

Aan de slag met beeldbrieven: vijf tips



De gemeente Rotterdam stuurt elk jaar duizenden brieven naar burgers. Er staat vaak veel tekst in de brief. En waarom zijn de zinnen zo lang en sommige woorden zo moeilijk? Dat kan simpeler, dacht een medewerker van de gemeente. Door het project beeldbrieven zijn vijf brieven van de gemeente begrijpelijker gemaakt. Projectgroepleden Mourad Boudaber en Sylvia van Gilst zetten de belangrijkste lessen op een rij.



De brieven van Mourad

Mourad Boudaber geeft leiding aan het team Kwijtschelding. Iedere hoofdindwoner van de gemeente Rotterdam ontvangt een afvalstoffenheffing. Dit is het bedrag dat de Rotterdammer betaalt, omdat de gemeente het afval ophaalt en verwerkt. Sommige mensen kunnen dit bedrag moeilijk betalen. Bijvoorbeeld omdat ze geen werk hebben. Deze mensen kunnen bij de gemeente kwijtschelding aanvragen. Ze hoeven dan (een deel van) het bedrag niet te betalen. De gemeente bekijkt heel precies of iemand recht heeft op kwijtschelding. Hiervoor stuurt de gemeente een brief waarin staat welke gegevens (zoals het inkomen) deze persoon moet doorgeven.

De gemeente heeft twee dingen veranderd om ervoor te zorgen dat alle gegevens zo snel mogelijk bekend zijn. Mourad: 'Ten eerste krijgen wij nu meer informatie van onze partners, zoals het

UWV. Wat we al weten, hoeven we niet meer op te vragen. Ten tweede hebben we meegedaan aan het project beeldbrieven. Dit is een project van de gemeente om brieven van de gemeente simpeler te maken. Ons doel is dat de Rotterdammer beter begrijpt wat we hem vragen.'

De brieven van Sylvia

Sylvia van Gilst hield zich als procesmanager bezig met reisdocumenten. Als iemands paspoort verloopt, krijgt hij een brief met informatie hoe hij een nieuw paspoort kan aanvragen. 'In deze brief stond heel veel tekst', zegt Sylvia. 'Door de jaren heen zijn steeds meer informatie en uitzonderingen toegevoegd. Hierdoor werden de brieven voor sommige mensen steeds moeilijker te begrijpen.'

Tips voor beeldbrieven

Het project beeldbrieven van de gemeente Rotterdam had één doel: de burger centraal stellen. Maar hoe doe je dat het beste?



'Als de burger ons beter begrijpt, dan zorgt dit voor snellere reacties én het maakt ons werk makkelijker'



1. Zorg voor een projectgroep met betrokken mensen

Sylvia: 'Wil je als overheid, bedrijf of instelling onderzoeken hoe je brieven makkelijker kunt maken? Dan is het belangrijk dat medewerkers de waarde ervan inzien. Ook moet je beseffen dat het proces tijd kost. In onze projectgroep zaten medewerkers van de Belastingdienst en Burgerzaken, communicatieadviseurs en projectleider Esmeralde Marsman, die alles regelde. Zij kwam met het idee voor de beeldbrieven, vanuit haar wens om mensen beter te helpen.'

Mourad: 'Ik zie dat medewerkers bij de gemeente graag willen weten hoe ze de Rotterdammer beter kunnen bereiken. Als de burger ons beter begrijpt, dan zorgt dit voor snellere reacties én het maakt ons werk makkelijker. Steeds meer medewerkers weten dat begrijpelijke taal op BI-niveau heel belangrijk is. Het gebruik van beeld hoort daar ook bij. Sommige medewerkers moeten daar nog aan wennen. Daarom is het zo belangrijk dat de projectgroep zijn inzichten deelt.'



2. Stel een divers testpanel samen

Sylvia: 'Om succes te hebben, moet je in gesprek gaan met de doelgroep: de mensen die de brief lezen. Een belangrijk onderdeel van het project

was daarom het testpanel. Het testpanel bestond uit mensen met verschillende achtergronden. Zo spraken we met een controller, een jurist, studenten en mensen die moeite hebben met de Nederlandse taal (laaggeletterden). Elke keer als we de brief hadden veranderd, beoordeelde het testpanel de nieuwe brief. Mourad en ik gingen met deze mensen in gesprek om te horen wat zij positief vonden en wat beter kon.'

Mourad: 'Stichting MEE bracht ons in contact met mensen met een licht verstandelijke beperking. De andere deelnemers waren bijvoorbeeld oud-medewerkers van de gemeente en mensen die met pensioen zijn. Het testpanel was dus heel divers. Dat geldt immers ook voor de groep mensen die zich aanmeldt voor kwijtschelding. Ook studenten kunnen bijvoorbeeld in geldproblemen komen. Tijdens het project heb ik ontdekt dat een makkelijke brief op BI-niveau voor iedereen te begrijpen is.'



3. Test indeling, symbolen, foto's én lettertype

Sylvia: 'Beeld kan helpen om een moeilijk proces begrijpelijk te maken. Toen we net begonnen, twijfelden we tussen symbolen en foto's. Het bleek dat Mourad en ik één symbool al op heel verschillende manieren begrepen. Ook de mensen uit het testpanel gaven de voorkeur aan foto's. We hebben toen onderzocht wie er precies op de foto moest komen om de lezer aan te spreken. Ook kun je onderzoeken wat mensen vinden van kaders, het gebruik van kleur, enzovoorts.'

•
'Mensen die moeite hebben met het Nederlands vinden het vaak fijn als het lettertype iets groter is'
 •

Mourad: 'Mensen die moeite hebben met het Nederlands vinden het vaak fijn als het lettertype iets groter is. In plaats van lettertype Arial 10 zijn we Arial 12 gaan gebruiken. Verder is het belangrijk om in de eerste alinea direct de boodschap van de brief te zetten, en dus niet onderaan. Veel mensen lezen namelijk vaak alleen de bovenste alinea. Daarna kijken ze pas aan wie de brief is gericht en wie de afzender is. Als de boodschap verstopt zit in de brief, bereik je de lezer veel minder goed.'



4. Communiceer op de juiste manier met de deelnemers

Sylvia: 'We hebben uitleg gekregen over hoe we het beste een gesprek kunnen voeren met mensen die licht verstandelijk beperkt zijn. Dat was heel nuttig. Verder vond ik het opvallend dat deelnemers die zelf geen moeite hebben met de taal, gingen nadenken voor laaggeletterde mensen. Zo zeiden ze: 'Lettertype 10 kan ik goed lezen, maar ik kan me voorstellen dat andere mensen een groter lettertype fijner vinden.' Ik moest goed doorvragen om erachter te komen wat zij zelf fijner vonden om te lezen. Zo lieten we aan

iedereen in het testpanel een brief in lettertype 12 zien met allerlei soorten opmaak. Hieruit koos het testpanel de beste brief. Vervolgens legden we deze brief in lettertype 10 en 12 aan de deelnemers voor. Iedereen koos voor het grotere lettertype.'



5. Zorg dat het project een vervolg krijgt

Sylvia: 'Dit project is een begin. De gemeente heeft namelijk meer brieven die we kunnen verbeteren. Maar dit kost tijd. Ook moeten medewerkers de tijd krijgen om de brieven te veranderen. Belastingen en Burgerzaken is ontzettend druk. Het zou daarom goed zijn als per afdeling bijvoorbeeld twee mensen zich bezig gaan houden met beeldbrieven.'

Mourad: 'We hebben positieve reacties gekregen op de beeldbrieven. Mensen snappen de brieven en het proces beter. En we hebben de doelgroep beter leren kennen. Om al deze kennis te delen, kun je bijvoorbeeld een workshop geven aan collega's. De beeldbrieven zijn trouwens niet het enige middel waarmee we de Rotterdammer beter kunnen bereiken en helpen. Bij de gemeente is steeds meer aandacht voor teksten op BI-niveau, ook online. Het zou goed zijn als ook op websites van organisaties en bedrijven de taal makkelijker wordt.'

•
'Bij de gemeente is steeds meer aandacht voor teksten op BI-niveau, ook online'
 •

ADVERTENTIE

'Antes werkt actief met haar cliënten aan het verbeteren van hun taalvaardigheid. Taal is de sleutel voor cliënten om grip te krijgen op hun herstelproces'

Henriëtte Kamstra
 GZ-Agogisch werker HBO-V
 Rehabilitatie expert i.o

Antes

Antes (onderdeel van Parnassia Groep) helpt mensen met psychische klachten zoals depressie, verslaving of angststoornis.