



Ja zeggen nee bedoelen

Het sociaal domein is complex, met tal van regels en uitzonderingen. Goede voorlichting en helder taalgebruik zijn essentieel. Zeker voor mensen in de bijstand, van wie meer dan de helft een niet-westerse achtergrond heeft. Nieuw- en oudkomers. Maar hoe zorgen gemeenten dat de boodschap overkomt? 'Ik vrees dat de helft van onze informatie verloren gaat.' »



■ TEKST JESSICA MAAS BEELD ISTOCK

“Mag ik van jou van de dieren de zebra?”, hakkelt de 5-jarige Sophie verlegen. Juf Leonie knikt enthousiast. Goed gedaan. Ze zit met een groepje leerlingen op de gang in een Utrechtse basisschool. Stuk voor stuk leerlingen die moeite hebben met vragen stellen. Uit onzekerheid, faalangst of omdat ze het lastig vinden om een goede zin te vormen. Juf Leonie leert hun een uurtje in de week ‘effectief communiceren’. En met resultaat. De boodschap van Sophie is overgekomen, haar overbuurman schuift de zebra over tafel. Deze jonge leerlingen leren al op jonge leeftijd het belang van heldere communicatie. Zonder zebra geen kwartet.

Effectief communiceren: niet alleen Sophie, maar ook veel gemeenten hebben er moeite mee. Hoe weet je als professional of de boodschap overkomt? Hoe zorg je ervoor dat je alle inwoners bereikt? Met andere woorden: hoe communiceer je nu daadwerkelijk effectief en inclusief? Geen eenvoudige opgave. Zeker in een samenleving die de laatste decennia veel diverser en meertaliger is geworden.

Ernstig Het besef dat de overheid klare taal moet spreken, is op veel plaatsen doorgedrongen. Belangrijk voor de 2,5 miljoen mensen in Nederland die moeite hebben met lezen, schrijven en rekenen. Ook de gemeente Haarlem probeert al om zoveel mogelijk op B1-niveau – eenvoudig Nederlands dat bijna 95 procent van de bevolking kan begrijpen – te communiceren.

Maar voor mensen die het Nederlands niet of nauwelijks beheersen, is meer nodig, zegt Franklin Piers, beleidsmedewerker sociaal programma statushouders in Haarlem. Zelf schrok hij vorig jaar nogal toen hij tijdens een congres hoorde dat veel statushouders in Nederland geen gebruikmaken van noodzakelijke medische zorg omdat ze het systeem simpelweg niet begrijpen. “Dat is ernstig

Ideologisch debat Het ongemak over taal in de Nederlandse samenleving komt uitgebreid aan bod in het rapport ‘Talen voor Nederland’ van de Koninklijke Akademie van Wetenschappen (KNAW), dat vorig jaar verscheen. De onderzoekers stellen dat Nederland ‘verstandiger en efficiënter moet omgaan met de talen in ons land en daar heldere keuzes in moet maken. Vaak gaat het daarbij om concrete vragen als: welke talen zijn er voor een bepaalde instelling nodig, welke talen zou men moeten gebruiken in interne en externe communicatie, voor welke talen is extra ondersteuning nodig?’ Omdat de antwoorden op dit soort vragen ontbreken, ontstaan er volgens de onderzoekers in de praktijk allerlei problemen. ‘Als een medewerker Turks spreekt en een burger het Nederlands te slecht beheerst, mag het gesprek dan in het Turks worden gevoerd?’

Pieter Muysken, emeritus-hoogleraar taalwetenschap, die het onderzoek leidde, stelt dat het debat over taal in Nederland erg ideologisch en politiek is geworden. “Dat vind ik jammer. Ik ben van mening dat we taal veel meer instrumenteel moeten zien en vooral moeten uitgaan van de integratie. Zonder dat je voor al die taalkwesties een Rita Verdonk-achtig perspectief aanneemt. Communiceer in begrijpelijk Nederlands, maar zet andere talen in als hulpmiddel. Houd ook de websites simpel.”

‘Dat iemand de taal beheerst, betekent niet dat het communicatieprobleem is opgelost’

Soeren Issa (trainer en tolk)

en zegt veel over de wijze waarop de communicatie verloopt met migrantengroepen die de Nederlandse taal niet machtig zijn. In processen waarin inwoners en dienstverleners samenwerken aan het versterken van maatschappelijke, sociale en financiële zelfredzaamheid, is het cruciaal om de weg te kennen, de hulpvraag te kunnen formuleren en elkaar te ‘verstaan’.

Piers klopte aan bij het Kennisplatform Integratie en Samenleving (KIS). Zijn vraag leidde tot een verkennend onderzoek in Haarlem naar ‘communicatie tussen gemeenten en laagtaalvaardige burgers met een migratieachtergrond’, waarvan het rapport begin maart uitkomt. KIS-onderzoeker Jolanda Asmoredjo sprak met klantmanagers, professionals bij welzijnsorganisaties, vrijwilligers en vertegenwoordigers van zelforganisaties. Piers: “Het blijkt dat vooral nieuwkomers vaak weinig besef hebben van wat er in een gesprek wordt gezegd en wat van hen wordt gevraagd. Ik vrees dat de helft van onze informatie verloren gaat. Dat is zorgelijk, omdat deze gesprekken vaak betrekking hebben op primaire levensbehoeften als huisvesting, inkomen, gezondheid, zorg en ondersteuning.”

Wijkcontactvrouwen Sinds 2006 is het landelijk beleid om alle overheidscommunicatie te laten verlopen in het Nederlands. Daarmee kwam ook bij gemeenten een einde aan de folders en brieven in het Turks, Arabisch of Engels. Ook de inzet van de tolktelefoon wordt nauwelijks meer vergoed. Onderzoeker Asmoredjo: “Het idee daarachter is dat mensen anders geen Nederlands leren en dat dit dus de integratie belemmert.” De verantwoordelijkheid om overheidscommunicatie te begrijpen, is nu veel meer bij de burgers zelf komen te liggen. Maar dit streven staat soms in de weg aan het andere doel van overheidscommunicatie: het goed informeren en ondersteunen van de burger. Haarlem werkt daarom ook met bijvoorbeeld ‘wijkcontactvrouwen’ met een Marokkaanse achtergrond, die in wijkcentra inloopsprekuren houden waar mensen met de meest uiteenlopende vragen terecht kunnen. “Dit soort sleutelpersonen blijken hard nodig. Voor zowel oud- als nieuwkomers.”

Miscommunicatie Volgens Asmoredjo hebben ambtenaren bij UWV en gemeenten zelf vaak wel een positief beeld over de gesprekken die zij voeren met mensen met een migratieachtergrond en lage taalvaardigheid, maar laten vrijwilligers en welzijnsorganisaties een heel ander geluid horen. Zij zijn juist erg druk met het vertalen van brieven en het uitleggen van het systeem. Miscommunicatie kan leiden tot schulden, maar ook tot het mislopen van

allerlei minimaregelingen. Uit het Haarlemse onderzoek blijkt ook dat de drempel om naar de gemeente toe te stappen – zowel onder nieuw- als oudkomers – hoog is. Piers: “Ik zou het zelf ook tamelijk ingewikkeld vinden. Het leidt tot onzekerheid, misverstanden en stress als je elkaar niet begrijpt.”

De gemeente Haarlem werkt nu aan maatregelen om meer inclusief te communiceren. Zo wordt de deskundigheid van professionals en vrijwilligers bevorderd, onder meer met trainingen als cultuursensitief werken. De gemeente overweegt verder om de grootste groepen nieuwkomers – Eritreeërs en Syriërs – ook in de eigen taal – Tigrinya en Arabisch – aan te spreken. Piers: “De overheid heeft weliswaar besloten om uitsluitend in het Nederlands te communiceren, maar om dat al vanaf dag één te doen? Dat principe houdt in de praktijk geen stand. Het beperkt het effect van onze inspanningen. We zijn nu aan het bekijken hoe we hiermee willen omgaan. Wellicht dat we in een Nederlandstalige brief een kader toevoegen met enkele belangrijke passages in de eigen taal of gebruikmaken van illustraties.”

Taboe Haarlem staat hier niet alleen in. Ook in de gemeente Hilversum is het gebruik van andere talen geen taboe meer. Nieuwkomers krijgen de eerste drie tot zes maanden informatie van de gemeente in het Farsi, Tigrinya, Arabisch of Engels. Projectleider Sarah van Seumeren is helder: “We kunnen daar met z’n allen heel moeilijk over doen, maar als we willen dat deze mensen een rustige start hebben en weten wat de verwachtingen zijn, dan ontkomt je hier niet aan.”

De nieuwe koers van Hilversum is een direct gevolg van het nieuwe beleid voor statushouders. De gemeente bracht de ervaringen van Syrische en Eritrese nieuwkomers in beeld en paste daarop het beleid aan. Een grote groep statushouders werd uitgenodigd en met hulp van tolken kwamen de verhalen los. “Dat heeft ons zoveel inzicht gegeven. Waar slaan we de plank mis? We zijn ons veel meer bewust geworden van onze westerse bril. Post is bijvoorbeeld voor veel Eritreeërs iets totaal onbekends, ze hadden thuis niet eens een brievenbus. Door nieuwkomers bij ons beleid te blijven betrekken, houden we onszelf scherp.”

Samen met de ketenpartners zet de gemeente nu veel meer in op maatwerk. Een andere praktische uitkomst is de contactkaart die nieuwkomers in Hilversum krijgen, waarop ze alle contactpersonen – van klantmanager, maatschappelijk begeleider tot taalmaatje – kunnen opschrijven. “Vaak is het voor hen helemaal niet duidelijk wie deze mensen zijn en wat ze eventueel kunnen doen. Maar op dit kaartje – dat ook in de portemonnee past – kunnen ze dat er zelf bij schrijven.”

‘Communiqueer in het Nederlands en zet andere talen in als hulpmiddel’

Pieter Muysken (hoogleraar)

Taaleis Aan mensen die een bijstandsuitkering aanvragen, wordt officieel een taaleis gesteld. Zij moeten korte, eenvoudige teksten kunnen lezen en schrijven. Onderzoek van het CBS wees vorig jaar echter uit dat veel gemeenten niet controleren of bijstandsontvangers de Nederlandse taal beheersen. Zij korten deze mensen ook niet op de uitkering. Staatssecretaris Van Ark van SZW heeft aangekondigd dat zij strenger gaat toezien op de naleving van de taaleis. Bijstandsgerechtigden moeten kunnen aantonen dat ze acht jaar Nederlandstalig onderwijs hebben gevolgd, het inburgeringsexamen hebben behaald of een ander document aanleveren waaruit blijkt dat ze de Nederlandse taal machtig zijn.

Houding Maar communicatie is meer dan taal alleen. Het gaat zeker ook over houding, over onderling vertrouwen, over gelijkwaardigheid en respect. Niet voor niets dat steeds meer gemeenten ambtenaren en andere professionals een training ‘cultuursensitief werken’ laten volgen. De VNG kwam eind vorig jaar nog met een handreiking Cultuursensitief Werken. En de gemeente Den Haag biedt de driedaagse leergang Diversiteit & Sensitiviteit aan, bedoeld voor professionals en vrijwilligers. Vrijwilligers kunnen de leergang op kosten van de gemeente volgen.

Ook het Tolk- en Vertaalcentrum Nederland ziet het aantal aanvragen vanuit gemeenten voor de training ‘Van Baklava tot Stroopwafel’ rap toenemen. In deze training krijgen professionals uitleg over de cultuurverschillen en de achtergronden van nieuwkomers. Trainer en beëdigd tolk Soeren Issa hoort dagelijks de ruis in de communicatie. “Dat iemand de taal beheerst, betekent niet dat het communicatieprobleem is opgelost. Je hoeft als professional in het sociaal domein echt niet alles te weten, maar een bepaalde achtergrondkennis over verschillende culturen is wel belangrijk. En daar ontbreekt het vaak aan. Je moet bijvoorbeeld weten dat niet elke Arabische sprekende statushouder moslim is. Juist in Syrië en Irak zijn tal van religieuze en etnische minderheden.”

Issa hoort nieuwkomers dagelijks ja zeggen en nee bedoelen. “Ze voelen zich dom wanneer ze moeten toegeven dat ze het niet hebben begrepen. Dus als professional moet je dat wel even checken. En ook weten dat mensen vaak geneigd zijn om sociaal wenselijke antwoorden te geven.”

De onwetendheid maakt het ongemak van professionals groter. “Sommige vrouwen geven mannen geen hand. Pas hoorde ik nog een klantmanager tijdens een training zeggen: ‘Daar heb ik helemaal geen probleem mee.’ Maar wat vertel je deze dame vervolgens? Hoe groot zijn haar kansen op een baan in Nederland wanneer ze bij een sollicitatiegesprek geen hand geeft? Wees vooral eerlijk, ook daarmee toon je respect.” Er is nog een hele wereld te winnen, aldus de trainer. “Met een training ben je er niet, maar je kunt mensen wel de ogen openen. Ik pleit er bij gemeenten altijd voor om ook nieuwkomers – in de eigen taal – goed voor te lichten over belangrijke thema’s zoals bijvoorbeeld opvoeding of onderwijs.” ❁