



Klantenparticipatie Sociale Dienstverlening | Onderbergen 86 | 9000 Gent  
klantenparticipatie@ocmw.gent

# Het Geïndividualiseerd Traject Maatschappelijke Integratie: Hoe van het GPMI een instrument maken dat bijdraagt in het proces van empowerment? *05.02.2015*

---

## 1. Auteur(s)

Klantenparticipatie OCMW Gent

## 2. Samenvatting

Klantenparticipatie kreeg begin 2015 de vraag om bij gebruikers van het leefloon na te gaan in hoeverre het GPMI een instrument kan worden dat meer bijdraagt in het proces van empowerment. Hierover werden groepsgesprekken opgezet in drie verschillende groepen met verschillende profielen van deelnemers. Gebruikers stellen dat ze het instrument als van zichzelf willen beschouwen, met daarin eigen perspectieven, kwestie van de motivatie om werk te maken van afspraken zo hoog mogelijk te hebben. Vormelijk zou de term GPMI moeten vervangen worden en de gehanteerde taal en opmaak vereenvoudigd. De deelnemers geven ook aanbevelingen mee over welke elementen het GPMI moet bevatten en hoe het GPMI best gehanteerd wordt.

## 3. Trefwoorden

Leefloon; Activering; Vrijwilligerswerk.



Klantenparticipatie Sociale Dienstverlening | Onderbergen 86 | 9000 Gent  
klantenparticipatie@ocmw.gent

#### 4. Forum

Het document werd binnen het Gentse OCMW besproken op de werkgroep activering, en werd door de directie Activering van OCMW Gent ook overgemaakt aan de POD Maatschappelijke Integratie.

#### 5. Verwante uitgaven

- + [Vandevivere E. en Bruyland P. Het gebruikersperspectief bij de invoering van het GPMI in OCMW Gent. Panopticon, jaargang 37 \(2016\), nr 5 – p. 443 – 446.](#)
- + [Driessens K en Depauw J. Leefloontrekkers integreren via een contract Tegendraads wetsontwerp straalt wantrouwen uit. Sociaal.net, 23.06.2016.](#)
- + [Depauw, J., Méhauzen, L., Driessens, K. en Franssen, A. \(2015\), Het geïndividualiseerd project voor maatschappelijke integratie. Een verkennend en evaluatief onderzoek in de Belgische OCMW's, Karel De Grote Hogeschool en Université Saint-Louis.](#)
- + [Driessens K., Depauw J., Franssen A. en Méhauzen L, Het Geïndividualiseerd Project voor Maatschappelijke Integratie: een veralgemeenbaar begeleidingsinstrument in een participatiesamenleving? In: Armoede in België. Jaarboek 2016, Academia Press, 2016, pp 251 – 270.](#)

## Inleiding

Met klantenparticipatie werken we samen met gebruikers van de hulp- en dienstverlening van het Gentse OCMW, en ruimer van initiatieven in het kader van armoedebestrijding. We willen het perspectief van de gebruiker een sterkere positie geven in het beleid. Hiervoor werken we enerzijds met een eigen groepswerking binnen de Emancipatorische werking, de dialooggroep klantenparticipatie; anderzijds gaan we in gesprek met andere groepen en werkingen binnen (en ook buiten) het OCMW om de stem van de hulpvrager aldaar helder te krijgen en in te brengen in het beleidsplanningsproces.

In het kader van deze opdracht (Hoe kunnen we zorgen dat het GPMI een instrument kan worden dat meer bijdraagt in het proces van empowerment?) zijn we aan de slag gegaan in drie verschillende werkingen.

Op maandag 12 januari brachten we een bezoek aan de basiswerking Ledeberg. Deze OCMW-groepswerking is een heel laagdrempelige basisschakelwerking voor mensen die aan het begin van hun sociaal activeringstraject staan. Vaak nemen er mensen in multiprobleem-situaties aan deel en / of mensen die moeilijk aansluiting vinden bij de samenleving. Het betreft een diverse groep qua origine, leeftijd en geslacht van ca. 15 personen. De meeste mensen uit deze groep hebben zelf ervaring met een GPMI.

---

1

Op dinsdag 13 januari bespraken we het GPMI met een *werkgroep* van de dialooggroep klantenparticipatie. De mensen uit deze werking functioneren eveneens in een sociaal activeringstraject met dat verschil dat hun situatie gestabiliseerd is en dat ze expertise opgebouwd hebben over allerlei thema's die te maken hebben met dienstverlening en sociale rechten die verband houden met armoede en sociale uitsluiting. Het werkgroepje waar we mee in gesprek gingen, telde 4 personen. Deze mensen hebben zelf of via een van hun kinderen ervaring met het GPMI.

Op vrijdag 16 januari gingen we op bezoek bij de groepswerking NTuurlijk. Er waren 12 personen aanwezig. NTuurlijk is een taalstimulerende opleiding binnen het OCMW die vertrekt vanuit de behoeften van de cliënten op de werkvloer (art. 60) en waarbij de mondelinge interactie tussen de deelnemers primeert. De hoogst bereikte taalniveaus bij de deelnemers van deze groep waren A2 'waystage' en B 1 'treshold' (zie bijlage 1 voor info hierover). Van de 12 deelnemers zijn er 6 die een GPMI ondertekend hebben.

De ervaringsdeskundige armoede en sociale uitsluiting was aanwezig bij de tweede en derde werkgroep.

In deze nota vermelden we per groepswerking de opmerkingen. Belangrijk om te vermelden is dat we vertrokken van de idee dat het GPMI minstens behouden blijft als werkinstrument of zelfs breder zal ingezet worden in de toekomst.

We formuleren nadien de besluiten. Deze besluiten zijn een opsomming van alle geleverde suggesties. Vermits de gebruikte methodiek enkel kwalitatieve informatie oplevert, hebben we hier geen rangorde in aangebracht.

## Basiswerking Ledeberg

### Wederkerigheid

Iemand stelt als aanvang van het gesprek: *“Ik vind het goed dat ze iets verwachten.”*  
Er is unanimititeit over de algemeenheid van deze opmerking. Een contract wordt door heel wat mensen als vanzelfsprekend ervaren: er is een vorm van wederkerigheid naar de samenleving die steunt. En men begrijpt ook wel dat dit hen vooruit kan brengen. Achteraf vernemen we wel van enkele deelnemers dat de verwachtingen vanuit het OCMW niet altijd passen binnen hun leven en dat het contract op zich dus ook voor weerstand zorgt.

### Tijd voor opbouw hulpverleningsrelatie en maken van duidelijke afspraken

Iemand anders reageert: *“Je weet niet altijd hoe het werkt.”* Deze persoon bedoelt: bij de aanvang van de OCMW-hulp- en steunverlening ken je je weg nog niet goed, weet je nog niet hoe het allemaal werkt, wat ze precies verwachten, aan welke voorwaarden je moet voldoen. *“Op een bepaald moment kwam ik zonder geld te zitten, en durfde ik de vraag niet te stellen wat er aan de hand was. Maar ja, je hebt uiteindelijk geen keuze.”*  
Een andere deelnemer bevestigt: *“Het helpt als gebruiker als je snel je mening kan zeggen of om uitleg vragen. Niet iedereen kan dat. Ik doe dat wel.”*  
Dit verhaal toont aan dat nieuwe hulpvragers hun draai nog moeten vinden in de hulpverleningsrelatie, maar ook in het gegeven van rechten en plichten t.a.v. het OCMW. De groep vindt dat er meer tijd nodig is dan nu om het contract af te sluiten: dit is hoofdzakelijk nodig als je nieuw bent als cliënt, maar ook als er een nieuwe maatschappelijk werker komt. Er moet genoeg tijd gegeven worden om de afspraken die er in vermeld staan en de volledige reikwijdte er van te leren kennen. Daarom is het aangewezen het GPMI niet te snel op te maken.

### Vertrouwensrelatie nodig

Iemand heeft het GPMI als volgt gepercipieerd: *“De voorwaarden zijn verplicht: ze vragen niet of het je interesseert... Maar je moet het wel graag doen!”*  
*“Het contact met de maatschappelijk werker maakt dat je het gegeven kan vertrouwen.”*  
Maar dat is ook wel een pijnpunt: veel mensen hebben moeite om vertrouwen te geven. *“Veel mensen durven niet zeggen wat ze denken. Maar dat levert natuurlijk niet veel op.”*  
Een goed GPMI impliceert dus niet alleen een goede vertrouwensrelatie met de maatschappelijk werker maar ook afspraken waar de cliënt zich goed bij voelt en in het verlengde liggen van zijn interesses.

### Stappen op weg naar een beter leven

Het GPMI moet duidelijk kunnen maken: wat is het trajectplan, welke stappen worden voorzien? Wat moet je doen om vooruit te komen? Wat is een haalbaar perspectief? Dit is iets wat voor heel wat mensen nu niet duidelijk is. Er worden zaken verwacht die hen niet inspireren (bijv. stipt op afspraak zijn) of die hen niet duidelijk maken hoe de stappen die ze volgens het OCMW best zetten hen dichterbij hun persoonlijke doelen brengen. Er wordt dus een onduidelijkheid ervaren over het verband tussen de te zetten stappen en het uiteindelijke perspectief.

### Leesbaarheid en duidelijke afspraken

Het GPMI moet ook duidelijk uitgelegd worden. We hoorden dat veel mensen niet weten of niet begrijpen wat er in staat. De vraag om meer uitleg mag het OCMW echter niet afremmen om de tekst op zich maximaal leesbaar te maken, zodat deze leesbaar is zonder extra uitleg.

Mensen vragen om op voorhand de geformuleerde verwachtingen zeer duidelijk over te brengen. De deelnemers hebben bij het contact met diensten soms het gevoel dat ze voor schut gezet worden over afspraken waar ze zich moeten aan houden, zonder dat ze hier vooraf over geïnformeerd werden – mogelijks hadden ze het niet begrepen. Dit is gelukkig niet het geval bij OCMW Gent. Het blijft echter wel een bedreiging zolang er niet meer aandacht komt voor begrijpbaar taalgebruik in een contract.

## **Dialoggroep klantenparticipatie**

### **Verstaanbaarheid**

Hier wordt de bekommernis geuit: *“Begrijpen de mensen dit wel?”* Dit sluit aan bij wat in de basiswerking werd gesteld.

Hier vult men aan:

- Er zijn generieke vormvereisten nodig voor het contract. De essentie (de afspraken van beide partijen) moet duidelijker naar voor springen.
- Er zou een nieuwe term moeten gezocht worden voor het GPMI. Het begrip ‘Geïndividualiseerd Project voor Maatschappelijke Integratie’ is voor het merendeel van de mensen onbegrijpelijk.
- Om te vermijden dat mensen een contract tekenen dat ze niet begrijpen of waar ze de reikwijdte niet helemaal van inschatten is het misschien beter om een algemene clause te voorzien waarbij het ontwerpcontract sowieso eerst meegegeven wordt, zodat het pas bij een volgend contact moet ondertekend worden.

### **Formuleren van het perspectief als tweerichtingsverkeer**

Men stelt: *“De cliënt moet zicht hebben op een oplossing voor hemzelf. Het hoeft niet altijd eenrichtingsverkeer te zijn.”* Met eenrichtingsverkeer wordt bedoeld: de richting van het OCMW naar de cliënt.

De ervaringsdeskundige vult aan: *“Wat werkt? Dat is datgene wat zo dicht mogelijk staat bij wat de cliënt ervaart / wenst; hoe hij het voor zichzelf ziet.”*

Anderen vullen aan: *“De cliënt moet zijn eigen eindperspectief kunnen formuleren. Het moet in de lijn liggen van waar de cliënt met zijn leven naartoe wil.”* Het zou dus eerder een soort van ‘intentieovereenkomst’ moeten zijn.

### **Wie stelt het contract op?**

Omdat er in de beleving van ‘tweerichtingsverkeer’ een verschil is tussen droom en daad oppert iemand het idee: kan het contract opgemaakt worden door een neutrale derde?

Doelen: herkenbaar taalgebruik hanteren en meer consensus vinden tussen beide partijen.

### **De stappen kaderen in een groter plaatje**

Sowieso vindt deze groep dat het verband tussen de na te komen afspraken en het perspectief van / voor de gebruiker veel scherper moet worden. Als er bijvoorbeeld verwacht wordt dat de cliënt iedere maand op afspraak moet komen, moet deze weten waarom dit zo relevant is.

### **Positief taalgebruik**

Bij lezing van een model-GPMI komen er volgend reacties:

*“Je kan heel goed zien dat er strenge controle is. Daardoor voelen mensen zich sterk gebonden. Het moet op basis van vertrouwen zijn. Het oordelende, het bepalende zit er heel sterk in.”*

Er wordt gesuggereerd om in het taalgebruik te werken met positieve verwoordingen. Dus niet: als je dat niet doet, zullen we sanctioneren. Wel: als je je houdt aan de afspraken, ...

### **Vooraf langer investeren in de hulpverleningsrelatie**

De groep vindt dat tussen de hulpvraag en het opmaken van het GPMI voldoende tijd moet zitten, kwestie van de opbouw van een ondersteunende hulpverleningsrelatie alle kansen te geven. Toch blijft men bezorgd: *“Als de termijn verlengd wordt, betekent dit dan ook dat in de periode voorafgaand aan het contract intensief samengewerkt wordt?”* Timing opschuiven moet dus samengaan met investeren in de hulpverleningsrelatie.

### **Actualisatie na 3 maand**

Men kan zich vinden in een zesmaandelijks evaluatie. De allereerste ‘evaluatie’ van het GPMI zou echter na 3 maand moeten kunnen plaatsvinden. In feite bedoelt de groep hier nog geen echte evaluatie, maar eerder een kans voor beide partijen om de puntjes op de i te zetten, en vooral om de cliënt het contract nog meer te laten voorzien van stof en argumenten. Dus een actualisatie als extra kans om eigenaarschap op te bouwen bij de contractuele voorwaarden.

De groep stelt: we moeten ten stelligste vermijden dat de gebruiker het GPMI als volgt ervaart: *“Het is een beslissing die op mij terecht komt.”* Iemand voegt hier aan toe: *“Bij dingen die je moet ondergaan, voel je je nooit goed.”*

### **Wanneer schorsing laten ingaan?**

Sommigen vinden dat het OCMW kort op de bal moet kunnen spelen om de sanctie effect te laten hebben.

De groep kan zich echter niet vinden in de idee om de schorsing te laten ingaan meteen na beslissing. *“Het is beter om mensen respijt te geven. Zo weten ze waar ze aan toe zijn.”*

Men zegt: door het zo absoluut te stellen, maak je mensen alleen maar bozer. Zo raken mensen echt in de problemen. We moeten zorgen dat er altijd een brug naar de hulpverlening open blijft.

4

## **NTuurlijk**

### **Eenvoudig Nederlands hanteren**

We toonden een model-GPMI aan de deelnemers. Het leverde allerlei opmerkingen op over de leesbaarheid. We sommen hieronder de woorden op die verschillende deelnemers van de groep niet begrepen:

enerzijds – anderzijds; zelfredzaamheid; greep krijgen op; trajectbegeleider; integratie; zitdag; bereiken; welzijnsbureau; beoordelen; inschakelingsuitkering; vanwege; engagement; billijkheidsredenen; geldigheidsduur; consequenties.

We merken op dat in sommige gevallen, als de woorden mondeling uitgesproken worden, mensen dit dan toch begrijpen. Maar ze herkennen het niet op papier.

We stellen de vraag: gaan jullie toch ondertekenen, ook al begrijpen jullie niet alles?

Een aantal deelnemers stelt: *“Als de assistente zegt dat je het moet tekenen, dan ga je het doen... Je wordt verplicht, wil je een uitkering krijgen.”*

Enkele mensen stellen wel: *“Ik ga eerst uitleg vragen. De maatschappelijk werker moet duidelijk alles vertellen, en vertalen, ook al duurt dat een uur.”*

Deze reacties tonen aan dat er voor een grote groep OCMW-gebruikers problemen zijn wat betreft verstaanbaarheid.

Pittig detail in dit kader: slechts 2 personen hadden het vermoeden dat ze er ooit een GPMI ondertekend hadden, evenwel zonder hiervan zeker te zijn en zonder te weten wat de inhoud hiervan was. In realiteit waren het er 6 die er een ondertekend hadden. Men kan zich tevens afvragen: hoe belangrijk achten OCMW-gebruikers het GPMI?

### **GPMI = bemoeizucht?**

In deze groep wordt het belang van het GPMI in vraag gesteld: *“Waarom moet mijn integratieproces in een contract staan?”* Iemand zegt: *“Het OCMW kan niet helpen bij initiatieven die mensen eigenlijk zelf moeten nemen in hun leven. Een contract gaat daar niet bij helpen.”*

Voorbeeld: GPMI in functie van het Nederlands leren. De groep stelt: de kennis van het Nederlands is een belangrijk instrument om contacten te leggen, in functie van communicatie, voor werk, opleiding, ... Kortom: voor alles. Het biedt perspectief. Het is moeilijk om mensen te verplichten taal te volgen als ze het belang er van niet inzien (bijvoorbeeld het geval bij mensen die hun eigen taal niet goed beheersen, of mensen die ziek of al wat ouder zijn).

Twee personen stellen uitdrukkelijk: *“Ik ben niet zo blij met een contract. Iedereen wil toch vooruit, niemand wil in het OCMW blijven. Waarom zouden ze mij hierin niet vertrouwen?”* Toch zijn er ook mensen die er minder moeilijkheden mee hebben: *“Ik heb geen problemen met een contract, als je ergens werkt, dan krijgt toch ook een arbeidscontract.”* Iemand nuanceert: *“Maak enkel een contract op als je merkt dat de persoon niets doet.”* Een andere persoon vult aan: *“Tenzij, als het [d’ office] voor alle cliënten is, dan is het ok. Dan is het voor iedereen gelijk.”*

Deze opmerkingen zeggen dus iets over de nood aan zelfstandigheid / de aversie tegenover bemoeienis bij bepaalde groepen.

5

### **Tijd voor opbouw hulpverleningsrelatie**

Ook deze groep stelt: *“Zeker bij een eerste contact is dat niet goed voor het vertrouwen.”* *“Ze moeten tijd geven/maken om het GPMI deftig op te maken, het mag niet rap rap gebeuren.”*

Men is pleitbezorger om de tijd om het contract op te maken voldoende lang te houden.

### **Aandacht voor wederzijdse verantwoordelijkheden**

Wanneer we vragen wat in het contract zou moeten staan wordt het wederkerig karakter hier sterk beklemtoond.

Iemand zegt: *“Respect hebben voor elkaar is belangrijk om er in op te nemen.”* en vult aan: *“Kan hierover ook iets concreet geformuleerd worden in het GPMI, en dit voor beide partijen?”* Deze persoon wil dus dat respect verder vertaald wordt in concrete afspraken naar elkaar toe.

Iemand anders vermeldt: *“Als je zelf iets verkeerd doet, dan zal de assistent het zeker doorgeven aan de bazen, maar als de assistent iets verkeerd doet, dan is er niemand die je de procedure uitlegt. Er moet in het GPMI ook een contactpersoon staan, voor als het niet goed loopt.”*

## Duidelijke verwachtingen

Hier merken we de nood aan resultaatgerichte ondersteuning op enkele cruciale levensdomeinen:

- *“Ik zou willen dat in mijn contract staat dat het OCMW mij helpt met een huis te zoeken.”* of
- *“Ik zou willen dat het art. 60 niet stopt, en verder gaat, of dat er perspectief is na art 60.”*

Dat zijn de wezenlijke vragen die de mensen bezig houden en die hen echt vooruit kunnen helpen, perspectief bieden. Het OCMW kan dat niet altijd garanderen maar kan er wel inspanningen voor leveren.

Iemand stelt: *“Werk zoeken, al goed en wel... Maar als je geen werk vindt?”*

Het zou misschien goed zijn om de wederzijdse verwachtingen concreet duidelijk te stellen. Contractanten moeten van elkaar duidelijk weten dat de wederzijdse verbintenissen over inspanningen gaan en dus niet over resultaten. Maar nogmaals: de mensen willen uiteraard liever resultaten zien dan inspanningen.

## Op maat

Men stelt dat het contract niet alleen algemene verwachtingen mag bevatten, maar dat het concreet moet omschreven worden op maat van de situatie van de cliënt.

## Een onpartijdig iemand maakt het contract op

Iemand stelt: *“Mijn maatschappelijk werker vertrouwt mij niet, ik heb geen goed contact met haar. Hoe zou ik zo'n contract kunnen opmaken met haar?”*

Het opmaken van het contract impliceert dus een zekere mate van vertrouwen. Wat als dit niet het geval is? Men suggereert om het contract op te maken met 3 personen, met een getuige of een neutrale persoon. Er was veel consensus rond dit voorstel. Vraag is natuurlijk hoe dit recht kan uitgeput worden vanuit cliëntzijde.

## Meer communiceren over het GPMI

Men stelt: *“Het OCMW moet beter communiceren over het GPMI.”* De Gentse folder ‘Meer uitleg over jou integratieproject’ is onvoldoende tot niet gekend bij gebruikers. Deze folder werd in de groep niet doorgenomen. Het initiatief op zich is zeker lovenswaardig. Het is evenwel duidelijk dat deze folder zeer moeilijk verstaanbaar is voor de doorsnee OCMW-gebruiker, waardoor het gebruik ervan afgeremd wordt.

## Besluiten

Het GPMI wordt ervaren als een OCMW-instrument, niet een van de gebruiker. Het opgelegde karakter heeft hier veel mee te maken. Ondanks het feit dat er al heel wat wettelijke mogelijkheden beschikbaar zijn voor de gebruiker, toont de realiteit ons dat deze onvoldoende tot niet gekend zijn.

Men kan zich de vraag stellen of het GPMI wel noodzakelijk is. Sommigen vinden het verantwoord als een blijk van wederkerigheid voor de inspanningen vanuit de samenleving. Anderen ervaren het als te bemoeizuchtig.

De gehoorde cliënten willen veel meer dan nu de eigen perspectieven in het GPMI vormgeven. Het moet meer zijn dan louter ondergaan als voorwaarde tot steun. Dit heeft ook methodische repercussies. De stappen die het OCMW aanreikt en de onderlinge afspraken moeten maximaal passen (en ook zo begrepen worden) binnen het eindperspectief dat zowel gebruiker als OCMW motiveert.

Dit impliceert ook dat het GPMI maximaal op maat van de gebruiker wordt geschreven.



De term GPMI zou aangepast moeten kunnen worden naar een bewoording waarbij vooral de gebruiker zich eigenaar van het plan kan voelen. Er staat duidelijk in wat de gebruiker wel en wat hij niet kan verwachten. Uiteindelijk is het plan er (vooral) ten bate van hem.

Het taalgebruik in het GPMI moet aangepast worden. Het contract moet als dusdanig leesbaar zijn voor een veel grotere groep mensen dan nu het geval is. Het Gentse 'Charter voor eenvoudig geschreven Nederlands' kan hiervoor als leidraad dienen (zie bijlage 2). Zo zouden er tevens vormvereisten moeten komen zodat meteen in het oog springt wat de onderlinge afspraken zijn. Of er zou meer moeten gewerkt worden aan positieve verwoordingen om het oordelende vanuit de zijde van het OCMW er zo veel mogelijk uit te halen.

In het GPMI zou per definitie moeten opgenomen worden dat beide partijen 'respect hebben voor elkaar'. Dit wordt bij voorkeur verder geconcretiseerd op maat van de beide partijen.

In het GPMI wordt best ook vermeld wat er gebeurt als een van de contractanten zich niet houdt aan de afspraken, dus ook welke stappen de gebruiker kan zetten als het OCMW zich hier niet aan houdt.

De termijn waarbinnen het GPMI moet opgemaakt worden, moet langer zijn dan nu het geval. Op die manier kan / moet meer geïnvesteerd worden in de opmaak van het GPMI als een meer gedragen instrument binnen de hulpverleningsrelatie.

Bij de opmaak van het GPMI moet het mogelijk zijn om een derde persoon in te schakelen om het contract mee tot stand te brengen en op te maken. Bedoeling is om de standpunten van de twee contractanten meer herkenbaar te maken voor beide partijen. Het spreekt voor zich dat dit bijzondere inspanningen vergt op vlak van communicatie vanwege de mogelijke drempels in de hulpverleningsrelatie.

Er moet een algemene clausule komen waarbij het ontwerpcontract eerst meegegeven wordt met de gebruiker alvorens deze het ondertekent.

Er zou een actualisatie van het GPMI moeten komen na drie maand werken om te checken of het eigenaarschap voldoende groot is en om het contract nog verder af te stemmen op het perspectief van de gebruiker.

Gebruikers suggereren om de huidige termijn van schorsing na een beslissing te handhaven en dus niet in te korten.

Tot slot zou het nuttig zijn om meer te communiceren over het GPMI en dit op een verstaanbare en eenvoudige manier.

---

Dit rapport wordt verwerkt in het Gentse overzicht beleidsvoorstellen geformuleerd vanuit mensen in armoede.

*Zoektermen:  
leefloon – activering – vrijwilligerswerk*

## Bijlage 1

### Taalniveaus

Er zijn zes verschillende taalniveaus:

× *Niveau A1 (richtgraad 1.1) = "BREAKTHROUGH"*

Dit is het basisniveau en absolute minimum: communicatie met zeer beperkte middelen van taal (alledaagse uitdrukkingen en zeer eenvoudige zinnen). Zo komen we tegemoet aan concrete behoeften uit de onmiddellijke omgeving.

× *Niveau A2 (richtgraad 1.2) = "WAYSTAGE"*

Dit is het overlevingsniveau: communicatie tijdens eenvoudige routinetaken, over vertrouwde onderwerpen, persoonlijke en familiale gegevens, winkelen, onmiddellijke omgeving en tewerkstelling, ...

× *Niveau B1 (richtgraad 2.1-2.2-2.3-2.4) = "TRESHOLD"*

Dit is het niveau van de beperkte zelfstandigheid in taal: de hoofdzaken begrijpen van vertrouwde onderwerpen (werksituatie, school, ontspanning, ...) en communicatie over onderwerpen die vertrouwd zijn of tot de persoonlijke interessesfeer behoren. Beschrijven van ervaringen en gebeurtenissen, dromen, hoop en ambities, het bondig geven van redenen en verklaringen voor zijn plannen en opvattingen, ...

Dit niveau is opgedeeld in vier modules:

- Treshold 1 of richtgraad 2.1
- Treshold 2 of richtgraad 2.2
- Treshold 3 of richtgraad 2.3
- Treshold 4 of richtgraad 2.4

× *Niveau B2 (richtgraad 3.1 - 3.2) = "VANTAGE"*

= het niveau van de echte zelfstandigheid in taal. De cursist leert adequaat en vlot communiceren over abstracte en technische onderwerpen. Zijn taalgebruik is voldoende rijk en genuanceerd. Een gesprek met een moedertaalspreker verloopt zonder inspanning.

Dit niveau is opgedeeld in twee modules:

- Vantage 1 of richtgraad 3.1 is een module mondelinge taalvaardigheid. De nadruk ligt op spreken en luisteren.
- Vantage 2 of richtgraad 3.2 is een module schriftelijke taalvaardigheid. De nadruk ligt op lezen en schrijven.

× *Niveau C1 (richtgraad 4.1- 4.2) = "EFFECTIVENESS"*

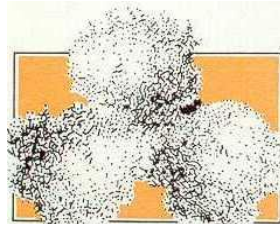
× *Niveau C2 (richtgraad 5) = "MASTERY"*

Deze niveaus volgt de cursist bij uitzondering. Daarom weiden we er hier niet over uit.

## Bijlage 2



Intercultureel Netwerk Gent v.z.w.



**RISO Gent vzw**

---

# Charter voor het gebruik van eenvoudig geschreven Nederlands

---

12 juni 2003

## I. Inhoud

---

### 1. Voor wie?

#### Ga na voor wie de tekst bedoeld is

Het is belangrijk om duidelijk af te bakenen voor wie de tekst bedoeld is. Zo kun je de informatie afstemmen op de lezer. Iedereen moet ook kunnen volgen. Stel je lezer voor als een verstandig kind van 12 of als een buitenlander die even intelligent is als jij, maar het Nederlands niet goed beheerst. Formuleer zo eenvoudig en begrijpelijk als maar enigszins mogelijk is, zonder neerbuigend te doen of de inhoud te versimpelen. Ga niet uit van wat jij over het onderwerp weet, maar wat je doelpubliek ervan weet (of niet weet).

9

#### Speel in op de leefwereld van de lezer

Ga na waar de raakvlakken zijn met het leven en de behoeften van de lezer. Een korte toelichting of situering van de tekst is meestal noodzakelijk. Ga ervan uit dat het publiek je bijdrage voor het eerst en maar één keer te zien krijgt.

#### Hou rekening met voorkennis van de lezer

Niet alle lezers hebben een grote voorkennis. 'Ver van mijn bed'- onderwerpen verminderen de betrokkenheid van de lezer. Beperk de vereiste voorkennis tot een minimum.

### 2. Wat?

#### Bepaal welke doelstelling je wil bereiken

Ga na welke soort informatie de tekst moet bevatten en wat je ermee wilt bereiken.

## **Hou je informatie beknopt**

Schrap wat niet bijdraagt tot de duidelijkheid. Scheid hoofd- en bijzaken. Besteed minder aandacht aan de bijzaken of laat ze weg.

### **3. *Hoe?***

#### **Gebruik eenvoudige taal**

Probeer zo eenvoudig mogelijk te schrijven. Dit is niet hetzelfde als betuttelend of kinderlijk taalgebruik. Lezers hebben recht op volwaardige en volwassen informatie.

#### **Toegankelijkheid**

Bouw geen drempels in en zorg dat de tekst duidelijk is.

#### **Vermijd beeldspraak, let op met humor**

Beeldspraak werkt vaak versluitend omdat het beeld niet aan de gedachtegang kan worden gekoppeld of omdat lezers woord per woord lezen en niet de uitdrukking in zijn geheel. Ook de betekenis van spreuken is vaak onbekend. Ook humor wordt niet altijd begrepen en kan ervoor zorgen dat de boodschap niet of verkeerd overkomt.

10

---

#### **Geef duidelijke instructies**

Leg in de tekst nadruk op wat men moet doen, naar waar men moet gaan en wanneer, wat men moet meenemen, wie men kan contacteren voor informatie, ...

#### **Bouw herhaling in**

Als je af en toe de essentie herhaalt, dan is de kans groter dat de boodschap overkomt en blijft hangen.

### **4. *Garantie op succes***

- Test de tekst op voorhand eens bij enkele mensen.
- Bezorg de tekst op naam.
- Combineer schriftelijke informatie met mondelinge informatie.

## **II. Woorden**

---

## **Gebruik korte woorden**

Korte woorden zijn gemakkelijk te lezen. Vermijd daarom woorden van meer dan drie lettergrepen. Omschrijf lange woorden op een gemakkelijke manier.

| vb. krantencommentaar (commentaar in de krant),  
gemeenteraadsverkiezingen (verkiezingen voor de gemeenteraad), ...

Alledaagse lange woorden mag je gebruiken.

| vb. tandenborstel, autoradio, ...

## **Vermijd vreemde woorden**

Een Nederlands woord waarvan de betekenis te achterhalen is, is meestal meteen duidelijk.

| vb. vergadering (niet conferentie), ...

Sommige vreemde woorden zijn bijna niet te vermijden.

| vb. computer, walkman, ...

Wetenschappelijke woorden moeten in de tekst worden uitgelegd

| vb. euthanasie, ...

## **Wees concreet**

Sommige woorden blazen de stijl op. Gebruik gewone woorden.

| vb. geheel (niet globaal), probleem (niet problematiek), ...

## **Vermijd moeilijke medeklinkers**

| vb. kerststronk, halssnoer, ...

## **Gebruik geen lege en omslachtige woorden**

| vb. in feite, in principe, als gevolg van , door middel van, in het kader van, ...

## **Vermijd oubollige woorden**

| vb. trouwen (niet huwen), proberen (niet trachten), maar (niet echter), als (niet indien) ...

## **Vermijd omhaal van woorden**

Omhaal van woorden houdt in dat je meer woorden gebruikt dan strikt noodzakelijk is om de informatie weer te geven. Een omslachtige formulering leest en luistert veel minder makkelijk dan een slanke formulering. Als je kunt kiezen tussen een lange en een korte versie, kies dan de korte versie. Die is directer, minder afstandelijk en meestal concreter

Vergelijk de omslachtige en de slanke versie:

- voor het eerst in de naoorlogse periode  
voor het eerst na de oorlog
- veel landen van de westerse wereld  
veel westerse landen
- een economische inzinking van tijdelijke aard  
een tijdelijke economische inzinking

Op het eerste zicht niet zo erg, zul je zeggen, maar combineer de drie voorbeelden eens in één zin. Dan krijg je:

- Voor het eerst in de naoorlogse periode hadden veel landen duidelijk te kampen met een economische inzinking van tijdelijke aard.

Een zware, logge zin waar de lezer al gauw de kluts bij kwijtraakt. Je kunt de zin lichter, transparanter en overzichtelijker maken als je gaat schrappen:

- Na de oorlog hadden veel westerse landen te kampen met een economische inzinking.

Vergelijk ook deze twee eens:

- Wij zijn de mening toegedaan dat we hier te maken hebben met gegevens waarvan de betrouwbaarheid nog niet voldoende genoemd kan worden. Het komt ons dan ook voor dat enige besluitvorming momenteel nog als prematuur moet worden beschouwd.
- Wij vinden de gegevens nog niet betrouwbaar genoeg. Daarom nemen we voorlopig nog geen besluit.

### **Gebruik geen letterwoorden**

Letterwoorden zijn meestal onleesbaar of onbegrijpelijk. Schrijf ze daarom minstens 1 keer voluit met het letterwoord tussen haakjes.

vb. De Verenigde Naties (VN).

### **Vermijd afkortingen**

Afkortingen zijn meestal niet leesbaar

vb. i.p.v. (in plaats van).

Enkel afkortingen die goed gekend zijn, kan men gebruiken.

vb. WC

### **Let op met eigennamen**

Moelijke eigennamen zijn moeilijk te lezen. Soms zijn ze niet te vermijden.

vb. Tsjetsjenië

Eens vermeld kan je ze in de volgende zinnen vervangen door verwijswwoorden.

vb. het land.

## **Gebruik cijfers**

Cijfers lezen gemakkelijker dan voluit geschreven getallen.  
| vb. 3 675; behalve als het getal groot is, vb. 12 miljoen

## **Splits woorden zo weinig mogelijk**

Splitsing van woorden verstoort het woordbeeld.

# **III. Zinnen**

---

## **Schrijf zoals je vertelt**

Als je een ingewikkelde boodschap moet overbrengen, doe dan een improvisatieoefening. Vertel wat je wilt zeggen en ga vooral niet meteen schrijven. Formuleer je ideeën met een luisteraar voor ogen die je goed kent. Hoe zou je bij voorbeeld door de telefoon tegen een collega of tegen een broer of zus uitleggen wat je weet? Let erop hoe je dat doet: welke zinnen en woorden gebruik je, hoe leg je accenten in je spontane verhaal? Op die manier krijg je een natuurlijke vertelstijl.

Deze tekst is “geschreven”:

- De ziekenhuisfondsen stellen de regering voor dat voortaan de ziekenhuizen niet meer worden betaald per bed, maar per ziekte die bij de patiënt wordt behandeld.

Deze tekst is “verteld”:

- De ziekenfondsen willen niet meer betalen voor elke dag dat je in een ziekenhuisbed ligt, maar ze willen een vast bedrag geven voor de hele behandeling.
- De ziekenhuizen krijgen geen geld meer voor elk bed dat in gebruik is. Ze krijgen nog wel een vast bedrag per geval dat ze behandelen. Dat willen tenminste de ziekenfondsen.

## **Gebruik spreektaal**

Als je eerst vertelt wat je wilt zeggen, dan krijg je bijna als vanzelfsprekend een aantrekkelijke spreektaal. Teksten mogen niet klinken als stadhuisteksten die bol staan van de clichés en de ouderwetse wendingen. We kiezen voor frisse, natuurlijke, aantrekkelijke en spontane taal. Dat lijkt makkelijker dan het is. Zodra je pen en papier grijpt en een tekst begint op te schrijven, kom je automatisch in het schrijftaalregister terecht. Hoewel niemand ooit slechts en echter zegt, staan die twee woorden binnen de kortste keren op papier. Spreektaal krijg je als je informele woorden en zinsconstructies gebruikt en hun formele varianten vermijdt.

Links staan formele schrijftaalwoorden, rechts hun informele tegenhanger uit de spreektaal.  
aanvankelijk                      eerst

indien	als
nadien	daarna
reeds	al
wanneer	als
omtrent	over
niettegenstaande	ondanks

### Laat werkwoorden het werk doen

Vermijd naamwoordstijl. Dit is een stijl – nominalisering met een duur woord – waarbij je van werkwoorden naamwoorden maakt. Als je eenvoudig wil formuleren, moet je die proberen te vermijden. Niemand spreekt in naamwoordstijl, alleen in werkwoordstijl. Een natuurlijke stijl krijg je alleen als je werkwoorden vervoegt, als je een zin met een onderwerp en een persoonsvorm bouwt.

De eerste zin van deze paren is in naamwoordstijl, in de tweede doen werkwoorden het werk.

- Het gebruik van stimulerende middelen door studenten is sterk toegenomen. Studenten gebruiken steeds meer stimulerende middelen.
- De officiële opening van het winkelcentrum heeft plaats op 13 juni. Het winkelcentrum gaat officieel open op 13 juni.

### Schrijf actief

14

Vermijd de lijdende vorm zoveel mogelijk

Gebruik actieve onderwerpen. Laat personen, landen, instanties, organisaties iets doen. Moffel ze niet weg in een handelend voorwerp.

Al dat ge-word in passieve zinnen maakt je tekst hol, onpersoonlijk en afstandelijk. Een actieve zin is slanker, directer en daardoor helderder.

voorbeelden:

- Op het voorstel van de directie werd door de vakbonden fel gereageerd. De vakbonden reageerden fel op het voorstel van de directie.
- Over twee weken worden de gesprekken tussen de VRT en het productiehuis hervat. Over twee weken hervatten de VRT en het productiehuis de gesprekken.
- Ingevolge werkzaamheden aan het dak kan gedurende een bepaalde periode niet op het dak geparkeerd worden.  
... kunt u niet op het dak parkeren.

### Let op met (dubbele) negaties

Teveel negaties kunnen verwarrend zijn, vooral als het om een vraag gaat die door de lezer moet beantwoord worden. Denken we maar terug aan het referendum rond de Belfortparking. De vraag werd zodanig gesteld dat je “ja” moest antwoorden als je “nee” bedoelde.

- In de wijk gaan bewoners niet akkoord, omdat er niet gedacht werd aan de fietsers.



## Maak korte zinnen, vermijd lintwormstijl

Als je veel informatie in één zin wilt stoppen, loop je het risico dat je bijzinnen in bijzinnen gaat schrijven. Zo'n ingewikkelde structuur kan de lezer niet volgen. Hou alleen de belangrijkste informatie over en haal die naar voren op een prominente plaats in de zin. Meestal is het beter als je de bijzinsstructuur vertaalt in een paar korte enkelvoudige zinnen. Als je eenvoudig wilt formuleren moet je zulke zinnen dus vermijden. Wanneer je veel informatie moet meegeven in de tekst, verdeel je die best over verschillende zinnen.

Beperk dus het aantal gegevens per zin:

- Hoewel voor het komende jaar door de regering enige opleving van de economie wordt verwacht, moet daarbij volgens de regering toch gerekend worden met een blijvend tragere groei en het nog voortduren van omvangrijke werkloosheid.

wordt

- De regering verwacht dat de economie volgend jaar enigszins opleeft. Toch waarschuwt ze ervoor dat de economische groei maar langzaam zal toenemen en dat de werkloosheid hoog blijft.

of

- De regering verwacht voor volgend jaar een lichte heropleving van de economie. Maar de groei blijft beperkt en de werkloosheid blijft hoog.

15

## Vermijd tangconstructies

Bij een tangconstructie sla je een forse wig tussen woorden die bij elkaar horen. Logischerwijze horen *ik heb* en *zien maken* bij elkaar. Ze omklemmen al de grijpers van een tang de rest van de zin. Daarom hebben we het over een tangconstructie. Maar die grijpers mogen niet te ver uit elkaar staan. De grijpers kunnen uit een groep werkwoorden bestaan, maar ook uit een lidwoord en een zelfstandig naamwoord, of uit een onderwerp en een werkwoord. De afstand ertussen moet beperkt blijven.

- Ik heb je gisteravond voor het slapengaan nog een wandeling aan de rand van het water zien maken.
- De gemeenteraad heeft tot de goedkeuring van de subsidie voor 1991 besloten. De gemeenteraad heeft besloten de subsidie voor 1991 goed te keuren.
- De door de oppositie uitgebrachte kritiek  
De kritiek van de oppositie.

## Vermijd inversie

Inversie krijg je wanneer je de gewone orde in een zin omkeert.

- Ik ga naar school.  
Naar school ga ik.

- Dat was leuk!  
Leuk was dat!

## **IV. Structuur van de tekst**

---

### **Zorg voor een logische structuur**

Een tekst moet een stevige en duidelijke structuur hebben. Zorg voor een logische opbouw die weerspiegeld wordt in de indeling van de tekst. Met rubrieken, tussentitels, alinea's en regelafstand wordt de structuur voor de lezer duidelijk. Tussen de rubrieken en alinea's worden zo denkpauses ingelast.

### **Hou de structuur eenvoudig**

De inleiding mag niet te lang zijn. Hij moet de inhoud van de tekst situeren en/of interesse wekken. In de tekst mogen verwijzingen (vooruit of terug) niet te vaak voorkomen. Liefst ook niet teveel nieuwe feiten of gegevens in een kort bestek opvoeren. Vermijd een lange opbouw van redeneringen waarin veronderstellingen worden uitgedrukt.

### **Gebruik duidelijke titels**

Titels moeten meteen de aandacht van de lezer wekken. Hij moet nieuwsgierig maken en uitnodigen om verder te lezen. Een titel moet ook duidelijk aangeven waarover het artikel gaat. Eventueel kan een boventitel die informatie geven. Vermijd moeilijke of onbekende namen in de titel.

16

---

### **Gebruik een volledige en duidelijke index**

Zorg ervoor dat je inhoudstafel alle titels bevat om opzoekwerk te vergemakkelijken.

### **Maak alinea's niet langer dan 6 à 7 zinnen**

Hou alinea's zo beknopt mogelijk. Op die manier moet de lezer geen te grote stukken tekst ineens lezen en wordt er af en toe een pauze ingelast.

### **Maak korte artikels**

Korte artikels zijn aantrekkelijker om te lezen.

## **V. Vormgeving**

---

## Zorg voor een logische structuur

Een goed en voldoende groot lettertype verhoogt de leesbaarheid. Voorkeur gaat hierbij naar lettertypes met scheven (voetjes) en met een licht contrast (zowel dikkere als dunnere delen).

| bv: Times New Roman, Book Antigua, Bookman Old style, Century Schoolbook, Garamond, Lucida Sans, ...

## Maak gebruik van eenzelfde lettertype

Goochel niet met verschillende lettertypes. Dit maakt de tekst onnodig druk.

| Goochel niet **met verschillende lettertypes**. Dit **maakt** de tekst onnodig druk

## Gebruik geen hoofdletters

Maak liever gebruik van een grotere lettergrootte. Hoofdletters in een tekst maken de bladspiegel druk en nodigen niet uit tot lezen.

| HOOFDLETTERS IN EEN TEKST MAKEN DE BLADSPIEGEL DRUK EN NODIGEN NIET UIT TOT LEZEN.

## Vermijd onderlijnen en cursieve tekst

Cursieve en onderlijnde tekst lezen gaat minder vlot. Als je iets wilt benadrukken kan je beter gebruik maken van vette tekst.

| *Cursieve en onderlijnde tekst* lezen... gaat minder vlot. Als je iets wilt benadrukken kan je beter gebruik maken van vette tekst.

## Gebruik illustraties

Foto's, tekens, tekeningen, cartoons trekken de aandacht van de lezer op emotioneel niveau. Zij zorgen voor een afwisseling en verluchten de tekst. Zorg voor een goed evenwicht tussen tekeningen en foto's.

De illustratie is duidelijk, functioneel en begrijpelijk. Zorg voor een kort en duidelijk onderschrift bij de illustratie.

Wij zijn open van maandag tot vrijdag telkens van 9 tot 12u.

Door een illustratie kan je meteen weten waarover de tekst gaat. Als de tekst over huisvesting gaat, kan je een cartoon of foto van een willekeurig huis gebruiken.

| Vb. een foto van een allochtoon, een kind, een bejaarde persoon.



## **Scanbaarheid**

De informatie dient bij het doorbladeren de indruk van beheersbaar en vlot te zijn.

Tekst in kolommen zetten vergemakkelijkt het lezen. Vermijd echter te smalle en te lange kolommen.

Een overzichtelijke bladspiegel bekom je door een rand vrij te houden aan de vier zijden van het blad.

---