



Ministerie van Sociale Zaken en
Werkgelegenheid



Veranderopgave Inburgering:

Uitgangspunten
communicatie
inburgeringsplichtigen

*Opgesteld door: VNG,
Divosa, DUO, IND, COA &
SZW*



Waar kijken we naar?

- Uitgangspunten voor de communicatie richting inburgeringsplichtigen die moeten zorgen voor eenheid in taal, toon, vorm en inhoud bij de verschillende communicatiemomenten. Daarmee bijdragend aan een heldere klantreis
- Het zijn uitgangspunten die de ketenpartners richting geven in de communicatie naar de inburgeringsplichtigen maar die tegelijkertijd voldoende ruimte bieden om op maat in te vullen.
- Ontwikkeld door de ketenpartners VNG, Divosa, DUO, IND, COA, SZW



Uitgangspunten

- > **Ik begrijp het:** we gebruiken direct duidelijke taal. Niveau A2. Geen beleidsjargon tenzij het echt niet anders kan. Moeilijke woorden altijd uitleggen. Inburgeringsplichtigen hebben geen referenties voor Nederlandse uitvindingen als inburgering, uitkering, zelfredzaamheid en ontzorgen. Alle teksten zijn eenvoudig en begrijpelijk. Dit testen we ook, desnoods met een testvraag of de ontvanger dit begrepen heeft. Begrip stimuleren we ook door informatie op verschillende manieren (kanalen en vormen) aan te bieden.
- > **Ik krijg ondersteuning in mijn moedertaal:** we bieden mogelijkheden om essentiële informatie die voor alle inburgeringsplichtigen bedoeld zijn, te vertalen. De formele recht- en plichtmomenten waar grote consequenties aan vast zitten, moeten begrijpelijk zijn. Deze vertalingen hebben als doel om inburgeraars op weg te helpen en duidelijk te maken waar zij terecht kunnen voor hulp. Dit zorgt voor het noodzakelijk begrip en snelheid van het inburgeringstraject. Het tempo waarin de inburgeringsplichtigen zich de Nederlandse taal eigen maken, is zeer verschillend. Zoals de wet beoogt, sturen we er altijd op dat iemand Nederlands leert spreken, lezen en begrijpen.
- > **Ik weet wat ik moet doen:** na elk communicatiemoment weet de inburgeringsplichtigen wat er van hem/haar wordt verwacht. En hoe dit te doen. Dit benadrukken we consequent.



Uitgangspunten

- > **Ik snap de route:** inburgeringsplichtigen krijgen in de communicatie regelmatig mee waar hij/zij zit in het proces van inburgeren. Welke deel van het proces is al doorlopen en wat komt hierna? Gemeenten hebben PIP, brede intake en periodieke gesprekken om inburgeringsplichtigen inzicht te geven in het proces.
- > **Ik weet bij wie ik moet zijn als ik vragen heb:** we zijn altijd aanspreekbaar, zeker ook omdat je er niet vanuit kan gaan dat alle informatie zomaar 100% begrepen wordt. Gesproken taal is vaak makkelijker te begrijpen dan brieftaal. Contact is daarom laagdrempelig. Bij elk contactmoment biedt de afzender (desbetreffende ketenpartij) een telefoonnummer voor als je nog vragen hebt, inclusief de dagen en tijden van bereikbaarheid. Dit staat duidelijk aangegeven.
- > **Ik word aangemoedigd:** we gebruiken positief en motiverend taalgebruik. Het zo snel mogelijk meedoen in de Nederlandse samenleving, liefst via betaald werk is een aantrekkelijk perspectief. Niet betuttelend, maar gelijkwaardig. We spreken de inburgeringsplichtigen aan als volwassenen die goed zijn eigen keuze weet te maken.