

Bijna **1 op 2 volwassenen in Vlaanderen heeft het moeilijk** om met informatie om te gaan (informatie vinden, begrijpen en hanteren). Veel brieven zijn dus te moeilijk. Tegelijkertijd hangt er voor mensen in een kwetsbare situatie soms veel van af. Begrijpen ze niet alle rechten en maken ze niet van alles gebruik.

Op deze pagina vind je **aanbevelingen, een brochure, checklist, veel meer tips en presentatie.**

We delen alvast de essentie:

1. Toegankelijke communicatie is niet enkel wenselijk voor bepaalde doelgroepen.
Iedereen is erbij gebaat!
2. **Test je communicatie bij de gebruikers zelf.**

Wat zeggen de lezers?

Brochure



Tips voor duidelijke brieven

Onderzoek door mensen met armoede-ervaring



Aan: Lesly De Lezer
Helderstraat 123
9000 Gent

Geachte,

Dit schrijven om u mede te delen dat uw briefwisseling niet a priori complex hoeft te zijn.”

Weinig zin om verder te lezen?
Toegankelijke communicatie is belangrijk en niet iedereen is even geletterd. Gebruik volgende tips voor een brief die iedereen kan begrijpen.



Weinig tekst zonder kortaf te zijn

- Heb aandacht voor het **gevoel** dat de brief oproept
- **Schrap, splits, vervang** en bewonder



Ondersteunende opbouw

- Maak de informatie **overzichtelijk**
- **Het belangrijkste** staat bovenaan
- Zorg ervoor dat de lezer **alles heeft gezien**



Begeleidende vormgeving

- Breng **rust** op het blad
- Geef de lezer opvallende **signalen**
- Zorg dat info direct te **begrijpen** is
- Zorg dat de tekst goed **leesbaar** is

Met vriendelijke groeten,

Yves Brief
(van vzw De Zuidpoort)

Klik [hier](#) om onze brochure te downloaden.

Je leest er:

- hoe het **project** tot stand kwam
- **voor wie** toegankelijke brieven nodig zijn
- hoe je brieven helder maakt, op 3 manieren:
 - Weinig **tekst** zonder kortaf te zijn
 - Ondersteunende **opbouw**
 - Begeleidende **vormgeving**

Je vindt er ook een handige checklist.
Die kan je [hier](#) ook apart downloaden.

Voorbeelden

Klik op de afbeelding om de brief te downloaden.

Brief Ivago origineel



Beste bewoner

Je hebt recht op een bon van Stad Gent. Die ruil je in voor rollen met huisvuilzakken en pmd-zakken van IVAGO. Zo betaal je minder voor jouw afval.

Wanneer en waar kan je jouw bon inruilen?

- Ruil de bon in van maandag 17 mei 2021 tot zaterdag 30 april 2022.
- **Op deze plek in jouw buurt kan je terecht met jouw bon:**
In de bijlage vind je een lijst met alle inruilpunten.

Wat breng je mee als je de bon inruilt?

- Neem je identiteitskaart mee.
Komt een familielid of kennis jouw huisvuilzakken en pmd-zakken afhalen?
Dan toont die jouw identiteitskaart en die van zichzelf.
- Breng een draagtas mee. Zo kan je de rollen gemakkelijk meenemen.

Let op! Met deze bon kan je geen huisvuilzakken en pmd-zakken kopen in de winkel!

Heb je vragen over de bon?

Meer info vind je op de achterkant van deze brief.

Of neem contact op met Gentinfo:

- 09 210 10 10
- gentinfo@stad.gent
- www.stad.gent

Met vriendelijke groeten



Bram Van Braeckvelt
Voorzitter raad van bestuur IVAGO



Rudy Coddens
Schepen voor Sociaal beleid en
Armoedebestrijding, Gezondheid en
Zorg, Seniorenbeleid en Financiën



Astrid De Bruycker
Schepen van Gelijke kansen,
Welzijn, Participatie,
Buurtwerk en Openbaar groen





Brief Ivago herwerkt



GRATIS vuilzakken 2021



REST (groen) én PMD (blauw)

BON geldig tot en met 29 april 2022



2 rollen restafval (groot)



3 rollen PMD

Aan: Zacky Geluk
Properestraat 1
9000 Gent



Beste,

Je krijgt gratis vuilzakken.
De situatie van jouw gezin geeft recht op:

- 22 grote zakken voor restafval (2 rollen).
- 24 zakken voor PMD (3 rollen).

 Kom naar een **afhaalpunt** (geen winkel).
De adressen staan op de achterkant van deze brief.

 Afhalen kan van
maandag 17 mei 2021 TOT EN MET vrijdag 29 april 2022.

 Breng **deze brief** en je **identiteitskaart** mee.

 Komt iemand anders jouw vuilzakken ophalen?
Dan toont die persoon jouw identiteitskaart **én de identiteitskaart van zichzelf.**

Met vriendelijke groeten,



Bram Van Braeckvelt
Voorzitter raad van bestuur IVAGO



Rudy Coddens
Schepen voor Sociaal beleid en
Armoedebestrijding, Gezondheid en
Zorg, Seniorenbeleid en Financiën



Astrid De Bruycker
Schepen van Gelijke kansen,
Welzijn, Participatie,
Buurtwerk en Openbaar groen

ZAKKEN TERUGBRENGEN?

Kan je de IVAGO-zakken niet meer gebruiken?

Breng ze naar het IVAGO-onthaal (Proeftuinstraat 43 - Gent).

Verhuis je binnen Gent? Vraag naar je tegoed om je afval op een andere manier aan te bieden (in containers / in afvalruiken).

Contact Gentinfo:

 09 210 10 10

 gentinfo@stad.gent

 www.stad.gent



Brief OCMW origineel



Naam cliënt
Straat
9000 GENT

Contactpersoon
Dierickx David
tel. 09/266 35 67
david.dierickx@ocmw.gent

Datum

Uw kenmerk

Ons kenmerk
SD-55156
160584

Geachte,

Wat heeft het OCMW beslist?

Mevrouw *****

Het Bijzonder Comité voor de Sociale Dienst heeft op het volgende beslist:
Het OCMW kent u ambtshalve een leefloon als samenwonende met gezinslast toe vanaf 01/03/2021.

Indien u een inkomen hebt, is uw leefloon in opleg op dit inkomen.

Het OCMW zal na maximum één jaar uw situatie herbekijken en een nieuwe beslissing nemen.
Het OCMW zal ook bij elke wijziging in uw situatie, die een invloed heeft op uw recht of het bedrag van het u toegekende leefloon, zijn beslissing herzien.

Waarom?

U voldoet momenteel aan de wettelijke voorwaarden voor het leefloon (Wet van 26 mei 2002 en K.B. van 11.07.2002).

- u bent vrijgesteld van een geïndividualiseerd project voor maatschappelijke integratie.

Wat is het bedrag dat u zal ontvangen?

Het barema leefloon als samenwonende met gezinslast bedraagt 1330,74 EUR.

Momenteel bedraagt uw recht op leefloon 1.330,74 EUR per maand.

Voor de berekening zie bijlage. Als uw inkomen wijzigt, wordt dit bedrag aangepast en ontvangt U een nieuwe berekening.

Hoe wordt dit leefloon uitbetaald?

Uw leefloon wordt betaald volgens afspraak met uw maatschappelijk werker.

Om u te kunnen betalen, hebben wij de bewijzen nodig van de inkomsten die in aanmerking komen voor de berekening van uw leefloon.

Leest u nog even deze belangrijke mededelingen.

- u moet uw rechten op Belgische en buitenlandse sociale uitkeringen uitputten. (artikel 3, 6° Wet van 26



Postadres Stad Gent – Sociale dienst OCMW | Botermarkt 1 | 9000 Gent

Bezoekadres Onderbergen 86, 9000 GENT | van 8.30 uur tot 12.30 uur en van 13.30 uur tot 17 uur en op afspraak

Reknr. IBAN : BE23 0910 0093 7491 BIC : GKCCBEBB (Erkenningsnr. Schuldbemiddeling 14AB/74/99060)

U hebt altijd het recht om uw gegevens in te zien en om foute gegevens aan te passen.

Ga voor meer informatie naar www.stad.gent en zoek op 'Met respect voor uw privacy'.



Brief OCMW herwerkt



16/03/2021

Je leefloon is goedgekeurd ¹

Dit is een **belangrijke brief**.
Is iets **niet duidelijk**?
Contacteer dan je **assistent**.

Liv Loon
Goednieuwsstraat 13
9000 GENT

Beste,

Je hebt **recht op een leefloon**.¹
Vanaf 31 maart 2021 heb je recht op **1330,74 euro** per maand.

Als je situatie verandert, kan het bedrag veranderen.
Bijvoorbeeld als je meer of minder loon hebt.

Er zitten 4 brieven in deze envelop:

1. De **berekening** van je leefloon
2. **Informatie** over je leefloon
3. Een **attest voor korting** op energie. Stuur die op.
4. Wat doen als je **niet akkoord** bent met de beslissing?

 <p>Vragen? Hulp nodig? Contacteer je assistent</p>	<p>David Berten ☎ 09 266 35 67 🏠 Rerum Novarumplein 180 - 9000 Gent ✉ david.berten@ocmw.gent</p>
---	--

Uw kenmerk: /

Ons kenmerk: SD-55156 160584

pagina
1 van 8

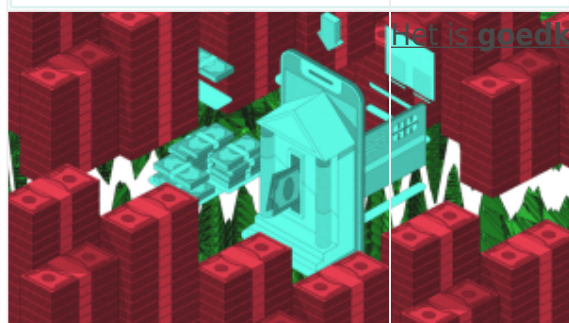
Meer tips

- [Waarom](#)
- [Voorbeelden](#)
- [Hulp Algemeen](#)
- [Hulp tekst](#)
- [Hulp vormgeving](#)
- [Software](#)
- [Gebruikerstesten](#)
- [Boekentips](#)



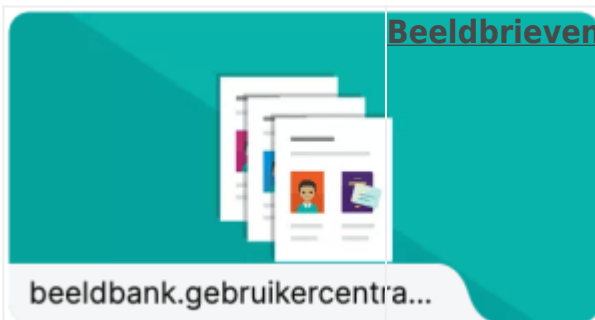
Infographics Geletterdheid in Vlaanderen:

- [Laaggeletterd in Vlaanderen](#)
- [hoe geletterd zijn ouders in Vlaanderen?](#)
- [hoe geletterd zijn jongeren in Vlaanderen?](#)
- [Familiegeletterdheid](#)





Veel **drempels** naar correcte informatie



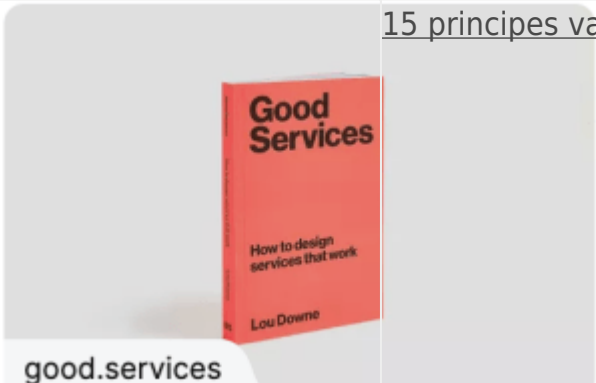
Beeldbrieven (Gebruiker Centraal)



Snelgids heldere communicatie (De Zuidpoort)




Webinars heldere **overheidscommunicatie** (Direct Duidelijk)



15 principes van goed **service ontwerp**

good.services



Hoe kan je duidelijk en efficiënt communiceren met **anderstaligen**, ook via digitale kanalen? (Atlas, integratie & inburgering Antwerpen)

Home / Toegankelijk communiceren



Tekstadvies Wablief



[Zoek eenvoudige woorden]

Zoek woord:

Zoek in: woordenlijst taalniveau B1 woordenlijst taalniveau A2

Zoek



Test welk **leesniveaau** nodig is voor jouw tekst



10 tips voor eenvoudige taal



Schrijftips Direct Duidelijk



Zoek **synoniemen**

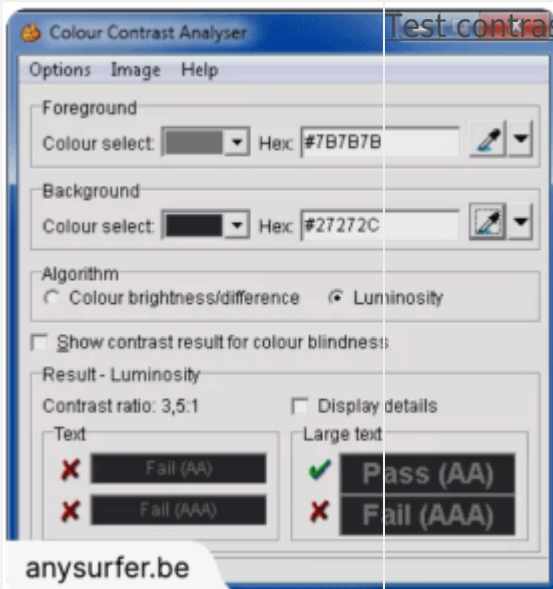


Schrijfassistent VRT Taal Nederlands

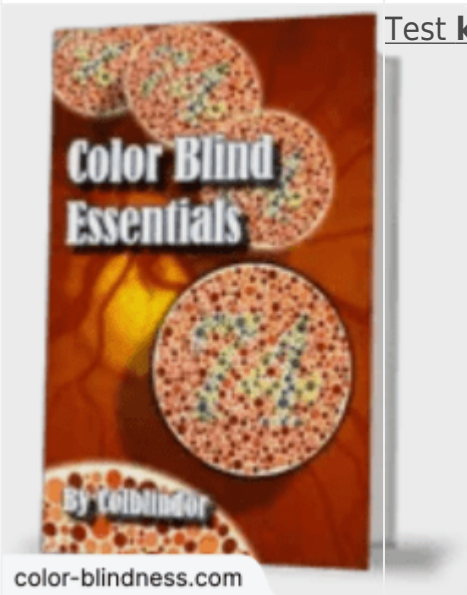
vrtaal Schrijfassistent VRT Taal Nederlands voor **anderstaligen**

Schrijfassistent Nederlands voor anderstaligen en meertaligen

Test contrast voor **slechtziendheid**



Test **kleurenblindheid**





3 miljoen **iconen** (ook in vector)



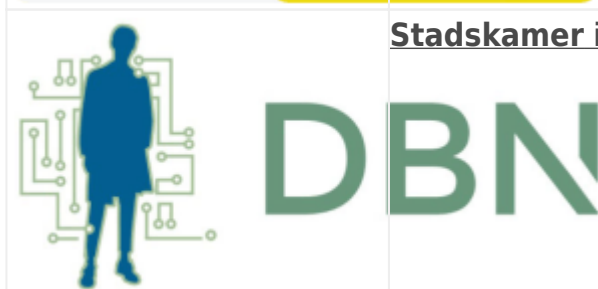
Adobe **InDesign** (€300/jaar)



Affinty **Designer** (éénmalig €55 euro)



De **voordelen, stappenplan** en **methodieken**



Stadskamer in Den Haag waar getest wordt met inwoners

Hopende U hiermede voldoende geïnformeerd te hebben

Tips voor duidelijke bewonersbrieven

Farida Barki & Katrien Janssens



wablieft

polto

Hopende U hiermede voldoende geïnformeerd te hebben Farida en Katrien van Wablieft geven je **tips**, zodat jij je boodschap nog duidelijker kan overbrengen. Je leert hoe je technische informatie vertaalt in een leesbare brief en hoe je structuur brengt in die tekst. En passant krijg je ook een **antwoord op enkele prangende vragen**, zoals: wie moet een bewonersbrief ondertekenen? Hoe geef ik constructief feedback op teksten van mijn collega's? Zijn bewonersbrieven op papier niet achterhaald? Enkele handige **sjablonen** en een webpagina vol **inspiratie** krijg je cadeau. Hopende u hiermede voldoende geïnformeerd te hebben, uiteraard. *Katrien Janssens en Farida Barki ademen duidelijke taal. Bij Wablieft maken ze al jarenlang teksten toegankelijker en geven ze trainingen duidelijke taal aan overheden en organisaties.*



Stop. Stopstrategie voor organisaties

Overbodige regels, innovaties die maar niet gerealiseerd worden, vergaderingen die alleen maar gehouden worden omdat ze nu eenmaal gehouden worden. Of bureaucratische gedrochten en vage projecten zonder einde. Geen organisatie lijkt eraan te ontkomen: dingen die niets opleveren en wel veel energie en geld kosten. Het werkt niet goed en we raken er uitgeput en cynisch van. En toch gaan we ermee door. Vijf heldere stappen voor goed stoppen

Waarom stoppen we niet gewoon met iets wat niet werkt? We werken blijkbaar liever aan iets nieuws, anders of beters. Ondertussen blijven we trekken aan het dode paard. Zou het niet heerlijk zijn als we in onze organisaties goed zijn in stoppen? Stel je voor dat we onze energie kunnen steken in het doen van het goede werk. Niet in het sleuren en zeuren. Bewust en blijvend ergens mee stoppen. Dat het ook eens minder wordt, en niet altijd maar meer. In Stop. krijg je van stopstrategie Marije van den Berg de vijf heldere stappen waarmee je goed stoppen in jouw team of organisatie wel voor elkaar krijgt. Je krijgt dat extra inzicht om nu toch echt definitief de knoop door te hakken en te stoppen. Mét of zonder feest.

Presentatie

Dank

Ligo * Centrum voor Basiseducatie Gent – Meetjesland * voor de fijne samenwerking



Ligo

Centrum voor Basiseducatie
Gent-Meetjesland-Leieiland

Leren
Verbinden
Versterken

Stad Gent voor de fijne samenwerking en financiële steun

