

Jij bent afkomstig uit Kazachstan, werkt als beëdigd vertaler-tolk en bent betrokken bij De Zuidpoort. Meertaligheid zit in je DNA.

- Welke problemen ervaar je als je brieven van de overheid krijgt?



Ik had veel problemen met **juridische** brieven. Ook die van OCMW. Bijvoorbeeld wat betekent 'in **beroep** gaan'. Of wat betekent 'geldig'? Krijg ik dan geld?



Ik vind de brieven erg ingewikkeld. In 1 brief stonden soms **3 boodschappen**.



Ik vertaalde alles letterlijk met mijn **woordenboek**. Maar ook dan kon ik de tekst niet begrijpen.



Ik vroeg hulp aan mijn sociaal **assistent**, maar die had niet genoeg tijd. Soms zeiden ze me dat het niet nodig was om het te begrijpen. Terwijl ik wel goed wou weten wat me te doen stond.



Zo gebeurt het dat er plots geen geld op je rekening stond. Omdat je niet op een brief gereageerd had. Daardoor kom je in **schulden** terecht.

---

- Hoe was het voor jou om deel te nemen aan het onderzoek?



Voor mij was een **engagement**. De problemen bestaan al heel lang en ik wil graag meewerken aan een oplossing. Alleen kan ik weinig betekenen. Naar mij luistert niemand, maar naar ons als **groep** wel.



Veel mensen zitten zo erg in de put dat ze hier niet kunnen aan meewerken. Ik wil ook graag hun **stem versterken**. Ik ben blij dat De Zuidpoort ons samenbrengt!

- 
- **In Gent hebben ze al een goeie sprong voorwaart gemaakt, maar er is vast nog werk. Welke brieven of mails moeten volgens jou zeker nog onder de loep worden genomen?**

Eigenlijk alle brieven van de stad, Ivago, de vakbond, mutualiteit, ziekenhuizen, enzovoort.  
Daar is nog veel werk aan.



Zeker alle brieven die een **grote impact** hebben op het leven van mensen.  
Door brieven niet te begrijpen **riskeer** je schulden, boetes, jouw recht niet kunnen opnemen, enzovoort.

@steven

**De Zuidpoort is een vereniging waar armen het woord nemen. Ook jullie testen brieven, folders en websites bij mensen met armoede-ervaring.**

- **Hoe gaan jullie daarbij te werk?**



We hebben inderdaad op vraag van de stad Gent enkele van hun brieven onder de loep genomen.

We kwamen **wekelijks** samen met een groep mensen die moeilijkheden ervaren met het begrijpen van de brieven.



Aan het begin van een bijeenkomst speelde ik postbode. Iedereen kreeg een envelop met daarin de **oorspronkelijke brief**.

De eerste vraag was om de **envelop** te bekijken. Want die kan ook al informatie bevatten. Daarna haalden we de brief uit de omslag en legden die voor ons. Nog **zonder te lezen**.



Daarop gaven mensen feedback. Of het zin gaf om te lezen. Of ze er van terugdeinzen. ...

Iedereen kreeg tijd om de brief te **lezen**. Daarna stelden we enkele vragen over **wat** er in de brief stond. Wat nu van hen **verwacht** werd.



Daarna ging ik terug langs als postbode. Dit keer met een brief die we intern al hadden **herwerkt**. Op basis van wat we al gehoord en geleerd hadden.

Daar vroegen we wat beter of minder goed was en waarom. Er werden altijd nog veel aanpassingen voorgesteld. Ik heb telkens nieuwe dingen **geleerd**. De aanpassingen maakten we **live** op groot scherm. Zodat iedereen onmiddellijk de impact van de wijziging kon zien.



Meestal waren verschillende bijeenkomsten nodig om de volledige brief te herwerken.



Soms bekeek een **tweede groep** het eindresultaat om daar dan nog op verder te werken.

---

- **Hoe verzamel je 'lezers'? Hoe motiveer je hen om dit te doen?**



Met De Zuidpoort organiseren we veel **activiteiten**. Op die manier komen we met veel mensen in contact die we kunnen uitnodigen voor zo een project. Het was opvallend hoe snel mensen wilden meewerken. Ze herkenden het probleem onmiddellijk en waren gemotiveerd om mee te werken aan een oplossing.



We maken het altijd **gezellig**. Serieus, grondig, maar gezellig. Met veel koffie, koekjes en humor. Vanzelfsprekend was er ook ruimte om het over andere (persoonlijke) zaken te hebben. Soms is de **nood** hoog en vraagt het alle aandacht.

---

- **Wat zijn de vaakst gehoorde klachten over communicatie die jullie doorlichten?**



We hoorden het vaakst dat er **veel te veel** tekst is. Schrijvers zijn er soms van overtuigd dat **herhaling** werkt. Maar we merken dat het de tekst zo lang maakt dat mensen er niet aan beginnen.



Heel dikwijls is het ook onduidelijk **wat er van de lezer verwacht** wordt. Welke actie die moet ondernemen.

---

- **Jullie hebben brieven herschreven voor de stad Gent. Wat hebben jullie zoal aangepast?**



Om te beginnen hebben we veel **geschrapt**. Dan moet er minder gelezen, ontstaat er meer witruimte, is er plaats voor een groter lettertype, ...



We zetten in elke brief een geschikte **afbeelding** over het onderwerp. Zo zien mensen meteen waarover het gaat.



We plaatsen die met name in het **bovenste 3de** van de brief. Zodat je zelfs de brief niet moet openvouwen om de kernboodschap te kennen.



Bij langere brieven voegen we **paginanummers** toe én een symbool om aan te duiden dat er ook iets op de **achterkant** staat.

**Iconen en opsommingen** bieden de nodige structuur.



We besteden veel aandacht aan de **vormgeving**. We trachten rust te creëren, begeleiden lezers door de brief, ...

---

- **Was het gemakkelijk om de briefeigenaars te overtuigen van jullie herschrijfforstellen?**



Absoluut! We merken dat veel schrijvers zich bewust zijn van de **drempels**, maar niet weten hoe ze te **voorkomen**. Diensten weten ook niet hoe met hun **lezers** in gesprek kunnen gaan.

Tot nu toe hebben we **2 brieven** compleet herwerkt en beide zullen vanaf nu ook door de stad verstuurd worden.



Op basis van deze en alle andere stukken die we behandeld hebben, zullen we nu een **leidraad** opstellen voor schrijvers. Daarmee geven we schrijvers en diensten richting. De **zoveelste** leidraad, dat beseffen we. Maar deze keer helemaal opgesteld door de **lezers zelf**.