

**Het gebruik van Fries  
bij Rijksuitvoeringsorganisaties**

D / N G  
T / / D

## Inhoud

3. Inleiding
5. Methode
6. Bevindingen
12. Aanbevelingen
16. Bijlage 1 | Vragenlijst casestudy
17. Bijlage 2 | Gesprekken met Rijksuitvoeringsorganisaties
18. Belastingdienst
21. Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen (UWV)
24. Dienst Uitvoering Onderwijs (DUO)
28. Rijksdienst voor Ondernemend Nederland (RVO)
30. Meldkamer Noord-Nederland (MkNN)

## Inleiding

DINGtiid is het Orgaan voor de Friese taal, ingesteld bij de inwerkingtreding van de Wet gebruik Friese taal (WGFT), op 1 januari 2014. De WGFT regelt het gebruik van het Fries in het bestuurlijk en rechtsverkeer. In die wet staat dat er een Orgaan voor de Friese taal is. DINGtiid heeft als taak om de gelijke positie van de Friese en Nederlandse taal in Fryslân te bevorderen, door te adviseren, te signaleren en te stimuleren.

In 2019 heeft DINGtiid de casestudy 'Het gebruik van Fries bij Rijksuitvoeringsorganisaties' uitgevoerd. De aanleiding voor die casestudy was een adviesvraag uit 2018 van de minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK) over de bekendheid met de WGFT bij non-culturele Rijksuitvoeringsorganisaties die Fryslân tot hun werkgebied rekenen en geregeld klantcontact hebben met inwoners van Fryslân. De adviesvraag ontstond naar aanleiding van enkele incidenten waarbij burgers zich in hun contact met Rijksuitvoeringsorganisaties in Fryslân, niet van het Fries konden bedienen. De adviesvraag luidde in concreto: hoe gaan deze uitvoeringsorganisaties in de praktijk om met het Fries? En hoe kan die omgang, indien nodig, worden gestimuleerd of verbeterd?

Met het oog op de casestudy is in overleg met het ministerie van BZK een lijst opgesteld met vijf Rijksuitvoeringsorganisaties, vallend onder verschillende ministeries: Belastingdienst, Rijksdienst voor Ondernemend Nederland (RVO), Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen (UWV), Dienst Uitvoering Onderwijs (DUO) en Meldkamer Noord-Nederland (MkNN). In 2019 hebben gesprekken plaatsgevonden met medewerkers van deze Rijksuitvoeringsorganisaties.

De drie hoofdthema's in deze gesprekken waren: taalbeleid, taalhouding en taalpraktijk. Om vast te stellen of de geselecteerde uitvoeringsorganisaties taalbeleid hebben en wat de taalhouding en de taalpraktijk zijn rondom de Friese taal, is een leidraad opgesteld voor de gesprekken (bijlage 1). De gesprekken zijn niet volgens een vast stramien verlopen. Ook zijn niet alle vragen bij iedere Rijksuitvoeringsorganisatie aan de orde gekomen. Verder moet worden opgemerkt dat de drie hoofdthema's niet los van elkaar te zien zijn, maar elkaar deels overlappen. Zo is iemands taalhouding van invloed op hoe hij in de praktijk met die taal omgaat en stoelt taalbeleid vaak op taalpraktijk.

Deze casestudy bevat uitgebreide samenvattingen van de gesprekken met de medewerkers van de uitvoeringsorganisaties (bijlage 2). De studie beschrijft in hoeverre de uitvoeringsorganisaties taalbeleid hebben opgesteld, welke taalhouding medewerkers in het algemeen hebben en hoe zij in de praktijk omgaan met mondeling en schriftelijk gebruik van de Friese taal in hun contact met burgers.

Op basis van de gesprekken met de vijf geselecteerde Rijksuitvoeringsorganisaties doet DINGtiid zeven aanbevelingen aan de betreffende uitvoeringsorganisaties, het Rijk en de provincie Fryslân. De aanbevelingen worden verderop in deze casestudy toegelicht. Daarbij wordt aangegeven voor wie ze vooral relevant zijn.

### **De aanbevelingen in het kort:**

1. Stimuleer alle Rijksuitvoeringsorganisaties die actief zijn binnen Fryslân of contact hebben met Friese burgers om expliciet taalbeleid voor het Fries op te stellen. Betrek hierin ook Friese taalorganisaties, zoals de Afûk, die kunnen helpen met het opstellen van richtlijnen.
2. Zet intensiever in op actieve en passieve taalbeheersing van het Fries onder medewerkers die contact met burgers hebben. Moedig medewerkers aan om een taal cursus Fries te volgen.
3. Maak inzichtelijk welke medewerkers het Fries actief dan wel passief beheersen én communiceer naar burgers dat ze Fries kunnen spreken.
4. Ondersteun de Meldkamer Noord-Nederland in zijn wens om een positieve taalhouding voor het Fries bij centralisten te ontwikkelen.
5. Zorg dat het gebruik van het Fries bij de Landelijke Meldkamer Samenwerking in de praktijk mogelijk is en blijft.
6. Daag uitvoeringsorganisaties uit om met ideeën te komen hoe zij het Fries binnen hun organisatie kunnen inzetten en een positieve taalhouding kunnen stimuleren.
7. Neem bij een vervolg van het pilotproject Informatiepunt Digitale Overheid van de Manifestgroep, het Fries en Nederlandse streektaalen expliciet mee in de opzet van de regionale steunpunten.

DINGtiid heeft de voorlopige bevindingen en aanbevelingen van deze casestudy op 6 november 2019, tijdens het Streektaalensymposium in Venlo, overhandigd aan Raymond Knops, minister van BZK. De definitieve casestudy wordt begin 2020 aangeboden aan minister Knops, aan gedeputeerde Sietske Poepjes, provincie Fryslân, en aan het management van de vijf geselecteerde Rijksuitvoeringsorganisaties.

## **Methode**

DINGtiid wil met deze casestudy een beeld geven van hoe non-culturele Rijksuitvoeringsorganisaties omgaan met de Friese taal. De casestudy bevat tevens aanbevelingen om de omgang met het Fries te stimuleren of te verbeteren.

In overleg met beleidsmedewerkers van BZK is een lijst opgesteld van Rijksuitvoeringsorganisaties met relatief veel klantcontacten. Vervolgens heeft DINGtiid aan de hand van een vragenlijst (zie bijlage 1) gesprekken gevoerd met medewerkers van de Rijksuitvoeringsorganisaties (zie bijlage 2).

De volgende instellingen hebben aan de casestudy meegewerkt:

- Belastingdienst
- Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen (UWV)
- Dienst Uitvoering Onderwijs (DUO)
- Rijksdienst voor Ondernemend Nederland (RVO)
- Meldkamer Noord-Nederland (MkNN)

De gesprekken vonden plaats in 2019: Belastingdienst (27 juni), Rijksdienst voor Ondernemend Nederland (RVO, 27 juni), Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen (UWV, 28 augustus), Dienst Uitvoering Onderwijs (DUO, 12 september en 27 september) en Meldkamer Noord-Nederland (MkNN, 3 december).

## **Bevindingen**

De gesprekken met de medewerkers van de vijf Rijksuitvoeringsorganisaties zijn gevoerd aan de hand van een vragenlijst (bijlage 1). Deze gesprekken zijn uitgewerkt in drie hoofdthema's: taalbeleid, taalhouding en taalpraktijk (bijlage 2). Deze thema's staan niet op zichzelf, maar overlappen elkaar deels. Tevens kwamen in de gesprekken andere taalgerelateerde aspecten aan bod. De drie hoofdthema's worden in dit hoofdstuk belicht. In het volgende hoofdstuk staan de aanbevelingen die uit de bevindingen voortvloeien.

### **Taalbeleid**

De WGFT stelt in artikel 6.1 en 6.2 dat onderdelen van de centrale overheid waarvan het werkterrein zich uitstrekt tot de provincie Fryslân of een deel daarvan, regels kunnen opstellen over het gebruik van de Friese taal in schriftelijke stukken en in het mondeling verkeer. Uit de gesprekken blijkt dat de medewerkers van alle betrokken Rijksuitvoeringsorganisaties bekend zijn met de WGFT en daarmee met de wettelijke positie van de Friese taal. Maar geen van de Rijksuitvoeringsorganisaties heeft ten aanzien van het Fries specifiek taalbeleid opgesteld.

### **Taalhouding**

De medewerkers van de Rijksuitvoeringsorganisaties staan in hun klantcontact positief tegenover gesproken Fries. De positieve taalhouding is voelbaar door een combinatie van verschillende benaderingen: 1) door de klant ruimte te geven om Fries te spreken, 2) door de klant in het Fries te antwoorden als de medewerker het Fries zelf actief beheerst, 3) door aan te geven dat de klant Fries kan blijven spreken wanneer de medewerker zelf Nederlands spreekt, maar wel Fries verstaat, 4) door een terugbelafpraak te maken wanneer de klant graag Fries wil spreken, maar de medewerker het Fries niet verstaat.

De houding van veel medewerkers van de Rijksuitvoeringsorganisaties is anders ten opzichte van geschreven Fries in de communicatie met burgers. Geschreven Fries wordt met het oog op de WGFT getolereerd, maar toch ook als onnodig ervaren – en zelfs onwenselijk als er een schriftelijke reactie in het Fries wordt verlangd (NB: bij de Meldkamer Noord-Nederland is er alleen sprake van mondelinge communicatie met burgers). In de praktijk gebeurt het zelden dat een schriftelijke reactie in het Fries wordt verlangd. Geschreven Fries heeft dus nauwelijks invloed op de dagelijkse praktijk van de uitvoeringsorganisaties.

## **Negatieve taalhouding bij sommige centralisten Meldkamer Noord-Nederland**

Bij de Meldkamer Noord-Nederland speelt als enige ook een andere factor mee: centralisten moeten snel en kordaat handelen in noodsituaties. Burgers die bellen naar het alarmnummer vallen in een paniektoestand soms terug op hun moedertaal, bijvoorbeeld het Fries.

Het is aannemelijk dat een centralist van de alarmcentrale in Driebergen – waar alle telefoontjes naar 112 eerst uitkomen – het Fries niet verstaat. Bij de Meldkamer Noord-Nederland is die kans veel kleiner, omdat er – in theorie – altijd een centralist aanwezig is die het Fries op zijn minst verstaat. Het management van de Meldkamer Noord-Nederland bemerkt bij een deel van de centralisten dat de Friese taal een negatief sentiment oproept. Dat negatieve sentiment is er niet als het om de Engelse taal gaat. Een negatieve taalhouding voor het Fries mag volgens het management van de Meldkamer Noord-Nederland geen rol spelen in de hulpverlening. De meldkamer wil daarom graag professionele hulp om deze interne discussie te voeren en negatief sentiment weg te nemen. Omdat er weinig animo wordt verwacht voor scholing in de genoemde (streek)talen, kan een insteek waarbij de taalcomponent onderdeel is van de missie 'Wij helpen Helpen' mogelijk wel helpen.

### **Game Missie Meldkamer**

De Friese onderwijsinstelling Afûk heeft in samenwerking met het Centrum Groninger Taal en Cultuur, Huus van de Taol en de Meldkamer Noord-Nederland vier jaar geleden een digitaal spel ontwikkeld waarbij centralisten worden getraind in de passieve taalvaardigheid van de drie (streek)talen. De game Missie Meldkamer brengt deelnemers op een realistische manier in contact met de drie (streek)talen en maakt hen zich bewust van de taalverschillen in de drie regio's die de meldkamer bedient. Ook biedt de game een basiswoordenschat in de drie (streek)talen. Voor een volledige taalbeheersing is een aanvullende cursus nodig. De game Missie Meldkamer is eind 2015 opgeleverd en eind 2016 geëvalueerd. De medewerkers die het spel hebben gespeeld zijn daar positief over, maar verder wordt de game niet veel gebruikt. De game is bovendien na vier jaar wel aan een update toe. Afûk, Bureau Groninger Taal en Cultuur en Huus van de Taol kunnen mogelijk in overleg met de Meldkamer Noord-Nederland op zoek naar een nieuwe vorm van taalbewustzijn en taalleren die past binnen het opleidingsprogramma voor (nieuwe) medewerkers van de politie, brandweer of ambulance die werkzaam zijn op de meldkamer.

## Taalpraktijk

### *Fries werkt drempelverlagend*

Het gebruik van de Friese taal in de dagelijkse praktijk bij de Rijksuitvoeringsorganisaties komt voort uit de wens om de klant zo goed mogelijk van dienst te zijn. Dus niet zozeer uit een wettelijke bepaling betreffende de Friese taal. Desgevraagd rapporteren alle uitvoeringsorganisaties geen ervaring te hebben met situaties waarin het klanten en/of medewerkers werd afgeraden of zelfs onmogelijk werd gemaakt zich van het Fries te bedienen.

De uitvoeringsorganisaties houden niet bij welke taal de klant spreekt als dit een andere taal betreft dan het Nederlands.

De taalpraktijk van het Fries bij RVO is anders dan bij UWV, Belastingdienst, DUO en de Meldkamer Noord-Nederland. Deze laatste vier instanties bedienen ook vaak sociaaleconomisch zwakkere burgers, met een verhoogde kans op taalproblematiek en laaggeletterheid in het algemeen. RVO heeft voornamelijk contact met ondernemers, die over het algemeen weinig problemen hebben om zich kenbaar te maken in het Nederlands. Dat geldt in zekere mate overigens ook voor DUO, althans waar het hogeropgeleiden betreft.

UWV en Belastingdienst, en deels dus ook DUO en de Meldkamer Noord-Nederland, hebben in verhouding vaker te maken met sociaaleconomisch zwakkere burgers. Deze burgers kennen bovengemiddeld veel problematiek met schulden, werkloosheid, betalingsachterstanden, analfabetisme en psychische problemen. Voor hen is het vaak al lastig om in contact te (durven) komen met overheidsinstanties.

Zowel het UWV als de Belastingdienst geven aan dat het klanten duidelijk helpt als er Fries met hen wordt gesproken: dit werkt drempelverlagend. Uitvoeringsorganisaties worden door veel burgers als onbenaderbaar ervaren; dat geldt zeker voor deze doelgroep. Als mensen hun moedertaal kunnen spreken bij zakelijke, emotionele of inhoudelijk lastige onderwerpen, wordt het contact met de uitvoeringsorganisatie gevoelsmatig gemakkelijker. Zowel medewerkers van UWV als Belastingdienst geven aan dat het gesprek met DINGtijd hen inspireert om de positie en functie van de Friese taal in het bredere perspectief van bijstand en dienstverlening te beschouwen.

Het gebruik van de streektaal is soms de enige manier om met burgers in gesprek te komen: bij zowel UWV als Belastingdienst komt het regelmatig voor (naar hun eigen inschatting dagelijks bij de Belastingdienst, maandelijks bij UWV) dat een klant het Nederlands mondeling niet (goed) machtig is, maar het Fries (of een taalvariëteit uit Fryslân) wel. In zulke gevallen is het gebruik van het Fries noodzaak voor alle partijen.

### *Lokaler opereren*

Uitvoeringsorganisaties zijn bezig met een pilotproject om 'lokaler' te opereren: het Informatiepunt Digitale Overheid. Dit is een plek – bijvoorbeeld in een bibliotheek – waar een burger vragen kan stellen over zorg, huurtoeslag, DigiD, WW en vele andere zaken. Het informatiepunt is een initiatief van de Manifestgroep: een groep van uitvoeringsorganisaties, waaronder Belastingdienst, DUO en UWV, in samenwerking met de Koninklijke Bibliotheek. Doel is dat uitvoeringsorganisaties toegankelijker worden, met name voor sociaaleconomisch zwakkere burgers. Tot dusver zijn er een stuk of vijftien informatiepunten geopend. De bedoeling is dat er over twee jaar een landelijk dekkend netwerk is. De Manifestgroep hanteert geen eigen taalbeleid. In het kader van lokaler en meer drempelverlagend opereren is dit echter wel wenselijk – zeker voor wat betreft het Fries en de Nederlandse streektalen.

Het klantcontactcentrum van DUO, waar alle telefonische en schriftelijke contacten plaatsvinden, is gevestigd in Groningen. Het komt hier zelden voor dat mensen zich in het Fries uiten. Het servicepunt in Leeuwarden is een fysiek servicekantoor, waar mensen wel regelmatig Fries spreken. Dat ligt ook in de lijn der verwachting. Een meertalige klant zal zijn taalkeuze in eerste instantie laten afhangen van de locatie van het klantcontactcentrum van de betreffende uitvoeringsorganisatie. Is het klantcontactcentrum in Fryslân gevestigd, dan is de kans op gebruik van het Fries ook groter. Voor de uiteindelijk gebruikte taal maakt het uiteraard ook uit of de betreffende servicemedewerker wel of geen Fries spreekt.

### *Centralisatie bij Landelijke Meldkamer Samenwerking*

Bij sommige uitvoeringsorganisaties ligt de focus op meer lokaal opereren, bij de Meldkamer Noord-Nederland is juist een tegenovergestelde beweging aan de orde. Dit hangt samen met de aangekondigde Wijzigingswet Meldkamers en de daaruit voortvloeiende vorming van een Landelijke Meldkamer Samenwerking. De verwachting is dat de Wijzigingswet Meldkamers op zijn vroegst per 1 juli 2020 in werking treedt. Doel is dat er op termijn landelijk 10 meldkamers overblijven (van de huidige 24), die elkaars werk zo nodig kunnen overnemen. Elke meldkamer heeft een eigen primair verzorgingsgebied. Het beheer van de meldkamers, nu nog de verantwoordelijkheid van de Veiligheidsregio's, gaat daarbij over naar de politie. In de Wijzigingswet Meldkamers staat niets over het gebruik van het Fries of de streektaalen. In het Overdrachtsdocument dat de Meldkamer Noord-Nederland heeft geschreven, is echter wel opgenomen dat de positie van het Fries voor deze meldkamer een eigenheid is, waarmee rekening zou moeten worden gehouden. Als in de toekomst een andere meldkamer, bijvoorbeeld die van Limburg, de dienstverlening tijdelijk moet overnemen door uitval of een noodsituatie, dan kan een burger in Noord-Nederland zijn melding echter niet in de eigen taal doen.

### **Bevindingen samengevat**

- Geen van de vijf geselecteerde Rijksuitvoeringsorganisaties (Belastingdienst, UWV, DUO, RVO en de Meldkamer Noord-Nederland) heeft expliciet taalbeleid opgesteld voor het Fries.
- De taalhouding bij Belastingdienst, UWV, DUO en RVO jegens het Fries is in het algemeen positief. In de praktijk worden er wel manieren gevonden om klanten tegemoet te komen: als klanten zich in het Fries uiten, wordt daar positief mee omgegaan. Het doel is goed contact en goede service. Als het Fries dit als communicatiemiddel kan bevorderen, wordt in het klantcontact een praktische oplossing gezocht. Meestal betekent dit de inzet van een Friestalige medewerker of een medewerker die het Fries verstaat.
- Een deel van de centralisten bij de Meldkamer Noord-Nederland heeft een negatieve taalhouding jegens het Fries. Het management ervaart dit als problematisch en zou graag professionele begeleiding krijgen om medewerkers het belang van het Fries en van streektaalen in de hulpverlening te doen inzien. De game Missie Meldkamer kan hierbij ook worden betrokken.

- De nieuwe Wijzigingswet Meldkamers en de vorming van een Landelijke Meldkamer Samenwerking hebben onder meer als doel dat meldkamers in Nederland elkaars gesprekken kunnen overnemen. De consequentie is dat burgers in Fryslân in noodsituaties door centralisten van andere meldkamers te woord kunnen worden gestaan. De Meldkamer Noord-Nederland heeft in zijn overdrachtsdocument het gebruik van het Fries als specifieke eigenheid van deze meldkamer benoemd en daar aandacht voor gevraagd. Toch dreigt het gebruik van Fries bij meldingen niet te worden gewaarborgd.
- De uitvoeringsorganisaties houden niet bij hoe vaak klanten andere talen dan het Nederlands gebruiken.
- Medewerkers van de uitvoeringsorganisaties ervaren duidelijk een verschil tussen mondeling en schriftelijk taalgebruik. Het gebruik van mondeling Fries heeft een groot praktisch nut en wordt gestimuleerd; het gebruik van schriftelijk Fries dient geen praktisch nut en wordt als onnodig en lastig ervaren.
- De uitvoeringsorganisaties hebben er geen zicht op hoeveel sprekers van regionale talen het Nederlands mondeling niet afdoende of zelfs slecht beheersen. Wel hebben ze allemaal dergelijke situaties meegemaakt of kennen ze deze situaties. (NB: DINGtiid heeft hier navraag naar gedaan bij het Instituut van de Nederlandse Taal en bij het Meertens Instituut. Er zijn geen onderzoeken bekend die duidelijk maken hoeveel Friestaligen en/of streektaalsprekers de Nederlandse taal niet (afdoende) beheersen).
- Uitvoeringsorganisaties werken momenteel in een pilotproject samen onder de naam Informatiepunt Digitale Overheid. Servicekantoren verspreid over het land moeten ervoor zorgen dat burgers op één punt terecht kunnen voor overheidsinformatie. Het inzetten van het Fries of een streektaal zien zij als een mogelijkheid om betere service te bieden.
- Uitvoeringsorganisaties ervaren het gesprek met DINGtiid als inspirerend. Ze zien het als kans om de positie en de functie van de Friese taal in het bredere perspectief te beschouwen van bijstand en dienstverlening aan sociaaleconomisch zwakkere burgers.

## Aanbevelingen

Op basis van de gesprekken met medewerkers van de Belastingdienst, UWV, RVO, DUO en de Meldkamer Noord-Nederland doet DINGtiid de volgende aanbevelingen:

1. **TAALBELEID OPSTELLEN:** De Wet gebruik Friese taal (WGFT) stelt in artikel 6.1 en 6.2 dat onderdelen van de centrale overheid waarvan het werkterrein zich uitstrekt tot de provincie Fryslân of een deel daarvan, regels kunnen opstellen over het gebruik van de Friese taal in schriftelijke stukken en in het mondeling verkeer. De geselecteerde uitvoeringsorganisaties zijn weliswaar bekend met de WGFT, maar hebben geen formeel taalbeleid voor het Fries opgesteld. Iedere medewerker bepaalt in wezen zijn eigen taalbeleid. Stimuleer uitvoeringsorganisaties daarom om op basis van de WGFT expliciet taalbeleid op te stellen over de omgang met het Fries naast het Nederlands. Benader taalorganisatie Afûk voor kennisoverdracht en advies. Houd in het kader van goede dienstverlening aan (sociaal zwakkere) burgers ook het belang van Nederlandse streektaalen voor ogen. Het ministerie van BZK kan als coördinerend ministerie het gesprek hierover voeren met andere relevante ministeries. **(Aanbeveling voor: Rijk, alle uitvoeringsorganisaties)**
2. **STIMULERING VAARDIGHEDEN:** Uitvoeringsorganisaties ervaren het gebruik van gesproken Fries over het algemeen als positief. Alleen de Meldkamer Noord-Nederland signaleert een negatieve taalhouding onder een deel van de centralisten. Het Fries werkt drempelverlagend en helpt om in contact met klanten te komen. Zet daarom intensiever in op de (actieve en passieve) Friese taalbeheersing van medewerkers. Moedig medewerkers aan om onder werktijd een taal cursus Fries te volgen. Wijs uitvoeringsorganisaties bijvoorbeeld op de Friese taalorganisatie Afûk en het cursusaanbod Fries. Stimuleer dat de wenselijkheid van deze taalvaardigheid ook zichtbaar wordt in vacatures. De Rijksoverheid kan daarbij een stimulerende en faciliterende rol spelen, via het coördinerende ministerie van BZK, in goed overleg met de provincie Fryslân. **(Aanbeveling voor: Rijk, provincie Fryslân, alle uitvoeringsorganisaties)**
3. **INZICHTELIJKHEID EN ZICHTBAARHEID:** Maak de passieve en actieve Friese taalvaardigheden bij medewerkers intern inzichtelijk en gemakkelijk vindbaar, zodat er altijd snel een medewerker met de juiste Friese taalvaardigheid kan worden gevonden als burgers zich in het Fries willen uiten. Maak ook aan burgers kenbaar dat ze zich in hun contact met uitvoeringsorganisaties van het Fries kunnen bedienen. Eventueel kan een medewerker uit zichzelf – bijvoorbeeld met een bordje of sticker – kenbaar maken dat hij de Friese taal beheerst; dit werkt drempelverlagend. **(Aanbeveling voor: alle uitvoeringsorganisaties)**
4. **TAALBEWUSTZIJN MELDKAMER:** Ondersteun de Meldkamer Noord-Nederland actief in de wens om bij medewerkers een positieve taalhouding te kweken ten opzichte van het Fries en streektaalen. Faciliteer professionals op dit gebied om centralisten te overtuigen van het belang van een positieve taalhouding voor goede hulpverlening; de game Missie Meldkamer kan hierin ook een rol spelen. Laat centralisten ervaren en bediscussiëren wat taalbewustzijn betekent in het licht van overheidsdienstverlening. Het ministerie van BZK kan als coördinerend ministerie hierover het gesprek aangaan met het Ministerie van Justitie en Veiligheid. **(Aanbeveling voor: Rijk, provincie Fryslân, Meldkamer Noord-Nederland)**
5. **FRIES BIJ LANDELIJKE MELDKAMER:** Als de Wijzigingswet Meldkamers en de Landelijke Meldkamer Samenwerking in werking treedt, op zijn vroegst per juli 2020, kunnen meldkamers in Nederland in noodgevallen elkaars gesprekken overnemen. De consequentie is dat burgers in Fryslân door centralisten van andere meldkamers te woord kunnen worden gestaan. De Meldkamer Noord-Nederland heeft in zijn overdrachtsdocument het belang van het gebruik van het Fries benoemd, maar de vrees is dat het Fries in de toekomst niet kan worden gewaarborgd. Zorg ervoor dat het Fries een betere positie krijgt binnen de Landelijke Meldkamer Samenwerking; het ministerie van BZK kan als coördinerend ministerie hiertoe het gesprek aangaan met het Ministerie van Justitie en Veiligheid. **(Aanbeveling voor: Meldkamer Noord-Nederland, Rijk)**

6. INZET STREEKTAAL: Laat uitvoeringsorganisaties binnen het samenwerkingsverband Informatiepunt Digitale Overheid (pilotproject) uitwerken hoe zij de Friese taal op een positieve wijze kunnen inzetten om hun doelen te bereiken, onder andere in hun benadering van lager opgeleide, sociaaleconomisch zwakkere burgers. Organiseer onder aansturing van het coördinerende ministerie (BZK) en in samenwerking met de provincie Fryslân een taalcampagne zodat (ook) medewerkers van uitvoeringsorganisaties het belang leren inzien van het Fries en streektalen in Nederland. Stimuleer dat zij zelf ideeën kunnen aandragen over hoe zij deze talen binnen hun organisaties kunnen inzetten en dit aan de burger kenbaar kunnen maken. **(Aanbeveling voor: Rijk, provincie Fryslân, uitvoeringsorganisaties)**
  
7. TAALBELEID INFORMATIEPUNT DIGITALE OVERHEID: Als er een vervolg komt op het pilotproject Informatiepunt Digitale Overheid van de Manifestgroep, neem dan de component 'Fries' c.q. 'lokale/regionale taal' expliciet mee in de opzet van de regionale steunpunten. De coördinerend minister voor het Fries (BZK) kan daar ook op aansturen. **(Aanbeveling voor: Rijk)**



## **Bijlage 1 | Vragenlijst casestudy**

Om een indruk te krijgen hoe de geselecteerde uitvoeringsorganisaties omgaan met taal, meertaligheid en de Friese taal, is een leidraad opgesteld voor de gesprekken. De vragen geven invulling aan de drie hoofdthema's: taalbeleid, taalhouding en taalpraktijk (zie inleiding).

- Welke talen gebruikt uw organisatie met klanten in het klantcontactcentrum (KCC). Bestaat er een verschil tussen mondeling en schriftelijk taalgebruik?
- Hoe vaak komt het voor dat klanten in een andere taal dan het Nederlands communiceren? Bestaat er een verschil tussen mondeling en schriftelijk taalgebruik?
- Hoe vaak vraagt een klant of hij ook in een andere taal dan het Nederlands met uw organisatie kan communiceren? Om welke talen gaat dat dan, en in welke mate speelt de Friese taal daar een rol in?
- Hoe reageert uw organisatie op een verzoek om in een andere taal te communiceren dan het Nederlands? En hoe op het Fries?
- Monitort uw organisatie ook hoe vaak het gebeurt dat een klant een andere taal dan het Nederlands gebruikt?
- Wordt er van medewerkers bij uw organisatie een bepaalde taalbeheersing vereist? Zo ja: actief of passief, mondeling en/of schriftelijk?
- Zijn er op de werkvloer bij uw organisatie ook concrete taalprotocollen opgesteld voor de Friese taal of meertaligheid? Bestaat er een verschil tussen mondeling en schriftelijk taalgebruik?
- Hoe noodzakelijk vindt u het om binnen uw organisatie taalbeleid op te stellen?
- Hoe ziet u dat concreet voor zich? Wat zou daar in moeten staan?

## **Bijlage 2 | Gesprekken met Rijksuitvoeringsorganisaties**

In deze bijlage is een samenvatting opgenomen van de gesprekken die met de vijf geselecteerde Rijksuitvoeringsorganisaties zijn gevoerd. De samenvattingen zijn per uitvoeringsorganisatie opgedeeld in de thema's taalbeleid, taalhouding en taalpraktijk. De uitvoeringsorganisaties komen in deze volgorde aan bod:

- Belastingdienst
- Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen (UWV)
- Dienst Uitvoering Onderwijs (DUO)
- Rijksdienst voor Ondernemend Nederland (RVO)
- Meldkamer Noord-Nederland (MkNN)

## **Belastingdienst**

DINGtiid sprak op 27 juni 2019 in Leeuwarden met medewerkers van de Belastingdienst; een landelijk adviseur Interactie Particulieren en een teamleider landelijk Team Relatiebeheer Particulieren. Aansluitend werd een bezoek gebracht aan het klantcontactcentrum in Leeuwarden.

### **Taalbeleid**

De Belastingdienst heeft geen officieel taalbeleid. De officiële talen in het klantcontactcentrum zijn Nederlands en Engels. Medewerkers krijgen een cursus Engels aangeboden om burgers beter te woord te kunnen staan. Als burgers Engels willen spreken, worden ze automatisch doorverbonden naar iemand die dat goed beheerst. "In het Duits kan eventueel ook, maar dat is niet officieel vastgelegd," vertelt de teamleider. Een burger mag vragen of hij Fries kan spreken. Als hij een Friestalige medewerker aan de lijn krijgt, kan het gesprek in het Fries plaatsvinden. Als een medewerker het Fries wel verstaat maar zelf niet spreekt, kan de burger ook Fries spreken. Buiten die regels voor de informanten van de Belastingtelefoon is er geen concreet, Belastingdienst-breed taalbeleid opgesteld, maar de Belastingdienst is zich wel bewust van de bijzondere positie van de Friese taal in het bestuurlijk verkeer.

De teamleider geeft aan dat het van belang is dat de kwaliteit van de telefoongesprekken gemonitord kan worden. "Daarom is bijvoorbeeld Arabisch niet toegestaan, ook al spreekt de medewerker die taal toevallig. De reden is dat die gesprekken niet geëvalueerd kunnen worden. Wat ook meespeelt, is dat je geen verwachtingen moet scheppen. De volgende keer is er mogelijk geen medewerker beschikbaar die Arabisch spreekt of verstaat, maar de klant verwacht dat dan wel weer."

### **Taalhouding**

De teamleider is Friestalig en is daar trots op. Ze geeft aan dat zij burgers in het Fries te woord staat als de burger in het Fries begint of als zij merkt dat de burger zich mogelijk in het Fries gemakkelijker kan uiten. De landelijk adviseur acht het niet wenselijk om buitenproportioneel veel energie, tijd en geld te steken in het beschikbaar maken van landelijke voorzieningen in het Fries, zoals de website of standaarddocumenten. "Het gebruik van het Fries is een bepaald recht, maar het is de vraag of het wenselijk is dat onze prioriteit daar komt te liggen. Onze insteek is: heldere communicatie met alle burgers en ondernemers. Het is goed om in te steken op mensen die zich niet goed kunnen uiten in het Nederlands. Dat kunnen Friestalige mensen zijn, maar net zo goed mensen met een niet-Nederlandse achtergrond of oudere mensen die het lastig vinden om hun aangifte digitaal in te dienen. Die mensen willen we graag verder helpen."

### **Taalpraktijk**

De landelijk adviseur heeft talenkennis of een bepaalde mate van taalbeheersing van andere talen dan het Nederlands nog nooit in een vacature zien staan bij de Belastingdienst. Medewerkers bij de Belastingtelefoon worden ingedeeld op basis van skills. Theoretisch gezien zou het mogelijk moeten zijn om de beheersing van de Friese taal als vaardigheid in te voeren. Die vaardigheid zegt echter niets over het niveau van andere skills. "Met Engels is dat eigenlijk ook al een probleem. Het feit dat je goed Engels kunt spreken en verstaan, betekent niet dat je een bepaald skills-niveau hebt op het gebied van Toeslagen of andere kennisdomeinen." Wanneer een persoon wordt opgeroepen om zich te melden bij de Fiscale Inlichtingen en Opsporingsdienst (FIOD), mag hij om een tolk vragen. Landelijk adviseur: "Gezien de bepalingen in het Europees Verdrag voor de Rechten van de Mens, de Wet gebruik Friese taal en het Wetboek van Strafvordering heeft elke verdachte recht op kosteloze bijstand van een tolk (in welke taal ook) als hij de Nederlandse taal niet of onvoldoende beheerst. In andere gevallen moet je zelf regelen dat iemand je helpt met de taal. Voor het Fries is het niet nodig iemand mee te nemen naar het kantoor in Leeuwarden, voor alle andere talen geldt in heel Nederland dat je zelf iemand meeneemt." Zowel de landelijk adviseur als de teamleider geven aan dat taalgebruik in aantallen niet wordt gemonitord. Ook niet bij schriftelijke communicatie als brieven en bezwaarschriften. "Zo nu en dan krijgen we hier Friese brieven binnen. Als de klant er om vraagt, dient de Belastingdienst in het Fries antwoord te geven. Anders antwoorden we standaard in het Nederlands."

### **Andere taalaspecten: communicatie met kwetsbare groepen**

Om kwetsbare groepen (bijvoorbeeld oudere migranten, laaggeletterden of mensen met betalingsachterstanden) te helpen, is de Belastingdienst gaan samenwerken met bibliotheken, dorps-/buurthuizen en andere instanties en relaties, zoals het Netwerk van Organisaties van Oudere Migranten (NOOM). "Zo kunnen wij mensen bijstaan met de belastingaangifte of andere ingewikkelde belastingzaken. Dat kan prima in het Fries als de situatie daarom vraagt, maar om nu in te zetten op gestandaardiseerde schriftelijke communicatie in de Friese taal? Nee, dat heeft niet onze voorkeur – tenzij het Ministerie van Financiën dat oplegt natuurlijk."

De Belastingdienst focust op de ontwikkeling van beleid betreffende communicatie met kwetsbare groepen. "Dat zou een driehoek kunnen zijn van Belastingdienst, buurthuizen en bibliotheken, om zoveel mogelijk te ondersteunen en drempels te verlagen."

Een medewerker van het klantcontactcentrum van de Belastingdienst onderschrijft het verhaal van de teamleider en vertelt dat er inderdaad vaak Fries wordt gesproken. In de periode van de belastingaangifte (rond april) is het vaak erg druk en worden studenten van de Hanzehogeschool Groningen opgeleid, ook om zo werkervaring in het veld op te doen. De medewerker geeft aan dat daar veel Friese studenten bij zitten, maar dat er bij de cursus niet expliciet wordt stilgestaan bij de Friese taal. "We maken de studenten wel bewust van analfabetisme, hoe ze dat kunnen herkennen en hoe je mensen met analfabetisme het beste kunt benaderen. Ook onder Friestaligen komt uiteraard analfabetisme voor, dus het zou goed voor ons zijn om de Friese taal mee te nemen in dat bredere verhaal, om zo ook drempelverlagend te kunnen werken."

### **Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen (UWV)**

DINGtiid sprak op donderdag 29 augustus 2019 met een communicatieadviseur (UWV Amsterdam; politiek & vakbonden), een manager (van een afdeling in Leeuwarden) en een manager van het UWV. Het UWV heeft één kantoor in Fryslân; dit bevindt zich in Leeuwarden.

#### **Taalbeleid**

Het UWV heeft taalbeleid opgesteld dat gericht is op dienstverlening in het Nederlands. Formeel wordt er binnen het UWV Nederlands gesproken, maar informeel en op lokaal niveau ook veel Fries.

#### **Taalhouding**

De manager in Leeuwarden is Friestalig en zegt dat een groot deel van haar collega's ook Friestalig is. Degenen die het niet spreken, verstaan het over het algemeen wel. "Bij klanten met een afstand tot de arbeidsmarkt is er vaak sprake van multi-problematiek. Vaak spreken ze alleen Fries en gebrekkig Nederlands. Ze spreken graag in hun moedertaal en dat begrijpen wij heel goed. Er is hier dan ook alle ruimte om Fries of streektalen te praten. Deze groep ziet ons als een autoriteit. Wij helpen graag om de afstand tot de arbeidsmarkt te verkleinen en deze mensen over een drempel heen te krijgen." Als mensen die het UWV bezoeken het Nederlands niet machtig zijn, kunnen ze bijvoorbeeld een tussenpersoon meenemen als tolk.

Het UWV biedt zijn werknemers in principe geen cursus Fries aan, maar de managers geven aan dat ze zoiets wel erg interessant vinden. Ze zouden zich graag willen verdiepen in de mogelijkheden om werknemers daar beter in te scholen. "Wij hebben de vraag nog nooit gekregen van personeel om een cursus Fries te volgen. We hebben er eigenlijk nooit bij stilgestaan dat dat nuttig zou kunnen zijn."

## Taalpraktijk

In het gebouw of aan de balie wordt niet expliciet kenbaar gemaakt dat mensen zich ook in het Fries verstaanbaar kunnen maken. Veel werkzoekenden die het pand in Leeuwarden binnenkomen, spreken Fries. Het komt regelmatig, maandelijks, voor dat er mensen zijn die alleen maar Fries spreken. Er wordt niet gemonitord hoe vaak dat gebeurt of hoe vaak er een andere taal wordt gesproken.

Het UWV heeft twee klantcontactcentra in Nederland, waarvan een in Groningen. Klanten kunnen telefonisch algemene vragen stellen (eerstelijns vraagstellingen). Wanneer ze specifieke vragen (tweedelijns vraagstellingen) hebben, worden Friese klanten doorverwezen naar het kantoor in Leeuwarden. "Als een persoon aangeeft graag Fries te willen spreken, zoeken wij een collega die die taal spreekt of anders in ieder geval Fries verstaat. Lukt dat niet, dan maken wij een terugbelafpraak." Om te kunnen werken bij UWV of op een klantcontactcentrum is beheersing van het Fries geen functie-eis, voor het Nederlands geldt die eis wel. "Het wordt belangrijker ervaren dat medewerkers goed in de materie zitten en kennis hebben over bepaalde onderwerpen."

Het UWV ontvangt regelmatig Friestalige brieven. "Die brieven worden doorgaans in het Nederlands beantwoord. Het gaat namelijk vaak om standaardbrieven die zorgvuldig zijn samengesteld en uit onze systemen komen." De medewerkers reageren gereserveerd op de vraag of het mogelijk zou zijn om deze brieven ook in het Fries op te stellen. "De brievencyclus is een vrij complex proces. Als het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid wil dat we dat aanpassen, zullen we daar goed naar moeten kijken. Friezen vinden dat misschien allemaal wel heel wenselijk, maar ik denk dat dat nationaal niet wenselijk is."

## Andere taalaspecten:

### Pilot Leerwerkloket Plus en Informatiepunt Digitale Overheid

"Het UWV is gecentraliseerd, maar in onze visieontwikkeling zijn we toch weer bezig met het uitzetten van een constructie met dependances in de provincie, met een bredere vorm van dienstverlening. Dus niet alleen aanbieden van arbeid, maar ook van scholing. Het UWV is bezig om steeds meer naar de klant te kijken: wat heeft die nodig? Waarom lukt het niet om aan het werk te komen? Gemeenten hebben andere potjes dan het UWV, maar we proberen wel samen op te trekken."

De samenwerkingen met andere partijen worden als belangrijk ervaren. "Wijkteams, maar ook bibliotheken kunnen een belangrijke rol spelen om mensen steviger op de arbeidsmarkt te krijgen, bijvoorbeeld door bij de bibliotheek een Klik&Tik-cursus te volgen: wegwijs worden op de computer en internet." De managers denken dat het goed is om de Friese taal mee te nemen in het bredere verhaal van de benadering van sociaaleconomisch zwakkere groepen.

De medewerkers van het UWV vertellen dat de uitvoeringsorganisaties bezig zijn met een pilotproject om 'lokaler' te opereren, door middel van het Informatiepunt Digitale Overheid. Dit is een plek – in een bibliotheek – waar een burger vragen kan stellen over zorg, huurtoeslag, DigiD, WW en vele andere zaken. Dit is een initiatief van de Manifestgroep: een groep van uitvoeringsorganisaties, waaronder Belastingdienst, CAK, CBR, CIZ, CJIB, DUO, SVB en UWV, in samenwerking met de Koninklijke Bibliotheek. "De bedoeling is om uitvoeringsorganisaties toegankelijker te maken voor mensen; beter bereikbaar, maar ook qua dienstverlening beter aanspreekbaar voor vragen. Tot dusver zijn er een stuk of vijftien informatiepunten geopend. De bedoeling is dat er over twee jaar een landelijk dekkend netwerk is."

Meer info: [www.rijksoverheid.nl/actueel/nieuws/2019/07/01/](http://www.rijksoverheid.nl/actueel/nieuws/2019/07/01/staatssecretaris-knops-opent-eerste-informatiepunt-digitale-overheid)  
staatssecretaris-knops-opent-eerste-informatiepunt-digitale-overheid

## **Dienst Uitvoering Onderwijs (DUO)**

DINGtiid bracht op donderdag 12 september 2019 een bezoek aan het kantoor van DUO aan de Kempersweg in Groningen en sprak met een businessmanager en een medewerker van het Klantcontactcentrum DUO in Groningen. Op 27 september 2019 sprak DINGtiid met een medewerker van het servicepunt DUO in het gemeentehuis van Leeuwarden. Deze balie is iedere vrijdag geopend.

### **Over DUO**

Mensen die in contact komen met DUO zijn (aankomende) studenten, docenten, debiteuren met een studieschuld en anderen die recht hebben op een studiebeurs of andere onderwijslening. DUO zoekt daarnaast ook zelf contact met debiteuren over het terugbetalen van hun studielening of studieschuld. 40 tot 45 procent van het aantal klantcontacten betreft mensen met een mbo-opleiding.

“Los van de genoten opleiding is het soms lastig om in contact te komen met debiteuren. Soms zijn het mensen die voldoende verdienen om hun studieschuld/lening terug te betalen, maar dat gewoon niet doen. Soms zijn het mensen die wel willen maar niet kunnen. Voor ons is het belangrijk om met deze mensen in contact te komen en te bekijken of er een betalingsregeling getroffen kan worden.” De businessmanager geeft aan dat het aantal telefonische contacten over het geheel genomen afneemt, omdat veel mensen hun vragen digitaal stellen of antwoorden online vinden.

### **Taalbeleid**

Bij DUO bestaat geen specifiek taalbeleid. DUO opereert hoofdzakelijk in het Nederlands. Wel wordt ook veel informatie in het Engels aangeboden. “Eerder hadden wij een brede set aan meertalige documenten, later werd dat alleen Nederlands. Dat heeft ook met de tijdgeest te maken. Er is zelfs een tijd geweest dat wij alle vragen alleen maar in het Nederlands beantwoordden.” Anno 2019 is dat anders. Mede door de toename van internationale studenten is het Engels als voertaal steeds belangrijker geworden. “Europese wetgeving verplicht overheidsinstanties hun website behalve in hun rijkstaal ook in ten minste één andere Europese taal aan te bieden. Dat kan Engels, Frans of Spaans zijn.”

### **Taalhouding**

Binnen het klantcontactcentrum in Groningen en ook aan de balie in Leeuwarden heerst een ontspannen sfeer rondom meertaligheid. “Wij helpen de klant in het Nederlands of Engels, maar als wij iemand aan de telefoon hebben die een andere taal spreekt en iemand op de werkvloer spreekt die taal ook, dan doen wij daar niet moeilijk over. Het gaat er uiteindelijk om dat wij de klant verder helpen. Dat geldt dus ook voor het Fries”, vertelt de medewerker van het klantcontactcentrum, die zelf uit Fryslân afkomstig is.

De medewerker van het servicepunt bemant deze balie afwisselend met een andere collega. Zelf spreekt zij Fries en het stadsdialect van Franeker. Haar collega komt oorspronkelijk uit Groningen en spreekt de Friese taal niet. “Als je bij mij aan de balie komt, kun je in het Fries, Nederlands of Engels worden geholpen. En als het zo uitkomt spreek ik Franekers. Mijn collega geeft altijd aan dat hij het Fries wel verstaat als mensen in het Fries beginnen. Toch schakelen mensen dan automatisch over op het Nederlands. We krijgen hier trouwens voornamelijk internationale studenten, dus Engels is voor ons een must.

“Van de vijftien bezoekers die zich op een dag aan de balie melden, zijn er denk ik twee of drie mensen bij die Fries spreken.” Bij de balie staat geen bordje dat er Fries gesproken kan worden. “Taalbeleid is in mijn optiek niet nodig. We komen er altijd uit.” De medewerker van het servicepunt ziet absoluut het voordeel van Fries spreken tijdens klantcontact. “Soms kun je daardoor het ijs breken en zijn zakelijkere onderwerpen wat gemakkelijker te benaderen. Toch zet ik soms ook juist het Nederlands in met Friestalige mensen om niet te amicaal over te komen. Bijvoorbeeld als ik minder goed nieuws moet melden. Dan kan ik mij als het ware verschuilen achter de taal die niet oorspronkelijk mijn moedertaal is.”

## Taalpraktijk

“Ik kan in sommige gevallen wel horen dat iemand uit Fryslân afkomstig is. Het is niet zo dat ik zelf aanbied om het gesprek in het Fries voort te zetten, maar mocht iemand daar om vragen, dan zal ik dat zeker doen. Maar het komt eigenlijk nooit voor dat iemand vraagt om het gesprek in het Fries voort te zetten.” Binnen DUO bestaat er een specialistenlijst met wie welke talen beheerst, vertelt de businessmanager: “We zijn taalvolgend waar mogelijk, vooral omdat we de klant graag goed willen helpen. Wanneer we daar de middelen voor hebben/krijgen, gaan we die uiteraard ook inzetten.”

De businessmanager kan zich niet herinneren dat hij ooit bij DUO Friestalige brieven of e-mails heeft ontvangen. “Maar mocht zich dat voordoen, dan zoeken we ook daar een oplossing voor. Dat geldt ook voor een Franse, Duitse of Spaanse brief.

Wij levellen met de klant waar mogelijk.”

Taalbeheersing van het Fries is bij DUO niet aan de orde. “Ik zit op deze balie omdat ik in deze regio woon, maar er had net zo goed een collega uit Groningen kunnen zitten die geen Fries verstaat. Er wordt rekening gehouden met woon-werkafstand, maar niet zozeer met het beheersen van de Friese taal. Al is dat natuurlijk wel een bijkomend voordeel.”

De medewerker van het servicepunt heeft het nog niet meegemaakt dat mensen hun documenten in het Fries aanleveren.

## Andere taalaspecten: regioteams

De businessmanager vertelt dat DUO in het jaar 2000 regioteams kreeg. “Regio Noord kreeg dus klanten uit de noordelijke provincies. Op de klantcontactcentra werkten veel mensen uit die noordelijke provincies die ook het Fries of de streektaalen uit die provincies wel verstonden.” Later is er weer afscheid genomen van regioteams. Momenteel bestaan er nog zes servicekantoren in den lande, onder andere in Leeuwarden. “Dit servicekantoor is beperkt en op afspraak geopend, specifiek voor klanten in Fryslân. Vaak zijn dat mensen die te maken hebben met multi-problematiek.”

DUO gaat experimenteren met pop-up servicebalies om vragen te beantwoorden of informatie te bieden (bijvoorbeeld op mbo-opleidingen). “Er bestaat ook een Manifestgroep. Deze groep doet in samenwerking met uitvoeringsorganisaties experimenten met informatiepunten waar mensen een diversiteit aan informatie kunnen krijgen, bijvoorbeeld over toeslagen, belasting (Belastingdienst), uitkeringen en werk (UWV) en studieleningen (DUO).”

De businessmanager geeft aan dat hij dit een nuttige dienst vindt. Hij zou graag zien dat deze pilot een vervolg krijgt.

In het verlengde van het contact met debiteuren, vertelt de businessmanager dat het niet altijd met denkvermogen te maken heeft of iemand in contact treedt met DUO. “Het is ook vaak gerelateerd aan het doenvermogen. Mensen stellen soms belangrijke zaken uit, terwijl het wel noodzakelijk is om actie te ondernemen. Op dat gebied zou het goed zijn om de samenwerking met uitvoeringsorganisaties voort te zetten, want vaak spelen er kwesties die niet alleen betrekking hebben op het terugbetalen van een lening, maar ook met de aanvraag van toeslagen, uitkeringen, enzovoort. In onze optiek valt in de samenwerking met uitvoeringsorganisaties dus absoluut winst te behalen om kwetsbare burgers of burgers met multi-problematiek te ontlasten. Waar de Friese taal een rol kan spelen om drempelverlagend te werken, moet het Fries absoluut worden ingezet.”

## **Rijksdienst voor Ondernemend Nederland (RVO)**

DINGtiid sprak op 27 juni 2019 met een communicatieadviseur en twee coaches van het klantcontactcentrum van de Rijksdienst voor Ondernemend Nederland (RVO) op de vestiging in Assen. Bij RVO werken zo'n 4.000 mensen.

### **Taalbeleid**

Het spreken of verstaan van Fries of andere (streek)talen is geen functie-eis in vacatures. Bij RVO wordt alleen beheersing van het Engels gevraagd. In de interne opleiding wordt taalgebruik ook meegenomen. Daarin heeft het Nederlands de voorkeur. Het Engels geldt als tweede taal vanwege Europese regelingen (dus niet specifiek het Fries als tweede taal).

### **Taalhouding**

Beide coaches van het klantcontactcentrum vertellen dat zij in hun werk de gespreksvaardigheid en het verloop van de gesprekken beoordelen. In het klantcontactcentrum wordt door de medewerkers voornamelijk Nederlands gesproken. "Onze voorkeur ligt bij het Nederlands, maar als de situatie daar om vraagt, is het niet erg als het gesprek in het Fries plaatsvindt of in het Gronings, Drents of andere streektaal. Ook zijn er mensen die zich van de Engelse of Duitse taal bedienen. De meeste mensen op het klantcontactcentrum verstaan die talen of dialecten wel. Er zijn ook wel gesprekken waarin ieder zijn eigen dialect spreekt. Zolang dat werkt, is het goed. Als een medewerker Fries spreekt, mag hij die taal in het klantcontactcentrum gewoon gebruiken, al zal het best lastig zijn om vakjargon te vertalen naar het Fries."

### **Taalpraktijk**

Wanneer een klant aangeeft het gesprek graag in het Fries te willen voeren, maar de medewerker van het klantcontactcentrum geen Fries verstaat, dan zoekt hij een collega die de Friese taal wel beheerst. Van alle collega's is bekend welke talen zij beheersen. Deze staan in een lijst met taalcompetenties. Klanten worden naar deze werknemers doorgeleid (mits zij op dat moment beschikbaar zijn).

Beheersing van een taal is niet het enige dat telt. "Ook al verstaat of spreekt een persoon Fries, dat betekent nog niet dat die persoon ook over de kennis van een bepaalde regeling beschikt. Het kan dus voorkomen dat de personen die alles over een bepaalde regeling weten, geen Fries verstaan." Volgens de coaches van het klantcontactcentrum is dit in de praktijk geen probleem, omdat alle ondernemers het Nederlands wel beheersen.

Wat het schriftelijk gebruik van de Friese taal betreft, zien de medewerkers van het RVO weinig winst. "Dan wordt het meer een kwestie van Fries gebruiken omdat het kan, maar niet omdat er veel gebruik van gemaakt zal worden. Daarnaast zou een medewerker, als hij in het Fries zou willen antwoorden, ook de schrijftaal moeten beheersen. Vanuit praktisch en efficiency-oogpunt is het niet handig om meerdere talen in de processen van RVO te gebruiken, omdat hiervoor aparte stromen moeten worden ingericht."

## **Meldkamer Noord-Nederland (MkNN)**

DINGtiid bracht op 3 december 2019 een bezoek aan de Meldkamer Noord-Nederland in Drachten (MkNN) en sprak met het hoofd van de meldkamer, de ketenregisseur en de directiesecretaris.

De meldkamers voor ambulancezorg, brandweer/veiligheidsregio en politie in de provincies Fryslân, Drenthe en Groningen zijn sinds 2011 gezamenlijk gehuisvest in Drachten. Het verzorgingsgebied valt geografisch samen met deze provincies. Bij de meldkamer werken 155 centralisten, die burgers, hulpverleners en ketenpartners dag en nacht te woord staan over calamiteiten. De Meldkamer Noord-Nederland is een samenwerkingsverband op basis van een convenant van de politie Noord-Nederland, drie Regionale Ambulancevoorzieningen en de drie Veiligheidsregio's in het verzorgingsgebied.

### **Taalbeleid**

De meldkamer kan een eigen taalbeleid opstellen, maar moet daarbij wel de genoemde partijen betrekken. De centralisten zijn in dienst bij één van de samenwerkingspartners en niet bij de meldkamer. "In januari 2013 heeft de directie op grond van aan haar uitgebracht advies een aantal besluiten genomen over de communicatie, bezetting en scholing om te faciliteren dat Friese bellers hun verhaal in hun eigen taal kunnen doen. Deze afspraken komen als intern beleid terug in het Huishoudelijk Reglement van de meldkamer. Het gaat daarin niet over de streektaalen. In de weerbarstige praktijk lukt het niet altijd om aan de gemaakte afspraken invulling te geven. Al moet ook gezegd worden dat de laatste klacht op dit terrein dateert van 2014."

Het spreken of verstaan van Fries (of een streektaal als Gronings of Drents) is geen functie-eis in vacatures. "Medewerkers worden niet geselecteerd op of getraind in het beheersen van het Fries of een Nederlandse streektaal. Onze medewerkers komen uit alle drie provincies. Zij hoeven geen extra inspanning te doen of trainingen te volgen om de Friese taal (of een streektaal) te beheersen. In Fryslân is de Friese taal onderdeel van het onderwijs. Er is daarom voor gekozen om in de meldkamer zowel bij de ambulance, de brandweer als de politie een provincievlaggetje te zetten op de meldtafel van de collega die de meldingen in en uit de betreffende provincie behandelt (en dus ook die taal het meest waarschijnlijk verstaat)."

## **Centraliseren: landelijke meldkamer**

"Het traject van de Wijzigingswet Meldkamers en de bijbehorende vorming van een Landelijke Meldkamer Samenwerking loopt al een aantal jaren, maar nadert zijn voltooiing. In de nieuwe situatie zullen er landelijk nog 10 meldkamers zijn (nu 24) die elkaars werk zo nodig kunnen overnemen. Wel heeft elke meldkamer een eigen primair verzorgingsgebied. Het beheer van de meldkamers, nu nog de verantwoordelijkheid van de Veiligheidsregio's, gaat daarbij over naar de politie. De verwachting is dat de Wijzigingswet Meldkamers op zijn vroegst ingaat per 1 juli 2020. In die wet wordt niets gezegd over het Fries of over de streektaalen." In het Overdrachtsdocument dat de Meldkamer Noord Nederland heeft geschreven wordt het Fries echter wel genoemd. "Hierin is opgenomen dat de positie van het Fries een eigenheid is van de meldkamer in Drachten waarmee rekening zou moeten worden gehouden. Het moge duidelijk zijn dat in de toekomst, wanneer bijvoorbeeld Limburg de dienstverlening tijdelijk moet overnemen door uitval of een noodsituatie, er geen sprake meer van is dat iemand uit het Noorden in de eigen taal zijn melding kan doen. Overigens is dat nu ook al zo in die gevallen waarin onze huidige buddy-meldkamer in Apeldoorn tijdelijk voor ons waarneemt."

### **Taalhouding**

"De leiding staat positief ten opzichte van het in ieder geval passief beheersen van het Fries (en Gronings en Drents) ten opzichte van het 'Helpen helpen' (de missie van de meldkamer). Dat is ongeacht de taal die de beller spreekt. In de praktijk betekent dit dat centralisten moeite doen om ook die beller te bedienen die geen Nederlands spreekt. In het geval van het Fries doet zich daarbij wel een bijzondere situatie voor: anders dan bijvoorbeeld het Engels, blijkt het Fries soms negatieve sentimenten op te roepen. Het zou fijn zijn om hulp te krijgen om de interne discussie van dit soort sentimenten te ontdoen. Er wordt weinig animo verwacht voor scholing specifiek in de genoemde (streek)taalen, maar een insteek waarbij de taalcomponent onderdeel is van beter 'Helpen helpen' zou wel kunnen werken."



### **Game Missie Meldkamer**

De Friese onderwijsinstelling Afûk heeft in samenwerking met het Centrum Groninger Taal en Cultuur, Huus van de Taol en de Meldkamer Noord-Nederland vier jaar geleden een digitaal spel ontwikkeld waarbij centralisten van de meldkamer de passieve taalvaardigheid van de drie (streek)talen trainen. De game Missie meldkamer brengt de deelnemer op een realistische manier in contact met de drie (streek)talen. De deelnemer wordt gebeld door een melder die in een van de drie (streek)talen contact legt met de meldkamer voor een spoedgeval. De deelnemer krijgt na de fictieve melding een meerkeuzevraag voorgelegd en kan aangeven wat de juiste vertaling van een woord of zin is. De game maakt de deelnemer bewust van de taalverschillen in de drie regio's die de meldkamer bedient en biedt een basiswoordenschat in de drie (streek)talen. Voor een volledige taalbeheersing is een aanvullende cursus nodig.

De game Missie Meldkamer is eind 2015 opgeleverd en eind 2016 geëvalueerd. De game werd door 35 medewerkers gespeeld en werkte goed. De medewerkers die het spel hebben gespeeld, zijn positief, maar verder wordt de game niet veel gebruikt. Eind 2016 is er opnieuw aandacht geweest voor het spel. De game is niet meer recent gebruikt en is na vier jaar aan een update toe. Afûk, Bureau Groninger Taal en Cultuur, en Huus van de Taol zouden mogelijk in overleg met de meldkamer kunnen zoeken naar een nieuwe vorm van taalbewustzijn en taalleren die past binnen het opleidingsprogramma voor (nieuwe) medewerkers van de politie, brandweer of ambulance die werkzaam zijn op de meldkamer.

### **Taalpraktijk**

“Centralisten van de ambulancezorg, en binnenkort ook die van de brandweer, werken met een vast protocol met merendeels gesloten vragen. De vragenlijsten zijn afgeleid van een Amerikaans voorbeeld en zijn alleen in het Nederlands beschikbaar, niet in het Fries. Het komt voor dat mensen niet alleen ‘ja’ of ‘nee’ antwoorden, maar eerst hun eigen verhaal willen vertellen. Vaak gebeurt dat uit emotie en wordt daarbij de moedertaal gebruikt. De eerste woorden van de persoon die belt geven al veel informatie. Daarnaast is het van belang om mensen die het alarmnummer bellen direct gerust te stellen, zodat het protocol beter kan worden gevolgd. Een passieve beheersing van het Fries, Drents of Gronings is dan ook belangrijk. Het is wel goed om te bedenken dat alle telefoontjes eerst bij de centrale in Driebergen binnenkomen en vervolgens worden doorverbonden wanneer duidelijk is vanuit welke regio de beller belt. Dit eerste contact – dat sowieso in het Nederlands plaatsvindt – duurt gewoonlijk heel kort.”

“Binnen de meldkamer hebben we eigenlijk nooit te maken met schriftelijke communicatie vanuit de burger. Daar waar in het gesprek Fries gesproken wordt, vindt de vastlegging door de centralist in het Nederlands plaats.”

De meldkamer noteert of registreert niet hoe vaak er Fries wordt gesproken door burgers die het alarmnummer bellen. “In ieder geval valt het op dat het steeds minder vaak voorkomt. Wij denken dat dit komt omdat er minder mensen zijn die alleen maar Fries spreken.” Het komt wel dagelijks voor dat er telefoontjes binnenkomen van mensen die Engels of Duits spreken. “Friese mensen spreken over het algemeen ook Nederlands en dat gebruiken ze meestal ook als ze 112 bellen. En indien ze echt geen Nederlands spreken, dan is er bijna altijd wel een collega op de werkvloer die Fries spreekt of verstaat.”

Colofon

HET GEBRUIK VAN FRIES BIJ RIJKSUITVOERINGSORGANISATIES

DINGtiid orgaan foar de Fryske taal  
[www.dingtiid.frl](http://www.dingtiid.frl)  
[ynfo@dingtiid.frl](mailto:ynfo@dingtiid.frl)

Copyright © 2020 DINGtiid

Auteurs:  
Hedzer Klarenbeek  
Bianca Pander  
Froukje Sijtsma

Vormgeving: BW H ontwerpers  
Correctie: Corien Lambregtse

februari 2020



