

Minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties
De heer drs. R.W. Knops
Postbus 20011
2500 EA DEN HAAG

POSTADRES

Westersingel 4
Keamer 3.01
8913 CK Ljouwert

ynfo@dingtiid.nl
www.dingtiid.nl
@dingtiid

Leeuwarden, 27 februari 2020

Hooggeachte heer Knops,

Hierbij biedt DINGtiid u de definitieve versie aan van de casestudy naar het gebruik van het Fries bij Rijksuitvoeringsorganisaties.

DINGtiid, orgaan voor de Friese taal, voerde in 2018 en 2019 op verzoek van minister K.H. Ollongren deze casestudy uit bij Rijksuitvoeringsorganisaties. DINGtiid sprak met medewerkers van de Belastingdienst, Rijksdienst voor Ondernemend Nederland (RVO), Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen (UWV), Dienst Uitvoering Onderwijs (DUO) en Meldkamer Noord-Nederland (MkNN) en onderzocht of de organisaties taalbeleid hebben opgesteld, hoe hun taalhouding is en hoe zij in de praktijk omgaan met mondeling en schriftelijk gebruik van de Friese taal in hun contact met burgers.

Op 7 november 2019 heeft DINGtiid u bij het Streektalensymposium in Venlo reeds enkele voorlopige bevindingen en aanbevelingen gepresenteerd.

Bevindingen

Een aantal belangrijke bevindingen van onze casestudy in vogelvlucht:

Taalbeleid

Uit de gesprekken blijkt dat de medewerkers van alle betrokken Rijksuitvoeringsorganisaties bekend zijn met de Wet gebruik Friese taal (WGFT, 2014) en daarmee met de wettelijke positie van de Friese taal. Maar geen van de Rijksuitvoeringsorganisaties heeft ten aanzien van het Fries specifiek taalbeleid opgesteld. 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.

Taalhouding

De medewerkers van de Rijksuitvoeringsorganisaties staan in hun klantcontact positief tegenover gesproken Fries. 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 ten opzichte van het Fries mag volgens het management van de Meldkamer Noord-Nederland geen rol spelen in de hulpverlening. De meldkamer wil daarom graag professionele ondersteuning van externe Friese taaldeskundigen om deze interne discussie te voeren. De meldkamer wil een positieve taalhouding ontwikkelen en het gebruik van het Fries bij klantcontacten verbeteren.

Taalpraktijk

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, en niet zozeer uit een wettelijke bepaling betreffende de Friese taal. Desgevraagd rapporteren alle uitvoeringsorganisaties geen ervaring te hebben met gevallen waarin het klanten en/of medewerkers afgeraden of zelfs onmogelijk werd gemaakt zich van het Fries te bedienen.

Fries werkt drempelverlagend

UWV en Belastingdienst, en deels 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. Als mensen hun moedertaal kunnen spreken bij zakelijke, emotionele of inhoudelijk lastige onderwerpen, wordt het contact met de uitvoeringsorganisatie gevoelsmatig gemakkelijker.

Fries onder druk door Wijzigingswet Meldkamers

Bij sommige uitvoeringsorganisaties ligt de focus op meer lokaal opereren (middels Informatiepunt Digitale Overheid), bij de Meldkamer Noord-Nederland is juist een tegenovergestelde ontwikkeling 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. 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 mogelijk niet goed in de eigen taal doen.

Aanbevelingen

Op basis van de bevindingen doet DINGtiid in de casestudy een zevental aanbevelingen. De aanbevelingen samengevat:

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. Help Rijksuitvoeringsorganisaties om intensiever in te zetten op Friese taalbeheersing onder medewerkers met klantcontact, en moedig de organisaties aan hun medewerkers een taal cursus Fries te laten 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 streektalen expliciet mee in de opzet van de regionale steunpunten.

Wij hopen hiermee te hebben voldaan aan uw adviesverzoek en wij zijn uiteraard graag bereid om eventuele vragen te beantwoorden.

Met vriendelijke groet,

Jan Koster
Voorzitter DINGtiid

Deze brief wordt ook gericht aan:

- gedeputeerde S. Poepjes, Provinsje Fryslân
- Belastingdienst, UWV, DUO, RVO en Meldkamer Noord-Nederland

Bijlage: Casestudy 'Het gebruik van Fries bij Rijksuitvoeringsorganisaties'