



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. Meer info verder in dit document.



1. WEINIG TEKST, ZONDER KORTAF TE ZIJN

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



2. ONDERSTEUNENDE OPBOUW

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



3. 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)

contact

 09 245 09 05

 info@dezuidpoortgent.be

 www.dezuidpoortgent.be

BRIEVEN UIT DE ZUIDPOORT

Een uitgave van De Zuidpoort vzw
Vereniging waar armen het woord nemen
Welzijnsschakel

© copyleft - 2022

De essentie

1. Bijna **1 op 2 volwassenen in Vlaanderen heeft het moeilijk** om met informatie om te gaan (informatie vinden, begrijpen en hanteren).
2. Toegankelijke communicatie is niet enkel wenselijk voor bepaalde doelgroepen.
Iedereen is erbij gebaat!
3. Test je communicatie **bij de gebruikers zelf**.
Enkel zij kunnen vertellen of iets al dan niet duidelijk is.

Auteurs

An, Anna, Annelies, Carine, Emile, Didier, Fien, George, Gèry, Ivo, Jean-Paul, Jens, Lies, Lieve, Liliiane, Mainur, Michelle, Milan, Monique, Najet, Nancy, Nele, Nike, Patrick, Salah, Sofie, Steven, Vanessa, Walter, Zahra

Info

Rerum Novarumplein 25
9000 Gent

09 245 09 05
www.dezuidpoortgent.be
info@dezuidpoortgent.be

Met financiële steun van



In samenwerking met



Ligo Gent Meetjesland

VOORWOORD

In 2020 brak de corona-pandemie uit.

De Zuidpoort vertaalde veel ingewikkelde informatie in toegankelijke communicatie. Over de maatregelen, vaccinatie, enz.. **Nooit eerder zagen zoveel mensen hoe nuttig heldere communicatie wel is.**

De Stad Gent was al langer overtuigd, maar merkte dat er ruimte was voor verbetering. Daarom vroeg ze aan De Zuidpoort om enkele brieven aan burgers in klare taal om te zetten. Op basis van deze herwerking zou men tot advies voor de communicatiediensten kunnen komen. De Zuidpoort ging de uitdaging aan.

Nog tijdens de pandemie bracht De Zuidpoort mensen in kwetsbare situaties samen. Uiteraard met de nodige veiligheidsmaatregelen.

Veel mensen die werden uitgenodigd, waren enthousiast over de opdracht. Ze ervaren immers dikwijls de gevolgen van onduidelijke communicatie.

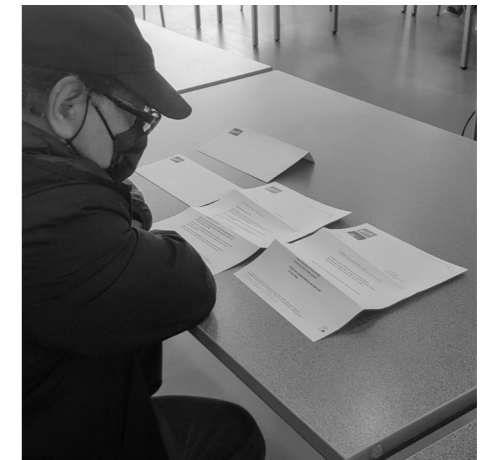
Tijdens de groepsbijeenkomsten kregen de deelnemers eerst de originele brief te zien. **We verzamelden kort feedback op de tekst, opbouw en vormgeving.**

Daarna kregen de deelnemers een 2de brief. Deze versie was door medewerkers van De Zuidpoort herwerkt met de kennis die ze al hadden.

Deze brief werd uitvoerig besproken en live op groot scherm aangepast.

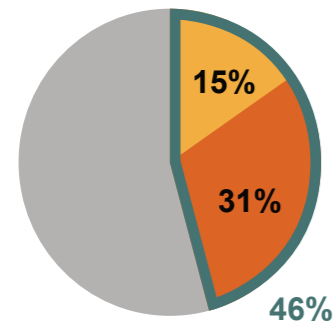
Élke keer verrasten deelnemers met hun kijk en voorstellen!

Wat je hier leest is het resultaat van een 20-tal bijeenkomsten.



VOOR WIE?

Cijfers over geletterdheid in Vlaanderen tonen aan



- **1 op 7** volwassenen is **laaggeletterd** (800.000 mensen)
- **1 op 3** volwassenen heeft de **basisvaardigheden**, maar nog geletterdheidsknoepen (1.600.000 mensen)
- **Bijna 1 op 2** volwassenen in Vlaanderen heeft het **moeilijk** om met informatie om te gaan (informatie vinden, begrijpen en hanteren). (2.400.000 mensen)

Bron: PIAAC onderzoek (Programme for the International Assessment of Adult Competencies)

Redenen

Hoe komt het dat niet iedereen de vaardigheden - die in onze samenleving worden verwacht - kan ontwikkelen? Waardoor wordt geletterdheid negatief beïnvloed?

- negatieve **leerervaringen** (op school en in andere contexten), beperkte leerkansen
- een **gezinssituatie** met weinig prikkels, waaronder beperkte taalstimulering en leeservaring
- beperkte **scholing**, beperkte ontwikkeling van geletterdheidscompetenties
- niet het Nederlands als moedertaal, **anderstaligheid**
- een **ontwikkelingsstoornis**

WAAROM?

Administratieve brieven van diensten zijn vaak moeilijk te begrijpen. Enerzijds omdat ze moeilijk geschreven zijn: met moeilijke woorden, lange zinnen, veel tekst, ...

Anderzijds omdat ze vaak gaan over procedures en beslissingen die ook moeilijk en ingewikkeld zijn. Die bijvoorbeeld te maken hebben met levensbelangrijke dingen zoals het inkomen of de woonsituatie, ... van mensen.

Heel belangrijke brieven met belangrijke informatie

Voor veel mensen hangt er dus veel van af of ze de brief goed begrijpen. Ze moeten er vaak ook goed op reageren, zorgen dat ze in orde komen met de procedure, ...

Veel stress

Een moeilijke leefsituatie zet mensen erg onder stress. Dat belemmert hen vaak ook om met de administratie en de procedures om te gaan zoals dat verwacht wordt. Laat dus de briefwisseling hierover voldoende duidelijk zijn. Zo dat mensen gepast kunnen reageren.

Belasting hulpverlening

Bij slechte communicatie (o.a. door moeilijke brieven, ...) gaan mensen hulp zoeken bij een maatschappelijk werker. Dat belast die werkers extra. Mensen begrijpen bv. de boodschap niet: ze hebben al dan niet recht op, ...

Niet alles is op te lossen met eenvoudige communicatie

Diensten hebben er alle belang bij dat hun communicatie met de burger klaar en duidelijk is. Dat vereenvoudigt de boodschap. Maar niet alles is op te lossen met goede communicatie, soms zijn procedures en maatregelen ingewikkeld. Dus per definitie moeilijk te begrijpen of op te volgen.

HOE?

Dé checklist bestaat niet.

Onze lijst met aandachtspunten kan je helpen om een brief zo toegankelijk mogelijk te schrijven.

Daarna moet je je voorstel **aftoetsen bij gebruikers** zelf, vinden wij. Omdat je je als schrijver nooit volledig kan verplaatsen in het standpunt van de lezer.

In dialoog gaan met lezers kan je als volgt:

- Maak een eerste - verbeterde/meer toegankelijke - versie van de brief en bekijk die samen met lezers (individueel of in groep).
- Pas de brief verder aan op basis van de verkregen feedback.
- Houd de dialoog met gebruikers in stand en blijf uitwisselen over je aanpassingen.

Dit proces vraagt wel veel tijd, maar blijf naar het groter plaatje kijken! Hoeveel tijd kan uiteindelijk worden gewonnen als lezers een brief meteen begrijpen en geen extra hulp hoeven te zoeken?

1. WEINIG TEKST ZONDER KORTAF TE ZIJN

Heb aandacht voor het gevoel dat de brief oproept



Schrijf in **spreektaal**, dat leest gemakkelijk.

Begin een brief met '**beste**'. Vermijd het afstandelijke 'geachte'.

Spreek lezers aan met '**je**'.

Vermijd om **kordaat** of streng over te komen.

Vermijd het werkwoord '**moeten**'.

VOOR

Geachte Mevrouw Deckers,

Het Bijzonder Comité voor de Sociale Dienst heeft op het volgende beslist: Het OCMW verleent u een tussenkomst in de huurwaarborg van 2.068,00 EUR.

Het OCMW zal de verleende waarborg van u terugvorderen. U betaalt dit bedrag terug aan 100,00 EUR per maand via storting aan de Dienst Financiën op rekeningnummer BE61 0910 1936 0017. De eerste betaling moet gebeuren binnen de maand.

NA

Beste,

We hebben goed nieuws voor jou. OCMW zal je huurwaarborg betalen (2086 euro).

Je betaalt elke maand 100 euro terug. Start daarmee vóór 17 juni.

Op rekening van:

Dienst Financiën

BE61 0910 1936 0017

Mededeling: Waarborg Deckers

Schrap, splits, vervang en bewonder (op de tonen van Ramses Shaffy)



Schrap zoveel mogelijk.

Schrijf **korte zinnen**, max 1 lijn.

Splits lange zinnen.

Gebruik **geen moeilijke woorden**. Als je ze gebruikt, leg ze dan uit.

Vervang woorden die verkeerd begrepen kunnen worden door een **anderstalige lezer**.

- Bv. niet: 'jouw korting loopt af', maar wel: 'jouw korting stopt'.
- Bv. niet: 'Dat geldt voor jou', maar wel 'Je zal dat krijgen' 'Geldt' kan ook begrepen worden als centen.

Gebruik **voetnoten** om juridische of belangrijke termen toe te lichten

VOOR

Aard en impact van de werken

De werken worden uitgevoerd in fases.

Fase 1: vanaf maandag 28 juni 2021 tot aan het bouwverlof van maandag 19 juli t.e.m. zondag 15 augustus 2021. We leggen het voetpad aan, plaatsen de boordstenen aan de zijde van huisnummer 14 en creëren een groenvak op het middeneiland. Tijdens deze fase blijft de bestaande rijweg liggen en blijft verkeer er mogelijk.

— Fase 2: vanaf maandag 16 augustus 2021 leggen we de wegenis, de voetpaden en het groen aan en dit aan de zijde van het Alphonse de Hollainhof. We zorgen er voor dat het Alphonse de Hollainhof steeds toegankelijk blijft voor Ivago en de brandweer.

— Fase 3: ...

NA

PLANNING

Maandag 28 juni tot vrijdag 16 juli:

- Voetpad aan de zijde van huisnummer 14.
- Groenzone in het midden.
- Verkeer blijft mogelijk.

Vanaf maandag 16 augustus (*):

- Aanleg weg, voetpaden en groen aan aan de zijde van het Alphonse de Hollainhof.
- Ivago en brandweer kunnen door de straat rijden.

Later:

....

* van maandag 19 juli tot en met zondag 15 augustus wordt er niet gewerkt

2. ONDERSTEUNENDE OPBOUW

De essentie staat in het bovenste deel van de brief (ligt bovenaan als brief gevouwen is)



Plaats bovenaan het **logo** van de dienst. Dat maakt duidelijk van wie de brief komt en (mogelijks) hoe belangrijk de brief is.

Zet in een korte zin **waarover** de brief gaat. Kom daar al tot de essentie.

Plaats zo mogelijk een **foto** die het onderwerp van de brief verduidelijkt.

Maak duidelijk **voor wie** de brief bestemd is: zet naam en adres ook bovenaan.

2. ONDERSTEUNENDE OPBOUW

Maak de informatie overzichtelijk door structuur in de tekst



Maak **alinea's**.

Schrijf **tussentitels**.

Gebruik korte **opsommingen**.

VOOR

gent: Stedelijke toelage 2021 **IVAGO**
Eke dag voor u op pad.

Bon voor huisvuilzakken en pmd-zakken

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 ophalen? 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

Afhaalbon huisvuilzakken en pmd-zakken

Op naam van:

2021

Deze bon is geldig van maandag 17 mei 2021 tot zaterdag 30 april 2022.
IVAGO | Proeftuinstraat 43 • 9000 Gent • tel. 09 210 81 11 • info@ivago.be • www.ivago.be

NA

gent: GRATIS vuilzakken 2021 **IVAGO**
Eke dag voor u op pad.

BON geldig tot en met 29 april 2022

REST (groen) én PMD (blauw)

Aan: Zacky Geluk
Properestraat 1
9000 Gent

2 rollen restafval (groot)
3 rollen PMD

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 **en 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

JE VERHUIST?
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

VOOR

gent: Departement Cultuur, Sport en Vrije Tijd
Staf

Jouw KORTING bij de Uitpas
STOPT op 30 mei 2021

Aan: Tuur Cul
Vrijtijdstraat 33
9000 Gent

Datum
30 april 2021

Contact
uitpas@stad.gent

Je UITPAS met kansentarieef loopt af

Beste gebruiker van de UITPAS,

Momenteel heb je een UITPAS met kansentarieef (kortingstarief). Een UITPAS met kansentarieef geeft je recht op 80% korting telkens wanneer je naar een vrijetijdsactiviteit van een UITPAS-partner gaat.

Jouw situatie is veranderd. Dit betekent dat je je UITPAS met kansentarieef nog slechts kan gebruiken **tot 30/05/2021**.

Om te weten of je toch nog in aanmerking komt voor het kansentarieef kan je de voorwaarden nakijken. Zo mis je ook het komende jaar geen kortingen voor vrijetijdsactiviteiten.

De voorwaarden om recht te hebben op het kansentarieef zijn:

- Verhoogde tegemoetkoming bij het ziekenfonds
- Een situatie van schuldbemiddeling of budgetbegeleiding
- Gerechtigde op het leefloon

Heb je toch nog recht? Kom dan met je UITPAS en het nodige attest naar een verkooppunt. Het attest mag niet ouder zijn dan 3 maanden. Je UITPAS met kansentarieef wordt dan verlengd.

Kom je niet meer in aanmerking? Dan kan je je UITPAS gratis laten omwisselen in een verkooppunt, zodat je kan blijven sparen en ruilen. Je gespaarde punten worden automatisch overgezet.

Kom in beide gevallen **vóór 30/05/2021** in een verkooppunt langs. Een overzicht van alle verkooppunten kan je vinden op www.uitingent.be/uitpas/verkooppunten.

Postadres: Stad Gent – Departement Cultuur, Sport en Vrije Tijd | Stadhuis | Botermarkt 1 | 9000 Gent
Bezoekadres: Stadswinkel, Botermarkt 17A, 9000 Gent | Tel. 09 210 10 10 | uitpas@stad.gent | uitingent.be/uitpas
Je hebt altijd het recht om je gegevens in te zien en om foutte gegevens aan te passen.
Ga voor meer informatie naar www.stad.gent en zoek op 'Mijn respect voor uw privacy'.

NA

gent: **Jouw KORTING bij de Uitpas**
STOPT op 30 mei 2021

Aan: Tuur Cul
Vrijtijdstraat 33
9000 Gent

Datum
30 april 2021

Beste,

Je hebt nu een UITPAS met korting (kansentarieef). Met die kaart krijg je 80% korting op veel activiteiten in Gent. Zoals optredens, theater, film, sport, musea, ...

Volgens onze informatie is je **situatie veranderd**. Daarom heb je **geen recht** meer op deze korting. De korting **stopt op 30 mei 2021**.

Je situatie is veranderd?
Kom naar ons. Zo verlies je jouw punten niet!

Je situatie is niet veranderd?
Misschien heb je wel nog recht op korting? Kom naar ons. Breng het juiste attest mee.

Meer info vind je op de achterkant van deze brief.

Met vriendelijke groeten,

Voor de burgemeester (bij delegatiebesluit van 24/01/2019)

Mieke Hullebroeck
Algemeen Directeur

Sami Souguir
Schepen van Cultuur, Stadsontwikkeling en Ruimtelijke Planning

Contact: 09 210 10 10 | uitpas@stad.gent | www.uitingent.be/uitpas

2. ONDERSTEUNENDE OPBOUW

Zorg ervoor dat de lezer alles heeft gezien



Als er meerdere pagina's zijn:

- Verwijs naar de **achterkant** van de brief met een icoon. Sommige mensen kijken niet vanzelf naar de keerzijde.
- Gebruik **paginanummers**.
- Maak pagina's die samen horen **aan elkaar vast**. Zo blijft de volgorde bewaard.

Laat de **contactinformatie** of doorverwijzing opvallen.
Geef eerst een adres en telefoonnummer. Daar hebben mensen in armoede het meeste aan. Noteer pas daarna een website en e-mailadres.

Werk met **kleur en contrast**.

VOOR

XXX XXX
XXX
9000 GENT

Contactpersoon Cremer Kim tel. 09/266 94 95 kim.cremer@ocmw.gent	Datum	Uw kenmerk Oms kenmerk SD-446990 152151
---	-------	--

Geachte,

Wat heeft het OCMW beslist?
Mevrouw XXX XXX
Het Bijzonder Comité voor de Sociale Dienst heeft op 18/03/2021 het volgende beslist:
U geniet reeds enige tijd leefloon van OCMW Gent. Het OCMW heeft uw situatie opnieuw bekeken.
Het OCMW kent u een leefloon als alleenstaande toe vanaf 01/01/2021.
Indien OCMW GENT bevoegd is, betaalt het hiermee uw verblijfskosten (dit is de dagprijs bepaald volgens protocol VVSG/SAW) tijdens uw verblijf in een erkend opvangcentrum.
Tijdens uw verblijf in een erkend opvangcentrum, neemt het OCMW Gent de ambulante medische en farmaceutische kosten ten laste en uw wettelijke en aanvullende ziekenfondsbijdragen.

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

Het OCMW zal na maximum één jaar uw situatie herbejken 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).
- uw leefloon is gekoppeld aan een geïndividualiseerd project voor maatschappelijke integratie waaraan u zich moet houden.
- u bent niet langer student

Wat is het bedrag dat u zal ontvangen?
Het barema leefloon als alleenstaande bedraagt 984,68 EUR.
Momenteel bedraagt uw recht op leefloon 797,53 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

NA

OCMW GENT

deze brief gaat over:
EENMALIGE FINANCIËLE HULP

Uw kenmerk: / Datum: 28/04/2022
Oms kenmerk: SD-409608 129355

Liv Loon
Goednieuwstraat 13
9000 GENT

Beste,

Je hebt recht op **financiële hulp** voor je verblijf in **De Sleutel**.
Je was in De Sleutel van 03/09/2020 tot en met 10/09/2020.
Zo kan de factuur betaald worden. Je betaalt ons in verschillende keren terug.

Hoeveel zal je ontvangen?
Het OCMW betaalt:
• de **verblijfskosten**: 193,20 EUR.
• de **geneesmiddelen** tijdens het verblijf
• de **aanvullende ziekenfondsbijdragen**

Je ontvangt deze financiële hulp 1 keer.

Hoe wordt de financiële hulp betaald?
We storten het geld op je rekening.
Je kan met je assistent een andere afspraak maken.

Hoe betaal je terug?
Je betaalt **193,20 EUR terug** aan het OCMW.
Elke maand betaal je **50,00 euro**.
Op het rekeningnummer BE61 0910 1638 0017.
De eerste betaling moet gebeuren voor 28/5/2022.

VRAGEN? NEEM CONTACT OP MET JE ASSISTENT

Ine Vandenaweele
09/266 45 26
Kempstraat 150, 9000 Gent
Ine.Vandenaweele@ocmw.gent

1/3 zie achterkant

3. BEGELEIDENDE VORMGEVING

Breng rust

Vermijd teveel **prikkels**. Bepaal wat de lezer eerst moet zien.

Laat veel **witruimte**

Gebruik een ruime **margin**, zowel links als rechts.

Geef de lezer opvallende signalen



Zet kernwoorden in het **vet**.

Gebruik **pijlen, lijnen, kaders, ...**

Gebruik **iconen of foto's**.

VOOR

OCMW GENT

mei 2002). Uw maatschappelijk werker kan u hierbij helpen.
- als uw sociale of financiële situatie wijzigt, moet u zelf het OCMW hiervan onmiddellijk op de hoogte brengen (artikel 22 Wet van 26 mei 2002).
- u moet elk verblijf in het buitenland vooraf melden.
- u kan een sanctie oplopen als u onvolledige of onjuiste verklaringen aflegt die het bedrag van het leefloon beïnvloeden, of indien u bestaansmiddelen niet aangeeft (artikel 30 en 31 Wet van 26 mei 2002).
- indien u niet akkoord gaat met deze beslissing, kan u in beroep gaan. U vindt hierover meer informatie op het einde van deze brief.
- indien u een voordelig abonnement voor De Lijn of meer informatie wenst te bekomen contacteer uw maatschappelijk werker.
- het OCMW Gent neemt de kosten die verbonden zijn aan een opname in een ziekenhuis, in de periode dat u recht heeft op leefloon, ten laste.

Berekening

Maandelijkse weergave	Barema bedrag nat	1.330,74
	Maatschappelijke werker	
Jaar voordaan (aanvraag)	0,00	
Inkomsten uit arbeid	0,00	
Vast loon	0,00	
Uitskeringen	0,00	
Werkloosheidsuitkering	0,00	
Pensioen	0,00	
Pensioen	0,00	
Uitsonderlijke inkomsten	0,00	
Uitsonderlijke inkomsten	0,00	
Waria	0,00	
Bruwinkomsten	0,00	
Totaal	0,00	
Maatlijkke wijziging	0,00	
Jaarlijkse aansluiting SOC ***** (aanvraag)	15.969,89	
Jaarlijkse recht:	1.330,74	
Maandlijkse recht:		

Waar kunt u terecht met vragen?
Als u nog vragen hebt over de beslissing, de berekening of de uitbetaling neem dan contact op met uw maatschappelijk werker.

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 (Erkenningnr. Schuldbemiddeling 14AB/74/99060)
U heeft altijd het recht om uw gegevens te te zien en om fouten aangeven aan te geven.
Ga voor meer informatie naar www.stad.gent en zoek op "Met respect voor uw privacy".

NA

OCMW GENT

1. Berekening van je leefloon

We hebben je leefloon berekend.
Volgens onze gegevens is dit je situatie:

Je bent:

- **samenwonende**
- **met 3 kinderen**
- **1 kind is ouder dan 18 jaar**

Je inkomsten:

- **Groeppakket (kindergeld): 509,37 euro per maand.**
- **Je hebt geen andere inkomsten**

In die situatie heb je recht op **1330,74 euro per maand**.

Veranderingen? Contacteer je assistent?

- Bijvoorbeeld andere inkomsten, huisgenoten, verhuis, ... Dan maken we een **nieuwe berekening**.
- Contacteer je assistent als je naar het **buitenland** wil.
- Als je informatie niet klopt, word je **bestraft**.

pagina 2 van 8

3. BEGELEIDENDE VORMGEVING

Zorg dat de tekst goed leesbaar is 

Een voldoende groot lettertype: min. **13p** of **14p**.

Gebruik **kleur**. Kies bewust, kleuren hebben vaak een betekenis
Bv. rood = 'mag niet' en groen = 'mag wel'

Een hoog **contrast** helpt voor wie slechtziend of kleurenblind is.

Zorg dat info direct te begrijpen is 

Schrijf **getallen in cijfers** en niet in woorden.

Schrijf tekst, **vermijd kolommen** en tabellen.

CHECKLIST VOOR DUIDELIJKE BRIEVEN

1. WEINIG TEKST ZONDER KORTAF TE ZIJN

 **Heb aandacht voor het gevoel**

- Schrijf in **spreektaal**.
- Begin een brief met '**beste**'.
- Spreek lezers aan met '**je**'.
- Vermijd **kordate** of strenge taal.
- Vermijd het werkwoord '**moeten**'.

 **Schrap, splits, vervang**

- Schrap** zoveel mogelijk.
- Schrijf **korte zinnen**.
- Splits** lange zinnen.
- Gebruik **geen moeilijke woorden**.
- Vervang woorden die verkeerd begrepen kunnen worden door een **anderstalige lezer**.
- Gebruik **voetnoten**.

2. ONDERSTEUNENDE OPBOUW

 **De essentie staat in het bovenste deel van de brief**

- Plaats bovenaan het **logo** van de dienst.
- Zet in een korte zin **waarover** de brief gaat.
- Plaats zo mogelijk een **foto**.
- Maak duidelijk **voor wie** de brief bestemd is.

 **Maak de informatie overzichtelijk door structuur in de tekst**

- Maak **alineas**.
- Schrijf **tussentitels**.
- Gebruik korte **opsommingen**.

 **Zorg ervoor dat de lezer alles heeft gezien**

- Verwijs naar de **achterkant** met een icoon.
- Gebruik **paginanummers**.
- Maak pagina's die samen horen **aan elkaar vast**.
- Laat de **contactinformatie** opvallen.
- Werk met **kleur** en **contrast**.

3. BEGELEIDENDE VORMGEVING

 **Breng rust**

- Vermijd teveel **prikkels**.
- Laat veel **witruimte**
- Gebruik rondom een **witmarge**.

 **Geef de lezer opvallende signalen**

- Zet kernwoorden in het **vet**.
- Gebruik **pijlen, lijnen, kaders, ...**
- Gebruik **iconen of foto's**

 **Zorg dat de tekst goed leesbaar is**

- Een voldoende groot lettertype.
- Gebruik kleur op een bewuste manier.
- Gebruik **hoog contrast**.

 **Zorg dat info direct te begrijpen is**

- Schrijf **getallen in cijfers**.
- Schrijf tekst, **vermijd kolommen** en tabellen..

VOOR

NA