

REDACTIE RECHTENVERKENNER TAAL, VORM EN STIJL, AFBAKENING RECHTEN VERSIE: 1.1 – 28 MEI 2009

OVERZICHT:

1. Stijl en vorm.....	2
1.1. Algemene en stijlrichtlijnen:	2
1.2. Specifieke notaties:	2
1.3. Gebruik van hyperlinks:	4
2. Rubrieken productfiche.....	4
2.1. Titel (overkoepelende benaming)	4
2.2. Omschrijving	4
2.3. Voorwaarden.....	5
2.4. Aanvragen.....	5
2.5. Meebrengen.....	6
2.6. Bijkomende informatie:	6
2.7. Contactgegevens:	6
3. Welke rechten wel en welke niet?	6
3.1. Afbakening:	6
3.2. Rechten versus diensten	7
4. Nuttige achtergrondinformatie rond taal en webtoegankelijkheid	8

1. Stijl en vorm

1.1. Algemene en stijlrichtlijnen:

- schrijf voor de burger: duidelijk, eenvoudig, verstaanbaar
- gebruik algemeen nederlands
- hanteer eenvoudig taalgebruik: de gewone gebruiker is niet thuis in welzijnsterminologie
- leesbaarheid primeert op juridisch correcte informatie
- schrijf in actieve zinnen - vermijd passieve zinsconstructies
niet: als er werken aan uw woning worden uitgevoerd
wel: als u werken aan uw woning uitvoert
- schrijf in de tegenwoordige tijd
- gebruik 'u' als aanspreekvorm (u kunt een aanvraagformulier afhalen bij ...)
- gebruik korte zinnen (maximum 10 à 15 woorden), laat overbodige woorden weg
- deel langere tekst (meer dan 5 schermregels) op in verschillende alinea's en gebruik indien nodig subtitels
- start met de belangrijkste elementen en vermeld pas daarna (waar nodig) bijkomende elementen
- volzinnen beginnen met hoofdletter en eindigen met punt of een ander leesteken
- opsommingen beginnen zonder hoofdletter en eindigen zonder leesteken
- gebruik voor opsommingen de ongenummerde lijst
gebruik een genummerde lijst enkel wanneer de volgorde belangrijk is
- beperk het gebruik van opmaak in de tekst en gebruik nooit onderstrepen (anysurfer)

1.2. Specifieke notaties:

Afkortingen

Afspraak:

- Geen afkortingen tenzij ze algemeen bekend zijn
- Gebruik geen puntjes in de afkorting
- Als een dienst vaak in een fiche voorkomt, schrijf dan eerst de naam voluit gevolgd door de afkorting

Voorbeeld:

Niet: FOD, IGO, VREG, i.v.m., etc.

Wel: OCMW, VDAB

Federale Overheidsdienst Sociale Zekerheid (FOD Sociale Zekerheid)

Datum

Afspraak:

Schrijf de datum voluit en gebruik geen tijdsaanduidingen zonder exacte datum (vanaf volgende week)

Voorbeeld:

26 april 2008

Openingsuren

Afspraak:

- Elke werkdag van X.XX tot X.XX u.
- Bij uiteenlopende openingsuren elke dag afzonderlijk opnemen
- Geen onbepaalde openingsuren zoals 'tijdens de kantooruren'
<http://taaladvies.net/taal/advies/vraag/1278/>

Voorbeeld:

Elke werkdag van 8.30 tot 12.30 u. en van 13.15 tot 17.00 u.
Maandag en donderdag ook van 18.00 tot 20.00 u.

Euro

Afspraak:

- Gebruik niet het symbool € of EUR
- Bij een rond getal geen cijfers na de komma
- Punt tussen de duizendtallen
- <http://taaladvies.net/taal/advies/vraag/1179/>

Voorbeeld:

50 euro

1.114,73 euro

Naam organisatie

Afspraak:

- Gebruik de correcte benaming van de dienst
- Verwijs naar het specifieke agentschap / afdeling of dienst
- Vlaamse en federale ministeries: schrijf elk betekenisvol woord met een hoofdletter
- Vermijd het vermelden van contactpersonen (onderhoud van de informatie) – indien toch: achternaam, voornaam

Voorbeeld:

Vlaams Ministerie van Onderwijs en Vorming

Afdeling Studietoelagen

Janssens, Dirk

Adres

Afspraak:

Naam, adres of gemeente niet in drukletters schrijven
Busnummer tussen haakjes (bus XX)

Voorbeeld:

Koning AlbertII-laan 35 (bus 30)

1030 Brussel

Telefoon en faxnummers

Afspraak:

Gebruik geen koppelteken of punten <http://taaladvies.net/taal/advies/tekst/52/>

Voorbeeld:

016 25 24 23

02 553 33 30

Cijfers in tekst

Afspraak:

Voluit tot twintig of veelvoud van honderd
In combinatie met een teken steeds in cijfers

Voorbeeld:

negentien, driehonderd, 365

10 euro

Symbolen

Afspraak:

Vermijd zoveel mogelijk het gebruik van symbolen ' ; " | & > \ < = / *

1.3. Gebruik van hyperlinks:

Om te voldoen aan de anysurfer vereisten (toegankelijk website voor slechtzienden, ...) moeten:

- linkteksten betekenisvol zijn:
 - *niet*: [klik hier](#) voor meer informatie over de anysurfer vereisten rond hyperlinks
 - *wel*: raadpleeg de [anysurfer-vereisten rond hyperlinks](#)
- bij downloadbare bestanden het bestandstype aangegeven zijn
 - [Folder: Sociale rechten. Haalt u er alles uit? \(pdf, 1,3 MB\)](#)
 - als het bestand groter is dan een megabyte, vermeld dan ook de bestandsgrootte
 - schrijfwijze bestandstype: pdf – doc – zip – powerpoint – (kleine letters)
 - schrijfwijze bestandsgrootte: doc, X,X MB

Bij twijfel: raadpleeg <http://www.anysurfer.be/nl/richtlijnen/navigatie/hyperlinks/>

Algemene aandachtspunten:

- zorg dat links naar websites ook effectief werken
- zorg dat de gebruiker direct op de pagina met de beloofde informatie terecht komt of gemakkelijk de weg vindt. Geef indien nodig het pad op dat men moet volgen.

Voorbeeld:

- Kies op de homepagina links voor 'Diensten'
- Kies dan achtereenvolgens 'Leefmilieu' en 'Premies'

2. Rubrieken productfiche

2.1. Titel (overkoepelende benaming)

Inhoud:

- kort en bondig (in sleutelwoorden) de essentie van het recht
- geen regio (gemeente ...) vermelden in de titel
- actie niet opnemen:
 - niet*: Aanvraag inkomensgarantie voor ouderen
 - wel*: Inkomensgarantie voor ouderen
- vermeld de doelgroep enkel als het recht specifiek voor hen is en plaats ze dan achteraan -
voorbeeld: Aanpassingspremie voor personen met een handicap

Stijl:

- begin met het belangrijkste sleutelwoord: de titel bepaalt de sorteervolgorde (alfabetisch)
- begin met een hoofdletter en eindig zonder leesteken
- gebruik geen speciale tekens, indien nodig enkel een koppelteken '-' met spatie tussen het koppelteken en terug een hoofdletter na het '-'
voorbeeld: De Lijn - Omnipas

2.2. Omschrijving

Inhoud:

- geef een beknopte en duidelijke omschrijving van het recht
- beperk u tot de essentie van het recht - gedetailleerde informatie kunt u opnemen onder 'bijkomende informatie'
- neem geen informatie op die verder in de fiche terugkomt (detail van de voorwaarden of aanvraagprocedure)

Stijl:

- gebruik volzinnen maar houd ze kort
- splits langere tekst op in verschillende alinea's

2.3. Voorwaarden

Inhoud:

- geef een beknopte en duidelijke opsomming van de voorwaarden waaraan een persoon moet voldoen om van het recht gebruik te kunnen maken
- zijn de voorwaarden te complex, beperk de informatie dan tot de belangrijkste voorwaarden en link gericht door naar een externe website voor de gedetailleerde voorwaarden

Stijl:

- gebruik een opsomming
- spreek de burger rechtsreeks aan
niet: zorgbehoevend zijn
wel: u bent zorgbehoevend
- als men aan één van de voorwaarden moet voldoen, start dan elk punt met 'ofwel'
voorbeeld:
 - ofwel u heeft recht op de verhoogde tegemoetkoming
 - ofwel u ontvangt een leefloon

2.4. Aanvragen

Waar

- de naam van de dienst waartoe de rechthebbende zich moet richten om het recht aan te vragen.
- enkel de naam van de organisatie en de specifieke dienst - geen contactgegevens
voorbeeld: Gemeente X – Dienst Financiën

Hoe

- geef hier een korte toelichting bij de aanvraagprocedure: moet men een aanvraag indienen? Moet de aanvraag met een formulier? In welke periode? Wat gebeurt er verder met de aanvraag?
- als het aanvraagformulier online beschikbaar is, link dan gericht door
- schrijf in volzinnen

Bedrag

- vermeld hier het bedrag van de toelage
- gebruik een opsomming als het om verschillende bedragen gaat – is de toelage beperkt tot één bedrag, gebruik dan een volzin
- vermeld ook of het om een maandelijks of jaarlijkse toelage gaat
- vermeld indien mogelijk de datum waarop het bedrag geldig was
formulering: '(bedrag geldig op XXX)'
- moet de gebruiker een bepaald bedrag betalen, zet dan vooraan: 'U betaalt:' (gevolgd door een opsomming)

Voorbeeld:

U ontvangt jaarlijks een premie van 50 euro (bedrag geldig op 1 maart 2008).

U betaalt:

- 7 euro lidgeld per jaar
 - 0,30 eurocent per gereden kilometer
- (bedragen geldig op 1 januari 2009)

2.5. Meebrengen

Inhoud:

- vermeld alle documenten die men moet meenemen om een aanvraag in te dienen (ook bijvoorbeeld identiteitskaart)

Stijl:

- gebruik een opsomming in telegramstijl:
voorbeeld:
 - identiteitskaart
 - SIS-kaart
 - laatste aanslagbiljet personenbelasting

2.6. Bijkomende informatie:

- vermeld hier eventueel waar men extra informatie over het recht kan terugvinden: de organisatie, een website, een brochure, etc
- als men zich voor de aanvraag niet tot een bepaalde dienst moet wenden, neem dan hier de contactgegevens van de verantwoordelijke organisatie op

2.7. Contactgegevens:

Inhoud:

- alle contactgegevens van de dienst waar men het recht moet aanvragen
- bij voorkeur linken aan een organisatie uit de sociale kaart (www.desocialekaart.be)
- bij manueel invullen: let op de specifieke notaties (zie 1.2.)

3. Welke rechten wel en welke niet?

3.1. Afbakening:

De rechtenverkenner heeft een brede uitvalsbasis ('sociale grondrechten'). Een strikte afbakening van al dan niet op te nemen producten is vaak moeilijk.

Hanteer volgende uitgangspunten om te beoordelen of een product al dan niet thuishoort op de rechtenverkenner:

- gaat het om producten voor de individuele burger?
wel: toelage aan kansarme jongeren voor deelname aan jeugdactiviteiten
niet: toelage aan jeugdorganisatie
- gaat het om producten specifiek relevant voor kansengroepen (ouderen, chronisch zieken, ...)?
wel: woonaanpassingspremie voor bejaarden
niet: premie voor zonnepanelen of een individuele afvalwaterzuiveringsinstallatie
- gaat het om een recht in de enge zin: een premie of tegemoetkoming?
wel: sociaal pedagogische toelage
niet: sociale dienstverlening
- gaat het om een recht dat u als lokaal bestuur aanvullend toekent?
wel: lokale energietoelage
niet: verwarmingstoelage stookoliefonds, leefloon ...

- is het recht voldoende concreet te definiëren?
wel: huurtoelage voor OMNIO-gerechtigden
niet: ‘aanvullende financiële steun als u het financieel moeilijk hebt’

Opmerking:

Er zijn ook andere initiatieven waar een specifieke premie soms beter thuishoort:

- alle premies rond wonen: www.premiezoeker.be
- alle premies rond energie: <http://www.energiesparen.be/subsidies/subsidiemodule>
- alle diensten: www.desocialekaart.be

Vanuit de rechtenverkenner proberen we af te stemmen met deze verschillende initiatieven zodat informatie maar op één plaats moet ingevoerd en onderhouden worden.

Daarnaast loopt in 2009 een project van diverse actoren (consortium VVSG – V-ICT-OR in overleg met CORVE en 1700 – Vlaamse infolijn) om te komen tot een interbestuurlijke producten- en dienstencatalogus die een ruimere invulling kent dan de sociale rechten in de rechtenverkenner.

3.2. Rechten versus diensten

De rechtenverkenner focust zich op individuele, materiële voordelen en tegemoetkomingen. Naast deze rechten zijn er tal van diensten en voorzieningen die relevant zijn binnen het informatieaanbod, zeker in het kader van bijvoorbeeld een sociaal huis.

Voor ontsluiting van deze diensten is de interprovinciale sociale kaart (www.desocialekaart.be) de aangewezen partner. Deze databank bevat formele en inhoudelijke informatie over het voorzieningenaanbod in de welzijns- en gezondheidssector.

Om te vermijden dat u gegevens op verschillende plaatsen actueel moet houden, verwerkt u informatie rond diensten (sociale dienst, maaltijdbedeling, klusjesdienst, ...) zoveel mogelijk in de sociale kaart.

De rechtenverkenner ontsluit deze diensten via zogenaamde dienstenfiches. Deze dienstenfiches geven voor bepaalde thema's en doelgroepen een opsomming van de relevante voorzieningen binnen de sociale kaart. Vanuit de fiche kan men meteen een gerichte opzoeking in de sociale kaart opstarten.

Momenteel staan de volgende dienstenfiches online:

- Sociale kaart: voorzieningen rond arbeid
- Sociale kaart: voorzieningen rond justitie en juridische bijstand
- Sociale kaart: voorzieningen rond gezinnen
- Sociale kaart: voorzieningen rond welzijn en gezondheid
- Sociale kaart: voorzieningen rond wonen
- Sociale kaart: voorzieningen voor chronisch zieken
- Sociale kaart: voorzieningen voor dak en thuislozen
- Sociale kaart: voorzieningen voor gezinnen, kinderen en jongeren
- Sociale kaart: voorzieningen voor ouderen
- Sociale kaart: voorzieningen voor personen met een handicap
- Sociale kaart: voorzieningen voor personen met een laag inkomen
- Sociale kaart: voorzieningen voor werkzoekenden

Deze dienstenfiches verschijnen in de verschillende zoekmogelijkheden (Van A-Z, Thema, Doelgroep, Persoonlijk Profiel) met als titel “Sociale kaart: voorzieningen voor ...”

Screenshot dienstenfiche:

[Een fout gevonden?](#)
[Klik hier en laat het ons weten](#)

Bent u op zoek naar specifieke organisaties, diensten en voorzieningen in uw gemeente, dan kan u deze opzoeken in de interprovinciale sociale kaart.

U vindt hieronder een selectie van de hierin opgenomen rubrieken relevant voor de doelgroep dak- en thuislozen. Klik op één van de hyperlinks om een opzoeking naar voorzieningen actief in het werkingsgebied van uw gemeente te starten.

Doelgroep dak- en thuislozen:

- [Andere diensten thuislozenzorg](#)
- [Begeleid wonen](#)
- [Crisisopvang](#)
- [Nood- en doorgangswoningen](#)
- [Opvangcentra gemeentelijk publiek](#)
- [Opvangcentra jongeren](#)
- [Opvangcentra mannen](#)
- [Opvangcentra vrouwen en kinderen](#)
- [Thuislozenzorg](#)

Algemene eerstelijnsvoorzieningen waar u steeds terecht kan:

- [diensten van het OCMW](#)
- [diensten van de gemeente](#)
- algemeen welzijnswerk:
 - [autonome centra algemeen welzijnswerk \(CAW\)](#)
 - [centra algemeen welzijnswerk in het kader van de ziekenfondsen \(ICAW\)](#)

Of [doorzoek het volledige aanbod van organisaties, diensten en voorzieningen in uw gemeente.](#)

4. Nuttige achtergrondinformatie rond taal en webtoegankelijkheid

Raadpleeg volgende sites bij twijfel of voor achtergrondinformatie:

- VRTtaal.net: <http://taal.vrt.be/>
- Taaladvies: <http://taaladvies.net/>
- Anysurfer: <http://www.anysurfer.be/>