



DIENSTNOTA

Taal aan de balie

DOEL

Elke bezoeker op een klantvriendelijke manier verderhelpen aan de balie. Taal als barrière doorbreken zodat de klant zich begrepen voelt én dat zijn documenten in orde zijn. Het gebruik van helder Nederlands is aangewezen. Bovendien is elk contact in het Nederlands voor een anderstalige een oefenkans. De dienstnota geeft richtlijnen over duidelijke taal voor alle medewerkers van de staddiensten en het Sociaal Huis.

SCHEMATISCH OVERZICHT

Mondelinge communicatie



Schriftelijke communicatie



Anderstalige inwoner

