

Ambysje foar it Frysk foar de gemeente Heerenveen

Basis: tsjinstferlienende organisaasje

De gemeente Heerenveen is in tsjinstferlienende organisaasje, dy't by de útfiering fan it wurk tichtby de libbenswrâld bliuwe wol. Of oars sein: oanslute wol by syn ynwenners. Dat feit foarmet de basis foar dizze ambysje foar it Frysk. Want dat betsjut wat foar de taal dy't meiwurkers en bestjoerders brûke yn it kontakt mei de ynwenners. En wat je dêr as organisaasje oer útstrielje.

Tema: meartaligens

Ynwenners fan de gemeente Heerenveen en ek meiwurkers fan de gemeente binne oer it algemien meartalich. Se prate fan hûs út Frysk, Nederlânsk, in dialekt of in oare nasjonale taal. Want Heerenveen is in gemeente dy't foarop rint yn it oanlûken fan ynternasjonale bedriuwen. Meartaligens is dus in natuerlik gegeven yn de gemeente. Meartaligens giet oer meardere talen dy't neist elkoar besteane en brûkt wurde. Meartaligens giet oer romte en respekt foar elkoars taal. En dêrmei giet meartaligens oer kânsen foar taal. It oerkoepeljende tema foar dizze ambysje foar it Frysk is dêrom fanselsprekkend meartaligens.

Utgongspunt: taal biedt kânsen

As meartaligens in fanselsprekkend tema is en tsjinstferliening betsjut dat je as organisaasje oanslute wolle by de leefwrâld fan de ynwenners, dan is it útgongspunt dat taal kânsen biedt. De keunst is om meielkoar út te finen wêr't dy kânsen lizze. Bygelyks:

- bettere petearen en klantrelaasjes troch it bewustwêzen fan wat taal docht yn in kontakt/relaasje
- taal as binende faktor yn de mienskip
- taal as manier om jin as gemeente te profilearjen
- taal as manier om jinsels te ûntwikkeljen

Boppesteande liedt ta de folgjende ambysje foar it Frysk:

Frysk mei der wêze

Taal sjen as in kâns ymplisearret dat der romte is foar taal en dus ek foar it Frysk: Frysk brûke mei en kin, mar moat net. Frysk mei der wêze. Elk is frij om der yn syn/har wurk wat mei te dwaan en dy kâns te brûken. It Frysk is yn de organisaasje dêrmei lykweardich oan it Nederlânsk. Dat betsjut yn de praktyk fan de gemeente Heerenveen it folgjende: meiwurkers kinne it Frysk brûke wannear't se dat wolle. It is bygelyks prima om de telefoan yn it Frysk oan te nimmen, meiwurkers kinne der foar kieze om in advys yn it Frysk te skriuwen of se besprekke meielkoar yn hokker taal se oerlizze sille. Taal is ûnderwerp fan petear.

Utneogjend

Utneogjend wêze is witte litte dat Frysk mei en kin. Besprekber meitsje is dêr in goeie manier foar. Bygelyks yn in (telefoan)petear de fraach stelle hokker taal de oare persoan graach brûkt. Of yn in wurkoerlis besprekber meitsje wat de fiertaal wêze sil. **Wat ek helpt om witte te litten dat Frysk mei en kin is dat sawol boechbylden fan de gemeente (bygelyks de boargemaster, wethâlders) as meiwurkers fan de gemeente it goeie foarbyld jouwe en hearre litte dat se meartalich binne. Op in wize dy't by harren past.** Fierder sit it útneogjende him der yn dat de gemeente yn syn kommunikaasje it Frysk sichtber makket. Dat hoecht gjin folslein Frysktalige webside te wêzen. Meartaligens is goed op in kreative en boartlike wize yn te setten.

Frysk ferstean as basisnivo

As Frysk der wêze mei, meiwurkers frij binne om it te brûken en de organisaasje oanslút by de taal fan de ynwenners, dan past it dat alle meiwurkers fan de gemeente it Frysk ferstean kinne of dat leare wolle.

Oanslute by de taal fan de klant

Tichtby de libbenswrâld fan de klant bliuwe betsjut ek dat je je as gemeente oanpasse kinne oan de taal fan de klant. **De taalkar fan de klant is liedend. Dêrom is de ambysje dat meiwurkers yn waans wurk it belangryk is om kontakt te hawwen mei de ynwenners, op hokker mêd ek, alle war dogge om mei de klant yn syn/har taal te praten.**

Dizze ambysje soe yn de praktyk it folgjende betsjutte kinne:

1. Storytelling: as organisaasje it ferhaal fan de gemeente Heerenveen en meartaligens meitsje en fertelle
a. It ûnderwerp taal/meartaligens/Frysk yntern besprekber meitsje (yn in foarm dy't iepen is en romte jout oan elk) en op basis dêrfan it ferhaal fan de gemeente Heerenveen en meartaligens formulearje.
b. Fanút dat ferhaal it petear oangean mei it ûnderwiis yn de gemeente oer de kânsen fan meartaligens (meartalige skoalle)
c. Fanút dat ferhaal ynformaasje en ideeën oer meartaligens diele mei eksterne partners (bygelyks wolwêzen, soarch, kultuer).
2. Leare: as organisaasje fasilitearje yn it learen
a. Yntern kursussen Frysk ferstean, lêze, prate en skriuwe foar meiwurkers/bestjoerders organisearje.
b. It ferlet fan kursussen Frysk yn de mienskip/by partners hifkje en oanbiede om dêr yn te fasilitearjen.
3. Utnoegjend wêze
a. It Frysk yntern yn oerlizzen, mei kollega's, ensafh. brûke
b. It Frysk ekstern yn oerlizzen brûke.
c. De telefoan opnimme yn de taal dy't dy past en freegje hokker taal de persoan oan de oare kant brûke wol.
d. Ofspraken meitsje oer wat te dwaan / sizzen as minsken oanjouwe dat se it Frysk net of net goed fersteane.
e. Meielkoar in mailekspearimint oangean: yntern yn it Frysk maile foar wa't dat wol en sjen wat der bart.
f. It Frysk / meartaligens op boartlike wize ûnderdiel fan de kommunikaasje fan de gemeente meitsje.
4. Meartaligens: in kâns foar meiwurkers
a. Alle meiwurkers fersteane Frysk of binne ree om dat te learen.
b. De gemeente freget fan (nije) meiwurkers om it Frysk te ferstean of om dat te learen (fanút it ferhaal fan de gemeente Heerenveen en meartaligens).
c. De gemeente freget fan (nije) meiwurkers dy't in soad kontakt ha mei klanten dat se ree binne Frysk te praten as de klant dat wol. As se it Frysk net machtich binne kin dat troch de taal te learen of troch in oare passende oplossing te finen (in kollega nimt it bygelyks oer) (fanút it ferhaal fan de gemeente Heerenveen en meartaligens).
5. Meartaligens: in kâns foar de mienskip
a. De gemeente stipet meartalige aktiviteiten/eveneminten yn de gemeente.
6. Gearwurking
a. As gemeente gearwurkje en útwikselje mei oare gemeenten.

7. Ferantwurdlikheid

- a. Meartaligens en dêrmei Frysk ta in ferantwurdlikheid fan de hiele organisaasje meitsje. De amtner Frysk (of better: amtner meartaligens) hat in koördinearjende rol.

TAHEAKKE 1

Undersyk nei de ambysje foar it Frysk

It ûndersyk nei de ambysje foar it Frysk bestiet út fjouwer ûnderdielen: de miening fan de ynwenners fan de gemeente, it advys fan eksterne partners, de taalsituaasje fan de eigen organisaasje en it advys fan meiwurkers út de eigen organisaasje.

Fragelist ynwenners

Yn it klantûndersyk tsjinstferliening (2016) binne fragen steld oer oft en hoe't de gemeente Heerenveen him profilearje kin as Fryske gemeente. Yn totaal binne 5.049 minsken benadere om de fragelist yn te foljen. De respons wie 13,4%. Online ha 293 minsken de fragen beantwurde, op papier wienen dat 384.

Enkête Fierder mei Frysk foar de ynterne organisaasje

Om in byld te krijen fan de situaasje fan it Frysk yn de eigen organisaasje ha alle meiwurkers fan de gemeente Heerenveen (ynklusyf kolleezje en ried) in enkête krigen. It totaal oantal wie 468. Mear as de helte (241 persoanen) hat de fragen beantwurde.

Petear mei eksterne partners

Mear as 300 organisaasjes binne útnoege foar in ynteraktive jûn (mei de kar út twa data) oer de ambysje foar it Frysk. It hiele maatskiplike fjild, doarpsbelangen, it ûnderwiis, kulturele ferienings, sportferienings: de útnoeving is breed ferstjoerd. De respons wie tsien. Der is dêrom besletten om ien jûn te hâlden. Op dy jûn wienen fertsjintwurdigers oanwêzich fan:

- Bernedeiferbliuw It Bernetreintsje
- Bibliotheken Mar en Fean
- Bornego College
- Dream theater Akkrum
- FNP
- Frysk Selskip
- Participatieraad
- Plaatselijk Belang Oranjewoud

Op basis fan de ynformaasje út boppesteande enkêtes, eigen ûnderfinings, waarnimmings en assosjaasjes binne de dielnimmers meielkoar yn petear gien. Opdracht wie om in advys te formulêrjen oer de ambysje foar it Frysk foar de gemeente Heerenveen.

Petearen mei meiwurkers fan de gemeente Heerenveen

As oanfolling op de enkête *Fierder mei Frysk* binne der Petearen mei meiwurkers organisearre oer de ambysje foar it Frysk. De reden dêrfoar is dat der achter de sifers en persintaazjes in wrâld oan emoasjes en gefoelens skûlet en dat it goed is om dy te hearren. 13 meiwurkers ha ferdield oer trije Petearen meipraat. Lykas de eksterne partners hat elke groep op grûn fan de ynformaasje út it tsjinstferlieningûndersyk, de ynterne enkête, eigen ûnderfining, waarnimmings en assosjaasjes in advys foar de ambysje foar it Frysk formulêarre.

Yn taheakke 2 steane de útkomsten fan boppesteande ûndersiken en Petearen beskreaun.

TAHEAKKE 2

Utkomsten fan de fragelisten en petearen

2.1 Klantûndersyk

De fragelisten foar it klantûndersyk binne foar in part online beantwurde en foar in part op papier. Fan de online antwurden binne mear gegevens bekend.

Profilearje as Fryske gemeente?

Yn it klantûndersyk tsjinstferliening is minsken de fraach steld oft se fine dat Heerenveen him as Fryske gemeente profileare moatte soe. 47% fan de online respondinten soe dat wolle en 56% fan de op papier respondinten. Opfallend is dat by de online respondinten de leeftydskategory 21 – 30 jier it heechste skoart (52,7%).

De minsken dy't wolle dat de gemeente him mear profilearret as Fryske gemeente ha ek oanjûn hoe't de gemeente dat dwaan kinne soe. Meielkoar in breed palet oan mooglikheden, dy't foar it grutste part te beflappen binne ûnder taal en imago.

Minsken fine dat de gemeente it Frysk mear brûke kin. Meiwurkers soenen it allegear ferstean kinne moatte. Oaren fine dat meiwurkers Frysk prate kinne moatte. Of yn alle gefallen de telefoan yn it Frysk oannimme moatte. Brûk de taal, sizze se. Troch it te praten, yn kommunikaasje-utingen fan de gemeente én troch elkenien, meiwurkers en bestjoerders. Fierder leit der in rol foar de gemeente yn it fasilitearjen fan it learen fan Frysk. Dat kin wêze troch ynwenners kursussen Frysk oan te bieden, mar ek troch yn it ûnderwiis meartaligens te stimulearjen.

Foar oare respondinten sit it him profilearjen as Fryske gemeente folle mear yn it Fryske imago. En dat kin fan alles wêze: kultuer, sport, eveneminten en aktiviteiten, duorsumens, de útstrieling fan de iepenbiere romte, toerisme, foarsjennings, ûndernimmerskip. Der binne genôch kânsen foar en yn de gemeente om it Fryske imago te fersterkjen, fine dizze respondinten.

Frysk ferstean, prate, lêze en skriuwe?

Yn it klantûndersyk is fierder frege oft respondinten fine dat de gemeente Frysk ferstean, prate en skriuwe moat. 75% fan de online respondinten fynt dat de gemeente Frysk ferstean kinne moat, tsjinoer 51% fan de respondinten op papier. De pyk leit by 71 jier en âlder: 88% fan harren fynt dat de gemeente Frysk ferstean moat.

As it om Frysk praten troch de gemeente giet, feroarje de útkomsten. Foar 56% fan de online respondinten en 50% fan de respondinten op papier hoecht de gemeente gjin Frysk te praten. Wat it Frysk skriuwen troch de gemeente oanbelanget, lizze dy persintaazjes noch heger: 82% online en 69% op papier fynt dat de gemeente net Frysk hoecht te skriuwen (brieven en email).

Fryske gemeentlike webside?

De lêste fraach yn it klantûndersyk gie oer it hawwen fan in Fryske gemeentlike webside. 44% fan de online respondinten en 50% fan de respondinten op papier fynt dat dit net hoecht. In hiel opfallende skoare lit de leeftydskategory oant 21 jier online sjen: 71% fan harren fynt in Fryske webside in goed idee.

Konklúzje

Ynwenners fan de gemeente Heerenveen dy't meidien ha oan it klantûndersyk tsjinstferliening fine dat de gemeente him mear as Fryske gemeente profilearje kin. Dat kin neffens harren troch it brûken fan it Frysk en it fersterkjen fan it Fryske imago. Boppedat fine se dat meiwurkers fan de gemeente it Frysk ferstean kinne moatte.

2.2 Enkête *Fierder mei Frysk* foar de ynterne organisaasje

Hoe stiet it der foar mei it Frysk yn de gemeentlike organisaasje? Om dêr in goed byld fan te krijen ha alle meiwurkers fan de gemeente in enkête krigen.

Populaasje en respons

De enkête is ferstjoerd nei 468 (n=100%) persoanen dy't wurkje by de gemeente Heerenveen. Alle ôfdielings binne meinommen, ynklusyf it kolleezje fan boargemaster en wethâlders en de gemeenteried. In persintaazje fan 52% (241 persoanen) hat de enkête ynfolle. Dat is representatyf en betsjut dat op grûn fan dizze útkomsten wat oer de hiele organisaasje sein wurde kin.

Taalachtergrûn en taalbehearsking yn de organisaasje

Om te witten wat de begjinsituaasje fan de respondinten is, begjint de enkête mei de fraach nei de taal dy't minsken fan hûs út sprekke. Ungefear de helte fan de respondinten is opgroeid mei it Frysk. 42% is opgroeid mei it Nederlânsk. Dan binne der noch minsken grut wurden mei dialekten fan binnen Fryslân (bygelyks Stellingwerfsk, Westerkwartiers, Bildts of stedsdialekten), dialekten fan bûten Fryslân of oare nasjonale talen. Dit resultaat lit sjen dat de respondinten in ferskaat oan taalachtergrûn ha.

In oar wichtich ûnderdiel wie it behearskjen fan it Frysk ferstean, lêzen, praten en skriuwen. Yn de ûndersteande tabel steane de útkomsten.

ferstiet Frysk	
goed (uitstekend + goed + redelijk)	96,6%
bytsje/net	3,3 %
lêst Frysk	
goed (uitstekend + goed + redelijk)	78%
bytsje/net	22%
praat Frysk	
goed (uitstekend + goed + redelijk)	62,8%
bytsje/net	37,2%
skriuwt Frysk	
goed (uitstekend + goed + redelijk)	24,6
bytsje/net	75,4%

Tabel 1: resultaat behearsking Frysk

It falt op dat de respondinten tige talich binne. Net allinnich de minsken dy't opgroeid binne mei it Frysk fersteane, lêze en prate Frysk, ek de minsken dy't der net mei opgroeid binne rêde harren der foar in grut part mei. Allinnich it skriuwen fan it Frysk binne minder minsken machtich.

Taalhâlding

De konklúzje út de antwurden op de fragen dy't oer taalhâlding en – gedrach geane kin wêze dat respondinten meastentiids de taal fan harren gesprekspartner folgje, sawol fan Frysk nei Nederlânsk as fan Nederlânsk nei Frysk.

Nijsgjirrich is dat 36% fan de minsken dy't it Frysk net of in bytsje machtich is it (meastal) leuk fynt wannear't minsken Frysk tsjin harren prate. 31,8% jout oan dat se dat soms leuk fynt. 47,7% fan dizze respondinten moediget yn mear of mindere mate oaren ek oan Frysk tsjin harren te praten.

Winsk om te learen

Sa'n 100 respondinten jouwe oan dat se it Frysk better leare wol. It giet dan om skriuwen, praten, lêzen en ferstean of kombinaasjes dêrfan.

Konklúzje

De enkête lit in posityf byld sjen fan de behearsking fan it Frysk ûnder meiwurkers. Hast alle meiwurkers fan de gemeente Heerenveen fersteane it Frysk. Mear as de helte kin it Frysk lêze en prate. Dat makket de measte meiwurkers twa- of meartalich. Mei de ûngefear 100 respondinten dy't better Frysk leare wol, is de winsk om te learen binnen de organisaasje grut. De gemeente Heerenveen kin him mei rjocht in talige organisaasje neame.

2.3 Petear mei eksterne partners

Yn in sfear fan iepenheid en lústerje nei elkoar binne de fertsjintwurdigers fan acht eksterne partners meielkoar ta ien advys kommen foar de ambysje foar it Frysk foar de gemeente Heerenveen.

Advys

Foaropsteld fine se dat as it oer it Frysk giet dat yn de kontekst fan meartaligens barre moat. En dat de gemeente goud yn hannen hat mei dy meartaligens. En se fine dat taal in ferbinende faktor yn de mienskip is; taal, elkoars taal ferstean en elkoars taal prate hat te krijen mei soarch foar elkoar hawwe. Yn dy sin soe taal foar de gemeente belangryk wêze moatte.

“De gemeente hat goud yn hannen mei meartaligens!”

De ambysje fan de gemeente soe wêze moatte dat alle meiwurkers Frysk fersteane. Fierder soe de winsk foar it balypersoneel wêze dat sy allegear Frysk prate kinne. De ûnderfining fan de groep is dat minsken dy't Frysk prate harren faak oanpasse as de gesprekspartner Nederlânsk praat. It is dêrom goed dat ynwenners witte dat meiwurkers Frysk fersteane en prate. Wês as gemeente posityf en útnoegjend en lis neat fan boppe ôf op. Strielje út dat minsken it Frysk brûke meie en jou dêr sels ek it goeie foarbyld yn: as boargemaster, wethâlder, riedslid en meiwurker. Brûk it Frysk fierder op in boartlike wize yn kommunikaasje en promoasje.

Dizze fertsjintwurdigers fine ek dat it Frysk net allinnich in saak fan de gemeente is. Kultuer, sport, ûnderwiis (basis/fuortset), berne-opfang, soarch en wolwêzen binne by útstek terreinen dêr't Frysk en meartaligens in belangrike rol spylje én fierder ûntwikkele wurde kin. De gemeente kin dêr in útnoegjende, stimulearjende, stypjende en fasilitearjende rol yn pakke.

Lêste punt yn it advys fan dizze fertsjintwurdigers is: fyn it tsjil net op 'e nij út. Der bart genôch yn de provinsje, der binne goeie foarbylden fan hoe't oare gemeenten omgeane mei it Frysk en meartaligens. Sykje elkoar op en meitsje gebrûk fan elkoars ûnderfining.

2.4 Petearen mei meiwurkers fan de gemeente Heerenveen

In mêleard selskip fan meiwurkers fan de gemeente Heerenveen hat yn trije petearen yn alle iepenheid praat oer de ambysje foar it Frysk foar de gemeente. De motivaasje om oan de petearen mei te dwaan wienen hiel ferskillend: aktyf meidwaan wolle, wrakseling mei taal yn de praktyk, grutskens, tsjingas jaan wolle, nijsgjirrigens, eangst, it belang fan taal ensafuorthinne. Ferrassend is dat de trije groepen it ûnderwerp fanút ferskillende ynfalshoeken benadere ha. Alle trije groepen hawwe in eigen advys formulearre.

Advys 1

Dizze groep erfaart yn de wurkpraktyk hoe belangryk taal is. Wat it betsjut ast in taal wol of net prate kinst, hoe ôfhinklik dat minsken meitsje kin yn klantkontakt. Dat de gemeente dêrom yn it algemien en yn it bysûnder by klantkontakt omtinken foar taal hat is tige wichtich.

“It dy wol of net oanpasse kinne oan de taal fan de klant bepaalt de mate fan ôfhinklikheid yn de relaasje”.

De ûnderfining fan de groep is dat yn de gemeente in soad ferskillende talen sprutsen wurde. Ek it nivo fan taalbehearsking ferskilt bot. It advys is dêrom dat de gemeente Heerenveen him profilearret as in meartalige gemeente en yn it bysûnder meartalich ûnderwiis stimulearret. De webside fan de gemeente is in moai ynstrumint om dat sjen te litten. It Frysk soe in lykwaardige posysje oan it Nederlânsk hawwe moatte.

Fierder soe de ambysje wêze moatte dat binnen de organisaasje elkenien it Frysk safolle mooglik ferstiet. En dat de organisaasje bewust in kar makket yn wannear't se hokker taal brûkt. By dy kar is it ek goed om it risiko te besprekken dat taal in mekanisme wêze kin dat minsken in gefoel fan bûten sletten jaan kin.

Advys 2

Foar dizze groep leit der foar de organisaasje de opjefte én in moai fraachstik om meielkoar meartalich te wêzen en de ferskillen heech te hâlden. Dat betsjut ek datst útsprekst en sjen litst dat it Frysk der wêze mei. It soe bygelyks eigen kar wêze moatte om de telefoan oan te nimmen yn it Frysk of it Nederlânsk. En in ekspearimint om yntern yn it Frysk te mailen foar wa't dat wol.

“Hoe lukt het ons om samen meertalig te zijn?”

De ambysje soe wêze moatte om yn kontakt mei ynwenners útnoegjend te wêzen: de earste fraach oan de klant is oft hy of sy it petear yn it Frysk of it Nederlânsk dwaan wol.

Om dy útnoegjende hâlding sichtber te meitsjen soe de gemeente neitinke kinne hoe't je dat op in kreative wize útdrukke kinne, bygelyks yntegrearre yn de kommunikaasje(middels).

Lêste punt fan dit advys is om, oanslutend op it fraachstik fan meartaligens yn de organisaasje, yn petear te gean mei it ûnderwiis yn de gemeente oer de kânsen fan en mooglikheden foar meartalich ûnderwiis.

Advys 3

Foar dizze groep sit de ambysje foar it Frysk yn de yntrinsike motivaasje fan minsken. Taal en ek kultuer binne belangrike aspekten fan de identiteit fan de gemeente as tsjinstferliende organisaasje. Wat wolst as gemeente wêze en útstrielje? En hoe kinst taal, ast it besprekber makkest, feroarje fan in hendikep en in lêst yn in kâns?

“Belangrijk is dat de binnen- en buitenwereld op elkaar aansluiten”.

Bepalend foar it advys is dat de binnen – en de bûtenwrâld oanslute. It is dêrom belangryk dat meiwurkers bewust neitinke oer hokker taal se brûke yn klantkontakt.

De ambysje foar it Frysk soe foar Heerenveen útnoegjend wêze moatte. Frysk mei en kin, mar moat net. Boartsje mei taal en brûk it as in ferbinende faktor. Alle meiwurkers, ynklusyf bestjoer, soenen dêr in foarbyld yn wêze kinne. Dat hat te meitsjen mei respekt foar elkoar hawwe en is iets dêr't je elkoar by helpe kinne. Op dy wize kin taal in vliegwiél wêze yn hoe't je yn de organisaasje meielkoar omgeane.

Ambysje en funksje-eask soe wêze moatte dat meiwurkers it Frysk fersteane of leare wolle te ferstean. De gemeente hat yn dat learen in fasilitearjende rol, sawol yntern as ekstern.

Konklúzje

Alle trije groepen binne fanút eigen ûnderfinings, ideeën en ynfalshoeken kommen ta in advys foar de ambysje foar it Frysk. Der binne ferskillen en foaral ek oerienkomsten yn de advizen. De oerienkomsten sitte yn de útnoegjende hâlding, de foarbyldfunksje en taal (meartaligens) sjen as kâns foar in tsjinstferlienende organisaasje. Alle groepen binne it der oer iens: in ambysje moat passe by de gemeente. Dêrom gienen de petearen ek oer it imago fan de gemeente. Hokker byld bestiet der fan binnen en fan bûten fan de gemeente? Dêr giet taheakke 3 oer.

TAHEAKKE 3

Byld fan de gemeente Heerenveen

Ut de petearen docht bliken dat de gemeente Heerenveen in imago hat dat út meardere gesichten bestiet. Fansels is dit imago basearre op de miening fan yn ferhâlding mar in pear minsken. Dêr stiet tsjinoer dat wat hjir beskreaun stiet yn alle petearen ûnôfhinklik fan elkoar beneamd is.

"Mijn zoontje had op school de vraag 'wat is in het buitenland de bekendste plaats in Fryslân?' beantwoord met *Leeuwarden*. Het goede antwoord was *Heerenveen*"

Sport

It imago dat ferbûn is mei de sport liket it meast opfallend.

It is ek net foar neat Sportgemeente van het jaar 2017 en Sportstad Heerenveen. Sport is it earste dat alle groepen neame yn de assosjaasje-opdracht mei as underwerp Frysk en de gemeente Heerenveen. En dan yn it bysûnder it sjongen fan it Frysk folksliet by de thúswedstriden fan SC Heerenveen. De dielnimmers tinke dat minsken fan bûten de gemeente en fan bûten Fryslân in byld fan It Hearrenfean ha mei in dúdlike Fryske râne dat foaral bepaald is troch sport. SC Heerenveen spilet dêr in belangrike rol yn mei it pompeblêdeshirt en it folksliet. Fierder draacht it reedriden mei de wedstriden yn Thialf sterk by oan dat Fryske imago fan It Hearrenfean. Beide meitsje dat It Hearrenfean op in positive wize bekend is yn binnen- en bûtenlân. Ien fan de dielnimmers fertelt: "Mijn zoontje had op school de vraag 'wat is in het buitenland de bekendste plaats in Fryslân?' beantwoord met Leeuwarden. Het goede antwoord was Heerenveen".

Ynternasjonaal

De gemeente Heerenveen hat neffens de dielnimmers ek in ynternasjonaal imago. It Internationaal Bedrijvenpark Friesland is de motor fan dat imago. It lûkt minsken mei allerhande nasjonaliteiten nei de gemeente of oars sein: "der is hjir in soad import". De dielnimmers ferbine dat ynternasjonale karakter oan meartaligens. In soad nasjonaliteiten binnen de gemeentegrinzen betsjut logyskerwize de oanwêzigheid fan meartaligens: yn it bedriuwslibben en dêrtroch oeral yn it deistich libben.

Friese Haagje tsjinoer de doarpen

Neffens de dielnimmers is de gemeente Heerenveen wat it Frysk oanbelanget in gemeente mei twa gesichten. "It Hearrenfean is in plak mei stedske allueres", is it byld. Net foar neat wurdt It Hearrenfean ek wol it *Friese Haagje* neamd. In plak dêr't it Frysk as taal fan de minsken minder wurden is, minder te hearren is op de dyk en yn de winkel. "It Nederlânsk is mear yn tel op It Hearrenfean" neffens in dielnimmer. De ynformaasje yn de parkeargaraazje liket in útsûndering. "Ik stie der fersteld fan dat ik yn it Frysk (en yn it Nederlânsk, Ingels en Dútsk) in kaartsje ôfrekkenje koe!"

Dêrtsjinoer stiet dat it Frysk mear de taal fan de doarpen yn de gemeente liket, is de ûnderfining fan de dielnimmers. Yn de doarpen (bygelyks Akkrum, Aldeboarn en Jobbegea) hearst mear Frysk, is dat neffens de dielnimmers mear fanselssprekkend de taal dy't minsken brûke, yn de winkel en yn gearkomsten.

Unsichtber

De útkomst fan de enkête ûnder meiwurkers hat de dielnimmers fernuvere. Eins herkenne se dy net. It Frysk is as taal binnen de organisaasje en yn it gemeentehûs ûnsichtber. "Fernimst hjir neat fan it Frysk". Minsken rêde har dus best mei it Frysk, mar brûke it blykber net. Yn oerlizzen en gearkomsten binnen de organisaasje is de fiertaal meast Nederlânsk. Dat jildt neffens de dielnimmers ek foar it kolleezje en de ried. Sûnder dêr in oardiel oer te jaan hat de gemeentlike organisaasje wat de dielnimmers oanbelanget in net Frysk imago.

Hokker organisaasje wol de gemeente Heerenveen wêze?

De gemeente Heerenveen is op dit stuit dwaande mei it útsetten fan in nije koers foar it fierder ûntwikkeljen fan de organisaasje. Dêr heart ek in imago by. De liedende prinsipes foar dat imago binne:

1. Richten ons op buiten

We werken samen gericht aan een maatschappelijk taken en uitdagingen, over de grenzen van de functionele organisatie heen. We omschrijven ons werk als maatschappelijke thema's. Daar ligt immers ons bestaansrecht, de bedoeling van het werken bij de gemeente Heerenveen. Van werk waarvan de maatschappelijke opbrengst niet helder is, vragen we ons af of het door moet gaan.

2. We zijn transparant en vragen feedback

Er is geen sprake van verantwoording moeten afleggen, maar van transparant willen zijn. We kijken altijd of het slimmer of eenvoudiger kan. Omdat we willen leren vragen we inwoners, ondernemers, bestuur en collega's naar feedback op ons handelen. We luisteren en pakken signalen op. Daar worden wij en onze relaties met anderen beter van.

3. We verdienen vertrouwen

Vertrouwen is ons vertrekpunt. In onze contacten met inwoners en ondernemers. En binnen de organisatie. We leggen verantwoordelijkheid bij klanten en medewerkers. Daar zit immers de kennis en de energie en is de relatie met de maatschappelijke opgaven het sterkst. In Heerenveen krijg je niet alleen vertrouwen, we maken ook werk van vertrouwen: we leven ons in in de ander en werken met beperkte sets afspraken. Op die afspraken sturen we hard. Zo blijft het vertrouwen in stand.

4. We zorgen voor balans tussen wat moet en wat kan

Tegenover verantwoordelijkheden staan faciliteiten: tijd, middelen en voorzieningen. Dat geldt voor afspraken tussen bestuur en management en afspraken tussen management en medewerkers. Samen zorgen zij voor balans tussen wat moet (werkdruk) en wat kan (belasting en gezondheid en de impact op de organisatie). We contracteren aan de voorkant.

De rol fan taal

De fraach dy't boppe komt is: en hokker rol spilet taal dan? Ut de petearen mei de meiwurkers docht bliken dat taal in belangrike rol spilet yn hoe't je meielkoar om geane. En dat it ek goed is om it dêr oer te hawwen. Lykas ien fan de dielnimmers it formulearre: "De wize wêrop't we it Frysk besprekber makke ha en wat dêr útkommen is soe in vliegwiél wêze kinne foar hoe't we yn de organisaasje meielkoar omgean wolle".

Konklúzje

Ofhinklik fan wêr't je nei sjogge en fan wa't der sjocht hat de gemeente Heerenveen in imago mei ferskillende gesichten:

- in Frysk imago ferbûn oan de sport;
- in ynternasjonaal bekend en ynternasjonaal rjochte imago;
- in dûbeld imago as it giet om it ferskil tusken It Hearrenfean (stedsk imago) en de doarpen (Frysk imago);
- in net Frysk imago as it giet om de ynterne organisaasje;
- in winske imago fan de organisaasje om him op de bûtenwrâld te rjochtsjen, oanslute te wollen by de libbenswrâld fan de ynwenners fan de gemeente en dêr de meiwurkers alle romte yn te jaan.