

Ambitie voor het Fries voor de gemeente Heerenveen

Basis: dienstverlenende organisatie

De gemeente Heerenveen is een dienstverlenende organisatie, die bij de uitvoering van haar werk dichtbij de leefwereld wil blijven. Of met andere woorden: wil aansluiten bij haar inwoners. Dat feit vormt de basis voor deze ambitie voor het Fries. Want dat heeft gevolgen voor de taal die medewerkers en bestuurders gebruiken in het contact met inwoners. En wat je daarover als organisatie uitstraalt.

Thema: meertaligheid

Inwoners van de gemeente Heerenveen en ook medewerkers van de gemeente zijn meertalig. Ze spreken van huis uit Fries, Nederlands, een dialect of een andere nationale taal. Want Heerenveen is een gemeente die voorop loopt in het aantrekken van internationale bedrijven. Meertaligheid is dus een natuurlijk gegeven in de gemeente. Meertaligheid gaat over meerdere talen die naast elkaar bestaan en worden gebruikt. Meertaligheid gaat over ruimte en respect voor elkaars taal. En daarmee gaat meertaligheid over kansen voor taal. Het overkoepelende thema voor deze ambitie voor het Fries is daarom vanzelfsprekend meertaligheid.

Uitgangspunt: taal biedt kansen

Als meertaligheid een vanzelfsprekend thema is en dienstverlening betekent dat je als organisatie wilt aansluiten bij de leefwereld van de inwoners, dan is het uitgangspunt dat taal kansen biedt. De kunst is om samen te ontdekken waar die kansen liggen. Bijvoorbeeld:

- betere gesprekken en cliëntrelaties door het bewustzijn over wat taal doet in een contact/relatie
- taal als bindende factor in de gemeenschap
- taal als manier om je als gemeente te profileren
- taal als manier om je te ontwikkelen

Bovenstaande leidt tot de volgende ambitie voor het Fries:

Fries mag er zijn

Taal zien als een kans impliceert dat er ruimte is voor taal en dus ook voor het Fries: Fries gebruiken mag en kan, maar moet niet. Fries mag er zijn. Iedereen is vrij om er in zijn/haar werk iets mee te doen en die kans te gebruiken. Het Fries is in de organisatie daarmee gelijkwaardig aan het Nederlands. Bovenstaande betekent in de praktijk van de gemeente Heerenveen het volgende: medewerkers kunnen het Fries gebruiken wanneer ze dat willen. Het is bijvoorbeeld prima om de telefoon in het Fries aan te nemen, medewerkers kunnen ervoor kiezen om een advies in het Fries te schrijven of van tevoren met elkaar bespreken in welke taal ze gaan overleggen. Taal is onderwerp van gesprek.

Uitnodigend

Uitnodigend zijn is kenbaar maken dat Fries mag en kan. Bespreekbaar maken is daar een goede manier voor. Bijvoorbeeld in een (telefoon)gesprek de vraag stellen welke taal de voorkeur heeft voor de gesprekspartner. Of in een werkoverleg bespreekbaar maken wat de voertaal zal zijn. **Wat ook helpt om kenbaar te maken dat Fries mag en kan is dat zowel boegbeelden van de gemeente (bijvoorbeeld de burgemeester, de wethouders) als**

medewerkers van de gemeente het goede voorbeeld geven en laten horen dat ze meertalig zijn. Op een manier die bij hen past. Verder zit het uitnodigende erin dat de gemeente in haar communicatie het Fries zichtbaar maakt. Dat hoeft niet een compleet Friestalige website te zijn. Meertaligheid is heel goed op een creatieve en speelse manier in te zetten.

Fries verstaan als basisniveau

Als Fries er mag zijn, als medewerkers vrij zijn het te gebruiken en de organisatie aansluit bij de taal van de inwoners, dan hoort daarbij dat alle medewerkers van de gemeente het Fries kunnen verstaan of dat willen leren.

Aansluiten bij de taal van de cliënt

Dichtbij de leefwereld van de cliënt blijven betekent ook dat je je als gemeente kunt aanpassen aan de taal van de cliënt. De taalkeuze van de cliënt is leidend. Daarom is de ambitie dat medewerkers voor wie het in hun werk belangrijk is dat ze contact hebben met de inwoners, op welk gebied ook, alles doen om met de cliënt in zijn/haar taal te kunnen spreken.

Deze ambitie zou in de praktijk het volgende kunnen betekenen:

1. Storytelling: als organisatie het verhaal van de gemeente Heerenveen en meertaligheid formuleren en vertellen
a. Het onderwerp taal/meertaligheid/Fries intern bespreekbaar maken (in een vorm die open is en ruimte geeft aan ieder) en op basis daarvan het verhaal van de gemeente Heerenveen en meertaligheid formuleren.
b. Vanuit dat verhaal het gesprek aangaan met het onderwijs in de gemeente over de kansen van meertaligheid (meertalige school)
c. Vanuit dat verhaal informatie en ideeën over meertaligheid delen met externe partners (bijvoorbeeld welzijn, zorg, cultuur).
2. Leren: als organisatie faciliteren in het leren
a. Interne cursussen Fries verstaan, lezen, spreken en schrijven voor medewerkers/bestuurders organiseren.
b. De behoefte aan cursussen Fries in de gemeenschap/bij partners polsen en aanbieden om daarin te faciliteren.
3. Uitnodigend zijn
a. Het Fries intern in overleggen, met collega's enz. gebruiken.
b. Het Fries extern in overleggen gebruiken.
c. De telefoon opnemen in de taal die bij je past en vragen welke taal de beller het liefst gebruikt.
d. Afspraken maken over wat te doen / zeggen als mensen aangeven dat ze het Fries niet of niet goed verstaan.
e. Met elkaar een mailexperiment aangaan: intern in het Fries mailen voor wie dat wil en kijken wat er gebeurt.
f. Het Fries / meertaligheid op speelse wijze onderdeel van de communicatie van de gemeente maken.
4. Meertaligheid: een kans voor medewerkers
a. Alle medewerkers verstaan Fries of zijn bereid dat te leren.
b. De gemeente vraagt van (nieuwe) medewerkers om het Fries te verstaan of dat te

leren (vanuit het verhaal van de gemeente Heerenveen en meertaligheid).
c. De gemeente vraagt van (nieuwe) medewerkers die veel contact hebben met cliënten dat ze bereid zijn Fries te spreken als de klant dat wil. Wanneer ze het Fries niet spreken kan dat door de taal te leren of door een andere passende oplossing te vinden (een collega neemt het bijvoorbeeld over) (vanuit het verhaal van de gemeente Heerenveen en meertaligheid).
5. Meertaligheid: een kans voor de gemeenschap
a. De gemeente stimuleert meertalige activiteiten/evenementen in de gemeente.
6. Samenwerking
a. Als gemeente samenwerken en uitwisselen met andere gemeenten.
7. Verantwoordelijkheid
a. Meertaligheid en daarmee Fries tot een verantwoordelijkheid van de hele organisatie maken. De ambtenaar Fries (of beter: ambtenaar meertaligheid) heeft een coördinerende rol.

BIJLAGE 1

Onderzoek naar de ambitie voor het Fries

Het onderzoek naar de ambitie voor het Fries bestaat uit vier onderdelen: de mening van de inwoners van de gemeente, het advies van externe partners, de taalsituatie van de eigen organisatie en het advies van medewerkers uit de eigen organisatie.

Vragenlijst inwoners

In het cliëntonderzoek dienstverlening (2016) zijn vragen gesteld over of en hoe de gemeente Heerenveen zich moet profileren als Friese gemeente. In totaal zijn 5.049 mensen benaderd om de vragenlijst in te vullen. De respons was 13,4%. Online hebben 293 mensen de vragen beantwoord, op papier waren dat 384.

Enquête Fierder mei Frysk voor de interne organisatie

Om een beeld te krijgen van de situatie van het Fries in de eigen organisatie hebben alle medewerkers van de gemeente Heerenveen (inclusief college en raad) een enquête gekregen. Het totaal aantal was 468. Meer dan de helft (241 personen) heeft de vragen beantwoord.

Gesprek met externe partners

Meer dan 300 organisaties zijn uitgenodigd voor een interactieve avond (mei de keus uit twee data) over de ambitie voor het Fries. Het hele maatschappelijke veld, dorpsbelangen, onderwijs, culturele verenigingen, sportverenigingen: de uitnodiging is breed verstuurd. De respons was tien. Er is daarom besloten om één avond te houden. Op die avond waren vertegenwoordigers aanwezig van:

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

Op basis van de informatie uit bovenstaande enquêtes, eigen ervaringen, waarnemingen en associaties zijn de deelnemers met elkaar in gesprek gegaan. De opdracht was om een advies te formuleren over de Ambitie voor het Fries voor de gemeente Heerenveen.

Gesprekken met medewerkers van de gemeente Heerenveen

Als aanvulling op de enquête *Fierder mei Frysk* zijn er gesprekken met medewerkers georganiseerd over de ambitie voor het Fries. De reden daarvoor is dat er achter de cijfers en percentages een wereld aan emoties en gevoelens schuilt en dat het goed is om die te horen. 13 medewerkers hebben verdeeld over drie gesprekken meegepraat. Net als de externe partners heeft elke groep op grond van de informatie uit het dienstverleningsonderzoek, de interne enquête, eigen ervaring, waarnemingen en associaties een advies voor de ambitie voor het Fries geformuleerd.

Bijlage 2 behelst de uitkomsten van bovenstaande onderzoeken en gesprekken.

BIJLAGE 2

Uitkomsten van de vragenlijsten en gesprekken

2.1 Cliëntonderzoek

De vragenlijsten voor het cliëntonderzoek zijn online en op papier beantwoord. Van de online antwoorden zijn meer gegevens bekend.

Profileren als Friese gemeente?

In het cliëntonderzoek dienstverlening is mensen de vraag gesteld of ze vinden dat Heerenveen zich als Friese gemeente zou moeten profileren. 47% van de online respondenten zou dat willen en 56% van de respondenten op papier. Opvallend is dat bij de online respondenten de leeftijdscategorie 21 – 30 jaar het hoogst scoort (52,7%).

De mensen die willen dat de gemeente zich meer profileert als Friese gemeente hebben ook aangegeven hoe de gemeente dat zou kunnen doen. Alles bij elkaar een breed palet aan mogelijkheden, die grotendeels vallen onder taal en imago.

Een aantal mensen vindt dat de gemeente het Fries meer kan gebruiken. Medewerkers zouden het allemaal moeten kunnen verstaan. Anderen vinden dat medewerkers Fries moeten kunnen spreken. Of in elk geval de telefoon in het Fries moeten aannemen. Gebruik de taal, zeggen ze. In het mondeling verkeer, in communicatie-uitingen van de gemeente én in alle lagen. Verder ligt er een rol voor de gemeente in het faciliteren van het leren van Fries. Dat kan zijn door inwoners cursussen Fries aan te bieden, maar ook door in het onderwijs meertaligheid te stimuleren.

Voor andere respondenten zit het zich profileren als Friese gemeente veel meer in het Friese imago. En dat kan van alles zijn: cultuur, sport, evenementen en activiteiten, duurzaamheid, de uitstraling van de openbare ruimte, toerisme, voorzieningen, ondernemerschap. Er liggen genoeg kansen voor en in de gemeente om het Friese imago te versterken, vinden deze respondenten.

Fries verstaan, spreken, lezen en schrijven?

In het cliëntonderzoek is verder gevraagd of respondenten vinden dat de gemeente Fries moet kunnen verstaan, spreken en schrijven. 75% van de online respondenten vindt dat de gemeente Fries moet kunnen verstaan, tegenover 51% van de respondenten op papier. De piek ligt bij 71 jaar en ouder: 88% van die groep vindt dat de gemeente Fries moet verstaan. Als het om Fries spreken door de gemeente gaat, veranderen de uitkomsten. Voor 56% van de online respondenten en 50% van de respondenten op papier hoeft de gemeente geen Fries te spreken. Wat het Fries schrijven door de gemeente betreft, liggen die percentages nog hoger: 82% online en 69% op papier vindt dat de gemeente niet Fries hoeft te schrijven (brieven en email).

Friese gemeentelijke website?

De laatste vraag in het cliëntonderzoek ging over het hebben van een Friese gemeentelijke website. 44% van de online respondenten en 50% van de respondenten op papier vindt dat dit niet hoeft. Een heel opvallende score laat de leeftijdscategorie tot 21 jaar online zien: 71% van hen vindt een Friese website een goed idee.

Conclusie

Inwoners van de gemeente Heerenveen die hebben meegedaan aan het cliëntonderzoek dienstverlening vinden dat de gemeente zich meer als Friese gemeente kan profileren. Dat kan volgens hen door het gebruiken van het Fries en het versterken van het Friese imago. Bovendien vinden ze dat medewerkers van de gemeente het Fries moeten kunnen verstaan.

2.2 Enquête *Fierder mei Frysk* voor de interne organisatie

Hoe staat het er voor met het Fries binnen de gemeentelijke organisatie? Om daar een goed beeld van te krijgen hebben alle medewerkers van de gemeente een enquête gekregen.

Populatie en respons

De enquête is verstuurd naar 468 (=100%) personen die werken bij de gemeente Heerenveen. Alle afdelingen zijn meegenomen, inclusief het college van burgemeester en wethouders en de gemeenteraad. Een percentage van 52% (241 personen) heeft de enquête ingevuld. Dat is representatief en betekent dat op grond van deze uitkomsten iets over de hele organisatie kan worden gezegd.

Taalachtergrond en taalbeheersing in de organisatie

Om een beeld te krijgen van de uitgangssituatie van de respondenten begint de enquête met de vraag naar de taal die mensen van huis uit spreken. Ongeveer de helft van de respondenten is opgegroeid met het Fries. 42% is opgegroeid met het Nederlands. Verder zijn er mensen opgegroeid met dialecten van binnen Fryslân (bijvoorbeeld Stellingwerfs, Westerkwartiers, Bildts of stadsdialecten), dialecten van buiten Friesland of andere nationale talen. Dit resultaat laat zien dat de respondenten een verscheidenheid aan taalachtergrond hebben.

Een ander belangrijk onderdeel was de beheersing van het Fries verstaan, onderverdeeld in: lezen, spreken en schrijven. In de onderstaande tabel staan de uitkomsten.

verstaat Fries	
goed (uitstekend + goed + redelijk)	96,6%
beetje/niet	3,3 %
leest Fries	
goed (uitstekend + goed + redelijk)	78%
beetje/niet	22%
spreekt Fries	
goed (uitstekend + goed + redelijk)	62,8%
beetje/niet	37,2%
schrijft Fries	
goed (uitstekend + goed + redelijk)	24,6
beetje/niet	75,4%

Tabel 1: resultaat beheersing Fries

Het valt op dat de respondenten bijzonder talig zijn. Niet alleen de mensen die van huis uit Friestalig zijn verstaan, lezen en spreken Fries, ook de mensen die er niet mee zijn opgegroeid beheersen het grotendeels. Alleen de schriftelijke beheersing van het Fries ligt aanzienlijk lager.

Taalhouding

De conclusie uit de antwoorden op de vragen die over taalhouding en – gedrag gaan kan zijn dat respondenten in het algemeen de taal van hun gesprekspartner volgen, zowel van Fries naar Nederlands als van Nederlands naar Fries.

Interessant is dat 36% van de mensen die het Fries niet of een beetje beheersen het (meestal) leuk vindt als mensen Fries tegen hen spreken. 31,8% geeft aan dat ze dat soms leuk vinden. 47,7% van deze respondenten moedigt in meer of mindere mate anderen ook aan Fries tegen hen te spreken.

Wens om te leren

Ongeveer 100 respondenten geven aan dat ze het Fries beter willen leren. Het gaat dan om schrijven, spreken, lezen en verstaan of combinatie daarvan.

Conclusie

De enquête laat een positief beeld zien van de beheersing van het Fries onder medewerkers. Bijna alle medewerkers van de gemeente Heerenveen verstaan Fries. Meer dan de helft kan Fries lezen en spreken. Dat maakt de meeste medewerkers twee- of meertalig. Met de ongeveer 100 respondenten die beter Fries leren wil, is de wens om te leren binnen de organisatie groot. De gemeente Heerenveen kan zich met recht een talige organisatie noemen.

2.3 Gesprek met externe partners

In een sfeer van openheid en naar elkaar luisteren zijn de vertegenwoordigers van acht externe partners samen tot één advies **gekomen** voor de ambitie voor het Fries voor de gemeente Heerenveen.

Advies

Vooropgesteld vinden ze **dat** spreken over het Fries altijd **in de** context van meertaligheid moet gebeuren. En dat de gemeente goud in handen heeft met die meertaligheid. Men is het erover eens dat taal een verbindende factor in de gemeenschap is; taal, elkaars taal verstaan en elkaars taal spreken heeft te maken met zorg hebben voor elkaar. In die zin zou taal voor de gemeente belangrijk moeten zijn.

“De gemeente heeft goud in handen met meertaligheid!”

De ambitie van de gemeente zou moeten zijn dat alle medewerkers Fries verstaan. Verder zou de wens voor het baliepersoneel zijn dat ze allemaal Fries kunnen spreken. De ervaring van de groep is dat mensen die Fries spreken zich vaak aanpassen als de gesprekspartner Nederlands spreekt. Het is daarom goed dat inwoners weten dat medewerkers Fries verstaan en spreken. Wees als gemeente positief en uitnodigend en leg niets van boven af op. Straal uit dat mensen het Fries mogen gebruiken geef daar zelf ook het goede voorbeeld in: als burgemeester, wethouder, raadslid en medewerker. Gebruik het Fries verder op een speelse manier in communicatie en promotie.

De vertegenwoordigers van genoemde organisaties vinden ook dat het Fries niet alleen een zaak van de gemeente is. Cultuur, sport, onderwijs (basis/voortgezet), kinderopvang, zorg en welzijn zijn bij uitstek terreinen waar Fries en meertaligheid een belangrijke rol kan spelen en verder ontwikkeld kan worden. De gemeente kan daarin een uitnodigende, stimulerende, steunende en faciliterende rol pakken.

Laatste punt in het advies van deze vertegenwoordigers is: vind het wiel niet opnieuw uit. Er gebeurt genoeg in de provincie, er zijn goede voorbeelden van hoe andere gemeenten omgaan met het Fries en meertaligheid. Zoek elkaar op en maken gebruik van elkaars ervaring.

2.4 Gesprekken met medewerkers van de gemeente Heerenveen

Een gemêleerd gezelschap van medewerkers van de gemeente Heerenveen heeft in drie gesprekken in alle openheid van gedachten gewisseld over de ambitie voor het Fries voor de gemeente. De motivatie om aan de gesprekken deel te nemen liepen sterk uiteen: actief willen meedoen, worsteling met taal in de praktijk, trots, tegengas willen geven, nieuwsgierigheid, angst, het belang van taal enzovoort. Verrassend is dat de drie groepen het onderwerp vanuit verschillende invalshoeken benaderd hebben. Alle drie groepen hebben een eigen advies geformuleerd.

Advies 1

Deze groep ervaart in de werkpraktijk hoe belangrijk taal is. Wat het betekent als je een taal wel of niet kunt spreken, hoe afhankelijk dat mensen kan maken in cliëntcontact. Ze onderstrepen daarom het belang van aandacht voor taal in het algemeen en in het bijzonder bij cliëntcontact.

“Het je wel of niet kunnen aanpassen aan de taal van de cliënt bepaalt de mate van afhankelijkheid in de relatie”.

De ervaring van de groep is dat er in de gemeente veel verschillende talen gesproken worden. Ook het niveau van taalbeheersing verschilt aanzienlijk. Het advies is daarom dat de gemeente Heerenveen zich profileert als een meertalige gemeente en in het bijzonder meertalig onderwijs stimuleert. De website van de gemeente is een mooi instrument om dat te laten zien. Het Fries zou een gelijkwaardige positie aan het Nederlands moeten hebben.

Verder zou de ambitie moeten zijn dat binnen de organisatie iedereen het Fries zoveel mogelijk verstaat. En dat de organisatie bewust een keus maakt wanneer ze welke taal gebruikt. Bij die keus is het ook goed om het risico te bespreken dat taal een mechanisme kan zijn dat mensen een gevoel van buitensluiten kan geven.

Advies 2

Voor deze groep ligt er voor de organisatie de taak én een mooi vraagstuk om met elkaar meertalig te zijn en de verschillen hoog te houden. Dat betekent ook dat je uitspreekt en laat zien dat het Fries er mag zijn. Het zou bijvoorbeeld eigen keus moeten zijn om de telefoon aan te nemen in het Fries of het Nederlands. En een experiment om intern in het Fries te mailen voor wie dat wil.

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

De ambitie zou moeten zijn om in contact met inwoners uitnodigend te zijn: de eerste vraag aan de cliënt is of hij of zij het gesprek liever in het Fries of in het Nederlands doet.

Om die uitnodigende houding zichtbaar te maken zou de gemeente kunnen nadenken over de vraag hoe je dat op een creatieve manier kunt uitdrukken, bijvoorbeeld geïntegreerd in de communicatie(middelen).

Laatste punt van dit advies is om, aansluitend op het vraagstuk van meertaligheid in de organisatie, in gesprek te gaan met het onderwijs in de gemeente over de kansen van en mogelijkheden voor meertalig onderwijs.

Advies 3

Voor deze groep zit de ambitie voor het Fries in de intrinsieke motivatie van mensen. Taal en ook cultuur zijn belangrijke aspecten van de identiteit van de gemeente als dienstverlenende organisatie. Wat wil je als gemeente zijn en uitstralen? En hoe kun je taal, door het bespreekbaar te maken, veranderen van een handicap en een last in een kans?

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

Bepalend voor het advies is dat de binnen – en de buitenwereld op elkaar aansluiten. Het is daarom belangrijk dat medewerkers bewust nadenken over welke taal ze gebruiken in cliëntcontact.

De ambitie voor het Fries zou voor Heerenveen uitnodigend moet zijn. Fries mag en kan, maar moet niet. Speel met taal en gebruik het als een verbindende factor. Alle medewerkers, inclusief bestuur, zouden daar een voorbeeld in kunnen zijn. Dat heeft te maken met respect voor elkaar hebben en is iets waarbij je elkaar bij kunt helpen. Op die manier kan taal een vliegwiel zijn in hoe je in de organisatie met elkaar omgaat.

De ambitie en functie-eis zou moeten zijn dat medewerkers het Fries verstaan of willen leren verstaan. De gemeente heeft in dat leren een faciliterende rol, zowel intern als extern.

Conclusie

Alle drie groepen zijn vanuit eigen ervaringen, ideeën en invalshoeken gekomen tot een advies voor de ambitie voor het Fries. Er zijn verschillen en vooral ook overeenkomsten in de adviezen. De overeenkomsten zitten in de uitnodigende houding, de voorbeeldfunctie en het beschouwen van taal (meertaligheid) als kans voor een dienstverlenende organisatie. Alle groepen zijn het er over eens: een ambitie moet passen bij de gemeente. Daarom gingen de gesprekken ook over het imago van de gemeente. Welk beeld van de gemeente bestaat er binnen en buiten de gemeente? Daarover gaat bijlage 3.

BIJLAGE 3

Beeld van de gemeente Heerenveen

Uit de gesprekken blijkt dat de gemeente Heerenveen een imago heeft dat uit meerdere gezichten bestaat. Natuurlijk is dit imago gebaseerd op de mening van in verhouding maar een paar mensen. Daar staat tegenover dat wat hier beschreven staat in alle gesprekken onafhankelijk van elkaar benoemd werd.

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

Sport

Het imago dat verbonden is met de sport lijkt het meest opvallend.

Het is ook niet voor niets Sportgemeente van het jaar 2017 en Sportstad Heerenveen. Sport is het eerste dat alle groepen noemen in de associatie-opdracht met als onderwerp Fries en de gemeente Heerenveen. En dan in het bijzonder het zingen van het Fries volkslied bij de thuiswedstrijden van SC Heerenveen. De deelnemers denken dat mensen van buiten de gemeente en van buiten Fryslân een beeld van Heerenveen hebben met een duidelijke Friese rand dat vooral bepaald is door sport. SC Heerenveen speelt daarin een belangrijke rol mei het 'pompeblêd'-shirt en het volkslied. Verder draagt het schaatsen met de wedstrijden in Thialf sterk bij aan dat Friese imago van Heerenveen. Beide maken dat Heerenveen op een positieve manier bekend is in binnen- en buitenland. Een van de deelnemers vertelt: "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".

Internationaal

De gemeente Heerenveen heeft volgens de deelnemers ook een internationaal imago. Het Internationaal Bedrijvenpark Friesland is de motor van dat imago. Het trekt mensen met veel verschillende nationaliteiten naar de gemeente of met andere woorden: "er is hier veel import". De deelnemers verbinden dat internationale karakter aan meertaligheid. Veel verschillende nationaliteiten binnen de gemeentegrenzen betekent logischerwijze de aanwezigheid van meertaligheid: in het bedrijfsleven en daardoor overal in het dagelijks leven.

Friese Haagje tegenover de dorpen

Volgens de deelnemers is de gemeente Heerenveen wat het Fries betreft een gemeente met twee gezichten. "Heerenveen is een plaats met stadse allures", is het beeld. Niet voor niets wordt Heerenveen ook wel 'het Friese Haagje' genoemd. Een plaats waar het Fries als taal van de mensen minder geworden is, minder te horen is op straat en in de winkel. "Het Nederlands is meer in tel in Heerenveen" volgens een deelnemer. De informatie in de parkeergarage lijkt een uitzondering. "Ik stond er versteld van dat ik in het Fries (en in het Nederlands, Engels en Duits) een kaartje kon afrekenen!"

Daartegenover staat dat het Fries meer de taal lijkt van de dorpen in de gemeente, is de ervaring van de deelnemers. In de dorpen (bijvoorbeeld Akkrum, Oldeboorn en Jubbega) hoor je meer Fries, is dat volgens de deelnemers meer vanzelfsprekend de taal die mensen gebruiken, in de winkel en in vergaderingen.

Onzichtbaar

De uitkomst van de enquête onder medewerkers heeft de deelnemers verwonderd. Eigenlijk herkennen ze die niet. Het Fries is als taal binnen de organisatie en in het gemeentehuis onzichtbaar. “Je merkt hier niets van het Fries”. Men beheerst het Fries dus wel, maar gebruikt het blijkbaar niet. In overleggen en vergaderingen binnen de organisatie is de voertaal meestal Nederlands. Dat geldt volgens de deelnemers ook voor het college en de raad. Zonder daar een oordeel over te geven heeft de gemeentelijke organisatie wat de deelnemers betreft een niet Fries imago.

Wat voor soort organisatie wil de gemeente Heerenveen zijn?

De gemeente Heerenveen is bezig met het uitzetten van een koers voor het verder ontwikkelen van de organisatie. Daar hoort ook een imago bij. De leidende principes voor dat imago zijn:

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 van taal

De vraag die opkomt is: en welke rol speelt taal dan? Uit de gesprekken met de medewerkers blijkt dat taal een belangrijke rol speelt in hoe je met elkaar omgaat. En ook dat het goed is om het daarover te hebben. Zoals één van de deelnemers het formuleerde: “De manier waarop we het Fries bespreekbaar maken en wat daar uitkomt zou een vliegwiel zijn kunnen voor hoe we in de organisatie met elkaar willen omgaan”.

Conclusie

Afhankelijk van waar je naar kijkt en wie er kijkt, heeft de gemeente Heerenveen een imago met verschillende gezichten:

- een Fries imago verbonden aan de sport;

- een internationaal bekend en internationaal gericht imago;
- een dubbel imago als het gaat om het verschil tussen Heerenveen (stads imago) en de dorpen (Fries imago);
- een niet Fries imago als het gaat om de interne organisatie;
- een gewenst imago van de organisatie om zich op de buitenwereld te richten, te willen aansluiten bij de leefwereld van de inwoners van de gemeente en daar de medewerkers alle ruimte in te geven.