

# CvB stukken voor agenda Universiteitsraad

Overlegvergadering d.d. : 28 november 2012

Commissievergadering : 19 december 2012

Agendapunt : Voertalenbeleid

Bijgevoegde stukken : Voertalenbeleid van richtlijnen tot implementatie

Betrokken concerndirectie: S&B

paraaf: 

Secretaris: van Keulen

paraaf: 

Portefeuillehouder: Brinksma

paraaf: 

---

## 1. Status agendapunt:

Rol URaad:

- X Ter informatie
- Ter advisering
- Ter instemming
- Anders:

---

## 2. Eerder behandeld in:

Naam gremium:

Datum behandeling:

Naam agendapunt:

Conclusie toen:

---

## 3. Toelichting/samenvatting:

### 2. VOORSTEL:

In juli heeft het CvB gesproken over het voertalenbeleid (zie bijlage) en aangegeven inhoudelijk akkoord te zijn met het voorgestelde beleid. Wat betreft de financiering van het beleid werd gevraagd om te kijken naar andere mogelijkheden. Helaas is het vanwege de extra taakstellingen van de afgelopen maanden vrijwel onmogelijk geworden om budget vrij te spelen voor het voertalenbeleid. Er is financieel te weinig ruimte om de geïnventariseerde eenmalige en structurele kosten zoals voortkomend uit het beleid te dekken. De concerndirecties hebben daarom gepleit voor een aangepaste implementatie van het beleid en daarbij expliciet de keuze te maken om bepaalde dingen niet te doen. Het CvB heeft daarmee ingestemd.

De volgende onderdelen uit het beleid zullen worden uitgevoerd:

1. Relevante bewegwijzering op en rond gebouwen aanpassen volgens de richtlijnen (tweetalig of Engelstalig). Dit is al opgenomen in het vastgoedplan en gemaximeerd op 300k euro. Een inventarisatie van kosten en realistische planning moet nog dit jaar plaatsvinden door het FB. Voor deze planning is prioritering op basis van impact en natuurlijke vervangingsmomenten (om kosten te beperken) het uitgangspunt.

2. Bij nieuw aan te schaffen middelen of materialen, het inhuren van externen en de aanbesteding van diensten gelden de richtlijnen en moet er dus rekening gehouden worden met de taligheid. Hierdoor voldoen nieuwe middelen en materialen gelijk aan de richtlijnen. Dit moet duidelijk aan de directeurs van alle eenheden gecommuniceerd worden (verantwoordelijkheid van FB afdeling inkoop).
3. Bij het werven en aannemen van nieuwe medewerkers op ondersteunende en sleutelposities moet Engelse taalvaardigheid expliciet onderdeel zijn van de vacaturetekst en procedure. Volgens voorbeeld van het taalbeleid Engels voor docenten moet dit meegenomen worden in de standaard HR-procedure en systemen (verantwoordelijkheid afdeling HR). Concreet zal dat als volgt worden ingevuld:
  - een "basis eis" voor alle medewerkers van de UT wat betreft de Engelse taalvaardigheid (iedereen moet in het Engels een student of medewerker kort te woord kunnen staan en/of kunnen doorverwijzen).
  - bij het aanvragen van een vacature door de vacaturehouder moeten worden aangegeven welke niveau van Engels noodzakelijk is voor de functie, zodat hier in de werving en selectie expliciet aandacht aan wordt besteed.
  - de inbedding van taalvaardigheid voor nieuwe obp medewerkers zal gebeuren in de reguliere HR- cyclus in lijn met de huidige procedure voor BKO/taalvaardigheid voor docenten.

Niet uitgevoerd wordt:

In deze fase wordt geen vertaler/editor aangesteld zolang er geen duidelijke coördinatie en aansturing rondom vertalingen georganiseerd is en er geen budget beschikbaar is. Om UT-medewerkers toch enige houvast te bieden voor het uitbesteden van vertaal- en editoriale werkzaamheden, heeft M&C samen met TCP een werkgroep ingesteld die samen met inkoop een lijst met preferred suppliers opstelt. Met deze preferred suppliers worden afspraken gemaakt over stijl, kwaliteit en prijs. M&C in overleg met TCP zal daarnaast over een half jaar opnieuw bezien of de kwaliteit van de Engelse communicatie op deze manier voldoende kan worden gewaarborgd.

## 2. Voertalenbeleid: de richtlijnen

Om te zorgen dat iedereen te allen tijden de beoogde informatie krijgt, is het van belang om de (in redelijkheid te veronderstellen) taligheid van de doelgroep als uitgangspunt te nemen (Nederlands of Engels). In sommige gevallen bestaat de doelgroep uit zowel Nederlandse als internationale individuen, zogenaamde heterogene doelgroep. In dit geval communiceren we tweetalig. Indien blijkt dat tweetalig communiceren onhaalbaar is, financieel of anderszins, dan wordt de informatie in het Engels verschaft.

Deze uitgangspunten in combinatie met geldende afspraken over onderwijs- en onderzoekstaal leiden tot de volgende richtlijnen:

1. Informatie bedoeld voor een heterogene doelgroep is tweetalig, zowel Engels als Nederlands
2. Informatie bedoeld voor een af te bakenen Nederlandssprekende doelgroep is in het Nederlands
3. Informatie bedoeld voor een af te bakenen niet-Nederlandssprekende doelgroep is in het Engels

Indien blijkt dat het op basis van marketingdoeleinden of andere zwaarwegende redenen noodzakelijk is dat met een specifiek afgebakende doelgroep aanvullend in een andere taal wordt gecommuniceerd, dan is dit mogelijk. Het gaat hierbij om additionele informatie, bovenop de informatie in de oorspronkelijk bepaalde taal of talen (Engels en/of Nederlands). Zo is aangetoond dat het bij de werving van studenten en medewerkers wenselijk is om in de moedertaal van de doelgroep te communiceren. Tevens is mogelijk om te kiezen voor Engels als informatietaal in plaats van tweetalige communicatie uit zwaarwegende praktische overwegingen als capaciteit of kosten.

### *English summary*

*The executive board has decided on a set of rules for the use of a certain language to communicate within the organisation. The general principle is that the background of the targetgroup is leading for the use of a certain language. This way it is ensured that every employee and student is able to understand the information communicated by the university.*

*These principles combined with existing agreements on the language of educational programmes lead to the following guidelines:*

- 1. Information meant for a heterogeneous audience is bilingual, English and Dutch*
- 2. Information meant for a Dutch speaking audience in Dutch*
- 3. Information meant for a non-Dutch speaking audience is in English*

*In addition, the Executive board has ordered all directors to take these guidelines into consideration when purchasing new products, services as well as in procurement procedures (monitored by the*

*Purchasing Department FB). Furthermore new staff should have a sufficient knowledge of English (monitored by HR). M&C is asked to actively communicate the guidelines to the UT community as well as to monitor the quality of English communication. If the quality is lacking M&C may come up with a proposal for ensuring the quality after half a year.*

---

**4. (Voorgenomen) besluit CvB:**

Het College van Bestuur besluit de volgende 'richtlijnen' vast te stellen voor de te hanteren voertaal van communicatie met interne en externe partijen:

1. Informatie bedoeld voor een heterogene doelgroep is tweetalig, zowel Engels als Nederlands
2. Informatie bedoeld voor een af te bakenen Nederlands sprekende doelgroep is in het Nederlands
3. Informatie bedoeld voor een af te bakenen niet-Nederlands sprekende doelgroep is in het Engels

Daarnaast geeft het College de directeuren van alle eenheden de opdracht om bij het aanschaffen van middelen en materialen en de aanbesteding van diensten (te monitoren door afdeling Inkoop van FB) en het aannemen van nieuw personeel (te monitoren door HR) deze richtlijnen in acht te nemen. Het verzoek is aan M&C om bovenstaande richtlijnen actief te communiceren naar de UT gemeenschap, de kwaliteit van de Engelse communicatie te monitoren en indien nodig over een half jaar met een voorstel te komen voor de waarborging van de kwaliteit.

---

**GRIFFIE URaad: (door griffie UR in te vullen)**

**Eerder in URaad aan de orde geweest?**

- Nee.
- Ja, op

Conclusie toen:

**Nadere toelichting: (Voor als presidium/griffier vindt dat één van bovengenoemde punten nadere toelichting behoeft)**

.....  
.....

## **Voertalenbeleid: Van richtlijnen tot implementatie**

## Inhoud

1. Achtergrond.....	3
1.1. Aanleiding: Internationale uiting op en rond de campus.....	3
1.2. Plan van Aanpak .....	3
2. Richtlijnen voor de informatietaal.....	4
2.1 Uitgangspunten .....	4
2.2 Richtlijnen .....	4
2.3 Nuancering .....	4
3. Consequenties richtlijnen.....	5
3.1. Totaaloverzicht financiële consequenties .....	5
3.2 Aanpassing van middelen en materialen .....	5
3.2.1. Consequenties voor M&C.....	5
3.2.2. Consequenties voor FB .....	5
3.2.3. Consequenties voor overige diensten en faculteiten.....	6
3.3 Engelse taalvaardigheid personeel.....	7
3.4 Vertaalcapaciteit en kwaliteitsborging.....	7
3.4.1. Vertalen van teksten.....	7
3.4.2. Procesvoorstel rondom vertaalopdrachten en kwaliteitsborging.....	8
3.4.3. Procesafspraken rondom vertalingen .....	9
4. Implementatie richtlijnen: Plan van Aanpak .....	10
4.1 Communiceren van de richtlijnen in de organisatie.....	10
4.2. Uitrol implementatie richtlijnen .....	10
4.3. Monitoring en evaluatie voertalenbeleid.....	10
Bijlage 1: Opdracht aan eenheden: implementatie opdracht.....	11
Bijlage 2: Totaaloverzicht geïnventariseerde kosten .....	13
Bijlage 3: Concept communicatieplan .....	16

# 1. Achtergrond

## ***1.1. Aanleiding: Internationale uiting op en rond de campus***

De toegankelijkheid van de campus voor internationale studenten en medewerkers is onder meer afhankelijk van het gebruik van de juiste voertaal. Studenten en medewerkers komen primair naar de campus voor onderwijs en/of onderzoek. Het onderzoek en onderwijs is ingericht op de komst van internationale studenten en medewerkers. De instructietaal in het onderwijs (**onderwijstaal**) is vastgelegd in de gedragscode voertalen en het OER en is voor de meeste masters Engels, voor het merendeel van de bachelors Nederlands (op vijf Engelstalige bachelors na). De **onderzoekstaal** is hoofdzakelijk Engels, bepaald door internationale context inherent aan het wetenschappelijk onderzoek. Naast deze twee soorten taal, bestaat er een derde vorm, namelijk: **informatietaal**. Dit is de taal waarin we mensen informeren over allerlei zaken die hen aangaan van mededelingen over en ontwikkelingen in onderwijs en onderzoek, informatie over ondersteuning en zaken betreffende de voorzieningen en faciliteiten op de campus. Het is belangrijk dat we al deze individuen en groepen zo goed mogelijk voorzien van de juiste informatie en toegang verschaffen tot voorzieningen en faciliteiten. Daarom is communiceren in de juiste taal cruciaal, zowel met de verschillende interne als externe doelgroepen. Helaas is er rondom de derde taalsoort 'informatietaal' nogal wat onduidelijkheid. Wanneer de taal waarin de boodschap gecommuniceerd wordt niet is afgestemd op de taligheid van de doelgroep, blijven individuen of groepen verstoken van informatie.

## ***1.2. Plan van Aanpak***

In het najaar van 2011 zijn instellingsbrede richtlijnen voor de informatietaal opgesteld. Deze zijn ter oriënterende bespreking geagendeerd in het CvB in oktober 2011. Het CvB heeft positief gereageerd op deze richtlijnen en aan S&B de opdracht gegeven tot verdere uitwerking van een plan van aanpak met daarin aandacht voor consequenties en implementatie. Hiertoe is in januari 2012 een werkgroep opgestart met daarin afgevaardigden van HR, MC, FEZ, S&O-TCP en S&B. In dit document worden eerst de richtlijnen nogmaals kort beschreven. Vervolgens brengen we de consequenties van de richtlijnen in kaart, die geïnventariseerd zijn door diverse eenheden. Tot slot presenteren we enkele aanbevelingen over de implementatie van deze richtlijnen.

## **2. Richtlijnen voor de informatietaal**

### **2.1 Uitgangspunten**

Als UT communiceren we met Nederlandssprekende doelgroepen en niet-Nederlandssprekende doelgroepen. De niet-Nederlandssprekende doelgroep, hierna internationale doelgroep genoemd, is grotendeels afkomstig uit Duitsland. Het overige deel is afkomstig uit landen binnen en buiten Europa. We veronderstellen dat deze internationale doelgroep de Engelse taal voldoende beheerst. Dit is immers een vereiste om op de UT te komen studeren of werken. Kortom, er zijn twee officiële voertalen die de UT hanteert: Nederlands en Engels.

Om te zorgen dat iedereen te allen tijden de beoogde informatie krijgt, is het van belang om de (in redelijkheid te veronderstellen) taligheid van de doelgroep als uitgangspunt te nemen (Nederlands of Engels). In sommige gevallen bestaat de doelgroep uit zowel Nederlandse als internationale individuen, zogenaamde heterogene doelgroep. In dit geval communiceren we tweetalig. Indien blijkt dat tweetalig communiceren onhaalbaar is, financieel of anderszins, dan wordt de informatie in het Engels verschaft.

### **2.2 Richtlijnen**

Deze uitgangspunten in combinatie met geldende afspraken over onderwijs- en onderzoekstaal leiden tot de volgende richtlijnen:

1. Informatie bedoeld voor een heterogene doelgroep is tweetalig, zowel Engels als Nederlands
2. Informatie bedoeld voor een af te bakenen Nederlandssprekende doelgroep is in het Nederlands
3. Informatie bedoeld voor een af te bakenen niet-Nederlandssprekende doelgroep is in het Engels

Een doelgroep kan zowel de interne UT-populatie zijn, als externe individuen of groepen. De taligheid van de doelgroep is Engels of Nederlands. We verwachten van iedereen die communiceert met de UT dat hij op zijn minst Nederlands of Engels spreekt. Van een aspirant student die een Engelstalige master wil volgen, verwachten we bijvoorbeeld dat hij Engels spreekt. Van een potentiële medewerker wordt verwacht dat hij de taal beheerst die noodzakelijk is voor de functie, Engels en/of Nederlands.

Informatie kan worden verspreid door middel van verschillende media. Zo bestaat er printmedia, online media en overige (fysieke) media. Voor al deze media (van website en e-mails tot brochures en folders tot bewegwijzering) gelden bovenstaande richtlijnen.

### **2.3 Nuancering**

Indien blijkt dat het op basis van marketingdoeleinden of andere zwaarwegende redenen noodzakelijk is dat met een specifiek afgebakende doelgroep aanvullend in een andere taal wordt gecommuniceerd, dan is dit mogelijk. Het gaat hierbij om additionele informatie, bovenop de informatie in de oorspronkelijk bepaalde taal of talen (Engels en/of Nederlands). Zo is aangetoond dat het bij de werving van studenten en medewerkers wenselijk is om in de moedertaal van de doelgroep te communiceren.

Tevens is mogelijk om te kiezen voor Engels als informatietaal in plaats van tweetalige communicatie uit zwaarwegende praktische overwegingen als capaciteit of kosten. Het is hierbij van cruciaal belang dat de informatie dan alsnog toegankelijk is voor de beoogde doelgroep.

### 3. Consequenties richtlijnen

De werkgroep heeft de verschillende eenheden (faculteiten, diensten en concerndirecties) verzocht om de consequenties van de voorgestelde richtlijnen te inventariseren (zie bijlage 1). In bijlage 2 is het totaaloverzicht te vinden van de door de eenheden geïnventariseerde kosten met daarbij een toelichtingen op de belangrijkste kostenposten.

#### 3.1. Totaaloverzicht financiële consequenties

In tabel 1 staat beschreven welke kosten geïnventariseerd zijn door de eenheden. Het gaat hierbij om kosten die direct voortkomen uit het voorgestelde voertalenbeleid. De kosten zijn opgesplitst in eenmalige en structurele kosten. Daarnaast is een onderscheid gemaakt in de aanpassing van middelen en materialen enerzijds en de Engelse taalvaardigheid van medewerkers anderzijds. Verder zijn de geschatte kosten weergegeven die voortkomen uit het vervangen van de bewegwijzering. Tot slot zijn er kosten gemoed met het organiseren van ondersteuning rondom vertaalopdrachten en kwaliteitsborging van Engelstalige communicatie.

Tabel 1: Totaal aan opgevoerde kosten

	Eenmalige kosten	Structurele kosten	Opmerking
Middelen en materialen M&C	Geïnventariseerd: 100 k Uit bestaand budget: 0 k <b>Nog nodig: 100 k</b>	Geïnventariseerd: 176k Uit bestaand budget: 40k <b>Nog nodig: 136k</b>	40k van de structurele kosten is al staand beleid
Middelen en materialen overige eenheden	Geïnventariseerd: 112 k Uit bestaand budget: 10 k <b>Nog nodig: 102 k</b>	Geïnventariseerd: 78k Uit bestaand budget: 32k <b>Nog nodig: 46k</b>	10k van de eenmalige en 32k van de structurele kosten is staand beleid. Voorstel is om eenmalig 100k en structureel ca 50k beschikbaar te stellen
Personeel – taalvaardigheid	Geïnventariseerd: 53 k Uit bestaand budget: 0 k <b>Nog nodig: 53k</b>	Geïnventariseerd: 30k Uit bestaand budget: 9k Advies: ten laste van opleidingsbudget: 21k <b>Nog nodig: 0k</b>	Voorstel: Structurele kosten (21k) tlv opleidingsbudget eenheid
Totaal geïnventariseerd door eenheden	Geïnventariseerd: 265 k Uit bestaand budget: 10 k <b>Nog nodig: 255k</b>	Geïnventariseerd: 284 k Uit bestaand budget: 81k <b>Nog nodig: 182k</b>	
Kwaliteitsborging en ondersteuning vertaalcapaciteit	84k		Aanstelling 0.8 fte gedurende twee jaar (2x42k)
Bewegwijzering (schatting)	300k		Nadere inventarisatie nog nodig. Uitsmeren over meerdere jaren
<b>Totaal</b>	<b>649 (10k)</b>	<b>284 (81k)</b>	

#### 3.2 Aanpassing van middelen en materialen

##### 3.2.1. Consequenties voor M&C

M&C is de eenheid waar het gros van de middelen en materialen wordt verzorgd rondom de marketing van de UT en de corporate communicatie. M&C heeft een inventarisatie gemaakt van de verwachte extra kosten die het voertalenbeleid met zich meebrengt en komt daarbij uit op eenmalige kosten ter hoogte van 100k en structureel 176k, waarvan 40k staand beleid is. M&C geeft aan dat eenmalige transitiekosten liggen in de vertaling van bestaande webpagina's, middelen ter versterking van beleving (beeld & video materiaal) en conceptontwikkeling van corporate print media voor de internationale markt (€100k). Daarnaast wordt geschat dat de structurele extra kosten



voortkomen uit het laten vertalen van nieuwsbrieven en berichten op de medewerkersportal, Engelstalige versie van corporate producten zoals het relatiemagazine, corporate brochure en jaarverslag (€176k).

### **3.2.2. Consequenties voor FB**

De consequenties voor FB zijn behalve de gevolgen voor de middelen en materialen als websites, brochures en webapplicaties op te splitsen in twee categorieën: bewegwijzering in en rond gebouwen op de campus en afspraken met externe partijen.

#### **Bewegwijzering**

Tijdens de inventarisatie heeft FB aangegeven dat er naar schatting ongeveer vijftien gebouwen zijn waar de bewegwijzering niet aan de richtlijnen voldoet. Het FB heeft te weinig zicht op de huidige situatie van gebouwen en de natuurlijke vervangingsmomenten om een goede schatting te maken van de kosten. De huidige schatting ligt op 300k (15 gebouwen, per gebouw 20 k). Wij stellen daarom voor om het FB expliciet de opdracht te geven om uiterlijk in september 2012 te komen met een inventarisatie. Daarnaast wordt het FB gevraagd een planning op te stellen voor het doorvoeren van de benodigde wijzigingen. Voor deze planning is prioritering op basis van impact en natuurlijke vervangingsmomenten (om kosten te beperken) het uitgangspunt.

#### **Afspraken met externe partijen**

Om te zorgen dat alle communicatie in de juiste voertaal is, moeten duidelijke afspraken gemaakt worden met externe partijen (zoals Sodexo). In de SLA's moet duidelijk zijn opgenomen dat de Engelse taalvaardigheid van medewerkers voldoende is om met een internationale doelgroep op een klantvriendelijke wijze te communiceren. Daarnaast zal er expliciet aandacht moeten zijn voor het leveren van middelen en materialen (print en online) in de juiste taal. Hier ligt een taak voor FB. De afdeling inkoop moet bij elke nieuwe aanbesteding expliciet rekening houden met het voertalenbeleid. Dit brengt niet per se extra kosten met zich mee.

### **3.2.3. Consequenties voor overige diensten en faculteiten**

Alle diensten (concerndirecties en servicecentra) en faculteiten hebben geïnventariseerd wat de eenmalig en structurele kosten zijn die voortkomen uit het voorgestelde beleid. De eenmalige kosten hebben tot doel om een inhaalslag te realiseren van bestaande middelen en materialen, zoals het omzetten van teksten op de website (bijv. FEZ, HR, S&O) en het vertalen van handleidingen (S&O, FB) en meldingen (FB). Voorgesteld wordt om deze eenmalige kosten ter hoogte van circa 100k (excl. M&C) beschikbaar te stellen via trekkingsrecht. De verwachting is dat de eenmalige kosten binnen een periode van twee jaar worden gemaakt, waarbij het zwaartepunt in 2013 zal liggen.

De structurele kosten voor middelen en materialen, zoals het vertalen van rapporten, verslagen en nieuwsbrieven (FEZ, S&B, faculteiten), kunnen deels worden opgevangen door staand beleid. Een aanvullend budget van circa 50 k (excl. M&C) is nodig om de geïnventariseerde kosten te dekken die voortkomen uit het voorgestelde beleid (zie bijlage 2). Sommige eenheden (MB, FB) geven aan dat de structurele kosten nog niet zichtbaar zijn en daardoor niet te schatten.

Sommige faculteiten en diensten geven aan dat ze verwachten dat de voorgestelde richtlijnen geen financiële consequenties hebben voor middelen, personeel of processen. De volgende redenen worden hierbij aangevoerd:

- De eenheid communiceert al volgens de richtlijnen (ICTS, B&A). Wanneer in Engels wordt gecommuniceerd, wordt dit door eigen medewerkers gedaan. Hierbij is de kwaliteit van de

vertaling een zorgpunt. De inventarisatie die uitgevoerd is, heeft alleen vastgesteld of de informatie in de juiste taal is. De kwaliteitstoetsing en borging is hierin niet meegenomen.

- De eenheid (MB) geeft aan dat de middelen en materialen door M&C verzorgd worden, zoals websites en brochures. Echter, niet alle webpagina's zijn in beheer bij M&C, alleen de wervingspagina's en corporate communicatie pagina's. Hierdoor worden waarschijnlijk niet alle kosten inzichtelijk gemaakt.

### ***3.3 Engelse taalvaardigheid personeel***

De personele kosten die werden opgevoerd bestaan met name uit het toetsen en bijscholen van medewerkers die in de nieuwe situatie in het Engels gaan communiceren. Dit zijn eenmalige kosten (53k) om een inhaalslag te maken. De werkgroep adviseert om eenmalig 53k beschikbaar te stellen om deze inhaalslag spoedig te realiseren.

Daarnaast zijn er structurele kosten van 30k voor opfriscursussen, hiervan is 9k reeds staand beleid. Het TCP adviseert dat de medewerker voor wie deze opfriscursus nuttig is, dit één keer per drie á vier jaar doet. De werkgroep stelt voor dat eenheden hun opleidingsbudget gebruiken om deze opfriscursussen te financieren (structurele kosten). HR benadrukt hierbij dat moet worden bekeken of dit ook echt gedragen kan worden door het opleidingsbudget.

Het op orde krijgen van de Engelse taalvaardigheid van medewerkers is belangrijk in het slagen van dit beleid. De werkgroep stelt voor dat HR, samen met de werkgroep en in afstemming met het TCP en de betrokken eenheden een plan van aanpak opstelt met daarin aandacht voor criteria, doelgroepen, doelstellingen, prioritering, planning, verantwoordelijkheden, financiering en procedure. Hierbij is het van belang om een duidelijke koppeling te maken met het plan van aanpak van het dossier 'taalbeleid Engels van docenten'.

### ***3.4 Vertaalcapaciteit en kwaliteitsborging***

Sommige eenheden geven aan dat het vertalen van teksten hoofdzakelijk verloopt via eigen medewerkers (S&B, S&O-IO, ICTS, sommige faculteiten), terwijl andere eenheden aangeven bepaalde vertaalwerkzaamheden te willen uitbesteden (M&C, FEZ, sommige faculteiten). In de volgende paragraaf worden de verschillende opties beschreven.

#### **3.4.1. Vertalen van teksten**

Het vertalen van teksten naar het Engels en het schrijven van Engelstalige teksten zal op verschillende wijzen plaats vinden. Ten eerste kan door eigen medewerkers gedaan worden. Hierbij is het belangrijk om toe te zien op de kwaliteit. De Engelse schrijfvaardigheid van medewerkers kan worden getoetst door het TCP. Indien nodig kan er een cursus of opfriscursus gevolgd worden waarbij expliciet aandacht wordt besteed aan de benodigde vaardigheden. Daarnaast is een steekproefsgewijze check van UT-documenten, mails en websites door een gecertificeerd persoon wenselijk om de kwaliteit te bepalen van Engelstalige teksten. Vertaling van teksten door eigen medewerkers leidt tot een hogere werkdruk bij deze medewerkers.

Daarnaast kunnen vertaalopdrachten ook uitbesteed worden. Dit kan via een groep van preferred suppliers vertalers of vertaalbureaus. Hierbij is het geven van duidelijke instructies (regie) vooraf en de check op kwaliteit van de output achteraf cruciaal. Doordat de regie op dit moment ontbreekt, heeft iedere medewerker direct contact met vertaler of vertaalbureau naar eigen keuze. De kwaliteit valt vaak tegen. Meerdere oorzaken kunnen hiervoor worden aangewezen, zoals de kwaliteit van de vertaler/het vertaalbureau, maar zeker ook het ontbreken van duidelijke afspraken over stijl en terminologie. Deze 'regie' op vertaalopdracht is essentieel voor een passende vertaling. Doordat met

veel verschillende vertalers/vertaalbureaus wordt gewerkt is het lastig om goede prijsafspraken te maken, waardoor vertalingen relatief duur kunnen uitvallen.

Tot slot is er de optie om een vertaler of aantal vertalers / editors / copy writers in dienst te nemen. Deze vertaler(s) kunnen bij M&C of TCP ondergebracht worden en van daaruit aangestuurd. Het voordeel van deze optie is dat de vertalers bekend zijn met de UT-context en terminologie. Omdat lastig in te schatten is hoeveel vertalers dan nodig zijn, kan eventueel met freelancers gewerkt worden.

Duidelijk is in ieder geval dat de vraag naar Engelstalige teksten van hoge kwaliteit en ondersteuning hierbij steeds verder toe gaat nemen op de UT. De huidige organisatie kan dat niet opvangen, omdat de capaciteit hiervoor ontbreekt. Om de kwaliteit van de Engelstalige teksten te bewaken, adviseert de werkgroep om een gecertificeerde medewerker aan te stellen. Deze persoon zal de volgende taken hebben:

1. **Regierol vertaalopdrachten:** Coördineren van grote en/of belangrijke vertaalopdrachten. Verantwoordelijk voor het goed aansturen van en leveren van instructies aan vertalers/vertaalbureaus. Daarnaast verantwoordelijk voor het controleren van de kwaliteit (waaronder stijl en terminologie) van de output volgens de afspraken.
2. **Kwaliteitsborging:** Proactieve kwaliteitscheck van Engelstalige documenten, brieven en website van UT-eenheden. Aan de hand van deze controle kan de auteur van de tekst nuttige tips en feedback ontvangen om zijn/haar Engelse schrijfvaardigheid te verbeteren. De bevindingen van de steekproefsgewijze checks kunnen worden gebruikt als input voor de TCP cursussen Engelse schrijfvaardigheid voor medewerkers.
3. Tot slot kan deze persoon helpen bij het editen of vertalen van teksten. Daarnaast is hij verantwoordelijk voor het beheer van de Style Guide en UT-Terminology lijst.

De verwachting is dat het coördineren van vertaalopdrachten ongeveer 3 dagen in de week kost. De kwaliteitscheck kost de eerste twee jaren ongeveer één dag per week. De werkgroep stelt voor om 0,8 fte aan te stellen bij het TCP voor een periode van 2 jaar<sup>1</sup>, waardoor kwaliteitsborging is ingebed in de organisatie. Voorstel is om het bedrag (jaarlijks 42.000 euro) voor twee jaar als FCO toe te kennen aan TCP. Na twee jaar wordt geëvalueerd of voortzetting van de dienstverlening nodig is en hoe dit opgepakt kan worden.

### 3.4.2. Procesvoorstel rondom vertaalopdrachten en kwaliteitsborging

Hoe zorg je ervoor dat de kwaliteit van met name Engelstalige teksten goed is (inhoud), en *altijd* goed is (proces)? Hoe borg je de kwaliteit, en hoe organiseer je die borging?

#### **Kwaliteitsborging: inhoud**

Voor een inhoudelijke kwaliteitsborging van Engelstalige teksten zijn volgens de werkgroep de volgende stappen noodzakelijk:

1. Normbepaling door M&C: wat definieert een talig goede tekst? (zie 3.2.2)
2. Vertaalslag door TCP: wat houdt deze normbepaling in voor Engelstalige communicatie? De UT-terminology lijst en de UT English Style Guide maken hier deel van uit.
3. Kwaliteitscontrole a.d.h.v. de vastgestelde normen door een (ver)taalexpert met de vereiste specifieke competenties (zie 3.4.1). Afhankelijk van de totstandkoming van de Engelstalige tekst vindt deze controle op verschillende manieren plaats:
  - geschreven of vertaald door UT-medewerker > steekproefsgewijze check;

---

<sup>1</sup> UFO profiel vertaler/tolk 1 – redacteur 3 = schaal 10. De kosten zijn ongeveer 42.000 per jaar voor een aanstelling van 0,8 fte. Hierbij is rekening gehouden met verhoogde sociale lasten per 2013 (55%).

- vertaald door externe vertaler (*preferred supplier*) > instructie vooraf en controle achteraf;
- geschreven of vertaald door UT-copy writer/vertaler > geen controle nodig.

De werkgroep is van mening dat de voor stappen 2 en 3 benodigde expertise door het TCP zou moeten worden geleverd.

#### **Kwaliteitsborging: proces**

Om ook op langere termijn de kwaliteit van Engelstalige communicatie te garanderen moet een iteratief proces op gang worden gebracht. Afhankelijk van de totstandkoming van de Engelstalige tekst zijn verschillende acties nodig:

- geschreven of vertaald door UT-medewerker > feedback aan UT-medewerker en afdeling; deze feedback kan ook input vormen voor taalcurricula ter verbetering van de Engelse taalvaardigheid van medewerkers (zie 3.4.1 alinea 1);
- vertaald door externe vertaler (*preferred supplier*) > een *preferred supplier* moet die titel eerst verdienen (proefvertaling); *preferred suppliers* worden door een taalexpert geïnstrueerd en de vertaalde of geredigeerde teksten worden (periodiek) gecontroleerd; zo nodig vindt feedback plaats en in het uiterste geval wordt de *preferred supplier* van de lijst geschrapt;
- geschreven of vertaald door UT-copy writer/vertaler > levert input op voor aanpassing van de UT-terminology lijst en de Style Guide.

#### **3.4.3. Procesafspraken rondom vertalingen**

Op dit moment is er veel onduidelijkheid en ontevredenheid rondom vertaalopdrachten. Er zijn geen duidelijke afspraken over prijzen, kwalitatief goede vertaalbureaus en benodigde opdrachtformulering voor het extern uitzetten van vertaalopdrachten. Begin mei is een nieuwe werkgroep opgestart met als doel om te komen tot een lijst met *preferred suppliers* bestaande uit vertalers en editors ten einde de dienstverlening bij het uitbesteden van vertaalopdrachten optimaal te kunnen ondersteunen (faciliteren in vertaalbureaus, adviseren in afwegen van kwaliteitscriteria, kwaliteitscontrole). In deze werkgroep zitten afgevaardigden van M&C, TCP, IO, S&B, HR en ITC. Een bijkomend doel van deze werkgroep is om te komen tot een 'normbepaling' voor de kwaliteit waaraan Engelstalige communicatie (hoofdzakelijk geschreven teksten) moet voldoen.

## **4. Implementatie richtlijnen: Plan van Aanpak**

### ***4.1 Communiceren van de richtlijnen in de organisatie***

Het is cruciaal dat alle UT medewerkers en betrokkenen worden geïnformeerd over de voorgestelde richtlijnen. Om dit zo goed mogelijk te laten verlopen, heeft M&C een communicatieplan opgesteld waarbij alle stakeholders op de hoogte worden gesteld van het beleid. Het conceptplan is te vinden in bijlage 3. De planning is om vanaf september 2012 actief te communiceren over de nieuwe richtlijnen.

### ***4.2. Uitrol implementatie richtlijnen***

De werkgroep adviseert het CvB om het FB de opdracht te geven om te komen tot een planning voor vervanging van relevante bewegwijzering, zoals beschreven in paragraaf 3.2.3. Tevens adviseren wij het College om FB de opdracht te geven om de voorgestelde richtlijnen mee te nemen in de SLA's.

### ***4.3. Monitoring en evaluatie voertalenbeleid***

Om te zorgen dat de richtlijnen adequaat zijn en op de juiste wijze worden nageleefd, adviseert de werkgroep om zorgvuldig te evalueren. S&B heeft de richtlijnen opgezet en is verantwoordelijk voor het beleid en voorzitter van de werkgroep. M&C is eindverantwoordelijk voor de implementatie van de richtlijnen uit het beleid (bovenop de taak om zelf de richtlijnen binnen de afdeling toe te passen). Zij zorgt dat de corporate- en wervingswebsites aan de richtlijnen voldoen en spreken decentrale webmasters aan op de naleving hiervan op andere webpagina's (met verdiepende informatie). M&C zorgt dat de infrastructuur om de UT-medewerkers de richtlijnen toe te laten passen aanwezig is, dat er draagvlak is voor het voertalenbeleid, dat medewerkers geïnformeerd zijn over de richtlijnen en de consequenties daarvan. HR stuurt aan op het op orde krijgen van de Engelse taalvaardigheid van medewerkers, waarbij TCP faciliteert in de uitvoering.

De werkgroep stelt voor om in juni 2013 te evalueren of alle eenheden de eenmalige inhaalslag afgerond hebben en welke financiële consequenties hiermee gemoeid zijn. Tevens wordt dan bekeken of de richtlijnen adequaat zijn en of er aanvullende maatregelen nodig zijn.

De Engelse taalvaardigheid van medewerkers die in het Engels communiceren zal op korte termijn getoetst moeten worden. De werkgroep komt met een Plan van Aanpak waarin ook wordt uitgewerkt binnen welke termijn al deze medewerkers getoetst, en indien nodig, bijgeschoold moeten zijn. Deze planning wordt afgestemd met HR, TCP en de afnemende eenheden en zal gekoppeld worden aan de planning van het project 'taalbeleid Engels voor docenten'.

Gedurende de aankomende twee jaar is een continue monitoring op de juistheid van de informatietaal én de kwaliteit van de teksten cruciaal om dit beleid succesvol te implementeren. In het najaar van 2014 wordt vervolgens geëvalueerd of voortzetting van de dienstverlening rondom de coördinatie van vertaalopdrachten en kwaliteitsborging nodig is en hoe dit opgepakt kan worden. Tussentijdse evaluatie vindt plaats in het najaar van 2013.

## Bijlage 1: Opdracht aan eenheden: implementatie opdracht

Op de UT hebben we te maken met een groeiende internationale studenten- en medewerkerspopulatie. We willen graag iedereen van de juiste informatie voorzien en deze informatie goed toegankelijk maken. Dit begint met het gebruik van de juiste voertaal in de communicatie naar de beoogde doelgroep. De notitie (zie bijlage) beschrijft de aanleiding en noodzaak voor instellingsbrede richtlijnen. Tevens lichten we in deze notitie de keuzes voor de richtlijnen toe. De volgende instellingsbrede richtlijnen helpen om te bepalen wanneer we in welke taal moeten communiceren:

1. Informatie bedoeld voor een heterogene doelgroep is tweetalig, zowel in het Engels als in het Nederlands
2. Informatie bedoeld voor een af te bakenen Nederlandssprekende doelgroep is in het Nederlands
3. Informatie bedoeld voor een af te bakenen niet-Nederlandssprekende doelgroep is in het Engels

Omdat de implementatie van deze richtlijnen de nodige (financiële) consequenties kunnen hebben voor de ondersteunende eenheden wil het college eerst een goed inzicht in deze consequenties krijgen. Op basis van dit inzicht kan dan een gefundeerde fasering en prioritering van de invoering worden aangebracht. Concreet wordt de betrokken eenheden het volgende gevraagd:

- Vertaal de instellingsbrede richtlijnen in toepasbare concrete afspraken voor de eigen eenheid. Dus: bepaal per type informatie wie de doelgroep is en of de informatietaal Engels, Nederlands of tweetalig (Engels én Nederlands) moet zijn.
- Iedere eenheid geeft in onderstaande tabel aan wat de consequenties van deze nieuwe richtlijnen zijn voor het personeel, materiaal en middelen en mogelijke indirecte effecten op de processen (bijvoorbeeld extra belasting van de servers door tweetalige website). Houd hierbij rekening met de volgende zaken:
  - Geef per thema aan wat er nodig is om van de huidige situatie naar de gewenste situatie te komen
  - Geef per thema aan wat de verwachte kosten zijn om dit te realiseren (een grove schatting is hierbij voldoende in eerste instantie). Maak hierbij onderscheid tussen **eenmalige kosten** om van de huidige situatie naar de gewenste situatie te komen en eventuele **extra structurele** kosten in de nieuwe situatie
  - Houd zoveel mogelijk rekening met natuurlijke momenten van vervanging om de kosten zoveel mogelijk te beperken
  - Geef aub aan waar de prioriteit ligt bij het doorvoeren van de veranderingen

**Tabel 1: overzicht consequenties van implementatie richtlijnen per eenheid**

Thema	Inhoud	Financieel			Prioritering
Consequenties voor de volgende thema's:	Specificatie van consequenties: wat moet er per thema gebeuren om aan de richtlijnen te voldoen	Eenmalige transitiekosten om van de huidige naar de nieuwe situatie)	Eventuele <b>extra structurele</b> kosten in nieuwe situatie	Relatie tot bestaande budgetten	
<b>1. Middelen en materialen</b>					
1.a. Online media (website, digitale informatie, filmpjes)					
1.b. Print media (gedrukte informatie, brochures, flyers, handleidingen, posters)					
1.c. Overige (fysieke) media (bewegwijzering, relatie-geschenken)					
<b>2. Personeel</b>					
2.a. Kwaliteit personeel (bijv. taalvaardigheid)					
2.b. Kwantiteit personeel (bezetting)					
<b>3. Processen</b>					

## Bijlage 2: Totaaloverzicht geïnventariseerde kosten

Middelen en materialen	Kosten		
	Eenmalig	Structureel	Totaal staand beleid
<b>Diensten</b>			
FEZ	15	20	
ICTS	0	0	
FB	30,8	7,3	
B&A	0	0	
S&B	0	19	
M&C	100	176	40
HR	20	0	10
S&O	7,5	0	
AZ	15	0	
<b>Subtotaal diensten</b>	<b>188,3</b>	<b>222,3</b>	<b>50</b>
<b>Faculteiten</b>			
GW	3,5	30	30
TNW	0	0	
CTW	0	0	
MB	0	0	
ITC	0	0	
EWI	20	2	2
<b>Subtotaal faculteiten</b>	<b>23,5</b>	<b>32</b>	<b>32</b>
<b>TOTAAL</b>	<b>211,8</b>	<b>254,3</b>	<b>82</b>
Personeel	Eenmalig	Structureel	Totaal staand beleid
<b>Diensten</b>			
FEZ	10,5	0	
ICTS	0	0	
FB	0	6	
B&A	0	2	2
S&B	2,5	5	
M&C	0	0	
HR	0	0	
S&O	0	10	
AZ	0	0	
<b>Subtotaal diensten</b>	<b>13</b>	<b>23</b>	<b>2</b>
<b>Faculteiten</b>			
GW	5	3,5	3,5
TNW	0	0	
CTW	0	0	
MB	30	0	
ITC	0	0	
EWI	5	3,5	3,5
<b>Subtotaal faculteiten</b>	<b>40</b>	<b>7</b>	<b>7</b>
<b>TOTAAL</b>	<b>53</b>	<b>30</b>	<b>9</b>
<b>EINDTOTAAL</b>	<b>264,8</b>	<b>284,3</b>	<b>91</b>

Let op: in de bovenstaande tabel zijn de kosten voor de interne bewegwijzering (k€ 300) niet meegenomen.



## **Toelichting op de geïnventariseerde kosten**

### **Concerndirecties:**

#### **AZ:**

Kosten voor AZ liggen vooral bij Eenheid Campus in de bouw van een nieuwe website (15k). Daarnaast geeft AZ aan dat aandacht moet komen voor de Engelse taalvaardigheid van personeel met name bij het Reserveringsbureau en de receptie van het Sportcentrum.

#### **FEZ:**

Eenmalige kosten voor het vertalen van informatie op de website (contactinformatie en informatie over dienst, 15 k) en structurele kosten voor het vertalen van rapportages, publicaties en UR adviezen, zoals over BAO (20k). Daarnaast zijn er kosten voor de scholing van personeel (10,5k).

#### **HR:**

Verwachting is dat kosten beperkt zijn omdat meeste systemen en webapplicaties, brieven en informatie op websites al beschikbaar zijn in de juiste taal. Op sommige plekken moet een inhaalslag gemaakt worden. HR geeft aan dat een deel van deze kosten (20k) reeds staand beleid is (achterstallig onderhoud en geplande initiatieven).

#### **M&C:**

M&C geeft aan dat eenmalige transitiekosten liggen in de vertaling van bestaande webpagina's, middelen ter versterking van beleving (beeld & video materiaal) en conceptontwikkeling van corporate print media voor de internationale markt (100 k). Daarnaast wordt geschat dat de structurele extra kosten voortkomen uit het laten vertalen van nieuwsbrieven en berichten op de medewerkersportal, Engelstalige versie van corporate producten zoals het relatie magazine, corporate brochure en jaarverslag (176k).

#### **S&B:**

Content van alumni nieuwsbrief laten vertalen in Engels (19k). Daarnaast kosten voor het toetsen en bijscholen van eigen medewerkers zodat Engelstalig gecommuniceerd kan worden (Engelstalige samenvatting naar UR, Engelstalige informatie op websites en andere communicatiemiddelen). Opfriscursus een keer per vier jaar, ieder jaar ongeveer 5 medewerkers.

### **Servicecentra:**

#### **B&A:**

Alles gebeurt al volgens richtlijnen. B&A geeft aan dat herhalingscursussen voor frontoffice medewerkers gewenst zijn, maar dit wordt opgevangen door eigen opleidingsbudget.

#### **FB:**

Zeer intensieve inventarisatie van consequenties. Eenmalige kosten komen vooral voort uit het vertalen online media (website 10 k, webapplicaties 15k en formulieren) en het aanpassen van meldingen en gebruiksaanwijzingen calamiteiten. Daarnaast brengt het aanbrengen van tweetalige of Engelstalige bewegwijzering in en om gebouwen kosten met zich mee, onduidelijk is hoeveel. Tevens geeft FB aan dat opfriscursussen Engels voor frontmedewerkers nodig zijn.

#### **ICTS:**

ICTS geeft aan dat al volgens richtlijnen gecommuniceerd wordt en dat het nieuwe beleid geen implementatiekosten met zich mee brengt. Echter, de kwaliteit van het Engelse taalgebruik is niet altijd voldoende.

#### **S&O:**

Ingediende inventarisatie is redelijk intensief, maar de financiële consequenties ontbreken. Bij S&O is gevraagd om een schatting van deze kosten. Verwachting is dat de kosten met name liggen in de vertaling van websites, formulieren en brochures en het maken van extra uren voor Engelstalig cursusmateriaal,. Daarnaast wordt genoemd dat sommige frontoffice medewerkers bijgeschoold moeten worden waarbij er een discrepantie wordt ervaren in het opleidingsniveau van medewerkers en de gevraagde taalvaardigheid. S&O benadrukt dat kwaliteit van Engelstalige informatie cruciaal is, vooral bij informatie waar rechten aan ontleend kunnen worden.

#### **Faculteiten:**

##### **CTW**

CTW geeft aan dat ze geen extra kosten verwachten met de invoering van het voorgestelde beleid. Aandachtspunt is de faculteit graag beroep wil kunnen doen op ondersteuning bij de vertaling van belangrijke mededelingen.

##### **EWI**

Eenmalige kosten voor EWI voor de vertaling van informatie over de Engelstalige bacheloropleiding EE op website (20k) (niet zijnde wervingswebsite) en in brochures. Tevens kosten voor het scholen van ondersteunende medewerkers. Daarnaast structurele kosten voor de vertaling van ambtelijke stukken.

##### **GW**

GW geeft aan dat de eenmalige kosten voortkomen uit het vertalen van Nederlandse teksten in het Engels voor twee opleidingen. Daarnaast zijn er kosten verbonden aan een cursus Engels voor secretaresses. Structureel verwacht GW extra kosten voor de vertaling van rapportages en stukken (30k) en scholingskosten voor OBP. GW geeft aan de genoemde consequenties veelal in lijn is met staand beleid.

##### **ITC**

ITC kent al sinds de oprichting de voertaal Engels en als tweede taal Nederlands. Er komen geen bijzondere kosten voort bij de implementatie van voorgestelde richtlijnen. Grootste verandering is dat beleidstukken die naar de UR gaan nu in het Nederlands zijn, daar zal straks een Engelstalige samenvatting bij moeten komen, wat extra aandacht vraagt.

##### **MB**

De inventarisatie bij MB geeft aan dat er vertaling van websites en brochures nodig is, maar het is onduidelijk hoeveel dit gaat kosten. Daarnaast zullen beleidsplannen en strategische plannen vertaald moeten worden. Tevens wordt geschat dat ongeveer 60 OBP-ers bijgeschoold moeten worden (30k)

##### **TNW**

TNW geeft aan dat ze geen extra kosten verwachten met de invoering van het voorgestelde beleid. Aandachtspunt is dat de faculteit graag beroep wil kunnen doen op ondersteuning bij de vertaling van belangrijke mededelingen.

## **Bijlage 3: Concept communicatieplan**

### *Communicatieplan rondom de implementatie van het voertalenbeleid*

Auteur: Nienke Nijenhuis-Broersma

Datum: 11 juni 2012

Dit communicatieplan beschrijft de communicatieondersteuning rondom het implementeren van de richtlijnen uit het voertalenbeleid.

#### **Aanleiding**

De UT streeft ernaar om kwalitatief hoogwaardig onderzoek en onderwijs te leveren. De UT wil een internationale ontmoetingsplek zijn voor getalenteerde mensen. Om dit te realiseren zijn er doelen gesteld op gebied van profilering/zichtbaarheid, toename van het aantal studenten en verbetering van kwaliteit in onderwijs. Om deze doelen te bereiken, is een internationaliseringsvisie opgesteld.

In relatie met de internationaliseringsvisie is het 'Voertalenbeleid: van richtlijnen tot implementatie' (mei 2012) opgesteld. Hierin wordt onderscheid gemaakt naar verschillende contexten van taal. De instructietaal in het onderwijs (**onderwijstaal**) is vastgelegd in de gedragscode voertalen. De **onderzoekstaal** is hoofdzakelijk Engels, bepaald door internationale context inherent aan het wetenschappelijk onderzoek. Naast deze twee soorten taal, bestaat er een derde vorm, namelijk: **informatietaal**. Dit is de taal waarin we mensen informeren over allerlei zaken die hen aangaan van mededelingen over en ontwikkelingen in onderwijs en onderzoek, informatie over ondersteuning en zaken betreffende de voorzieningen en faciliteiten op de campus. Richtlijnen voor het gebruik van de informatietaal staan beschreven in de implementatieopdracht.

#### **Werkwijze**

De werkgroep Voertalenbeleid heeft een inventarisatie gemaakt van de consequenties van het doorvoeren van de richtlijnen voor het gebruik van informatietaal. De werkgroep maakt onderscheid naar middelen en materialen, personeel en processen. De eenheden hebben op inhoud en financiën aan kunnen geven wat de gevolgen zijn en welke prioriteiten er toe te kennen zijn. Het onderstaande tijdspad geeft een beeld van de werkzaamheden en mijlpalen rondom de implementatie van het voertalenbeleid.

#### **Tijdspad**

Het tijdspad van de implementatie bestaat uit een eerste deel waarin de richtlijnen geïmplementeerd worden en de middelen met de hoogste prioriteit worden aangepast en een tweede deel waarin de middelen met minder hoge prioriteit op natuurlijke vervangingsmomenten worden aangepast. In één a twee jaar kunnen we de grootste slag slaan, in de twee jaar daarna is het mogelijk om het grootste deel van de middelen aan te passen. Na een periode van vier jaar, bijvoorbeeld in 2015-2016 moet de implementatie van de richtlijnen geëvalueerd worden. De financiën die nu worden vrijgemaakt voor de implementatie van het voertalenbeleid is te onderscheiden in éénmalige kosten (I) en structurele kosten (II). Op basis van de inventarisatie is voor de éénmalige kosten één totaalbedrag gereserveerd. De eenheden kunnen voor hun benodigd deel hier aanspraak op doen a.d.h.v. een trekkingsrecht. Wat betreft de structurele kosten, hiervoor krijgen enkele eenheden o.b.v. de inventarisatie een aanvulling op hun regulier budget. Dit is op totaal niveau, met uitzondering van M&C, een klein bedrag doordat de meeste eenheden de structurele kosten kunnen opvangen in hun 'staand beleid' en opleidingskosten binnen het personeelsbudget.

In dit tijdspad zijn de volgende mijlpalen te onderscheiden:

- Maart 2012: Inventarisatie van consequenties en behoeften bij de UT-eenheden.
- mei 2012: Voorbereiding CvB agendaformulier en bijbehorend stuk.
- Juni 2012: Agendering in CvB: opdrachtgeven tot uitvoering implementatieplannen.
- Collegejaar 2012 – 2013 grootste slag slaan in het implementeren van de richtlijnen.
- In de jaren na 2012-2013 gebruik maken van natuurlijke vervangingsmomenten om de richtlijnen te implementeren.
- In 2015-2016 evaluatie van de implementatie.

### **Uitgangspunten in de implementatie**

In een tijdspad van vier jaar willen we alle producten doelgroep-proof maken. Dat wil zeggen dat we als organisatie een cultuuromslag maken, waaruit het aanbieden van alle informatie volgens de richtlijnen in de juiste taal voortvloeit. De verschillende eenheden dragen de verantwoordelijkheid om aan deze doelstelling te voldoen. Om de cultuuromslag te kunnen maken richten we ons op middelen / materialen en personeel / processen.

#### **Middelen en materialen**

Zoals beschreven in het tijdspad willen we in één a twee jaar tijd alle middelen en materialen doelgroep-proof maken.

#### **Personeel**

De inventarisatie die de werkgroep heeft gehouden laat zien dat diverse eenheden behoefte hebben aan éénmalige (bij)scholing van het personeel. Hiervoor is, waar nodig, geld voor gereserveerd. De structurele scholingskosten worden opgevangen in de eigen begroting van de betreffende eenheid (opleidingsbudget).

#### **Processen**

Concerndirectie Strategie en Beleid (SB) heeft de richtlijnen van het voertalenbeleid opgezet en zorgt dat het beleid wordt geacordeerd door het CvB. Concerndirectie Marketing en Communicatie (MC) zorgt voor de implementatie van de richtlijnen uit het beleid (bovenop de taak om zelf de richtlijnen binnen de afdeling toe te passen). MC zorgt dat de infrastructuur om de UT-medewerkers de richtlijnen toe te laten passen aanwezig is, dat er draagvlak is voor het voertalenbeleid, dat medewerkers geïnformeerd zijn over de richtlijnen en de consequenties daarvan. In overleg (MC en Talen Coördinatie Punt (TCP)) wordt bepaald hoe de kwaliteitsborging vorm gegeven wordt en wie verantwoordelijk is voor de kwaliteit van het Engelse taalgebruik.

Parallel aan het implementeren van de richtlijnen uit het voertalenbeleid wordt een werkgroep gestart die zich zal buigen over de 'preferred suppliers' voor Engelse teksten (vertalers en editors). Deze werkgroep zal zich, naast het aanleggen van een lijst met preferred suppliers, ook buigen over de vraag hoe het proces van opdracht naar product het best ingericht kan worden.

Een werkgroep/stuurgroep bestaande uit afgevaardigden van HR, FEZ, MC, SB en TCP zullen jaarlijks de voortgang monitoren en evalueren van de implementatie van de richtlijnen.

### **(Communicatie)Doelen**

Het hoofddoel is met de UT-organisatie een cultuuromslag maken, waaruit het aanbieden van alle informatie volgens de richtlijnen in de juiste taal voortvloeit. Subdoelen die hieruit voortkomen zijn:

- Draagvlak creëren in de organisatie.
- Acceptatie van de richtlijnen door de UT-medewerkers.
- Betrokkenheid van medewerkers vergroten om de richtlijnen toe te passen.

- Resultierend in een kwaliteitsverbetering in de taligheid van de communicatie.

### **Betrokkenen en doelgroepen**

De werkgroep bestaat uit Bianca Hartjes (SB), Janneke de Sousa (HR), Sabien van Harten (TCP), Amir Ametovic (FEZ), Nienke Nijenhuis (MC). Hiermee zijn de belanghebbende concerndirecties vertegenwoordigd.

De belangrijkste doelgroep voor de implementatie van de richtlijnen is de UT-medewerker, binnen alle eenheden.

Externe partijen als Asito en Sodexo worden geïnformeerd over het voertalenbeleid en worden, waar het kan, uitgenodigd om aan te haken in de zichtbare communicatie op de campus. Daarnaast moeten met deze externe partijen duidelijke afspraken gemaakt worden in de SLA's over gebruikte informatietaal in producten en door hun medewerkers.

Studieverenigingen en de Student Union worden geïnformeerd over de richtlijnen.

### **Communicatiestrategie**

De (communicatie)doelen beschrijven het bereiken van draagvlak, acceptatie van, betrokkenheid bij het toepassen van de richtlijnen en een kwaliteitsverbetering in de taligheid van de communicatie. De communicatiestrategie beschrijft op welke manier we deze doelen binnen de UT kunnen halen.

Draagvlak onder de doelgroepen bereiken we door het probleem van de huidige situatie invoelbaar te maken. Door in te spelen op emotie wordt de situatie herkenbaar en zullen de doelgroepen zich kunnen verbinden aan de boodschap die het voertalenbeleid uit wil dragen: informatie voor iedereen toegankelijk.

De acceptatie van de richtlijnen in het voertalenbeleid bereiken we door het persoonlijk voordeel van een medewerker te verduidelijken. De vraag naar de meerwaarde van de richtlijnen voor de individuele medewerker wordt beantwoord.

Wanneer er draagvlak voor het voertalenbeleid is gecreëerd, de UT medewerker de richtlijnen accepteert, kan de stap naar de juiste toepassing van de richtlijnen gemaakt worden. De werkgroep 'Preferred Suppliers Engelse teksten' werkt aan het inrichten van een infrastructuur zodat de UT medewerker optimaal ondersteund wordt in het produceren van Engelstalige teksten.

In met name de betrokkenheid van de doelgroepen om de richtlijnen toe te passen vragen we meer actie van de doelgroepen dan alleen draagvlak en acceptatie. Communicatie gericht op de toepassing van de richtlijnen moet des te rijker en persoonlijker zijn.

In de concrete uitwerking van de communicatiestrategie wordt onderscheid gemaakt naar 'doorlopende communicatie' en 'communicatie rondom mijlpaalmomenten'.

### **Mijlpaalmomenten**

De volgende mijlpaalmomenten worden onderscheiden: de kick-off van de implementatie van de richtlijnen (september 2012), de tussentijdse evaluatie gepland in juni 2013 en een doorstartmoment in september 2013. Het einde van het implementatietraject wordt niet expliciet gecommuniceerd. De richtlijnen moeten in de loop van de tijd vanzelfsprekend toegepast worden.

Kick-off

UT-breed: een zichtbare kick-off bijvoorbeeld in de week van de Opening Academisch Jaar (september 2012) met aandacht voor het creëren van draagvlak door middel van het invoelbaar maken van de huidige situatie en de gewenste situatie, kort verwijzen naar de organisatie van de ondersteuning en globale prioriteiten communiceren.

Per eenheid: Aansluitend op de UT-brede communicatie per dienst / faculteit een inhoudelijk verhaal communiceren met concrete voorbeelden waaruit het persoonlijke voordeel voor de medewerker spreekt, gedetailleerde informatie over de organisatie van de ondersteuning en concrete prioriteiten. De communicatie per eenheid is gericht op acceptatie en betrokkenheid bij de uitvoering van de richtlijnen.

Concrete ideeën voor de kick-off

Bordjes, portal MC, alumnimagazine, brainstorm met Tonnie Buitink / Kaj Blokhuis, UT Nieuws, terminologielijst in een app. Secretaresses als intermediaire doelgroep aanspreken. Posters met gezichten van buitenlandse medewerkers en studenten die om hulp vragen bij eenvoudige dingen die nu nog alleen in het NL voorhanden zijn.

Tussentijdse evaluatie 2013

In juni 2013 beoordeelt de werkgroep of de gestelde prioriteiten voldoende zijn opgepakt / aangepast en maakt de werkgroep een concreet actieplan om bij de start van het collegejaar 2013-2014 het voertalenbeleid weer op de agenda's van de eenheden te zetten. Deze evaluatie vindt plaats onder regie van MC.

### **Boodschap**

Draagvlak creëren via emotie: 'Informatie voor iedereen toegankelijk!'

Informerend (kennis): Wie, wat, waar, waarom, hoe, etc. → vindbaar & zichtbaar

Overtuigend (houding): Acceptatie

Faciliterend (gedrag): Belonen in plaats van straffen.

Centrale vragen in de boodschap aan de doelgroep (te gebruiken in het inhoudelijke verhaal):

Waarom dit beleid?

Waarom nu?

Hoe implementeren we de richtlijnen?

Wie voert de regie op de implementatie? / budget beheerder

Wie is afzender van de boodschappen? / wie kan wat met reacties

Wie is aanspreekpunt voor vragen uit de organisatie?

Wat houden de richtlijnen in? Wat is de scope voor de medewerker? Wat is de scope voor de verschillende afdelingen?

Waar in de omgeving zijn de richtlijnen van toepassing?

Welk tijdspad wordt gehanteerd?

Wat zijn de verwachtingen van de werkgroep over de acties van de medewerkers?

### **Middelen en planning**

Schema maken met: 'doel', 'wanneer', 'middelen', 'doelgroep', 'boodschap', 'frequentie' en 'soort' (doorlopende communicatie of mijlpaal).

MC faciliteert via nieuwsbrieven, facultaire websites en websites van diensten + medewerkersportal.

