

Aan de gemeenteraad

**Uw brief van**

**Uw kenmerk**

**Behandelaar**

Yvonne van Bree

**Onderwerp**

Duidelijke taal

**Ons kenmerk**

**Datum**

VERZONDEN 25 APR. 2024

Geachte leden van de raad,

Met deze raadsinformatiebrief informeren we u over de stand van zaken met betrekking tot duidelijke taal, volgens de toezegging van het college op 18 april 2023.

### **Achtergrond**

Duidelijke taal is - in deze en in de voorgaande bestuursperiode - in verschillende strategische documenten benoemd als actiepunt. In deze bestuursperiode is duidelijke taal onder andere opgenomen in het Uitvoeringsprogramma 2022-2026 en de nota Verder aan de slag met participatie (november 2023).

### **Maatschappelijk effect**

Duidelijke taal betekent voor de gemeente Waalre dat inwoners geschreven teksten ontvangen waarvan de vraag of boodschap meteen duidelijk is. En geschreven op taalniveau B1; het taalniveau dat 80% van de inwoners goed kan begrijpen. Hiermee voorkomen we vragen naar aanleiding van onze brieven en teksten. Dit draagt bij aan een positief beeld van en waardering voor onze gemeente. Het percentage inwoners dat vindt dat de gemeente Waalre duidelijke taal gebruikt is de afgelopen jaren toegenomen (burgerpeiling Waar staat gemeente Waalre?). In 2020 was 62% het daarmee eens. Daarvoor was dat 53%. In het najaar van 2023 vond 68% van de respondenten dat de gemeente Waalre duidelijke taal gebruikt.

### **Project 'Duidelijke taal'**

In oktober 2018 is het project 'Duidelijke taal' gestart. In de 1e fase hebben we gewerkt aan bewustwording en heeft een afvaardiging van de organisatie, het toenmalige MT en college, samen met een extern bureau, de Waalrese uitgangspunten voor duidelijke taal bepaald. Deze zijn verwerkt in de Waalrese Schrijfwijzer die we tot op de dag van vandaag gebruiken bij het (her)schrijven van brieven en teksten.

De documenten die we het vaakst - of voor alle inwoners - gebruiken, zoals ontvangstbevestigingen, de WOZ-aanslag en documenten in het zaakstelsel, zijn direct herschreven in duidelijke taal. In de 2<sup>e</sup> fase zijn teams getraind in het toepassen van duidelijke taal en sommige medewerkers zijn opgeleid als schrijfcoach (o.a. een juridisch adviseur voor de juridische toets). In het sociaal domein, bij juridische zaken, bij burgerzaken, de griffie en op andere plaatsen in de organisatie zijn medewerkers met hun brieven aan de slag gegaan. Dat heeft een flinke set aan herschreven brieven opgeleverd.

### **Huidige situatie**

In 2022 is het project afgerond en sindsdien sluiten we met duidelijke taal aan bij ontwikkelingen die al plaatsvinden in de organisatie. Denk bijvoorbeeld aan de invoering van de eDiensten (digitale dienstverlening) bij burgerzaken en het verbeteren van processen. Voor alle nieuwe medewerkers is ook nu nog een e-learning beschikbaar waarin de Waalrese uitgangspunten verwerkt zijn. Daarnaast hebben medewerkers de beschikking over de tool Klinkende taal. Deze tool ondersteunt bij het schrijven op taalniveau B1.

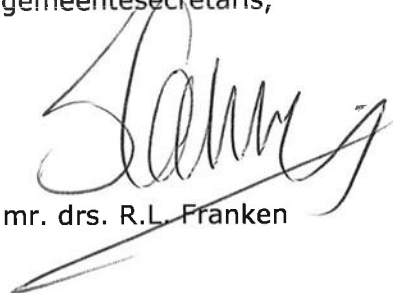
Het project heeft eraan bijgedragen dat de organisatie zich steeds meer bewust is van het belang van duidelijke taal. Daar blijven we aandacht voor vragen.

Met vriendelijke groet,

Burgemeester en wethouders van Waalre,

gemeentesecretaris,

mr. drs. R.L. Franken



burgemeester,

M.F. Oosterveer

