

Kenmerk :
Contactpersoon :
Uw brief van : 13 maart 2025
Onderwerp : Beantwoording vragen onbegrijpelijke brieven

Etten-Leur, 9 april 2025

Geachte leden van de raad,

De fractie van GroenLinks PvdA heeft vragen gesteld over het terugsturen van onbegrijpelijke brieven. In de bijlage leest u de antwoorden op uw vragen.

1. Is het college bekend met de pilot in Arnhem? Wat vindt het college van deze aanpak?

Ja, het college is bekend met de pilot in Arnhem. Het college waardeert het initiatief als een effectieve manier om de communicatie te verbeteren en meer toegankelijk te maken voor inwoners.

2. Denkt het college dat een aanpak als deze naast het verbeteren van de begrijpelijkheid van brieven ook vertrouwen bevordert?

Ja, het college gelooft dat deze aanpak niet alleen de begrijpelijkheid verbetert. Het versterkt ook het vertrouwen tussen de gemeente en haar inwoners. Het laat zien dat de gemeente luistert en bereid is te verbeteren.

3. Welke signalen krijgt de gemeente dat brieven moeilijk te begrijpen zijn, hoe komen deze signalen bij de juiste persoon terecht, en hoe weet u of de meeste inwoners onze brieven begrijpen?

Op dit moment krijgen we geen structurele meldingen van moeilijk te begrijpen brieven. Wanneer we wel signalen ontvangen, worden deze via het zaakstelsel doorgestuurd naar de juiste vakafdeling. We ondersteunen de vakafdeling vanuit team communicatie bij het maken van brieven.

4. Hoe staat het college tegenover een dergelijk initiatief in Etten-Leur, om de begrijpelijkheid van onze communicatie richting inwoners te vergroten, inclusiever te worden en een betere relatie met onze inwoners te ontwikkelen?

Het college staat positief tegenover dit initiatief. We vinden het bevorderen van begrijpelijke communicatie belangrijk voor het opbouwen van een betere relatie met inwoners. En het vergroot de inclusiviteit. Daarnaast heeft de gemeente de afgelopen jaren geïnvesteerd in heldere taaltrainingen. Alle medewerkers zijn opnieuw opgeleid om helder en duidelijk te schrijven. Dit draagt bij aan de begrijpelijkheid van onze communicatie.

Toelichting op begrijpelijk communiceren

Het college hecht veel waarde aan begrijpelijke communicatie richting inwoners, ondernemers en andere betrokkenen. Daarom doen wij op verschillende manieren ons best om onze communicatie begrijpelijker te maken. Concreet betekent dit onder andere:

- **Gebruik van duidelijke taal (B1-niveau):** We schrijven brieven en andere teksten in heldere, actieve taal. We vermijden ambtelijk jargon waar mogelijk, en leggen moeilijke termen uit als ze toch nodig zijn.
- **Inzet van beeld en opmaak:** Waar passend gebruiken we visuele ondersteuning zoals icoontjes, infographics of overzichtelijke opmaak. Zo is informatie sneller te verwerken en beter te begrijpen.
- **Testen en feedback:** We vragen team communicatie regelmatig mee te kijken naar belangrijke brieven of documenten. In sommige gevallen testen we teksten ook bij een inwonerpanel.
- **Interne bewustwording en ondersteuning:** We stimuleren binnen de organisatie een cultuur waarin begrijpelijk communiceren vanzelfsprekend is. Hiervoor is een schrijfwijzer ontwikkeld die medewerkers ondersteunt bij het schrijven van begrijpelijke teksten. Daarnaast bieden we regelmatig schrijftrainingen aan. Collega's krijgen hierin tips om hun teksten nog duidelijker en toegankelijker te maken.
- **Recht op duidelijke taal:** Inwoners hebben het recht om brieven van de gemeente die zij niet begrijpen, terug te sturen. De brieven worden dan herschreven in begrijpelijke taal. Hiermee geven we inwoners meer regie en onderstrepen we onze inzet voor toegankelijke en heldere communicatie.

Met vriendelijke groet,
Burgemeester en wethouders,



Drs. C. (Cor) Smits
Gemeentesecretaris



Drs. M.C. (Marina) Starmans-Gelijns
Burgemeester