Postbus 1 3430 AA **Bezoekadres** Stadsplein 1 3431 LZ www.nieuwegein.nl
IBAN: NL49 BNGH 0285 0043 87 BIC: BNGHNL2G

Nieuwegein

Gemeenteraad

Onderwerp Rekenkamerrapport Begrijpelijk communiceren
Datum 27 oktober 2026

Raadsvoorstel 2026-341

Afdeling Griffie
E-mailadres opsteller b.abels@nieuwegein.nl
Portefeuillehouder Presidium

1 Onderwerp

Rekenkamerrapport Begrijpelijk communiceren

2 Gevraagd besluit

De raad besluit:

1. Het college op te dragen uitvoering te geven aan de aanbevelingen van de Rekenkamer uit het rapport *Begrijpelijk communiceren.*
2. In zijn kaderstellende rol uit te gaan van haalbare ambities en in zijn controlerende rol te werken met concrete dienstverleningsproducten en het samenwerkingsnetwerk als geheel.
3. Het college te verzoeken de raad jaarlijks te informeren over de voortgang en resultaten van de verbeteringen in gemeentelijke communicatie en van het Deltaplan Laaggeletterdheid, waaronder het bereik van het taalaanbod en de ontwikkeling van de samenwerking met maatschappelijke partners.

3 Inleiding

De gemeente Nieuwegein zet zich met het Deltaplan Laaggeletterdheid 2023-2026 ‘Nieuwegein Basisvaardig’ in om laaggeletterdheid terug te dringen en de basisvaardigheden van inwoners te versterken. Daarnaast wil de gemeente haar communicatie en informatievoorziening begrijpelijk en toegankelijk maken voor alle inwoners, ook voor mensen die moeite hebben met lezen, schrijven en rekenen.

Bij de behandeling van het Deltaplan heeft de gemeenteraad het belang van een effectieve aanpak benadrukt. Vanuit de raad bestond de wens om inzicht te krijgen in de resultaten van het gemeentelijk beleid en in de mate waarin de gemeente inwoners bereikt en ondersteunt. Dit heeft geleid tot het onderzoek van de Rekenkamer naar de begrijpelijkheid van de gemeentelijke communicatie en de inspanningen om de taalvaardigheid van inwoners te versterken.

De Rekenkamer constateert dat de gemeente belangrijke stappen heeft gezet, maar ziet ook mogelijkheden om de communicatie verder te verbeteren, de samenwerking met partners te versterken en de resultaten beter inzichtelijk te maken.

4 Gewenst effect

Het gewenste effect is dat inwoners van Nieuwegein gemeentelijke informatie beter begrijpen en zelfstandig gebruik kunnen maken van gemeentelijke diensten. Door jaarlijks een aantal belangrijke dienstverleningsproducten, zoals brieven en aanvraagprocedures, samen met inwoners en taalambassadeurs te beoordelen en te verbeteren, worden concrete knelpunten in de communicatie aangepakt.

Daarnaast is het gewenste effect dat meer inwoners die moeite hebben met lezen en schrijven worden bereikt en toegeleid naar passend taalaanbod. Een sterkere samenwerking tussen de gemeente, maatschappelijke organisaties, taalaanbieders en werkgevers moet bijdragen aan een betere signalering, doorverwijzing en ondersteuning van deze inwoners.

Tot slot moet de voortgang van deze inspanningen beter meetbaar worden. Door jaarlijks inzicht te geven in de verbeteringen van gemeentelijke communicatie, het bereik van het taalaanbod en de resultaten van de samenwerking, kan de raad beoordelen of de aanpak voldoende effect heeft en waar bijsturing nodig is.

5 Argumenten

1.1 Door jaarlijks een aantal belangrijke dienstverleningsproducten tegen het licht te houden, kan de gemeente gerichter werken aan begrijpelijke communicatie.

Uit het onderzoek blijkt dat de gemeente al verschillende initiatieven heeft om communicatie begrijpelijker te maken, zoals de pilot Betere Brieven en het toetsen van teksten met inwoners en taalambassadeurs. Tegelijkertijd is verdere verbetering nodig. De omvang van de opgave vraagt om prioritering en fasering. Door jaarlijks een beperkt aantal belangrijke dienstverleningsproducten integraal te beoordelen en te verbeteren, kan de gemeente gericht werken aan concrete verbeteringen die aansluiten bij de behoeften van inwoners.

1.2 Een sterkere regierol is nodig om de samenwerking rond laaggeletterdheid verder te ontwikkelen en de resultaten inzichtelijk te maken.

De samenwerking tussen de gemeente en maatschappelijke partners is verbeterd en wordt door de partners gewaardeerd. Tegelijkertijd ontbreekt een gedeelde informatiepositie, waardoor onvoldoende inzicht bestaat in onder meer het aantal doorverwijzingen, het bereik van het taalaanbod en de beschikbare capaciteit. Ook vragen partners aandacht voor structurele financiering en duurzame samenwerking. Door de regierol verder te versterken, kunnen de inspanningen van partners beter op elkaar worden afgestemd en kan de aanpak verder worden ontwikkeld.

1.3 De gemeente kan als werkgever zelf bijdragen aan het signaleren en ondersteunen van medewerkers die moeite hebben met lezen en schrijven.

Het Deltaplan Laaggeletterdheid richt zich onder meer op het vergroten van het aantal vindplaatsen waar laaggeletterdheid kan worden gesignaleerd. De gemeente

is zelf ook werkgever en kan vanuit die rol bijdragen aan deze doelstelling. Door medewerkers die moeite hebben met lezen en schrijven tijdig te signaleren en zo nodig door te verwijzen naar passend taalaanbod, benut de gemeente haar eigen mogelijkheden om de basisvaardigheden van medewerkers te versterken.

2.1 Haalbare ambities helpen om prioriteiten te stellen en de voortgang gericht te beoordelen.

De gemeente heeft hoge ambities op het gebied van begrijpelijke communicatie en het terugdringen van laaggeletterdheid. Uit het onderzoek blijkt dat deze opgaven complex zijn en om een langdurige inspanning vragen. Door te sturen op haalbare ambities kan de raad duidelijke prioriteiten stellen en beter beoordelen welke verbeteringen binnen een bepaalde periode gerealiseerd kunnen worden.

2.2 Concrete resultaten bieden de raad meer houvast bij de controle op de uitvoering van het beleid.

Uit het onderzoek blijkt dat de huidige monitoring onvoldoende inzicht geeft in de mate waarin alle doelen van het Deltaplan Laaggeletterdheid worden gerealiseerd. Zo ontbreken betrouwbare cijfers over het bereik van de NT1-doelgroep, het aantal doorverwijzingen en het aantal deelnemers aan taaltrajecten. Door de controlerende rol te richten op concrete dienstverleningsproducten en de resultaten van het samenwerkingsnetwerk, kan de raad beter beoordelen of de gemeentelijke inspanningen effect hebben en waar bijsturing nodig is.

3.1 Jaarlijkse rapportage maakt zichtbaar in hoeverre de aanbevelingen en beleidsdoelen worden gerealiseerd.

De tussenevaluatie van het Deltaplan Laaggeletterdheid laat zien dat er veel activiteiten worden uitgevoerd, maar dat onvoldoende kwantitatief inzicht bestaat in het bereik van de doelgroep en de realisatie van de gestelde doelen. Door jaarlijks te rapporteren over de verbeteringen in gemeentelijke communicatie, het bereik van het taalaanbod en de ontwikkeling van de samenwerking met maatschappelijke partners, krijgt de raad een beter onderbouwd beeld van de voortgang en de resultaten.

3.2 Periodieke informatie stelt de raad in staat om tijdig bij te sturen en de inzet van publieke middelen te beoordelen.

De aanpak van laaggeletterdheid vraagt om structurele samenwerking en voldoende middelen. Partners geven aan dat tijdelijke subsidies de voortzetting van succesvolle activiteiten kunnen belemmeren. Jaarlijkse rapportage biedt de raad de mogelijkheid om ontwikkelingen te volgen, knelpunten te signaleren en bij de behandeling van de begroting en de verantwoording afgewogen keuzes te maken over de voortzetting en ontwikkeling van de aanpak.

6 Kanttekeningen

1. Het college ontraadt rapportage aan de raad over het aantal medewerkers dat is doorverwezen naar taalaanbieders.

De Rekenkamer beveelt aan de rol van de gemeente als werkgever te benutten om medewerkers die moeite hebben met lezen en schrijven te signaleren en zo nodig door te verwijzen naar passend taalaanbod. Het college onderschrijft deze aanbeveling, maar ontraadt rapportage aan de raad over het aantal doorverwezen medewerkers. Volgens het college betreft dit de ondersteuning van individuele medewerkers en is rapportage hierover, mede vanwege privacyaspecten, niet passend.

De raad kan deze kanttekening betrekken bij de besluitvorming over de aanbevelingen. Het is mogelijk om de uitvoering van de aanbeveling te volgen zonder individuele medewerkers herkenbaar in beeld te brengen. Daarbij kan worden onderzocht of geaggregeerde informatie, voor zover privacyrechtelijk verantwoord en bij voldoende aantallen, inzicht kan bieden in de wijze waarop de gemeente haar rol als werkgever invult. De Rekenkamer benadrukt het belang van de werkgeversrol, maar de aanbeveling vraagt niet noodzakelijkerwijs om rapportage over individuele gevallen.

2. De gemeente wil de selectie van te verbeteren dienstverleningsproducten jaarlijks bepalen op basis van de verwachte meerwaarde.

De Rekenkamer beveelt aan jaarlijks een beperkt aantal belangrijke dienstverleningsproducten integraal te beoordelen en samen met inwoners en taalambassadeurs te verbeteren. Het college onderschrijft de noodzaak van prioritering, maar wil niet vooraf een vast aantal producten vastleggen. De keuze hangt volgens het college af van de aard en omvang van de verbeteropgave en van andere ambities binnen de organisatie.

Dit betekent dat bij de uitvoering ruimte blijft voor een jaarlijkse afweging. De raad kan bij de jaarlijkse rapportage beoordelen of deze afweging voldoende leidt tot concrete verbeteringen en of de gekozen prioriteiten aansluiten bij de aanbeveling van de Rekenkamer.

7 Financiële aspecten

De aanbevelingen kunnen gevolgen hebben voor de inzet van personele capaciteit en financiële middelen. De eventuele financiële gevolgen zijn afhankelijk van de wijze waarop het college uitvoering geeft aan de aanbevelingen.

8 Communicatieaspecten

De Rekenkamer stelt een luisterrapport beschikbaar. Hiermee worden de belangrijkste bevindingen en aanbevelingen uit het onderzoek ook in gesproken

vorm toegankelijk gemaakt voor inwoners en andere geïnteresseerden. Dit sluit aan bij het doel van het onderzoek om gemeentelijke communicatie en informatievoorziening begrijpelijk en toegankelijk te maken voor iedereen. Via gemeentelijke kanalen zal het luisterrapport onder de aandacht worden gebracht.

9 Uitvoering

Na besluitvorming door de raad geeft het college uitvoering aan de aanbevelingen van de Rekenkamer, met inachtneming van de gemaakte afwegingen. Het college bepaalt de prioriteiten en fasering van de verbetermaatregelen en werkt aan de versterking van de samenwerking rond het Deltaplan Laaggeletterdheid.

Het college informeert de raad jaarlijks over de voortgang en resultaten van de uitvoering. Daarbij wordt ingegaan op de verbeteringen in gemeentelijke communicatie, het bereik van het taalaanbod en de samenwerking met maatschappelijke partners. De raad kan deze informatie betrekken bij de uitoefening van zijn kaderstellende en controlerende rol en, waar nodig, bijsturing bespreken.

10 Bijlagen

1. Bijlage 1 Rekenkamerrapport Begrijpelijk communiceren
2. Bijlage 2 Aanbiedingsbrief
3. Bijlage 3 Bestuurlijke reactie
4. Bijlage 4 Presentatie rapport

presidium gemeente Nieuwegein

Helen Adriani
voorzitter

Jan Karens
griffier