MOTIE

Als bedoeld in artikel 28 Reglement van orde gemeenteraad
Ingediend door de fractie(s) van GB90
Betreft: Duidelijk en klantvriendelijk

Aan de voorzitter van de raad van de gemeente Borne

De raad van gemeente Borne, in vergadering bijeen op 5 november 2024

Constaterende dat:

- duidelijke en klantvriendelijke communicatie essentieel is voor een gemeente die de inwoner centraal stelt;
- veel inwoners moeite hebben met het begrijpen van overheidsformulieren en -teksten, waaronder mensen met een lage taalvaardigheid, een beperking, of mensen die Nederlands niet als eerste taal spreken;
- ook inwoners met voldoende taalvaardigheid problemen ervaren met overheidscommunicatie;
- het wantrouwen in de overheid groeit, wat het belang van duidelijke en toegankelijke communicatie verder versterkt;
- onduidelijke overheidsinformatie kan leiden tot misverstanden, fouten en zelfs financiële of andere problemen voor inwoners.

Overwegende dat:

- de gemeente Borne wil een gemeente zijn die écht in contact staat met haar inwoners;
- bestaande methodieken en campagnes, zoals de Direct Duidelijk-campagne en de Eenvoudig communiceren-richtlijnen, helpen om taalgebruik toegankelijker en helderder te maken voor iedereen;
- betere communicatie het vertrouwen van inwoners in de gemeente vergroot en de betrokkenheid bij gemeentelijke beslissingen versterkt;

Roept het college op:

1. uiterlijk voor 1 mei 2025 een plan voor te leggen aan de raad om de communicatie richting alle inwoners actief te verbeteren met een focus op ‘duidelijk en klantvriendelijk’;
2. bij alle communicatie-uitingen richting inwoners rekening te houden met mensen die minder gewend zijn aan formeel taalgebruik en/of minder taalvaardig zijn;
3. regelmatig te toetsen bij inwoners of de communicatie duidelijk en klantvriendelijk is (bijvoorbeeld door middel van korte feedbackmomenten na belangrijke berichten of besluiten);

En gaat over tot de orde van de dag.

Ingetrokken