

Plan van aanpak

Verbeterslag kwaliteit van de stukken voor het bestuur (2022-2025)

Aan de slag met de leesbaarheid en toegankelijkheid van de stukken

De afgelopen tijd heeft de raad meerdere malen opmerkingen gemaakt over de leesbaarheid van de stukken die ze krijgt voorgelegd. Directie en college herkennen dit en willen graag dat hier werk van gemaakt wordt. Het gaat dan niet alleen om het verbeteren van de leesbaarheid maar ook om een aantrekkelijke vormgeving van de stukken, bijvoorbeeld door gebruik van infographics en ander beeldmateriaal.

In dit plan staat wat we gaan doen. Deze wens vraagt een tijdelijke uitbreiding van het Versimpelteam, voor de periode van 3 jaar. De middelen voor 2022 vroegen we reeds aan bij de eerste Berap van 2022 (dat betreft 60.000). De middelen voor de jaren 2023-2025 vragen we aan bij het najaarsmoment van 2022. Dan gaat het over 240.000 (2023 en 2024: elk 100.000 / 2025: 40.000).

Sinds 2017 is het Versimpelteam actief. De gemeenteraad heeft hier via een motie zelf om gevraagd. Het team heeft de afgelopen jaren gewerkt aan vooral brieven, beschikkingen en webpagina's. Inmiddels zijn meer dan duizend (standaard)brieven en webpagina's versimpeld tot B1-leesniveau. Bij de begroting 2022 is budget toegekend voor het structureel maken van de reguliere werkzaamheden van het Versimpelteam. Het Versimpelteam valt onder het programma dienstverlening en is een belangrijk onderdeel van het uitvoeringsprogramma dienstverlening 2021-2024, dat de directie in 2020 heeft vastgesteld.

Toelichting op het voorstel

Aan de slag met de stukken voor het bestuur

Er gaan heel wat stukken naar college en raad. Een inwoner telde begin maart 2022 het aantal pagina's voor de laatste raadsvergadering van deze periode en kwam op 3451 pagina's en haalde daarmee de voorpagina van de Stentor. Over de leesbaarheid van deze stukken wordt met name door de raad behoorlijk wat geklaagd. Dat zien we ook terug in de uitkomsten van de enquête die we al lieten doen; zie verderop in dit stuk.

In het verleden hebben we wel middelen ingezet die mede tot doel hadden om te komen tot leesbare stukken. Denk aan de formats voor de beslisnota's, het project Helder Communiceren (zo rond 2010) en de [Schrijfwijzer op zwolle.nl](https://www.zwolle.nl). Daarnaast is de schrijftaining 'Heldere college- en raadsstukken' beschikbaar. De afgelopen drie jaar hebben zo'n 60 collega's daaraan deelgenomen, dat is gemiddeld 20 per jaar. Dat is niet zoveel als je het afzet tegen de instroom en de externe inhuur; opgeteld was dit in 2019 ruim 250 personen.

Het is nodig om onze aanpak te intensiveren. Niet complex, maar wel een forse opgave. Want we willen aan de slag met alle teksten die naar college en raad gaan. Het gaat dan om beslisnota's, bijlagen, visies (zoals de Omgevingsvisie), verordeningen, beleidsregels en de doelteksten van de begroting. We zullen daarbij moeten prioriteren, en kiezen dan – in overleg met de collega's - voor die stukken die veel gelezen worden door inwoners (bijvoorbeeld begrotingsteksten en stukken met veel impact).

Doel hiervan is dat we de kwaliteit van deze stukken zodanig verhogen dat minimaal 90% van de stukken leesniveau B1 of B2 (of lager: A) scoort en dat raadsleden, college, directie en griffie hierover tevreden zijn.

Uitgangspunt bij dit alles: de steller van het stuk is en blijft verantwoordelijk.

De opgave is ook fors omdat het veel collega's in hun werk raakt. Zo zijn er ruim 70 collega's die één of meer verordeningen en/of beleidsregels op hun naam hebben staan. We schatten dat zeker 250 collega's stukken schrijven voor directie, PFO of college en raad. Deze collega's bieden we het volgende:

Datum

2 juni 2022

- Klinkende Taal: een taaltool in Word die ondersteunt bij het schrijven van leesbare stukken. De tool is inmiddels voor de eerste groep van 400 collega's beschikbaar vanaf februari 2022.
- Schrijftrainingen: e-learnings zijn beschikbaar via Zwolle Academie ([Ontdek | Zwolle Academie \(studytube.nl\)](#)). Vanaf najaar 2021 biedt de Talentenregio fysieke trainingen aan. Voor bepaalde afdelingen kunnen we schrijftrainingen op maat ontwikkelen. We willen dat de schrijftraining een verplicht onderdeel wordt van het introductieprogramma voor alle medewerkers die (beleids)stukken of (web)teksten schrijven. Daarover hebben we afgestemd met HR. Die nemen dit op in het nieuwe introductieprogramma 2022 waaraan ze werken.
- Maatwerk-ondersteuning per afdeling: samen met de afdeling gaan we aan de slag met schrijftrainingen en leesbare taal. Collega's gaan zelf aan de slag met hun eigen stukken die komende tijd op de agenda's komen. De focus ligt op de beslisnota's; deze worden veel gelezen.
- De inzet van schrijfcoaches: per afdeling willen we één of twee collega's opleiden tot schrijfcoach. Deze collega heeft affiniteit met leesbare teksten, kent het werkveld en kan daardoor de directe collega's goed bijstaan bij hun taalvragen.
- De inzet van feedback bij een essentiële stap in het proces: het PFO: We gaan in gesprek met de wethouders, de bestuursadviseurs en (strategisch) communicatieadviseurs. We vragen hen om informanten / collega's actief feedback te geven op de stukken die op de agenda komen. Dat kan gaan over leesbaarheid en jargon, maar ook over de opbouw en lengte van de stukken. Vervolgens kan de schrijver van het stuk ook gewezen worden op de beschikbare ondersteuning.
 - Het managen van de wederzijdse verwachtingen is hierbij essentieel. Wanneer mag een voorstel op leesbaarheid een zes scoren? En gaat het verbeteren van de leesbaarheid van een stuk ook de doorlooptijd beïnvloeden?

De schrijftrainingen op maat, de ondersteuning per afdeling, het opleiden van schrijfcoaches en de inzet van feedback kunnen we aanbieden als het Versimpelteam tijdelijk is uitgebreid met één collega, die hiermee 3 jaar gericht aan de slag gaat. Het inzetten van feedback in de PFO's is relatief snel af te stemmen. We verwachten dat hierdoor de vraag naar schrijftrainingen en Klinkende Taal toeneemt.

De opgave bereiden we verder voor met de Concernstaf en de afdeling Communicatie. Dit betekent onder meer dat deze collega's vanaf de eerste helft van 2022 een schrijftraining op maat krijgen. Belangrijk onderdeel hiervan is het coachen op schrijven. Daarnaast betrekken we HR om de relatie met Op Koers goed te blijven leggen. Vervolgens willen we starten met de afdeling Maatschappelijke Ontwikkeling, waarover we veel signalen ontvangen. Daarna gaan we aan de slag met de afdeling Ruimte & Economie, Fysieke leefomgeving en PPP. Deze vier afdelingen schrijven de meeste beslisnota's, verordeningen en beleidsregels.

- Samen met de afdelingen bezien we welke onderwerpen prioriteit krijgen. We pakken met name de teksten aan die dichtbij de inwoners liggen. Denk aan de hervormingen binnen het sociaal domein en de begrotingsteksten sociaal domein.
- De aanpak van de verordeningen en beleidsregels doen we in samenwerking met de afdeling Juridische zaken, die meteen de juridische kwaliteit checkt en waar nodig actualiseert.

Om te achterhalen of we het doel hebben bereikt, hebben we het bestuur, MTZ, de raad en Griffie begin 2022 gevraagd een korte enquête in te vullen. Inmiddels zijn de uitkomsten bekend. De respondenten geven de stukken het cijfer 6,1. De raadsleden geven een 5,9. De respondenten zien veel ruimte voor verbetering.

Datum 2 juni 2022

Deze enquête herhalen we in 2025/26. Daarnaast checken we regelmatig steekproefsgewijs of stukken op B1/B2-niveau zijn geschreven. We evalueren onze aanpak regelmatig en passen eventueel het proces aan. Als dat nodig is, verbeteren we in samenwerking met de Concernstaf de formats voor de stukken. Op intranet en in Blauwdruk kondigen we dit plan aan en laten we de voortgang zien.

Inmiddels is er duidelijkheid over de financiering van dit plan (via de eerste Berap van 2022; zie hierboven) en zijn we bezig met de werving voor de uitbreiding van het Versimpelteam. Voordat dit plan echt vaart krijgt, gaan we richting Q3 van 2022. Inmiddels ligt er ook een nieuwe coalitieakkoord 2022-2026 waarin is opgenomen dat de gemeente zo simpel mogelijk communiceert. Dat onderstreept het belang om met dit plan aan de slag te gaan.
