

D66
Oktay Akin

**Afdeling Bestuur & Advies,
team Communicatie**

Raadhuislaan 2, Oss
Telefoon 14 0412
Fax [0412] 64 26 05
E-mail gemeente@oss.nl
www.oss.nl

Postbus 5
5340 BA Oss

Wilt u bij uw reactie de
datum van deze brief en
ons kenmerk vermelden?

Datum	Ons kenmerk	Behandeld door	Doorkiesnummer
10-02-2025		A. Verel	9295
Onderwerp			
Artikel 41 vragen over bekendheid met Arnhemse initiatief			

Beste heer Akin,

Op 16 januari jl. stelde u vragen over onze bekendheid met het Arnhemse Initiatief, waarin inwoners onduidelijke brieven kunnen terugsturen om een heldere herschrijving te ontvangen. U vraagt zich af of dit initiatief een voorbeeld kan zijn voor de gemeente Oss. Hieronder leest u de antwoorden op uw vragen.

1. Is het college bekend met het initiatief van de gemeente Arnhem, waarbij inwoners onduidelijke brieven kunnen terugsturen om een heldere herschrijving te ontvangen?

Ja, het college kent dit initiatief.

2. Hoe waarborgt de gemeente Oss op dit moment de begrijpelijkheid en toegankelijkheid van haar brieven en andere communicatie richting inwoners?

We vinden het belangrijk dat onze inwoners begrijpen wat we bedoelen. Daarom staat 'begrijpelijk schrijven' als aandachtspunt in onze visie op dienstverlening. De gemeente Oss zorgt er met 'Klare Taal' voor dat medewerkers begrijpelijk schrijven. Klare Taal is een begrip in onze organisatie. We zorgen ervoor dat onze medewerkers weten wat Klare Taal is en waarom begrijpelijk schrijven belangrijk is. We willen dat alle teksten naar onze inwoners in Klare Taal zijn geschreven.

Hoe borgen we 'Klare Taal' in onze organisatie?

- *De training Klare Taal is beschikbaar voor alle medewerkers en zit in het inwerkprogramma voor nieuwe medewerkers.*
- *Collega's uit de hele organisatie geven trainingen Klare Taal.*
- *Op alle afdelingen is een taalcoach aanwezig.*
- *We faciliteren medewerkers met software van Klinkende Taal om zelf makkelijk teksten te controleren. Over 3 maanden starten we met een aanvullende proef met SlimTaal. Dit programma zet AI in om medewerkers te helpen begrijpelijke teksten te schrijven.*

Onze aanpak richt zich op:

- *Voorkomen dat onze inwoners onduidelijke brieven krijgen met Klare Taal.*
- *Persoonlijk contact, waar mogelijk. Zo vertellen onze consulenten Werk en Inkomen de inwoners vaak al van tevoren dat ze een brief krijgen. Ook wat daarin staat over ze wel of niet krijgen en/of welke rechten ze hebben.*
- *Signaleren. Komen er vragen binnen bij ons Klant Contact Centrum over een van onze teksten? Dan horen wij dat direct van ons Klant Contact Centrum. Zo kunnen we onze tekst snel aanpassen.*
- *Regelmatig toetsen van onze teksten op begrijpelijkheid. Zo vroegen we in 2022 in het centrum van Oss aan inwoners wat zij van onze brieven vonden. De belangrijkste conclusie was dat onze brieven helder zijn. Wel vonden ze het moeilijk om dingen te doen die in de brief staan, zoals DigiD aanvragen. We hebben toen de Dag van de DigiD¹ georganiseerd. Dit is uitgegroeid tot DigiD on tour. Deze vindt nu ieder jaar in het voorjaar plaats in Oss.*
- *Contact met andere gemeenten om te leren van elkaars ervaringen.*

3. Is het college van mening dat de huidige communicatie voldoende begrijpelijk is voor alle doelgroepen in onze gemeente?

Schrijven in Klare Taal is onder andere schrijven op B1 niveau. Klare Taal is begrijpelijk voor de meeste doelgroepen in onze gemeente. Maar niet voor iedereen. Laaggeletterden kunnen teksten op B1 niveau niet altijd lezen. In onze gemeente gaat dat om 11% van onze inwoners. Zij hebben hulp nodig bij het lezen en leren lezen van een brief.

Het Taalnetwerk Oss² zag de laatste jaren de hulpvraag van laaggeletterden groeien. Om mee te kunnen doen aan onze samenleving, heb je voldoende basisvaardigheden

¹ Een samenwerking tussen de gemeente Oss, ONS Welzijn en de Bibliotheek Oss.

² Een samenwerking tussen Bibliotheek Oss (NOBB), ONS Welzijn, KW1C, Volksuniversiteit Oss, Vluchtelingenwerk, het Werkcentrum NOB en de gemeente Oss.

nodig. Het netwerk zorgt ervoor dat inwoners makkelijk hulp kunnen krijgen om deze te ontwikkelen. Daarvoor zet het netwerk ook het DigiTaalhuis Oss in. Zij organiseren bijvoorbeeld taalcursussen en taalactiviteiten.

Een warm en persoonlijk contact is een belangrijke eerste stap om hulp aan te bieden. Daarom krijgen onze eerstelijnsmedewerkers en medewerkers van onze zorg- en welzijnsorganisaties een training. Hierin leren ze laaggeletterdheid herkennen en hulp aanbieden. Dit hebben we afgesproken in het Plan van aanpak 'Meedoen begint bij de basis 2024-2028'.

4. Is het college bereid om de werkwijze van de gemeente Arnhem te onderzoeken als mogelijk voorbeeld voor de gemeente Oss?

We volgen dit initiatief, net als andere initiatieven. We leren graag van ervaringen van andere gemeenten.

5. Indien nee, wat ziet het college als bezwaren of beperkingen voor een dergelijke aanpak?

Dit is niet van toepassing.

6. Heeft de gemeente Oss contact met of ervaring met initiatieven zoals het Meldpunt voor Onbegrijpelijke Zaken?

Ja, gemeente Oss heeft als Ambassadeur Heldere Taal bij de Overheid een netwerk van overheden die ook projecten zoals Klare Taal doen. Zo volgen wij bijvoorbeeld ook de initiatieven van 'Snap de Brief' en de 'LeesSimpel-app'. Ook verspreidt het Taalnetwerk Oss de sticker van Steffi.nl. Mensen kunnen deze sticker plakken op brieven die ze niet begrijpen en dan terugsturen. Het Taalnetwerk biedt ook hulp aan via de spreekuren van ONS welzijn in verschillende gemeenschapshuizen, het Informatiepunt Digitale Overheid (IDO) en het DigiTaalhuis.

Via ons netwerk volgen we andere gemeenten op het gebied van begrijpelijke teksten. 'Klare Taal' van de gemeente Oss is lange tijd een voorbeeld geweest voor andere gemeenten. In 2019 tekenden we als eerste gemeente de Direct Duidelijk Deal. Hierin spraken we onder andere af om medewerkers te helpen om eenvoudiger te schrijven. Inmiddels zijn de meeste gemeenten zich bewust van het belang van helder schrijven. Er zijn veel voorbeelden van projecten.

7. Zo ja, op welke wijze wordt hiervan gebruikgemaakt? Zo nee, is het college bereid om samen te werken met dergelijke organisaties om de communicatie te verbeteren?

Zie het antwoord op vraag 6.

8. Is het college bereid om een soortgelijke proef in te voeren waarbij inwoners onduidelijke gemeentelijke brieven kunnen retourneren, zodat ambtenaren een herschrijving opstellen? Zo ja, binnen welke termijn kan dit worden gerealiseerd?

Wij kozen voor een andere aanpak. We volgen de resultaten van het initiatief.

9. Indien een dergelijke aanpak wordt ingevoerd, hoe zou het college de resultaten willen monitoren en evalueren om vast te stellen of de begrijpelijkheid van gemeentelijke communicatie daadwerkelijk is verbeterd?

Zie het antwoord op vraag 8.

de burgemeester van de gemeente Oss,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'W.J.L. Buijs', followed by a long horizontal flourish line.

Drs. W.J.L. Buijs-Glaudemans