



Aan de gemeenteraad

Op welke gronden deze brief?/Waarom nu voorgelegd?

Op 2 februari 2023 heeft de gemeenteraad de motie 'Gemeente, wat staat hier nou? Alles in B1-niveau' (23bb000790) aangenomen. VVD, D66, Volt en CDA dienden de motie in.

In deze motie wordt gevraagd om:

- inzichtelijk te maken welk percentage van de organisatie al op B1-niveau communiceert, door de gemeentelijke organisatie te scannen op in hoeverre communicatie op het B1-niveau standaard plaatsvindt;
- binnen diensten of afdelingen waar de communicatie nog niet op B1-niveau plaatsvindt dit zo snel mogelijk aan te passen;
- de uitslag van dit onderzoek terug te koppelen aan de raad.

Relatie met het coalitieakkoord/collegewerkprogramma/eerder aangenomen moties en gedane toezeggingen:

Niet van toepassing

Toelichting:

In het bericht van 25 april 2023 (M2302-3039 23bo004725) heb ik een kwalitatief onderzoek toegezegd. Dit onderzoek is inmiddels afgerond. Het heeft inzichtelijk gemaakt in welke mate de gemeente Rotterdam al duidelijke taal toepast en waar nog niet.

In de bijgevoegde rapportage staan de resultaten, inclusief conclusies en aanbevelingen.

Aandacht voor duidelijke taal

Het thema duidelijke taal is niet nieuw en deze aandacht heeft concrete resultaten opgeleverd. Sinds 2,5 jaar is er een team Duidelijke Taal. Dit geeft, samen met enkele andere collega's 3 workshops rond duidelijke taal: Duidelijke taal, Duidelijke brieven en e-mails en E-mailen met empathie. Zo'n 3.000 collega's hebben de afgelopen 6 jaar een workshop gevolgd. De beoordelingen zijn praktisch altijd positief.



Onderdeel van team Duidelijke Taal is ook het Brievenbureau. Dit bureau herschrijft brieven voor Rotterdammers, altijd in nauwe samenwerking met collega's van de inhoud. Inmiddels zijn ongeveer 1.500 brieven herschreven. Sommige brieven worden ook getest met hulp van de doelgroep.

De resultaten op hoofdlijnen

In het onderzoek hebben de ambtenaren 169 gevarieerde teksten langs de meetlat van duidelijke taal gelegd, onder andere brieven, e-mails, flyers en webpagina's. 74 Daarvan voldoen aan de criteria en zijn duidelijk tot heel duidelijk. 95 niet. Er zijn dus nog veel teksten te verbeteren. Vaak staan daarin veel moeilijke woorden en lange zinnen. Juridische termen worden niet altijd uitgelegd. Ook de boodschap van brieven is lang niet altijd duidelijk.

Verder valt op dat de kwaliteit van reacties op klachten, vragen en meldingen sterk per ambtenaar kan verschillen. Daar is nog geen eenduidigheid in. Ook beheersen nog niet alle ambtenaren het Nederlands goed.

De afdeling Communicatie heeft voor dit onderzoek gesproken met bewoners, wijkraden, sociaal raadslieden en Zorgvrijstaat over hun beeld van teksten van de gemeente. Zij zijn kritisch en vinden brieven van de gemeente vaak te lang en te onduidelijk. Ze vinden ook dat de gemeente vaak veel moeilijke woorden gebruikt. Verder vinden zij dat de gemeente meer rekening moet houden met bewoners die geen Nederlands spreken of laaggeletterd zijn. Hun suggesties zijn verwerkt in de aanbevelingen van dit onderzoek.

De externe partijen zien wel dat de gemeente steeds meer probeert om duidelijke taal te gebruiken, maar er moet volgens hen nog veel gebeuren. De externe partijen zijn positief over persoonlijke communicatie, bijvoorbeeld de inzet van wijknetwerkers. Bewoners hebben in hen wel vertrouwen. De gespreksverslagen vindt u in de rapportage.

Conclusies en aanbevelingen

Dit zijn de belangrijkste aanbevelingen van het onderzoek:

- Laat elk onderdeel van de gemeente Rotterdam een overzicht maken van teksten die voor veel Rotterdammers belangrijk zijn. Het organisatieonderdeel of cluster zet vervolgens deze teksten in duidelijke taal, eventueel samen met team Duidelijke Taal.
- Spreek af dat juridische informatie zo veel mogelijk in duidelijke taal wordt gezet. Als dat juridisch gezien moet, kun je juridische woorden en omschrijvingen gebruiken. Maar die informatie moet tegelijkertijd ook zo begrijpelijk mogelijk zijn.
- Test belangrijke teksten met Rotterdammers en eventueel ook met Rotterdammers die laaggeletterd zijn. In persoonlijke testen, maar ook willekeurig, bijvoorbeeld op straat, zoals cluster Dienstverlening al doet.
- Laat leidinggevenden beoordelen welke ambtenaren een workshop Duidelijke Taal of Duidelijke brieven en e-mails nodig hebben. Of een opleiding of een training Nederlands. En geef Duidelijke Taal een vaste plek in het inwerkprogramma van nieuwe ambtenaren.
- Onderzoek welke taalhulpmiddelen er zijn om teksten duidelijker te maken en stimuleer het gebruik ervan. Zoals schrijfwijzers, Texamen, www.ishetb1.nl en e-learnings. En onderzoek of de organisatie kunstmatige intelligentie (AI) (zoals ChatGPT) kan inzetten om teksten duidelijk te maken. Onderzoek ook of en hoe QR-codes kunnen helpen om brieven begrijpelijker te maken.



Het college neemt alle aanbevelingen van het onderzoek over en vraag alle onderdelen van de gemeente Rotterdam om ermee aan de slag te gaan.

In september 2024 wordt u geïnformeerd over de voortgang.

Wij stellen u voor om de motie 'Gemeente, wat staat hier nou. Alles in B1-niveau2' als afgedaan te beschouwen.

Financiële en juridische consequenties/aspecten:

N.v.t.

De secretaris,

V.J.M. Roozen

Burgemeester en wethouders van Rotterdam,

De burgemeester,

A. Aboutaleb