E-mail gemeente@oss.nl
www.oss.nl

Postbus 5
5340 BA Oss

Aan de Gemeenteraad

Datum	Ons kenmerk	Behandeld door	Doorkiesnummer
27 februari 2020		E. Megens	9796
Onderwerp		Uw kenmerk	
Brieven in Klare Taal		CDA/ SP 30/1	

Geachte Gemeenteraadsleden,

Aanleiding

Bezoekers van het 'Huis van de Wijk' geven aan dat brieven van de gemeente moeilijk leesbaar zijn. CDA en SP vragen hiervoor aandacht in een aangekondigde motie.
Deze reactie neemt u mee in de ontwikkelingen van schrijven in Klare Taal binnen de gemeente Oss. En meer speciaal binnen het Sociale Domein.

Algemeen

Al jaren stopt de gemeente Oss veel energie in schrijven in Klare taal. We willen alles schrijven in Klare Taal. Brieven, B&W adviezen, de voorjaarsnota, het burgerjaarverslag, formulieren, websiteteksten, juridische teksten. Alles. Schrijven in Klare Taal is makkelijker gezegd dan gedaan. Zeker in onze organisatie. We hebben ingewikkelde regels, veel afkortingen en 'ambtelijke' vaktermen. Wij kiezen ervoor te schrijven op niveau B1. Taalniveau B1 begrijpt bijna iedereen.

Medewerkers krijgen training en begeleiding. Verder heeft iedere afdeling minstens één taalcoach. Taalcoaches helpen collega's op hun afdeling met Klare Taal.
Op de startpagina van ons intranet (Internoss) kun je de tegel 'Klare Taal' niet missen. Daarachter vindt de professional alle informatie. Klaar met Klare Taal zijn we zeker niet. Het is een ontwikkeling die om aandacht blijft vragen.
Een mooi voorbeeld daarvan is de introductie van 'Klinkende Taal' deze maand. Dat is een softwareprogramma. Met Klinkende Taal weet de professional met 1 druk op de knop of de

tekst helder is. En... op welke punten de tekst nog beter kan. De regels van Klare Taal zijn in het programma verwerkt.

Het Sociale Domein in beweging

Vanaf 2015 zijn er voor de gemeente veel nieuwe taken in het Sociale Domein. De centrale overheid wil de dienstverlening dichtbij de inwoners organiseren. Binnen de afdeling Werk en Inkomen zijn we gaan nadenken wat dit voor onze dienstverlening betekent. Daar waren we het snel over eens: we willen een ander net zo behandelen, zoals je zelf ook behandeld wilt worden. Dit hebben we uitgewerkt in een dienstverleningsboekje. Daarin staat hoe wij omgaan met de inwoner. Dat is nu ook de richting voor het hele Sociale Domein.

Hoe het begon bij de afdeling Werk en Inkomen

Eén van de onderwerpen uit het dienstverleningsboekje is schrijven in Klare Taal. Op een vriendelijke toon. We willen de inwoner op een respectvolle manier aanspreken. Eind 2018 is een begin gemaakt met de 10 meest gebruikte brieven[1] binnen de afdeling Werk en Inkomen. Dat lijkt weinig. Maar al snel merken we dat het meer is dan even snel aanpassen. Het gaat om een logische opbouw. Weglaten wat niet nodig is. Benadrukken wat belangrijk is. Hoe breng je een boodschap over? Is de tekst juridisch nog juist? En niet te vergeten het technisch regelen. Het vraagt dus om deskundigheid op veel terreinen.
Begin 2019 zijn deze 10 meest gebruikte brieven in gebruik genomen.

Verbreding naar andere afdelingen binnen Sociale Domein

De ervaringen van het W&I-project willen we daarna gaan gebruiken binnen de andere onderdelen van het Sociaal Domein. In mei 2019 kwam de nieuwe Privacywet, de AVG (Algemene Verordening Gegevensbescherming). Uit een impactanalyse bleek toen dat het in volle omvang oppakken van alle brieven binnen het Sociaal Domein niet haalbaar is. In mei 2019 is daarom besluit genomen om in 2 fasen verder te gaan:

1. *Algemene aanpassingen in alle brieven van het Sociale Domein:*
    - Met als doel om te voldoen aan de eisen van de AVG, zoals o.a:
        - Geen BSN-nummer in brieven
        - Uitleg privacy en wijzen op website
    - Iets wat snel kan meteen meenemen, zoals o.a:
        - Niet meer: 'Geachte' maar 'Beste'.
        - Niet meer: 'Hoogachtend' maar 'Met vriendelijke groet'.

[1] *uitnodigingen, persoonlijke mededelingen, beschikkingen met bijlagen en formulieren met toelichting.*

- Persoonlijk aanspreken door 'ik' in plaats van 'wij'.
- Werken met vaste kopjes en volgorde in brieven.
- Wetsartikelen apart opsommen aan het einde van de beschikking.
- Korte duidelijke bezwaarclausule (in beschikking) en wijzen op de website.

2. Aanpassing brieven stapsgewijs vanaf 1 februari 2020:

- Starten met de 10 meest gebruikte brieven in de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo 2015), Schuldhulpverlening (SHV) en de bijstandsregeling voor zelfstandigen (Bbz-2004).
- Invoeren van de Schrijfwijzer Sociaal Domein. Dit naast de algemene regels van Klare Taal. Professionals binnen het Sociaal Domein krijgen steeds meer te maken met maatwerk en schrijven dus ook meer zelf teksten.
- Vanaf mei 2020 de andere brieven stapsgewijs aanpassen, onder andere die binnen het onderdeel Jeugd.

Rol van de inwoner bij het maken van brieven

Klare Taal is voor de professional een onmisbaar instrument. Klare Taal is een beproefde landelijke methode. Daar zijn veel onderzoeken aan voorafgegaan. En is door communicatiedeskundigen verder ontwikkeld.

Daarom laten we inwoners niet standaard alle brieven controleren op leesbaarheid. Maar dat doen we soms wel. We realiseren ons dat inwoners nuttige tips kunnen geven over de leesbaarheid van brieven. Om die reden gaan we met de Adviesraad Sociaal Domein (en de kenniskringen) in gesprek om hierover afspraken te maken.

Wij blijven u informeren over de ontwikkelingen.

Met vriendelijke groet,

Dhr. C.P.W. van Geffen
Wethouder Werk, inkomen en Participatiewet