

College van burgemeester en wethouders

GOEDGEKEURD

Zitting van 22 september 2020
Bedrijfsvoering - Organisatieadvies

8 2020_B&W_00375 Informatienota Helder communiceren - besluitvormen

Samenstelling:

Aanwezig:

de heer R. Bats, Burgemeester; de heer B. Harmsma, Wethouder; mevrouw T. Jongman, Wethouder; de heer M. Scheringa, Wethouder; mevrouw T. Bijl; mevrouw J. Groot de, Secretaris

Samenvatting

Begrijpelijke taal naar onze inwoners en ondernemers. Daar gaan we voor. Hoe doen we dat? Door goede afspraken te maken over wat heldere taal eigenlijk is. Door trainingen te geven aan medewerkers die veel brieven schrijven of mailen. Door de ontvangers van onze brieven en e-mails te vragen of we het begrijpelijk hebben opgeschreven. Door te leren van goede voorbeelden van anderen. Door hulplijnen, standaard tekstblokken en tools aan te bieden waardoor duidelijk communiceren een stuk makkelijker wordt. En daar wachten we niet mee. Ook tijdens deze coronatijd hebben we gezocht naar effectieve oplossingen om onze boodschap goed en helder over te brengen. Daarnaast zijn we als Steenwijkerland inmiddels aangesloten bij de Direct Duidelijk Brigade en gaan we nog dit jaar verder met overige acties. Dat is geen eenmalige inzet. Aandacht voor helder communiceren is een continue bezigheid. Daarom hebben we gekeken hoe we dat op een goede manier 'in huis' organiseren. Motiveren, stimuleren en uitdagen zijn daarbij de sleutelwoorden.

Informatienota

Inleiding

In november 2019 heeft de gemeenteraad unaniem een motie aangenomen. Daarin werd het college gevraagd om:

- 1. Voor de behandeling van de PPN 2021 - medio 2020 - de raad te voorzien van een Steenwijkerlandse aanpak van een helder en begrijpelijk taalgebruik voor onze inwoners en ondernemers.*
- 2. In navolging van diverse gemeenten bij dit plan van aanpak te kijken of een versimpelteam samengesteld kan worden uit instanties als Vluchtelingenwerk, Sociaal Werk De Kop, Taalcoaches, Wijkteams en de gemeente zelf.*
- 3. Aan te melden bij de Direct Duidelijk Brigade.*

Vanwege het coronavirus is er dit jaar geen Perspectiefnota. Daarom lopen we een andere route en bieden we onze aanpak voor een heldere communicatie naar onze inwoners en ondernemers via deze informatienota aan.

Het moet gezegd: we beginnen niet bij nul. De afgelopen jaren hebben we de nodige stappen gezet om te zorgen voor consequent helder taalgebruik. De afspraken die hierover gemaakt zijn, zijn nog steeds actueel. Sommige onderdelen moesten – zo bleek uit de praktijk – aangescherpt worden. Dat

hebben we gedaan. Ook hebben we aan onze aanpak een aantal nieuwe elementen toegevoegd. In deze informatienota geven we het complete 'plaatje'.

Kernboodschap

Helder communiceren doen we in B1. Dát is de afspraak. Met B1 hebben we het over taalniveau B1. En dat is eenvoudige, verzorgde 'spreektaal'. Uit onderzoek blijkt dat zo'n 80% van de bevolking dit taalniveau begrijpt. B1 houdt in het kort in:

- Géén vaktaal (*en als het echt niet anders kan, leggen we uit wat we ermee bedoelen*).
- Géén afkortingen.
- Actief schrijven.
- Korte en bondige zinnen, zonder taalfouten.
- Gebruik van alinea's en tussenkoppen om het overzichtelijk te houden.

Hoe zorgen we ervoor dat we helder (blijven) communiceren?

- Alle medewerkers kunnen (soms verplicht) een paar keer per jaar een training volgen om begrijpelijk te leren schrijven.
- Goed voorbeeld doet goed volgen. Daarom delen we regelmatig mooie voorbeelden uit de praktijk. Daar horen handige tips en trucs bij.
- Er is een interne 'vraagbaak' voor hulp en advies. Deze controleert ook (steekproefsgewijs) brieven op heldere taal.
- We maken onze sjablonen B1. Sjablonen zijn standaard teksten die we gebruiken in veelvoorkomende brieven. Om daar meteen zichtbaar resultaat mee te behalen, beginnen we in 2020/2021 met de top 40 meestgebruikte sjablonen. Dat levert snel winst op want daarmee verbeteren we bijna de helft van onze standaard brieven.
- Eerst op proef, nu definitief: de digitale tool 'Klinkende Taal'. Met deze tool kan de schrijver controleren of de tekst inderdaad op taalniveau B1 geschreven is. Zijn er woorden die niet aan dat criterium voldoen, dan geeft de tool een alternatief. De 25 licenties die we gaan aanschaffen, zijn bedoeld voor medewerkers die veel extern communiceren.
- We hebben ons aangesloten bij de Direct Duidelijk Brigade. Direct Duidelijk is een actie van het Netwerk Begrijpelijke Overheid (NBO). Het NBO is een initiatief van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties en de Taalunie. Organisaties die meedoen aan Direct Duidelijk delen tekstmodellen, schrijftips, checklists en andere hulpmiddelen met elkaar.
- Aanvullend op de aansluiting bij de Direct Duidelijk Brigade gaan we ook de landelijke Direct Duidelijk Deal ondertekenen. Daarmee maken we duidelijk dat het ons menens is en we écht aan de slag gaan om helder communiceren 'gewoon' te maken.

Wanneer doen we het goed?

Het antwoord op die vraag is eenvoudig: als inwoners en ondernemers onze brieven en e-mails makkelijk leesbaar vinden. Dat weten we pas zeker als we het vragen. En dat betekent dat we de 'buitenwacht' moeten betrekken bij de manier waarop we communiceren. Daarom:

- Richten we op onze website een meldpunt in waarop inwoners en ondernemers een reactie kunnen geven op onze brieven, e-mails en webteksten. Niet begrijpelijk? Dan horen we het graag. Ook als we het wél goed doen, is een melding handig. Want ook dat dragen we in onze organisatie uit.
- Sturen we bij een aantal gestandaardiseerde brieven een kaartje en link mee met de vraag om aan te geven of de brief begrijpelijk is. Met de feedback gaan we uiteraard direct aan de slag.

- Gaan we het Taalpunt vragen om bij een aantal brieven mee te lezen.
- Gaan we buurten bij andere gemeenten die ervaring hebben met 'versimpelteams'. Een club mensen die lastige brieven overzetten naar begrijpelijke taal.

En juridische brieven?

Ook bij onze juridische brieven en documenten gaan we een verbeterslag maken. Zonder dat we de juridische inhoud daarmee te kort of teniet doen natuurlijk. Verwijzingen naar wetsartikelen laten we – daar waar dat kan – achterwege. We leggen uit en verwijzen voor een juridische onderbouwing zoveel mogelijk naar een bijlage.

Moeilijk te begrijpen juridische teksten zien we ook in verordeningen. Soms ontkomen we er niet aan. Bijvoorbeeld als we werken met standaard verordeningen van de VNG. Als dat het geval is, voegen we daar voortaan een goed leesbaar voorblad aan toe waarin we kort en bondig uitleggen wat we in de verordening regelen. Omdat het herschrijven van bestaande verordeningen een tijdrovende en kostbare klus blijkt, kiezen we daar niet voor. Wel gaan we op het moment dat deze verordeningen aan een update toe zijn, ook hierbij een publieksvriendelijk voorblad toevoegen. Bij nieuwe eigen regelgeving waarbij we geen gebruikmaken van landelijke standaarden, passen we de gemaakte taalafspraken zoveel mogelijk toe.

Consequenties voor de gemeente

Helder taalgebruik is gewoon een kwestie van doen. Soms is aanmoediging nodig. Soms hulp en ondersteuning. Voor alle maatregelen die we in onze aanpak genoemd hebben, is regulier budget beschikbaar.

Communicatie

Medewerkers die heldere taal gebruiken. Dat is ons doel. Niet verwonderlijk dus dat onze communicatie met name intern gericht is (motiveren, stimuleren en uitdagen om het nóg beter te doen). In onze externe communicatie leggen we de nadruk op delen (onder andere via de Direct Duidelijk Brigade) en vragen om feedback (bij inwoners en ondernemers).

Vervolg

In 2020 en 2021 maken we een flinke slag om helder communiceren 'gewoon' te maken binnen onze organisatie. Ook daarna zal er aandacht zijn en blijven voor begrijpelijke taal. Om dit goed te begeleiden is een interne werkgroep opgericht die hiermee aan de slag gaat.

Corona

Helder communiceren vraagt om voortdurende aandacht. Oók tijdens deze coronaperiode. De acties en maatregelen die in deze informatienota genoemd zijn gaan daarom onverminderd door.

Besluit

Beslispunt 1

Het college stelt de informatienota Helder communiceren vast.

Bijlagen

1. Motie CU- Direct Duidelijke Brigade.pdf

- Sympadisch
- Caelwien

ChristenUnie

Steenwijkerland

Motie vreemd aan de orde van de dag inzake campagne Direct Duidelijk Brigade.

De Raad in vergadering bijeen op 5 november 2019,

Constaterend dat,

- De campagne 'Direct Duidelijk' van de Rijksoverheid door steeds meer (gemeentelijke) overheden wordt omarmd;
- Ook in Steenwijkerland lang niet alle informatie begrijpelijk is voor veel van onze inwoners;
- Helder en begrijpelijk brieven (maar ook informatie op de website) met inwoners over aangevraagde overheidsvoorzieningen belangrijk is;
- Inwoners zich vaak schamen om toe te geven dat ze de brieven niet begrijpen en daardoor ook geen hulp vragen. Hierdoor kan het ook zijn dat er geen actie wordt ondernomen terwijl dat nadrukkelijk wordt gevraagd;
- Laaggeletterdheid in Steenwijkerland groot is;
- Het ook niet meevalt om een brief te schrijven die zowel aan inwoners als aan advocaten gericht is en dan toch leesbaar blijft voor iedere inwoner;
- De gemeente Zwolle – bijvoorbeeld – een versimpelteam heeft gemaakt samen met instanties als vluchtelingenwerk, ouderenorganisaties en het sociaal wijkteam;
- De gemeente Enschede een lezerspanel heeft opgericht dat gemeentelijke teksten voor brieven, website en andere communicatie helder moet maken,

Verzoekt het College:

1. In navolging van diverse gemeenten een versimpelteam samen te stellen uit instanties als Vluchtelingenwerk, Sociaal Werk de Kop, Taalcoaches, Wijkteams en de gemeente zelf;
2. Voor de behandeling van de PPN 2021 - medio 2020 - de raad te voorzien van een Steenwijkerlandse aanpak van een helder en begrijpelijk taalgebruik voor onze inwoners en ondernemers.
3. Daarvoor ondersteuning te zoeken bij de Direct Duidelijk Brigade;
4. Kosten voor dit project te financieren uit de bestaande middelen voor de aanpak van Laaggeletterdheid.

En gaat over tot de orde van de dag,

Jantina Drijfhout / Henk Boxum