

Informatienota voor de Gemeenteraad

Onderwerp: beantwoording schriftelijke vragen Kernachtig Wijchen: Duidelijke communicatie en begrijpelijke brieven van de gemeente

Collegedatum: 4 februari 2025

Kernboodschap

Gemeentelijke brieven zijn soms lastig te begrijpen. Daarom zetten we ook op verschillende manieren in op het verbeteren van onze brieven. Denk aan trainingen en tools die medewerkers helpen om in duidelijke taal te schrijven. Binnenkort nemen we een nieuwe Taaladviseur aan, die op verschillende manieren extra aandacht gaat creëren voor begrijpelijke taal. We gaan nog bekijken welke acties hiervoor het meest effectief zijn. We hebben gelezen over de terugstuurservice van gemeente Arnhem. We zijn benieuwd naar de resultaten van deze actie.

Eerdere besluiten

Datum	Korte omschrijving eerder genomen besluit (vermeld zo mogelijk het zaaknummer/documentnummer)

Antwoord van het college

In navolgende tekst beantwoorden wij de gestelde vragen

1. Herkent het college het probleem dat gemeentelijke brieven soms moeilijk te begrijpen zijn voor inwoners?

We weten dat gemeentelijke brieven soms lastig te begrijpen zijn. Daarom zetten we ook op verschillende manieren in op het verbeteren van onze brieven (zie antwoord op vraag 5). We ontvangen wel eens vragen van inwoners, over een onduidelijke brief. Daar reageren we altijd op met extra uitleg. We houden hier geen cijfers van bij.

2. Hoe wordt dit momenteel gemonitord in Wijchen?

Zie antwoord op vraag 1.

3. Is het college bekend met de 'terugstuurservice' van de gemeente Arnhem en andere landelijke initiatieven, gericht op laaggeletterden, zoals Steffie, die ingewikkelde informatie eenvoudig uitleggen?

We hebben gelezen over deze service van gemeente Arnhem. We zijn benieuwd naar de resultaten van deze actie. Eerder hebben wij hier ook over nagedacht. We hebben dit toen niet uitgevoerd, omdat er te weinig capaciteit voor was. Het is natuurlijk erg belangrijk dat je snel reageert op de brieven die je terugkrijgt. Wel nemen we in elke brief op dat er altijd contact opgenomen kan worden met de gemeente als er iets in de brief staat dat niet begrepen wordt.

4. Staat de gemeente Wijchen open voor samenwerking met andere gemeenten om van elkaar te leren op dit vlak?

Ja. In 2021 zijn er verschillende werkbezoeken geweest om ervaringen uit te wisselen met gemeente Nijmegen. Daarnaast werken we al jaren samen met een bureau dat schrijftrainingen verzorgt. Dit bureau werkt met veel gemeenten samen, en deelt de ervaringen met ons.

5. In hoeverre ziet het college mogelijkheden om in de toekomst meer nadruk te leggen op duidelijke communicatie, bijvoorbeeld door dit expliciet op te nemen in het gemeentelijke communicatiebeleid?

Binnenkort nemen we een nieuwe taaladviseur aan. Deze functie is zwaarder dan die van de vorige taalcoach. Deze adviseur gaat op verschillende manieren extra aandacht creëren voor begrijpelijke taal. We gaan nog bekijken welke acties hiervoor het meest effectief zijn.

In het communicatiebeleid én in de Agenda Dienstverlening staat Duidelijke Taal als één van de speerpunten. Er zijn trainingen voor medewerkers en er zijn tools die medewerkers helpen om in duidelijke taal te schrijven. Daarnaast was er 2023 en 2024 een taalcoach. Hij was verantwoordelijk voor het project Duidelijke taal en Goede voorstellen. Hij adviseerde de medewerkers gevraagd en ongevraagd, had een signalerende en coachende rol, en herschreef veel standaardbrieven.