

Raadsvraag (art. 39)		Gesteld door: VLP
Datum	19 juli 2021	
Onderwerp	178-2021 Begrijpelijk taalgebruik gemeente	
Portefeuillehouder	College B&W	

Geachte voorzitter,

Het duidelijk, helder en begrijpelijk formuleren van brieven blijft voor overheidsinstanties vaak lastig. Ook onze fractie hoort vaak dat inwoners brieven ontvangen van de gemeente:

- welke meer vragen oproepen dan antwoorden bieden,
- welke qua formulering onbegrijpelijk zijn,
- waarin woorden zijn gebruikt die in het Van Dale woordenboek opgezocht moeten worden,
- welke veel (onbekend) vakjargon bevatten,
- welke zinnen bevatten die veel te lang en onnavolgbaar zijn.

Meerdere gemeenten kampen met dit probleem en sloten een "Direct Duidelijk-Deal". Onlangs nog de gemeente Woensdrecht, maar vele gemeenten gingen al voor in dit traject.

Zie ook:

<https://www.directduidelijk.nl>

<https://www.bndestem.nl/bergen-op-zoom/weg-met-ambtelijke-abracadabra-woensdrecht-gaat-voor-begrijpelijke-taal~abe9d8be/>

Op 8 november 2018 is bij unanimitéit de motie "begrijpelijke taal" van D66 aangenomen. Het dictum van deze motie was vooral gericht op kwetsbare groepen. Hoewel wij die motie toen steunden en nu nog steeds onderschrijven, denken wij dat communiceren in begrijpelijke taal richting iedere Roosendaaler moet gebeuren, niet alleen naar kwetsbare groepen.

Onze fractie heeft hierover enkele vragen:

1. Herkent u bovengeschetst probleem van gemeentelijke brieven die door een aantal van onze inwoners niet of niet goed begrepen worden? Graag een toelichting.
2. Wat heeft u tot op heden gedaan om brieven en andere vormen van communicatie zo duidelijk en helder mogelijk te laten zijn?
3. Denkt u dat er nog een verbeterslag is te maken op dit gebied? Graag een toelichting.
4. Bent u bekend met "Direct Duidelijk-Deal" en zo ja, wat vindt u hiervan?
5. Bent u bereid zich hierbij aan te sluiten? Zo ja, per wanneer, zo nee waarom niet en wat gaat u dan doen om een verbeterslag te kunnen maken? (indien u vraag 3 met JA hebt beantwoord)
6. In hoeverre bent u zich nog bewust van de motie "begrijpelijke taal" van 8-11-2018 en handelt u hier nog naar? Graag een toelichting.

Namens de fractie van VLP,

Eric de Regt en Alex Raggars

Wij beantwoorden de vraag als volgt:

1. Herkent u bovengeschetst probleem van gemeentelijke brieven die door een aantal van onze inwoners niet of niet goed begrepen worden? Graag een toelichting.

Communiceren in begrijpelijke taal is een belangrijk onderwerp dat steeds onze aandacht heeft. We proberen onze berichten richting inwoners altijd zo begrijpelijk mogelijk te schrijven. Interne collega's kunnen gebruik maken van ondersteuning hierin, bij voorbeeld het herschrijven van brieven, door een extern taalbureau. Hierbij is het doel de tekst zo begrijpelijk mogelijk te schrijven. Toch kan het voorkomen dat een brief niet of minder goed begrepen wordt. Hiervan zijn we ons bewust en blijven daarom alert op de communicatie die naar buiten gaat. We willen namelijk communiceren in begrijpelijke taal richting iedere inwoner van Roosendaal.

2. Wat heeft u tot op heden gedaan om brieven en andere vormen van communicatie zo duidelijk en helder mogelijk te laten zijn?

In 2018 zijn we gestart met het traject Heldere Taal.

Wij vinden het erg belangrijk dat inwoners onze berichten begrijpen. Hierbij maken we geen verschil tussen kwetsbare, minder kwetsbare en niet kwetsbare inwoners. Wij vinden dat al onze berichten voor alle inwoners begrijpelijk moet zijn.

De brieven en andere teksten zijn geschreven in taalniveau B1

Taalniveau B1 is een punt op de meetlat van de Raad van Europa. Zo'n 95% van de Nederlandse bevolking begrijpt teksten die in B1 geschreven zijn. Het overgrote deel van onze schriftelijke communicatie gebeurt via de website of brieven en e-mails. Op dit moment is een groot deel van onze standaardbrieven herschreven. Zowel de afdeling communicatie als andere afdelingen kunnen rechtstreeks contact opnemen met een extern bureau, gespecialiseerd in B1 taalniveau om brieven te controleren en herschrijven indien noodzakelijk. Ook op onze website hanteren wij taalniveau B1, het kan echter voorkomen dat losse woorden zich moeilijk laten vertalen. Daar wordt gekozen voor B1 in zinsverband met het gebruik van het enkele woord op een ander taalniveau. Onze organisatie kent voor (nieuwe) medewerkers de training Heldere taal en daarnaast zijn er opgeleide taalcoaches intern, die ook dienen als ambassadeur van Heldere taal. Ondanks dat de stappen gezet zijn naar consequent gebruik van Heldere taal, is dit een onderwerp dat voortdurend aandacht vraagt en verdient.

3. Denkt u dat er nog een verbeterslag is te maken op dit gebied? Graag een toelichting.

Taal is altijd in ontwikkeling. Er komen nieuwe woorden bij, maar ook de manier van communiceren is aan verandering onderhevig. Deze ontwikkelingen volgen we vanuit onze verantwoordelijkheid en passen we toe op de communicatie in begrijpelijke taal richting onze inwoners.

4. Bent u bekend met "Direct Duidelijk-Deal" en zo ja, wat vindt u hiervan?

Wij zijn bekend met de "Direct Duidelijk-Deal". Binnen onze organisatie werken wij met een vergelijkbare vorm, namelijk Heldere Taal. Dit is eenzelfde principe, namelijk duidelijke taal voor iedereen.

5. Bent u bereid zich hierbij aan te sluiten? Zo ja, per wanneer, zo nee waarom niet en wat gaat u dan doen om een verbeterslag te kunnen maken? (indien u vraag 3 met JA hebt beantwoord)

Sinds 2018 zijn we gestart met het traject Heldere Taal en het schrijven in begrijpelijke taal op taalniveau B1 richting onze inwoners. Dit is volgens eenzelfde principe als de "Direct Duidelijk-Deal".

6. In hoeverre bent u zich nog bewust van de motie "begrijpelijke taal" van 8-11-2018 en handelt u hier nog naar? Graag een toelichting.

We zijn ons bewust van de motie "begrijpelijke taal" van 8 november 2018. Zoals aangegeven is schrijven en communiceren in heldere taal belangrijk en hier zijn wij als organisatie dagelijks mee bezig. Nieuwe medewerkers volgen nog steeds de training Heldere Taal en daarnaast zijn onze interne ambassadeurs van Heldere Taal blijvend actief om dit onderwerp onder de aandacht te brengen en te houden bij al onze medewerkers.

Wij vertrouwen erop U hiermede voldoende te hebben geïnformeerd.

Hoogachtend,

Burgemeester en wethouders van Roosendaal,

De secretaris,

De burgemeester,



