

Onderwerp	Duidelijke Taal
Datum	17 februari 2021
Steller van de vragen	W. Sanchez (GL)
Registratienummer	
Behandeld door	

Aan de voorzitter van de raad,

Het college wordt conform artikel 39 van het Reglement van Orde voor de vergaderingen van de gemeenteraad verzocht de volgende vragen schriftelijk te beantwoorden:

De Hof van Twente weet steeds beter (jong) talent te motiveren en te etaleren. Na Marjoleine Firet (Jonge Twentse ambtenaar 2019) staat nu Hetty de Kruijff vol in de schijnwerpers.

GroenLinks feliciteert communicatieadviseur Hetty de Kruijff met haar landelijke prijs voor 'duidelijke' taal. Zij is uitgeroepen tot 'Direct Duidelijk Ambassadeur 2020'. Volgens de jury is ze 'een echte voorvechter van Direct Duidelijk'. „Niet alleen in woord, maar ook in daad. Met vallen en opstaan weet zij binnen de gemeente Hof van Twente het onderwerp steeds beter op de kaart te zetten. Ze toont lef: gaat de discussie over heldere overheidscommunicatie op alle niveaus in haar organisatie niet uit de weg.” GroenLinks onderschrijft dat helder en begrijpelijk communiceren een basisvoorwaarde is voor goede democratische processen binnen de gemeente als overheidsorganisatie. Dit geldt zeker voor de manier waarop de gemeente in contact komt en zaken bespreekbaar maakt met haar inwoners, bedrijven en instellingen. Dit geldt niet alleen voor brieven en e-mails maar ook in de persoonlijke communicatie.

GroenLinks streeft naar meer diversiteit in en toegankelijkheid van de vertegenwoordiging van de inwoners in de Hofse politiek. De gesproken taal in de raadsvergadering en de documenten van de raad moeten voor iedere burger (inhoudelijk) te volgen zijn, ongeacht onderwijs achtergrond.

Om de initiatieven van Hetty de Kruijff kracht bij te zetten, stelt GroenLinks de volgende raadvragen:

1. Op welke wijze garandeert het College dat alle gesproken en geschreven communicatie door het College voldoet aan het Nederlands taalniveau B1?

Bij Hof van Twente kennen we de organisatiewaarden 'LEV': Leiderschap, Eigenaarschap en Vertrouwen. Dat betekent onder andere dat de verantwoordelijkheid voor de communicatie bij medewerkers zelf ligt. In de afgelopen jaren hebben we op allerlei manieren gewerkt aan de bewustwording van medewerkers om eenvoudige taal te gebruiken in brieven. Het taalniveau dat door de meeste mensen wordt begrepen is B1. Het schrijven in B1 is ingewikkeld. Ambtenaren zijn geschoold in juridisch taalgebruik. Ook moeten zij zorgen dat de inhoud correct is. Dat maakt het taalgebruik vaak formeel en ingewikkeld. Het vertrouwen moet groeien dat je zonder ingewikkelde juridische taal toch juridisch correct kunt schrijven. Dat kost tijd.

Dat geldt overigens ook voor het herschrijven van standaardbrieven, raadsstukken en webteksten. Het is een flinke klus voordat al onze communicatie voldoet aan de Direct Duidelijk (B1) standaard. We werken er hard aan dat onze communicatie eenvoudig en begrijpelijk is, maar garanderen dat al onze communicatie voldoet aan taalniveau B1 kunnen we (nog) niet. Wel zijn er ondertussen al heel wat standaardbrieven herschreven, onze belastingaanslag wordt voorzien van pictogrammen en daar waar we teksten onder ogen krijgen die nog niet direct duidelijk zijn, passen we ze aan. Ook roepen we onze inwoners op om met onduidelijke brieven naar ons toe te komen. We zorgen er dan voor dat die brief wordt aangepast. Daarnaast zetten we het lezerspanel in om te checken of onze brieven direct duidelijk zijn.

2. Kijkend naar de genomineerden voor de categorie Direct Duidelijk Corona-communicatie, op welke punten kan de Hof de communicatie rondom corona verder verbeteren?

De communicatiemiddelen voor coronacommunicatie komen van de rijksoverheid. Zij hebben voor alle bevolkingsgroepen laagdrempelige communicatiemiddelen beschikbaar die wij als gemeente ook inzetten. Zie bijvoorbeeld [Persconferentie coronavirus 23 februari in eenvoudige taal | Rijksoverheid.nl](#).
[Gemeente Hof van Twente - Berichten | Facebook](#)

Daarnaast vullen wij de informatie aan met videoboodschappen van onze burgemeester en eventuele lokale initiatieven en lokaal nieuws op dit gebied. Welke informatie kan beter volgens Groen Links, we staan open voor suggesties.

3. Onduidelijke taal zorgt ervoor dat veel mensen niet goed weten wat hun rechten plichten zijn, en wat er precies van hen verwacht wordt. Daardoor kunnen ze de diensten van de overheid niet goed gebruiken of minder waarderen. Wat staat ons in de weg om de begrijpelijkheid van het beleid te laten toetsen door bijvoorbeeld cliëntenraden, leerlingenraden en mensen met een niet-westerse achtergrond? Wat vindt het college van het idee om een jongerenversie van de programmabegroting te ontwikkelen?

Helemaal mee eens. Je weet pas echt of een tekst begrijpelijk is wanneer je deze aan de doelgroep voorlegt. Het lezerspanel hielp ons al om (vóór coronatijd) eens per maand een avond een of twee brieven te verbeteren. We hadden ook contact gelegd met team SAM (Aveleijn). Deze mensen met een verstandelijke beperking willen ons graag helpen om de brieven die zij ontvangen voor hen begrijpelijker te maken. Helaas is dit door corona nog niet opgestart. We kunnen zeker ook andere doelgroepen betrekken. Als u daar suggesties voor hebt, dan zijn die van harte welkom.

4. Wat vindt het college van het idee om een jongerenversie van de programmabegroting te ontwikkelen?

Als het gaat om begrijpelijk taalgebruik, dan is het niet zinvol om verschillende versies te maken voor verschillende doelgroepen. Taalniveau B1 is juist erop gericht dat het begrijpelijk is voor iedereen, dus ook voor jongeren. Daar willen we komend jaar graag aan werken.

5. Hetty de Kruijff wordt geroemd om haar doorzettingsvermogen. Is het college bereid om samen met haar te kijken naar wat verbeterd kan worden in de communicatie in de richting van de gemeenteraad?

Fijn dat de gemeenteraad zelf ook wil werken aan begrijpelijke taal. Dat willen wij natuurlijk ondersteunen. Onze ambassadeur Hetty de Kruijff gaat graag daarover het gesprek aan met de raad en de griffie.

- 6. GroenLinks vindt het zeer waardevol als de gemeenteraad een goede afspiegeling is van de Hofse bevolkingsopbouw. Is het college het met GroenLinks eens dat duidelijke taalgebruik bij het spreken en debatteren tijdens de raadsvergadering eraan bijdraagt om de Hofse politiek dichterbij de inwoners te brengen?**

Dat zijn we helemaal met u eens. Door in ons taalgebruik beter aan te sluiten bij onze inwoners vergroten wij het vertrouwen in de politiek/volksvertegenwoordiging.

- 7. Het gebruik van duidelijke taal draagt het bij aan het vergroten van het vertrouwen dat inwoners hebben in de overheid. GroenLinks heeft interesse om tips, tops en bijles van de Direct Duidelijk Ambassadeurs te ontvangen. Is het college bereid om deze ondersteuning te faciliteren behoeve van de gemeenteraad?**

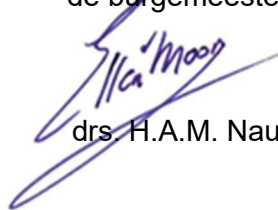
Zoals aangegeven in antwoord 1, kost het veranderen van het taalgebruik veel tijd en inspanning. Dat is niet iets wat je er 'zomaar even bij doet'. Dat geldt zeker voor de ambassadeurs. Als de gemeenteraad het belangrijk vindt om hierin te investeren, dan gaan we graag in gesprek om helder te krijgen wat nodig is om dit goed uit te kunnen voeren.

16 maart 2021

Burgemeester en wethouders van Hof van Twente,
de secretaris, de burgemeester,



drs. D. Lacroix



drs. H.A.M. Nauta-van Moorsel MPM