



Aan de leden van de gemeenteraad.

Raadsinformatiebrief 104

Helmond, 18 juni 2019

Zaaknummer: 50048857

Onderwerp: Beantwoording motie 'Begrijpelijke taal gemeente naar inwoners van Helmond'

Geachte leden van de gemeenteraad,

Uit onderzoek blijkt dat ingewikkelde brieven vanuit de overheid er vaak voor zorgen dat inwoners de boodschap erin niet of moeilijk begrijpen. Hierdoor kunnen ze niet goed meedoen aan de maatschappij. De gemeente Helmond is zich hier al langer van bewust en heeft verschillende acties ondernomen om dit tegen te gaan. De motie '*Begrijpelijke taal van de gemeente naar inwoners van Helmond*' die uw raad tijdens de begrotingsbehandeling op 30 oktober 2018 aannam past precies in deze lijn. In deze raadsinformatiebrief beschrijven we de verschillende acties die we uitvoeren om onze brieven, e-mails en andere (online) communicatie richting inwoners begrijpelijker te maken.

Begrijpelijke taal voor alle doelgroepen

De motie stelt dat het taalniveau in de communicatiemiddelen van de gemeente moet aansluiten bij het niveau van de doelgroep. Met name voor kwetsbare mensen is dit extra belangrijk, zodat zij volwaardig kunnen meedoen aan de maatschappij. Begrijpelijk communiceren is daarvoor een vereiste, zodat inwoners snappen wat ze lezen en horen. Onze gemeente heeft een belangrijke verantwoordelijkheid om iedereen de mogelijkheid te geven om mee te doen.

In navolging van de motie proberen we daarom als organisatie continu en op een structurele manier aandacht te hebben voor het begrijpelijker maken van onze communicatie. Zo zetten we ook regelmatig filmpjes of infographics in, omdat beeldende communicatie vaak makkelijker te begrijpen is.

Daarnaast zetten we als gemeente actief in op de aanpak van laaggeletterdheid. Wij zijn aangesloten bij het regionale bondgenootschap, die verschillende activiteiten organiseren om het probleem van laaggeletterdheid op de kaart te zetten en aan te pakken. In het najaar presenteren wij een lokaal plan, waarin de communicatie met onze inwoners en specifiek deze doelgroep een belangrijke plaats inneemt.

De organisatie schrijft (meestal) in taalniveau B1

De gemeente Helmond hanteert taalniveau-B1 in brieven, folders, teksten en formulieren die bedoeld zijn voor inwoners. Ongeveer 80% procent van de Nederlanders begrijpt teksten op taalniveau-B1. Dit taalniveau betekent vooral: schrijven zoals je spreekt. De tekst heeft een heldere structuur en is niet al te lang. Het gaat er om dat de lezer de tekst echt begrijpt. Dat staat ook in uw motie. Soms schrijven we eenvoudiger dan leesniveau-B1. Bijvoorbeeld voor mensen, die veel moeite hebben met lezen en schrijven. Deze alinea is geschreven op B1-niveau. De rest van de informatiebrief is geschreven op B2-niveau, omdat dit aansluit bij het gemiddelde taalniveau van raadsleden. Kortom, we stemmen het taalniveau af op de doelgroep.

Spelregels in de Helmondse Schrijfwijzer

Helder schrijven is de norm. Brieven en e-mails zijn goed te begrijpen en voor iedereen leesbaar. Dit moet in het DNA van de organisatie komen. Een vast onderdeel van ieders werk. We gebruiken daar onder andere



de Helmondse Schrijfwijzer voor. De Schrijfwijzer geeft medewerkers richtlijnen, adviezen en goede voorbeelden voor het schrijven van een begrijpelijke tekst in B1-niveau.

We trainen onze medewerkers

We maken onze medewerkers via verschillende manieren bewust van de noodzaak om in begrijpelijke taal te communiceren. Zo hebben in 2018 en 2019 al 107 medewerkers via de training Heldere Taal geleerd om brieven en e-mails begrijpelijk(er) te schrijven. Er staan nieuwe trainingen in de planning. De gemeente heeft daarnaast meerdere licenties voor de webtool Klinkende Taal, waarmee we teksten kunnen toetsen op begrijpelijkheid. Inmiddels zijn ook 15 medewerkers, verspreid over verschillende afdelingen, opgeleid tot schrijfcoach. Collega's kunnen bij hen terecht voor tips en trucs.

We passen de opbouw van onze standaardbrieven aan

We toetsen steeds meer standaardbrieven op schrijfstijl en taalniveau en waar nodig passen we de brieven aan. De standaardbrieven nemen we op in het digitale systeem waarmee iedereen werkt. Op deze manier stellen we de brieven steeds op dezelfde manier op en gebruiken we daarbij dezelfde taalafspraken. Dit maakt onze brieven beter herkenbaar en beter leesbaar. Daarnaast start er binnenkort een pilot met het ROC. Hierin laten we de aangepaste brieven toetsen door cursisten die taalles krijgen in het kader van aanpak laaggeletterdheid. Als de pilot bevalt willen we dat structureel inrichten.

We hebben ook aandacht voor andere communicatiemiddelen

Er zijn meer communicatiemiddelen dan brieven en e-mails. We hebben natuurlijk ook aandacht voor begrijpelijke taal in onze andere middelen en kanalen, zoals de gemeentepagina, de website en onze social media-kanalen. We zijn druk bezig om al onze online uitingen in lijn te krijgen met de Europese richtlijnen voor webtoegankelijkheid. Dit houdt onder andere in dat teksten en formulieren begrijpelijk moeten zijn, dat we documenten duidelijk opmaken en filmpjes met gesproken tekst ondertitelen. Hiervoor loopt ook een apart project Digitale Toegankelijkheid.

Ons taalgebruik is een blijvend aandachtspunt

We blijven regelmatig toetsen op taalgebruik. Zodat we onze brieven en e-mails en het schrijfniveau van onze medewerkers steeds verder verbeteren. Om die reden wordt Helder schrijven vast onderdeel van de voortgangs- en resultaatgesprekken. Met de bedoeling dat begrijpelijk schrijven onderwerp van gesprek blijft en daarmee vanzelfsprekend wordt.

We hopen dat u hiermee voldoende op de hoogte bent.

Hoogachtend,
burgemeester en wethouders van Helmond
de burgemeester

de secretaris

I.b.