

College van burgemeester en wethouders

GOEDGEKEURD

Vergadering van 4 juni 2024

Bedrijfsvoering - Ontvangst

8 2024_B&W_00424 Informatienota Duidelijke Taal - informeren

Samenstelling:

Aanwezig:

J.H. Bats, burgemeester en voorzitter; M. Smit, wethouder; T. Jongman, wethouder; B. Harmsma, wethouder; M. Scheringa, wethouder; M.W. de Graaf, gemeentesecretaris

Samenvatting

Aansluiten bij wensen en de beleving van inwoners en ondernemers is wat wij als gemeente doen. Ons doel is: toegankelijke dienstverlening voor iedereen. Onder andere door begrijpelijke teksten op onze website, in brieven, e-mails en formulieren. De raad stelde in de programmabegroting 2024-2028 geld beschikbaar voor het project Meer Duidelijke Taal.

In februari 2024 startte het project Duidelijke Taal. Dit project zorgt voor sneller en meer resultaat. We gaan medewerkers hulp en handvatten bieden bij het versimpelen van brieven, teksten en formulieren. Dit doen we onder andere door te starten met een Versimpelteam en door de meest gebruikte sjablonen te verbeteren. Zodat inwoners onze geschreven teksten begrijpen. Zij weten wat we bedoelen en wat ze moeten of kunnen doen.

Eerder tekende de gemeente al de Direct Duidelijk Deal. We testen onze teksten met de hulp van het testpanel. De werkgroep Duidelijke Taal zorgt dat het onderwerp aandacht krijgt bij medewerkers. Ook volgen medewerkers trainingen over duidelijk schrijven. En maken we gebruik van Klinkende Taal, een tool (online hulpmiddel) die tips geeft om duidelijker te schrijven.

Informatienota

Inleiding

Er is al jaren aandacht voor duidelijke taal. De werkgroep Duidelijke Taal had hierin de belangrijkste rol. Het onderwerp duidelijke taal moet in de organisatie een vaste plek krijgen, vanzelfsprekend worden. Om dit voor elkaar te krijgen, startte in februari 2024 het project Duidelijke Taal.

Kernboodschap

Er is de afgelopen jaren al veel gedaan rondom het onderwerp duidelijke taal. De werkgroep Duidelijke Taal had en heeft hierin een belangrijke rol. Onze gemeente ondertekende de landelijke Direct Duidelijk Deal. We bieden medewerkers training en een tool die helpt om duidelijker te schrijven. Sinds 2016 volgden ongeveer 120 medewerkers een training. Op onze website hebben we een pagina ingericht als meldpunt voor moeilijke teksten. Ook zetten we het testpanel minimaal drie keer per jaar in. We gebruiken de resultaten van het testpanel om de teksten te verbeteren. Zo leren we van onze inwoners.

Het onderwerp duidelijke taal moet in de organisatie nog meer een vaste plek krijgen. In het Bouwplan 2022-2026 'Samen bouwen aan een vitaal Steenwijkerland' staat onder Financiën en dienstverlening: Duidelijke taal in onze communicatie. In februari 2024 startte het project Duidelijke Taal. Het doel van het project is dat medewerkers beseffen dat duidelijke taal erg belangrijk is. En hen meer hulp en handvatten bieden bij het duidelijker maken van brieven, teksten en formulieren. Het project duurt twee jaar en zorgt voor sneller en meer resultaat. In het eerste jaar hebben we vier doelen. Hieronder leest u de doelen en meer over de acties die daarbij horen.

1. Medewerkers van de gemeente Steenwijkerland beseffen de waarde van begrijpelijke taal.

Met terugkerende, interne acties vraagt de werkgroep Duidelijke Taal aandacht voor begrijpelijke taal. We plaatsen bijvoorbeeld regelmatig een bericht op intranet of in ons personeelsblad De Triangel. Medewerkers zien of lezen minimaal twee keer per maand iets over duidelijke taal. Zo betrekken we elke medewerker bij het onderwerp.

2. Medewerkers schrijven in duidelijke taal.

Medewerkers bieden we training aan om duidelijk te leren schrijven. Op dit moment krijgen minimaal 20 medewerkers per jaar deze training. We zijn tevreden als minimaal 50 medewerkers per jaar een training over duidelijk schrijven volgen. We bekijken of dit de bestaande training moet zijn of dat we zelf een training gaan geven.

Ook kunnen medewerkers een tool gebruiken om teksten te testen en te verbeteren. We gebruiken al een aantal jaren de webversie van Klinkende Taal. Er zijn ook andere instrumenten die helpen bij het schrijven van duidelijke teksten. Denk aan AI. We onderzoeken wat het beste past bij de manier van werken van onze medewerkers. En wat past binnen de eisen zoals veiligheid. Dit doen we waar nodig in overleg met team Informatievoorziening en Automatisering. We maken een keuze of de tool beschikbaar moet zijn voor een grotere groep medewerkers, of alleen voor het op te richten Versimpelteam. We willen de gekozen tool vanaf 2025 gebruiken.

Ons doel is om een Versimpelteam samen te stellen met daarin collega's die teksten herschrijven. Daarnaast komt er een kernteam met een collega uit ieder team. Deze collega's zijn aanspreekpunt voor de leden van het Versimpelteam. Zij helpen het Versimpelteam om de hele organisatie te bereiken en betrekken.

Het Versimpelteam volgt een training bij de start en daarna een jaarlijkse opfriscursus. Het Versimpelteam start uiterlijk in januari 2025.

3. Nieuwe webpagina's en formulieren op de website schrijven we in begrijpelijke taal (taalniveau B1).

We controleren websitepagina's en online formulieren op begrijpelijke taal. Met de webredactie maken we afspraken over controle en het herschrijven van webpagina's en formulieren. Eind 2024 hebben we de top 10 meest gelezen websitepagina's herschreven.

4. De top 50 meest gebruikte sjablonen herschrijven we in begrijpelijke taal.

Denk aan de Evenementenvergunning en het sjabloon voor de inkoop van diensten: Opdrachtbrief dienst. Ook met de beheerders van sjablonen maken we afspraken. Nieuwe teksten schrijven we direct in duidelijke taal. We herschrijven de meest gebruikte sjablonen naar duidelijke taal. Eind 2024 hebben we minimaal de top 10 van meest gebruikte sjablonen herschreven. Het Versimpelteam herschrijft de overige sjablonen in 2025.

Wat we dit jaar al deden

De eerste maanden van dit project gebruikten we onder andere om kennis te maken met de organisatie. Zo sloten we aan bij het Teamleidersoverleg om daar ons plan te presenteren en onszelf voor te stellen. Met de hulp van collega's stelden we een top 50 samen van de meest gebruikte sjablonen. We onderzochten ook het gebruik van de tool Klinkende Taal. Het testpanel dacht mee over verschillende websiteteksten. Deze herschreven teksten staan online. We planden nieuwe sessies met het testpanel in voor juni en september 2024. Ook organiseerden we een online-bijeenkomst met andere gemeenten in Overijssel, om ervaringen uit te wisselen. We zorgden er samen met de Werkgroep Duidelijke Taal voor dat er elke week een bericht op intranet staat en dat er in de editie van mei en juli aandacht is voor het onderwerp duidelijke taal in het personeelsblad De Triangel. In de eerste maanden van het project hebben we 35 teksten herschreven. Het gaat om sjablonen, websitepagina's, formulieren en brieven.

Het tweede projectjaar

In het tweede projectjaar is het doel ervoor te zorgen dat duidelijke taal een vaste plek heeft in de organisatie. Zodat medewerkers ook na het project duidelijk blijven schrijven. Eind 2024 schrijven we hiervoor een nieuw projectplan.

Consequenties voor de gemeente

Medewerkers van de gemeente moeten duidelijke teksten willen en kunnen schrijven. Zodat inwoners de teksten direct begrijpen. Om onze teksten te testen, zetten we het testpanel in. Op onze website hebben we een pagina ingericht als meldpunt voor moeilijke teksten. Hier staat wat inwoners kunnen doen als zij een onduidelijke brief of e-mail van ons krijgen. Wij verbeteren daarna de bestaande tekst. Zo leren we van onze inwoners. De kosten voor het project staan in de programmabegroting 2024-2027.

Communicatie

In het bouwplan 2022-2026 'Samen bouwen aan een vitaal Steenwijkerland' staat onder Financiën en dienstverlening: Duidelijke taal in onze communicatie. Inwoners vinden op de website meer informatie over het Testpanel (Testpanel - Gemeente Steenwijkerland). Ook het onderwerp Duidelijke Taal (Duidelijke Taal - Gemeente Steenwijkerland) heeft een eigen webpagina. Op deze pagina staat ook het meldpunt moeilijke teksten.

Vervolg

Begin 2025 delen we het projectplan voor het tweede jaar van het project. Hierin blikken we ook terug op 2024.

Besluit

In te stemmen met de informatienota over Duidelijke Taal 2024.