

Aan de gemeenteraad van Dinkelland

Zaaknummer
165123

Bijlagen
1

Onderwerp
Datum collegevergadering: 15 december 2020, Raadsbrief 2020 nr. 87

Verzenddatum
17 december 2020

Geachte raads- en commissieleden,

Waarover gaat deze brief?

In onze collegevergadering hebben wij gesproken over:

1. het ondertekenen van de Direct Duidelijk Deal, die gericht is op het gebruik van begrijpelijke taal in alle communicatie uitingen;
2. over Onze communicatiestijl, waarmee is vastgesteld op welke manier wij willen communiceren (de toon van onze communicatie).

Ons besluit

In onze vergadering hebben we besloten dat de burgemeester namens de gemeente Dinkelland de Direct Duidelijk Deal zal ondertekenen. Daarbij hebben wij kennis genomen van het artikel 'Onze communicatiestijl' dat gezien kan worden als een handleiding voor de toon van onze communicatie uitingen.

Toelichting

Duidelijk communiceren

De overheid moet duidelijk communiceren. Dat betekent: rekening houden met je lezer, een persoonlijke benadering kiezen en ervoor zorgen dat de taal begrijpelijk is. Direct Duidelijk helpt overheidsorganisaties hierbij op weg. Staatssecretaris van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties Raymond Knops investeert extra om de communicatie van de overheid duidelijker te maken. Wat we nu doen, is nog niet genoeg. Knops startte daarom eind vorig jaar met de Direct Duidelijk Brigade. De Direct Duidelijk Deal wordt op 20 januari 2021 getekend door burgemeester Joosten. Voorgesteld is om dit samen te doen met de gemeente Tubbergen en de gezamenlijke uitvoeringsorganisatie Noaberkracht.

Waarom de Direct Duidelijk Deal?

Op een begrijpelijke manier communiceren voorkomt dat de ontvanger geïrriteerd raakt doordat het niet duidelijk is wat de boodschap is. 'Direct Duidelijk' is een manier van communiceren waarbij we zo goed mogelijk rekening houden met onze lezers. Direct Duidelijk communiceren gaat niet alleen om het schrijven van grammaticaal foutloze brieven, keurige flyerteksten en vlekkeloze artikelen op de website, maar vooral ook om de toon waarop de teksten worden opgesteld. Deze toon hebben we vastgelegd in 'Onze communicatiestijl'.

Hierin staat o.a. beschreven dat wij op een persoonlijke manier willen communiceren en dat de toon altijd respectvol, serieus, feitelijk en vriendelijk is.

Wat gaan we hiervoor doen?

Om uitvoering te geven aan de Direct Duidelijk Deal, is er een project gestart, waarbinnen verschillende acties worden genomen. Zo worden de communicatie uitingen van de gemeente onder de loep genomen. Dit

wordt gedaan voor alle organisatieonderdelen en is al opgestart.

Om meer te weten te komen over de beleving bij de ontvangers van onze communicatie wordt er door middel van een enquête aan ontvangers van brieven gevraagd of de informatie begrijpelijk genoeg wordt aangeboden. Deze enquête wordt in de eerste helft van volgend jaar gehouden.

Tegelijkertijd zal er een oproep worden gedaan aan alle inwoners of zij, als zij een brief van de gemeente ontvangen die zij niet direct duidelijk vinden, contact op te nemen. Zij worden dan uitgenodigd om een brief, samen met een ambtenaar te herschrijven naar een direct duidelijke brief. We bieden daarmee letterlijk en figuurlijk maatwerk.

Aan de hand van de uitkomsten van het interne onderzoek, van de enquête en de oproep aan inwoners, worden communicatie uitingen aangepast naar begrijpelijker taalgebruik.

Blijvend begrijpelijk communiceren

Om ervoor te zorgen dat dit project niet leidt tot slechts een eenmalige verbetering, worden er meerdere acties ondernomen om begrijpelijk taalgebruik te blijven toepassen. Hiervoor worden er onder andere interne taalcoaches gevraagd. Dit zijn medewerkers die naast hun eigen taak, affiniteit hebben met taal en collega's kunnen helpen om altijd direct duidelijk te communiceren. Daarnaast zullen er trainingen worden aangeboden om medewerkers verder te motiveren en te ondersteunen met het gebruik van begrijpelijke taal. Er wordt bewustwording gecreëerd dat onze communicatie voor iedereen begrijpelijk moet zijn.

Waarom deze raadsbrief?

In artikel 169, tweede lid, van de Gemeentewet staat dat wij de raad alle inlichtingen verschaffen die de raad voor de uitoefening van zijn taak nodig heeft. Wij meenden er daarom goed aan te doen u van ons besluit op de hoogte te stellen. Wij stellen u voor deze raadsbrief voor kennisgeving aan te nemen.

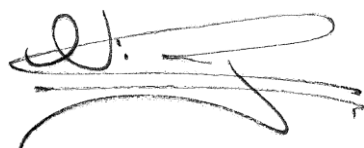
Heeft u nog vragen?

Neem dan contact op met de raadsgriffier. Deze zal uw vragen aan ons college kenbaar maken.

Hoogachtend,

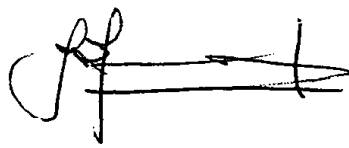
Burgemeester en wethouders van Dinkelland,

de plv. secretaris



G van Hofwegen

de burgemeester



J.G.J. Joosten