

Verzonden per e-mail: gemeente@oisterwijk.nl; kim.brobbel@oisterwijk.nl

Aan het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Oisterwijk
Postbus 10101
5060 GA OISTERWIJK

Oisterwijk, 14 september 2022

Betreft: Ongevraagd advies over de redactie van standaardbrieven vanuit de gemeente Oisterwijk aan inwoners

Geachte college,

De ASD kreeg signalen van burgers over moeilijk te begrijpen officiële brieven van de gemeente. De adviesraad heeft vervolgens aangeboden enkele voorbeeldbrieven te bekijken en daarover mogelijk te adviseren. De uitkomsten vormen voor de ASD aanleiding om hierover dit ongevraagde advies uit te brengen.

Wij vinden het belangrijk u onze bevindingen over te brengen, omdat de communicatie tussen overheid en burgers het hart van onze democratie raakt. Juist in tijden waarin het vertrouwen in de overheid terugloopt, verdient deze communicatie extra aandacht. Dat geldt te meer voor het sociaal domein, waarin beslissingen van de lokale overheid het dagelijks leven van burgers direct kunnen beïnvloeden.

Aanpak

De ASD heeft 10 voorbeelden van standaardbrieven bekeken. De adviesraad begrijpt dat niet alle onderwerpen op het eenvoudigste taalniveau zijn uit te leggen. Dat geldt met name voor teksten die juridisch sluitend moeten zijn. Maar zelfs wanneer we dit in acht nemen is de ASD, om het mild uit te drukken, niet enthousiast. Het gaat te ver alle bekeken brieven in detail van commentaar te voorzien. We beperken onze bevindingen daarom tot enkele hoofdlijnen.

Algemene bevindingen

Bij het doornemen van de standaardbrieven komen wij tot de volgende bevindingen:

1. Te lange zinnen, soms grammaticaal (of zelfs inhoudelijk) onjuist.
2. Vanuit het intern perspectief geschreven.
3. Vakjargon en moeilijke woorden.
4. Schijnbaar ingeburgerde begrippen.
5. Toonzetting.
6. Nogmaals: taalniveaus

Ad 1. Te lange zinnen, soms grammaticaal (of zelfs inhoudelijk) onjuist

Veel zinnen kunnen korter.

De rijksoverheid hanteert taalniveau B1 voor de publicaties op zijn websites. Dit taalniveau is voor 80% van de mensen begrijpelijk. De bekeken brieven halen dit taalniveau meestal niet. Daarnaast zou het vanzelfsprekend moeten zijn dat teksten grammaticaal correct zijn geformuleerd en juiste dan wel relevante informatie bevatten. Dat is helaas niet altijd het geval.

Voorbeeld

“U kan de energietoeslag gebruiken om bijvoorbeeld de hogere jaarrekening mee te betalen”.

Dit is niet alleen grammaticaal onjuist, maar ook feitelijk onjuist.

Beter is: *“Deze energietoeslag is bedoeld om de hogere rekening voor energie te betalen.”.*

Ad 2. Vanuit het intern perspectief geschreven

De vier standaardbrieven (voor verschillende situaties) waarmee de gemeente hulp aanbiedt om schulden te voorkomen, zijn niet erg uitnodigend. Bij sommigen zullen ze onaangenaam overkomen. De gemeente vertelt mij dat ik enkele rekeningen niet heb betaald, hoezo?

Het valt ons op, dat deze brieven vanuit een intern gemeentelijk perspectief zijn geschreven. Het is voor de ontvanger niet van belang te weten, dat hij/zij op basis een gemeentelijk project benaderd wordt. De boodschap zou volgens ons dan ook moeten zijn:

- Vier instanties melden betalingsachterstanden aan de gemeente. Dat is volgens de wet zo geregeld. Het gaat om vaste lasten.
- De gemeente heeft de plicht om mensen met betalingsachterstanden hulp aan te bieden.
- Wij hebben bericht ontvangen dat u bij een of meer van de genoemde instanties een betalingsachterstand heeft. Het kan zijn dat u op dit moment echt niet kunt betalen. In dat geval bieden wij hulp aan om uw financiën weer op orde te brengen.

Ad 3. Vakjargon en moeilijke woorden

Wij treffen te veel vakjargon aan. Veel mensen snappen begrippen als “integrale vraaganalyse”, “onvoldoende zelfredzaam”, “begeleiding op meerdere leefgebieden”, “maatwerkvoorzieningen” niet. De boodschap komt vervolgens niet over.

In de meeste gevallen hoeft je deze woorden niet te gebruiken. Het verdient aanbeveling om na te gaan, hoe je deze begrippen mondeling aan iemand zou uitleggen. Die spreektaal kan je vervolgens in eenvoudige geschreven taal omzetten.

Een bijzondere vorm van vakjargon zijn de juridische formuleringen, zoals de tekst die onder brief 9 staat:

Juridische grondslag

- Participatiewet:
Met name art. 17, art. 31 lid 2 onder o, art. 35 lid 4 en 5, en art. 53a lid 6
- Art. 2 Beleidsregels Eenmalige energietoeslag 2022 Oisterwijk:
- Art. 6:5 Algemene wet bestuursrecht

Het gebruik van dergelijke teksten wordt vaak verdedigd met het argument, dat de brief juridisch sluitend moet zijn. Wij willen erop wijzen dat dit alleen geldt voor formele besluiten van de gemeente, de zgn. beschikkingen. Het kan nodig zijn de beschikking ook aan de inwoner te sturen. In dat geval zou de gemeente een begeleidende brief moeten toevoegen waarin de inhoud van de beschikking in begrijpelijke taal wordt uitgelegd.

Ad 4. Schijnbaar ingeburgerde begrippen

Er zijn begrippen die zo alledaags lijken, dat je er niet bij stilstaat dat sommige mensen ze niet gebruiken. Ze kunnen dan ook een barrière opwerpen en ertoe leiden dat mensen niet in actie komen.

Voorbeeld

“Wilt u contact opnemen met Loket Wegwijs [telefoonnummer, emailadres]”

Beter is: *“Wilt u bellen met Loket Wegwijs, bel dan met nummer ... U kunt ook een mail sturen naar ...”.*

Ad 5. Toonzetting

In het algemeen kan de toon vriendelijker. Zo kan een brief ook beginnen met ‘Helaas kunnen we...’.

Ad 6. Nogmaals: taalniveaus

Wij gaan ervan uit dat ook een gemeente taalniveau B1 moet gebruiken in zijn publicaties en standaardbrieven. Daarmee zou dan ca. 80% van de lezers worden bereikt. Dat betekent dat ca. 20% van de lezers niet wordt bereikt. Wij vinden dat de gemeente zich daar niet bij moet neerleggen.

Standaardbrieven komen ook bij die 20% terecht. In bepaalde gevallen, afhankelijk van het onderwerp, is het zelfs van cruciaal belang dat ook die groep wordt bereikt. Dat betekent dat ook de taalniveaus A2 en A1 in bepaalde gevallen moeten worden ingezet.

Voorbeeld

Over veel van onze opmerkingen vindt u ook informatie in de in de volgende publicaties:

Taalniveau B1. Een uitgave van de Dienst Publiek en Communicatie van het ministerie van Algemene Zaken. (<https://www.communicatierijk.nl/vakkennis/rijkswebsites/aanbevolen-richtlijnen/taalniveau-b1>)

“Gemeenten maken werk van klare taal”, van Sjoerd Willen (2018). Dit is een uitgave van Binnenlands Bestuur. (<https://www.binnenlandsbestuur.nl/sociaal/gemeenten-aan-de-slag-met-klare-taal>)

Aanbevelingen vanuit de ASD

Op basis van het bovenstaande komt de ASD tot de volgende aanbevelingen, die - wat ons betreft - ook van toepassing kunnen zijn op andere beleidsterreinen dan het sociaal domein:

a. Steekproefsgewijs toetsen

Dat er geen klachten van inwoners worden ontvangen over uitgestuurde brieven, wil niet zeggen dat de inhoud van de brieven is begrepen. Het kan zijn dat de inhoud zo moeilijk is, dat het voor de lezer onduidelijk is waarover een klacht moet gaan. Mogelijk speelt schaamte mee om uitleg te vragen. We bevelen dan ook aan om steekproefsgewijs te toetsen of brieven duidelijk zijn. De schrijver kan bijvoorbeeld commentaar vragen aan een collega die niet direct in het onderwerp van de brief is ingevoerd.

b. Lezerspanel

Het is niet realistisch om alle uitgaande brieven van de gemeente op leesbaarheid te laten toetsen, maar voor standaardbrieven is dat wel mogelijk en zelfs wenselijk. Vorm daarom een panel van kritische mensen uit de doelgroep en laat deze commentaar leveren op concept-standaardbrieven.

Daarnaast is het verstandig om ook een niet-standaard uitgaande brief met een enigszins gecompliceerde inhoud te laten lezen door.

c. Toelichting bij beschikkingen

Voeg aan beschikkingen die aan inwoners worden gestuurd, een begeleidende brief toe met uitleg over het genomen besluit.

d. Taalniveau

Kies het taalniveau dat nodig is om de beoogde doelgroep te bereiken.

Wij zien uw reactie met belangstelling tegemoet.

Namens de Adviesraad Sociaal Domein Oisterwijk,

Wouter Verschuur, voorzitter
Joost Wagenmakers, secretaris

Samenstellers:
Wouter Verschuur
Jo Caris