

Titel

Als u begrijpt wat de gemeente bedoelt....

Looptijd

september 2007 - maart 2008

Presentatie

17 maart 2008 aan wethouder Baljeu, Centrale Bibliotheek Rotterdam

Gevraagd advies

door dienst publiekszaken

Vraagstelling

De gemeente hanteert voor haar dienstverlening servicenormen en een van deze normen is dat alle informatie actueel en begrijpelijk is.

Is de publieks (schriftelijke) communicatie van de gemeente actueel en begrijpelijk voor de Rotterdamse burger? Dat is de vraag waar deze productiegroep mee aan de slag is gegaan.



Aanpak

De groep is begonnen met een folderjacht. Uit de grote stapel van folders, brochures en formulieren heeft de groep twee onderwerpen gekozen; gemeentelijke belastingen en

(bouw) vergunningen. De folders zijn getest bij drie doelgroepen. MBO-studenten van het Albeda college, ouderen in de diverse ontmoetingsruimtes en ondernemers.

Bijzonderheden

Dichter Menno Smit schreef speciaal voor deze productie een gedicht.

Voornaamste adviezen

Zorg dat de Stadswinkels de juiste, meest actuele folders hebben.

Ontwikkel beleid op begrijpelijk schrijven met onder meer -frisse wind/externe prikkel.

Verklaar taboe: alsdan, vigerend, derhalve, krachtens, onderhavig, alsmede, evenwel.

Uit de reactie van B & W

De conclusie dat de gemeente de norm 'begrijpelijk en actueel' niet waar maakt, nemen wij zeer serieus. Samen met de Haagse taaldokter wordt een instrument ontwikkeld om begrijpelijkheid van teksten te beoordelen. Taboe kunnen we de voorgestelde woorden niet verklaren, maar we kunnen wel het gebruik ontmoedigen.