

Bezoekadres: Stadhuis Coolingsingel 40
Rotterdam

Postadres: Postbus 70012
3000 KP Rotterdam

Website: www.rotterdam.nl

E-mail: post@stadhuis.rotterdam.nl

Fax: (010) 413 02 50

Inlichtingen: drs. W.M.A. Groenewold

Telefoon: (010) 417 26 29

Ons kenmerk: U0804.0149

Betref: rapportage BPR

Begrijpelijk

Datum: april 2008

Aan:
BurgerPanel Rotterdam
Postbus 3226
3003 AE Rotterdam

Geachte leden van het BurgerPanel Rotterdam,

Op 17 maart jongstleden heeft u het rapport 'Als u begrijpt wat de gemeente bedoelt' aan wethouder Baljeu overhandigd. Dit rapport bevat het verslag van uw onderzoek naar de gemeentebrede servicenorm 'onze informatie is actueel en begrijpelijk'; dat onderzoek heeft u op verzoek van de gemeente gedaan.

Allereerst willen wij onze dank uitspreken voor de wijze waarop u deze onderzoeksvraag – die zeer ruim gesteld was – heeft benaderd. Terecht heeft u gekozen voor een inperking van de vraag. Vervolgens heeft u de lastige opgave, hoe deze kwalitatieve norm meetbaar te maken, op een adequate wijze aangepakt door één en ander te toetsen bij een aantal relevante doelgroepen. Dit heeft geleid tot een bruikbaar en relevant rapport.

De conclusie van uw onderzoek is, dat de gemeente de servicenorm 'onze informatie is begrijpelijk en actueel' vaak niet waarmaakt. Deze conclusie nemen wij zeer serieus. Immers, voor een goede gemeentelijke dienstverlening zijn dit essentiële elementen en daarom zijn ze opgenomen in de gemeentebrede servicenormen. De omvang van de gemeentelijke organisatie maakt het een lastige opgave om de eenduidigheid en kwaliteit van het geheel te bewaken. Tegelijkertijd realiseren wij ons dat dit geen excuus mag zijn voor een achterblijvende kwaliteit. U constateerde tijdens de uitreiking aan wethouder Baljeu dat de gemeente nu al bezig is met verbeteracties op dit punt. Uw aanbevelingen zijn daarbij een belangrijk hulpmiddel. Hieronder gaan wij daarop in. De aanbevelingen zelf zijn cursief gedrukt, per aanbeveling geven wij een inhoudelijke reactie.

- 1. Zorg dat de stadswinkel de juiste folders heeft, dat deze actueel zijn, dat ze worden bijgehouden en dat het aanbod regelmatig wordt ververs.*

Op zeer korte termijn (april/mei a.s.) beschikt de gemeente over een zgn. 'digitale folderkast' via het gemeentelijke intranet. Hierin is het actuele overzicht beschikbaar van het communicatiemateriaal van de gemeente. Daarnaast kunnen locaties, zoals de kantoren van de dienst Sociale Zaken en Werkgelegenheid, de stadswinkels of de filialen van Bibliotheek

Rotterdam zelf materiaal bestellen. Daarmee wordt de distributie van communicatiemateriaal overzichtelijker en planmatiger en is het gemakkelijker om de actualiteit van onze informatie op alle locaties te garanderen.

- 2. In verband met het actueel houden van de folders en brochures: leg vast wie verantwoordelijk is voor welke folder. Zorg voor eenduidigheid in schrijfwijze en lay-out in de schriftelijke publiekscommunicatie.*

De digitale folderkast voorziet al een groot deel in deze aanbeveling. Deze bevat namelijk ook informatie over welke dienst of deelgemeente verantwoordelijk is voor welke folder. Verder heeft de gemeente één huisstijl. In 2008 is de logostructuur aangepast, hetgeen bijdraagt aan eenzelfde uitstraling. Tevens zorgt het ervoor dat de gemeente Rotterdam de (hoofd)afzender is en niet een dienst. Dit maakt het voor burgers duidelijker dat het gaat om een folder van de gemeente.

Wat betreft de schrijfwijze, is het nu nog zo dat elke organisatie zijn eigen beleid hanteert. Sommige diensten maken gebruik van een schrijfwijzer, maar we kennen op dit moment geen algemene schrijfwijzer voor alle diensten. Wij zijn het met u eens dat het gebruik van een dergelijke schrijfwijzer zeker verder kan bijdragen aan de gewenste eenduidigheid en begrijpelijkheid. Wij gaan daarom werken aan de totstandkoming van een algemene schrijfwijzer voor de hele gemeentelijke organisatie.

- 3. Geef een beloning aan een burger die aantoont dat een folder niet actueel is.*
Hoewel dit een creatieve suggestie is, zullen wij deze aanbeveling niet overnemen. De 'digitale folderkast' is naar onze mening een goed instrument om de actualiteit te kunnen garanderen. En mochten er onverhoopt toch fouten worden geconstateerd, dan zal de gemeente zich richten op snel herstel en een passende verontschuldiging richting mogelijkerwijs gedupeerden.

- 4. Leg een register aan van alle publiekscommunicatie. Zorg dat de publicaties een uitgiftedatum en een vervaldatum hebben.*

De voornoemde 'digitale folderkast' zal inderdaad een register bevatten, met per publicatie uitgifte- en vervaldatum. Ook zullen we de controle hierop organiseren.

- 5. Ontwikkel beleid op begrijpelijk schrijven. Zorg voor een frisse wind of externe prikkel. Maak kennis met de 'taaldokter' van de gemeente Den Haag. Stel een handboek samen, school de ambtenaren en gebruik de inbreng van burgers.*

De gemeente kent een scala aan trainingen voor onze medewerkers, bedoeld om hen beter in staat te stellen om begrijpelijke brieven en andere teksten te schrijven voor de verschillende doelgroepen. Daarnaast worden bij diverse gemeentelijke diensten initiatieven ontplooid om de kwaliteit van het schrijven te verbeteren. Wij zijn echter van mening dat er ook op het niveau van de totale gemeente verbeteracties nodig zijn. De gemeente werkt, samen met de 'taaldokter' van Den Haag, aan een instrument om teksten te beoordelen op begrijpelijkheid. Daarnaast zal de komende weken worden gewerkt aan een voorstel voor een meer eenduidige communicatie om de servicenorm van begrijpelijkheid te waarborgen.

- 6. Verklaar in ieder geval de volgende woorden taboe: alsdan, vigerend, derhalve, krachtens, onderhavig, alsmede, evenwel.*

Wij zijn het geheel met u eens dat ambtelijk en ingewikkeld taalgebruik zoveel mogelijk moet worden vermeden. Echter, zoals u zelf ook heeft geconstateerd is er bij communicatie altijd sprake van verschillende doelgroepen. In bepaalde vormen van communicatie kunnen bovenstaande of vergelijkbare woorden effectief zijn. Daarom willen wij deze niet geheel uitbannen. Maar wij zijn het met u eens dat dit soort woorden, in de algemene communicatie met grote groepen Rotterdammers, zo min mogelijk moet worden gebruikt. Dit zal dan ook als uitgangspunt worden meegenomen in de algemene richtlijnen (zie onder 5.).

7. Verklaar de volgende woorden tot norm: 'begrijpelijk' en 'actueel', en stel voor alle medewerkers geldende definities van deze woorden op.

Wij wijzen erop dat deze woorden reeds de norm zijn ('onze communicatie is begrijpelijk en actueel'). U stelt dat moet worden gedefinieerd hoe deze termen moeten worden ingevuld. Wij zijn van mening dat het begrip 'actueel' nauwelijks tot misverstanden kan leiden. Immers, als het geldig is op dit moment is het actueel; zo nee, dan is het niet meer actueel.

Wat betreft het begrip 'begrijpelijk' is het lastiger om tot een sluitende definitie te komen. Wat begrijpelijk is voor de één is dat voor een ander niet persé. Daarom is het van belang om verschillende doelgroepen te onderkennen, op basis van verschillende begripsniveaus. Dat betekent dat er voor deskundigen op een bepaald terrein (bijvoorbeeld juristen) een ander taalgebruik kan worden gehanteerd dan voor bijvoorbeeld een groep bewoners: in het eerste geval mag er best vakjargon gebruikt worden, in het tweede geval mag dat niet – of moet er een vertaling in begrijpelijk Nederlands aan worden toegevoegd.

Ook dit punt zal worden meegenomen in de ontwikkeling van algemene richtlijnen.

Wij hopen dat wij hiermee uw inhoudelijke punten afdoende hebben beantwoord.

Met vriendelijke groet,

Burgemeester en Wethouders van Rotterdam,

De Secretaris,

De Burgemeester,

Mr A.H.P. van Gils

Mr I. W. Opstelten