

ChristenUnie  
T.a.v. mevrouw S. van den Beukel  
Postbus 18  
7550AA Hengelo

**Gemeente Hengelo**

Postbus 18  
7550 AA Hengelo

Onderwerp	Zaaknummer	Uw kenmerk	Datum
Beantwoording raadvragen ChristenUnie over leesbaarheid	3243223		8 juni 2021

Beste mevrouw van den Beukel,

Op 11 mei 2021 heeft u vragen gesteld over de leesbaarheid van gemeentelijke communicatie. Hieronder geven wij antwoord op uw vragen.

*1. Is het college het met ChristenUnie eens, dat de communicatie voor alle doelgroepen (laaggeletterd, dyslectisch, blind en slechtziend etc.) maar ook media zoals website, brieven en beleidsstukken toegankelijk moeten zijn?*

Daar zijn wij het helemaal mee eens. In Hengelo zijn we daarom in 2008 al gestart met 'Helder Hengelo's'. Het doel is dat medewerkers klantgerichter en eenvoudiger leren schrijven, op B1-niveau. Waardoor de ontvangers van onze brieven (vaak inwoners) de boodschap beter begrijpen en minder vragen hebben. Sinds die tijd zijn medewerkers op schrijftraining geweest, hebben we standaardbrieven herschreven en op allerlei manieren duidelijk taalgebruik onder de aandacht gebracht. De kwaliteit van brieven is hierdoor omhoog gegaan. Maar we zijn er nog niet. Aandacht voor dit onderwerp blijft noodzakelijk. We werken er dan ook aan om de leesbaarheid van onze teksten verder te verbeteren.

*2. Is het college op de hoogte van de diensten van [www.directduidelijk.nl](http://www.directduidelijk.nl) en hun aanbod om overheden te helpen bij het helder communiceren? Zo ja, maakt het college gebruik van de diensten? Zo nee, graag toelichting.*

Wij zijn zeker op de hoogte van Direct Duidelijk. Op 16 januari 2019 heeft onze gemeentesecretaris de Direct Duidelijk Deal ondertekend. Sindsdien maken we gebruik van de webinars die vanuit Direct Duidelijk worden aangeboden en sluiten we aan bij regiobijeenkomsten. Daarbij wisselen we ervaringen uit en doen we ideeën op bij andere gemeenten. Op basis daarvan hebben we ook een plan opgesteld om verder aan de slag te gaan met de leesbaarheid van onze teksten.

*3. Bekijkt en evalueert Gemeente Hengelo hoe zij nu communiceren met verschillende doelgroepen die ze willen bereiken? Zo ja, hoe gebeurt dit?*

We houden jaarlijks een steekproef waarbij we brieven checken op leesbaarheid. Daar zitten dan altijd veel goede en duidelijke brieven tussen. Maar toch ook veel brieven die een stuk beter hadden gekund of moeilijk te begrijpen waren. De schrijvers van de brieven krijgen een reactie op hun brief met daarbij tips om de brief te verbeteren.

**Vermeld altijd het zaaknummer als u contact opneemt met de gemeente.**

**Bezoekadres**  
Burgemeester van der  
Dussenplein 1

**E-mailadres**  
[gemeente@hengelo.nl](mailto:gemeente@hengelo.nl)  
**Telefoonnummer**  
14-074

Daarnaast staat in september het Hengelo Panel in het teken van de gemeentelijke communicatie. Naast de communicatiekanalen en informatiebehoefte van de inwoners, gaat dat ook over leesbaarheid en begrijpelijkheid van onze communicatie.

*4. Wordt er vanuit Gemeente Hengelo onderzoek gedaan of er klachten zijn binnengekomen over te moeilijk taalgebruik?*

Als een inwoner een brief niet duidelijk vindt en daardoor vragen heeft over de brief, neemt deze in de meeste gevallen direct contact op met de opsteller van de brief. We hebben daardoor geen beeld hoe vaak brieven te moeilijk taalgebruik bevatten. Wel krijgen we vanuit het KCC soms signalen dat een brief niet duidelijk was, omdat zij er erg veel vragen over krijgen. In het plan dat we opstellen denken we ook na over manieren om het inwoners makkelijker te maken om moeilijke teksten met ons te delen. Zo krijgen we een beter beeld.

*5. Worden beleidsstukken van Gemeente Hengelo op leesbaarheid bekeken?*

Dit heeft zeker onze aandacht. Ook beleidsmakers worden in het kader van het traject Direct Duidelijk gewezen op het belang van begrijpelijke beleidsstukken en notities. Met behulp van trainingen en ondersteuning willen we de leesbaarheid van belangrijke beleidsstukken verder verbeteren. Een voorbeeld daarvan is de Beleidsbegroting 2022, die we meer concreet en begrijpelijk willen maken. En als daar aanleiding voor is besteden we extra aandacht aan publieksvriendelijke samenvattingen, zoals bij het beleidsprogramma Sociaal en het Veiligheidsbeleid, die onlangs door uw raad zijn vastgesteld.

*6. Buurtgemeente Almelo beschikt over een lezerspanel? Is Gemeente Hengelo bereid om iets dergelijks op te zetten?*

We overwegen om zelf ook een lezerspanel op te zetten. We zijn nu aan het onderzoeken wat daarvoor de beste manier is. We hebben contact gehad met meerdere gemeenten over hun ervaringen met een lezerspanel. We zijn daar enthousiast over en kijken welke manier het beste bij Hengelo past.

7. Is het college bereid om een Direct Duidelijk Deal te sluiten?

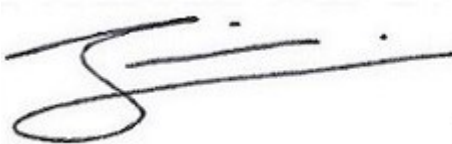
Zie het antwoord op vraag 2, we hebben de Direct Duidelijk Deal al ondertekend.

We hopen hiermee uw vragen beantwoord te hebben. De afdeling Communicatie komt overigens graag met raadsleden in gesprek over hoe zij de leesbaarheid van beleidsstukken ervaren. Een medewerker van de betreffende afdeling zal contact met u opnemen om hierover door te praten.

Met vriendelijke groet,

Burgemeester en wethouders van Hengelo,  
de secretaris,

de burgemeester,



De heer J. Eshuis



De heer S.W.J.G. Schelberg

**Vermeld altijd het zaaknummer als u contact opneemt met de gemeente.**