

## Raadsinformatiememo

Datum woensdag 7 juni 2017  
Ons kenmerk 17.038317  
Aan De Gemeenteraad en de Commissie Bestuur  
Kopie aan gemeenteraad  
Van Burgemeester  
Onderwerp Klantgerichte brieven en verbeteren raadsvoorstellen

Geachte dames en heren,

Alles wat wij doen en laten, draagt bij aan het geluk van onze inwoners. Ook onze wijze van communiceren moet hieraan bijdragen, bijvoorbeeld in de vorm van begrijpelijke, lezersgerichte brieven. Om dit te bereiken zijn we in 2016 gestart met een aantal acties. In de memo leest u wat wij gedaan hebben en wat wij nog gaan doen op dit vlak. Behalve dat we willen dat onze brieven lezersgericht zijn, zijn we dit jaar ook gestart met de training 'opstellen raads- en b&w-voorstellen'. Dit is n.a.v. het rapport van de Rekenkamercommissie waarin een aantal aanbevelingen stond om de kwaliteit van raadsvoorstellen te verbeteren. Ook hierover leest u meer in deze memo.

### **Wanneer is een brief lezersgericht?**

Het eerste wat we hebben gedaan is – in samenwerking met een externe taalkundige en ervaren tekstschrijver – de belangrijkste criteria vaststellen waaraan een brief moet voldoen om 'lezersgericht' te zijn. Dit zijn criteria zoals het hebben van een goede inleiding die de lezer aanspreekt; een heldere boodschap; geen jargon gebruiken of uitleggen wat iets betekent; korte zinnen gebruiken; gedetailleerde informatie pas later in de brief zetten en niet aan het begin; zorgen voor een goede afsluiting. Alle andere activiteiten die we hieronder noemen zijn erop gericht om te zorgen dat al onze brieven aan de criteria van lezersgerichtheid voldoen.

### **Standaardbrieven**

Als overheid versturen wij ieder jaar enorm veel brieven (rond de 25.000 in 2016). Een groot deel daarvan valt te bestempelen als standaardbrief: brieven die één keer geschreven zijn en keer op keer opnieuw gebruikt kunnen worden. Bijvoorbeeld ontvangstbevestigingen, herinneringen, antwoordbrieven op aanvragen, enzovoorts. Het blijkt dat deze brieven lang niet allemaal lezersgericht geschreven zijn. Er staat regelmatig jargon in, er staan lange zinnen in en soms is de boodschap niet helemaal duidelijk geschreven. Daarom willen we dit jaar al onze standaardbrieven aanpassen. Omdat het om zo veel brieven gaat, doen we dit per afdeling. Voor de planning sluiten we aan bij natuurlijke momenten. Bijvoorbeeld als een afdeling een nieuw systeem krijgt, waarin ook standaardbrieven opgenomen zijn. Zodra we dit systeem gaan inrichten, pakken we in één keer de brieven aan. Op dit moment nemen we de standaardbrieven van de afdeling Ruimte en Openbaar gebied onder handen. Als deze zijn aangepast, volgen de brieven van Samenleving, Middelen en KCC. Deze drie afdelingen staan voor de tweede helft van dit jaar gepland.

### **Trainingen en coachen medewerkers**

Behalve dat we de standaardbrieven lezersgericht maken, volgen alle medewerkers die brieven schrijven de training 'schrijven voor de lezer'. Eén van onze eigen mensen geeft deze training, waarbij bovengenoemde criteria centraal staan. Eind 2016 zijn we begonnen met het trainen van de medewerkers. Inmiddels hebben ruim 60 medewerkers de training gevolgd. Ná de training krijgen medewerkers coaching op de werkplek. Dit gebeurt gevraagd en ongevraagd.

---

Dit coachen gebeurt door onze eigen medewerkers. Daarnaast bekijken we ook per afdeling hoe klantgericht de brieven zijn, door brieven van de brieven schrijvers te toetsen aan de criteria van een klantgerichte brief.

### **Hoe lezersgericht zijn onze brieven?**

Om te toetsen of onze acties voldoende effect sorteren (of onze brieven lezersgericht worden), doen we een aantal keer per jaar een steekproef. We beoordelen hierbij in hoeverre de brieven aan de genoemde criteria van lezersgerichtheid voldoen

In oktober 2016 hebben we dit voor het eerst gedaan; dit was de zogenaamde nulmeting. We hebben 25 brieven onder de loep genomen. Conclusie was dat onze brieven op een aantal punten flink verbeterd konden worden.

In het eerste kwartaal van dit jaar hebben we opnieuw gekeken hoe lezersgericht onze brieven zijn. Het beeld is dat de brieven verbeterd zijn. In een aantal brieven stonden nog te lange zinnen en was de inleiding van de brief niet altijd lezersgericht. Maar het aantal brieven dat hier 'last' van had, was minder dan bij de nulmeting. In de tweede helft van 2017 bekijken we onze brieven opnieuw.

### **Schrijven van raadsvoorstellen**

De training 'opstellen raadsvoorstellen' is een vervolg op het rapport van de Rekenkamercommissie over de informatievoorziening aan de raad. Eén van de aanbevelingen was de kwaliteit van de raadsvoorstellen te verbeteren. Om deze kwaliteit te verbeteren, zijn we dit jaar begonnen met het trainen van medewerkers die regelmatig raads- en collegevoorstellen schrijven. De training wordt gegeven door Bert Ruck van a4 training. In totaal worden in 2017 ruim 100 medewerkers getraind verdeeld over acht trainingen. In mei is de zesde groep van start gegaan; in het najaar volgen nog twee groepen. De training leert medewerkers beknopte en overtuigende voorstellen en adviezen te schrijven, die de raad en het college helpen nog betere besluiten te nemen.

De training bestaat uit meerdere dagdelen. De volgende onderdelen komen aan bod:

- De lezer en zijn besluit als startpunt van je denken.
- De kern van je tekst in twaalf zinnen.
- Schrijven voor relatieve leken, hoe doe je dat?
- Een besluit onderbouwen: hoe raakt het burgers, organisaties en bedrijven?
- Toegankelijk en aantrekkelijk formuleren.
- Werken met eigen teksten.

Quote Bert Ruck

*"Het ideale raadsvoorstel neemt als uitgangspunt de informatiebehoefte van het raadslid, met het oog op zijn besluitvormende taak. Het raadsvoorstel beantwoordt de vragen die het raadslid in een bepaalde zaak heeft. Gestructureerd, beknopt, begrijpelijk en overtuigend. Niet meer, niet minder. Een stuk dat zo is opgesteld is volledig geschreven vanuit het oogpunt van besluitvorming. Het is ook politiek relevant: de tekst helpt het raadslid bij het maken van een verantwoorde politieke keuze."*

De benadering vanuit de informatiebehoefte van een raadslid is een hele omschakeling voor de meeste onder ons. De vruchten van het 'omdenken' komen langzaam tot bloei.

Een raadsvoorstel is niet een idee dat vanuit het ambtelijk apparaat komt, maar is het antwoord op een politiek relevante vraagstelling vanuit de kaderstellende of controlerende bevoegdheid van de raad. Het denken moet starten met het abc'tje: waarom een voorstel nu, wat is het politiek/maatschappelijke belang (probleem, kans, opgave) en wat is de politieke vraag? Dit abc'tje blijkt een geweldige hulp om vanaf het eerste moment de juiste focus te krijgen.

Het abc'tje van Bert is inmiddels een begrip geworden in onze organisatie. Het geleerde wordt natuurlijk niet alleen gebruikt voor het schrijven van raadsvoorstellen. Ook de collegevoorstellen en MT-voorstellen worden op dezelfde wijze opgebouwd.

---

Begin 2018 informeer ik u over de stand van zaken over de klantgerichte brieven en het verbeteren van de raadsvoorstellen.

Namens het college van burgemeester en wethouders,  
De portefeuillehouder,

Marjan van Kampen - Nouwen