



gemeente
Haarlemmermeer

De leden van de gemeenteraad van Haarlemmermeer

Postbus 250
2130 AG Hoofddorp

Bezoekadres:
Raadhuisplein 1
Hoofddorp
Telefoon
Telefax



2013/24599

Contactpersoon Chantal Herijgers
Doorkiesnummer 0900-1852
Uw brief ---
Ons kenmerk 13.0059470\adv
Bijlage(n) Geen
Onderwerp Actie Samen brieven verbeteren

Verzenddatum

24 MEI 2013

Geachte heer, mevrouw,

Tijdens de raadvergadering van 21 juni 2012 diende de fractie van de HAP een motie in die opriep tot een traject ter verbetering van brieven van de gemeente. Wij hebben deze motie overgenomen. Met deze brief informeren wij u hoe we uitvoering hebben gegeven aan deze toezegging en hoe we ons in de toekomst blijven inzetten om te schrijven in een taal die iedereen begrijpt.

Resultaten actie Samen brieven verbeteren

Van 26 september 2012 tot en met 13 februari 2013 konden inwoners van Haarlemmermeer hun mening geven over in totaal zes brieven van de gemeente. Daarna is de actie geëvalueerd.

Het reageren op de brieven gebeurde onder de noemer 'Samen brieven verbeteren' en via het participatie platform 'Mijn aandeel in Haarlemmermeer'. De actie bestond uit twee rondes. Per ronde werden drie brieven ter beoordeling aangeboden. Met behulp van een publiciteitscampagne zijn de inwoners gedurende de actie uitgenodigd om mee te doen en geïnformeerd over de resultaten. Gemiddeld zijn er drie reacties per brief binnengekomen. Veel reacties beperkten zich tot de opmerking 'minder jargon gebruiken' en 'meer spreektaal gebruiken'. Enkele reacties gingen veel verder, tot herschreven brieven aan toe. Het waren deze reacties die mede hebben geleid tot tekstaanpassingen. De aangepaste teksten worden nu door de gemeente gebruikt.



Hoewel het een lovenswaardige actie is om samen met bewoners gemeentelijke brieven te verbeteren, werkt het in de praktijk minder goed dan gedacht. De vereiste inspanningen wegen onvoldoende op tegen de baten. Daarnaast is vanuit de gemeenschap gereageerd dat 'men' vindt dat de gemeentelijke organisatie zelf in staat moet zijn om goede brieven te kunnen schrijven. Daarom is besloten de actie niet in dezelfde vorm voort te zetten.

Wij vinden het belangrijk dat goede en heldere brieven worden geschreven en investeren hierin continue. Er lopen verschillende initiatieven. Winst is te behalen in het bundelen en makkelijk beschikbaar stellen van al deze initiatieven voor alle medewerkers. Wij willen dan ook als volgt verder gaan met de ambitie om te schrijven in een taal die iedereen begrijpt:

- Het cluster Communicatie en Externe Betrekkingen (CEB) gaat een intranetpagina inrichten waarbij alle initiatieven op het gebied van goed en helder schrijven worden ontsloten voor medewerkers van de gemeente.
- Brieven die leiden tot klachten – zowel intern als extern – worden eruit gelicht. Onder regie van CEB gaan de verantwoordelijke stellers, eventueel samen met een externe taalkundige, de brief aanpassen. Ook de klager, als hij /zij dat op prijs stelt, wordt hierin betrokken. Verbeter tips die voortkomen uit deze verbeter slag, komen op intranet en worden verwerkt in de interne schrijfcursus.

Wij vertrouwen er op u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Burgemeester en wethouders van de gemeente Haarlemmermeer,
de secretaris, de burgemeester,



drs. C.H.J. Brugman



drs. Th.L.N. Weterings