

De heer van Zuylen
Fractie GroenLinks
Mevrouw Blom
Fractie ChristenUnie

Stadhuisplein 1
Postbus 13
2400 AA Alphen aan den Rijn
Telefoon: 14 0172
E-mail: gemeente@alphenaandenrijn.nl
Website: www.alphenaandenrijn.nl

Zaaknummer
3046501

Datum
21 februari 2023

Contactpersoon
I. Straathof/F. Warnaar

Team Bestuursondersteuning &
Communicatie/
Beleid Openbare Ruimte

Onderwerp
Beantwoording artikel 40 vragen meertalige
afvalcommunicatie

Geachte heer van Zuylen en mevrouw Blom,

U heeft artikel 40 vragen gesteld over meertalige afvalcommunicatie. Bij deze beantwoorden wij de door u gestelde vragen.

Daarnaast verwijzen wij u naar de beantwoording van de **artikel 40 vragen over begrijpelijke overheidscommunicatie (beantwoording van 19 september 2022)**. De beantwoording van deze vragen is namelijk ook de basis voor beantwoording van deze vragen. En er zit veel overlap in de beantwoording van de vragen.

De kern van onze communicatiestrategie is:

Wij zijn een betrouwbare, toegankelijke en herkenbare gemeente. We communiceren open, tijdig en helder over wat we doen en waarom we dit doen. We nemen de beleefwereld van onze inwoners, ondernemers, maatschappelijke partners en medewerkers als uitgangspunt en sluiten aan bij hun communicatiebehoeften en -voorkeuren. Daar waar het kan door participatie en samenwerking.

(In de zomer van 2022 is de communicatiestrategie: 'Beleefwereld centraal' vastgesteld door de gemeenteraad).

Dit staat er in het coalitieakkoord: “Van alle medewerkers verwachten we een oplossingsgerichte houding. Dat betekent spreken en schrijven in Nederlandse taal, luisteren naar de vraag van de inwoner en uitleggen wat wel en wat niet mogelijk is.”

En dit staat er in onze communicatiestrategie: “Het uitgangspunt is dat we communiceren in de Nederlandse taal. Waar noodzakelijk in een specifieke situatie kijken we naar vertaling in andere talen.” Dit is in lijn met het Rijksbeleid.

1. Is het college het met ons eens dat het van groot belang is dat ook in wijken met veel inwoners met een niet-Nederlandse moedertaal effectief gecommuniceerd wordt om hen te informeren hoe het afval moet worden aangeboden? Graag een toelichting.

We zijn het als college ermee eens dat we open, tijdig, herkenbaar, helder en effectief communiceren. Digitaal waar het kan, schriftelijk of persoonlijk waar het moet. Toegespitst op de doelgroep en toegankelijk voor iedereen. Voor al onze inwoners, voor inwoners die wel en niet Nederlands als moedertaal hebben.

Daarbij staat wel voorop dat inwoners zo goed mogelijk hun best doen om de Nederlandse taal te leren. Uiteraard bieden we als gemeente (en samenwerkende partners) ook diverse ondersteuning en dienstverlening waardoor inwoners hun Nederlandse taalvaardigheid verbeteren*.

Nederlands leren

We maken het ook gemakkelijk(er) om Nederlands te leren. Zo bieden we de volgende dienstverlening en ondersteuning aan onze inwoners:

Zo kunnen inwoners die bijvoorbeeld ingeburgerd zijn hun taalvaardigheden verder ontwikkelen via Sagenn: onder de WEB (Wet Educatie Beroepsonderwijs) kunnen geïnteresseerden gratis lessen volgen, als zij dit niet zelf kunnen betalen. De bibliotheek biedt ook ondersteuning, zoals taalmaatjes en taalcafés en is het informatiepunt voor de digitale overheid (IDO).

Communicatie in het Nederlands

Op dit moment is het uitgangspunt voor onze gemeentelijke communicatie dat we in het Nederlands communiceren. We zijn nu bezig om te verkennen of in gevallen waar er rechtsongelijk optreedt, we ook kunnen zorgen voor verschillende manieren van communicatie. Bijvoorbeeld door meer gebruik te maken van beeld, toepassen van begrijpelijke taal of iemand meenemen naar een gesprek die kan vertalen. Dit is in het bijzonder van toepassing bij het sociaal domein en we volgen hierbij de richtlijnen van de Rijksoverheid¹. Bij het sociaal domein zijn we bezig met verkenning hoe we aandacht besteden aan inwoners waarbij die (mogelijke) rechtsongelijkheid optreedt doordat ze nog niet de Nederlandse taal machtig zijn. En hoe we er in onze

¹ De Rijksoverheid heeft een aantal situaties benoemd wanneer communicatie vanuit de Rijksoverheid in meerdere talen zal plaatsvinden. De belangrijkste voor binnen het sociaal domein: (Schrijnende) rechtsongelijkheid. Een verdachte die in een rechtszaak niet (of in een voor hem onbegrijpelijke taal) op zijn rechten wordt gewezen is een voorbeeld van schrijnende rechtsongelijkheid. Een andere vorm van rechtsongelijkheid kan ontstaan wanneer mensen niet op de hoogte zijn van regelingen waarvoor zij in aanmerking komen en daardoor in de problemen (kunnen) komen.

dienstverlening en communicatie ervoor zorgen dat de boodschap goed overkomt. Er komen richtlijnen op papier, daarin staat beschreven hoe we onze communicatie optimaal kunnen inzetten. En in welke situaties bepaalde manieren van communicatie we toepassen. Deze richtlijnen zijn het uitgangspunt voor alle interne en externe communicatie. En deze zijn ook toe te passen voor de afvalcommunicatie. Dit is een aanvulling op onze communicatiestrategie.

Gedragingen op het gebied van afval

Tevens is het belangrijk dat er goed onderzoek wordt gedaan of het niet goed begrijpen van de Nederlandse taal de oorzaak is van bepaalde gedragingen op het gebied van afval. Dan weten we op het gebied van organisatie en de (ondersteunende) communicatie wat de beste stappen zijn om te nemen.

Kortom: Welk probleem dient te worden opgelost en wat is de bijbehorende communicatievraag? Daarnaast is het goed om na te gaan of de (mogelijke) kosten die we maken, opwegen tegen het effect dat het heeft. Dit wordt ook meegenomen in de verkenning.

2. Is het college het met ons eens dat het communicatiebeleid er op gericht zou moeten zijn ook inwoners die Nederlands niet als moedertaal hebben zo goed mogelijk te informeren en daarbij ook de drempel te verlagen om Nederlands te leren? Graag een toelichting.

Zie beantwoording op vraag 1.

3. Is het college bereid om meertalige afvalcommunicatie toe te staan waar dit vanuit de analyse van wijk of gebied gewenst is? Graag een toelichting.

Vanuit de gemeente is er zeker aandacht om onze inwoners zo goed mogelijk te informeren. In alinea 3 en 4 van deze beantwoordingbrief staan ook de uitgangspunten zoals beschreven en vastgesteld in coalitieakkoord en communicatiestrategie.

Versterken communicatie

Daarnaast worden er vanuit Team Communicatie en Bestuursondersteuning stevig ingezet op het versterken van de communicatie door onder andere de volgende projecten (staan beschreven in communicatiestrategie):

- Project Duidelijke Taal. Iedereen in de organisatie schrijft duidelijke teksten.
- Meer richten op communiceren met beeld omdat niet iedereen kan lezen en om mensen die laaggeletterd zijn te bereiken. Hierbij kun je denken aan infographics, beeld en video's.
- Organisatie communicatiever maken. Door bijvoorbeeld trainingen.

Zie voor alle en concrete acties in communicatiestrategie en beantwoording artikel 40 vragen over begrijpelijke overheidscommunicatie (19 september 2022).

4. Te denken valt aan een praktische oplossing, zoals een website of QR-code waar de informatie in meerdere talen te raadplegen is. Hoe kijkt het college aan tegen dit idee?

Zaaknummer
3046501

Datum
21 februari 2023

Blad
4 van 4

Er zijn meerdere effectieve communicatiemethoden mogelijk. Gedacht kan worden aan infographics en communiceren met beeld (video's en ander beeldmateriaal). Uw idee over de QR-code nemen we voor het vervolg mee.

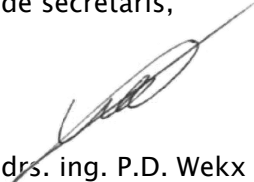
Daarnaast sluiten we met de afvalcommunicatie zo goed mogelijk aan op onze doelgroepen. We doen onderzoek naar effecten van onze communicatie en daarnaast is er veel inzet door de Schone Buurt Coaches die gebruik maken van visuele communicatie: zoals video's, streetart, containerstickers en containerborden.

Ook zijn we aangesloten bij taalscholen (o.a. Echt Nederlands) zodat onze boodschap daar ook gedeeld wordt. We merken dat via die weg de boodschap ook binnen de doelgroep doorgegeven wordt.

Wij vertrouwen erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd,

Met vriendelijke groet,

burgemeester en wethouders van Alphen aan den Rijn,
de secretaris,


drs. ing. P.D. Wekx MBA

de burgemeester,


mr. drs. J.W.E. Spies