



# SCHRIFTELIJKE VRAGEN

Op grond van art. 35 van het Reglement van Orde

Datum : 14 april 2026  
Raadsleden : Albertine Magnée-Meijer  
Fractie : D66  
Onderwerp : Begrijpelijke taal  
Afdoening : Schriftelijk conform reglement van orde

## Aanleiding / Achtergrond:

In de zomer van 2025 heeft onze fractie vragen gesteld over 'Begrijpelijke Taal'. D66 hecht veel waarde aan begrijpelijke taal van de overheid. De overheid is er voor iedereen, daarom moet de communicatie van de overheid ook voor iedereen toegankelijk en te begrijpen zijn.

## Vragen:

1. De brede verkenning voor het onderwerp toekomstbestendige dienstverlening stond gepland in kwartaal 1 van dit jaar. Is deze verkenning inmiddels afgerond?
2. Zo ja, wat is de analyse van de huidige stand van zaken?
3. Zo ja, wat is het advies wat betreft de vervolgaanpak?
4. Zo nee, wat is de reden van de vertraging?
5. Hoeveel medewerkers hebben de training gevolgd over het gebruik van begrijpelijke taal?
6. Hoe vaak wordt er binnen HLT samen gebruik gemaakt van de schrijfcoaches?

## Beantwoording:

*[Herhaal de vragen en geef daaronder het antwoord van het college aan]*

1. Vraag 1: De brede verkenning voor het onderwerp toekomstbestendige dienstverlening stond gepland in kwartaal 1 van dit jaar. Is deze verkenning inmiddels afgerond?

Antwoord 1: De brede verkenning is uitgevoerd. Op dit moment vindt ambtelijke en bestuurlijke afstemming plaats over de uitkomsten en het bijbehorende advies over de vervolgaanpak. Na afronding van dit traject wordt de gemeenteraad hierover geïnformeerd en gevraagd een besluit te nemen over het gewenste ambitieniveau en benodigde investeringen.

2. Vraag 2: Zo ja, wat is de analyse van de huidige stand van zaken?

Antwoord 2: Vooruitlopend op de vaststelling van de definitieve verkenning en het vervolgadvis is in de aanbiedingsbrief van de verkenner en de fracties (Z-26-49532) het memo 'Onze route naar toekomstbestendige dienstverlening' gedeeld. In dit memo wordt op hoofdlijnen vooruitgekeken naar de voorlopige conclusies en denkrichtingen voor het vervolg.

Uit onder meer het document 'HLTsamensamen verder' en de evaluatie van HLTsamensamen blijkt dat de gemeenten Hillegom, Lisse en Teylingen de wens hebben uitgesproken om de dienstverlening sterker te richten op inwoners, ondernemers en maatschappelijke organisaties. Dit vraagt om kwalitatief hoogwaardige, samenhangende en toegankelijke dienstverlening, met meer aandacht voor de leefwereld van de inwoner.

In afwachting van de definitieve verkenning kan worden vastgesteld dat er een duidelijke discrepantie bestaat tussen de huidige situatie en de gewenste toekomstbestendige dienstverlening. Uit verschillende onderzoeken komt naar voren dat de basisdienstverlening over het algemeen op orde is. Tegelijkertijd blijkt dat complexere en meervoudige vragen regelmatig leiden tot inconsistenties, afhankelijkheid van individuele medewerkers en een gebrek aan uniforme werkwijzen. Ook in de wijze waarop het contact met inwoners en ondernemers wordt vormgegeven, is verdere professionalisering noodzakelijk.

3. Vraag 3: Zo ja, wat is het advies wat betreft de vervolgaanpak?

Antwoord 3: De verkenning laat zien dat er een substantiële kloof bestaat tussen de huidige organisatie van de dienstverlening en de ambities op het gebied van toekomstbestendige dienstverlening. Het overbruggen van deze kloof vraagt om gerichte investeringen. De omvang daarvan is afhankelijk van het gekozen ambitieniveau, het tempo waarin dit niveau bereikt moet worden en de mate waarin kan worden aangesloten bij lopende ontwikkelingen.

Gelet op de opdracht uit de lange termijnagenda, de huidige uitgangspositie van HLTsamensamen en relevante maatschappelijke en technologische ontwikkelingen, is het advies in hoofdlijnen tweeledig:

- Werk toe naar één overheidsgedachte. Leidend is 'altijd de juiste deur': het moet niet uitmaken waar iemand zijn vraag stelt, de overheid zorgt gezamenlijk voor een oplossing en eenduidige antwoorden.
- Ga werken vanuit de waarden mensgericht, betrouwbaar, dienstbaar en duidelijk en maak onderscheid tussen standaardvragen en complexe/ meervoudige vraagstukken.

4. Vraag 4: Zo nee, wat is de reden van de vertraging?

Antwoord 4: Er is geen sprake van vertraging. Wel is het zo dat de bestuurlijke keuze voor het gewenste ambitieniveau en bijbehorende investeringen er één is die het college voorbehouden vindt aan de nieuwe gemeenteraad. Omdat het in veel opzichten complex is om te differentiëren tussen de drie gemeenten waar HLTsamensamen dienstverlening voor uitvoert, is de wens dit besluitvormingstraject enigszins gelijktijdig te laten verlopen.

5. Vraag 5: Hoeveel medewerkers hebben de training gevolgd over het gebruik van begrijpelijke taal?

Antwoord 5: In 2025 hebben 18 medewerkers van HLTsamensamen de training 'heldere brieven en e-mails schrijven' gevolgd. In 2026 is deze training omgevormd naar een training 'heldere brieven en e-mails schrijven met AI (Copilot)'. HLTsamensamen gaat de training verplichten bij indiensttreding van nieuwe medewerkers.

6. Vraag 6: Hoe vaak wordt er binnen HLT samen gebruik gemaakt van de schrijfcoaches?

Antwoord 6: Binnen HLTsamen wordt geen registratie bijgehouden van hoe vaak medewerkers gebruikmaken van de schrijfcoaches. Er zijn collega's met deze rol beschikbaar en zij ondersteunen teams wanneer dat nodig is. Dit gebeurt zowel op verzoek als op eigen initiatief. Omdat dit niet wordt gemeten, kunnen we geen exacte aantallen geven.

Bijlage: onze route naar toekomstbestendige dienstverlening