

Duidelijke taal voor inwoners en ondernemers

Welke ondersteuning willen gemeenten?



Colofon

Dit rapport is opgesteld door VNG-realisatie in opdracht van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties.

Tekst en eindredactie

Maartje van Boekel

Vormgeving en opmaak

Maartje de Sonnaville

Duidelijke taal voor inwoners en ondernemers

Welke ondersteuning willen gemeenten?

Inhoud

Managementsamenvatting.....	5
1 Aanleiding en doel van het onderzoek	8
Aanpak van het onderzoek.....	8
2 Antwoorden op de onderzoeksvraag en deelvragen.....	12
2.1 Algemeen	12
2.2 Huidig beleid.....	12
2.3 Welke ondersteuning is al beschikbaar?	18
2.4 Aan welke ondersteuning is behoefte?	20
3 Conclusies.....	25
3.1 Conclusies op het gebied van beleid en verantwoordelijkheid	25
3.2 Conclusies op het gebied van behoefte bij gemeenten.....	26
4 Aanbevelingen	27
4.1 Wat kan de VNG doen?	27
4.2 Wat kan het ministerie van Binnenlandse Zaken/Direct Duidelijk Brigade doen?	27
4.3 Wat kunnen gemeenten nu al doen?.....	28
Bijlage 1 – Gespreksleidraad diepte-interviews	29
Bijlage 2 – deelnemers interviews en gesprekken	31
Deelnemers interviews	31
Deelnemers sessies.....	32
Bijlage 3 – Vragenlijst behoefteonderzoek duidelijke overheidscommunicatie.....	33

Management-samenvatting

Gemeenten vinden het hun verantwoordelijkheid om duidelijk, begrijpelijk en toegankelijk te communiceren naar hun inwoners. En willen er graag meer en beter werk van maken. Daarbij willen ze worden ondersteund. Dit rapport biedt inzicht in de praktijk en ondersteuningsbehoeften van gemeenten als het gaat om duidelijke overheidscommunicatie.

Aanleiding

Het ministerie van Binnenlandse Zaken (BZK) is in 2019 gestart met de Direct Duidelijk Brigade die overheidsorganisaties helpt duidelijk te communiceren. Gemeenten zijn één van de doelgroepen in deze campagne. Daarom willen BZK en VNG weten op welke manier gemeenten het beste geholpen zijn. BZK en VNG willen aansluitend verkennen of bestuurlijke afspraken kunnen helpen om structureel aandacht voor duidelijke overheidscommunicatie bij gemeenten te verankeren.

Opzet onderzoek

Om de behoefte in beeld te brengen is een kwalitatief en een kwantitatief onderzoek uitgevoerd. Het kwalitatieve onderzoek bestond uit interviews (25 medewerkers uit 8 gemeenten) en groepsgesprekken (25 mensen uit 17 gemeenten). Het kwantitatieve deel bestond uit een vragenlijst met 25 vragen en is ingevuld door 136 gemeenten. De bevindingen zijn als volgt.

Bewustzijn

Gemeenten vinden het van groot belang dat hun inwoners begrijpelijk worden geïnformeerd. Tegelijkertijd is men zich er heel goed van bewust dat voor veel inwoners de gemeentelijke informatie te ingewikkeld is. Hier doen gemeenten geen onderzoek naar, maar geïnterviewden zien met hele grote regelmaat teksten die (veel) duidelijker kunnen.

Stap voor stap onderweg

Gemeenten voeren op verschillende manieren beleid op duidelijke overheidscommunicatie. Bij bijna een derde van de gemeenten die reageerden, is er politiek draagvlak voor duidelijke overheidscommunicatie. Bij het grootste deel van de gemeenten is er op een of andere manier beleid opgesteld. Slechts 4% van de gemeenten geeft aan dat zij helemaal geen beleid hebben op dit onderwerp. Het komt duidelijk naar voren dat een gemeente structureel en integraal beleid op dit onderwerp zou moeten voeren om het succesvol te laten zijn. Men ziet ook in dat dit het ideale plaatje is. Stap voor stap werken met een duidelijke stip aan de horizon wordt gezien als dé manier om tot dit ideaalbeeld te komen.

Zaak van de hele organisatie

De uitvoering van het beleid ligt over het algemeen bij de afdeling communicatie of wordt door communicatie en het klantcontactcentrum samen opgepakt. Vaak wordt een aanjaagteam aangesteld om te werken aan bewustwording. Ongeveer de helft van de gemeenten geeft aan dat er goed op bewustwording wordt ingezet. Een kwart vindt dat er te weinig aandacht is voor bewustwording.

Schrijfcoaches

Verder zetten gemeenten veel in op schrijftrainingen en – nu nog – in mindere mate op schrijfcoaches (eigen medewerkers die collega's helpen bij schrijven in duidelijke taal). Die schrijfcoaches worden gezien als belangrijk, 70% van de gemeenten heeft behoefte aan (meer) schrijfcoaches. Daarnaast maken gemeenten veel gebruik van standaardteksten, afkomstig van de leverancier van de informatiesystemen, van KOOP of worden door de gemeenten zelf gemaakt.

Knelpunten en belemmeringen

De grootste knelpunten en belemmeringen die de respondenten tegenkomen zijn:

- 1 Er is te weinig structurele aandacht; bewustwordingscampagnes worden vaak incidenteel ingezet waardoor de aandacht makkelijk verschuift naar de waan van de dag. Ook voor schrijftrainingen geldt dat deze alleen succesvol zijn als ze worden herhaald en deze kennis wordt onderhouden.
- 2 Er is onvoldoende capaciteit; er zijn te weinig mensen beschikbaar die in de organisatie op structurele wijze aandacht aan duidelijke taal kunnen besteden. Voor schrijfcoaches, die hun collega's kunnen helpen, is het lastig om tijd te vinden om deze rol naast hun andere werkzaamheden te op te pakken.
- 3 Er is onvoldoende bewustzijn van het belang van duidelijke taal; er zijn nog altijd veel medewerkers die echt denken dat ze duidelijk schrijven. Er is vaak sprake van een blinde vlek.
- 4 Er wordt niet op gestuurd door managers; het primaire proces blijkt vaak belangrijker dan de duidelijkheid van de teksten.

De meeste weerstand om aan het onderwerp te werken ziet men bij juristen, beleidsmedewerkers en managers.

Behoefte aan standaardteksten

De grootste behoefte heeft men aan standaardteksten: webteksten, brieven aan inwoners en ondernemers en webformulieren. Er is dan vooral behoefte aan duidelijke juridische teksten (liefst gedragen door de VNG), brieven uit het sociaal domein en teksten over landelijke thema's zoals de Omgevingswet en de Nieuwe Wet Inburgering. Ook werd aangegeven dat er behoefte is aan standaard beeldbrieven (brieven ten behoeve van laaggeletterden), goede voorbeelden en een handreiking die helpt bij werken aan bewustwording en aanpak.

Wat kan de VNG doen?

- Organiseer intensievere samenwerking tussen de VNG, de Direct Duidelijk Brigade van het ministerie van BZK en andere overheden. Er valt veel van elkaar te leren en met elkaar te delen.
- De VNG moet actief onder de leden uitdragen dat dit onderwerp belangrijk is.
- De VNG kan gemeenten ondersteunen door dit onderwerp onderdeel te laten zijn van het al ingediende projectvoorstel 'Aanjaagteam digitale toegankelijkheid'. Hiervoor moet dit projectvoorstel zo nodig in overleg met BZK worden uitgebreid om:
 - Een handreiking te maken voor gemeenten die nog in het beginstadium zitten.
 - Modellen en standaardteksten te ontwikkelen. Bijvoorbeeld duidelijke teksten voor de verkiezingen in maart 2021, brieven sociaal domein, teksten voor de Omgevingswet.
 - Deze brieven te ontsluiten via de kennisbank van VNG Realisatie.
 - Goede voorbeelden te delen, gemeenten met elkaar in contact brengen
- Samenwerking verkennen met Samen Organiseren om structureel te werken aan de ontwikkeling van modellen en standaardteksten. Door het maken van generieke content kunnen gemeenten ontzorgd worden en is er efficiencywinst te halen.
- Ontwikkel met een team juristen een aantal goede en (door de VNG) gedragen voorbeelden of modellen van juridische teksten zoals modelverordeningen en besluiten.

Wat kan het ministerie van Binnenlandse Zaken / de Direct Duidelijk Brigade doen?

- Ruimte bieden (in tijd en financiën) binnen het project 'aanjaagteam digitale toegankelijkheid' om dit onderwerp bij gemeenten (structureler) op de agenda te krijgen.
- VNG en gemeenten betrekken bij de aansturing van de Direct Duidelijk Brigade en draagvlak verbreden door VNG en andere overheden hierbij te betrekken.
- VNG en gemeenten te betrekken bij de (door)ontwikkeling van diverse activiteiten van de Direct Duidelijk Brigade, zoals het ontwikkelen van een methode/meetinstrument waarmee gemeenten (en andere overheden) zelf kunnen meten of en hoe ze vooruitgang boeken.
- Door met name aandacht te besteden aan de duidelijke communicatie in de keten en bij de grote uitvoeringsorganisaties verenigd in de Manifestgroep.

1 Aanleiding en doel van het onderzoek

Het ministerie van Binnenlandse Zaken (BZK) is in 2019 gestart met de Direct Duidelijk Brigade¹ die overheidsorganisaties helpt duidelijk te communiceren. Gemeenten zijn een van de doelgroepen in deze campagne. BZK en VNG willen samen verkennen of bestuurlijke afspraken kunnen helpen om structureel aandacht voor duidelijke overheidscommunicatie bij gemeenten te stimuleren.

BZK en VNG willen daarom weten op welke manier gemeenten het beste geholpen zijn. Dit behoefteonderzoek heeft daarom als doel:

Inzicht krijgen in de behoeften van gemeenten als het gaat om duidelijke overheidscommunicatie.

De deelvragen die daarbij zijn opgesteld:

- Welke opgaven hebben gemeenten (volgens henzelf) als het gaat over duidelijke overheidscommunicatie?
- Welk beleid hebben gemeenten op duidelijke overheidscommunicatie?
- Hoe voeren gemeenten dit beleid op duidelijke overheidscommunicatie uit?
- Tegen welke vraagstukken zij lopen zij aan op bestuurlijk en organisatorisch vlak?
- Welke vormen van ondersteuning zijn op dit moment beschikbaar?
- Van welke vormen van ondersteuning maken gemeenten gebruik?
- Welke vormen van ondersteuning missen gemeenten nog?

Op basis hiervan kunnen aanbevelingen worden gedaan op welke wijze de Direct Duidelijk Brigade en de VNG samen het beste gemeenten kan ondersteunen.

Buiten scope van dit onderzoek:

- een implementatieplan
- initiatieven passend in het bredere beleid van digitale inclusie. Raakvlakken worden benoemd, maar er komt geen verdieping naar ondersteuningsbehoefte op dat vlak.

Aanpak van het onderzoek

Het onderzoek bestaat uit kwalitatief en kwantitatief onderzoek onder gemeenten. Het kwalitatieve deel bestaat uit twee delen: allereerst interviews met verschillende gemeenten (per gemeente bij voorkeur liefst met een aantal verschillende functies) plus een aantal groepsgesprekken met vakgenoten (dus bijvoorbeeld een groep communicatieadviseurs) uit verschillende gemeenten. Voor het kwantitatieve deel wordt – mede met de informatie uit deze gesprekken – een vragenlijst opgesteld die naar alle gemeenten van Nederland wordt verstuurd.

¹ De Direct Duidelijk Brigade is een initiatief van het ministerie van BZK om ervoor te zorgen dat overheidsinstanties duidelijker naar hun klanten of inwoners communiceren. Hiervoor worden verschillende activiteiten ingezet: activiteiten om te werken aan bewustwording, maar ook inzet van taalcoaches, aanbieden van trainingen en een taalapplicatie, informerende webinars etc.

Het onderzoek is uitgevoerd door Maartje van Boekel in opdracht van VNG en BZK. En werd begeleid door een begeleidingscommissie die bestond uit:

Aantink Yeh	– ministerie van Binnenlandse Zaken
Jamil Jawad	– VNG
Suzanne Kursten	– VNG Realisatie
Dominique Simhoffer	– gemeente Utrecht
Theodora Verploegen	– gemeente Oss

Daarnaast is er tussendoor afstemming geweest met de klankbordgroep die bestond uit:

Nienke van Est	– gemeente Zundert
Olga van de Ven	– gemeente Leudal
Jacinta de Moor	– gemeente Haarlemmermeer
Petra de Goei	– gemeente Leiden
Christine ter Avest	– gemeente De Wolden Hoogeveen
Siry Huis in t Veld	– gemeente Heerlen

Vervolgens is het conceptrapport op bestuurlijk niveau getoetst met:

Nadya Aboyaakoub, wethouder / lid VNG-commissie Zorg, Jeugd en Onderwijs – Nijkerk
Mark Paters, wethouder / lid VNG-commissie Zorg, Jeugd en Onderwijs – Twenterand
Hilde Tjeerdema, wethouder / VNG-commissie Informatiesamenleving – Leeuwarden
Frans Backhuijs, burgemeester/ lid college voor dienstverlening – Nieuwegein
Arne van Hout, gemeentesecretaris / voorzitter Samen Organiseren – Nijmegen
Marjolein Steffens-van de Water, wethouder – Haarlemmermeer

Interviews

De gemeenten die hebben meegedaan aan de interviews zijn op verschillende manieren benaderd. Er is een oproep gedaan op de [VNG-site](#) die is meegestuurd met de VNG-nieuwsbrief. Deze oproep is ook meegenomen in het communicatieforum van de VNG, de nieuwsbrief van de Nederlandse Vereniging voor Burgerzaken (NVVB) en door diverse betrokkenen gedeeld op LinkedIn. Er hadden zich veel meer mensen gemeld voor de interviews dan nodig was. Deze mensen zijn allemaal gewezen op de sessies die in het najaar zouden plaatsvinden.

Uiteindelijk zijn bij de interviews met 25 medewerkers uit 8 gemeenten gesproken (Den Haag, Haarlemmermeer, Heerlen, Leiden, Leudal, Goeree-Overflakkee, Utrecht en Zundert). De functies van de medewerkers variëren van hoofden en medewerkers communicatie, medewerkers dienst- of publieksverlening, kwaliteitsmedewerkers, juridisch medewerkers maar ook een evenementen-coördinator en buurtregisseur. Deze gesprekken werden gevoerd aan de hand van een gespreksleidraad die richting gaf aan het gesprek. Zie bijlage 1.

Sessies

Er zijn drie sessies georganiseerd met mensen met dezelfde functie maar uit verschillende gemeenten. De oproep voor deelname aan deze sessies is ook weer via de VNG-site en nieuwsbrief verspreid, via LinkedIn en is verstuurd aan degenen die zich ook hadden gemeld voor een interview.

Er was een sessie met communicatieadviseurs (17 aanwezigen), een met medewerkers klantcontactcentrum of publieksinformatie (5 aanwezigen) en een met juristen en beleidsmedewerkers (3 aanwezigen).

Deze mensen waren werkzaam bij 17 verschillende gemeenten (Capelle aan den IJssel, Den Haag, Doesburg, Haarlemmermeer, Horst aan de Maas, Leidschendam-Voorburg, Leudal, Maastricht, Nijmegen, Noordwijk, Wijchen, Oss, Reimerswaal, Velsen, Waddinxveen, Zundert en Zutphen). Ook waren het hoofd communicatie en een communicatieadviseur van de VNG bij de sessie met communicatieadviseurs aanwezig.

De sessies werden ingeleid met een kort filmpje dat vrij confronterend weergeeft wat het kan doen wanneer een tekst door een inwoner helemaal niet wordt begrepen (kort fragment uit het tv-programma Thuis op Zuid). Vervolgens werd op basis van stellingen het gesprek met de groep gevoerd.

De mensen die hebben meegewerkt aan de interviews en sessies zijn terug te vinden in bijlage 2.

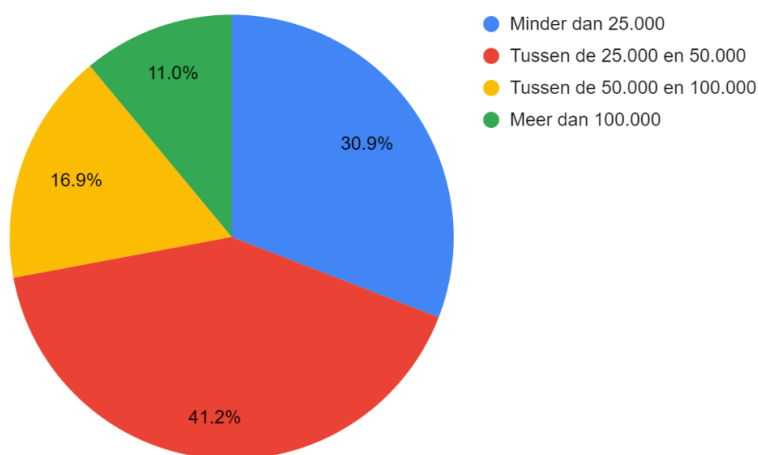
Vragenlijst

De vragenlijst is op verzonden naar 315 gemeenten. Niet naar alle 355 gemeenten omdat 40 gemeenten bij de VNG hebben aangegeven geen vragenlijsten van de VNG te willen ontvangen. De vragenlijst stond open van 25 september tot en met 12 oktober 2020.

Er zijn 146 reacties op de vragenlijst binnengekomen. Hierop moesten enkele correcties plaatsvinden: verwijderen van dubbelingen, half ingevulde vragenlijsten maar ook meenemen dat in enkele gevallen de vragenlijst was ingevuld namens meerdere gemeenten. Uiteindelijk is de vragenlijst door 136 gemeenten ingevuld. Omdat er geen 'verplichte' vragen waren, zijn sommige vragen overgeslagen. Niet elke vraag is dus door 136 gemeenten beantwoord. De vragenlijst is terug te vinden in bijlage 3.

In figuur 1 is te zien dat de spreiding over kleine, middelgrote en grote gemeenten behoorlijk representatief is. Als het gaat over de representativiteit van dit onderzoek is het goed om er rekening mee te houden dat mogelijk vooral gemeenten die dit onderwerp van belang vinden, hebben gereageerd.

Figuur 1 Hoeveel inwoners heeft uw gemeente?



Van de 136 gemeenten heeft het grootste deel tussen de 25.000 en 50.000 inwoners. Het overgrote deel van de vragenlijsten is ingevuld door iemand van de afdeling communicatie. Bij 22 gemeenten is de vragenlijst ingevuld door iemand van het klantcontactcentrum, publiekszaken of een andere afdeling.

Van de respondenten was 65% adviseur of beleidsmedewerker en 24% manager.

Bestuurlijke toetsing

Het concept-rapport is besproken met bestuurders die ook zitting hebben in de betrokken VNG-commissies, de voorzitter Samen Organiseren en een wethouder uit een gemeente waarvan een medewerker ook deelnam aan de klankbordgroep. De bestuurders konden zich goed vinden in de conclusies en aanbevelingen. De aanscherpingen die tijdens de bespreking aan bod kwamen, zijn meegenomen in de definitieve tekst.

Een aanbeveling van een andere orde, en om die reden hier apart genoemd, betrof de rol van het ministerie van Binnenlandse Zaken. Het is goed om samen te werken met het ministerie en de Direct Duidelijk Brigade is goed. Wel wordt verwacht dat de hulp die de brigade biedt dienstverlenend is. Zodat gemeenten in eigen stijl en werkwijze kunnen zorgen voor verbetering van de communicatie richting de inwoners.

2 Antwoorden op de onderzoeksvraag en deelvragen

De hoofdvraag en het doel van dit onderzoek luidt zoals gezegd:

Inzicht krijgen in de behoeften van gemeenten als het gaat om duidelijke overheidscommunicatie.

Op basis daarvan kunnen aanbevelingen worden gedaan op welke wijze de Direct Duidelijk Brigade en de VNG het beste gemeenten kunnen ondersteunen.

In dit deel worden de verschillende deelvragen beantwoord met de informatie die is opgehaald uit de interviews, de sessies en de vragenlijst samen.

2.1 Algemeen

Welke opgave hebben gemeenten (volgens henzelf) in duidelijke overheidscommunicatie?

Gemeenten vinden het van groot belang dat hun inwoners begrijpen wat ze hen vertellen en wat ze aan hen vragen. In de interviews en tijdens de sessies klinkt dit door in alles wat men zegt. Dat wil echter niet zeggen dat alle medewerkers binnen een gemeente zich bewust zijn van het feit dat veel inwoners de informatie te ingewikkeld vinden of de processen niet begrijpen.

In diezelfde gesprekken komt naar voren dat men zich bewust is dat het nog veel beter moet. Ook de gemeenten die al veel inspanningen verrichten om te werken aan begrijpelijke en duidelijke taal, geven aan dat het nog beter moet en beter kan. Die wetenschap is niet ingegeven door onderzoek van de gemeenten zelf – onderzoek wordt maar zeer sporadisch gedaan – maar door dagelijks teksten te zien die beter kunnen. De positieve noot is dat er steeds meer gemeenten zijn die deze brieven onder ogen krijgen en kunnen verbeteren voordat ze worden verstuurd.

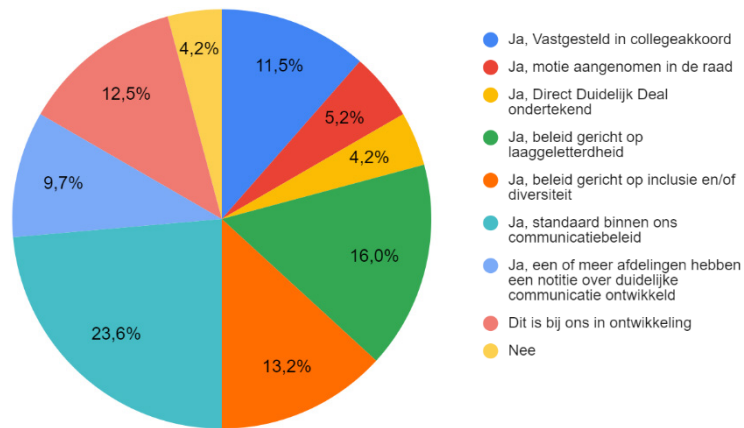
2.2 Huidig beleid

Welke ambitie hebben de gemeenten op het gebied van duidelijke overheidscommunicatie?

Bij 46 van de 128 gemeenten is politiek draagvlak voor het onderwerp op het gebied van duidelijke overheids-communicatie. Bijvoorbeeld doordat het is opgenomen in collegeakkoord, er een aangenomen motie is of dat de Direct Duidelijk Deal is getekend. Die ambities worden verschillend verwoord, maar gaan er altijd over dat ze willen dat inwoners begrijpen wat de gemeente aan hen vraagt en vertelt.

In het onderzoek zijn geen voorbeelden naar boven gekomen van gemeenten die SMART weergeven dat ze bijvoorbeeld een bepaald aantal brieven verbeterd willen hebben.

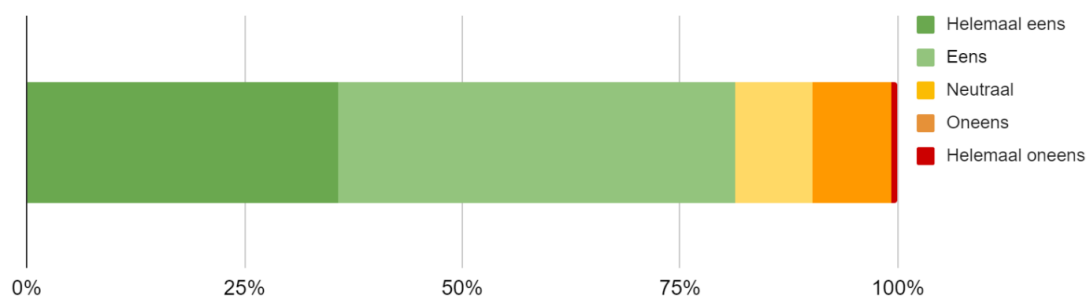
Figuur 2 Heeft uw gemeente beleid vastgesteld over duidelijke communicatie naar inwoners en ondernemers? (meerdere antwoorden mogelijk)



Ambities en doelstellingen worden globaler weergegeven: 'de meest begrijpelijk communicerende gemeente van Nederland', of 'wij communiceren in Helder Haags'.

Bij de interviews en sessies wordt aangegeven dat politiek draagvlak niet noodzakelijk is, maar wel kan helpen. Een aangenomen motie zorgt ervoor zorgen dat het onderwerp momentum krijgt.

In de vragenlijst geeft 80% van de respondenten aan het (helemaal) eens te zijn met de stelling 'Alleen wanneer duidelijke communicatie integraal, door de hele gemeente wordt aangepakt, heeft het een kans van slagen'.



Figuur 3 Alleen wanneer duidelijke communicatie integraal, door de hele gemeente wordt aangepakt, heeft het een kans van slagen.

In de toelichtingen nuanceren respondenten dit antwoord. Ze geven aan dat een integrale aanpak nodig is, maar dat het van belang is om stap voor stap te werken. Een paar mooie quotes die dit goed verwoorden:

Je moet ergens beginnen. Duidelijke communicatie is een mindset, dat langzaam doordringt. Wij zien het als een olievlek. Als de goede mindset/wil bij de collega's er is, dan heeft het kans van slagen.

Alle beetjes helpen, ook kleine successen zijn waardevol. Het streven is dat alle communicatie duidelijk is. Maar als dat op sommige plekken, met sommige collega's minder goed lukt, is het niet per definitie mislukt.

Uiteindelijk is dat het doel, maar iedere stap die daarbij genomen wordt draagt daaraan bij. Een afdeling die het heel goed doet op dit punt kan een voorbeeld zijn voor andere afdelingen.

Welk beleid voeren gemeenten op duidelijke overheidscommunicatie?

Uit de gesprekken bleek al snel dat beleid op heel verschillende manieren en vanuit verschillende invalshoeken wordt ontwikkeld. In de vragenlijst hebben gemeenten ook vaak meer antwoordopties aangekruist.

Bij bijna een kwart van de gemeenten die meededen aan de vragenlijst is er beleid op dit onderwerp bij de afdeling communicatie. Maar bij een groot deel van deze gemeenten is er beleid op inclusie en/of diversiteit, beleid gericht op laaggeletterdheid of is er bij een of meer afdelingen een notitie ontwikkeld.

Beleid op laaggeletterdheid geeft bij dit onderwerp ook discussie. Teksten ontwikkelen voor mensen die laaggeletterd zijn, is iets heel anders dan begrijpelijk communiceren voor 'iedereen'. Tegelijkertijd blijkt uit de gesprekken dat wanneer een gemeente beleid heeft op laaggeletterdheid, dit bijdraagt aan bewustwording; dat alle gemeentelijke communicatie duidelijker moet.

Bij de helft van de gemeenten waar politiek draagvlak is, is er ook op twee of meer manieren beleid ontwikkeld. Je zou kunnen stellen dat bij deze gemeenten duidelijke communicatie stevig is verankerd.

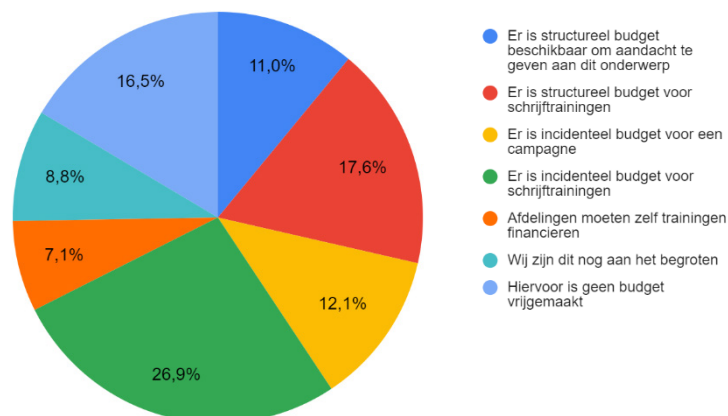
Een schrijfcoach bij een van de gemeenten waar politiek draagvlak is én beleid is vastgesteld, gaf mooi aan wat zij aan ontwikkeling in de organisatie ziet:

Vroeger moest ik als taalcoach echt nog overtuigen. Men had veel bezwaren in de trant van "mijn onderwerp leent zich daar niet voor". Maar na alle aandacht voor dit onderwerp in onze gemeente neemt die weerstand echt af.

Van de 26 gemeenten die aangeeft dat ze beleid aan het ontwikkelen zijn, hebben 20 gemeenten al wel degelijk op een of andere wijze beleid. Je kunt dan waarschijnlijk beter spreken van doorontwikkeling.

Het is niet gelukt te achterhalen hoeveel financiële middelen gemeenten inzetten. Wel is te zien dat iets meer dan een derde (44 gemeenten) ook structureel geld beschikbaar stelt. Of omdat ze structureel budget hebben voor aandacht aan dit onderwerp en/of voor schrijftrainingen.

Figuur 4 Op welke wijze zet u financiële middelen in voor duidelijke overheidscommunicatie? (meerdere antwoorden mogelijk)



Het overgrote deel werkt dus met incidentele middelen of laat het bij de afdelingen zelf.

In de interviews en sessies werd vaak aangegeven dat structurele aandacht noodzakelijk is. En dat de beschikbaarheid van structurele financiële middelen dan helpt. Omdat duidelijke

communicatie een onderwerp is dat vaak vergeten wordt in de waan van de dag, waar door managers niet of te weinig op wordt gestuurd en waarbij een schrijftraining alleen werkt als deze wordt herhaald en deze kennis wordt onderhouden.

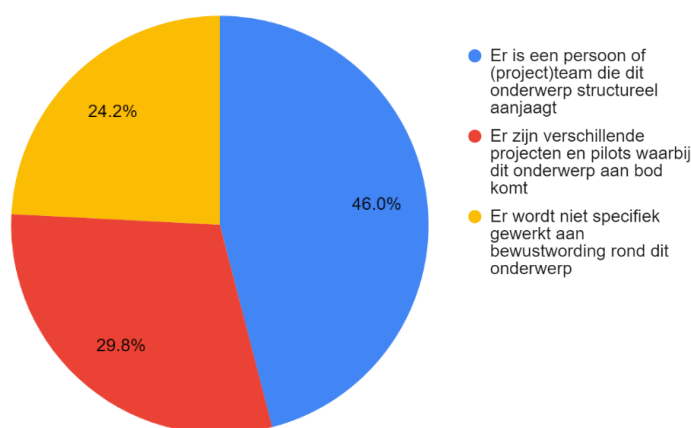
Het is niet zo dat politiek draagvlak direct leidt tot het structureel beschikbaar stellen van financiële middelen voor het onderwerp. Van de 46 gemeenten waar politiek draagvlak is, zet minder dan de helft (18) ook structureel budget in. Bij een bijna even grote groep van 17 gemeenten waar wel beleid, maar geen vastgesteld politiek draagvlak is, wordt ook structureel geld ingezet.

Hoe voeren gemeenten dit beleid uit? En welke knelpunten en belemmeringen zijn er in de organisatie om dit beleid uit te voeren?

Tijdens de interviews en sessies was de algehele opinie dat duidelijke overheidscommunicatie iets is van de hele organisatie. Dat men het een organisatiebrede opgave vindt. De verantwoordelijkheid voor duidelijke overheidscommunicatie zou daarom – zo werd in die gesprekken aangegeven – niet bij één afdeling moeten liggen. Waarbij werd gezegd dat de afdeling communicatie wel voor de benodigde middelen kan zorgen.

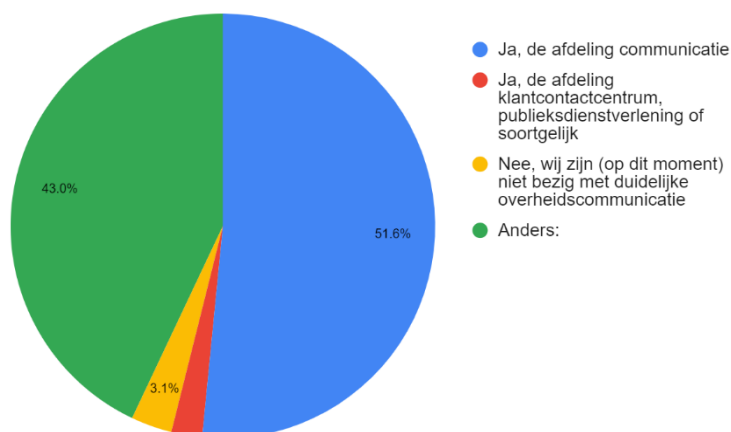
In deze gesprekken gaf een grote groep aan dat ze de aanpak in hun gemeente voor het onderwerp nu te versnipperd vindt. Er is vaak sprake van losse en tijdelijke projecten. Projecten rond bewustwording of incidentele schrijftrainingen. En dat terwijl er duidelijk meer geloof is in een aanpak waarbij een persoon of projectteam verantwoordelijk is voor het continue aanjagen van het onderwerp.

Figuur 5 Op welke manier wordt in uw gemeente gewerkt aan bewustwording rond het belang van duidelijke overheidscommunicatie?



Uit de vragenlijst komt naar voren dat dit bij bijna de helft van de responderende gemeenten er zo'n aanjaagteam bestaat.

Figuur 6 Is er binnen uw gemeente één specifieke afdeling aangewezen om ervoor te zorgen dat uw gemeente duidelijk communiceert?

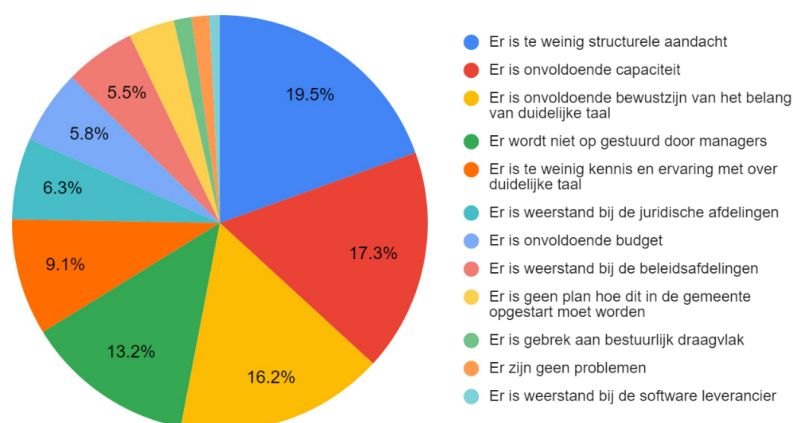


De uitvoering van het beleid ligt bij iets meer dan de helft van de gemeenten bij één afdeling. En dat is dan bijna altijd de afdeling communicatie. Bij het overige deel is het een gezamenlijke verantwoordelijkheid van de afdeling communicatie en klantcontactcentrum/ publieksdienstverlening. Of het is een verantwoordelijkheid van alle afdelingen zelf of – bewoordingen die vaak worden gekozen – het is een gezamenlijke verantwoordelijkheid van de gehele gemeente.

Wanneer het gesprek of de vragenlijst over de knelpunten en belemmeringen gaat, komt het eigenlijk altijd neer op de volgende vier:

1. Er is te weinig structurele aandacht
2. Er is onvoldoende capaciteit
3. Er is onvoldoende bewustzijn van het belang van duidelijke taal
4. Er wordt niet op gestuurd door managers

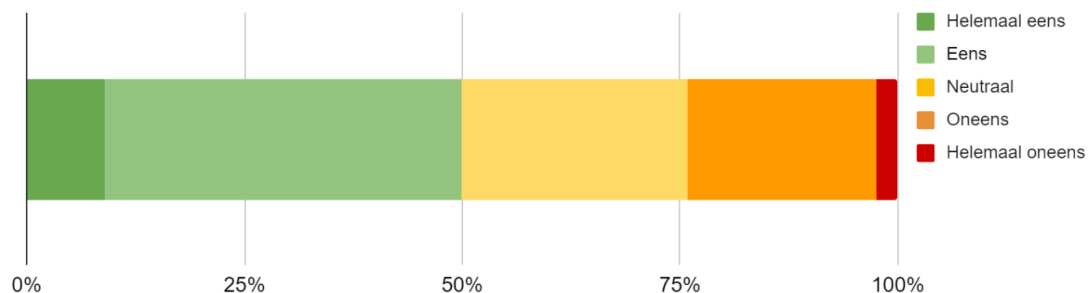
Figuur 7 Tegen welke problemen loopt u aan als u de brieven, formulieren en webteksten wil laten schrijven in duidelijke taal? (maximaal vijf antwoorden mogelijk)



Het knelpunt 'te weinig structurele aandacht' kwam al eerder al aan bod. Het gebrek aan structurele aandacht maakt dat interventies – zoals het inzetten van schrijftrainingen – uiteindelijk niet het beoogde resultaat opleveren. Want onder tijdsdruk en uit gewoonte grijpen medewerkers terug op oude sjablonen. En managers blijken meer te sturen op het primaire proces dan op duidelijk taalgebruik.

De behoefte naar schrijftrainingen, maar zeker ook schrijfcoaches die op een afdeling blijvend hun collega's kunnen helpen is dan ook groot (zie hieronder). Het knelpunt capaciteit hangt vaak samen met het eerder genoemde 'prioriteiten stellen'. Andere onderwerpen gaan nu eenmaal sneller voor. Hier lopen ook schrijfcoaches tegenaan. Hoeveel tijd van hun werk kunnen ze besteden aan hun rol als schrijfcoach?

Dat andere onderwerpen voorrang krijgen bleek ook uit de toelichtingen die mensen gaven op de stelling 'Onze gemeente zet goed in op bewustwording rond dit onderwerp'.



Figuur 8 Onze gemeente zet goed in op bewustwording rond dit onderwerp

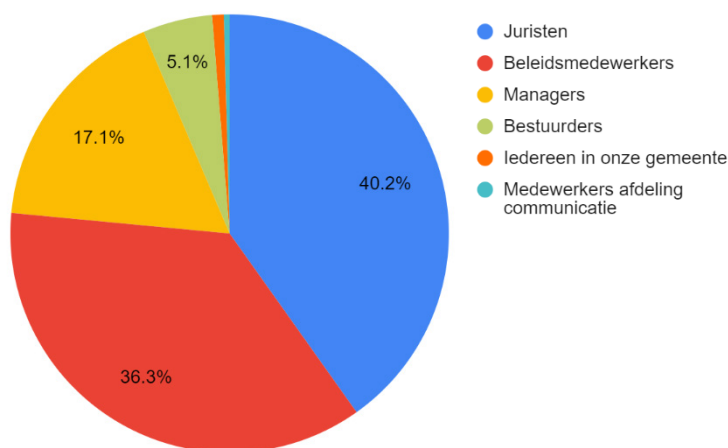
De respondenten die aangeven dat ze te weinig doen aan bewustwording, geven in de toelichting vaak aan dat dit geen of te weinig prioriteit heeft. Dat – daar is ie weer – structurele aandacht ontbreekt. Vaak wordt Corona genoemd als reden waarom het op dit moment geen aandacht heeft.

Als je vraagt welke mensen in de organisatie het minst bewust zijn van het belang van duidelijke taal, dan komt altijd dit rijtje naar boven:

- Juristen
- Beleidsmedewerkers
- Managers

Tijdens de sessie met beleidsmedewerkers noemden ook zij hun eigen collega's als degenen waar veel weerstand was.

Figuur 9 Welke groep medewerkers binnen de gemeente is zich volgens u het minst bewust van het feit dat duidelijke communicatie richting inwoners en ondernemers van belang is? (3 antwoorden mogelijk)



De managers worden in de gesprekken genoemd omdat zij vaker sturen op het primaire proces dan op de kwaliteits-norm van duidelijke taal.

Bestuurders lijken zich over het algemeen wel bewust van het belang van het onderwerp.

Een ander belangrijk knelpunt dat in de gesprekken wordt genoemd, is 'tijd'. Tijd die nodig is om een standaardbrief aan te passen in gebruikelijke taal. Wanneer er meerdere afdelingen betrokken zijn bij zo'n brief 'dan ben je zomaar een jaar verder'. Maar ook omdat werken aan duidelijke overheidscommunicatie een proces is dat tijd kost. Het is een verandering die gaat over houding en gedrag van mensen. Zoals iemand zei:

Het is geen quick fix. Het is een ontwikkeling.

Een knelpunt van een andere orde is dat ook landelijke sites als omgevingsloket.nl zo ingewikkeld zijn dat medewerkers van de gemeente burgers moeten helpen met invullen. Dit linkt aan het punt dat vaker wordt genoemd: wetgeving, zoals de inburgeringswet of de omgevingswet, is zo complex dat heel veel moeite kost om deze te 'hertalen'.

2.3 Welke ondersteuning is al beschikbaar?

Welke initiatieven, producten en infrastructuur zijn er om gemeenten te ondersteunen? Zijn deze ook bekend en worden ze gebruikt door gemeenten?

Er is al veel beschikbaar voor gemeenten om te werken aan duidelijke overheidscommunicatie.

- Diverse bureaus bieden schrijfttrainingen en trainingen voor taalcoaches aan
- Het ministerie van BZK biedt middels de Direct Duidelijk Brigade verschillende zaken aan:
 - Direct Duidelijk Tour, vanwege corona omgezet in maandelijkse webinars over het onderwerp via Gebruiker Centraal (geeft ondersteuning voor bewustwording en kennis en kunde)
 - Direct Duidelijk hulplijn (gestart in november 2020, middel om concrete ondersteuning te geven bij het schrijven)
 - Direct Duidelijk Deal (middel voor bewustwording)
- Daarnaast heeft BZK met de Direct Duidelijk Brigade ook een aantal zaken in ontwikkeling die in 2021 zullen starten:
 - Direct Duidelijk training (geeft ondersteuning)
 - Direct Duidelijk applicatie (geeft ondersteuning)
 - Direct Duidelijk Week (middel voor bewustwording)
 - Drie Direct Duidelijk prijzen (middel voor bewustwording)
- VNG biedt standaardteksten op toptaken (uit vragenlijst blijkt dat deze nauwelijks bekend zijn bij gemeenten)

De bekendheid van de bestaande producten van de Direct Duidelijk Brigade is niet in deze vragenlijst gemeten. Uit de gesprekken blijkt dat de Direct Duidelijk Deal wel algemeen bekend is, en ook de webinars van de Direct Duidelijk Tour worden regelmatig genoemd. Maar twee weken na de lancering van de Direct Duidelijk Hulplijn blijken bijvoorbeeld de deelnemende gemeenten van de klankbordgroep van dit onderzoek (die dus actief betrokken zijn bij dit onderwerp) hier niet van op de hoogte te zijn.

In de vragenlijst is wel gevraagd of gemeenten gebruik maken van de webteksten op B1-niveau op toptaken van de VNG. 40% van de gemeenten zegt deze soms tot vaak te gebruiken. Maar ruim de helft geeft aan de teksten niet te kennen.

Figuur 10 Maakt u gebruik van de beschikbare webteksten voor toptaken op B1-niveau van de VNG?



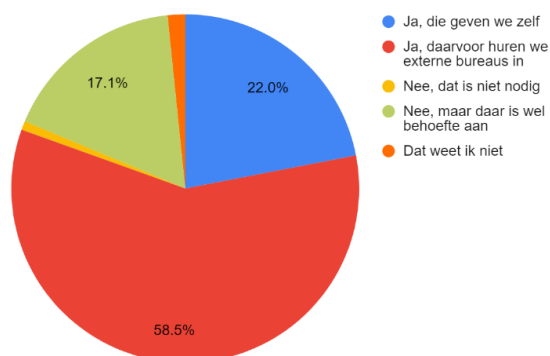
Als je kijkt naar wat gemeenten inzetten om hun communicatie duidelijker te maken, dan komt uit de interviews en sessies vooral naar voren dat men het belangrijk vindt om te werken aan bewustwording, ervoor zorgen dat medewerkers bewust zijn van het belang van duidelijke overheidscommunicatie. Dat bewustwording als een belangrijk onderdeel wordt gezien, blijkt ook uit de antwoorden van de vragenlijst:

- Driekwart van de gemeenten zet actief in op bewustwording rond het onderwerp.

- Bij bijna de helft van de gemeenten is er een persoon of (project)team die dit onderwerp structureel aanjaagt of er zijn verschillende projecten en pilots waarbij dit onderwerp aan bod komt.
- Iets meer dan de helft van gemeenten vindt dat ze voldoende doet aan bewustwording. Een vijfde geeft aan het (helemaal) oneens te zijn met de stelling 'onze gemeente zet goed in op bewustwording rond dit onderwerp'.

Andere ondersteuning die veel wordt ingezet door gemeenten zijn de schrijftrainingen en schrijfcoaches (eigen medewerkers die collega's helpen bij schrijven in duidelijke taal). Uit interviews en sessies komt naar voren dat schrijftrainingen ook de eerste stap in bewustwording zijn. En dat het grote voordeel van schrijfcoaches is dat je op die manier het belang van duidelijke taal integreert in de afdeling. Dat mensen niet de stap naar de afdeling communicatie hoeven te zetten. Ook zouden schrijfcoaches vaak beter in staat zijn medewerkers op dit onderwerp te helpen dan bijvoorbeeld managers, omdat het dan een andere lading krijgt. Uit de vragenlijst blijkt dat: Bijna alle gemeenten geven óf zelf trainingen, óf huren hier bureaus voor in óf geven aan dat ze nog geen trainingen geven maar er wel behoefte aan hebben. Die laatste groep beslaat ongeveer een vijfde van alle gemeenten.

Meer dan de helft van de gemeenten werkt met schrijfcoaches op een of meerdere afdelingen. Tegelijkertijd geeft meer dan 70% aan dat ze behoefte hebben aan schrijfcoaches of dat ze het huidige aanbod willen uitbreiden.



Figuur 11 Maakt uw gemeente gebruik van schrijftrainingen voor uw medewerkers?



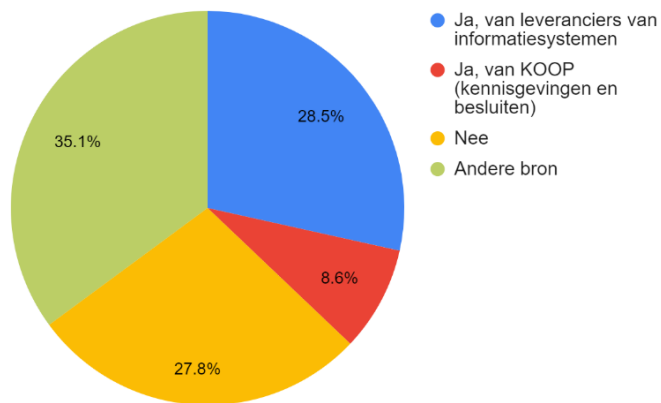
Figuur 12 Worden in uw gemeente schrijfcoaches (eigen medewerkers die collega's helpen bij het schrijven in duidelijke taal) ingezet?

Nog weer andere ondersteuning aan medewerkers wordt gegeven door middel van het aanbieden van standaardteksten. Uit de vragenlijst komt naar voren dat twee derde van de gemeenten gebruik maakt van standaardteksten. En dat daarvoor veel verschillende bronnen worden gebruikt.

Bijna een derde maakt gebruik van de teksten die leveranciers van informatiesystemen aanleveren.

Een klein deel maakt gebruik van de teksten van KOOP en iets meer dan een derde geeft aan gebruik te maken van teksten van een andere bron. Dat blijken dan bijna altijd teksten te zijn die zelf (soms samen met een bureau) zijn ontwikkeld.

Figuur 13 Maakt u gebruik van modellen/ standaardbrieven/ teksten? (meerdere antwoorden mogelijk)



De vraag die in de vragenlijst niet is gesteld: 'bent u tevreden met deze teksten?' Maar uit de behoefte die er is aan standaardteksten – zie hieronder – kan worden afgeleid dat de tevredenheid te wensen overlaat.

Ook maken gemeenten gebruik van verschillende manieren om hun teksten te testen. Bijna een kwart van de gemeenten die de vragenlijst invulden, maken daarbij gebruik van een taalapplicatie. Ook een kwart maakt gebruik van focusgroepen en/of ervaringsdeskundigen. Dat laatste wordt, blijkt uit de interviews, ook gezien als een manier van bewustwording:

Zien hoe mensen je teksten lezen, geeft hele mooi inzichten.

2.4 Aan welke ondersteuning is behoefte?

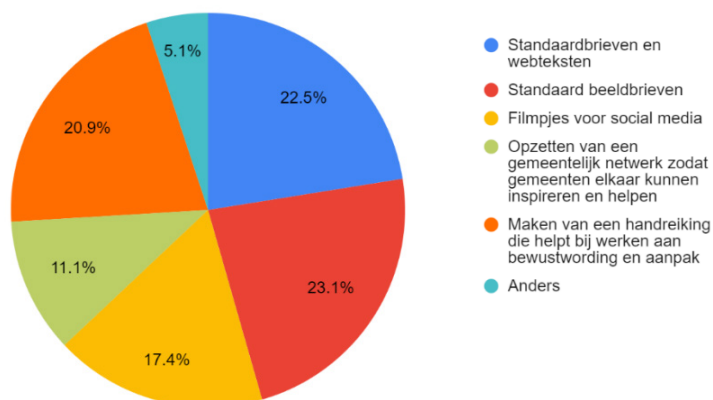
Op welke manier willen gemeenten ondersteund worden?

Omdat de Direct Duidelijk Brigade per 2021 trainingen aan overheidsorganisaties gaat aanbieden en werkt aan een taalapplicatie, vroegen we de gemeenten aan welke communicatiemiddelen of andere wijze van ondersteuning zij behoefte hebben.

De respondenten konden kiezen uit 3 antwoorden. Dan zie je dat er vooral behoefte is aan:

- standaardbrieven en webteksten
- standaard beeldbrieven
- een handreiking die helpt bij werken aan bewustwording en aanpak.

Figuur 14 Aan welke (anders dan schrijftrainingen en trainingen voor taal-coaches) communicatiemiddelen of andere wijze van ondersteuning voor gemeenten heeft u behoefte? (3 antwoorden mogelijk)

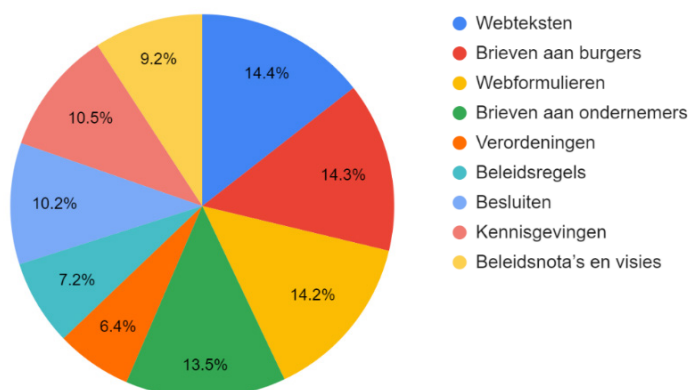


De behoefte aan standaardteksten kwam ook heel sterk naar voren in de gesprekken en sessies. Daarbij werd wel een belangrijke voorwaarde gesteld: wanneer je gebruik maakt van standaardteksten, dan moet je wel rekening houden met aan wie je de brief schrijft. Teksten blijven maatwerk. De behoefte aan standaard beeldbrieven die in de vragenlijst naar voren komt, kwam in de gesprekken minder vaak aan bod.

De behoefte aan standaard (beeld)brieven en webteksten zie je ook terug in de vragenlijst wanneer gevraagd wordt welke teksten op B1 geschreven zouden moeten zijn. De overduidelijke top vier is dan:

- Webteksten
- Brieven aan burgers
- Webformulieren
- Brieven aan ondernemers

Figuur 15 Welke teksten moeten volgens u op B1-niveau geschreven zijn? (meerdere antwoorden mogelijk)



Omdat uit de interviews en sessies al de behoefte om standaardteksten op B1-niveau bleek, werd gevraagd welke teksten op B1-niveau geschreven moesten worden. Uit een lijst van 9 mogelijkheden, kwam een duidelijke top 4 naar boven die allemaal even hoog scoorden. De webteksten, brieven aan burgers, brieven aan ondernemers en webformulieren. Direct daarna komen de kennisgevingen en besluiten.

De open vraag in de vragenlijst 'welke documenten en onderwerpen moet het eerst worden opgepakt als er standaardinformatie op B1 voor de gemeenten zou worden ontwikkeld', bleek in de vragenlijst lastig te beantwoorden. Bijna de helft van de respondenten heeft deze vraag overgeslagen.

Degenen die de vraag wel beantwoorden, zeggen vaak dat je moet beginnen met de brieven die voor elke of veel gemeente(n) hetzelfde zijn, zoals paspoort aanvragen, rijbewijs, afval. Maar ook de brieven aan inwoners van de afdeling sociaal domein en de juridische teksten worden genoemd.

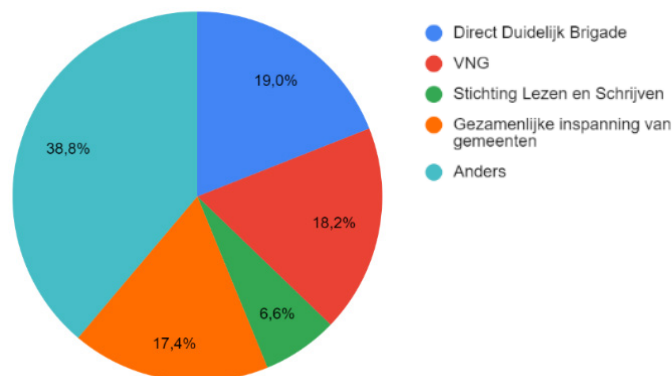
Dit komt overeen met wat in de gesprekken aan bod kwam. Duidelijke teksten zijn juist bij de onderwerpen die spelen in het sociaal domein van groot belang. Omdat het hier gaat over moeilijke onderwerpen die de inwoner echt raken. Ook werd in de gesprekken regelmatig aangegeven dat het goed zou zijn als er meer standaard juridische teksten worden aangeboden. En dat het zou helpen wanneer de VNG aangeeft dat deze teksten juridisch voldoen.

Daarnaast wordt hier – net als tijdens een paar gesprekken – gevraagd om duidelijke teksten over landelijke thema's zoals Omgevingswet, Nieuwe Wet Inburgering en wetswijzigingen

Het maakt kennelijk niet echt uit wie deze teksten zou moeten maken. De voorkeur verdeeld

zich over de Direct Duidelijk Brigade, de VNG en Gezamenlijke inspanning van gemeenten. De meeste respondenten geven bij 'anders' aan dat ze er of geen mening over hebben of dat het een combinatie zou moeten zijn van deze organisaties.

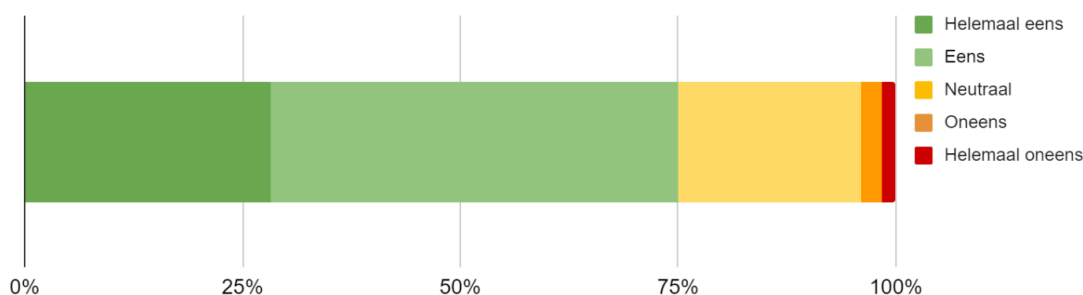
Figuur 16 Welke organisatie zou standaardinformatie op B1 niveau volgens u moeten opstellen?



De handreiking die door 20% van de gemeenten wordt genoemd, werd tijdens de gesprekken geopperd door gemeenten die nog meer aan het begin staan. Mogelijk is dat ook de groep die hier in de vragenlijst om vraagt.

Ook al hebben we het in hier niet specifiek uitgevraagd, toch goed om te noemen is dat bij de vraag of gemeenten schrijfcoaches inzetten, meer dan 70% aangeeft aan dat ze hier behoefte aan hebben of dat ze het huidige aanbod willen uitbreiden.

Tijdens de gesprekken kwam ook een aantal keer naar voren dat gemeenten willen dat de VNG de gemeenten en bestuurders stimuleert om aandacht aan dit onderwerp te geven. De reacties op de stelling 'De VNG moet bij gemeenten aandringen op het belang van duidelijke communicatie door gemeenten' onderschrijven die behoefte.



Figuur 17 De VNG moet bij gemeenten aandringen op het belang van duidelijke communicatie door gemeenten.

De toelichtingen bij deze stelling lopen uiteen. Men verwacht door meer aandacht van de VNG meer bestuurlijk draagvlak, meer urgentie, maar daarnaast wordt aangegeven dat VNG juist concrete hulp kan bieden.

Dit zal helpen bij het daadwerkelijk handen en voeten geven aan duidelijke communicatie. Bewustwording en het trainen van mensen is namelijk wel een zaak van de lange adem; aandacht vragen door de VNG kan helpen bij agendering en bewaking.

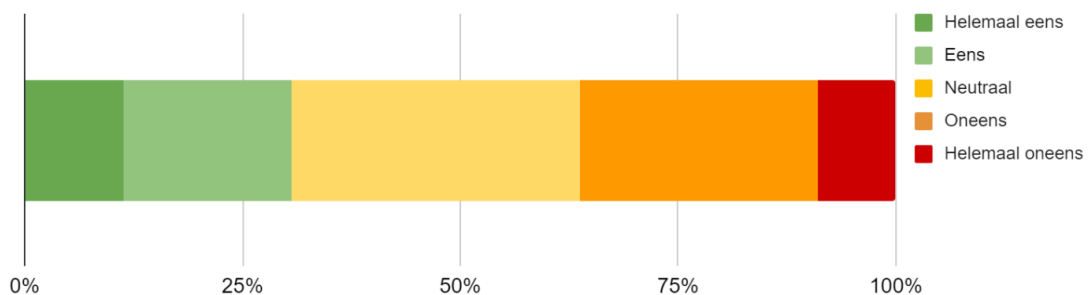
Ik denk dat de VNG een voortrekkersrol zou kunnen hebben bij het hele duidelijk communiceren verhaal. Zo kunnen zij bijvoorbeeld inventariseren welke brieven er door verschillende gemeenten al op B1 gezet zijn. Deze brieven e.d. kunnen bijvoorbeeld via VNG beschikbaar gesteld worden, zodat niet iedere gemeente opnieuw het wiel hoeft uit te vinden. Immers, veel gemeenten hebben dezelfde soort onderwerpen/taken waarover ze moeten communiceren.

En dan voor al op bestuurlijk- of directieniveau. Dan kan er namelijk ook gesproken worden over de kosten en tijd van collega's wat het met zich meebrengt. Nu komt het erbij, moet het er tussendoor en dat werkt gewoon niet.

Tijdens de interviews en sessies ging het ook regelmatig over het taalniveau B1. Dit taalniveau staat voor eenvoudig Nederlands, dat wordt gebruikt omdat de overgrote meerderheid van de bevolking teksten op taalniveau B1 begrijpt. Het grootste deel van de gemeenten die ik sprak werkt er aan om hun teksten op B1-niveau te krijgen.

Tegelijkertijd kwam in die gesprekken en sessies naar voren dat er gemeenten zijn die niet willen werken met taalniveaus. Zij geven aan dat dit een achterhaald concept is dat nooit bewezen effectief is gebleken. Zij sturen daarom op teksten die zijn afgestemd met doelgroepen. Het taalniveau kan dan een startpunt zijn, maar vaak blijkt B1 veel te hoog om iedereen te bereiken. Daarbij, zo wordt gezegd, het gaat dan alleen over het aspect van taal, terwijl communicatie zo veel meer is dan alleen tekst. Dit laatste punt werd bij alle gesprekken en sessies door alle deelnemers onderschreven.

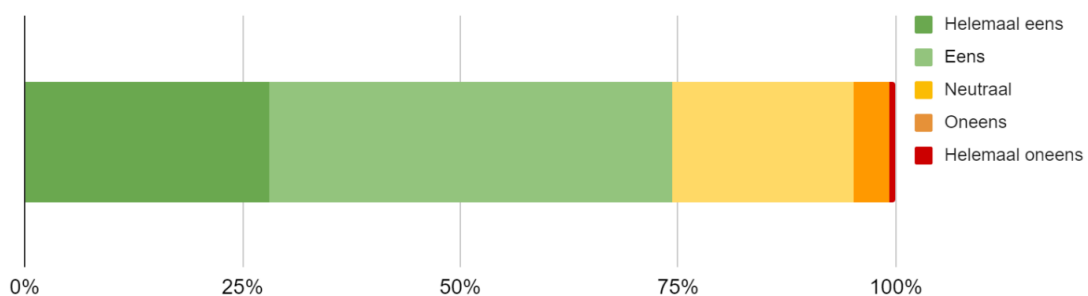
Wanneer je vraagt of er een wettelijk taalniveau moet worden vastgelegd voor de overheidscommunicatie, dan is ruim een derde het (helemaal) oneens met de stelling. En een derde staat er neutraal tegenover.



Figuur 18 Er moet wettelijk worden vastgelegd op welk taalniveau de overheid met burgers communiceert.

Degenen die het met de stelling eens zijn, geven aan dat het kan werken als stok achter de deur. De vergelijking met de wettelijke webrichtlijnen wordt een aantal keer gemaakt. Degenen die het niet met de stelling eens zijn stellen vraagtekens bij handhaving, geven aan dat het al is geregeld in de toegankelijkheidseisen en zeggen dat het moet komen uit intrinsieke motivatie omdat je er voor de burger moet zijn.

Omdat in de gesprekken ook regelmatig werd aangegeven dat landelijke aandacht voor het onderwerp helpend is, legden we ook de stelling voor of er meer landelijke aandacht moet zijn voor het belang van duidelijke overheidscommunicatie. Bijna twee derde van de respondenten is het hiermee eens. De gemeenten die neutraal of oneens antwoorden, verwijzen vaak naar de al bestaande Direct Duidelijk Brigade.



Figuur 19 Er moet meer landelijke aandacht zijn voor het belang van duidelijke overheidscommunicatie

Welke kosten schat de gemeente in te moeten maken voor de uitvoering van duidelijke overheidscommunicatie?

Het is niet gelukt om te achterhalen hoeveel kosten men verwacht die ze zullen moeten inzetten voor duidelijke overheidscommunicatie. In de gesprekken bleek dat al een lastige vraag – mogelijk omdat het vaak gaat over incidenteel geld, verspreid over verschillende afdelingen. Wel blijkt dat er voornamelijk wordt ingezet op incidenteel geld, terwijl er een grote vraag is naar meer structurele financiering.

Hoe kan die ondersteuning (incidenteel of structureel) worden georganiseerd?

Wat zijn dan de randvoorwaarden? En wat zijn de risico's?

Ook dit is een vraag die voor de mensen die ik sprak, te lastig was om te beantwoorden. Deze vragen zijn dan ook niet meer meegenomen in de vragenlijst.

3 Conclusies

De conclusies kunnen op twee punten worden ingedeeld. Conclusies die te maken hebben met beleid en verantwoordelijkheid. Hoe het beleid op dit moment is geregeld en wat men denkt dat nodig is om te werken aan duidelijke communicatie. De andere conclusies gaan meer over de behoeften die men heeft om het beter te doen.

Bij de aanbevelingen wordt waar mogelijk aangegeven wie deze zou kunnen oppakken, het ministerie van Binnenlandse Zaken, de VNG of de gemeenten zelf.

3.1 Conclusies op het gebied van beleid en verantwoordelijkheid

- 1 Gemeenten vinden het hun verantwoordelijkheid om duidelijk te communiceren naar hun inwoners. Uit het enthousiasme vanuit gemeenten om mee te doen aan de interviews, sessies en het groot aantal reacties op de vragenlijst blijkt dat gemeenten het onderwerp belangrijk vinden. Dat ze zich realiseren dat de hun inwoners behoefte hebben aan duidelijke en heldere informatie. En dat ze er daarom graag meer en beter werk van willen maken.
- 2 Het onderwerp duidelijke overheidscommunicatie door gemeenten is op verschillende manieren beleidsmatig op te zetten. Vanuit afdelingen – communicatie, klantcontactcentrum of bij alle afdelingen apart. Specifiek beleid op laaggeletterdheid kan ertoe leiden dat de gemeente ook bewuster wordt van duidelijke communicatie naar alle inwoners. En wanneer er beleid bij de gemeente is op inclusie of toegankelijkheid is duidelijke taal daar vaak een onderdeel van.

Politiek draagvlak voor het onderwerp kan ook op verschillende manieren behaald worden: doordat het in het college-akkoord staat, dat er een motie is aangenomen of dat de Direct Duidelijk Deal is getekend.

Zeker uit het kwalitatieve deel van het onderzoek kan worden geconcludeerd dat wanneer er politiek draagvlak bij de gemeente is voor duidelijke communicatie naar de inwoners en ondernemers, dit helpt om het onderwerp in de organisatie op de agenda te zetten. En daarmee krijgt het onderwerp de benodigde urgentie en aandacht.

Dat wil echter niet zeggen dat wanneer er politiek draagvlak is, dat dit dan ook automatisch betekent dat er ook **structureel** financiële middelen beschikbaar zijn voor de gemeente om er aan te werken.

- 3 Belangrijker dan politiek draagvlak blijkt dat de gemeente inziet dat duidelijke communicatie een verantwoordelijkheid is voor de hele gemeente. Dat er integraal door de organisatie aan wordt gewerkt. Met een paar belangrijke aandachtspunten:
 - dat structurele aandacht noodzakelijk is
 - dat het goed werkt als je een projectteam als aanjager aanstelt
 - dat je er stap voor stap aan moet werken, met een punt op de horizon

- dat managers er actief op moeten sturen
- dat duidelijke communicatie meer is dan alleen duidelijke teksten (en dus ook dat je altijd moet blijven kijken naar wie je doelgroep is of aan wie je een brief schrijft)
- dat het een kwestie van lange adem is

3.2 Conclusies op het gebied van behoefte bij gemeenten

- 4 Er is blijvend behoefte aan meer bewustwording voor en rond dit onderwerp. Men vindt bewustwording cruciaal om medewerkers duidelijker te laten communiceren. Ze moeten begrijpen waarom dit nodig is. Daarom hebben de gemeenten er behoefte aan dat:
 - de VNG gemeenten en bestuurders stimuleert dit onderwerp op de agenda te zetten.
 - er landelijke aandacht blijft voor het belang van duidelijke overheidscommunicatie.
- 5 Er is veel vraag naar schrijftrainingen en trainingen voor schrijfcoaches.
- 6 Er is veel behoefte aan standaard materialen (brieven, webteksten, alinea's, filmpjes etc) en goede voorbeelden. Waarbij het goed is om aan te geven dat:
 - huidig bestaand materiaal niet breed bekend is
 - juridische teksten, teksten sociaal domein en een aantal nieuwe wetgevingen veel problemen geven.
 - het niet uitmaakt wie deze materialen maakt, men wil graag van elkaar leren.
 - er rekening gehouden kan worden met speciale wensen zoals stijl van een gemeente.
 - er gekeken moet worden of er een convenant-afspraken gemaakt kan worden met systeemleveranciers waarin standaardteksten zijn opgenomen.
- 7 Dat (beginnende) gemeenten behoefte hebben aan een handreiking die helpt bij het maken van een plan van aanpak

4 Aanbevelingen

De aanbevelingen komen voort uit de conclusies, maar ook uit de ideeën die tijdens de gesprekken (interviews, sessies, klankbordgroep en begeleidingscommissie) zijn geopperd.

Daarbij is waar mogelijk onderscheid gemaakt in aanbevelingen voor VNG, het ministerie van Binnenlandse Zaken en gemeenten. Tegelijkertijd blijkt uit het onderzoek dat dat intensievere samenwerking tussen de VNG, de Direct Duidelijk Brigade van het ministerie van BZK en andere overheden slim is. Er valt veel van elkaar te leren en met elkaar te delen.

4.1 Wat kan de VNG doen?

- 1 De VNG moet actief uitdragen dat dit onderwerp belangrijk is:
 - a. Door (meer) bekendheid te geven aan initiatieven Direct Duidelijk Brigade
 - b. Door te laten zien wat VNG zelf doet om duidelijk te communiceren
- 2 Gemeenten ondersteunen door:
 - a. Dit onderwerp onderdeel te laten zijn van het al ingediende projectvoorstel 'aanjaagteam digitale toegankelijkheid' (in dit voorstel wordt dit onderzoek ook al aangekondigd). Hiervoor zal dit projectvoorstel zo nodig in overleg met BZK uitgebreid moeten zodat er ruimte is om:
 - Een handreiking te maken voor gemeenten die in het beginstadium zitten.
 - De ontwikkeling van modellen en standaardteksten. Denk aan duidelijke teksten voor de verkiezingen in maart 2021, brieven sociaal domein omdat daar de pijn het meest gevoeld wordt of rondom nieuwe wetgeving zoals de Omgevingswet.
 - Deze brieven ontsluiten via de kennisbank van VNG Realisatie.
 - Actiever bestaande goede voorbeelden te delen (bijvoorbeeld via [gemeenten in beeld](#)).
 - Gemeenten met elkaar in contact brengen, waarbij gebruik wordt gemaakt van de netwerken die er al zijn (denk aan klankbordgroep van dit onderzoek, het G4-netwerk, communicatieadviseurs sociaal domein, netwerk Direct Duidelijk).
 - b. Verkennen of het mogelijk is om structureel te werken aan de ontwikkeling van modellen en standaardteksten voor communicatie in het kader van Samen Organiseren. Door generieke content te maken kunnen gemeenten ontzorgd worden en is er efficiëntiewinst te halen.
 - c. Maak met een team juristen een aantal goede en (door de VNG) gedragen direct duidelijke voorbeelden of modellen van juridische teksten zoals modelverordeningen en besluiten.

4.2 Wat kan het ministerie van Binnenlandse Zaken/Direct Duidelijk Brigade doen?

- 1 Ruimte bieden (in tijd en financiën) binnen het project 'aanjaagteam digitale toegankelijkheid' om dit onderwerp bij gemeenten (structureel) op de agenda te krijgen.

- 2 VNG en gemeenten betrekken bij de aansturing van de Direct Duidelijk Brigade waar dat nu nog vooral een initiatief is van BZK. Verbreed het draagvlak voor deze aanpak door VNG en andere overheden hierbij te betrekken.
- 3 VNG en gemeenten te betrekken bij de (door)ontwikkeling van diverse activiteiten. Bijvoorbeeld het ontwikkelen van een methode/meetinstrument waarmee gemeenten (en andere overheden) zelf kunnen meten of en hoe ze vooruitgang boeken. Of de inwoners (of klanten van de overheidsdienst) ervaren dat er duidelijker wordt gecommuniceerd.
- 4 Door met name aandacht te besteden aan de duidelijke communicatie in de keten en bij de grote uitvoeringsorganisaties verenigd in de Manifestgroep.

4.3 Wat kunnen gemeenten nu al doen?

- 1 Duidelijke communicatie structureel aandacht geven – stap voor stap, met stip op de horizon – en bij voorkeur structurele financiële middelen voor vrij maken.
- 2 Aansluiting zoeken bij gemeenten waar van te leren valt.
- 3 Aanhaken bij de projectactiviteiten van het ‘aanjaagteam digitale toegankelijkheid’ die de VNG gaat uitvoeren.
- 4 Het onderwerp meenemen in de managementtrainingen.

Bijlage 1 – Gespreksleidraad diepte-interviews

Aanleiding: Het ministerie van Binnenlandse Zaken is gestart met de Direct Duidelijk Brigade die overheidsorganisaties helpt duidelijk te communiceren: Direct Duidelijk. Gemeenten zijn een van de doelgroepen in deze campagne. BZK en VNG willen samen verkennen of bestuurlijke afspraken kunnen helpen om structureel aandacht voor duidelijke overheidscommunicatie bij gemeenten te stimuleren.

BZK wil daarom weten op welke manier gemeenten het beste geholpen zijn. Dit behoefteonderzoek heeft daarom als doel: Inzicht krijgen in de behoeften van gemeenten als het gaat om duidelijke overheidscommunicatie. Op basis daarvan kunnen aanbevelingen worden gedaan op welke wijze de Direct Duidelijk Brigade het beste gemeenten kan ondersteunen.

Kennismaking: Ik begin het gesprek graag met een kort kennismakingsrondje, zodat we weten vanuit welk perspectief iedereen spreekt. Elke afdeling heeft eigen ervaringen en inbreng.

De gesprekken worden geanonimiseerd weergegeven.

Onderstaande vragen zijn bedoeld als gespreksleidraad. Mogelijk hebben jullie relevante informatie die niet zomaar naar boven komt als we strikt deze vragenlijst aanhouden. Geef dat dan vooral aan. Het gesprek zal ook leiden tot vragen van mijn kant die nu vast nog niet in onderstaand lijstje staan.

Algemeen / huidig beleid:

Waarom is volgens jullie duidelijke overheidscommunicatie van belang?

Heeft jullie gemeente een ambitie beschreven als het gaat over duidelijke overheidscommunicatie?

Heeft jullie gemeente beleid op het gebied van duidelijke overheidscommunicatie? Zijn daar ook financiële middelen aan gekoppeld?

Hoe wordt dit beleid uitgevoerd? En welke knelpunten en belemmeringen zijn er in de organisatie om dit beleid uit te voeren?

Waar focussen jullie op? Communicatie naar buiten, naar de inwoners of ook intern gericht, zoals de stukken voor de raad? Waar zou de focus moeten liggen?

Waar staan jullie nu? Hebben jullie dit onderzocht?

En wat betekent dit in de praktijk? Zien jullie ook dat het voordelen oplevert? Welke knelpunten en belemmeringen zijn er in de organisatie om dit beleid uit te voeren?

Merken jullie dat er specifiek of meer problemen zijn als teksten een juridisch aspect hebben?

Welke ondersteuning is al beschikbaar?

Welke initiatieven, producten en infrastructuur kennen jullie te ondersteuning? En gebruiken jullie deze ook? Waarom wel, waarom niet?

Welke initiatieven heeft de gemeente al genomen? Wat ging daarbij goed? Wat ging minder? En waarom?

Aan welke ondersteuning is behoefte?

Hoe zouden jullie ondersteund willen worden? Waar denken jullie dan aan?

Huren jullie zelf ook wel eens in? Bureau's, zzp-ers, LFB?

Hoeveel kost het jullie gemeente om ervoor te zorgen dat er duidelijk wordt gecommuniceerd?

En wat levert het jullie op?

Wat verwachten jullie van BZK? En van de VNG? Is er een voorkeur van wie de ondersteuning komt?

Wat zouden de randvoorwaarden zijn als de ondersteuning er komt? Wat zouden de risico's zijn?

BZK heeft de volgende producten in ontwikkeling, hoe klinkt dat:

Zaken die al dit najaar komen:

- 1 Ontwikkelen taalapplicatie (zoals Klinkende Taal) en licenties beschikbaar stellen.
- 2 Hulplijn nav Heerlijk Helder (taaladvies op afstand).
- 3 Tour door Nederland met Stichting Lezen en Schrijven: hoe kunnen organisaties burgers (ook laaggeletterden) betrekken (dus denk ook aan klantreizen). Stichting ABC doet de digitale variant.

Vanaf 2021

- 4 Schrijftrainingen (communicatietraining – primair gericht op teksten, maar ook telefonisch, of aan de balie.
- 5 Plus training schrijfcoach (of taalcoach – naam nog niet besloten)

Beide trainingen worden ontwikkeld voor fysiek en digitaal.

Bijlage 2 – deelnemers interviews en gesprekken

Deelnemers interviews

Leiden (124.899 inwoners / Zuid-Holland)

- Miriam van der Loo, unitleider bestuur en communicatie
- Jacob van Egmond, juridisch medewerker bezwaar en beroep team Vergunningen Openbare Ruimte
- Lara Moerer, beleidsmedewerker dienstverlening
- Petra de Goei, beleidsmedewerker dienstverlening

Leudal (35.681 inwoners / Limburg)

- Olga van de Ven, beleidsmedewerker dienstverlening
- Linda Seegers, kwaliteitsmedewerker afdeling ruimte
- Yvonne Houtakkers, procesregisseur
- Irma Huis in 't Veld, communicatieadviseur

Gemeente Utrecht (352.866 inwoners / Utrecht)

- Pauline Meijer, adviseur bedrijfsvoering en schrijfcoach
- Martine Thijs, projectleider organisatieontwikkeling Ruimte

Gemeente Den Haag (537.833 inwoners, Zuid-Holland)

- Frank Welling, communicatieadviseur
- Monica Rijnenberg Kienhuis
- Judith Vastenburg, domeinmedewerker Stad en bestuur OCW

Gemeente Goeree-Overflakkee (49.611 inwoners, Zuid-Holland)

- Willeke Moerkerk, teamleider externe dienstverlening; burgerzaken, callcenter en communicatie
- Miriam van Heusden, beleidsadviseur publieke dienstverlening
- Debby de Ruijter, communicatieadviseur

Gemeente Haarlemmermeer (154.235 inwoners, Noord-Holland)

- Charlotte Holst, strategisch adviseur dienstverlening
- Muriel Oldekater, Processpecialist Zorg en ondersteuning
- Jacinta de Moor, communicatieadviseur

Gemeente Zundert (8.200 inwoners, Brabant)

- Nienke van Est, communicatieadviseur
- Bulent Acer, beleidsmedewerker EZ
- Ingrid Tjapilon, programmacoördinator Service

Gemeente Heerlen (86.832 inwoners, Limburg)

- Siry Huis in t Veld, beleidsondersteuner burgerzaken
- Jacqueline Waltmans, medewerker bewonersinitiatieven openbare ruimte
- Norbert Kohlen, evenementencoördinator
- Raoul Kleintjes, projectleider lokale inclusie
- Karin van Meelis / buurtregisseur

Deelnemers sessies

Sessie medewerkers klantcontactcentrum, publieksinformatie

Leudal, Olga van de Ven, beleidsmedewerker/adviseur dienstverlening
Horst aan de Maas, Annemiek Lucassen, adviseur dienstverlening
Wijchen, Annemarie Albers, specialist burgerzaken
Oss, Cristel Kerkhof, adviseur dienstverlening
Leidschendam-Voorburg, Dalila van Delft, adviseur dienstverlening

Sessie beleidsmedewerkers, juristen

Capelle aan den IJssel, Clasina Thuijs- van Harten, senior belastingen
Reimerswaal, Marie-Louise Van Zon, Jurist
Velsen, Stephan Pronin, Vergunningverlener

Sessie communicatieadviseurs

Capelle aan den IJssel, Esther van Eeuwijk, communicatiemedewerker
Capelle aan den IJssel, Hennie de Man – Koolwijk, communicatieadviseur
Capelle aan den IJssel, Marloes Broomans, adviseur online communicatie
Den Haag, Lodewijk van Noort, projectleider Direct Duidelijk Den Haag
Doesburg, Josine Groen, communicatieadviseur
Haarlemmermeer, Jacinta de Moor, communicatieadviseur
Maastricht, Petra Limpens, adviseur online communicatie
Nijmegen, Myriam Ruijten, contentmanager
Noordwijk, Ria Weijers, (senior) communicatieadviseur
Velsen, Cindy Thijssen, tekstschrijver
Waddinxveen, Xandra van den Nouland, senior communicatieadviseur
Waddinxveen, Muriel van As, communicatieadviseur
Zundert, Nienke van Est, communicatieadviseur
Zutphen, Astrid Andringa, communicatieadviseur
VNG, Esther Bunnik, hoofd communicatie
Brigitte Wonnink, VNG, communicatieadviseur informatievoorziening Werk en Inkomen

Bijlage 3 – Vragenlijst behoefteonderzoek duidelijke overheidscommunicatie

De Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG) onderzoekt hoe gemeenten geholpen kunnen worden bij duidelijke overheidscommunicatie. Denk daarbij aan eenvoudig te begrijpen brieven, webteksten, formulieren en andere informatie. Met name gericht op inwoners en ondernemers.

Op basis van deze vragenlijst, maar ook interviews, groepsgesprekken wordt een advies geschreven aan de VNG en de Direct Duidelijk Brigade van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK) hoe die ondersteuning er het beste uit kan zien.

Het invullen van de vragenlijst duurt ongeveer 15 minuten. Alvast heel veel dank voor uw tijd. De vragenlijst bestaat uit vijf thema's. De gegevens worden anoniem verwerkt.

Vooraf: in deze vragenlijst spreken we op verschillende plekken over B1-niveau. Daarmee bedoelen we hier eenvoudige overheidscommunicatie die de meeste inwoners en ondernemers begrijpen. Wij zijn ons ervan bewust dat je met schrijven op B1-niveau nog altijd een groep mensen niet bereikt.

Achtergrondvragen

1. Bij welke gemeente werkt u?
 - ...
2. Hoeveel inwoners heeft uw gemeente?
 - Minder dan 25.000
 - Tussen de 25.000 en 50.000
 - Tussen de 50.000 en 100.000
 - Meer dan 100.000
3. Op welke afdeling werkt u?
 - Communicatie
 - Klantcontactcentrum / publieksdienstverlening of een afdeling die daar op lijkt
 - Anders, namelijk ...
4. Wat is uw functie?
 - Manager
 - Adviseur / beleidsmedewerker
 - Anders, namelijk...

De volgende vragen en stellingen gaan over het huidige beleid van uw gemeente over duidelijke overheidscommunicatie:

5. Heeft uw gemeente beleid vastgesteld over duidelijke communicatie naar inwoners en ondernemers? (meerdere antwoorden mogelijk)
 - Ja, vastgesteld in collegeakkoord
 - Ja, motie aangenomen in de raad
 - Ja, beleid gericht op laaggeletterdheid
 - Ja, beleid gericht op inclusie en/of diversiteit
 - Ja, Direct Duidelijk Deal ondertekend
 - Ja, standaard binnen ons communicatiebeleid
 - Ja, een of meer afdelingen hebben een notitie over duidelijke communicatie ontwikkeld
 - Dit is bij ons in ontwikkeling
 - Nee
6. Is er binnen uw gemeente één specifieke afdeling aangewezen om ervoor te zorgen dat uw gemeente duidelijk communiceert?
 - Ja, de afdeling communicatie
 - Ja, de afdeling klantcontactcentrum, publieksdienstverlening of soortgelijk
 - Ja, een andere afdeling namelijk...
 - Anders, ...
 - Nee, wij zijn (op dit moment) niet bezig met duidelijke overheidscommunicatie
7. Tegen welke problemen loopt u aan als u de brieven, formulieren en webteksten wil laten schrijven in duidelijke taal? (vijf antwoorden mogelijk)
 - Er zijn geen problemen
 - Er is gebrek aan bestuurlijk draagvlak
 - Er wordt niet op gestuurd door managers
 - Er is geen plan hoe dit in de gemeente opgestart moet worden
 - Er is onvoldoende bewustzijn van het belang van duidelijke taal
 - Er is te weinig structurele aandacht
 - Er is weerstand bij de beleidsafdelingen
 - Er is weerstand bij de juridische afdelingen
 - Er is weerstand bij de software leverancier
 - Er is te weinig kennis en ervaring met over duidelijke taal
 - Er is onvoldoende capaciteit
 - Er is onvoldoende budget
 - Anders....
8. Welke teksten moeten volgens u op B1-niveau geschreven zijn? (meerdere antwoorden mogelijk)
 - Brieven aan burgers
 - Brieven aan ondernemers
 - Webteksten
 - Webformulieren
 - Verordeningen
 - Beleidsregels
 - Besluiten
 - Kennisgevingen
 - Beleidsnota's en visies
9. Test u de begrijpelijkheid en duidelijkheid van overheidscommunicatie?
 - Ja, met focusgroep(en)
 - Ja, met behulp van een taalapplicatie die test op B1

- Ja, door de inzet van ervaringsdeskundigen
- Nog niet, willen we graag doen
- Nee

10. Stelling: Om duidelijk te communiceren richting inwoners en ondernemers moeten ook de interne beleidsstukken en stukken voor de raad in duidelijke taal (B1) worden geschreven.
- ☐ Helemaal mee eens ☐ Eens ☐ Neutraal ☐ Oneens ☐ Helemaal mee oneens
11. Stelling: Alleen wanneer duidelijke communicatie integraal, door de hele gemeente wordt aangepakt, heeft het een kans van slagen.
- ☐ Helemaal mee eens ☐ Eens ☐ Neutraal ☐ Oneens ☐ Helemaal mee oneens

Nu volgen een paar vragen die betrekking hebben over bewustwording rondom duidelijke communicatie

12. Welke groep medewerkers binnen de gemeente is zich volgens u het **meest bewust** van het feit dat duidelijke communicatie richting inwoners en ondernemers van belang is? (3 antwoorden mogelijk)
- De mensen die zeer regelmatig direct contact hebben met inwoners en ondernemers
 - De medewerkers bij de afdeling klantcontactcentrum, publieksdienstverlening of soortgelijk
 - Medewerkers afdeling communicatie
 - Juristen
 - Beleidsmedewerkers
 - Bestuurders
 - Managers
 - Iedereen in onze gemeente
13. Welke groep medewerkers binnen de gemeente is zich volgens u het **minst bewust** van het feit dat duidelijke communicatie richting inwoners en ondernemers van belang is? (3 antwoorden mogelijk)
- De mensen die zeer regelmatig direct contact hebben met inwoners en ondernemers
 - De medewerkers bij de afdeling klantcontactcentrum, publieksdienstverlening of soortgelijk
 - Medewerkers afdeling communicatie
 - Juristen
 - Beleidsmedewerkers
 - Bestuurders
 - Managers
 - Iedereen in onze gemeente
14. Op welke manier wordt in uw gemeente gewerkt aan bewustwording rond het belang van duidelijke overheidscommunicatie?
- Er is een persoon of (project)team die dit onderwerp structureel aanjaagt
 - Er zijn verschillende projecten en pilots waarbij dit onderwerp aan bod komt
 - Er wordt niet specifiek gewerkt aan bewustwording rond dit onderwerp
15. Stelling: Onze gemeente zet zeer goed in op bewustwording rond dit onderwerp
- ☐ Helemaal mee eens ☐ Eens ☐ Neutraal ☐ Oneens ☐ Helemaal mee oneens

16. De VNG moet bij gemeenten aandringen op het belang van duidelijke communicatie door gemeenten
☐ Helemaal mee eens ☐ Eens ☐ Neutraal ☐ Oneens ☐ Helemaal mee oneens
17. Stelling: Het ministerie van BZK moet meer aandacht vragen voor het belang van duidelijke overheidscommunicatie.
☐ Helemaal mee eens ☐ Eens ☐ Neutraal ☐ Oneens ☐ Helemaal mee oneens
18. Stelling: er moet wettelijk worden vastgelegd op welk taalniveau de overheid met burgers en ondernemers communiceert.
☐ Helemaal mee eens ☐ Eens ☐ Neutraal ☐ Oneens ☐ Helemaal mee oneens

Wilt u uw antwoord toelichten?

Nu volgen een paar vragen in hoeverre u bekend bent met en behoefte heeft aan producten en diensten die kunnen helpen om duidelijk te communiceren richting inwoners en ondernemers.

19. Maakt uw gemeente gebruik van schrijftrainingen voor uw medewerkers?
 - Ja, die geven we zelf
 - Ja, daarvoor huren we externe bureaus in
 - Nee, dat is niet nodig
 - Nee, maar daar is wel behoefte aan
 - Dat weet ik niet
20. Worden in uw gemeente schrijfcoaches (eigen medewerkers die collega's helpen bij het schrijven in duidelijke taal) ingezet?
 - Ja, wij hebben op meerdere afdelingen schrijfcoaches
 - Ja, en dat zouden we willen uitbreiden
 - Nee, dat is niet nodig
 - Nee, maar daar is wel behoefte aan
 - Dat weet ik niet

Veel teksten en onderwerpen zijn voor alle gemeenten hetzelfde. Waar mogelijk ontwikkelt de VNG daar standaardteksten of producten voor.

21. Maakt u gebruik van modellen/standaardbrieven/teksten? (meerdere antwoorden mogelijk)
 - Ja, van leveranciers van informatiesystemen
 - Ja, van KOOP (kennisgevingen en besluiten)
 - Ja, van andere bron namelijk
 - Nee
22. Maakt u gebruik van de beschikbare webteksten voor toptaken op B1-niveau van de VNG?
 - Ja, vaak
 - Ja, soms
 - Nee, ik vind deze niet behulpzaam
 - Nee, ik ken deze niet
 - Nog niet, maar daar heb ik wel behoefte aan

Het ministerie van BZK ontwikkelt schrijftrainingen, trainingen voor schrijfcoaches en stelt op termijn behulpzame taalinstrumenten ter beschikking. De VNG wil weten of u behoefte heeft aan andere standaardcommunicatiemiddelen of ondersteuning voor gemeenten.

23. Aan welke (anders dan schrijftrainingen en trainingen voor taalcoaches) communicatiemiddelen of andere wijze van ondersteuning voor gemeenten heeft u behoefte? (3 antwoorden mogelijk)
- Standaardbrieven en webteksten
 - Standaard beeldbrieven
 - Filmpjes voor social media
 - Opzetten van een gemeentelijk netwerk zodat gemeenten elkaar kunnen inspireren en helpen
 - Maken van een handreiking die helpt bij werken aan bewustwording en aanpak
 - Anders, namelijk
24. Als er standaardinformatie op B1-niveau wordt opgesteld, welke soort documenten en welke onderwerpen moeten dan als eerste worden opgepakt? (open vraag, max 5 bullets)
25. Welke instantie zou standaardinformatie op B1 niveau volgens u moeten opstellen?
- Direct Duidelijk Brigade
 - VNG
 - Taalunie
 - Stichting Lezen en Schrijven
 - Gezamenlijke inspanning van gemeenten

Nu volgt nog een vraag over de financiële kant van het werken aan duidelijke communicatie door gemeenten.

26. Op welke wijze zet u financiële middelen in voor duidelijke overheidscommunicatie? (meerdere antwoorden mogelijk)
- Er is structureel budget beschikbaar om aandacht te geven aan dit onderwerp (mogelijkheid om bedrag in te vullen)
 - Er is structureel budget voor schrijftrainingen
 - Er is incidenteel budget voor een campagne
 - Er is incidenteel budget voor schrijftrainingen
 - Afdelingen moeten zelf trainingen financieren
 - Wij zijn dit nog aan het begroten
 - Hiervoor is geen budget vrijgemaakt
27. Heeft u naar aanleiding van deze enquête nog vragen of opmerkingen?
28. Mogen wij contact met u opnemen om de resultaten af te stemmen?
29. Zo ja, wat zijn uw contactgegevens?

**Vereniging van
Nederlandse Gemeenten**
Realisatie

Nassaulaan 12
2514 JS Den Haag
+31 70 373 80 08
realisatie@vng.nl

December 2020

vngrealisatie.nl