



## Voortgang 2021

De Direct Duidelijk Brigade voerde een enquête uit onder overheidsorganisaties zoals gemeenten, uitvoerders, provincies en het Rijk. Ook onderzocht de Brigade de plannen van de overheidsorganisaties die meedoen met Direct Duidelijk. De belangrijkste resultaten van de enquête en het onderzoek leest u in dit overzicht.

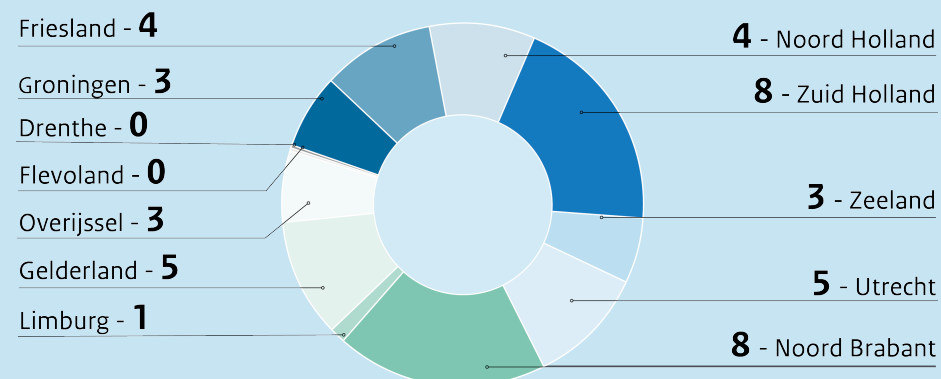
- > Tot nu toe ondertekenden **60 organisaties de Direct Duidelijk-deal**. Met de ondertekening laat een organisatie zien dat begrijpelijke taal belangrijk is. En dat de organisatie actie onderneemt om begrijpelijk te communiceren. Op het kaartje vindt u een overzicht.
- > **45 organisaties** doen mee met **Direct Duidelijk Doen**. Hiermee maken ambtenaren gratis kennis met hulpmiddelen voor begrijpelijk schrijven, zoals taaltrainingen en een taalapplicatie. Deze regeling liep van november 2020 tot 1 september 2021.



Organisaties die meedoen aan Direct Duidelijk Doen sturen een plan van aanpak op naar de Brigade. In die plannen staan vaak de volgende redenen genoemd om aan de slag te gaan met Direct Duidelijk.

- 1 De dienstverlening kan en moet beter, de tevredenheid van burgers en bedrijven is vaak niet zoals men zou willen. In verschillende gemeenten is duidelijke taal dan ook onderdeel van een bredere aanpak voor (inclusieve) dienstverlening. Vaak gaat het over zaken als:
  - helder, duidelijk, begrijpelijk;
  - persoonlijk, dichtbij, klantgericht;
  - deskundigheid, kennis;
  - betrouwbaar, vertrouwen.
- 2 De menselijke maat terugbrengen, van procesmatige communicatie naar echt contact.
- 3 Politieke druk, bijvoorbeeld vragen of een motie vanuit de gemeenteraad.
- 4 De aankomende Omgevingswet die voorschrijft dat bij het omgevingsplan onder meer inwoners moeten worden betrokken.
- 5 Er bestaat een zorgplicht voor passende ondersteuning aan mensen bij overheidsdienstverlening vanuit de (toekomstige) Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer.
- 6 Internationale verplichtingen zoals het VN verdrag Onbeperkt meedoen. Daarin staat dat overheden zich moeten inspannen om iedereen mee te laten doen. Belangrijk hierin is toegankelijke en begrijpelijke overheidstaal.

### Aantal deelnemende organisaties aan Direct Duidelijk Doen per provincie



Opvallend is dat in Drenthe en Flevoland geen enkele organisatie mee doet aan Direct Duidelijk Doen.

In totaal zijn er per  
21 september 2021

**347 taaltrainingen  
aangevraagd en/of  
gevolgd.**



### De aanpak

Uiteraard staat in alle plannen dat aansluiting gezocht wordt bij Direct Duidelijk en gebruik wordt gemaakt van de hulpmiddelen van de Direct Duidelijk Brigade. De meeste organisaties zorgen voor begrijpelijke overheidstaal met taalcoaches. Deze coaches motiveren en helpen eigen collega's om duidelijk te communiceren. Ook wordt het intranet of personeelsblad vaak gebruikt om onbegrijpelijke teksten en/of goede voorbeelden te delen. Medewerkers van bijna alle organisaties volgen een taaltraining. Tot slot gaan organisaties aan de slag met het verbeteren van onduidelijke brieven, formulieren en webteksten.

# RESULTATEN VAN DE ENQUÊTE

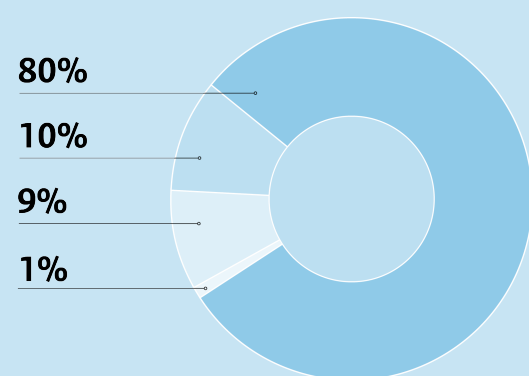


## Deelnemers enquête

- > **161 respondenten.**
- > **139 verschillende overheidsorganisaties.**
- > In bijlage I staat een **overzicht van de respondenten.** Ook semi-overheden zoals zorg en onderwijs namen deel.

## Deelname aan Direct Duidelijk

Van de respondenten geeft ruim **80%** aan dat er momenteel gewerkt wordt aan het verbeteren van teksten in hun organisatie door henzelf of collega's. **10%** geeft aan dat nog te gaan doen. Bij **9%** is het nog onduidelijk. **Slechts 1%** geeft aan dat teksten niet verbeterd worden.



## Gebruik van testpanels

**58% van de respondenten** werkt soms samen met inwoners aan begrijpelijke overheidsteksten. Een lezerspanel beoordeelt dan bijvoorbeeld een tekst. De organisatie kan met de opmerkingen de communicatie verbeteren. **6% geeft aan dat dit altijd gebeurt.** Dit betekent dat in **36% van de gevallen dit helemaal niet gebeurt.** In vergelijking met vorig jaar is dit een lichte verbetering.



## Aantal verbeterde teksten

Sinds het begin van Direct Duidelijk in 2018 zijn naar schatting **ruim 25.000 teksten** (van alle soorten) verbeterd in **ongeveer 120 organisaties**. Gevraagd naar het totaal aantal teksten dat nog verbeterd kan worden ligt de schatting rond de **50.000 teksten in totaal**. Dit zijn overigens inhoudelijk geen unieke teksten, veel gemeenten gebruiken aparte brieven voor hetzelfde doel. Hoewel het hier dus om grote getallen gaat vragen deze wel enige nuance.

## Weerstand

Weerstand van collega's **komt vaak of zeer vaak voor bij 31%** van de ambtenaren die teksten verbeteren. **40% ervaart gemiddelde** weerstand (niet vaak en niet weinig). En **29% ervaart weinig of zeer weinig weerstand**. In vergelijking met vorig jaar is dit een lichte verbetering. De weerstand lijkt wat af te nemen.



## Welke soorten teksten verbeteren organisaties?

Respondenten maakten een **top 5** van soorten teksten die ze verbeteren.

- 1** Brieven algemeen of persoonlijk
- 2** Webteksten en sociale media
- 3** Informatieberichten, folders, bekendmakingen en nieuwsbrieven
- 4** Besluiten met name over toekenning van Wmo en vergunningen
- 5** Formulieren (digitaal en fysiek)

## Wat doen we als Brigade met deze resultaten?

We gebruiken deze resultaten om activiteiten en hulpmiddelen te ontwikkelen naar de behoeften van ambtenaren.

# RESULTATEN VAN DE ENQUÊTE



## Hulp Direct Duidelijk Brigade

We vroegen respondenten waarmee de Direct Duidelijk Brigade ze verder kan helpen met begrijpelijke overheidscommunicatie. Hieruit komt de top 3:

- een taalapplicatie;
- taaltrainingen;
- een voorbeeldteksten databank.

**Opvallend is de nieuwe categorie hulp bij beeldtaal.** Dit is een nieuwe optie in de Direct Duidelijk enquête sinds 2021 en komt sterk naar voren.

## Organisaties die deelnamen

### Gemeenten

|                        |                        |
|------------------------|------------------------|
| op verzoek Anoniem     | Leeuwarden             |
| op verzoek Anoniem     | Leiderdorp             |
| op verzoek Anoniem     | Leudal                 |
| Aalten                 | Lingewaard             |
| Almelo                 | Lochem                 |
| Almere                 | Maastricht             |
| Alphen-Chaam           | Meerijstad             |
| Altena                 | Midden-Drenthe         |
| Amersfoort             | Molenlanden            |
| Amsterdam              | Nieuwegein             |
| Apeldoorn              | Nissewaard             |
| Arnhem                 | Noord-Beveland         |
| Baarle-Nassau          | Noordoostpolder        |
| Barneveld              | Oirschot               |
| Bergeijk               | Oisterwijk             |
| Bladel                 | Oosterhout             |
| Breda                  | Ooststellingwerf       |
| Capelle aan den IJssel | Pijnacker-Nootdorp     |
| Dalftsen               | Rotterdam              |
| De Fryske Marren       | Reusel-De Mierden      |
| Delft                  | Stadskanaal            |
| Den Haag               | Tubbergen              |
| Deventer               | Urk                    |
| Dinkelland             | Utrecht                |
| Eersel                 | Valkenburg aan de Geul |
| Eindhoven              | Veendam                |
| Ermelo                 | Veere                  |
| Gilze en Rijen         | Velsen                 |
| Goeree-Overflakkee     | Venray                 |
| Goes                   | Vijfheerenlanden       |
| Goirle                 | Waadhoeke              |
| Gouda                  | Waalre                 |
| Groningen              | Waalwijk               |
| Haarlemmermeer         | West Beteuwe           |
| Hardenberg             | Westerkwartier         |
| Hoeksche Waard         | Westerwolde            |
| Hof van Twente         | Weststellingwerf       |
| Hoorn                  | Zevenaar               |
| Horst aan de Maas      | Zuidplas               |
| IJsselstein            | Zundert                |
| Krimpen aan den IJssel | Zwolle                 |
| Laarbeek               |                        |

### Provincies

Fryslân  
Groningen  
Noord-Holland  
Overijssel  
Zeeland

### Waterschappen

Hoogheemraadschap van Delfland  
Hoogheemraadschap van Schieland en de Krimpenerwaard  
Waterschap Noorderzijlvest

### Rijk – Zelfstandig Bestuursorgaan (ZBO)

Fonds voor Cultuurparticipatie  
Sociale Verzekeringsbank  
Centraal Bureau voor de Statistiek  
Zorginstituut Nederland

### Rijk Overig

Adviescollege toetsing regeldruk  
Forum Standaardisatie  
Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd  
Inspectie Leefomgeving en Transport  
Inspectie Sociale Zaken en Werkgelegenheid  
Kabinet van de Gevolmachtigde Minister van Sint Maarten  
Maastricht University  
Nationale Politie  
Samenwerkingsverband voortgezet onderwijs

### Rijk – Uitvoeringsorganisatie/agentschap

Belastingdienst  
Dienst Terugkeer en Vertrek  
Douane  
KNMI  
Logius  
Rijks Beveiligings Organisatie en Interdepartementale Post- en Koeriersdienst (RBO en IPKD)  
RIVM  
UBR|HIS (Uitvoeringsorganisatie Bedrijfsvoering Rijk/Haagse Inkoop Samenwerking)  
UWV  
UWV WERKbedrijf

