



# direct duidelijk

heldere overheidscommunicatie

## Direct Duidelijk: op weg naar duidelijke overheidscommunicatie

### Visietekst

Veel burgers vinden het moeilijk om de teksten van de overheid goed te begrijpen. Brieven, formulieren, folders en websites zijn niet alleen moeilijk voor laaggeletterde burgers. Ook veel andere lezers hebben last van de onduidelijke taal van de overheid. Dat komt doordat die taal voor twee problemen zorgt:

- probleem 1: Onduidelijke taal maakt het voor veel mensen lastig om goed te begrijpen wat de overheid vindt, doet of zou moeten doen. Daardoor kunnen ze niet volop meedoen in onze democratische samenleving.
- probleem 2: Onduidelijke taal zorgt ervoor dat veel mensen niet goed weten wat hun rechten en plichten zijn, en wat er precies van hen verwacht wordt. Daardoor kunnen ze de diensten van de overheid niet goed gebruiken.

Om het probleem van onduidelijke overheidstaal aan te pakken, is in 2016 het Nederlands-Vlaamse *Netwerk Begrijpelijke Overheid* (NBO) opgericht. Het NBO is kortgeleden begonnen met de Nederlandse campagne *Direct Duidelijk*. Die campagne sluit aan bij de *Heerlijk Helder*-campagne van de Vlaamse overheid, die in februari 2018 officieel van start is gegaan.

### Wat is het doel van Direct Duidelijk?

Het doel van Direct Duidelijk is dat Nederlandse overheidsorganisaties er voortaan voor zorgen dat ze duidelijke taal gebruiken. Dat betekent dat ze ervoor zorgen dat hun lezers:

- a. begrijpen wat er in de tekst wordt bedoeld;
- b. begrijpen wat een tekst betekent voor hun eigen situatie, en wat ze dus kunnen of moeten doen;
- c. de tekst prettig leesbaar vinden.

Een tekst kan van alles zijn: een brief, een formulier, een folder, een website of een twitterbericht. Maar ook in gesprekken en aan de telefoon moet de overheid duidelijk zijn. Ook dat hoort bij Direct Duidelijk.

Veel bestuurders, politici en ambtenaren vinden al dat de taal van de overheid duidelijk moet zijn. Dat is belangrijk, want alleen als zij echt willen dat duidelijke taal vanzelfsprekend wordt en dat ook laten zien, kan er iets veranderen in de praktijk. Dat gaat allemaal niet vanzelf. Daarom is nu de campagne Direct Duidelijk gestart.

### Waarom is Direct Duidelijk nodig?

Onduidelijke taal van de overheid heeft veel nadelen. Burgers hebben bijvoorbeeld minder vertrouwen in een overheid die niet duidelijk communiceert. Dat is ernstig, want dat vertrouwen is nodig voor een goed werkende samenleving. Verder kan onduidelijke overheidstaal burgers veel geld kosten. Zo kunnen ze toeslagen en kortingen

mislopen, terwijl ze daar wel recht op hebben. Juist de mensen die dat geld het hardst nodig hebben, lopen het grootste risico. Veel van die mensen zijn laaggeletterd en hebben moeite met lezen en schrijven.

De Nederlandse *Stichting Lezen en Schrijven* en het Belgische *Centrum voor Basiseducatie* doen al jaren hun best om mensen die laaggeletterd zijn, te helpen. Bijvoorbeeld door ze beter te leren lezen en schrijven. Dat helpt zeker, maar er is meer nodig om ervoor te zorgen dat ook zij begrijpen wat de overheid bedoelt. Daarvoor moet ook de taal die de overheid gebruikt, begrijpelijker worden. Met begrijpelijke overheidstaal helpen we niet alleen mensen die moeite hebben met lezen en schrijven. Iedereen heeft er voordeel van als de overheid duidelijke taal gebruikt, want het is voor alle burgers belangrijk dat ze de overheid goed begrijpen. Hierbij gaat het niet alleen om teksten van de overheid, maar bijvoorbeeld ook om tv-spotjes of video's van de overheid op internet.

Als mensen de overheid beter begrijpen, heeft dat ook voordelen voor de overheid zelf. Mensen begrijpen dan bijvoorbeeld beter wat de overheid voor hen doet. Dat vergroot de kans dat ze dat ook waarderen. Duidelijke taal kan er ook voor zorgen dat de overheid kosten bespaart. Zo lukte het de gemeente 's-Hertogenbosch om in één jaar 125.000 euro te besparen door simpelweg één formulier voor zorgaanvragen begrijpelijker te maken. Ook overheden in andere landen hebben zo kosten bespaard. Zo heeft de Belgische belastingdienst 18 miljoen euro achterstallig belastinggeld sneller kunnen innen door de aanmaningsbrieven vriendelijker en directer te maken. In Noorwegen zorgde duidelijke overheidstaal ervoor dat burgers veel minder vaak de helpdesk belden en veel minder e-mails met vragen stuurden. Dat scheelt de overheid veel tijd en dus ook geld, dat aan iets anders besteed kan worden.

## Wat gaan we doen?

Hieronder staat wat we gaan doen met de campagne Direct Duidelijk.

- We brengen het belang van duidelijke overheidstaal onder de aandacht bij bestuurders, beleidsmakers, politici, wetenschappers en alle andere belangstellenden.
- We werken nauw samen met de campagne Heerlijk Helder van de Vlaamse overheid. We kijken bijvoorbeeld welke materialen, inzichten, modellen en praktijken we van elkaar kunnen gebruiken. Veel van die onderdelen zijn geschikt voor meer dan één land of meer dan één overheidsorganisatie. Door zo samen te werken met onze Belgische collega's hoeven we beiden niet alles alleen te bedenken én te betalen. Dat scheelt dus ook in de kosten.
- We maken een tekst: de Direct Duidelijk-deal. Iedere overheidsorganisatie die wil meedoen, kan die tekst ondertekenen. Daarmee laat zo'n overheidsorganisatie zien dat ze echt aan de slag gaat met Direct Duidelijk, en dat ze ook in de toekomst goed blijft letten op duidelijke taal.
- We maken een website: [directduidelijk.nl](http://directduidelijk.nl). Op die website kunnen organisaties die meedoen met Direct Duidelijk, belangrijke informatie vinden. Bijvoorbeeld tekstmodellen, schrijftips, checklists en andere hulpmiddelen.
- We reiken ieder jaar twee prijzen uit:
  1. een prijs voor de Nederlandse bestuurder of ambtenaar die in zijn of haar organisatie het meest bereikt heeft met Direct Duidelijk.
  2. een prijs voor de Nederlandse ambtenaar die in zijn of haar eigen teksten of gesprekken het meest uitblinkt in direct duidelijke taal.

## Wie zijn er bij Direct Duidelijk betrokken?

Zoals gezegd is de campagne Direct Duidelijk een initiatief van het Nederlands-Vlaamse Netwerk Begrijpelijke Overheid (NBO). Het NBO is in 2016 opgericht om het probleem van onduidelijke overheidstaal aan te pakken. In het NBO werkt de Nederlandse Taalunie nauw samen met het Nederlandse ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties.

Verder zijn bij het NBO meer dan zeventig andere organisaties betrokken, uit Nederland en België. Dat zijn vooral organisaties die al actief zijn op het gebied van begrijpelijke taal of laaggeletterdheid. Hieronder worden enkele van die organisaties genoemd.

#### *Overheid Nederland*

- Ministerie van Algemene Zaken (AZ), Dienst Publiek en Communicatie
- Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK), Directie Democratie en Burgerschap
- Belastingdienst, Centrum voor Kennis en Communicatie
- Autoriteit Consument en Markt
- Sociale Verzekeringsbank
- Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG) en Kwaliteitsinstituut Nederlandse Gemeenten (KING)
- Gemeenten Den Haag, Enschede en Emmen

#### *Overheid België*

- Vlaams Parlement
- Vlaamse overheid, Departement Kanselarij en Bestuur, team Taaladvies
- Vlaamse Gemeenschapscommissie Brussel
- Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling en Beroepsopleiding
- Gemeenten Gent en Mechelen

#### *Stichtingen en andere niet-gouvernementele organisaties Nederland en België*

- Stichting Lezen en Schrijven
- Stichting Makkelijk Lezen
- Stichting ABC
- Kortom vzw
- Wablieft / Vocvo (Vlaams Ondersteuningscentrum voor het Volwassenenonderwijs)

Het NBO heeft ook een stuurgroep. Dit zijn de leden van die stuurgroep:

- Carel Jansen, Rijksuniversiteit Groningen, voorzitter
- Johan Van Hoorde, Nederlandse Taalunie, coördinator
- Ninke van der Kooy, gemeente Enschede
- Lynn van der Velden, Ministerie Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties
- Dirk Caluwé, team Taaladvies van de Vlaamse overheid en Vlaamse zusteractie Heerlijk Helder
- Ted Sanders, Universiteit Utrecht
- Kristien Spillebeen, taaladviseur Vlaams Parlement
- Thea van der Geest, Hogeschool Arnhem - Nijmegen
- Lodewijk van Noort, gemeente Den Haag
- Eric van Oosterhout, burgemeester gemeente Emmen
- André Verburg, staatsraad in de Afdeling bestuursrechtspraak van de Raad van State en Universiteit Utrecht

## **Wilt u meer informatie?**

Voor meer informatie over het NBO of over Direct Duidelijk kunt u mailen naar [info@directduidelijk.nl](mailto:info@directduidelijk.nl).

*Stuurgroep Netwerk Begrijpelijke Overheid*