



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.

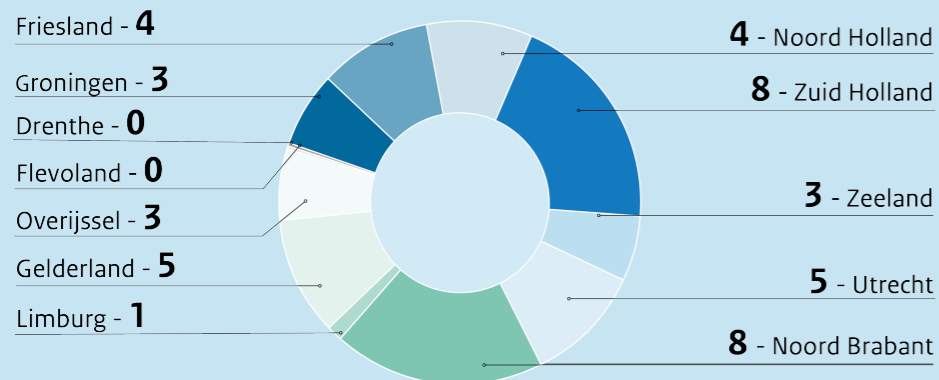
- > Tot nu toe ondertekenden **60 organisaties de Direct Duidelijk-deal**. Met de ondertekening laat een organisatie zien dat begrijpelijke taal belangrijk is. En dat de organisatie actie onderneemt om begrijpelijk te communiceren. Op het kaartje vindt u een overzicht.
- > **45 organisaties** doen mee 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.



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

 **direct duidelijk**
heldere overheidscommunicatie

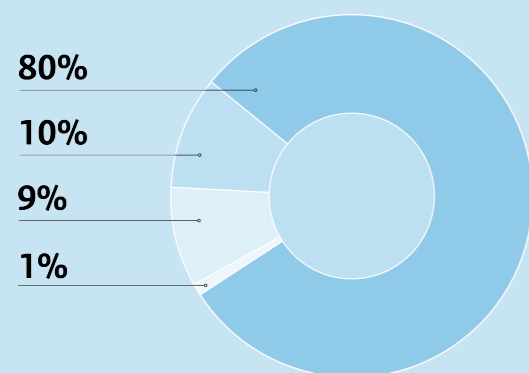


Deelnemers enquête

- > **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

