



BIJLAGEN

VERBONDEN DOOR TAAL

EEN ONDERZOEK NAAR EEN
EFFECTIEVE INVULLING VAN DE
INTERNE COMMUNICATIE RONDOM
HET THEMA KLARE TAAL BINNEN DE
GEMEENTE 'S-HERTOGENBOSCH

JASMIJN DE BRUIJN | 2316021

BIJLAGEN

In dit hoofdstuk staan de bijlagen behorende bij het hoofdonderzoek en adviesplan. Hieronder wordt een lijst weergegeven van de gebruikte figuren en tabellen.

LIJST VAN TABELLEN

TABEL 1: TAALNIVEAUS RAAD VAN EUROPA	8
TABEL 2: ONDERZOEKSGEGEVENS 2013	11
TABEL 3: ONDERZOEKSGEGEVENS 2015	12
TABEL 4: UITKOMSTEN MONITORING WORD	13
TABEL 5: TEKSTANALYSE UITGAANDE BRIEVEN	40
TABEL 6: REGRESSIEANALYSE TEKSTSOORT VERSUS GEBRUIK KLARE TAAL	50
TABEL 7: REGRESSIEANALYSE VOLGEN TRAINING VERSUS GEBRUIK KLARE TAAL	51
TABEL 8: REGRESSIEANALYSE JAREN WERKZAAM VERSUS GEBRUIK KLARE TAAL	52
TABEL 9: UITKOMST CRONBACH'S ALPHA	53

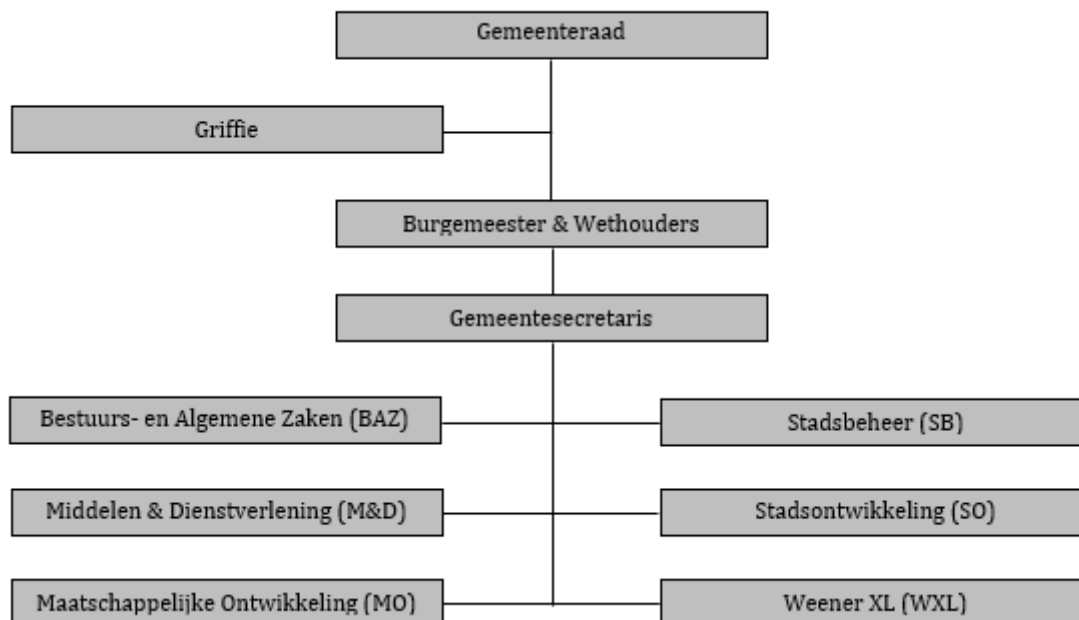
LIJST VAN FIGUREN

FIGUUR 1: ORGANIGRAM GEMEENTE 'S-HERTOGENBOSCH.....	3
FIGUUR 2: COMMUNICATIEKRUISPUNT BETTEKE VAN RULER	4
FIGUUR 3: TRAP VAN QUIRKE	5
FIGUUR 4: TRIADE-MODEL VAN POIESZ	6
FIGUUR 5: KLARE TAAL PANEEL IN WORD	9
FIGUUR 6: TAALNIVEAURAPPORT IN WORD	9
FIGUUR 7: NIEUW KLARE TAAL-PANEEL IN WORD	10

BIJLAGE 1

ORGANIGRAM GEMEENTE 'S-HERTOGENBOSCH

In onderstaand organigram geeft de organisatie gemeente 's-Hertogenbosch schematisch weer. Zoals te zien in onderstaand figuur, bestaat de organisatie uit verschillende sectoren, welke ieder weer uit verschillende afdelingen bestaan.

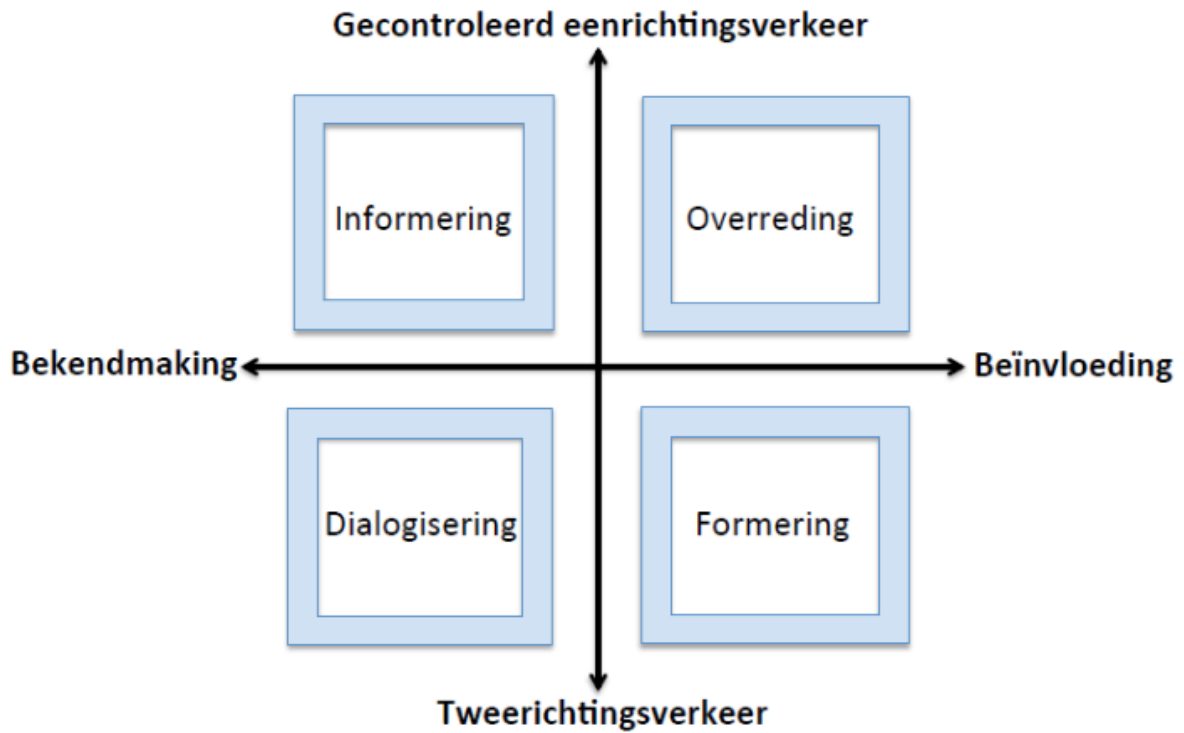


Figuur 1: Organigram gemeente 's-Hertogenbosch

BIJLAGE 2

COMMUNICATIEKRUISPUNT

In deze bijlage wordt de figuur van het Communicatiekruispunt weergegeven. Dit kruispunt biedt vier basisstrategieën voor interne communicatie.

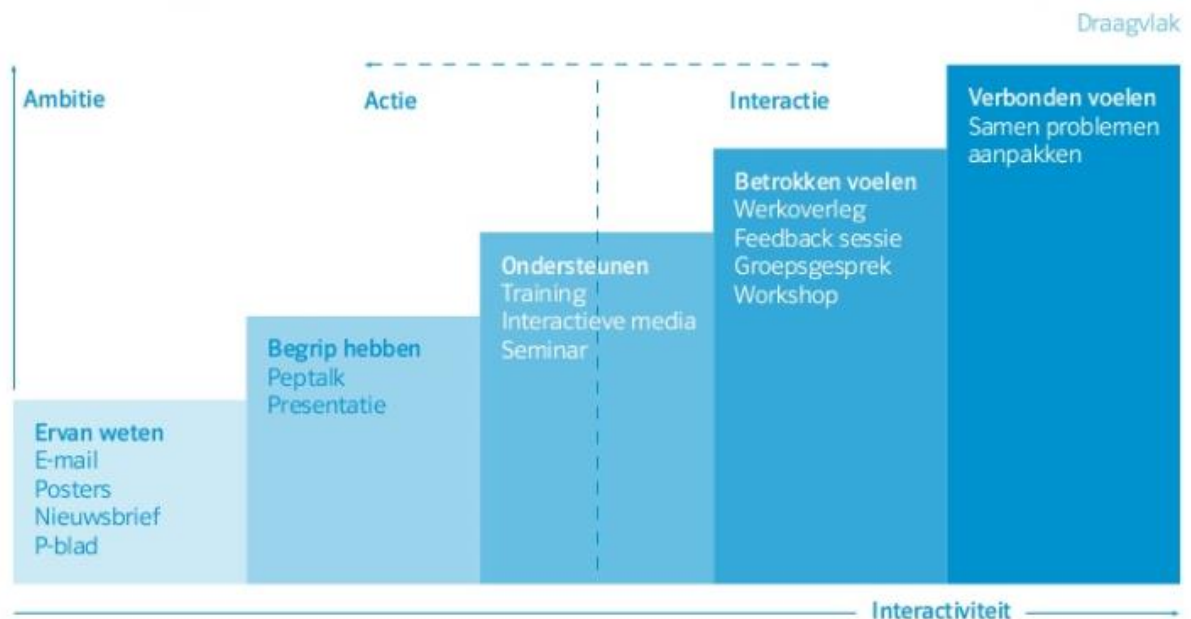


Figuur 2: Communicatiekruispunt Betteke van Ruler

BIJLAGE 3

TRAP VAN QUIRKE

In deze bijlage wordt de figuur van de trap van Quirke weergegeven. Deze trap laat de vijf stappen van interne veranderingen en de communicatie daaromheen zien.

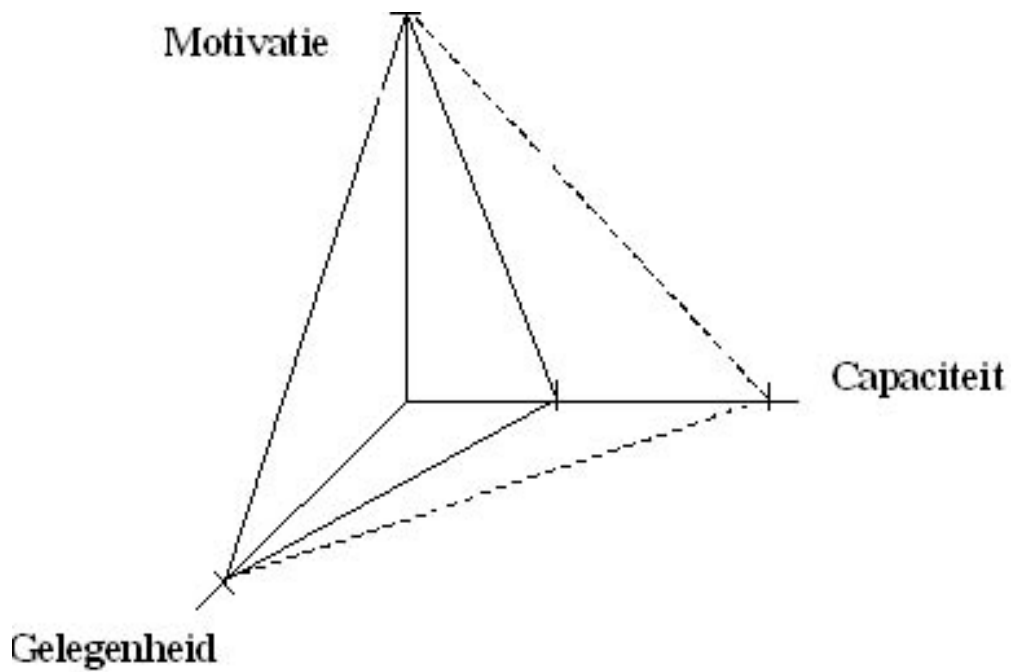


Figuur 3: Trap van Quirke

BIJLAGE 4

TRIADE-MODEL VAN POIESZ

In deze bijlage wordt de figuur van het Triade-model van Poiesz weergegeven. Dit model laat de drie factoren zien die van invloed kunnen zijn op gedragsverandering door de inzet van communicatie.



Figuur 4: Triade-model van Poiesz

BIJLAGE 5

TAALNIVEAUS IN NEDERLAND

In onderstaande tabel worden de verschillende vastgestelde taalniveaus weergegeven met uitleg. Deze taalniveaus zijn vastgesteld door de Raad van Europa.

	Begrijpen		Spoken		Schrijven
	Luisteren	Lezen	Productie	Gesprekken voeren	
A1	Begrijpt vertrouwde uitdrukkingen en eenvoudige zinnen als er heel langzaam en duidelijk gesproken wordt.	Kan vertrouwde namen, woorden en zeer eenvoudige zinnen begrijpen in standaardteksten als mededelingen, posters, catalogi.	Kan zich uitdrukken in losse woorden en in korte, eenvoudige zinnen over concrete zaken uit de eigen leef- of werkomgeving.	Kan deelnemen aan eenvoudige gesprekken in situaties die veel voorkomen in het dagelijks leven en op de werkplek.	Kan losse woorden zoals personalia in formulieren invullen en een korte tekst schrijven zoals vakantiegroeten op een ansichtkaart.
A2	Begrijpt de belangrijkste punten van korte en eenvoudige boodschappen en aankondigingen als er langzaam en duidelijk gesproken wordt.	Kan korte en eenvoudige teksten lezen over concrete onderwerpen uit de eigen werk- of leefomgeving.	Kan in eenvoudige bewoordingen een beschrijving geven van mensen, leef- en werkomstandigheden, dagelijkse routines enzovoort.	Kan korte gesprekken voeren in standaard-situaties. Kan vragen stellen en beantwoorden en ideeën en informatie uitwisselen over vertrouwde onderwerpen in voorspelbare, alledaagse situaties.	Kan korte, informele brieven schrijven en boodschappen noteren in telegramstijl.

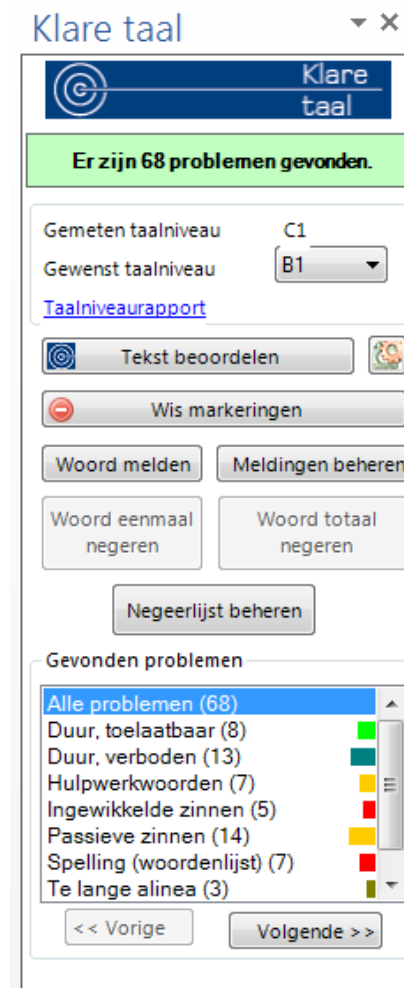
B1	Begrijpt feitelijke informatie over veel voorkomende onderwerpen uit dagelijks leven en werk.	Kan feitelijke teksten over onderwerpen uit de eigen werk- of leefomgeving lezen met een redelijke mate van begrip.	Kan een eenvoudige uiteenzetting geven over vertrouwde onderwerpen uit de eigen leef- en werkomgeving.	Kan met redelijk gemak deelnemen aan gesprekken over onderwerpen uit het dagelijks leven, gericht op het onderhouden van sociaal contact en het regelen van zaken.	Kan eenvoudige samenhangende tekst schrijven over vertrouwde onderwerpen in het dagelijks leven, op werk of opleiding.
B2	Begrijpt meer complexe informatie over onderwerpen uit het dagelijks leven en de wereld van opleiding en beroep in voldoende mate om de draad van het betoog te volgen.	Begrijpt een breed scala aan teksten op het eigen vak- of interessegebied. Begrijpt teksten over specialistische onderwerpen als hij voldoende kennis heeft van het desbetreffende onderwerp.	Kan een duidelijk, gedetailleerd betoog houden over een breed scala van onderwerpen uit het eigen interesse- of werkgebied.	Kan op een effectieve wijze deelnemen aan (semi-) formele en informele gesprekken over onderwerpen van praktische, sociale en beroepsmatige aard. Kan in een discussie een mening geven en die met argumenten onderbouwen.	Kan duidelijke, gedetailleerde tekst schrijven over een breed scala van onderwerpen in het dagelijks leven, in het beroepsleven en in opleidingen.
C1	Kan uitgebreide betogen over abstracte en complexe onderwerpen volgen, ook buiten het eigen interesse- of vakgebied. Begrijpt veel idioom en spreektaaluitdrukkingen.	Kan tot in detail lange, complexe teksten begrijpen, waaronder specialistische artikelen en lange technische instructies op het eigen vakterrein of bedoeld voor de geïnteresseerde leek, mits moeilijke passages herlezen kunnen worden.	Kan gedetailleerde en precieze beschrijvingen geven van en formele presentaties houden over complexe onderwerpen.	Kan zich vloeiend en spontaan uitdrukken. Kan de taal flexibel en effectief gebruiken voor sociale en voor professionele doeleinden.	Kan duidelijke, goed-gestructureerde teksten over complexe onderwerpen in werk, opleiding en privé-leven adequaat en accuraat schrijven.

Tabel 1: Taalniveaus Raad van Europa

BIJLAGE 6

TEKSTCONTROLE KLARE TAAL

Onderstaande afbeelding is een voorbeeld van een tekstcontrole door het Klare taal-paneel in Word. Het laat zien welke onderstrepingen mogelijk zijn. Daarnaast is een korte versie van de handleiding te vinden.



Figuur 5: Klare taal paneel in Word



Figuur 6: Taalniveaurapport in Word

1. Het gewenste taalniveau staat standaard op B1 ingesteld. Dit taalniveau is afgesproken binnen de organisatie. Mag of moet het taalniveau voor een specifieke doelgroep anders zijn? Dan kan dit met het pijltje worden aangepast.
2. Druk op de knop 'tekst beoordelen'.
3. Boven het 'gewenste taalniveau' verschijnt het 'gemeten taalniveau'.
4. Ga in de tekst op de kleurmarkering van een gevonden probleem of selecteer een bepaald gevonden probleem: onderaan in Klare taal staat vervolgens het advies.
5. Neem zo alle leesbaarheidsproblemen door. Kies zelf wat aangepast dient te worden.
6. Druk nogmaals op de knop 'tekst beoordelen' en controleer op welk taalniveau de tekst na de aanpassingen zit.
7. Voor meer informatie over de leesbaarheidsproblemen kan een taalniveaurapport worden weergegeven. Soms zijn het gewenste taalniveau en het gemeten taalniveau hetzelfde, maar staan er toch nog problemen in de tekst.

BIJLAGE 7

NIEUW PANEEL IN WORD

Onderstaande afbeelding geeft de opzet en het ontwerp van het nieuwe Klare taal-paneel weer. Het laat zien welke mogelijkheden er zijn binnen dit paneel.

KLARE TAAL

AB Evalueer tekst op niveau **B1** ▼

Gemeten taalniveau: -

☐ ▼ **Begrijpelijkheid (0)** ◀ ▶

- ☐ Dure woorden (verboden) (0)
- ☐ Dure woorden (toelaatbaar) (0)
- ☐ Vaktermen (verboden) (0)
- ☐ Vaktermen (toelaatbaar) (0)
- ☐ Passieve zinnen (0)
- ☐ Ingewikkelde zinnen (0)
- ☐ Lange zinnen (0)
- ☐ Lange alinea's (0)
- ☐ Hulpwerkwoorden (0)

☐ ▼ **Correctheid (0)** ◀ ▶

- ☐ Spelling (0)
- ☐ dt-fouten (0)

Figuur 7: Nieuw Klare taal-paneel in Word

BIJLAGE 8

TABELLEN OMNIBUSONDERZOEKEN 2013 EN 2015

Onderstaande tabellen geven de resultaten weer uit het Omnibusonderzoeken van 2013 en 2015. Dit zijn de cijfers voor de duidelijkheid van de informatie vanuit de gemeente 's-Hertogenbosch.

2013

De gemeente geeft in het algemeen duidelijke informatie.

	's-Hertogenbosch totaal				
	Jaartal				
	2005	2007	2009	2011	2013
(Helemaal) mee eens			75%	79%	75%
Niet eens, niet oneens			15%	14%	17%
(Helemaal) oneens			7%	4%	3%
Weet niet, geen mening			3%	3%	6%
N			676	767	704
Significante toe- (+) of afname (-)				0	0

Hoe tevreden bent u over het taalgebruik op de website?

	's-Hertogenbosch totaal				
	Jaartal				
	2005	2007	2009	2011	2013
(Zeer) tevreden					86%
Niet tevreden, niet ontevreden				91%	
(Zeer) ontevreden				7%	8%
Weet niet, geen mening				0%	2%
N				2%	4%
N				273	406
Significante toe- (+) of afname (-)					0

Tabel 2: Onderzoeksgegevens 2013

2015

	Hoe tevreden bent u over...? - De duidelijkheid van het antwoord op uw e-mail						
				Niet tevreden, niet ontevreden			Weet niet / geen mening
	N	Zeervredend	Tevreden		Ontevreden	Zeervredend	
's-Hertogenbosch	200	16%	52%	12%	8%	10%	2%

	Hoe tevreden bent u over...? - Het taalgebruik op de website						
				Niet tevreden, niet ontevreden			Weet niet / geen mening
	N	Zeervredend	Tevreden		Ontevreden	Zeervredend	
's-Hertogenbosch	534	8%	77%	12%	,5%	,2%	3%

	Hoe tevreden bent u over...? - De duidelijkheid van het antwoord dat u kreeg op uw brief						
				Niet tevreden, niet ontevreden			Weet niet / geen mening
	N	Zeervredend	Tevreden		Ontevreden	Zeervredend	
's-Hertogenbosch	114	3%	50%	11%	15%	16%	4%

Tabel 3: Onderzoeksgegevens 2015

BIJLAGE 9

MONITORING KLARE TAAL

Onderstaande tabel geeft de controle weer in de monitoringtool van Klinkende taal, het hulpprogramma in Word. Deze tabel geldt voor de periode 01-03-2015 tot en met 01-03-2016.

Filter: Periode: Jaar t/m: 01-03-2016 Filter								
Aantal documenten:				4412				
Aantal controles:				11534				
Gemiddeld aantal controles per document:				3				
Gemiddeld aantal documenten per dag:				12.05				
Gemiddeld aantal controles per dag:				31.51				
Gemiddeld gewenst taalniveau:				B1				
Gewenst taalniveau	Aantal documenten	Aantal controles	Aantal controles per document	Meest voorkomend beginniveau	Meest voorkomend eindniveau	Datum eerste meting	Datum laatste meting	Gemiddeld aantal woorden
A1	72	144	2.00	B2	B2	03 Mar 2015	24 Feb 2016	638
A2	45	85	1.89	B2	B2	23 Mar 2015	01 Mar 2016	604
B1	3940	10627	2.70	B2	B2	02 Mar 2015	01 Mar 2016	620
B2	167	372	2.23	B2	B2	06 Mar 2015	01 Mar 2016	1238
C1	98	185	1.89	B2	B2	02 Mar 2015	01 Mar 2016	1430
C2	90	121	1.34	B2	B2	03 Mar 2015	01 Mar 2016	875

Tabel 4: Uitkomsten monitoring Word

BIJLAGE 10

INTERVIEW AFDELINGSHOOFDEN EN MEDEWERKERS

Hieronder wordt de opzet van de interviews met de afdelingshoofden beschreven. Allereerst de e-mail die is verstuurd als uitnodiging, gevolgd door de eigenlijke topic- en vragenlijst.

Uitnodiging

Allereerst zijn de gekozen respondenten uitgenodigd om deel te nemen aan het interview. Door het versturen van een uitnodiging werden de medewerkers op de hoogte gesteld van het interview en het doel hiervan.

Beste [naam respondent],

Op dit moment loop ik stage op de afdeling Communicatie, met Bas Sturkenboom als mijn begeleider. Ik doe op dit moment onderzoek naar Klare taal binnen de organisatie.

Voor dit onderzoek zou ik graag interviews willen afnemen met verschillende afdelingshoofden en medewerkers van de publieksgerichte afdelingen. In overleg met Bas zijn twaalf afdelingen bestempeld als publieksgericht, waaronder uw afdeling. Het interview dient om te onderzoeken hoe (en of) deze afdelingen omgaan met Klare taal in hun brieven en teksten.

Dan nu mijn vraag: bent u bereid mee te werken aan dit interview? Dan plan ik graag een afspraak met u in.

Hartelijke groet,

Jasmijn de Bruijn

Topiclijst

- Algemene vragen aangaande functie en teksten
- Vragen specifiek voor afdelingshoofden
- Kennis over Klare taal en de hulpmiddelen
- Klare taal in eigen woorden
- Interne communicatie in het algemeen
- Communicatie rondom Klare taal
- Afsluitende vragen

Vragenlijst

Algemene vragen aangaande functie en teksten

1. Wat is uw functie?
2. Welke soort teksten schrijft u vooral?
3. Waar houdt u rekening mee bij het schrijven van die teksten?
4. Wat vindt u belangrijk bij het schrijven van teksten?
5. Wat is uw indruk van teksten en brieven binnen de gemeente?

[Alleen voor afdelingshoofden]

6. Houdt u controle op het schrijven van brieven en teksten op de afdeling?
 - a. Zo ja, op welke manier probeert u dit te doen?
 - b. Zo nee, zijn er anderen op de afdeling die controle houden over het schrijven?
7. Brengt u nieuwe medewerkers zelf op de hoogte van Klare taal?
 - a. Zo ja, op welke manier en door het geven van welke informatie?
 - b. Zo nee, wordt de nieuwe medewerker op een andere manier op de hoogte gebracht?
8. Hoe zou u Klare taal op uw afdeling omschrijven?
9. Vindt u het belangrijk dat Klare taal wordt gebruikt in brieven en teksten?
10. Wat is volgens u de toegevoegde waarde van Klare taal voor de burgers?

Kennis van Klare taal en de hulpmiddelen

11. Bent u bekend met de verschillende vastgestelde taalniveaus?
12. Bent u naar eigen mening voldoende op de hoogte van Klare taal?
13. Bent u bekend met de hulpmiddelen voor het schrijven in Klare taal?
 - a. Zo ja, maakt u bij het schrijven van teksten gebruik van de tool in Word en waarom wel/niet?
 - b. Zo nee, waarom bent u hier niet mee bekend?
14. Heeft u de tool na wijziging van de Office-omgeving opnieuw toegevoegd aan Word?
15. Hebt u zelf de training voor Klare taal gevolgd?
 - a. Zo ja, hoe zou u de training voor uzelf kunnen omschrijven?

- b. Zo nee, waarom heeft u de training niet gevolgd?
- 16. Wat ontbreekt er aan hulpmiddelen/wat zijn de verbeterpunten volgens u?

Klare taal in eigen woorden

- 17. Hoe zou u Klare taal omschrijven?
- 18. Wat is volgens u het doel van Klare taal?
- 19. Wat is volgens u kenmerkend voor Klare taal?
- 20. Welke drie woorden komen meteen bij u op bij het horen van de term Klare taal?
- 21. Stel, u bent projectleider van Klare taal, zou u iets veranderen? Zo ja, wat?

Interne communicatie in het algemeen

- 22. Maakt u gebruik van de volgende interne kanalen voor informatie en mededelingen?
 - a. Personeelsblad Reflex (waarom wel/niet)
 - b. Intranet (waarom wel/niet)
 - c. Mededelingenbord Plaza (waarom wel/niet)
 - d. E-mail (waarom wel/niet)
 - e. Yammer (waarom wel/niet)
 - f. Interne Facebookpagina/Facebookgroep (waarom wel/niet)
- 23. Kunt u andere kanalen benoemen die u zou willen inzetten?
- 24. Wat vindt u belangrijk als het gaat om de interne communicatie binnen de gemeente?

Communicatie rondom Klare taal

- 25. Hoe zou u de communicatie rondom Klare taal op dit moment omschrijven?
- 26. Vindt u dat er meer of minder over Klare taal moet worden gecommuniceerd?
- 27. Hoe zou u het liefst informatie krijgen over Klare taal?

Afsluitende vragen

- 28. Zijn er onderwerpen die niet zijn behandeld maar waar u wel iets over kwijt wilt?
- 29. Heeft u eventueel andere aanvullingen op dit interview?

BIJLAGE 11

SCHRIFTELIJKE ENQUÊTE

Hieronder wordt de opzet van de schriftelijke enquête weergegeven. Allereerst de begeleidende teksten, gevolgd door de topiclijst en de vragenlijst zelf.

Begeleidende teksten

De enquête werd verspreid via de e-mail. In de e-mail werd, naast de link naar de enquête, een begeleidende tekst weergegeven om de medewerkers meer informatie te geven over de vragenlijst en hun deelname.

Beste collega,

Sinds 2006 kennen we binnen de organisatie het project Klare taal. Dit project heeft al een aantal keer onder de aandacht gestaan. Nu is het tijd voor een nieuw onderzoek, omdat het belangrijk is en blijft dat teksten en brieven duidelijk en begrijpelijk worden geschreven.

Jouw mening is heel belangrijk. Ik vraag je dan ook om deze vragenlijst in te vullen vr 29 april. Het invullen duurt maximaal 10 minuten en je blijft anoniem. Met de resultaten gaan wij aan de slag.

Alvast hartelijk bedankt voor je medewerking!

Na een week is er een reminder verstuurd om medewerkers te herinneren aan het invullen van de enquête. De medewerkers die de vragenlijst al hadden ingevuld werden op deze manier bedankt voor de medewerking.

Beste collega,

Donderdag 14 april heb je een link ontvangen naar een digitale enquête over Klare taal binnen de organisatie. Als je deze vragenlijst nog niet hebt ingevuld, wil ik je vragen dit alsnog te doen vr 29 april. Hoe groter het aantal respondenten, hoe meer reacties en hoe betrouwbaarder het onderzoek.

Als je de enquête al hebt ingevuld, wil ik je hiervoor hartelijk bedanken! Je kunt deze e-mail dan als niet verzonden beschouwen.

Topiclijst

- Schrijven in het algemeen
- Kennis van Klare taal
- Schrijven in Klare taal
- Hulpmiddelen voor Klare taal
- Stellingen over Klare taal
- Interne communicatie
- Algemene vragen

Vragenlijst

Deze vragenlijst bestaat uit een aantal gesloten vragen en een open vraag. Vul het antwoord in dat het meest voor jou van toepassing is. Ook zijn er een aantal stellingen opgenomen in deze lijst. Daarbij kan de keuze worden gemaakt tussen:

- 1 = Helemaal mee oneens
- 2 = Mee oneens
- 3 = Neutraal
- 4 = Mee eens
- 5 = Helemaal mee eens

Hartelijk bedankt voor je medewerking!

Hieronder volgen een aantal vragen over het schrijven van teksten en brieven in het algemeen

Hoe vaak schrijf je brieven en teksten voor je werk?

(E-mails en berichten voor sociale media worden meegerekend)

- Dagelijks
- Wekelijks
- Maandelijks
- Zelden
- Nooit

Wat voor teksten schrijf je meestal?

(Meerdere antwoorden mogelijk)

- E-mails
- Brieven aan burgers
- Raadsvoorstellen
- Collegevoorstellen
- Rapporten
- Teksten voor de website en/of sociale media
- Overige gemeentelijke publicaties
- Overige

Maak je daarbij (meestal) gebruik van standaardteksten of sjablonen?

- Nee, ik schrijf mijn teksten zelf
- Ja, maar ik vul deze aan met grote delen eigen geschreven tekst
- Ja, maar ik pas alleen kleine elementen aan

Hieronder volgen een aantal vragen over het begrip Klare taal

Ben je bekend met het begrip Klare taal?

(Routing: als een respondent bij deze vraag voor het antwoord 'nee' heeft gekozen, wordt hij of zij meteen doorverwezen naar de laatste sectie met algemene vragen)

- Ja
- Nee

Met welke drie woorden zou jij Klare taal omschrijven?

Hoe heb je (vooral) informatie verkregen over Klare taal?

- Via collega's
- Via mijn leidinggevende
- Via Intranet
- Via een training/cursus
- Overige

Maak je actief gebruik van deze informatie?

- Nee, ik doe niks met deze informatie
- Ja, de informatie stimuleerde mij om (meer) in Klare taal te schrijven

Hieronder volgen een aantal vragen over het schrijven in Klare taal

Probeer je bij het schrijven van teksten en brieven Klare taal toe te passen?

- Nee, ik ben niet voldoende bekend met Klare taal om het toe te passen
- Nee, ik vind het toepassen van Klare taal niet noodzakelijk
- Ja, ik pas Klare taal zo veel mogelijk toe

Hoe vaak schrijf jij je teksten en brieven in Klare taal?

- Altijd
- Vaak
- Zelden
- Nooit

Controleer jij je teksten op Klare taal?

- Nee, ik vind dit niet nodig
- Nee, ik weet niet hoe ik dit moet doen
- Ja, ik controleer mijn teksten op eigen gevoel
- Ja, ik laat mijn teksten lezen door een collega of leidinggevende
- Ja, ik gebruik het Klare taal-paneel in Word

Waar heb je het meeste moeite mee bij het schrijven in Klare taal?

- Korte zinnen en alinea's gebruiken
- 'Moeilijke' woorden/vakjargon voorkomen
- Actief schrijven

- (Her)schrijven in het algemeen
- Ik heb geen moeite met het schrijven in Klare taal
- Overige

Hieronder volgen een aantal vragen over de hulpmiddelen voor het schrijven in Klare taal

Heb je de training voor het schrijven in Klare taal gevolgd?

- Nee, ik heb hier geen behoefte aan
- Nee, maar ik wil de training nog wel volgen
- Ja, ik heb de training gevolgd

Zo ja, welk woord beschrijft de training voor jou het best?

(Routing: deze vraag hoeven alleen respondenten in te vullen die bij de vorige vraag hebben 'ja, ik heb de training gevolgd' hebben geantwoord)

- Belangrijk
- Handig
- Leerzaam
- Niet nodig
- Lastig
- Demotiverend
- Neutraal
- Overige

Hoe vaak maak je gebruik van het Klare taal-paneel in Word bij het schrijven van teksten en brieven?

- Altijd
- Vaak
- Zelden
- Nooit

Welk woord beschrijft het Klare taal-paneel voor jou het best?

- Belangrijk
- Handig
- Leerzaam
- Niet nodig
- Lastig
- Demotiverend
- Neutraal
- Overige

Heb je behoefte aan meer hulp bij het schrijven in Klare taal?

- Ja, ik zou nog een training willen volgen of heb er nog geen gevolgd
- Ja, ik kan niet goed genoeg overweg met het paneel in Word
- Ja, de training en het paneel helpen mij beide niet voldoende
- Nee, de training en het paneel helpen mij voldoende

Hieronder volgen een aantal stellingen over het project Klare taal

Voor mij is het volledig duidelijk wat Klare taal inhoudt

0 0 0 0 0

Ik vind teksten geschreven in Klare taal prettig leesbaar

0 0 0 0 0

Ik krijg genoeg hulp/begeleiding bij het schrijven in Klare taal

0 0 0 0 0

Ik heb genoeg tijd om mijn teksten in Klare taal te schrijven

0 0 0 0 0

Ik weet waar ik op moet letten bij het schrijven in Klare taal

0 0 0 0 0

Mijn leidinggevende wijst mij op het gebruik van Klare taal

0 0 0 0 0

Ik weet waar ik hulp/informatie kan vinden over Klare taal

0 0 0 0 0

Hieronder volgen een aantal vragen over de interne communicatie rondom Klare taal

Wat zijn voor jou de belangrijkste interne communicatiebronnen, als het gaat om informatie over Klare taal?

(Meerdere antwoorden mogelijk)

- Mijn leidinggevende
- Gesprekken met collega's
- Werkoverleggen
- Intranet
- Personeelsblad Reflex
- Mededelingenbord in de Plaza
- Posters in de liften/hal
- Flyers
- Yammer
- Interne Facebookpagina
- Overige

Zou er volgens jou meer over Klare taal moeten worden gecommuniceerd?

- Nee, ik heb helemaal geen behoefte aan informatie over Klare taal
- Nee, ik weet genoeg over Klare taal om het te kunnen toepassen
- Ja, ik weet genoeg over Klare taal, maar zou er wel vaker over willen lezen of horen
- Ja, ik ben naar eigen zeggen (nog) niet voldoende op de hoogte van Klare taal

Hieronder volgen tot slot een aantal algemene vragen

Wat is je geslacht?

- Man
- Vrouw

Wat is je leeftijd?

- Jonger dan 25 jaar
- 26 tot 40 jaar
- 41 tot 55 jaar
- 56 jaar of ouder

Hoe lang ben je werkzaam bij de gemeente 's-Hertogenbosch?

- 0 tot 5 jaar
- 6 tot 10 jaar
- Langer dan 10 jaar

BIJLAGE 12

UITWERKING INTERVIEW AFDELINGSHOOFDEN EN MEDEWERKERS

Hieronder worden per topic de resultaten weergegeven. Er is van ieder interview een transcript gemaakt per vraag.

Schrijven van teksten en brieven

INTERVIEW 1

Ik schrijf zelf eigenlijk geen teksten. Ik heb natuurlijk wel mailverkeer. Ik schrijf wel eens een brief, maar wij hebben heel veel standaardbrieven, omdat wij als afdeling ook veel bulkwerk hebben. Dit is bijvoorbeeld bij het afhandelen van bezwaren. Wij hebben gewoon standaardteksten, die wij gebruiken voor het beantwoorden van alle grieven die mensen hebben. Daarbuiten moeten die mensen die dat opstellen zelf ook invulling geven. De standaardteksten zijn eigenlijk alleen een hulpmiddel bij het opstellen van de adviezen. Maar ik schrijf zelf nauwelijks.

INTERVIEW 2

Ik schrijf zelf redelijk wat teksten, bijvoorbeeld nota's, B&W-voorstellen en brieven. Nu doe ik dat niet meer zo vaak als eerst, maar die heb ik veel geschreven. Op dit moment neem ik nog weleens het voortouw bij externe brieven als het om complexe verhalen gaat.

INTERVIEW 3

Ik schrijf zelf wel teksten naar burgers, vooral uitnodigingsbrieven. Maar ook informatiefolders met wat mensen kunnen verwachten. En we geven ook wel presentaties en trainingen aan mensen. Dat zijn bijvoorbeeld workshops en presentaties waar ook PowerPointpresentaties en dergelijke bij komen kijken.

INTERVIEW 4

Zelf schrijf ik een beperkt aantal teksten en brieven. Het komt sporadisch voor dat ik extern gerichte teksten schrijf en die laat ik dan ook vaak lezen door bijvoorbeeld een communicatiemedewerker.

INTERVIEW 5

In de regel schrijf ik zelf geen teksten of brieven aan burgers. Ik schrijf vooral interne memo's, mails, maar ik onderteken als afdelingshoofd wel veel teksten. Die controleer ik ook. Wij sluiten vooral contracten met partijen, met burgers maar ook met bedrijven. Dat zijn verkoopcontracten en overeenkomsten. Daarnaast gaat het ook veel om vergunningen. Dat zijn veel burgerbrieven. Het zijn wel allemaal redelijk juridisch getinte brieven. En het zijn allemaal individuele brieven. We hebben weinig echte standaardbrieven die we verzenden.

INTERVIEW 6

Publieksgericht schrijf ik niet meer. Eerder schreef ik regelmatig teksten gericht aan het publiek. Bij die teksten moet de boodschap overkomen, duidelijk en compact geschreven. Ik werk zelf veel met tussenkopjes. Kort en bondig dus.

INTERVIEW 7

Zelf schrijf ik allerlei soorten teksten. Bijvoorbeeld folders, teksten voor op de website en Facebook en ook brieven aan bewoners.

INTERVIEW 8

Ik heb voor het eerst kennis gemaakt met Klare taal in 2006. Ik schrijf zelf steeds minder teksten, maar dit heb ik in het verleden wel veel gedaan.

INTERVIEW 9

Zelf schrijf ik weinig teksten. De teksten die ik schrijf zijn dan bestuurlijk georiënteerd. Dus geen teksten aan de burgers.

INTERVIEW 10

Zelf schrijf ik persberichten, college- en raadsvoorstellen, informatiebrieven en speeches. Dat is het wel zo'n beetje, verder schrijf ik weinig zelf.

Belangrijk bij het schrijven van teksten en brieven

INTERVIEW 1

Als ik schrijf houd ik er vooral rekening mee dat het duidelijk en eenvoudig is. Dat geef ik ook mee aan de medewerkers. Wij sturen bijvoorbeeld elk jaar een aantal mailings. Die brieven hebben we zelf opgesteld een aantal jaren geleden. In Klare taal. Maar de inhoud van die brief kan per jaar wel iets wijzigen. En als je daar zelf mee aan de gang gaat om dat aan te passen, dan kan het wel eens zijn dat er dan reacties komen, omdat het dan toch niet helemaal duidelijk is. En dat is niet eens zozeer dat het dan niet in Klare taal is, maar dan is er toch een klein elementje in zo'n stuk tekst gemist. Hierdoor is het dan toch niet

duidelijk. Dit komt elk jaar wel een keer voor. Juist dan is het belangrijk dat Klare taal wordt toegepast, om het toch zo duidelijk en eenvoudig mogelijk te brengen.

Het is heel belangrijk dat alles duidelijk is. Wij zijn een grote afdeling, we sturen elk jaar ongeveer 81.000 belastingaanslagen. Dus er is veel contact met onze afdeling, schriftelijk en telefonisch. Ook bezoek ter plaatse. Wij proberen zo veel mogelijk uitleg te geven en zo helder mogelijk uitleg te geven. Ons doel is uiteindelijk dat wij zo weinig mogelijk bezwaren binnenkrijgen en dat het voor de burger gewoon helemaal helder is waarom ze een aanslag krijgen en wat het inhoudt. Klare taal is daar een onderdeel van. En dan moet je niet allerlei moeilijke teksten gebruiken, want dan is het begrip heel laag. En daar hebben wij gewoon zelf last van en het is voor de burger niet prettig. Dus Klare taal is echt een onderdeel van onze werkwijze. Er zit daarnaast ook nog een financieel component aan vast bij belastingen, dat we zo veel mogelijk uitleg geven en het liefst direct.

INTERVIEW 2

Het belangrijkste bij externe brieven is het voor de geest halen voor wie jij de brief schrijft, want je moet een boodschap overbrengen aan een ander. Dus je kan je eigen verhaal wel vertellen, maar als een ander dat niet begrijpt komt het niet over. Wij ambtenaren zijn daar goed in: schrijf maar vanuit de regels, maar daar bereik je het niet mee. Je moet bedenken naar wie je de brief schrijft. Als het een doelgroep is dan is dat nog moeilijker, want dan heb je te maken met mensen van verschillende aard of met verschillende kennis en zienswijzen. Dan moet je het natuurlijk zo algemeen mogelijk schrijven. Als je degene naar wie je de brief schrijft kent, dan vind ik dat je kan proberen je aan te sluiten bij de manier waarop de man of vrouw waarnaar je schrijft zelf ook schrijft. Dus in die zin heb ik ook best wel gediscussieerd over Klare taal.

Ik laat de controle op brieven dikwijls over aan de communicatiemedewerker. Zelf probeer ik altijd de aspecten van Klare taal te gebruiken. Ik gebruik af en toe de module in Word. Ik kan niet zeggen dat ik deze niet gebruik, maar ook niet dat ik deze vaak gebruik. Niet bij elke tekst, want ik vind het een onhandig ding. Het sluit niet aan. Er worden tekstvoorstellen gedaan die niet overeenkomen met de boodschap die je in wezen wilt overbrengen. Het is wel zo dat je er dingen uit kan halen, bijvoorbeeld lange zinnen die ik dan kan aanpassen. Maar ik kom er niet altijd uit met de adviezen voor Klare taal. Ik ben wel van mening dat je een brief niet zelf onder handen moet nemen. Als je met veel moeite een brief hebt geschreven met een complex verhaal, dan laat ik deze sowieso altijd een dag liggen. Als je hem dan weer fris ziet kun je vaak ook weer dingen wijzigen. Maar je blijft blind doordat je een eigen taal hebt. Als je dat dan door een ander laat doen, dan zie je andere aspecten. Beter dan dat je het zelf ziet.

INTERVIEW 3

Wij houden sowieso rekening met het B1-niveau. De mensen die wij aanschrijven hebben over het algemeen nog een iets lager niveau qua taal dan gemiddeld genomen en op dit moment hebben we ook veel instroom van laagtaalhaardigen. Dus met het taalniveau moeten we wel degelijk rekening houden. We vinden het belangrijk dat het begrijpelijk is. We vinden het belangrijk dat we wel de volledige boodschap verkondigen en daar is nog weleens discussie over. Soms kun je iets op een vriendelijkere manier zeggen, maar daardoor kun je wel een beetje afbreuk doen aan de boodschap die je wil overbrengen. We hebben te maken met best wel strenge wetten, dus je loopt het risico dat je het te veel gaat verpakken. Dat je niet meer dat zegt wat je wil zeggen. Dus op het moment dat je bijvoorbeeld een heel negatief besluit moet nemen, dan proberen we dat wel in Klare taal, B1-niveau, te zeggen, maar qua toonzetting willen we graag klantvriendelijk zijn. We streven naar een positieve klantbeleving. Maar tegelijkertijd mag het niet zo zijn dat we een zinnetje weglaten. De boodschap moet heel duidelijk en to-the-point worden overgebracht.

Niet bij alles wordt er controle gehouden. We hebben wel in het systeem waarmee we brieven genereren een key-user zitten die echt naar Klare taal kijkt. Dus we hebben bijvoorbeeld wel naar de standaardteksten gekeken. Maar als een medewerker een uitnodigingsbrief de deur uit doet en er een zinnetje in aanpast, dan wordt dat niet gecontroleerd. Maar je mag er aan de andere kant van een hbo-professional wel verwachten dat het goed zit. Er wordt in ieder geval wel aandacht aan besteed in een teamoverleg en dergelijke. Als we ingewikkeldere teksten de deur uitdoen, dan zit er wel een kwaliteitsmedewerker die toetst op de inhoud, dus vooral of het ook juridisch gezien klopt, maar ook wel of er geen fouten in de brief staan qua spelling en grammatica. Er wordt dan zeker gekeken of het duidelijk is. Of het wel goed beschreven is.

INTERVIEW 4

Er is bij ons op de afdeling absoluut controle op de teksten die worden geschreven. We maken heel veel gebruik van bewonersbrieven, die kunnen dan in concept wel worden aangeleverd, maar het is vervolgens eigenlijk wel de bedoeling dat het altijd via een communicatiemedewerker gaat voordat het naar buiten toe gaat. Er zit dus altijd een check op. Als het gaat om de contractstukken, dan is het ook zo dat er altijd nog een keer een secretarisch medewerker naar kijkt voordat het naar buiten gaat. Die gaan dan vaak naar buiten via het afdelingshoofd. Dus er zitten een aantal controles op. Enerzijds gewoon financieel van aard, maar ook of het goed is opgesteld en een check op Klare taal. Dan pas gaat een brief naar het afdelingshoofd en dan pas naar buiten toe.

INTERVIEW 5

Het zijn veel contracten. Dat betekent dat het geen lagere schoolniveau is en dat het toch juridische contracten zijn. We proberen het altijd wel leesbaar te houden. Ik scan dat ook, dat ik het ook zelf snel kan begrijpen. Dat is niet maatgevend, want ik ben er elke dag mee bezig. Maar ik probeer wel te voorkomen dat heel erg in juristentaal is. We ontkomen er niet aan dat er ook moeilijke termen worden gebruikt. Het is geen makkelijke taal, dat niveau willen we ook niet. Het zijn contracten die vaak ook bij de notaris terechtkomen.

Ik zorg er sowieso voor dat de teksten inhoudelijk correct zijn. Dat het klopt, ook qua spelling. Soms heb je te maken met mensen die gewoon niks begrijpen en een laag niveau hebben en dan kijk ik er ook naar hoe we iets zodanig kunnen formuleren dat de boodschap wel overkomt. En dan passen we het aan het niveau aan.

INTERVIEW 6

Brieven binnen de gemeente zijn naar mijn mening net zo wisselend als brieven binnen de hele samenleving. Je hebt hele goede brieven, waar is ook die Klare taal-filter overheen is gehaald in Word. En je hebt hele slechte brieven. Je hebt ook hele technische brieven. Ik werk op een afdeling waar heel veel brieven met juridische toestanden worden geschreven die daar sowieso in moeten. Dan wordt het een hele brij. Dat kan nog wel wat beter denk ik. Ik denk dat Klare taal wel toepasbaar is bij juridische brieven, maar het hele Klare taal dossier is een beetje aan het verslappen. Er is heel veel aandacht voor geweest een paar jaar geleden en het eerste wat ik nu doe als ik Word heb geopend is die balk wegstukken, want die stoort mij. Dus het kan altijd beter. Het moet ook beter, want communicatie wijzigt elke dag en ook de wensen van het publiek daarin.

INTERVIEW 7

Hierbij houd ik altijd rekening met het B1-niveau. Brieven moeten duidelijk, kort en gemakkelijk te lezen zijn voor alle doelgroepen. Dit zijn ook de dingen die ik echt het belangrijkste vindt als het gaat om brieven en teksten. Je ziet binnen de gemeente wel een switch ten opzichte van vroeger als het gaat om het niveau van de teksten en brieven. Deze waren vroeger vaak een stuk moeilijker en onduidelijker. Tegenwoordig zijn deze steeds meer in Klare taal geschreven.

Ik houd wel enige controle op de brieven en teksten op de afdeling. Regelmatig komen collega's naar me toe met de vraag of ik hun brieven wil checken of redigeren. Dan herschrijf ik in veel gevallen de brief. Maar er zijn ook zeker collega's die alles zelf doen, ik controleer dus zeker niet alles.

INTERVIEW 8

Waar ik wel achter ben gekomen, zeker in het begin, is dat teksten vaak nodeloos moeilijk waren. Toen kende ik de term Klare taal nog niet. In het begin maakte ik gebruik van standaard tekstblokken, die toen moeizaam leesbaar waren. Zoals juristen vaak denken dat er geschreven moet worden. Het argument was vaak dat het geen stuk voor de burger was, maar voor een andere jurist. Terwijl ik er volledig van overtuigd ben dat ook andere juristen het heerlijk vinden om gewoon een leesbaar stuk tekst te zien waarbij diegene weinig na hoeft te denken, maar gewoon wordt meegenomen in de tekst. Met een logische opbouw, makkelijke zinnen, zonder onnodige tangconstructies of zinnen van vijf regels lang. Dus dat werd in 2005 en 2006 al wel omgegooid. Toen zijn heel veel standaardbrieven en standaardblokken gedigitaliseerd en omgebouwd. Toen zijn bijna alle medewerkers van de afdeling ook op cursus gegaan. Ik ben zelf een enorm voorstander van Klare taal. Ik heb regelmatig stukken teruggestuurd naar medewerkers en ik probeer zelf, als ik een brief schrijf, bewust de regels toe te passen. Vaak is er de wil wel bij andere mensen. Het niveau waarop je dan echt komt, verschilt per medewerker. En ik heb collega's die het echt proberen, maar dan zijn er gewoon nog heel veel dingen die beter kunnen.

INTERVIEW 9

Bij het schrijven van die teksten houd ik er voornamelijk rekening mee dat ze kort en bondig zijn geformuleerd. Verder zorg ik er zo veel mogelijk voor dat de teksten puntsgewijs zijn geformuleerd en dat ze dus een heldere opbouw hebben. Dat maakt de teksten makkelijker leesbaar. Duidelijkheid staat voor mij wel bovenaan. Dus korte en duidelijke teksten en brieven. Binnen de gemeente en ook binnen mijn afdeling vind ik de teksten en brieven over het algemeen prima. Soms zie ik toch nog teksten langskomen met te veel tekst die daardoor te weinig praktisch zijn.

INTERVIEW 10

De teksten en brieven bevatten de juiste informatie en zijn kort en bondig, begrijpelijk en dat er niet te veel spelfouten in staan. Daar moet ik zelf ook vooral erg op letten. En dat het verhaal past bij de situatie waarvoor het bedoeld is. Uitgaan van wie het leest of wie ernaar luistert en proberen daar rekening mee te houden. Dat de boodschap overkomt is het belangrijkste.

Teksten van de gemeente in het algemeen

INTERVIEW 1

Ik kan lastig iets zeggen over de teksten van de hele gemeente, omdat ik eigenlijk alleen maar de brieven en teksten krijg te zien van mijn afdeling. Ik krijg eigenlijk geen brieven van andere afdelingen te zien. Ik

kan daar heel moeilijk een oordeel over geven. Ik weet wel, maar dat is meer een indruk, dat er grote verschillen zijn binnen afdelingen en sectoren als het gaat om het gebruik van Klare taal. Ik denk dat de ene medewerker of afdeling daar meer affiniteit mee heeft dan de andere. Maar dat is meer een algemene indruk.

INTERVIEW 2

Mijn indruk van de brieven vanuit de gemeente is heel verschillend. Soms zie ik brieven langskomen waarvan de schrijver wel een cursus Klare taal kan gebruiken. Dus het kan absoluut beter.

INTERVIEW 8

Ik heb natuurlijk geen zich op de brieven die er gemeente-breed uitgaan. Als ik naar de online platformen kijk, vind ik dat de manier van schrijven veel beter is geworden. Ik denk dat er gewoon meer moet gebeuren op het gebied van bewustwording. Misschien moeten leidinggevendenden ook nog wel meer worden gestimuleerd om het onderwerp weer aan te kaarten of hun eigen afdeling. Zo kunnen ze daar ook meer zicht op krijgen. Daar kan wel op gefocust worden. Je bent uiteindelijk altijd afhankelijk van hoe leidinggevendenden het onderwerp adopteren. Als zij er niet achter staan, dan worden ze afhankelijk van het enthousiasme van de individuele medewerker. Maar het kan zo zijn dat die medewerker er geen tijd of ruimte voor krijgt, omdat er geen aandacht aan wordt gegeven. Daarin zijn grote verschillen binnen de organisatie.

INTERVIEW 10

Dat varieert heel erg. Soms zijn teksten gewoon ingewikkeld, in ambtenarentaal. Maar het gaat wel beter en ik zie wel positieve ontwikkelingen. Ik zie teksten die gewoon heel begrijpelijk zijn goed hun doel dienen. Soms zie je stukken die voor interne doelen bedoeld zijn, die kunnen nog heel technisch en ingewikkeld zijn. Ik merk wel dat er naar de externe teksten zeker meer gekeken wordt. Voor externe teksten is meer aandacht dan voor interne. Bij Klare taal moet worden uitgegaan van de lezer.

Klare taal op de afdeling

INTERVIEW 1

De medewerkers moeten erop letten dat het doel van de brief duidelijk is. Dat het helder is omschreven en dat het ook zo eenvoudig mogelijk is geschreven. In B1-niveau dat voor iedereen leesbaar is. We moeten proberen om zo weinig mogelijk juridische teksten te gebruiken. Juridische teksten kunnen absoluut eenvoudig worden gebracht. Toen wij net begonnen met Klare taal, dat is denk ik een jaar of acht geleden, was daar nog wel wat twijfel over. Kan een juridische boodschap in eenvoudig taalgebruik worden vertaald. Maar het kan dus wel. We moeten er wel op letten dat als we naar een juridische tekst of artikel verwijzen, dat het ook goed wordt benoemd. Alleen zo'n tekst hoeft niet te worden overgenomen. Zo lang maar duidelijk wordt uitgelegd wat er wordt bedoeld.

Ik vind Klare taal op onze afdeling redelijk goed ingebed. Ik zeg bewust redelijk goed, want het kan altijd beter omdat er per medewerker toch wel verschillen zijn. Bij de een zit het gewoon in het systeem, anderen hebben er toch wat meer moeite mee. Als er dan een keer een niet-standaardbrief voorbij komt, moeten ze daar toch wat meer op gecorrigeerd worden. Maar wij zijn al jaren bezig met Klare taal zelf en ook informeel contact met burgers. Wij proberen zo veel mogelijk contact te leggen met de burgers. Het liefst telefonisch of een bezoek ter plaatse. Om zo veel mogelijk uitleg te kunnen geven. Klare taal hoort daarbij, want uiteindelijk kun je telefonisch of ter plaatse uitleg geven. Vaak moet er toch nog een schriftelijke bevestiging bij. Dan is het wel handig als dat in lijn ligt met hetgeen je hebt uitgelegd en verteld. Dus daar moeten ze wel op letten. Dat het goed, duidelijk en helder wordt omschreven. Er is aandacht voor Klare taal, maar ik denk wel dat we volgend jaar weer eens moeten kijken: hoe zit het met onze brieven, past het nog bij de tijd, zitten er inhoudelijk misschien nog fouten in. We moeten wel om de zoveel jaar die teksten weer bekijken op de afdeling.

INTERVIEW 2

Wij doen heel veel aan Klare taal. De communicatiemedewerker kijkt ook naar brieven en adviseert daarover. We zijn zelf wel nog steeds zoekende, want hier wordt er ook nog wel over gediscussieerd. Maar iedereen is er wel mee bezig. Sommige brieven moeten bij onze afdeling volgens een protocol worden afgewikkeld, dan hebben we te maken met regels. Daar moeten dan ook bepaalde termen instaan. Daarin hanteren wij Klare taal. We hebben daar op zich wel gestandaardiseerde teksten voor, maar het nadeel daarvan is dat je gauw verleid wordt tot het gebruik van die teksten. Het manco daarvan is dat je dikwijls teksten daarmee opstelt die geen aansluiting hebben bij de brieven van de burgers. Dus prima om een gestandaardiseerde tekst te gebruiken, soms ontkomt je er gewoon niet aan. Maar dan altijd als hulpmiddel voor je totale boodschap en niet als doel om daarmee een brief samen te stellen. Zeker op het moment bij eenzelfde boodschap kan dezelfde taal worden gebruikt. Doe het dan zo dat je geen juridische termen gebruikt, maar houd het dan gewoon zo simpel mogelijk.

Je moet oppassen dat als je de boodschap in Klare taal geeft, dat je dan wel belerend over kan komen. Dan staat het er wel heel erg eenvoudig, maar je moet altijd blijven kijken naar hoe je ermee om wil gaan. Je moet proberen om Klare taal zodanig in je organisatie te krijgen dat je daarin stimuleert, dat je elkaar

erop aanspreekt. Dat doen wij wel op de afdeling. Grotendeels gaat alles op de afdeling goed op het gebied van Klare taal, maar wel met veel hulp. Daarbij is de communicatiemedewerker onmisbaar.

INTERVIEW 3

Volgens mij is Klare taal binnen de organisatie wel goed geland. Er is naar mijn idee veel communicatie over geweest, vooral via Intranet. Ik heb er in het begin wel veel informatie over gekregen en veel over gehoord. Er waren toen op bepaalde afdelingen sessies met medewerkers om naast de dingen die al vanuit het concern gedaan werden, om extra aandacht aan Klare taal te besteden. Sommige brieven werden op dat moment ook gecontroleerd en herschreven en dat proberen wij ook zo veel mogelijk vast te houden nu. Ik geloof niet dat ik de laatste tijd nog veel over Klare taal heb gelezen of gehoord. Ik heb er zelf niet zo veel behoefte aan, omdat ik er al veel over heb meegekregen. In de loop der tijd zijn er natuurlijk wel een hele hoop nieuwe medewerkers gekomen, dus het lijkt me zeker niet verkeerd om dat te blijven herhalen. Ik zie nog weleens brieven van andere organisaties waarvan ik denk dat het wel beter kan. Op het moment dat mensen extern komen, dan is het goed om aan te geven dat Klare taal bestaat.

INTERVIEW 4

Het onderwerp Klare taal komt ook regelmatig terug tijdens werkoverleggen. We hebben ingesteld dat we minimaal een keer per twee weken ook met de communicatiemedewerkers bij elkaar zitten en dan nemen we ook gewoon echt bewonersbrieven door. Dus we pakken er gewoon voorbeelden bij en dan kijken we wat goede en mooie voorbeelden zijn en waar het misschien wat beter had gekund. Daar staat men ook wel voor open. Soms is dat gewoon nodig en daarmee verbeteren we de communicatie met de burger. Ik denk dat er op onze afdeling genoeg aandacht is voor Klare taal, maar eigenlijk kan er nooit genoeg aandacht voor zijn. Het is ontzettend bepalend richting je burgers. Ik denk dat het misschien wel belangrijker is dan het uiteindelijke resultaat. Klare taal is absoluut belangrijk.

Wij maken op de afdeling eigenlijk niet gebruik van standaardteksten. We kijken elke keer wat we nodig hebben. Als het een massabrief is kunnen we wel gebruikmaken van een soort standaardopmaak van de brief, waarin steeds vrijwel dezelfde hoofdstukjes voorkomen. De rest moet echt gewoon op maat zijn, dus toegespitst op een project of een specifieke situatie en de behoeften die op dat moment spelen. We maken soms ook gebruik van de input van andere afdelingen om te kijken of teksten echt goed aansluiten bij de ontvangers.

INTERVIEW 5

De teksten worden niet meer door anderen gecontroleerd. Mensen doen hun eigen werkzaamheden en het zijn allemaal professionals. Dus allemaal met een redelijk hoog niveau. Daarvan verwacht ik ook dat ze zelf kunnen schrijven. Verder is er geen onderlinge controle, tenzij mensen er niet helemaal uitkomen of het te juridisch en ingewikkeld is geformuleerd. Vaak is het dan niet zo dat alleen de tekst ingewikkeld is, maar dan is de materie nog niet goed onder woorden gebracht. En dan laat ik ook andere mensen ernaar kijken om te zien wat die ervan vinden. Dan gaan ze samen met een tekst stoeien en dan zie je dat het ook echt verbeterd kan worden en dat mensen de motivatie wat helderder krijgen. Maar het sluit niet uit dat het soms resulteert in ingewikkeldere brieven die de deur uit gaan. Dat vinden wij niet erg. Eigenlijk krijgen we maar weinig meldingen terug dat mensen het echt niet hebben begrepen. Dat kan natuurlijk selectief zijn. Ik zit hier in een kantoor en de aangeschreven mensen niet, maar we gaan niet naar een lagere schoolniveau. Ik denk zeker dat de manier waarop we nu schrijven werkt voor de burgers. Ik sluit echter niet uit dat het soms wel simpeler en helder zou kunnen.

Klare taal op onze afdeling betekent dat alle mensen begrijpelijk moeten kunnen communiceren. Dat geldt zowel in geschrift als aan de telefoon en in gesprekken. Dus dat absoluut. En ik denk dat de meeste mensen dat ook redelijk goed beheersen. Mensen hebben daar ook die training voor gedaan, een aantal dan. Daar gaat het eigenlijk om. Wij werken wel met het publiek, maar niet in massa's. Veel is individueel. Onze aanpak is specifieker dan bijvoorbeeld bij andere afdelingen. Wij doen ook niet aan mailings, helemaal niet. Bij onze professionele doelgroep speelt het eigenlijk minder, maar daar moet het natuurlijk ook helder zijn. Het zit altijd in een bepaald stramien, maar we kijken wel of het begrijpelijk is. We willen altijd begrijpelijk communiceren.

INTERVIEW 6

Ik houd zelf wel controle op het schrijven van de afdeling. Alle formele correspondentie die gaat via mij. Af en toe eens een formele brief waarin bijvoorbeeld afspraken worden vastgelegd. Die controleer ik dan en daar haal ik altijd wat dingen uit. Wat je wel ziet is dat er vroeger bijvoorbeeld uitnodigingen voor projectgroepen via een brief werden verstuurd, nu gaat dat allemaal via een e-mail. Het basisuitgangspunt is dat iedere beleidsmedewerker zelf in staat is om publieksgericht te communiceren. Daarvoor wordt die hulptool natuurlijk ook gebruikt, maar ik weet natuurlijk niet door wie.

Ik durf niet te zeggen dat er aandacht is voor Klare taal op onze afdeling. Klare taal is iets van vroeger. Dat denk ik wel. Het zit nog wel ergens in mijn achterhoofd. Het is toch een blijvend aandachtspunt en het zou goed zijn om daar weer eens een keer een boost aan te geven. Waar het wel goed gebeurt is als we bijvoorbeeld berichten hebben in de Bossche Omroep ofzo, maar dan zijn er altijd anderen betrokken die altijd met die blik naar de teksten kijken. Maar het is ook belangrijk om te kijken hoe je er bedrijfsmatig mee om moet gaan, wat handig is. Als je er twee mensen voor hebt die het gewoon in de vezels hebben zitten kun je beter hen gebruiken dan hele afdelingen te gaan verplichten om daar aandacht aan te geven.

INTERVIEW 7

Met Klare taal wordt op de afdeling niet bewust iets gedaan. Ikzelf vind het wel heel belangrijk dat Klare taal wordt gebruikt in brieven en teksten. Bewoners van hoog naar laag moeten kunnen begrijpen wat de gemeente bedoelt. Maar aan de andere kant kan door Klare taal ook de drempel richting de gemeente worden verlaagd. Dit kan zeker wel als toegevoegde waarde worden gezien. Door het gebruik van moeilijke taal verheven we ons als gemeente boven de bewoners, dat moeten we nooit doen en dat kan dus worden voorkomen door het gebruik van Klare taal.

INTERVIEW 8

Wat ik zelf altijd doe, als ik een brief schrijf, is proberen om de hoofdregels van Klare taal in acht te nemen. Zo min mogelijk passief taalgebruik, korte zinnen met maximaal een komma en qua opbouw kies ik voor weinig andere leestekens. Ook maak ik gebruik van tussenkopjes en korte alinea's waar mogelijk. De beste brief bestaat niet, maar je kunt er wel met een bepaalde blik naar kijken. Ik weet dat er op de afdeling brieven zijn bekeken. Enerzijds is dat alweer lang geleden, anderzijds worden een aantal teksten niet meer gebruikt. Klare taal is geen zaak van zorgen voor tekstblokken, want er is meer dan een tekstblok alleen, het gaat om de gehele mindset. Je moet kijken hoe je wil communiceren met de burger. Ik houd zelf wel een beetje controle op de afdeling als het gaat om Klare taal. Ik heb nu gesignaleerd dat er een verbeterslag mogelijk is. Dus ik heb een aantal teksten voorbij zien komen, ook standaardberichten, brieven en maatwerkbrieven, waarvan ik denk dat het aan de persoon kan liggen. Dan zie ik bijvoorbeeld veel tangconstructies, waarbij er in elke alinea wel een te vinden is. Dat moet verbeterd worden. En ik heb begrepen dat er mensen zijn die graag een bijdrage zouden willen leveren aan het project Klare taal. Wat mij betreft kunnen ze aan de slag met de teksten van de afdeling, als eerste met de teksten die het meeste worden gebruikt. Mijn ervaring is dat opnieuw beginnen beter is dan eraan sleutelen. In mijn vorige functie had ik ook de afspraak dat brieven langs mij kwamen. Daar koppelde ik dan ook rechtstreeks op terug. Juist op het onderdeel van Klare taal.

Ik werk op een grote afdeling, waar ook twee bureauhoofden tussen mij en de medewerkers zitten. Dus ik geef alleen direct leiding aan die twee bureauhoofden. Dus in die zin heb ik geen gesprekken met medewerkers ter introductie of om ze in te werken. Een tijd geleden hebben we besloten dat we er wel mee aan de slag moeten, om Klare taal te introduceren bij nieuwe medewerkers. Er staat me ook bij dat nieuwe medewerkers bij de gemeente in hun introductieprogramma wel met het onderwerp te maken krijgen, maar dat weet ik niet zeker.

INTERVIEW 9

Ik houd zelf wel controle op de teksten van mijn afdeling. Dit doe ik door alle uitgaande brieven te lezen, waar nodig aan te laten passen en door ze te ondertekenen. Verder zijn er geen andere medewerkers op de afdeling die ook controle houden. Dat doe ik voornamelijk, omdat alle brieven via mij de deur uit gaan.

INTERVIEW 10

Ik houd niet op alles controle, maar wel voor een deel. Alles wat naar het bestuur gaat controleer ik en gaat dan dus via mij de deur uit. Maar niet alles wat letterlijk de deur uit gaat wordt door mij gecontroleerd. Ik onderteken de meeste brieven dus ik moet ze eerst gelezen hebben voordat ze worden verstuurd. Voor stukken die intern gaan, zijn er ook anderen die controleren, bijvoorbeeld de bureauhoofden. Bij stukken die extern gaan, wordt de controle soms gedaan door mensen die iets te maken hebben met communicatie. Bijvoorbeeld voor de website.

We hebben het wel over Klare taal, maar niet expliciet. Als we merken dat het een probleem is dan sturen we een nieuwe medewerker naar de cursus. Dus er is wel oog voor. Maar het is niet zodanig dat het moet. Als je merkt dat iemand goed schrijft, dan prima. Je wijst ze ook op de mogelijkheid van Klare taal als hulpmiddel in Word, maar dat start al meteen op. Dus als iemand nieuw is dan leg je uit wat dat is. Er wordt dus wel op gewezen, maar het zit niet standaard in de inwerkperiode. We hebben een standaard inwerkprogramma, daar zit het volgens mij wel in hoor. Daar wordt het in ieder geval in genoemd. Maar het is niet dat we er uitgebreid bij stilstaan. Alleen dus als we merken dat het een probleem is, dat het echt nodig is.

Belang van Klare taal

INTERVIEW 1

Klare taal is belangrijk. Dat vind niet alleen ikzelf, maar de mensen zelf ook. Ze weten dat ze zo veel mogelijk in Klare taal moeten schrijven. En dat is altijd een spanningsveld van wanneer iets juridisch nog goed is en duidelijk omschreven. Ik houd het zelf wel in de gaten en de mensen zelf dus ook. Incidenteel gaan brieven via mij de deur uit. Wel gaan alle brieven in mijn naam de deur uit, ik sta eronder als ondertekenaar. Alleen die zie ik niet, maar dat zijn standaardbrieven, waarbij de medewerkers wel weten dat als ze er een persoonlijke invulling aan moeten geven in die brief dat ze dat zo veel mogelijk in Klare taal doen. De juristen bij ons die kijken sowieso alle adviezen en uitspraken na die de deur uit gaan. Daar zit ook echt bewust controle op, omdat dat een gevoelig onderwerp kan zijn. De beantwoording moet zorgvuldig worden gedaan. Dan kun je niet zomaar de uitspraak de deur uit doen. Dus de juristen

controleren zowel inhoudelijk en juridisch, maar ook op het gebied van taal. Of dat helder is. Standaardbrieven zit eigenlijk geen controle op, omdat we daar van te voren al goed over hebben nagedacht. Als dat eenmaal staat, hanteren we die en hoeven we dat niet meer te controleren. Het zijn verschillende brieven met verschillende inhoud. Deze zijn een keer herijkt op B1-niveau, dat is alweer een aantal jaar geleden. Toen hebben we ook een opfriscursus gedaan met de medewerkers die veel met teksten en brieven bezig zijn. Toen we pas aan de slag gingen met Klare taal, toen was voor ons wel te merken dat die brieven een stuk duidelijker waren. De vragen die we nu krijgen gaan ook vaak meer over de inhoud van de brief en niet zozeer dat ze de brief niet snappen.

INTERVIEW 2

Klare taal is prima, hartstikke goed. Dat je eenvoudig schrijft, is ook prima. Maar je moet je wel beseffen dat een ander moet begrijpen wat je bedoelt, maar ook dezelfde betekenis eruit haalt. Je moet goed kijken naar wat er staat en voorkomen dat het op verschillende manier kan worden gelezen. Je moet soms ook wel uitsluitend schrijven, zeker als je met regels te maken hebt. Dan mag je daar geen misverstanden over laten bestaan. Als iemand zelf een hoger niveau heeft, dan vind ik dat je daar anders mee mag omgaan dan met iemand die gewoon heel erg Klare taal is, recht voor zijn raap. Bij mensen met een hoger niveau ga ik geen Klare taal gebruiken, die wil ik anders aanspreken. Dus het belangrijkste is het aanpassen aan de ontvanger en de lezer.

INTERVIEW 3

Ik vind het zelf heel belangrijk dat Klare taal wordt gebruikt. Ten eerste omdat ik vind dat het de plicht van de overheid is om mensen goed en duidelijk te informeren. Het scheelt ook gewoon werk voor onze eigen bedrijfsvoering. Er gaan soms grote aantallen brieven de deur uit en je merkt gewoon dat het aantal telefoontjes wat binnenkomt en het aantal vragen wat binnenkomt veel groter is op het moment dat een brief niet duidelijk is. Dus het loont ook gewoon om het duidelijk en goed te communiceren kijkend naar de tijd die je daarna bespaart. Er gaat hier zeker zo veel mogelijk in Klare taal de deur uit. Het gaat natuurlijk weleens mis.

INTERVIEW 4

Belangrijk is dat je enigszins gelijklopend communiceert, dat we niet vanuit verschillende hoeken vanuit de organisatie op een heel andere manier met de burgers communiceren. Het moet natuurlijk gewoon begrijpelijk zijn, anders heeft een burger er niks aan. Het moet dus aansluiten op de behoefte van de burger. Ik denk dat het ook mogelijk moet zijn om op een bepaalde manier juist de dialoog daarmee te openen en niet alleen maar te zenden. Dus dat is volgens mij ook een onderdeel daarvan: het bieden van meer mogelijkheden om contact op te nemen bij aanvullende vragen. In het verleden waren we vooral gericht op zenden op verschillende frequenties vanuit alle hoeken van organisatie. Nu is dat veel meer gelijklopend geworden en wordt er veel meer gezocht naar de dialoog. Wij krijgen regelmatig hele positieve feedback. Soms gaat het ook weleens mis, maar dan kunnen we daar natuurlijk van leren. Dat bespreken we ook gewoon in werkoverleggen, maar over het algemeen is het vooral positieve feedback. Soms lichten we een bepaald communicatiemiddel eruit, om te kijken hoe we er nu voor staan en of er eventueel iets kan worden verbeterd.

INTERVIEW 6

Ik denk dat Klare taal nog steeds een hartstikke goed instrument is. De laaggeletterdheid bij veel van onze doelgroepen blijft een aandachtspunt. De aandacht verslapt wel, maar wat je nu wel weer ziet is bijvoorbeeld dat het gebruik van infographics aan het toenemen is. Daar ben ik zelf wel heel enthousiast over. Heel veel mensen denken toch in beelden en een beeld met een paar woorden erbij komt vaak duidelijker over dan een lap tekst.

Ik vind Klare taal wel belangrijk op de afdeling. Er gaat steeds minder via mij en dat vind ik ook prima. We moeten de verantwoordelijkheden laag leggen, ik ben geen controleur. Maar ik vind het wel belangrijk. Ik zie bijvoorbeeld ook in stukken die naar de raad gaan, wat ook burgers zijn, dat die zeker wel meer in Klare taal mogen. Daar zitten wel echt verbeterpunten in. Ik ben zelf een gebruiker van tussenkopjes, maar je ziet nog steeds dat mensen gewoon twee pagina's vol tekst schrijven. Zonder witregels ertussen, zonder tussenkopjes.

INTERVIEW 8

Ik vind het ook belangrijk dat de intern gerichte teksten in Klare taal worden geschreven. Dat kan ook zeker. Af en toe moet er wel iets meer instaan dan in teksten die je aan de burger zou schrijven, maar we krijgen nooit klachten dat onze stukken zo weinig juridisch zijn. Ik heb nog nooit de indruk gehad dat het mee heeft gespeeld. Sterker nog, het kan zelfs in ons voordeel werken om ook die teksten duidelijk te schrijven. Af en toe moet je nog weleens vluchten in een juridische zin, maar vaak kan het veel makkelijker. Je kent op een gegeven moment ook de medewerkers, dan weet je dat sommigen de neiging hebben om zich te verliezen in lange zinnen. Dus om de zoveel tijd moest er weer even aandacht voor komen en gingen er weer eens teksten terug waarin niet genoeg Klare taal werd gebruikt. Vaak was de oplossing heel simpel: een paar punten, dus kortere zinnen.

Op de vorige afdeling waar ik werkzaam was leefde Klare taal voor mijn gevoel meer dan op de afdeling waar ik nu werk. Maar dat komt misschien ook omdat dit een grotere afdeling is. De huidige club

medewerkers is veel groter en meer divers van samenstelling. Maar hoe veel het ook leeft op een afdeling, het heeft altijd te maken met hoe een persoon in elkaar zit. Sommige mensen snappen het helemaal, die hoeft je nauwelijks iets te vertellen en die kun je het uitleggen met twee woorden. En bij anderen zit het niet in hun aard, dus die moet je er af en toe weer even bijhalen, omdat ze langzaam weer van het pad af gaan.

INTERVIEW 10

Er wordt op Klare taal gelet. Zeker door de mensen die de brieven sturen, door het secretariaat en bijvoorbeeld ook door de mensen die de brieven opstellen. En ikzelf corrigeer ook nog weleens als ik iets niet snap of niet duidelijk vind. We hebben op de afdeling ook wel een aantal gestandaardiseerde brieven. Die zijn ook allemaal redelijk Klare taal. Alle officiële brieven die ik verder onderteken lees ik ook allemaal even snel en kort. Soms stuur ik ze terug. Ik vind het vooral belangrijk dat de boodschap duidelijk is.

Nieuwe medewerkers en Klare taal

INTERVIEW 1

We proberen nieuwe medewerkers zo goed mogelijk op de hoogte te brengen van Klare taal, maar dat gebeurt nog niet gestructureerd. We proberen het wel tijdens de inwerkperiode te doen. Het hangt ook van de functie af. Er zijn medewerkers die wel veel contact hebben met burgers, maar dan telefonisch of ter plekke. Het enige schriftelijke contact dat ze dan vaak hebben is per mail. We proberen het wel, maar het gebeurt incidenteel. Het is geen wezenlijk onderdeel van de inwerkperiode. Voor de medewerkers die veel met teksten moeten werken, zou het wel bij de inwerkperiode kunnen horen. Dus bij juridische medewerkers of een taxateur, dan vind ik wel dat het een onderdeel moet zijn. We wijzen er sowieso bij alle medewerkers op, los van Klare taal, dat er verschillende cursussen en trainingen zijn. Afgelopen jaar heb ik het nog niet meegemaakt. Maar stel dat er nieuwe medewerker zou zijn, dan vind ik wel dat ze die cursus Klare taal moeten volgen.

INTERVIEW 2

Nieuwe medewerkers worden niet echt op de hoogte gebracht van Klare taal. Er zijn hier maar weinig medewerkers die echt via de Klare taal module opgeleid moeten worden. Er zit in principe weinig doorstroom in. Medewerkers die extern worden ingehuurd worden wel geconfronteerd met Klare taal, ze kunnen er eigenlijk niet omheen. Dat leeft hier wat dat betreft gewoon. Het besef is er wel. Ik denk ook dat er verschil zit in gemeenten. Hier, bij een grote gemeente, waarderen ze Klare taal wel. Terwijl het bij andere steden nog weleens ingepakt moet worden, dan moet je er voorzichtiger mee zijn. De manier waarop wij het hier doen is wel makkelijk.

INTERVIEW 3

Iedereen krijgt een inwerkprogramma. We hebben een opleider binnen de sector, die zowel burgers als eigen medewerkers trainingen geeft. Mensen hebben dan een inwerkprogramma van twee of drie dagen en daar wordt ook aandacht besteed aan Klare taal.

INTERVIEW 4

Ik durf niet te zeggen of nieuwe medewerkers bewust op de hoogte worden gebracht van Klare taal. Dat weet ik niet zeker. Ik denk dat het impliciet gebeurt. Dus zo gauw medewerkers beginnen met het schrijven van stukken dan krijgen zo collegiale ondersteuning en dan wordt er vaak wel gewezen op de hulpmiddelen die iemand tot zijn beschikking heeft. Medewerkers krijgen dan pas commentaar op teksten zodra een communicatiemedewerker of iemand van het secretariaat erop wijst. Dus uiteindelijk krijgen ze het wel mee, maar niet direct en bewust als ze beginnen met werken. Ze worden gewezen op alle trainingen in het algemeen en daar maakt Klare taal een onderdeel van uit, maar er wordt niet bewust op die training gewezen. We houden er wel rekening mee bij bepaalde functies, dat de mensen wel affiniteit hebben met het schrijven en er ook wat mee kunnen.

INTERVIEW 8

Ook bij de introductie van de nieuwe medewerkers zou het goed zijn als de focus ook komt te liggen op Klare taal. Je hebt twee of drie dagen dat je een introductiecursus hebt, dan kan het misschien wat veel worden. Maar het kan zeker extra worden benadrukt en eventueel een inschrijffijst meegeven. Het zou op die manier meer vanzelfsprekend kunnen worden dat nieuwe medewerkers zich inschrijven voor een cursus. Nu komt het amper aan bod, terwijl daar misschien wel een hoop kansen liggen. Misschien moet er in de introductie wel een blok komen over gastvrijheid, met alle aspecten daarin die ermee samenhangen. Misschien is het ook goed om het in een bredere context te plaatsen. Het moet een van de onderdelen van gastvrijheid en dienstverlening worden. Dienstverlening en gastvrijheid zijn er altijd, of zouden er altijd moeten zijn. Welke functie je ook hebt. Het is iets van ons allemaal en iedereen heeft er in meerdere of mindere mate mee te maken.

INTERVIEW 9

Ik breng nieuwe medewerkers niet actief op de hoogte van Klare taal. Dit gebeurt vooral doordat ik de brieven en teksten die ze schrijven controleer. Klare taal loopt op de afdeling over het algemeen goed. Ik vind het wel belangrijk dat Klare taal wordt toegepast in de gemeentelijke communicatie, maar dan ontstaat bij mij wel de vraag in hoeverre dat moet worden doorgevoerd. Hierover zou ik wel in discussie willen gaan. Het belangrijkste is gewoon dat er heldere en duidelijke brieven worden geschreven aan de burgers.

Klare taal voor de burgers

INTERVIEW 1

Voor de burgers is de toegevoegde waarde dat ze snappen waarom ze een brief krijgen, wat het doel daarvan is. En wat wij van ze vragen en ze te bieden hebben. Want wij zijn natuurlijk geen populaire afdeling. Als wij neutraal scoren, dan doen we het al goed. Als we een zesje zouden krijgen voor ons werk, dan is het al pure winst. En ik vind dat de burger er geen last van moet hebben. Dus iedereen moet belasting betalen, wij hebben bepaalde gegevens nodig. Dan is het wel handig dat ze goed snappen wat de reden daarvan is. Om in ieder geval meer begrip te kweken waarom we iets doen of iets vragen. We moeten goed antwoord geven op de grieven van de burger en helder maken waarom wij dus een bepaalde beslissing nemen.

INTERVIEW 2

Klare taal kan worden omschreven als een uitgangspunt. Het gaat om het aansluiten op het begrip van een ander. Natuurlijk kan ik zeggen dat ik het belangrijk vind. Het moet eigenlijk een manier van leven worden en manier van werken. Soms maakt het juridische component het wel lastig hier op de afdeling. De medewerkers die hiermee te maken hebben probeer ik wel te stimuleren om duidelijker te schrijven. Het kan ook vaak duidelijk, het gaat er gewoon om dat de ander begrijpt wat je wil zeggen. Dat hoeft niet met moeilijke woorden. Juridisch geschoolde mensen kunnen hier wel veel problemen mee hebben. Met Klare taal kun je de burgers serieus nemen. Brieven die je schrijft vanuit een ambtelijke taal klinken erg gewichtig, maar je zegt er eigenlijk niks mee.

INTERVIEW 3

Ik kijk bij mijn teksten ook altijd wel naar wie het ontvangt. Als ik naar een jurist schrijf vind ik het ook wel raar om echt naar B1-niveau te streven, want je weet gewoon dat iemand een ander niveau aankan. Dus het is soms ook wel een beetje aansluiten bij je ontvanger. Maar op het moment dat je het naar grote groepen mensen stuurt dan moet je er eigenlijk als gemeente wel naar streven om het niveau niet te hoog te leggen. Ik vind het heel positief dat er aandacht aan Klare taal wordt besteed. Ik ben zelf ook burger en ik verwacht gewoon dat ik duidelijk brieven krijg die ik snap. Hoe ze dat dan precies aanpakken is misschien interessant als achtergrondinformatie, maar dan zijn er nog zo veel andere dingen die dan interessant zijn om te weten. Ik vind Klare taal persoonlijk wel echt een intern onderwerp. Of het moet zo zijn dat er bijvoorbeeld politiek gezien veel aandacht voor komt of dat je klachten krijgt en dat het dan wel zinvol is om ermee naar buiten te treden dat er aandacht aan taal wordt besteed. Als dat niet het geval is zie ik geen noodzaak om het extern te gaan promoten.

INTERVIEW 4

Ik werk op een relatief grote afdeling. We zijn heel erg zichtbaar in de organisatie. Wat dat betreft denk ik wel dat het een interessante afdeling is om daar ook communicatief veel mee te doen. We zijn heel erg actief op social media en daar proberen we nu ook steeds beter ook bijvoorbeeld die beginselen van Klare taal in te passen. Maar ook zeker gewoon in onze bewonersbrieven waarin we wel degelijk rekening houden met het gebruik van Klare taal. Dus zo goed mogelijk aan proberen te sluiten op de doelgroepen die we voor ogen hebben. Dat kan enerzijds politiek zijn, maar heel vaak ook een burger of bedrijven. Dat gebeurt dan vooral door de communicatiemedewerkers binnen de afdeling. Zij zorgen grotendeels voor de communicatie naar buiten toe. Wij vinden in onze bewonersbrieven belangrijk wat de burger daarin belangrijk vindt. Dus het is niet zo heel erg belangrijk wat wij ervan vinden, maar meer echt wat de doelgroep daarvan vindt. Dus we proberen zo veel mogelijk vanuit het perspectief van de doelgroep te schrijven.

INTERVIEW 6

Wij denken toch ook nog wel veel zendergericht. Laatst bijvoorbeeld dachten we dat een brief helemaal duidelijk was, terwijl er vanuit de burgers erg veel vragen kwamen. Dat ging dan vooral om de informatie die de burger eigenlijk vrij weinig interesseert, die wil alleen de hoofdboodschap. Je moet bedenken welke boodschap de burger wil ontvangen. Je moet je verplaatsen in de ontvanger en dat blijft in alle opzichten van de communicatie heel belangrijk. Het gaat bij ons op de afdeling niet vaak mis, dat merk ik althans niet, maar het kan wel beter. Het kan altijd beter.

INTERVIEW 8

We moeten binnen de organisatie beseffen dat we zelf ook allemaal een burger zijn. Je moet altijd op de stoel van de duivel gaan zitten en naar teksten kijken als lezer. Je moet kijken wat het met jou als lezer zou

doen. Daar kun je dan een brief op aanpassen. Ambtenaren kunnen zich nogal eens proberen te verdedigen in bepaalde brieven. Maar daar gaat het die burger vaak helemaal niet om. Die wil gewoon de informatie ontvangen die van toepassing is. Het kan dus vaak met een andere invalshoek worden geschreven.

INTERVIEW 10

Vooral dat ze begrijpen wat er wordt geschreven. Dat de boodschap duidelijk is die ze door de brievenbus binnenkrijgen of via het internet raadplegen. Belangrijk is gewoon dat ze begrijpen waar het over gaat en dat ze het idee hebben dat er met hen gecommuniceerd wordt. Ik heb zelf nog geen ervaring met binnengekomen vragen van burgers die de brieven onduidelijk vonden, wel heb ik zelf soms bij vergaderingen of overleggen dat ik de interne memo gewoon niet snap. Dan moet ik echt om verduidelijking vragen. Zo ingewikkeld geschreven dat het gewoon niet duidelijk is.

Kennis van Klare taal en de hulpmiddelen

INTERVIEW 1

Ik ben zeker bekend met de verschillende taalniveaus. Als wij een nieuwe brief ontwikkelen of als ik zelf een nieuwe brief maak en het is gericht aan de burgers, dan haal ik hem wel altijd door de Klare taal-knop. En dan haal je er wel een hoop uit. Dus de niveaus die ken ik wel ja. Ik ben ook zeker bekend met het paneel in Word. Zelf gebruik ik het weinig, omdat ik zelf weinig brieven en teksten schrijf. Ik durf ook niet te zeggen of de medewerkers het gebruiken als ze nog eigen invulling aan brieven moeten geven. De meeste brieven zijn standaard en daarbij is de extra controle niet nodig. Ik weet eerlijk gezegd niet of iedereen van de afdeling er gebruik van maakt. Ze maken niet veel brieven helemaal van nul. Ook op de afdeling is volgens mij iedereen voldoende op de hoogte van Klare taal. De een wat meer dan de ander. In principe weet iedereen dat alles wat ze opstellen, dat dat in Klare taal moet. Werken met heldere kopjes, korte zinnen, actief taalgebruik. Dat is allemaal wel bekend. Ook door de cursus en de opfriscursus. Maar ik vind wel dat je het moet blijven repeteren. De training is sowieso door bijna iedereen gevolgd. We hebben twee bureaus binnen afdeling. Ik weet niet zeker of het andere bureau ook nog een opfriscursus heeft gedaan, maar het ene bureau in ieder geval wel. Volgens mij hebben we de opfriscursus zelf geregeld, ik weet niet meer wie dat toen heeft gegeven. Maar we hebben het in ieder geval wel met de hele groep gedaan. Volgens mij ontbreekt er niet echt iets bij de hulpmiddelen. Het zit hem volgens mij meer in de campagnestrategie vanuit Communicatie. Het is nu een cursus in een lijstje van vele. Ik denk dat het, maar dat is meer een vermoeden, dat het concernbreed een beetje ondersneeuwt in het hele aanbod van cursussen.

INTERVIEW 2

De tool is voor mij soms wel een oplossing, maar soms ook niet. Uiteindelijk zitten er een aantal aspecten in die handig zijn, maar de Klare taal tool haalt de meest logische woorden er nog uit. Ik heb toch wel het idee dat mensen meer begrijpen als je in normale taal dingen met elkaar uitwisselt. Ik vind soms dat het taalniveau B1 daar te ver in gaat. Dan kies ik dus die module niet. Dat wil niet zeggen dat je de aspecten van Klare taal niet volgt of wil volgen. Het moet gewoon niet geautomatiseerd worden, het gaat om je eigen besef. Ik weet of schat in wie ik voor me heb, dat vind ik veel belangrijker dan die Klare taal die uitgaat van vaste terminologie die soms niet past in de boodschap die je wil overbrengen. De training heb ik een paar keer gehad, maar dat is alweer een hele tijd geleden. We zijn toen de eerste afdeling geweest waarmee met Klare taal werd begonnen. Toen was ik er best wel enthousiast over. Met ambtelijke taal maak je het vaak moeilijk voor niks. En het was leuk om te leren. Maar er was ook discussie over hoe ver je erin kan gaan. Soms ga je het zodanig leren, zeker als het nieuw is, vanuit de centrale coördinatie ook, dat je helemaal staat voor je Klare taal. Alles wat ertegen gezegd wordt is natuurlijk om het te ontwijken, want je wil niet aan Klare taal doen. Daar moet je ook weer een brug in slaan, je moet ook vanuit de leerkant kijken in hoeverre het passend is in de uitvoering. Daarover hebben we nog weleens behoorlijk gediscussieerd. Maar de basisaspecten is groot goed en dat moet je niet met modules en cursussen blijven doen. Dat moet in je genen zitten, dat moet in je overtuiging zitten. Kijkend naar de manier waarop we het moeten willen. Ik geloof wel dat de medewerkers op de afdeling grotendeels de training hebben gevolgd, maar dat weet ik niet zeker. We hebben hier ook medewerkers met minder administratieve werkzaamheden, maar als er administratief iets moet gebeuren, moet dat aan juridische voorwaarden voldoen. Dan wordt je vanuit het juridische vlak geleerd om het anders te doen dan waar Klare taal op inzet. Dus dan moet je niet met Klare taal gaan beginnen. Het kan wel, maar mensen kunnen daar dikwijls de scheiding niet in aanbrengen en gaan vervolgens dingen in Klare taal schrijven en halen er dan essentiële elementen uit. Hiermee kunnen dan problemen ontstaan. Dan moet je het schrijven voor een ander doel, dus niet perse voor een burger of het publiek. Het moet juridisch kloppen. Dus daar zit wel een punt in waarvan ik denk dat het niet erg is dat niet iedereen de cursus heeft gevolgd. Voor rest hebben de meeste mensen hier de cursus wel gevolgd. Gevoelsmatig ben ik bekend met de taalniveaus en wat deze inhouden. Die niveaus zelf ken ik niet bij naam. Ik vind het belangrijkste voor mezelf het aansluiten op het gevoel wat je bij de ander hebt. Het gaat om aandacht voor de ander. Ik ben meer bezig met gevoelsmatig aansluiten, dan theoretisch. Ik wil wel

graag advies van een ander als het gaat om het niveau, daar sta ik ook zeker voor open. Daar ga ik dan in mee, maar ik moet wel zelf voelen dat het dan ook echt passend is. En andersom gebeurt het ook weleens, dat ik juist de brieven van een ander controleer. Dan wordt het een onderling spel, wat ook zeker stimuleert. Je kunt elkaar daarmee scherp houden.

INTERVIEW 3

Ik heb zelf in ieder geval op Intranet en op allerlei plekken voldoende over Klare taal gehoord en gelezen. De trainingen die rondom Klare taal gegeven zijn, zijn op zich ook best wel geliefd. Er zijn in mijn team ook best wel wat mensen die de training gedaan hebben. Ik denk dat een groot deel de training wel heeft gevolgd. Ik hoor daar positieve reacties op. Er zijn ook echt een aantal mensen die het leuk vinden om ermee bezig te zijn en er zijn ook een aantal mensen in het team die het leuk vinden om er wat extra's mee te doen. Collega's gaan bij bepaalde teksten en brieven heel zorgvuldig aan de slag met Klare taal en om het dan zo goed mogelijk te verwoorden. Dat het echt duidelijk is voor de mensen die het moeten lezen. Er zijn echt mensen die er feeling voor hebben.

De Klare taalknop vind ik heel handig. Het is soms best ingewikkeld om het voor elkaar te krijgen om de verbeteringen te verwerken, maar over het algemeen lukt dit wel. Er staat soms weleens wat dingen in waarvan ik denk dat ik ze echt niet op een andere manier kan verwoorden of dat er een bepaald woord in staat dat je echt wil gebruiken. Er zijn woorden waarvan je weet dat het jargon is, maar waarvan je ook weet dat iedereen die de brief ontvangt weet wat dat woord inhoudt. Dan is het juist gek om dat woord niet te gebruiken, dus dan laat je het ook gewoon staan en is er ook niks aan de hand. Maar je wordt door die knop in ieder geval wel even aan het denken gezet of het wel hetgeen is wat je wilt gebruiken qua woordkeuze of opbouw en dat vind ik positief eraan. Zeker gezien de doelgroep probeer ik er altijd voor te zorgen dat mijn teksten op B1-niveau zijn geschreven. Ik snap wel dat het soms voor anderen te ingewikkeld is om een tekst naar B1-niveau te krijgen hoor. Soms heb je gewoon lastige boodschappen te vertellen en het kost ook wel aardig wat tijd.

INTERVIEW 4

Ik weet dat de tool in Word bij het schrijven regelmatig wordt gebruikt. Ook door de communicatiemedewerkers. Maar volgens mij niet altijd. Zij hebben ook gewoon hun eigen ideeën daarover en dat zal niet altijd kloppen met wat die tool aangeeft. Dus de zinnen zijn soms iets complexer en we kijken daarbij telkens of het aansluit bij de doelgroep. De tool is voor ons echt een middel en geen doel op zich. We vinden het belangrijk dat een tekst aansluit bij de doelgroep dan dat deze goed uit de tool komt. Het is een handig hulpmiddel en daar kunnen we ook echt wel wat zaken uithalen. Er worden ook echt stukken op verbeterd, maar het hoeft voor ons niet perse aan te sluiten op het aangegeven niveau. Dat vinden we iets minder relevant.

In het verleden hebben in ieder geval alle communicatiemedewerkers ook de training gevolgd en ik vind eigenlijk dat de medewerkers wel weer een keer op herhaling zouden moeten. Die leveren ook concepten aan en zouden toch wat meer vanuit de doelgroep moeten denken. Taal is daarbij een fantastisch hulpmiddel om ze ook meer bewust te maken van de doelgroep. Daarnaast vind ik eigenlijk dat zelfs ook voor communicatiemedewerkers, ook al zijn ze daar in geschoold, een herhaling heel erg nuttig zou kunnen zijn. En aan een van medewerkers heb ik ook echt aangegeven dat die dit jaar op de herhalingstraining moest. Ik vind het absoluut nodig dat de herhaling erin blijft. Misschien zelfs wel met een iets hogere frequentie. Ik denk dat, naast de gewone trainingen, de trainingen wel meer moeten worden ingericht op herhaling. Je hebt af en toe gewoon een keer een nieuwe impuls nodig en dat je dan inderdaad een basistraining en een training voor gevorderden nodig hebt. Maar ik geloof met name wel in de kracht van herhaling. Dit soort dingen zakken regelmatig toch wel weg, dus je moet het herhalen met een hogere frequentie.

Ik ben wel bekend met vastgestelde taalniveaus, maar als je me nu vraagt naar de specifieke niveaus dan kan ik daar geen antwoord op geven. Ik weet globaal hoe het in elkaar steekt. Volgens mij staat is het taalniveau ondergeschikt aan wat Klare taal precies inhoudt. Volgens mij moet je daar niet zo aan vasthouden. Het kan natuurlijk wel gelden voor een groot aantal communicatiemiddelen, maar je moet ook durven om af en toe bijvoorbeeld op A2 of B2-niveau te communiceren. Voor dat specifieke doel kan dat beter aansluiten.

INTERVIEW 5

We hebben natuurlijk de Klare taalmodule op de site zitten. Ik weet eigenlijk niet of mensen daar gebruik van maken. Sowieso doet men natuurlijk wel een spellingcontrole, dat is een ding. Ik weet niet in hoeverre mensen verder gebruik maken van Klare taal. Zelf maak ik er in ieder geval geen gebruik van, omdat ik die brieven niet schrijf. Ik zou brieven kunnen controleren met de Klare taal-knop, maar bij ons gaan brieven niet digitaal de deur uit.

Er zijn mensen die de training hebben gevolgd, maar wie en hoe veel mensen dat weet ik niet. Ik heb geen idee. Het leeft wel, een aantal jaren geleden sowieso. Toen we ermee begonnen zijn. En ik weet dat een aantal mensen de training hebben gevolgd, dus ik zou niet zeggen dat het niet leeft. Zelf heb ik de training niet gevolgd. Ik heb hier geen behoefte aan. Ik heb in mijn opleiding, heel lang geleden, veel communicatie gedaan. Over helder communiceren, helder formuleren en schrijven. Dat was toen al wel echt een belangrijk onderwerp. Dat is nog zo blijven hangen dat ik daarmee vooruit kan.

INTERVIEW 6

Het paneel in Word vind ik een fantastisch instrument, heel goed uitgevonden. Persoonlijk doe ik er niks mee, omdat ik dus geen publieksgerichte teksten meer schrijf. Ik ben zelf nogal zelfingenomen dat ik denk dat ik het nauwelijks nodig heb. Maar ik denk dat het wel interessant is om te kijken hoe veel het gebruik wordt en of dat nou verschilt met bijvoorbeeld drie jaar geleden en door wie het dan gebruikt wordt. De training voor Klare taal heb ik heel lang geleden gevolgd, maar ik noem mezelf ook wel een taalpurist. Destijds was de training voor alle beleidsmedewerkers verplicht, dus ik had er al geen zin in. Maar ik heb deze wel gevolgd. Ik vond de training qua onderwijsvorm verschrikkelijk, want het was klassikaal frontaal. Het was niet toegespitst op jouw kwaliteiten. Ik durf te zeggen in mijn zelfbewustheid dat ik in een half uur wel klaar was geweest in plaats van drie dagdelen. Dat vind ik een hele dure oplossing. Als ik op de afdeling iemand heb die veel te maken heeft met publiekscommunicatie waarvan ik denk dat het wel goed is als die wat meer leert, dan bestaat dus de mogelijkheid om de training te volgen. Dus het is nu een keuze om de training te volgen, geen verplichting meer. Ik wijs er verder op de afdeling ook niet op. Ook bij nieuwe medewerkers doe ik hier niks mee.

INTERVIEW 7

Ik ben zelf wel op de hoogte van de verschillende taalniveaus en naar mijn mening redelijk op de hoogte van het begrip Klare taal. Zelf maak ik regelmatig gebruik van het paneel in Word en heb ik ook de training voor Klare taal gevolgd. De training zou ik als een eye opener kunnen omschrijven. Hier heb ik veel van geleerd.

INTERVIEW 8

Ik weet niet precies of de training door veel medewerkers is gevolgd. Ik weet wel dat in elk geval een deel van de medewerkers hem heeft gevolgd. Als ik moet gokken misschien veertig procent. Dat hebben we ook nooit precies uitgezocht. Als ik mensen erover spreek zou ik daarop gokken. Vooral de mensen die veel brieven schrijven hebben hem jaren terug een keer gevolgd en die vinden dan zelf dat ze nog steeds die kennis hebben. Maar af en toe dan zie ik iets voorbij komen, waarvan ik toch denk dat het niet helemaal goed is. Je merkt wel vaak dat het toch gewoon is weggezaakt. Dus zeker voor die mensen zou een soort van herhalings training niet verkeerd zijn. Of als ze de punten van Klare taal af en toe nog ergens voorbij zien komen, dat zou ook kunnen helpen. En vaak denken mensen dat hun teksten er al heel goed uitzien en dan is het moeilijk om ze ervan te overtuigen dat het toch nog anders kan. Zelf zitten ze dagelijks in die teksten en dan wordt het allemaal vanzelfsprekend. Dus ik begrijp dat het soms lastig is dat mensen soms niet in de gaten hebben hoe ingewikkeld hun eigen teksten nog zijn ondanks de training. Ik gebruik de tool in Word maar heel weinig. Ik gebruik hem weleens, met name bij een totaal nieuwe brief, maar die tool in Word schiet af en toe nog wel door. Dus bij een hele nieuwe standaardbrief kun je het nog wel gebruiken, maar ik zou hem zeker niet standaard gebruiken. Als je de basisregels in acht neemt, dan schiet je al een heel stuk op. Maar als je elke keer dat instrument aanzet, wordt het lastiger. Dat instrument heeft ook niet de wijsheid in pacht, want daar een tekst heel technisch door bekeken. Sommige woorden worden niet herkend, maar die moet je soms toch gebruiken. Het is wel een goede tool bij een eerste kennismaking met Klare taal of als oprisser, want dan zullen de mensen schrikken van de hoeveelheid meldingen die ze krijgen. De tool is vooral heel praktisch vlak na de training. Dan wordt je gewoon heel bewust gemaakt van je eigen schrijfstijl. Dan zie je dingen die je dan later zelf gaat herkennen in je teksten. De tool in Word kan je ook helpen bij het herkennen en het bewustzijn van de woordjes die wij binnen de gemeente gebruiken. Die zijn erin geslopen, maar daar zijn absoluut makkelijkere woorden voor. Daar helpt het wel goed bij.

INTERVIEW 9

Ik ben bekend met de taalniveaus en naar mijn mening ben ik wel goed op de hoogte van Klare taal. Ik maak echter geen gebruik van die tool in Word. Het kan op zich nuttig zijn, maar soms gaat het wat te ver. Ook heb ik de training niet gevolgd. Ik heb hier te weinig tijd voor als ik het afzet tegen de nut en noodzaak van de training.

INTERVIEW 10

Zelf ben ik zeker op de hoogte van de verschillende taalniveaus. Van de medewerkers weet ik dat niet zeker. We hebben daar een keer een cursus over gehad, over Klare taal, dus ik weet precies hoe het zit. De andere medewerkers waarschijnlijk ook wel, al is het al weer even geleden. Dus ik weet niet in hoeverre iedereen zich nog bewust is. Ik weet wel dat als je onze brieven nu zou laten scannen, dat ze eigenlijk alweer op een iets te hoog taalniveau zijn geschreven. Daar ben ik van overtuigd. Dat sluipt er ook in na enige tijd. Ik denk dat de medewerkers ook voldoende op de hoogte zijn van Klare taal, al kan ik dat nooit zeker zeggen. Iedereen weet denk ik wel hoe het hulpscherm werkt en ik denk ook dat iedereen wel weet dat er cursussen zijn. Ik wijs soms een medewerker erop om zich in te schrijven. Ik heb zelf de cursus gevolgd. Veel van de medewerkers ook. Maar ik denk wel dat het iets is wat af en toe ververs moet worden. Ik krijg niet echt reacties terug na het volgen van de cursus, maar ik hoor heel af en toe wel mensen tegen anderen zeggen dat ze niet in Klare taal schrijven. Ik hoor dus af en toe wel dat

collega's elkaar helpen of verbeteren. Ikzelf vond de cursus toen wel leuk en heb er ook wel iets aan gehad.

De tool in Word gebruik ik af en toe. Ik neem dan vaak een paar dingen over uit de tool, maar een hele hoop ook niet. Dat laat ik staan. Daar wordt het dan voor mijn gevoel toch niet beter van. Ik ga er toch vanuit dat een lezer op een bepaalde manier kan lezen. Brieven aan de burgers schrijf ik vaak niet zelf, dus ik doe dan ook niet zelf die check. Als ik het zelf schrijf zet ik het paneel weleens aan, als ik iets controleer niet.

Ik vind zelf vaak dat de brieven iets te simpel worden als Klare taal volledig wordt toegepast. Ik denk dat het er vaak niet beter op wordt.

Aanpassingen van Klare taal

INTERVIEW 1

Misschien moet daar weer eens een keer gemeentebreed aandacht voor gevraagd worden. De cursus zelf was goed, de tool is handig. Maar misschien mag er weer wat meer reclame komen voor Klare taal. Ik denk dat het toch een kwestie is van per afdeling goed inrichten. Je hebt die knop, je hebt die cursus en je zou weer een keer een opfriscursus moeten doen. Maar verder is het aan de medewerkers zelf. Onder andere met de leiding voorop om ervoor te zorgen dat wat er de deur uitgaat, ook echt in Klare taal is. Dat is iets wat in het hoofd moet zitten van de mensen, het is een mindset, waar welke telkens op gestuurd moet worden. Als je dat loslaat, dan verzandt je toch denk ik weer in lastigere brieven.

INTERVIEW 2

Ik mis bij de hulpmiddelen voor Klare taal de aansluiting op de praktijk. Ook als ik kijk naar hoe ik zelf functioneer. Als ik denk dat het me kan helpen gebruik ik de module en dan denk ik iedere keer weer dat het niet echt is afgestemd op de praktijk. Het lijkt een heel theoretisch verhaal. Ik vraag me weleens af in hoeverre dat aansluit. Je moet het vanuit de theorie benaderen, zo is het natuurlijk wel, maar de vraag is of die theorie wel wordt afgestemd op wat we aan ervaring opdoen. Je kan met Klare taal iemand ook verkeerd raken. Dan vraagt diegene zich of hij of zij wel serieus genomen wordt. Dan is het te eenvoudig. Daar moet je ook mee uitkijken. Die verbeteringslag mag nu wel gemaakt worden. Als ik probeer om mijn teksten zo begrijpelijk mogelijk te schrijven en ik kijk naar wat er in de module staat, dan krijg ik het gevoel dat het niet altijd is afgestemd. Dat gevoel blijft bij mij overheersen.

INTERVIEW 4

Ik denk dat er ook op onze afdeling zeker nog wel wat te winnen valt, maar dat we daar wel al grote stappen in hebben gemaakt. Je ziet verschillen in vergelijking met eerst op allerlei gebieden. Dus qua taalgebruik, maar ook qua visualisatie. Dus opmaak en meer in beeldende vormen communiceren dan alleen maar met tekst. Niet alleen via bewonersbrieven, maar ook via infographics communiceren. Er worden veel meer andere mogelijkheden benut om te communiceren dan alleen maar via brieven. Volgens mij is er ook een veel betere aansluiting qua niveau ontstaan in de afgelopen paar jaar en het scheelt ook dat we elkaar regelmatig van feedback voorzien op brieven.

Voor het schrijven in Klare taal denk ik dat de hulpmiddelen wel toereikend zijn, maar misschien kan de kennis over het aansluiten bij de verschillende bevolkingsgroepen wel wat extra aandacht krijgen. Het zou wel aardig zijn om meer aandacht te besteden aan de specifieke kennis over de bevolkingsgroepen in de trainingen. Durven te differentiëren, dus niet zozeer generaliseren. Een paar jaar geleden werd bijvoorbeeld zo veel mogelijk op een bepaald taalniveau gericht. Maar we moeten ook durven te differentiëren, ik denk dat we daarmee nog betere resultaten kunnen behalen.

Ik zou frequenter herhalingscursussen geven en dat via Intranet aanbieden. En dan met genoeg mensen weer een klasje starten. En ook iets frequenter het thema onder de aandacht brengen. En daarin ook te durven differentiëren. Dus het hoeft niet allemaal op dezelfde manier. Ik vind het ook wel belangrijk dat er wat meer over Klare taal in het algemeen zou worden gecommuniceerd. Ik zie er maar heel sporadisch berichten over langskomen. Dat kan natuurlijk aan mij liggen, omdat ik niet alles lees. Maar volgens mij wordt er echt maar heel beperkt over gecommuniceerd. Als je dat echt weer een boost zou willen geven dan zit toch de kracht in de herhaling.

INTERVIEW 6

Ik denk dat dingen levendig gehouden moeten worden. Dus dat betekent dat het af en toe een keer terug moet komen. Dus je zou bij wijze van spreken kunnen zeggen dat je elk jaar de 'week van de Klare taal' hebt. Maar je kunt ook als ander instrument daarnaast steekproefsgewijs dingen eruit halen. En dat we via Intranet uitvergroten wat er in brieven gebeurt, zonder iemand aan de schandpaal te nagelen. Directe feedback heeft de grootste leeropbrengst. Daarin zou het wel helpen als de projectleiders daar in rol in kunnen spelen.

INTERVIEW 10

Ik zou Klare taal misschien wel anders benoemen. Het blijft gewoon altijd aandacht vragen. Je hebt de neiging om terug te vervallen in oude aangeleerde gewoontes. We praten hier met elkaar in vakjargon en daar kun je last van hebben bij het schrijven naar de burgers toe. Er komen ook steeds nieuwe mensen

werken en de buitenwereld verandert natuurlijk ook. Je moet ook meegaan met de tijd. Burgers krijgen steeds meer mogelijkheden om te communiceren, daar moeten we in meegaan en over nadenken.

Klare taal in eigen woorden

INTERVIEW 1

Dat je op begrijpelijke, duidelijke wijze verwoordt wat jij als gemeente van de burger vraagt of aan de burger mededeelt. Dat moet volstrekt helder zijn voor die burger. Wat jij als overheid bedoelt. Er mogen dus geen vragen ontstaan over de inhoud van de brief. Dus zo eenvoudig mogelijk dat verwoorden wat jouw doel is in de brief. Toch wel duidelijk, eenvoudig en helder. Maar dan gaat het meer om de communicatie naar de burger. Klare taal zelf is vooral nodig.

Het doel van Klare taal is dat je helder, duidelijk en eenvoudig verwoordt wat je in je brief en teksten wil melden. Niet alleen in brieven, want je hebt natuurlijk ook internet en andere media. Maar dat jouw boodschap in ieder geval helder is en niet op meerdere manieren uit te leggen is. Dat dat helder is. Ik zou opnieuw die aandacht vestigen op het gebruik van Klare taal. Ik vind dat wel nodig. Het zijn vermoedens, maar als ik zie hoe wij er zelf mee bezig zijn, kan ik inschatten dat het bij andere afdelingen misschien wat minder is. En ik vind het wel belangrijk. Dus ik zou daar in ieder geval toch wel wat meer aandacht op willen vestigen. Hoe is lastig, maar misschien toch weer eens een keer met een campagne of een rondje langs de afdelingen. Of dat afdelingshoofden bijvoorbeeld uitgenodigd worden om hun brieven nog eens een keer te laten beoordelen door een professional.

INTERVIEW 2

Klare taal is voor mij simpel en begrijpelijk voor de ander. Het is een noodzakelijke werkwijze als je contact hebt met je burgers. Daar moet de focus liggen. Het is ook een beleving. Ik ben echt iemand die bij het schrijven van teksten moet zoeken en moet nadenken. Je wil het dikwijls toch wel een beetje verpakken, het is niet zo hard als dat ik het over wil laten komen. Maar vaak als je het gaat verpakken, maak je het weer moeilijk. Dus ook bij moeilijke gesprekken ga je er vaak omheen draaien en dan maak je het soms veel moeilijker dan dat het is.

Ik vind Klare taal een heel goed initiatief en het is voor mij een logisch gegeven. Je moet het toepassen. Het is zo ingelijfd in de organisatie, dat het er altijd wel is. Dus ik heb misschien wel niet zo in de gaten in hoeverre anderen hier impulsen aan geven.

INTERVIEW 3

Bij het beschrijven van Klare taal zit er al heel veel in de term zelf. Dat het helder, duidelijk is. Geen jargon, of in ieder geval zo min mogelijk jargon. En bijzaken eruit laten. Dat vind ik ook iets wat belangrijk is. Je bent soms geneigd om een hoop extra informatie in een brief te zetten, die voor de burger misschien helemaal niet relevant is. Wij vinden die informatie als gemeente fijn om te communiceren. Ik vind het belangrijk dat je je verplaatst in die burger en nadenkt waarom je iets communiceert. Wat wil die burger nou van ons weten en daar moet die brief of dat document over gaan en niet andersom.

INTERVIEW 4

Ik kan Klare taal erg moeilijk omschrijven. Het is gewoon iets wat je doet. Het moet voor een deel uit jezelf komen, maar het is gericht op de ander. Ik vind het echt een hulpmiddel. Een middel waardoor je beter met elkaar kunt communiceren.

INTERVIEW 5

Klare taal is voor mij heldere taal, op de situatie toegespitst. Echt op de persoon.

INTERVIEW 6

Klare taal is voor mij duidelijk, direct communiceren met burgers. De boodschap die je wil overbrengen moet ook echt overkomen. Geen ingewikkeld taalgebruik, mensen moeten het begrijpen. Wij zijn hoogopgeleide mensen en als ik een brief van een instantie krijg, dan zie ik alweer een grote lap tekst. Daar heb ik zelf al geen zin in om dat te lezen. Dat kost te veel moeite. Als ik weet dat het belangrijk is, dan lees ik het wel. Maar ik lees ook gewoon dingen niet meer. Lange teksten. Vooral als deze brieven korter zouden zijn, zou ik ze wel lezen. Ik denk graag in bullets en oneliners. Daar zie je misschien wel een verschuiving in van heel formeel taalgebruik zoals het eigenlijk hoort naar een korte en duidelijk boodschap. Meer aan de kant van de infographics. Je kunt verschillende middelen inzetten en afstemmen op je doelgroepen. Klare taal is vooral ook de kwaliteit van communicatie. Het is eigenlijk een kwaliteitskeurmerk. Ik zie Klare taal echt als een middel. Je hebt een inhoudelijke boodschap, dat kan een vraag of een mededeling zijn, en je wil maximaal effect hebben van die boodschap. Klare taal is daar een middel voor. Social media is bijvoorbeeld ook een middel. In dat rijtje past Klare taal voor mij. Een middel om de doelgroepen te bereiken.

INTERVIEW 7

Bij Klare taal gaat het erom dat een boodschap op een korte, duidelijke manier wordt beschreven om omschreven. Het doel is dus een boodschap kort brengen, zodat deze duidelijk is voor iedere doelgroep waarmee de gemeente communiceert. Hierbij gebruik ik alinea's met kopjes, korte zinnen, weinig tot geen

lijdende vormen en eenvoudige woorden. Ook probeer ik mijn teksten en brieven zo kort mogelijk te houden, zonder overbodige informatie. Kort en bondig zijn dus zeker belangrijk bij het schrijven in Klare taal.

INTERVIEW 8

Klare taal kan worden omschreven als helder taalgebruik. Eenvoudig, duidelijk en goed te begrijpen. Er hangen wel meer aspecten mee samen. Het is in ieder geval ook het bewustzijn dat een boodschap door een burger begrepen kan worden en hoe die boodschap begrepen zou moeten worden. Die combinatie is belangrijk. Een van de aspecten is ook dat als je een brief schrijft, je er maar een boodschap inzet. Wat bij de gemeente vaak gebeurt, is dat er dan nog een boodschap in dezelfde brief wordt gezet. Vaak wordt dat dan nog aan het einde gezet en niet in de kop, waardoor de burger die boodschap vaak mist. Dus als het even kan maar een boodschap per brief en maar een A4. Dat betekent in feite dat je maximaal drie alinea's hebt. Meer past er niet op een A4. Als je dat combineert met een boodschap, lukt het wel. Klare taal is dus vaak een kwestie van schrappen. Je moet je afvragen of alle informatie die je aanbiedt wel nodig is om de boodschap duidelijk te maken of voor de burger om de boodschap te begrijpen. Je moet altijd proberen om die slag te maken.

INTERVIEW 9

Klare taal betekent voor mij eigenlijk dat er heldere en leesbare brieven worden geschreven voor onze klanten, de burgers dus. Wel vind ik dat het soms gepaard gaat met soms wel te simpel taalgebruik. Het niveau kan soms laag zijn, waardoor het niet altijd mogelijk is om rekening te houden met het gebruik van Klare taal.

INTERVIEW 10

Op een begrijpelijke manier vertellen wat je bedoelt. Klare taal is to-the-point en begrijpelijk schrijven.

Interne communicatie in het algemeen

INTERVIEW 1

Ik lees de Reflex, alles wat daarin voorbij komt. Als het mijn aandacht heeft dan lees ik verder en als ik het niet zo interessant vind dan lees ik niet het hele stuk. Er wordt met mij niet gesproken over Reflex op de afdeling. Misschien dat het onderling wel leeft, maar dat durf ik niet zo te zeggen. Verder lees ik sowieso alle nieuwsberichten op Intranet en alle e-mail die ik binnenkrijg. Als het algemene informatie is dan lees ik het en als ik er iets mee moet doen voor mijn afdeling dan zet ik het door of op de agenda. Ook lees ik elke dag de Tamtam. Met social media doe ik eigenlijk weinig. Daar ben ik niet zo van en ik doe er eigenlijk niks mee. Als het gemeentebreed meer zou worden ingezet, dan zou ik me er wel bij aansluiten. Maar dan moet het niet een van de vier kanalen zijn, liever een duidelijk kanaal voor de hele gemeente waarop alles wordt gecommuniceerd.

INTERVIEW 2

De middelen die ik ken zijn Facebook, Yammer, Twitter. De communicatiemedewerker gaat hierover, zij beheert de social media. Ik lees de Reflex zelf heel globaal. Ik houd verder in principe alle middelen bij die er zijn. Ik kan niet alles bijhouden. Dus ik kijk ook zeker wel naar wat op een of andere manier belangrijk is voor mij. Als er intern iets onder de aandacht moet worden gebracht, gebeurt dat voornamelijk via Facebook. Het is niet meer net als vroeger dat we interne mededelingen maken of zoiets. Mail wordt dan nog weleens gebruikt. Wat dat betreft zijn het de gebruikelijke middelen waarmee iemand heel snel informatie kan krijgen. Hier blijft het bij. Het lastige van andere kanalen inzetten is dat je tot een gedragsverandering moet komen. Wij hebben geprobeerd om met Yammer te werken, maar het werkte niet omdat het niet in de focus zit van mensen. Je moet middelen in de focus van de mensen kunnen brengen. Ik denk dat ik alles wat er speelt binnen de organisatie wel binnen krijg. Het komt bijna niet voor dat ik niet op de hoogte ben van dingen die staan te gebeuren. Maar ik wil niet de indruk geven dat de interne communicatie goed is. Als je als mens niet goed communiceert, kan een hulpmiddel je daarbij niet helpen.

INTERVIEW 3

We communiceren intern vooral via e-mail en ik check Intranet. Sommige zaken met burgers gebeuren ook via bepaalde systemen. We zijn op dit moment ook bezig met narrowcasting-schermen, maar deze zijn nog niet ingericht. Dus ze hangen er al wel, maar de software werkt nog niet. Dus we moeten gaan kijken hoe we daar ten eerste de juiste content op gaan krijgen en ten tweede gaat Klare taal daar natuurlijk ook een rol in spelen. We willen medewerkers bijvoorbeeld ook gaan voorzien van managementinformatie en andere informatie die voor hen belangrijk is.

INTERVIEW 4

We hebben ook wel wat eigen kanalen op social media, maar we proberen zo veel mogelijk gebruik te maken van de gemeentelijke kanalen. Dus we hebben de afspraak om daar zo veel mogelijk gebruik van te maken en daar ook regelmatig advies op in te winnen en te sparren met concerncommunicatie en daarmee samen op te trekken. Dat gaat ook wel steeds beter, daar komen hele mooie resultaten uit.

Ik vind dat je in de interne communicatie binnen de gemeente heel erg de kleuringen van de verschillende afdelingen terugziet. Sommige afdelingen zijn heel bewust bezig met in een duidelijk taalniveau te communiceren. Wat mij betreft zou dat iets minder jip-en-janneke mogen zijn voor het grootste deel van de berichten. En het mag juist iets meer jip-en-janneke zijn als het gaat om mededelingen van juridische aard. Ik zie soms berichten langskomen die rechtstreeks af lijken te komen van juristen of een financiële afdeling en daar heb ik echt wel moeite mee. Die moet ik soms meerdere keren lezen, terwijl ik me wel kan verdiepen in bepaalde materie. Dus laat staan dat medewerkers die bijvoorbeeld werkzaamheden in de buitenruimte uitvoeren dat überhaupt gaan begrijpen. Daar moeten we denk ik wat meer de aandacht op vestigen, dat juist die aspecten die voor een groot deel van de organisatie van belang zijn, op een begrijpelijker manier worden uitgelegd. Laatst kwam er nog een bericht over een organisatorische wijziging. Die brief was zo moeilijk geschreven, dat er bij ons op de afdeling meerdere medewerkers waren die het niet de eerste keer begrepen. Ook het schrijven voor de interne medewerkers is heel belangrijk. Dat moet ook duidelijk en helder zijn.

Op Intranet lees ik absoluut niet alles. Ik scan kopjes en ga er diagonaal doorheen. Ik kan het niet allemaal lezen, want daarnaast krijg ik ook nog eens tientallen mails per dag. Dan zijn er ook nog kanalen op social media die je tot op een bepaalde hoogte wil blijven volgen. En we houden elkaar binnen de afdeling ook nog op de hoogte van nieuwtjes met interne mailtjes. Dus er zijn zo ontzettend veel verschillende kanalen. Ik heb het gevoel dat ik daarin moet kiezen, want anders gaat daar onevenredig veel tijd in zitten. De Reflex lees ik beperkt en dat is nog beperkter geworden sinds het digitaal wordt uitgegeven. Ik ben een groot voorstander van digitaal werken, maar sommige stukken, vooral ook grotere stukken, zou ik liever op papier lezen. We zitten al heel de dag naar een beeldscherm te kijken. Ik zou hem wel vaker willen lezen, maar op de een of andere manier spreekt de digitale Reflex mij veel minder aan dan de papieren versie. Daarnaast maken we maar heel beperkt gebruik van Yammer. We hebben verschillende pogingen gedaan om het wat meer los te maken binnen de afdeling, maar je ziet iedere keer weer dat het maar een hele beperkte groep aanspreekt. Ik kan we voorstellen dat het voor sommige afdelingen handig is om via Yammer te communiceren, maar voor onze afdeling sluit het nauwelijks aan. Er wordt bij ons op de afdeling wel steeds meer gekeken naar mogelijkheden buiten e-mail en daar zijn ook verschillende initiatieven voor. Tot nu toe is het er ook nog niet van gekomen om een interne Facebookgroep op te richten. Interactie en dialoog moeten toch meer centraal komen te staan.

INTERVIEW 5

Het personeelsblad Reflex lees ik uiteraard. We staan er als afdeling af en toe ook wel in met onderwerpen. Dus ik neem aan dat iedereen het leest, dat weet ik ook niet. En verder maak ik vooral gebruik van internet. Heel veel e-mail, gigantisch veel. Het kan echt wat toevoegen door ook naar de mensen achter de e-mail te kijken. Zeker als je problemen op moet lossen of dingen samen moet doen dan gaat dat niet alleen via e-mail. Daar zijn de processen soms te ingewikkeld voor. Mensen schrijven ook wel samen, maar ze hebben zo veel mogelijk hun eigen taken. Ik weet niet of mensen ook Yammer gebruiken. Ikzelf sowieso niet en ik denk dat niet veel anderen het gebruiken. Het is een beetje het personeelsnetwerk, toch? Ik weet niet of dat veel gebruikt wordt. Voor een project hebben we een keer een soort sociaal netwerk opgebouwd met klanten en dat werkte wel echt goed. Mensen hielden contact met elkaar, maar gingen later hun eigen contactmanieren zoeken. Op de afdeling hebben we ook geen interne Facebook. Niet iedereen zit ook privé op Facebook. We hebben ook geen app-groep of iets dergelijks. We mailen toch echt vooral. We zijn op de afdeling toch meer van de persoonlijke contacten en informele gesprekken.

INTERVIEW 6

Het personeelsblad Reflex lees ik door de koppen te scannen en dan te klikken op wat me interessant lijkt. Ik lees het wel minder nu het blad digitaal wordt uitgegeven. Op papier pakte ik het er sneller bij. Het is wel echt een verandering in beleving. Het lezen van een personeelsblad valt naar mijn idee niet onder werk, dus tijdens werktijden lees ik het sowieso niet. We hebben ook geen interne Facebookgroep op de afdeling. We communiceren vooral via de e-mail. Elke vrijdag zet ik een mailtje klaar met bullets met nieuwtjes of wetenswaardigheden. En ook vakinhoudelijke zaken. Ik houd het dan kort, als iemand die mail opent moet het op een scherm te zien zijn. Dat is dus mijn wekelijkse zendcommunicatie. Verder communiceren we op allerlei mogelijke manieren intern. Maar vrij weinig in de digitale wereld. We hebben trouwens wel Yammer, maar daar maken we geen gebruik van. Ik heb het wel geprobeerd hoor, volgens mij zijn er wel afdelingen die het gebruiken. Een aantal jaren geleden heb ik geprobeerd om een aantal overleggen te schrappen en mensen via Yammer te laten communiceren, maar dat werkt gewoon niet. Ik zit zelf ook niet op Facebook om principiële redenen. Eigenlijk moet de ambtenaar gewoon op de hoogte zijn en bewust zijn van de omgeving, dus bijvoorbeeld een professioneel Facebookaccount zou dan een oplossing kunnen zijn. Daar zou dan ook intern mee kunnen worden gewerkt bij het doorgeven van informatie. Ik denk wel dat ik wel drie keer per dag Twitter bekijk. Daar haal ik absoluut mijn nieuws uit. Het vervangt voor mij de oude nieuwsbrieven die je via de e-mail binnenkrijgt. Twitter gebruik ik ook zeker voor de actualiteiten in de stad, maar alleen passief.

INTERVIEW 7

Ik maak minimaal gebruik van het personeelsblad Reflex en ook van Intranet maak ik maar minimaal gebruik als het gaat om het verkrijgen van informatie. Vooral e-mail gebruik ik veel, omdat het makkelijk

en snel is. Yammer wordt daarentegen niet gebruikt. Het kan een hoge drempel hebben voor de medewerkers, dus het is geen handig middel. Onze afdeling heeft ook een eigen Facebookpagina waar nieuws op wordt gedeeld. Ik vind het bij de interne communicatie binnen de gemeente belangrijk dat er ook rekening wordt gehouden met de mensen die niet de hele dag achter een computer zitten of er geen tot hun beschikking hebben. Deze mensen moeten ook op de hoogte worden gehouden van interne informatie en dit moet dus op een andere manier.

INTERVIEW 8

Ik maak vooral gebruik van Intranet. En we communiceren veel via de e-mail. Veel medewerkers moeten allemaal tegelijk op de hoogte gebracht worden van het nieuws. Er zijn intern verder verschillende overlegstructuren, maar ook daarin gaan we nog een slag maken. Met Klare taal kan daarin wat gebeuren, dat moet voor mij ook als eerste gebeuren. Maar de focus moet voor mij wel liggen op hoe we communiceren met de burger, dan op hoe wij daarover intern communiceren.

INTERVIEW 9

Voor het verkrijgen van mijn interne informatie maak ik vooral gebruik van het personeelsblad Reflex en van Intranet. Ook komt er veel informatie binnen via de e-mail. Overige digitale middelen gebruik ik verder niet, dus geen Facebookpagina of bijvoorbeeld Yammer. Dat is voor mij onbekend. Twitter zou ik daarentegen wel inzetten voor informatie. Ik vind zelf dat er meer interactiemogelijkheden zouden kunnen komen. Ook moet er aandacht zijn voor de drukte binnen het werk. Informatie moet dus snel en simpel te verkrijgen zijn.

INTERVIEW 10

Ik lees het personeelsblad meestal wel helemaal. Ik scan het globaal en lees de stukken die mij interessant lijken. Verder zie ik alle mededelingen op Intranet langskomen, maar ik ga niet actief op zoek naar informatie op Intranet. E-mail gebruik ik eigenlijk het meest. Ik lees alles en beantwoord mijn mail. Ik krijg op een dag heel veel mail binnen. Dat moet ik allemaal lezen en beantwoorden. Daar gaat zo veel tijd in zitten dat ik nauwelijks tijd over houd om ook andere kanalen te bekijken en deze te volgen. Ik kijk ook niet veel op social media. Ik word er vaak wel op gewezen als ik belangrijke dingen moet weten. Verder vind ik het belangrijk dat ik gewoon mijn informatie ontvang. Het maakt me dan niet zo veel uit via welk kanaal, als het kanaal maar duidelijk is en handig in gebruik.

Communicatie rondom Klare taal

INTERVIEW 1

Er is toch nog weinig aandacht voor Klare taal. Het is goed ingebed op mijn afdeling, maar dat kan ik voor de rest moeilijk beoordelen. Als ik aan Klare taal denk, maar dan schiet ik meteen naar de toepassing van Klare taal, is het voor korte alinea's, duidelijk kopjes, korte zinnen en actief taalgebruik. Dat is mijn eerste associatie met Klare taal.

Er wordt niet tot nauwelijks over gecommuniceerd. Ik denk wel dat er meer aandacht voor moet komen. Er mag zeker meer over worden gecommuniceerd. Het mag meer onder de aandacht komen bij de medewerkers. Mijn afdeling is voldoende op de hoogte, maar van andere afdelingen weet ik dat niet. En zoals ik al zei zijn het vermoedens, maar ik heb het idee dat niet elke afdeling er voldoende aandacht aan besteedt en er voldoende aan werkt.

De communicatie over Klare taal zou volgens mij moeten lopen via een kanaal, maar dan vervolgens wel verder uitgewerkt. Als je het hebt over Klare taal en er zou sprake zijn van gerichte acties dan zou ik wel pleiten voor een gerichte actie op de afdeling zelf. Dat bijvoorbeeld een afdelingshoofd benaderd wordt om bijvoorbeeld die brieven te laten checken. Of eens een keer uit te nodigen voor en gesprek om te kijken of het handig is om weer een nieuwe cursus voor Klare taal te doen. Meer dat soort dingen. Maar dan heb je het al over een stap verder. De algemene informatie, meer de mededelingen en eerste aanzetten tot een bepaalde campagne, zou ik in ieder geval via Intranet laten lopen. Het wordt al jaren en jaren door iedereen gebruikt en het is ook het eerste wat meteen opent als de computer wordt opgestart.

INTERVIEW 2

Ik vind dat er intern wel meer over Klare taal gezegd mag worden. Wat je daarmee bereikt is dat het blijft leven binnen de organisatie. Het is natuurlijk wel zo dat je niet met saaie dingen moet komen, maar bijvoorbeeld met wat humoristische dingen afgewisseld met soms eens wat serieuzer. Met positieve berichtgeving kan gestimuleerd worden. Daarmee kan het tussen de oren van de mensen komen. Zoals het nu gedaan wordt is het vaak vanuit die pagina's van Intranet. Het moet een plaats krijgen in de gangbare communicatiemiddelen waarmee wij elkaar beïnvloeden. Het moet gestimuleerd worden dat mensen het ook opnemen als onderwerp in een werkoverleg. Je moet het onder de aandacht van mensen brengen, maar mensen moeten er juist ook over gaan praten, want met praten krijg je uiteindelijk mensen zover om het ook te doen. Daar zijn wij nog niet goed in. Binnen het werkoverleg wordt nog te weinig tijd genomen om te kijken hoe we het werk makkelijker kunnen maken en hoe we mensen kunnen stimuleren om erover te praten. Je moet op een of andere manier ook bij de leidinggevers zijn. Die kan vaak de dialoog starten en medewerkers erop wijzen.

Op het begin werd er enthousiast en vol overtuiging over Klare taal gesproken binnen de organisatie. Dat stimuleerde gewoon heel erg. Dan werd er op de afdeling zelf over verteld door iemand die er verstand van had. Dat voel ik nu wel minder. Nu communiceren we veel via de mail, terwijl ook dat persoonlijke contact zo belangrijk is.

Als je Klare taal belangrijk vindt in de organisatie, dan moet je het een plaats geven in de communicatie. Het moet meer gaan leven. Het is geen kwestie van moeten, het is een kwestie van samen doen.

INTERVIEW 3

Op het moment dat ik weer opnieuw geïnformeerd zou worden, zou ik wel weer extra letten op het gebruik van Klare taal. Maar ik heb niet het idee dat het echt wegzakt, omdat op het moment dat er echt iets naar een burger gaat, vind ik het wel echt belangrijk om de Klare taalknop te gebruiken. Ook omdat een brief dan vaak naar meerdere mensen tegelijk gaat. Op het moment dat je die knop gebruikt en je ziet alle verbeteringen, dan komt het vanzelf wel weer terug. Dus in die zin zakt het dan ook minder weg. Ik zal niet zeggen dat het allemaal perfect is hoor, maar we besteden er wel echt aandacht aan.

INTERVIEW 4

In het begin van Klare taal werd er heel veel aandacht aan besteed, terwijl het toen helemaal nog niet zo ver was doorontwikkeld en ook Intranet was toen nog een beetje in de beginfase. Er werd heel veel aandacht besteed aan Klare taal, volgens mij heeft er nog een keer een herhaling plaatsgevonden. Maar vervolgens is het weer redelijk stil. Ik weet bijna zeker dat het dan ook wegzakt. Het gebruik ervan zakt dan ook weg. Dat is eigenlijk jammer, want je kunt er veel meer uithalen.

Interne communicatie rondom Klare taal kan volgens mij alleen verbeteringen opleveren als er iets aan wordt gekoppeld. Als er niks nieuws te bieden is dan denk ik niet. Maar als er echt iets te melden is, zoals nieuwe cursussen, meer aandacht voor het thema of nieuwe ontwikkelingen, dan denk ik dat het zeker zin kan hebben. Dus niet puur informatie zenden, maar er echt iets mee doen. Er moet wel meer prioriteit aan worden gegeven. Het hoort erbij binnen de organisatie en het is echt een doodoener als mensen zeggen dat ze geen tijd hebben voor Klare taal. Mensen moeten hier gewoon doelbewust mee bezig zijn. Het is een onderdeel van het werkproces en het moet absoluut niet worden gezien als iets extra's wat erbij komt.

INTERVIEW 5

Ik vind het goed dat de training voor Klare taal gewoon openstaat. Helemaal niet verkeerd. Het moet gewoon actief blijven. Ik zie er af en toe wel eens een mailtje over, maar ik zie zoveel dingen op de mail langskomen. Het komt langs op mijn scherm, dus het valt op en ik lees het. Het zit wel in mijn genen om er gewoon naar te kijken als er teksten zijn. Het ligt ook aan de doelgroep. Soms heb je teksten van heel veel kantjes, dat is niet om door te komen natuurlijk. Voor mij soms ook al niet. Toch sturen we die teksten de deur uit, dat is wel zo. Vergeet het maar dat je die teksten kunt controleren op Klare taal. Die zijn onbegrijpelijk. Klare taal is voor ons wel belangrijk, maar het is heel verschillend. Als je een brief naar een burger stuurt, dan moet het gewoon begrijpelijk zijn. Soms worden ze toch iets ingewikkelder. Ik zie geen grote problemen, maar ik vind wel dat we daar altijd aandacht voor moeten hebben.

INTERVIEW 6

Ik heb het begin van Klare taal meegemaakt. Klare taal is eigenlijk iets wat er gewoon is. Volgens mij was er laatst op Intranet wel weer iets over te zien. Het heeft denk ik een lage attentiewaarde, dus ik weet dat het er is maar verder niet. Ik zou er vooral gericht over communiceren. Ik vind dat de afdelingen die zeer frequent met burgers omgaan dat gewoon goed moeten doen. Sommige brieven zouden echt wel anders kunnen, terwijl andere ook gewoon hartstikke goed zijn. Dan zie je echt dat iemand er goed naar heeft gekeken. Juridische teksten luisteren heel nauw. Als je bijvoorbeeld een moeilijk woord makkelijk maakt kan het juridisch onjuist zijn, omdat dat woord net een andere betekenis heeft. Dus er zit in een risico in en in die zin zou ik het er gewoon in laten staan. Misschien moet je er dan iets onder zetten met meer uitleg. Ik vind het wel raar als afdelingen zeggen dat ze hun brieven als producten belangrijker vinden dan de boodschap. De boodschap die je moet overbrengen moet centraal staan. Een brief moet feitelijk kloppen en juridisch kloppen. Daarin kun je de grenzen opzoeken, het is zeker mogelijk.

Voor mij is het belangrijk dat Klare taal zo gericht mogelijk wordt gecommuniceerd. Dus niet door met een kanon op een mug te schieten, maar door de collega's eruit te pakken die de meeste brieven tikken en die de meeste raadsvoorstellen schrijven. Dat is allemaal te achterhalen. Daarin moet worden geïnvesteerd. Ik vind dat je over Klare taal moet blijven communiceren, je moet het levendig houden. Bijvoorbeeld door met de 'week van de Klare taal' even een impuls te geven aan het onderwerp. En ook zeker weer multichannel. Organisatiebreed mag er ook over worden gecommuniceerd, maar dan op een luchtigere manier. Focus juist heel gericht op de collega's die ermee bezig zouden moeten zijn. En maak het ook vooral zo concreet mogelijk in de voorbeelden. Als je bijvoorbeeld een hele slechte brief hebt, kun je die geanonimiseerd laten zien. Om gewoon eens te laten zien wat eruit gaat. Dus een slecht voorbeeld, maar bijvoorbeeld ook een goed voorbeeld. Didactisch gezien werken goede voorbeelden nog beter. Laat voorbeelden zien, die zijn er genoeg.

INTERVIEW 7

Op dit moment vind ik dat de interne communicatie rondom Klare taal op een laag pitje staat. Er mag hier zeker meer over worden gecommuniceerd. Het is een belangrijk onderwerp. Dit zou bijvoorbeeld goed kunnen via de e-mail, omdat hier op de afdeling veel gebruik van wordt gemaakt.

INTERVIEW 8

Ik denk dat er met de communicatie rondom Klare taal wel meer gedaan kan worden. Ik denk dat het toch een beetje is weggezaakt.

Opvallend is dat Klare taal in spreektaal wel vaak wordt toegepast. Het is dan handig om bij het schrijven een brief te bedenken hoe je het iemand zou uitleggen in woorden. Dan kun je dat dus gewoon opschrijven. Het moet toch een beetje staccato zijn, met korte zinnestels. Het verschilt erg per afdeling hoe veel focus er nog ligt op Klare taal en of het nog wel vers in het geheugen zit.

Een paar jaar terug ging het regelmatig over Klare taal en dan zag je het voorbij komen, maar nu volgens mij helemaal niet meer. De laatste campagne is in mijn herinnering alweer een of twee jaar terug. Het zou gewoon goed zijn als je af en toe weer eens een paar tips voorbij ziet komen of dat medewerkers zich er in elk geval weer meer bewust van zijn. De focus mag ook wel meer op de burger komen te liggen voor wie de brieven worden geschreven. Het zou dan ook mooi zijn als je kunt laten zien wat de reacties zijn die binnenkomen. Sommige brieven zijn gewoon echt onbegrijpelijk. Daar komen misschien wel meer telefoontjes op binnen. Terwijl als een brief zou worden verbeterd, zou dat meer resultaat kunnen opleveren.

Ik dacht zelf eerst ook dat het van onderaf moest komen, dat je de medewerkers zou moeten enthousiasmeren. Maar je merkt gewoon dat als leidinggevend er minder achter staan, dat het dan veel lastiger is. En dat geldt ook zeker voor meer onderwerpen. Dan merk je dat als een leidinggevende het niet zo belangrijk vindt, dat het dan gewoon niet neerdaalt op de afdeling. Dus het begint dan in elk geval toch bij top-down communicatie. Als het daar niet lukt, dan lukt het nergens. Het is een randvoorwaarde dat de leiding erachter moet staan. Die moet het belang ervan inzien. Anders wordt het een hele lastige strijd. Uiteindelijk moet het product met name tot stand komen door de contacten op de werkvloer. Het is absoluut nodig om er meer aandacht aan te geven en er meer bovenop te zitten. Leidinggevend moeten erachter staan. Niet alleen in woorden, maar zeker ook in daden. En regelmatig herhaling. Herhaling door opfriscursussen, misschien zelfs wel verplicht. Als is het maar een uurtje per jaar. En wat ook helpt is af en toe iets van een campagne. Dan zou ik meer bij de term blijven met hele sprekende voorbeelden. En wat de bewustwording betreft, zal dat met een hele algemene campagne misschien niet genoeg aankomen. Het zou mooi zijn als je een keer een paar brieven hebt als voorbeelden en waarin aangegeven wordt dat het veel makkelijker en simpeler kan. Of dat je een paar reacties van inwoners hebt op een brief van een afdeling. Dan zullen de medewerkers inzien dat het ook over hun werk gaat en dat het voor de burgers dus veel kan betekenen. Dus dat het minder algemeen is, maar dat het de medewerkers ook persoonlijk aanspreekt.

INTERVIEW 9

Er wordt niet veel over Klare taal gecommuniceerd. Het is een onderwerp dat binnen de organisatie weinig zichtbaar is. Naar mijn mening zou hier dus zeker wel meer over kunnen worden gecommuniceerd. Vooral digitaal.

INTERVIEW 10

Als het gaat om de communicatie rondom Klare taal, zou ik het liefst via Intranet de informatie ontvangen. Ik denk dat het door meer hierover te berichten het weer meer gaat leven. Dit zou dus wel effect kunnen hebben. Met een artikel of een oproep kan er dan weer aandacht voor worden gevraagd. Ik denk wel dat dat kan helpen. Ook via voorbeelden. Dus slechte teksten plaatsen en dan zeggen hoe het beter kan. Aandacht voor Klare taal zal nodig blijven volgens mij.

Aanvullingen op het onderwerp

INTERVIEW 3

Er bestaat verder bijvoorbeeld het keurmerk 'Gewone taal'. Dit hebben wij bij een aanbesteding zitten. Ik vraag me weleens af hoe het kan dat er een keurmerk als deze bestaat en wij daar als gemeente geen gebruik van maken. Waarom we ons niet aansluiten bij een landelijk iets op het gebied van taal. Ik weet ook niet waar Klare taal precies vandaan komt. Of dat iets is wat we zelf bedacht hebben of dat het ook echt een landelijk iets is. Op andere plekken zie je het wel terug, maar ik heb het nooit ergens onder de naam Klare taal gezien.

INTERVIEW 6

Ik heb het met Klare taal ook niet alleen over brieven, maar ook zeker over college- en raadsvoorstellen. In de collegeraad zit een dwarsdoorsnee van de samenleving in principe, dus die mensen moeten de teksten ook kunnen lezen en begrijpen. Ik ben elke dag bezig met beleid, maar dat wil niet zeggen dat een ander dat ook zo goed kan begrijpen. Deze moeten dus ook in Klare taal worden geschreven. Ik denk dat daar misschien nog wel de grootste verbeteringslag te halen is. Als ik kijk hoe zendergericht dat is, dat is onvoorstelbaar. Dat is ook voor mijn afdeling het meest praktisch.

INTERVIEW 8

Ik vind ook zeker dat Klare taal een vorm is van gastvrijheid. Door het gebruik van Klare taal kun je, net als met andere vormen van gastvrijheid, al met 1-0 voor staan. Het moet een belangrijk punt zijn van de dienstverlening. Het zijn soms hele kleine dingen die het kunnen doen. Het moet vanzelfsprekend worden, maar dat is het helaas nog lang niet. Ambtenaren zijn altijd gewend om reactief te zijn, maar we moeten veel meer proactief zijn. Medewerkers moeten hun gezonde verstand gebruiken en bedenken hoe ze het zelf prettig zoude vinden om te worden aangesproken.

BIJLAGE 13

NIEUWE TEKSTANALYSE

Hieronder wordt de tabel weergegeven van de nieuwe tekstanalyse van uitgaande brieven. Er zijn 34 brieven geanalyseerd op verschillende onderwerpen.

Brief	Taalniveau	Dure woorden (verboden)	Dure woorden (toelaatbaar)	Vaktermen (verboden)	Vaktermen (toelaatbaar)	Passieve zinnen	Ingewikkelde zinnen	Lange zinnen	Organisatietaal	Hulp- werkwoorden	Tussenkopies
1	C1	11	3	2	1	7	4	9	2	4	Nee
2	C1	34	10	1	2	21	1	19	4	7	Nee
3	B2	6	12	3	1	4	1	5	2	3	Nee
4	C2	8	3	-	-	5	1	4	-	1	Nee
5	C1	5	2	-	-	4	1	4	-	1	Nee
6	B2	3	6	-	1	-	-	1	-	1	Nee
7	C1	5	2	-	-	5	1	5	-	1	Nee
8	B2	4	5	-	2	2	-	1	-	-	Nee
9	B2	1	1	1	-	4	-	2	-	1	Nee
10	B2	8	12	1	2	-	-	2	2	2	Nee
11	B2	4	4	-	1	-	-	2	2	-	Nee
12	B2	2	10	1	1	4	1	2	3	1	Ja
13	B1	1	5	2	-	-	-	1	1	1	Ja
14	B1	3	3	2	-	2	-	4	3	4	Ja
15	B2	14	8	16	-	8	2	10	1	6	Ja
16	B2	5	6	-	3	-	-	3	-	2	Ja
17	B2	4	8	-	2	-	-	3	-	3	Ja
18	B2	2	3	-	-	2	-	3	1	2	Ja
19	C1	11	7	-	3	5	-	8	1	2	Ja
20	B2	3	3	-	-	1	-	1	1	2	Ja
21	B2	2	10	-	13	3	-	6	2	3	Ja
22	C1	3	3	1	2	4	1	4	-	1	Nee
23	B2	4	3	-	-	3	-	4	2	-	Ja
24	C1	37	28	2	8	17	7	18	8	17	Ja
25	B2	2	4	1	-	5	-	3	4	5	Ja
26	B2	15	16	1	-	12	1	10	5	10	Ja
27	B2	11	14	-	4	5	1	3	2	1	Ja
28	C1	17	7	2	3	3	1	7	1	2	Ja
29	B2	3	5	-	1	-	-	-	2	-	Ja
30	B2	7	11	1	12	6	1	3	3	1	Ja
31	B2	4	7	2	2	2	-	-	3	5	Ja
32	B2	3	3	-	5	-	-	-	3	-	Ja
33	B2	6	2	-	2	2	-	4	-	2	Nee
34	B2	5	3	1	1	-	-	2	-	2	Ja
		298	229	40	72	181	24	153	58	93	

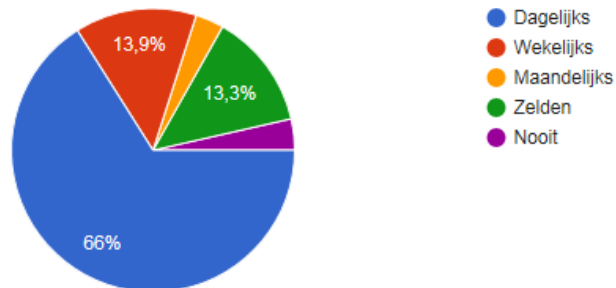
Tabel 5: Tekstanalyse uitgaande brieven

BIJLAGE 14

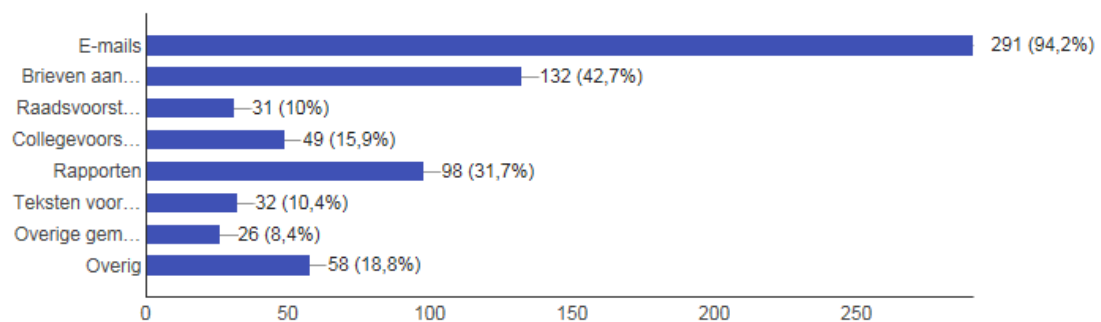
UITWERKING SCHRIFTELIJKE ENQUÊTE

Hieronder wordt per vraag uit de schriftelijke enquête een uitwerking gepresenteerd in de vorm van een grafiek of diagram.

Hoe vaak schrijf je brieven en teksten voor je werk? (309 reacties)

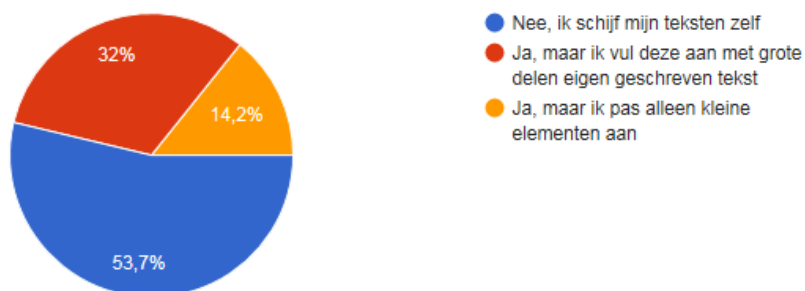


Wat voor teksten schrijf je meestal? (309 reacties)

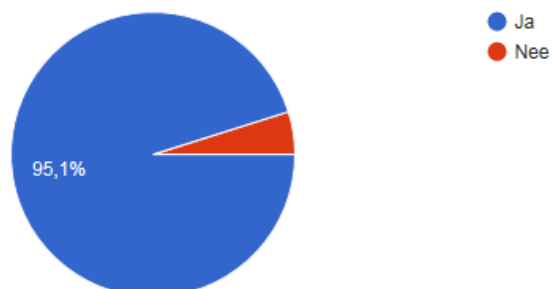


Maak je daarbij (meestal) gebruik van standaardteksten of sjablonen?

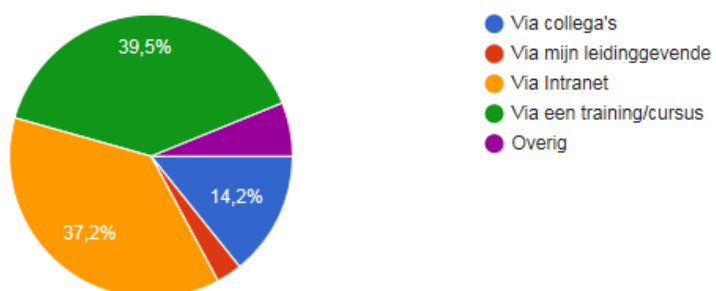
(309 reacties)



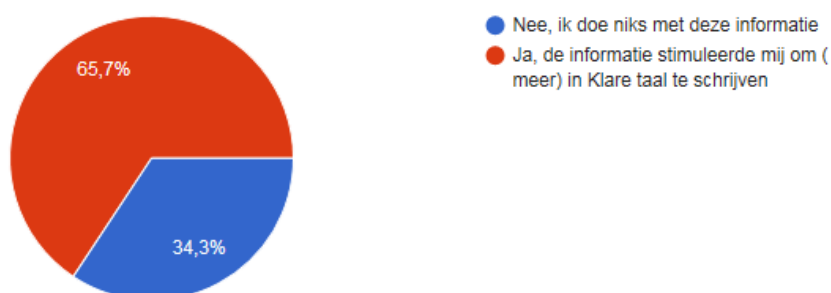
Ben je bekend met het begrip Klare taal? (309 reacties)



Hoe heb je (vooral) informatie verkregen over Klare taal? (309 reacties)

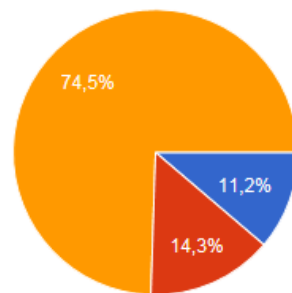


Maak je actief gebruik van deze informatie? (309 reacties)



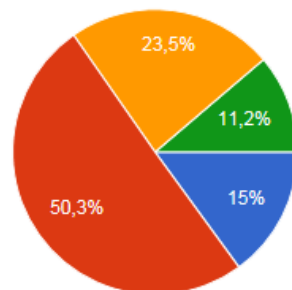
Probeer je bij het schrijven van teksten en brieven Klare taal toe te passen?

(294 reacties)



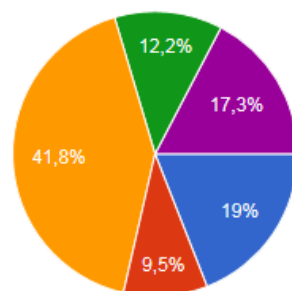
- Nee, ik ben niet voldoende bekend met Klare taal om het toe te passen
- Nee, ik vind het toepassen van Klare taal niet noodzakelijk
- Ja, ik pas Klare taal zo veel mogelijk toe

Hoe vaak schrijf jij je teksten en brieven in Klare taal? (294 reacties)



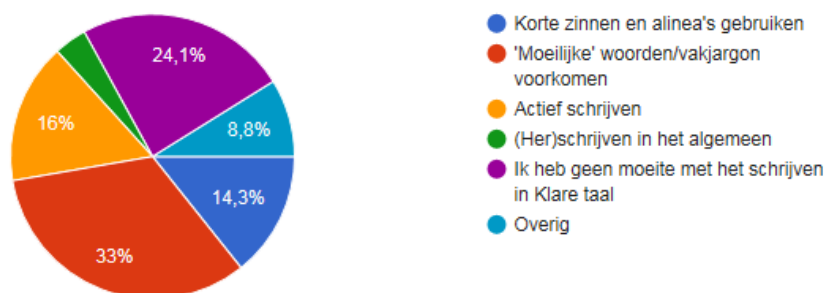
- Altijd
- Vaak
- Zelden
- Nooit

Controleer je je teksten op Klare taal? (294 reacties)

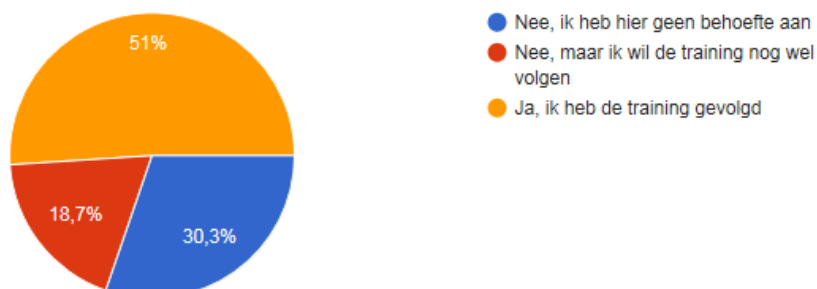


- Nee, ik vind dit niet nodig
- Nee, ik weet niet hoe ik dit moet doen
- Ja, ik controleer mijn teksten op eigen gevoel
- Ja, ik laat mijn teksten lezen door een collega of leidinggevende
- Ja, ik gebruik het Klare taal-paneel in Word

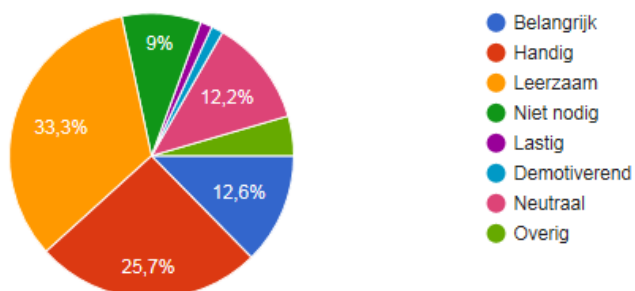
Waar heb je het meeste moeite mee bij het schrijven in Klare taal? (294 reacties)



Heb je de training voor het schrijven in Klare taal gevolgd? (294 reacties)

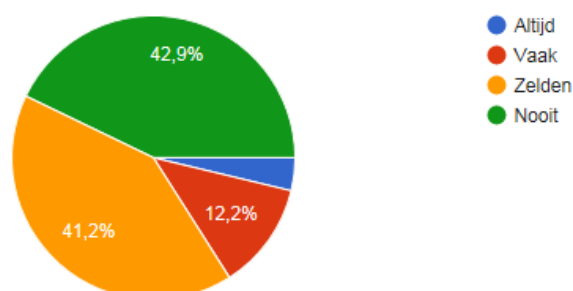


Zo ja, welk woord beschrijft de training voor jou het best? (222 reacties)

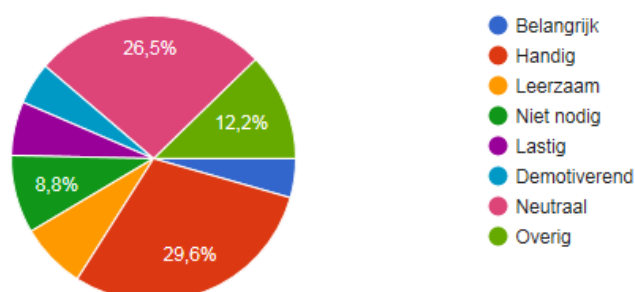


Hoe vaak maak je gebruik van het Klare taal-paneel in Word bij het schrijven van teksten en brieven?

(294 reacties)



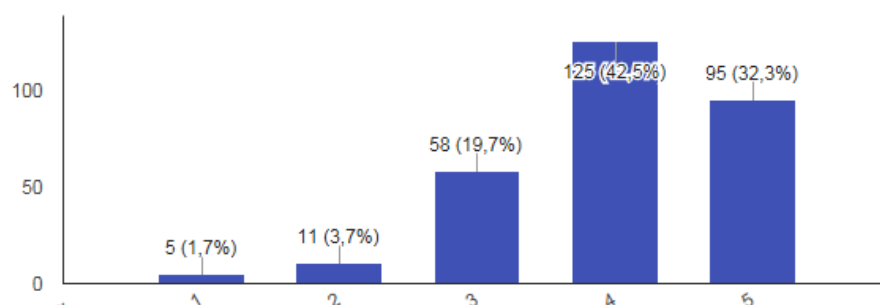
Welk woord beschrijft het Klare taal-paneel voor jou het best? (294 reacties)



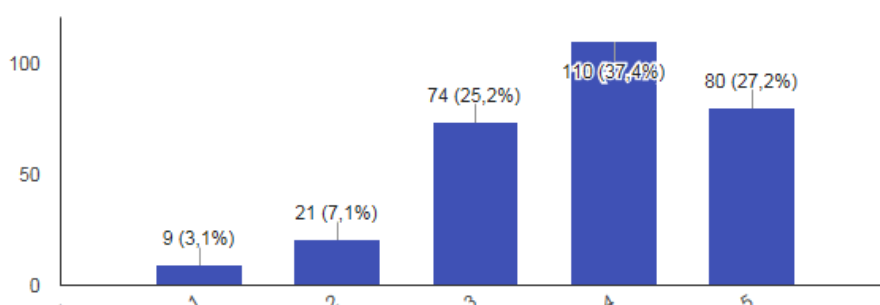
Heb je behoefte aan meer hulp bij het schrijven in Klare taal? (294 reacties)



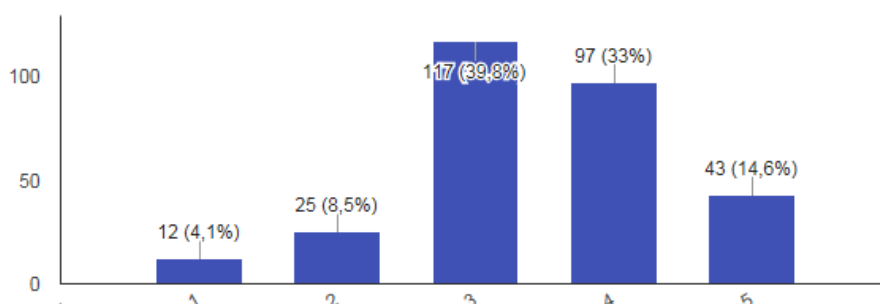
Voor mij is het volledig duidelijk wat Klare taal inhoudt (294 reacties)



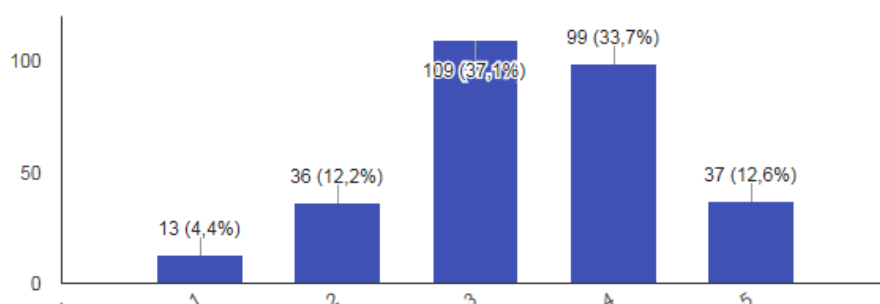
Ik vind teksten geschreven in Klare taal prettig leesbaar (294 reacties)



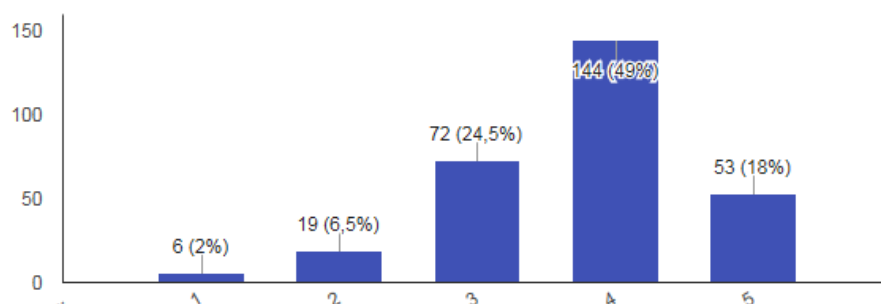
Ik krijg genoeg hulp/begeleiding bij het schrijven in Klare taal (294 reacties)



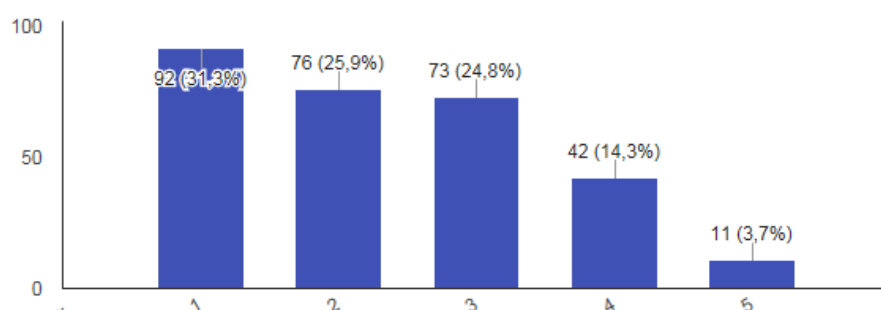
Ik heb genoeg tijd om mijn teksten in Klare taal te schrijven (294 reacties)



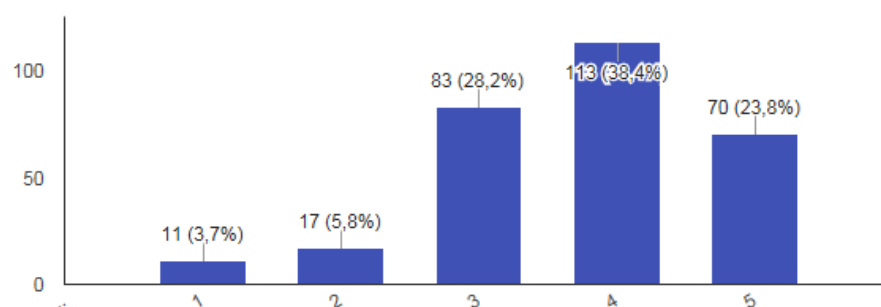
Ik weet waar ik op moet letten bij het schrijven in Klare taal (294 reacties)



Mijn leidinggevende wijst mij op het gebruik van Klare taal (294 reacties)

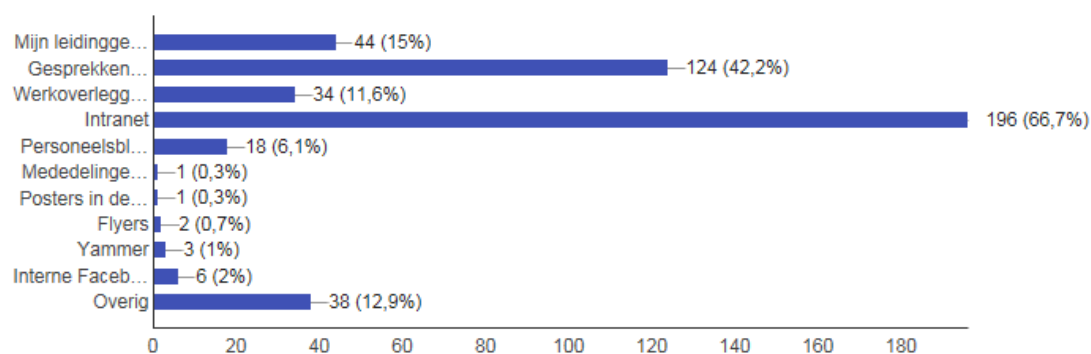


Ik weet waar ik hulp/informatie kan vinden over Klare taal (294 reacties)



Wat zijn voor jou de meest belangrijke interne communicatiebronnen, als het gaat om informatie over Klare taal?

(294 reacties)

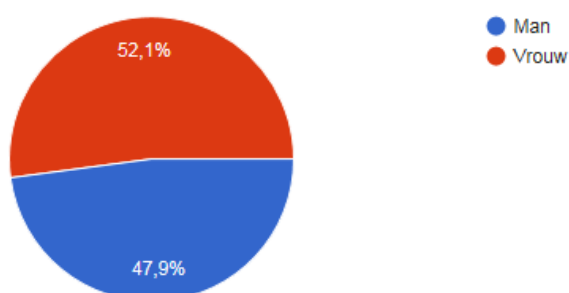


Zou er volgens jou meer over Klare taal moeten worden gecommuniceerd?

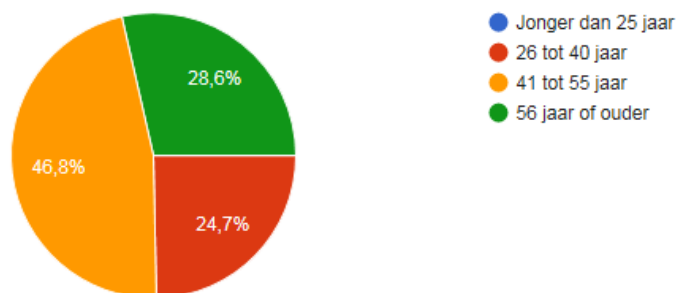
(294 reacties)



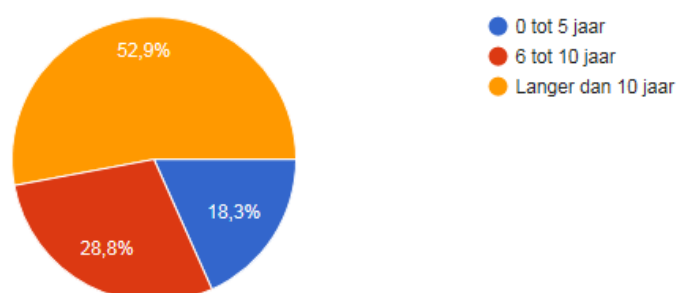
Wat is je geslacht? (309 reacties)



Wat is je leeftijd? (308 reacties)



Hoe lang ben je werkzaam bij de gemeente 's-Hertogenbosch? (306 reacties)



BIJLAGE 15

REGRESSIEANALYSES

Hieronder zijn de tabellen van de regressieanalyses te vinden die zijn gebruikt voor het analyseren van de resultaten.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,213 ^a	,045	,022	,851

a. Predictors: (Constant), Mail, SocialMedia, BrievenBurgers, Collegevoorstellen, Rapporten, Overige, Raadsvoorstellen

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	9,762	7	1,395	1,924	,066 ^b
	Residual	205,152	283	,725		
	Total	214,914	290			

a. Dependent Variable: HoeVaakKlareTaal

b. Predictors: (Constant), Mail, SocialMedia, BrievenBurgers, Collegevoorstellen, Rapporten, Overige, Raadsvoorstellen

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,109	,226		4,917	,000
	SocialMedia	,252	,161	,093	1,559	,120
	Rapporten	-,184	,111	-,100	-1,664	,097
	Collegevoorstellen	-,079	,210	-,034	-,378	,706
	Raadsvoorstellen	,276	,256	,098	1,077	,282
	BrievenBurgers	-,223	,103	-,128	-2,164	,031
	Overige	,010	,117	,005	,084	,934
	Mail	,333	,224	,088	1,485	,139

a. Dependent Variable: HoeVaakKlareTaal

Tabel 6: Regressieanalyse tekstsoort versus gebruik Klare taal

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,324 ^a	,105	,102	,815

a. Predictors: (Constant), TrainingGevolgd

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	22,618	1	22,618	34,092	,000 ^b
	Residual	192,396	290	,663		
	Total	215,014	291			

a. Dependent Variable: HoeVaakKlareTaal

b. Predictors: (Constant), TrainingGevolgd

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,699	,081		20,920	,000
	TrainingGevolgd	-,318	,054	-,324	-5,839	,000

a. Dependent Variable: HoeVaakKlareTaal

Tabel 7: Regressieanalyse volgen training versus gebruik Klare taal

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,126 ^a	,016	,012	,854

a. Predictors: (Constant), HoeLangWerkzaam

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	3,391	1	3,391	4,648	,032 ^b
	Residual	211,622	290	,730		
	Total	215,014	291			

a. Dependent Variable: HoeVaakKlareTaal

b. Predictors: (Constant), HoeLangWerkzaam

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,511	,104		14,591	,000
	HoeLangWerkzaam	-,143	,066	-,126	-2,156	,032

a. Dependent Variable: HoeVaakKlareTaal

Tabel 8: Regressieanalyse jaren werkzaam versus gebruik Klare taal

BIJLAGE 16

CRONBACH'S ALPHA

Hieronder wordt de tabel weergegeven waaruit de Cronbach's Alpha is afgeleid. De vragen die het meest met elkaar in correlatie staan zijn hiervoor uitgekozen.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,716	9

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ProberenToepassen	20,29	19,704	,511	,679
ControleOpKlareTaal	19,92	18,730	,251	,730
TekstenKlareTaalLeesbaar	19,14	17,926	,494	,670
DuidelijkWatKlareTaal	18,92	17,296	,676	,639
HoeVaakKlareTaalPaneel	19,69	26,573	-,478	,807
GenoegTijdKlareTaal	19,55	18,015	,499	,670
GenoegHulpKlareTaal	19,47	17,535	,580	,654
WaarOpLetten	19,18	17,281	,692	,637
WaarHulpKlareTaal	19,19	18,105	,478	,674

Tabel 9: Uitkomst Cronbach's Alpha