Handreiking

Duidelijke Overheidscommunicatie voor gemeenten

Een gids voor gemeenten met tips voor alle fasen van het beleid voor duidelijke communicatie met inwoners en ondernemers



Colofon

Auteurs
Kayleigh Hoogenboom
Joey van den Hurk
Stefan Prij

Vormgeving
Chris Koning (VNG)

Sira Consulting B.V. is verantwoordelijk voor de inhoud van deze handreiking. Wilt u de teksten en onderzoeksresultaten gebruiken als toelichting en/of ondersteuning in artikelen, scripties en boeken? Dan mag dat alleen als u de bron duidelijk vermeldt. Sira Consulting B.V. is niet aansprakelijk voor drukfouten of andere onvolkomenheden.

Inhoudsopgave

	Dankwoord	**4**
1	**Inleiding**	**5**
2	**Belang van duidelijke communicatie**	**7**
2.1	Waarom is duidelijk communiceren zo belangrijk?	7
2.2	Wat kan er misgaan als je onduidelijk communiceert?	8
3	**Ontwikkelen**	**10**
3.1	Duidelijke taal: wat is dat eigenlijk?	10
3.2	Beleid schrijven	10
3.3	Organisatie inrichten	13
4	**Uitvoeren**	**17**
4.1	Hoe schrijf je duidelijk?	17
4.2	Handige websites om teksten te controleren	17
4.3	Formulieren schrijven	19
4.4	Brieven schrijven	31
4.5	E-mails schrijven	35
4.6	Schrijven voor websites	37
4.7	Kennisgevingen schrijven	38
4.8	Zelf teksten controleren	39
4.9	Je tekst laten testen door lezers	40
5	**Beoordelen**	**42**
5.1	Hoe beoordeel je het beleid?	42
5.2	Wat doe je in een beleidsevaluatie?	43
5.3	Hoe zet je een beleidsevaluatie op?	44
6	**Meer weten?**	**45**

Dankwoord

Bij het schrijven van deze gids hebben wij hulp gekregen van een klankbordgroep. Wij danken de deelnemers aan de klankbordgroep voor hun opbouwende opmerkingen en ideeën.

Klankbordgroep
Marlies Klooster, VNG
Olaf Schoelink, VNG

Suzan van den Hoogen, gemeente Den Haag
Xander Jongejan, gemeente Leeuwarden
Hanne Kluck, zelfstandig schrijver/communicatieadviseur
Ingrid Nooijens, gemeente Amsterdam
Talissa Oude Bennink, Gebruiker Centraal
Theodora Verploegen, gemeente Oss
Caroline van den Wijngaard, UWV
Frank Willemsen, gemeente Amsterdam

1 Inleiding

Achtergrond

In 2020 onderzocht de VNG hoe zij gemeenten kan helpen bij het verbeteren van de communicatie met inwoners en ondernemers.[1] Gemeenten hebben de VNG gevraagd om een gids, die:

- medewerkers van gemeenten wijst op het belang van duidelijke communicatie;
- gemeenten helpt bij het maken van een plan om duidelijk te communiceren;
- kennis tussen overheden deelt door bijvoorbeeld goede voorbeelden te verspreiden.

Na het onderzoek van 2020 startte de VNG het project Duidelijke Overheidscommunicatie. Binnen dit project heeft de VNG aan Sira Consulting gevraagd om de gids te maken waar gemeenten om vroegen. Het resultaat ligt voor je. Het doel van deze gids is het helpen van gemeenten bij alle fasen van de ontwikkeling van beleid voor duidelijke communicatie.

Afbakening

Deze gids gaat alleen over schriftelijke communicatie. Maar communicatie is natuurlijk breder: denk aan telefonisch en persoonlijk contact. Iedere vorm van communicatie heeft een bepaalde invloed op de algemene ervaring die inwoners en ondernemers met de gemeente hebben. Deze gids helpt bij het verbeteren van deze ervaring, maar tegelijkertijd is ook andere hulp nodig. Een onderzoek naar klantreizen helpt de gemeente bijvoorbeeld bij het in kaart brengen van de algemene ervaringen die inwoners en ondernemers met de gemeente hebben.

De gids gaat alleen over (schriftelijke) communicatie met inwoners en ondernemers. Maar ook binnen de eigen organisatie van de gemeente is het belangrijk om duidelijk te communiceren. Interne communicatie moet het goede voorbeeld geven. Dit vraagt in de meeste gemeenten om een verandering van cultuur en daarmee om tijd. Verwacht niet dat alles na een jaar op rolletjes loopt. Bovendien veranderen taal en omgangsvormen voortdurend. Deze gids deelt alleen de inzichten van dit moment.

De gids is slechts een hulpmiddel en is niet dwingend bedoeld. Zie het als een overzicht van ideeën van dit moment en doe er je voordeel mee. De gids biedt opties en alternatieven, want soms is het alternatief juist de beste optie. Blijf dus altijd zelf nagaan wat het beste past in jouw situatie.

Leeswijzer

We hebben deze gids geschreven voor verschillende medewerkers binnen gemeenten. Duidelijke overheidscommunicatie raakt namelijk alle lagen van de organisatie. We geven per onderdeel aan voor welke medewerkers het bedoeld is:

- Zo benadrukt hoofdstuk 2 het belang van duidelijke overheidscommunicatie. Daarmee is dit hoofdstuk voor een grote groep personen: bestuurders, leidinggevenden, beleidsmedewerkers en medewerkers in de uitvoering.
- In de hoofdstukken 3 tot en met 5 staan de verschillende hulpmiddelen die gemeenten kunnen inzetten bij het duidelijk maken van hun communicatie aan inwoners en ondernemers. Deze hoofdstukken zijn ingedeeld op basis van de beleidsfase: ontwikkelen, uitvoeren en beoordelen. Hierdoor is informatie makkelijk en snel vindbaar voor elke gemeente: of je nu net begint met duidelijk communiceren, of al een tijdje bezig bent. De hoofdstukken 3 en 5 zijn wat meer voor bestuurders en/of leidinggevenden en beleidsmedewerkers, terwijl hoofdstuk 4 vooral belangrijk is voor communicatieadviseurs en medewerkers in de uitvoering.
- Hoofdstuk 6 is interessant voor beleidsmedewerkers en communicatieadviseurs die de ontwikkelingen op het gebied van duidelijke communicatie op de voet willen volgen of hierover willen

1 VNG, Duidelijke taal voor inwoners en ondernemers: Welke ondersteuning willen gemeenten?, Den Haag, december 2020.

meedenken. Dit hoofdstuk verwijst naar bronnen waarin je verder kunt lezen over duidelijke communicatie.

In onderstaande tabel kun je voor jouw functie snel zien waar je de belangrijkste onderdelen van deze gids vindt. De tabel geeft alleen een richting en is niet waterdicht. Per gemeente kunnen de functies en bijbehorende taken namelijk verschillen.

Tabel 1. Belangrijke onderdelen van deze gids per functie

Functie	**Onderdeel**
Bestuurder en leidinggevende	§ 2.1, § 2.2, § 3.1, § 3.3, § 5.1 t/m 5.3
Beleidsmedewerker	§ 2.1, § 2.2, § 3.2, § 3.3, § 5.1 t/m 5.3, H6
Communicatieadviseur	§ 2.1, § 2.2, § 3.3, § 4.1 t/m 4.9, H6
Medewerker uitvoering (direct klantcontact)	§ 2.1, § 2.2, § 4.1 t/m 4.9

2 Belang van duidelijke communicatie

Waar gaat dit hoofdstuk over?
In hoofdstuk 2 beschrijven we waarom duidelijke communicatie belangrijk is. Ook beschrijven we wat er mis kan gaan als je niet duidelijk communiceert.

Voor wie is dit hoofdstuk bedoeld?
Dit hoofdstuk is voor een grote groep personen bedoeld: bestuurders, leidinggevenden, beleidsmedewerkers en medewerkers in de uitvoering.

2.1 Waarom is duidelijk communiceren zo belangrijk?

Duidelijke communicatie met inwoners en ondernemers is om meerdere redenen belangrijk.[2] Hieronder lees je vijf goede redenen om duidelijk te communiceren:

1. De lezer begrijpt je boodschap beter en sneller. Als je duidelijk communiceert, is de kans groter dat de lezer je boodschap meteen begrijpt. Zo bespaar je de lezer tijd: de kans is kleiner dat lezers je tekst drie keer moeten doornemen voor ze je boodschap begrijpen. Of dat ze contact met de gemeente moeten opnemen om meer uitleg te krijgen.
2. Je bereikt je doelen beter en sneller. Als je communiceert wil je iemand informeren, een instructie geven of overtuigen. Het bereiken van dit doel hangt samen met punt 1 over het begrip van de lezer. Ten eerste is de kans groter dat inwoners en ondernemers je boodschap lezen als je kort en duidelijk communiceert. We hebben allemaal weinig tijd, die we niet graag verspillen aan het onderzoeken van ingewikkelde informatie. Ten tweede is de kans groter dat lezers sneller doen wat je vraagt. Daarnaast maken lezers minder fouten als ze je meteen begrijpen.
3. Je bespaart tijd en geld. Dit sluit aan op punt 2. Doordat je je doelen beter en sneller bereikt, ben je achteraf minder tijd en geld kwijt aan bijvoorbeeld:
   - het beantwoorden van vragen;
   - het behandelen van klachten;
   - het versturen van herinneringen;
   - het opvragen van extra informatie;
   - het beoordelen van verkeerd ingevulde formulieren; of
   - het voeren van rechtszaken.

   De tijd die je besteedt aan duidelijk communiceren, verdien je later dus ruim terug.
4. Je gemeente krijgt meer tevreden klanten en een beter imago. Door duidelijk te communiceren, help je mee aan het vergroten van de klanttevredenheid over je gemeente. Als inwoners en ondernemers je gemeente beter begrijpen, begrijpen ze ook beter wat jouw gemeente voor ze doet. Dat vergroot de kans dat ze dat ook waarderen. Bovendien vergroot dit het vertrouwen in de overheid. Door duidelijke taal te gebruiken, laat je daarnaast zien dat jouw gemeente meegaat met de tijd en haar klanten centraal stelt.
5. Je werkt mee aan gelijke kansen voor iedereen. Inwoners en ondernemers moeten weten wat hun rechten en plichten zijn en wat je precies van ze verwacht. Anders kunnen ze de diensten van de gemeente niet goed gebruiken. Zo kunnen ze geld mislopen, terwijl ze daar wel recht op hebben. Door duidelijk te communiceren, is de kans groter dat je ook speciale groepen bereikt. Bijvoorbeeld mensen met lage taalvaardigheden. Zo zorg je voor een inclusieve dienstverlening.

2 https://overheid.vlaanderen.be/communicatie/heerlijk-helder/5-goede-redenen-om-heerlijk-helder-te-communiceren.

2.2 Wat kan er misgaan als je onduidelijk communiceert?

Onduidelijk communiceren met inwoners en ondernemers kent meerdere risico's. Deze risico's zijn precies het tegenovergestelde van de redenen om duidelijk te communiceren uit paragraaf 2.1. Kort samengevat zijn de risico's van onduidelijke communicatie dus:

- De lezer begrijpt je boodschap minder goed en/of minder snel en stelt veel vragen.
- Je doelgroep leest je boodschap niet en komt dus niet in actie.
- Je besteedt achteraf meer tijd en geld aan het oplossen van problemen.
- Minder tevreden klanten, een slechter imago en minder vertrouwen in de overheid.
- Je bereik is kleiner en dus hebben sommige inwoners ondernemers minder kansen.

In het praktijkvoorbeeld[3] hieronder lees je wat mis kan gaan als de gemeente onduidelijk communiceert.

Mevrouw Van den Berg woont aan de rand van het bos. Even verderop in het bos ligt een restaurant met een grote speeltuin en veel klimrekken. Door een dichte rij met bomen kan zij de speeltuin vanuit haar huis niet zien. Ook zorgen de bomen ervoor dat zij het geluid van spelende kinderen niet hoort. Mevrouw Van den Berg geniet iedere dag van het groene uitzicht en de rust in haar omgeving.

Op een dag leest zij in de lokale krant dat de gemeente aan het restaurant een vergunning heeft verleend voor "het vellen van een houtopstand". Mevrouw Van den Berg bladert al snel weer door naar de volgende pagina. Zij denkt bij het woord houtopstand meteen aan de houten klimrekken en andere houten toestellen uit de speeltuin. Voor haar is het niet belangrijk wat hiermee precies gebeurt.

Twee maanden later gaat mevrouw Van den Berg een paar weken op vakantie. Wanneer zij terugkomt, ziet ze dat de dichte rij met bomen is gekapt. Ze schrikt en herkent haar eigen omgeving niet meer. In de eerste weken na haar vakantie gaat ze er nog van uit dat er wel weer nieuwe bomen worden geplant. Maar na een maand begint ze zich zorgen te maken. Het zal toch niet zo zijn dat deze situatie blijvend is? Zij hoopt op een snel herstel van de rij met bomen. Ze baalt van het verstoorde uitzicht en de inkijk in haar huis en tuin. Ook vindt zij het heel vervelend dat zij nu iedere dag schreeuwende kinderen hoort.

Mevrouw Van den Berg belt met de gemeente en vraagt wat de plannen zijn met de kale vlakte die is ontstaan. De gemeente geeft aan dat zij daarvoor bij de eigenaar van het restaurant moet zijn. Het plan om de bomen te kappen, kwam namelijk van hem. De gemeente heeft een vergunning verleend voor dit plan en legt uit dat zij de buurtbewoners in staat heeft gesteld om hierop te reageren. Omdat de gemeente geen reacties heeft ontvangen, mocht het restaurant de bomen laten kappen. Mevrouw Van den Berg legt zich erbij neer.

Een week later belt ze toch nog eens met de gemeente. Ze wil graag weten hoe de gemeente de buurtbewoners dan eigenlijk heeft geïnformeerd over de plannen. Ze heeft hierover geen brieven kunnen vinden in haar administratie. De gemeente vertelt haar dat ze inderdaad geen brief heeft ontvangen, maar dat in de lokale krant een bericht heeft gestaan over de verleende vergunning voor het vellen van de houtopstand. Opeens realiseert mevrouw Van den Berg zich dat ze dit bericht wel heeft gelezen, maar toen niet goed heeft begrepen. Ze neemt het zichzelf kwalijk dat ze het bericht niet goed heeft begrepen en sluit het gesprek weer af.

Een paar dagen daarna belt mevrouw Van den Berg opnieuw met de gemeente. Ze heeft het bericht in de lokale krant even opgezocht. Na het bericht nog eens te hebben gelezen, neemt ze het zichzelf niet meer kwalijk dat ze het niet goed had begrepen. Ze vindt het bericht erg onduidelijk, is boos en vindt dat de gemeente haar met dit bericht niet helder heeft geïnformeerd. Ze

3 Nationale ombudsman, Informeren = Publiceren: Behoorlijke informatieverstrekking aan omwonenden rondom vergunningverlening, 8 maart 2019.

denkt zelfs dat de gemeente met opzet heeft gekozen voor een bewoording die de meeste buurtbewoners niet zouden begrijpen. Ze vraagt zich af of de gemeente dit op deze manier heeft mogen doen.

Omdat de bomen al zijn gekapt, voelt mevrouw Van den Berg zich machteloos. Het heeft geen zin meer om een bezwaar in te dienen of naar de rechter te gaan. De termijn hiervoor is ook al voorbij. Daarom besluit ze een klacht in te dienen bij de gemeente. In haar brief beschrijft ze haar boosheid en ontevredenheid over de manier waarop de gemeente heeft gecommuniceerd. Ze schrijft dat de gemeente niet mag verwachten dat alle buurtbewoners worden bereikt met een kort en ingewikkeld stukje tekst in de lokale krant. Ze hoopt op een nette afhandeling van haar klacht, maar eigenlijk is ze haar vertrouwen in de goede bedoelingen van de gemeente al kwijt.

De conclusie van dit praktijkvoorbeeld is dat onduidelijke communicatie kan leiden tot veel vragen, boze en ontevreden inwoners, een minder goed imago van de gemeente en minder vertrouwen van inwoners in de gemeente. De gemeente is veel tijd kwijt aan het beantwoorden van vragen en behandelen van klachten.

3 Ontwikkelen

Waar gaat dit hoofdstuk over?
Hoofdstuk 3 gaat over de fase 'ontwikkelen'. We beschrijven verschillende hulpmiddelen die je helpen bij de ontwikkeling van duidelijke communicatie. Dit doen we binnen drie fasen: een project opzetten, beleid schrijven en het inrichten van de organisatie.

Voor wie is dit hoofdstuk bedoeld?
Dit hoofdstuk is bedoeld voor bestuurders, leidinggevenden, beleidsmedewerkers en communicatieadviseurs. Paragraaf 3.1 (het opzetten van het project) is met name voor de bestuurder en leidinggevende. Paragraaf 3.2 (beleid schrijven) is speciaal voor de beleidsmedewerker en paragraaf 3.3 (inrichten van de organisatie) is voor zowel bestuurders en leidinggevenden als beleidsmedewerkers. Daarnaast is paragraaf 3.3 ook voor communicatieadviseurs. Project opzetten

3.1 Duidelijke taal: wat is dat eigenlijk?

Voorbereiding is het halve werk. Voordat je aan de slag gaat met duidelijk communiceren, is het handig om samen met je collega's na te gaan waar jullie op dit moment staan als het gaat om duidelijke communicatie. Wat is begrijpelijke taal eigenlijk? Hoe vullen we dat nu in? Hoe schrijf ik begrijpelijk? Hoe kan ik mijn collega's helpen begrijpelijk te schrijven?

Hebben jullie wat hulp nodig bij het beantwoorden van deze vragen? Je kunt hulp vragen of leren van anderen (en antwoorden) via deze platforms:

- Netwerk Direct Duidelijk. Hier kun je sparren met vakgenoten over lastige vraagstukken, kennis delen of geïnspireerd raken door goede praktijkvoorbeelden.
- Vragen(v)uur Expertpanel. Wil je weten hoe je helder communiceert in jouw organisatie? Of wil je leren van collega's en experts bij de overheid? Sluit dan aan bij dit Expertpanel Gebruiksvriendelijkheid van Gebruiker Centraal en stel je vragen.
- Workshops en advies duidelijke overheidscommunicatie. Er vinden om de zoveel tijd workshops en evenementen plaats rond kennisuitwisseling over duidelijke overheidscommunicatie. Hou dit in de gaten via Direct Duidelijk of Gebruiker Centraal.

Een handtekening van jouw gemeente onder de Direct Duidelijk Deal is een goede start om duidelijk taalgebruik een vaste plek te geven in de organisatie en het beleid. Met het ondertekenen van deze deal geeft jouw organisatie aan dat ze aan de slag gaat met duidelijk taalgebruik en duidelijke communicatie. Dit is dan ook een goed moment om te bespreken hoe jullie dit gaan vormgeven in de organisatie en het beleid.

Voordat je beleid gaat maken over duidelijke taal, zijn er nog enkele (voorbereidende) zaken waar je over na kunt denken. Deze tips voor het maken van beleid vind je op de website van Gebruiker Centraal. De tips gaan over het opzetten, in praktijk brengen en vasthouden van beleid. Het helpt om ze allemaal eens door te lezen voordat je overgaat op het maken van beleid. Het zijn zaken die je kunt meenemen in je plan van aanpak.

3.2 Beleid schrijven

Na je goede voorbereidingen over duidelijk communiceren kun je beginnen. Je gaat beleid formuleren. Het schrijven van duidelijk beleid helpt namelijk bij duidelijke communicatie.

Maar waar te beginnen? Het is niet haalbaar om alle communicatie of al het beleid in één keer helder te maken. Kijk daarom welke doelstellingen je met de organisatie kan opstellen en waar jullie de nadruk op willen leggen. De volgende twee stappen zijn daarin van belang:

1. **Kies je doelstellingen strategisch**
   Niet al het beleid kan en hoeft in één keer helder te zijn. Kies een paar doelstellingen die gelijk veel invloed of resultaat hebben. Onderzoek bijvoorbeeld of er over bepaalde teksten opvallend veel vragen of klachten van burgers zijn binnengekomen. Pas die dan met elkaar aan.

2. **Formuleer de doelstellingen SMART**
   Bij het opstellen van een doelstelling is het handig om een gewenst effect bij de doelgroep voor ogen te hebben. Voorbeeld: 'We willen voor dit onderwerp 50% minder vragen krijgen van inwoners'. Ook is het belangrijk om vast te leggen hoe je dit effect gaat bereiken. Voorbeeld: 'We gaan over dit onderwerp twintig basisbrieven direct duidelijk maken'.

   Tot slot: zorg ervoor dat de doelstellingen realistisch en haalbaar zijn voor jou en je organisatie. Niet alles hoeft in één keer.

Weten is nog geen doen

Als beleidsmedewerker informeer je inwoners over allerlei belangrijke zaken. We verwachten dat inwoners weten welke zaken voor hem of haar belangrijk zijn én dat ze hier actie op ondernemen. Daarmee doen we een beroep op de redzaamheid van inwoners. We gaan er bijvoorbeeld vanuit dat inwoners weten wat een gezonde leefstijl is, hoe ze hun pensioen moeten regelen en waar ze hun belastingaangifte moeten doen. Daarbij verwachten we niet alleen dat inwoners van deze zaken op de hoogte zijn, maar dat ze ook in actie komen om dit te regelen.

Maar weten is nog geen doen. Er bestaat een verschil tussen wat we van inwoners verwacht en wat zij aankunnen. Niet alle inwoners zijn in staat een gezonde leefstijl vol te houden, hun pensioenen goed te regelen of belastingaangifte te doen. Dit heeft te maken met het 'doenvermogen' van een persoon: kan iemand in actie komen na het lezen van een (moeilijke) brief? Kan iemand rustig blijven bij het krijgen van meerdere meldingen van de belastingdienst? Kan iemand vasthouden aan het goede voornemen van een gezonde leefstijl?

Onderstaande afbeelding[4] laat zien hoe het doenvermogen en het denkvermogen elkaar kunnen overlappen. Als dat gebeurt, kan een inwoner de juiste informatie verzamelen en een plan maken en hier actie op ondernemen. Deze afbeelding is een weergave van de ideale situatie, maar deze is niet voor iedereen realistisch. Weten leidt niet altijd tot doen.

Afbeelding 1. Denk- en doenvermogen



De boodschap 'weten is nog geen doen' betekent iets voor de voorbereiding, de inhoud en de uitvoering van gemeentelijk beleid.

Voorbereiding en inrichting van beleid

4 Afkomstig uit het rapport van de WRR 'Weten is nog geen doen'.

We houden niet altijd rekening met het doenvermogen van inwoners. We hebben niet altijd door wat en hoeveel er op een inwoner afkomt. Inwoners moeten in totaal heel wat keuzes maken en opvolging geven aan acties. Beleid brengt nu eenmaal *mentale belasting* met zich mee. Hoeveel informatie een persoon mentaal kan verwerken, hangt af van het doenvermogen. Inwoners moeten de wet niet *kennen*, maar vooral *kunnen*.

- Een eerste stap om erachter te komen of inwoners de wet *kunnen*, zijn klantreizen of interviews. Een klantreis of interview achterhaalt de ervaringen en behoeften van inwoners en ondernemers. Zodra we weten welke behoefte inwoners en ondernemers hebben, kunnen we hier ook gericht over communiceren. Op die manier kun je communicatie vertalen naar de gewenste actie.
- Een tweede manier waarop je ervoor zorgt dat inwoners de wet *kunnen*, is door rekening te houden met doenvermogen bij het maken van nieuw beleid. Daarbij is het nodig dat we een shift maken van een *rationele* kijk op beleid naar een realistische kijk op beleid. Bijvoorbeeld door regels simpeler te maken of te kijken naar de gevolgen van een verkeerde keuze. Zijn die gevolgen noodzakelijk? Hoe kunnen we ondervangen dat er een verkeerde keuze wordt gemaakt?

Lees voor meer informatie het document 'doenvermogentools', dat een aantal hulpmiddelen bevat om meer zicht te krijgen op doenvermogen in nieuw beleid. Het organiseren van klantreizen en het toetsen van beleid op 'doenlijkheid' vallen hier ook onder.

Onderstaande tabel geeft de kenmerken van de rationele en de realistische kijk op beleid weer.

Tabel 2. Rationele en realistische kijk op beleid over doenvermogen

Rationele kijk op beleid	**Realistische kijk op beleid**
Weten leidt tot doen	Weten is nog geen doen
Inrichting van beleid • Meer keuze is beter Inwoner moet de wet kennen	Inrichting van beleid • Keuzes (en stress) verminderen Inwoner moet de wet kunnen
Uitvoering van beleid • Afstandelijk en zakelijk • Geen contact voorafgaand aan sancties • Alleen hulp bij overmacht	Uitvoering van beleid • Persoonlijk • Wel contact voorafgaand aan sancties • Meer vormen van hulp: er is een verschil tussen niet kunnen en niet willen

Uitvoering van beleid

Ook in de uitvoering van beleid kunnen we rekening houden met het doenvermogen van inwoners. Bepaalde keuzes in de beleidsuitvoering gaan samen met (onaangename) gevolgen voor de inwoner. Onderstaand tekstkader geeft een voorbeeld (vanuit de rationele kijk en vanuit de realistische kijk) over hoe keuzes in de uitvoering van beleid kunnen uitwerken op inwoners.

Steeds vaker maken we gebruik van automatisering in de beleidsuitvoering. We doen een automatische oproep tot belastingaangifte, we informeren automatisch over het verlopen van een rijbewijs of sturen automatisch een verzoek om de afvalheffing te betalen.

- Vanuit de rationele kijk op beleid gaan we ervan uit dat inwoners informatie ontvangen en hiernaar handelen. We verwachten dat mevrouw De Vries haar belastingaangifte doet, een nieuw rijbewijs aanvraagt als het verlopen is en de afvalheffing betaalt. Als mevrouw De Vries dit niet doet, komen er na verloop van tijd herinneringen, gevolgd door strengere consequenties (boetes, geen geldig rijbewijs hebben).

  Als mevrouw De Vries een laag doenvermogen heeft, wordt haar overzicht na verloop van tijd beperkter. De mentale belastbaarheid groeit door alle geautomatiseerde overheidscommunicatie. Rationeel denken en handelen wordt moeilijker voor mevrouw De Vries. Stress en mentale belasting zorgen voor verdere afname van haar doenvermogen: ze doet geen belastingaangifte, ze vraagt geen rijbewijs aan en ze betaalt de rekeningen niet.
- Vanuit de realistische kijk op beleid besteden we meer aandacht aan de verschillen in

doenvermogen. Er is een verschil tussen grotere, doelbewuste fouten, of kleine, onbewuste fouten. Kleine 'fouten' zouden ook kleine gevolgen moeten hebben. Vanuit de realistische kijk op beleid moeten we mevrouw De Vries de mogelijkheid geven om haar kleine fouten te herstellen. Daarbij is het belangrijk om de reden achter de 'fout' te weten. Misschien ging het om het niet kunnen aanvragen van een nieuw rijbewijs (door onoplettendheid of stress), in plaats van het niet willen aanvragen.

Door persoonlijk contact te zoeken met mevrouw De Vries, biedt de gemeente een helpende hand. Zo zorgen we ervoor dat mevrouw De Vries door haar 'fout' niet in een spiraal naar beneden terecht komt, maar juist de hulp krijgt om goed voor zichzelf te zorgen.

Het helpt dus om rekening te houden met het doenvermogen van inwoners in de uitvoering van beleid. Er zijn verschillende manieren om dat te doen.

- Moet de inwoner iets kiezen? Maak het kiezen dan makkelijker:
  - Zorg voor minder keuze-opties
  - Vink alvast standaardopties aan
- Nudging: help inwoners op weg/geef ze een duwtje in de goede richting.
  Nudging is een vorm van beïnvloeding, zonder dat de keuzevrijheid verloren gaat. Een voorbeeld van nudging in het bevorderen van een gezonde leefstijl is het gebruik van simpele, gekleurde labels op verpakkingen van eten en drinken. Zo is in één oogopslag te zien welke producten gezond zijn (groen label) en welke ongezond (rood label).
- Naar verhouding handelen: kleine fouten hebben kleine gevolgen.
  De gevolgen van fouten moeten in verhouding zijn. Kleine 'fouten' zouden volgens de realistische kijk op beleid ook kleine(re) gevolgen moeten hebben. Inwoners moeten de kans krijgen om kleine fouten te herstellen. Een fout is al snel gemaakt, bijvoorbeeld omdat je even niet oplet of omdat je in een situatie zit waarin je veel stress ervaart. Door gemeentelijke beleid meer in te richten op proportioneel handelen (handelen naar verhouding van de fout), zal er minder sprake zijn van disproportionele gevolgen voor inwoners die wel opvolging wilden geven aan die ene brief, maar het door omstandigheden niet konden.

Naast het doenvermogen zijn ook andere gedragsinzichten waardevol bij het schrijven van beleid. Zo heeft het BIN NL (Behavioural Insights Netwerk Nederland) een handleiding gedragstechnieken voor brieven en e-mails uitgebracht[5]. Deze gedragsinzichten zijn van belang voor de werking van overheidsbeleid. De handleiding borduurt voort op het doenvermogen uit het rapport van de WRR.

Rekening houden met het doenvermogen van inwoners gaat niet van de ene op de andere dag. Je zal niet in één keer alle communicatie richting inwoners helder en doenbaar kunnen maken. Kijk daarom nog eens terug naar de twee tips aan het begin van deze paragraaf. Deze helpen je om de juiste doelstellingen op te stellen en focus aan te brengen.

3.3 Organisatie inrichten

Duidelijk communiceren: hoe doe je dat?

Nu jij en je collega's weten hoe je begrijpelijk schrijft en waar je rekening mee moet houden bij het formuleren van beleid (zie paragraaf 3.2), is het tijd om een plan van aanpak te maken.

- Hoe ga je 'duidelijk communiceren' inrichten in jullie gemeente?
- Wie moet je daarbij betrekken?
- Welke visie op begrijpelijk communiceren hebben jullie of gaan jullie ontwikkelen?
- Hoe zorg je voor steun en draagvlak binnen de organisatie?

Duidelijk communiceren gaat over samenwerken. Samenwerken binnen de organisatie (welke collega's betrek je?) en samenwerken buiten de organisatie (met je netwerk of in de regio). Duidelijk communiceren komt pas echt van de grond als het doel breed gedragen is en je de juiste mensen

5 BIN NL: Handleiding gedragstechnieken voor brieven en e-mails.

erbij hebt gehaald om dit samen te gaan doen.

Samenwerken binnen de organisatie

Het begint bij het goed opnemen van 'duidelijk communiceren' in de eigen organisatie. Een sterke betrokkenheid van het management speelt daarin een belangrijke rol. Als bestuurders en leidinggevenden duidelijk communiceren hoog op de agenda hebben staan, volgt de rest van de organisatie waarschijnlijk ook sneller.

Tip.
Stel een bestuurder of leidinggevende aan als ambassadeur van duidelijke communicatie. Het kan handig zijn om duidelijke communicatie een 'gezicht' te geven.

Het is belangrijk dat je de rest van de organisatie meeneemt. Daarbij is een heldere visie op duidelijk communiceren belangrijk. Ook kunnen jij en je collega's nadenken over de uitgangspunten van duidelijk communiceren. Bedenk welke collega's je hierbij wil betrekken, zodat jullie dit samen kunnen realiseren in de organisatie.

Tip.
Door een trekker te benoemen maak je die persoon of dat team verantwoordelijk voor duidelijke communicatie. Dit helpt bij het uitvoeren van de planning en het behalen van de doelstellingen.

Duidelijk communiceren is iets van de gehele organisatie. Het begint vaak op de werkvloer, met een paar medestanders en ambassadeurs van duidelijk communiceren. Zij helpen bij het verder brengen van duidelijk communiceren in de organisatie. Tegelijkertijd is draagvlak belangrijk onder wethouders, burgemeesters, directieleden of leidinggevenden. Als zij duidelijk communiceren uitdragen en zelf het goede voorbeeld geven, wordt het uiteindelijk iets van de hele organisatie.

Tip.
Maak ook de interne communicatie duidelijk, zoals de standaarddocumenten. Zo kunnen collega's met goede voorbeelden werken. Dit kunnen goede voorbeelden zijn van interne mails tot plannen van aanpak en beleidsnota's. Duidelijke interne communicatie zorgt voor duidelijke communicatie extern.

Door medewerkers met verschillende kennis van zaken te betrekken in het projectteam, verspreidt duidelijk communiceren zich sneller binnen de organisatie. Daarnaast brengen verschillende mensen met kennis van zaken verschillende perspectieven en vormen van kennis met zich mee. Dit is van belang om duidelijke communicatie tot een succesverhaal te maken.

Medewerkers gaan niet vanzelf duidelijker communiceren. Het kan zijn dat er behoefte is aan training of opleiding op het gebied van duidelijk communiceren. In andere gevallen is het hebben van een sparringpartner al voldoende. Enthousiaste collega's vinden het misschien wel leuk om meelezer, klankbord of schrijfcoach te zijn.

Tip.
Door de kennisbehoefte van medewerkers in kaart te brengen, kun je nagaan welke hulpmiddelen of opleidingen er nodig zijn om medewerkers beter te laten communiceren. Goed aansluitende hulpmiddelen en opleidingen motiveren medewerkers om met duidelijk communiceren aan de slag te gaan.

Samenwerken buiten de organisatie

Van samenwerking word je wijzer. Het zou zomaar kunnen dat organisaties in je omgeving al bezig zijn met het inrichten van duidelijk communiceren. Het helpt om eens bij je eigen netwerk na te gaan of dit het geval is en wie hier dan mee bezig zijn. Zijn dat organisaties in de regio? Wellicht kunnen jullie dan samen optrekken, of kennis en ideeën uitwisselen.

- Via het VNG-forum Begrijpelijke Taal kun je in contact komen met collega's in andere gemeen-

ten.
- In het Netwerk Direct Duidelijk spar je met vakgenoten over lastige vraagstukken. Daarnaast inspireer je elkaar met goede praktijkvoorbeelden en kun je kennis delen. Leden van dit netwerk komen elke twee maanden bij elkaar om samen vragen op te lossen. Tijdens elke sessie staat een onderwerp of thema centraal. Aan het eind van de sessie heb je handvatten gekregen waarmee je de dag erna direct aan de slag kunt.

Schrijven voor iedereen

Er bestaan verschillende soorten doelgroepen waar je voor kunt schrijven (bijvoorbeeld ouderen, mensen met lage taalvaardigheden, immigranten of mensen met autisme). Maar als gemeente wil je duidelijk communiceren naar alle inwoners. Duidelijke overheidscommunicatie moet voor iedereen zijn. De meerderheid van de inwoners valt buiten een speciale doelgroep. Om toch duidelijk te communiceren met *alle* inwoners, is het nodig om informatie zó begrijpelijk te maken, dat (bijna) iedereen er mee uit de voeten kan.

In dat geval kan het helpen om te schrijven voor mensen met lage taalvaardigheden. Door op dit niveau te schrijven, kan (bijna) iedereen de tekst begrijpen. Je kunt als gemeente nooit té duidelijk zijn. Ook mensen met een hoger leesniveau vinden een gemakkelijke tekst prettig om te lezen.

Schrijven voor mensen met lage taalvaardigheden

In Nederland hebben ongeveer 2,5 miljoen mensen lage taalvaardigheden[6]. Dit houdt in dat iemand van 16 jaar of ouder moeite heeft met lezen of schrijven. Met name deze doelgroep heeft behoefte aan duidelijke overheidscommunicatie en heldere taal. Het kan helpen om in jouw gemeente na te gaan welk percentage van de inwoners lage taalvaardigheden heeft en binnen welke doelgroep zij zich bevinden. Geletterdheid in zicht is een hulpmiddel dat het aantal mensen met lage taalvaardigheden per regio/gemeente weergeeft en wie dit met name zijn (bijvoorbeeld jongeren, ouderen, migranten).

De gemeente Amsterdam heeft een schrijfwijzer laaggeletterden opgesteld, met een paar handige tips als je gaat schrijven voor mensen met lage taalvaardigheden.
- Hoe schrijf je voor mensen met lage taalvaardigheden? Bepaalde onderwerpen zijn te lastig. Bepaalde processen te ingewikkeld. Kijk ook eens welke andere middelen je kunt gebruiken, zoals een filmpje of een bijeenkomst.
- Duidelijk schrijven is moeilijker en tijdrovender dan je misschien denkt. Dit geldt ook voor schrijven voor mensen met lage taalvaardigheden. Betrek daarom de doelgroep via leestesten of testpanels. Zo maak je de teksten begrijpelijk. Wie kan je dat beter vertellen dan diegenen voor wie je schrijft?

Stichting Lezen en Schrijven houdt zich bezig met de aanpak van lage taalvaardigheden in gemeenten. De stichting biedt een ondersteuningsaanbod[7] aan gemeenten, met onder andere:
- Beleidsanalyse op lage taalvaardigheden
- Advies bij beleidsontwikkeling
- Advies bij beleidsuitvoering
- Taalverkenner lage taalvaardigheden

Testen van je communicatie

Hoewel de groep mensen met lage taalvaardigheden extra aandacht nodig heeft als je duidelijk gaat communiceren, kan overheidscommunicatie ook moeilijk zijn voor mensen die meer geletterd zijn. Het is daarom verstandig om je communicatie te testen bij een brede doelgroep, bijvoorbeeld door middel van testpanels. Een testpanel test of communicatiemateriaal duidelijk en begrijpelijk is en geeft tips over wat er beter kan. Iets wat binnen de organisatie erg duidelijk lijkt, kan voor een ander namelijk heel ingewikkeld zijn. Met behulp van een brede doelgroep in het testpanel kom je

6 Stichting Lezen en Schrijven, literatuurstudie lage taalvaardigheden. Informatie over Laaggeletterdheid in Nederland | Stichting Lezen en Schrijven.
7 Een adviesgesprek is kosteloos, het daadwerkelijke advies is betaald.

erachter of je tekst, woord- en/of beeldgebruik duidelijk zijn.

Als gemeente kan je zelf een testpanel organiseren. Ook zijn er organisaties, zoals ABC Beleidshulp die je hierbij kunnen helpen. De beleidshulp geeft uitleg over het samenwerken met de doelgroep (in testpanels) door middel van filmpjes, praktijkvoorbeelden en tips. In paragraaf 4.9 beschrijven we hoe je binnen de gemeente zelf een testpanel kunt opzetten en organiseren.

Stappenplan: schrijven voor een doelgroep

Het kan handig zijn om je te verdiepen in de doelgroep die je wil bereiken (ook al is de doelgroep álle inwoners). De Toolkit Inclusie van Gebruiker Centraal biedt handige tips voor het schrijven voor een doelgroep. De volgende stappen kunnen je hierbij op weg helpen:

1. Identificeer wie de doelgroep is en wat je wil bereiken.
2. Verdiep je in de vaardigheden, beperkingen en omstandigheden van de doelgroep[8].
3. Ontwerp/schrijf op een manier die aansluit bij de kenmerken van de doelgroep (zie de Toolkit). Betrek ook de doelgroep voor wie je schrijft hierbij (zie paragraaf 4.9).
4. Beoordeel je manier van communiceren met de doelgroep. Begrijpt de lezer uit die doelgroep jouw tekst? Slaat het aan? Zie ook hoofdstuk 5 'Beoordelen'.
5. Deel je inzichten om bij te dragen aan een inclusieve manier van communiceren.

Je ziet deze stappen ook in de afbeelding[9] hieronder.

Afbeelding 2. Stappenplan schrijven voor doelgroepen



8 Er is al veel onderzoek gedaan naar schrijven voor doelgroepen. Het is dus niet nodig om zelf een doelgroepenonderzoek uit te voeren. In plaats daarvan kun je gebruik maken van informatie die al beschikbaar is.
9 Afkomstig van Gebruiker Centraal: Ontwerpen-voor-inclusie.pdf (gebruikercentraal.nl).

4 Uitvoeren

Waar gaat dit hoofdstuk over?
Hoofdstuk 4 gaat over de fase 'uitvoeren'. We laten je verschillende hulpmiddelen zien die je kan inzetten bij het duidelijk communiceren met inwoners en ondernemers. Deze hulpmiddelen zijn verdeeld over het voorbereiden (paragraaf 4.1), het schrijven (paragraaf 4.2 t/m 4.7) en het controleren (paragraaf 4.8 en 4.9) van teksten.

Voor wie is dit hoofdstuk bedoeld?
Dit hoofdstuk is voor communicatieadviseurs en medewerkers in de uitvoering die direct klantcontact hebben.

4.1 Hoe schrijf je duidelijk?

Bedenk goed voor wie je schrijft en welke boodschap je wilt brengen voordat je gaat schrijven. En welk doel heb je met het schrijven? Dit zorgt er niet alleen voor dat de inhoud van je boodschap goed overkomt bij de lezer, maar ook dat je slim omgaat met je beschikbare tijd.

Er zijn veel hulpmiddelen over het opstellen van teksten, maar over de voorbereiding daarop is veel minder te vinden. We hebben er één gevonden. Een handig hulpmiddel in de voorbereiding is het Tekstvoorbereidingsformulier (TVF). Het TVF is een document dat je kunt invullen met je doelen, keuzes en te beantwoorden hoofdvragen. Hiermee leg je een stevige basis voor je tekst.

4.2 Handige websites om teksten te controleren

Hulpmiddelen voor duidelijke woorden

Tijdens het schrijven van een tekst loop je wel eens aan tegen vragen zoals: Is dit woord wel begrijpelijk voor de lezer? En: Is hier geen ander, eenvoudiger woord voor te bedenken? Natuurlijk kun je dit vragen aan je favoriete collega. Maar die heeft niet altijd tijd voor je, weet niet altijd het antwoord en zit bovendien niet altijd op zijn of haar plek. Dan is het maar wat handig dat er online verschillende hulpmiddelen beschikbaar zijn, die je snel verder op weg helpen. Bij het opstellen van teksten kun je bijvoorbeeld gebruikmaken van de volgende algemene hulpmiddelen:

- Is het B1?. Deze website helpt je te bepalen of een woord B1, oftewel makkelijk is. Als je een woord invoert dat geen B1 is, krijg je een voorstel voor een ander woord.
- Synoniemen.net. Deze website helpt je met het vinden van een ander woord, als je een bepaald woord liever niet gebruikt. Deze hulp voorkomt dat je je zin anders moet opbouwen, omdat je het woord 1-op-1 kunt vervangen.
- Woordenlijst.org. Met deze website controleer je de spelling van woorden.
- Taaladvies.net. Deze website geeft verschillende adviezen over grammatica, spelling, leestekens en woordgebruik. Zo vind je altijd wel een antwoord op jouw vraag over taal.

Keuzehulp

De paragrafen 4.3 tot en met 4.7 gaan over het schrijven van speciale soorten teksten. Het gaat om:

- Formulieren
- Brieven
- E-mails
- Webteksten
- Kennisgevingen

Het is belangrijk dat je kiest voor een soort tekst dat geschikt is voor je boodschap. Houd rekening met de inhoud van je boodschap en met de lezer. Hieronder staat een keuzehulp voor het kiezen van het meest geschikte soort tekst.

Formulieren

Wanneer gebruik je een formulier?
- Als je standaardinformatie wilt opvragen.
- Als je verwacht dat veel inwoners of ondernemers het gebruiken.
- Als inwoners en ondernemers er zonder een uitgebreide toelichting mee uit de voeten kunnen.

Wat zijn de voordelen van een formulier gebruiken?
- Je ontvangt de informatie van inwoners en ondernemers in dezelfde vorm. Dat is makkelijk te verwerken.
- Je vergroot de kans dat je direct alle informatie ontvangt die je wil ontvangen. Dit bespaart je tijd bij de beoordeling.
- Je bespaart de inwoners en ondernemers tijd, omdat zij precies weten welke informatie zij moeten delen.

Wat zijn de nadelen van een formulier gebruiken?
- Inwoners en ondernemers hebben weinig ruimte om bijzondere informatie te delen.
- Er is een risico dat inwoners en ondernemers niet het speciale formulier gebruiken, waardoor je juist niet de informatie ontvangt die je wilt. En als het gebruik van een ander formulier verplicht is, mag je het opgestuurde verkeerde formulier officieel zelfs niet eens in behandeling nemen.

Brieven

Wanneer gebruik je een brief?
- Als je de lezer persoonlijk wilt informeren.
- De informatie is voor een persoon of een speciale groep mensen. Het gaat bijvoorbeeld om een officieel bericht of een bericht waarop je niet meteen een reactie verwacht van de lezer. Een brief leent zich daarom goed voor bijvoorbeeld een besluit dat niet voor iedereen is bedoeld.

Wat zijn de voordelen van een brief gebruiken?
- De lezer voelt zich persoonlijk aangesproken en heeft snel het idee dat het bericht belangrijk is.
- De kans is groot dat de inwoner of ondernemer het bericht leest en zich bewust is van de boodschap.

Wat zijn de nadelen van een brief gebruiken?
De verzending kost tijd en geld.
Het risico bestaat dat het bericht zoekraakt en daardoor niet aankomt.

E-mails

Wanneer gebruik je een e-mail?
- Als je de lezer persoonlijk wilt informeren.
- De informatie is voor een persoon of een speciale groep mensen. Het gaat om bijvoorbeeld om een minder officieel bericht of een bericht waarvan je hoopt dat de lezer er snel op reageert. Een e-mail leent zich daarom goed voor bijvoorbeeld het plannen van een afspraak tussen een inwoner en een bepaalde medewerker van de gemeente.

Wat zijn de voordelen van een e-mail gebruiken?
- De lezer voelt zich persoonlijk aangesproken.
- De lezer kan snel reageren.

Wat zijn de nadelen van een e-mail gebruiken?
- Niet alle inwoners zijn op deze manier bereikbaar.
- Het risico bestaat dat de lezer veel andere e-mails ontvangt en daardoor jouw e-mail over het hoofd ziet.

Webteksten

Wanneer gebruik je een webtekst?

- Als je een grote groep lezers wilt informeren.
- Als je de lezer in korte tijd kennis wilt laten maken met een bepaald onderwerp. De informatie is daarom algemeen, geeft weinig details en stuurt de lezer waar nodig door naar een andere bron met meer uitgebreide informatie.

Wat is het voordeel van een webtekst gebruiken?

- Je hoeft weinig moeite te doen om je bericht een groot bereik te geven.

Wat is het nadeel van een webtekst gebruiken?

- Je bericht spreekt niet direct speciale inwoners en ondernemers aan, waardoor zij er zelf actief naar moeten zoeken.

Kennisgevingen

Wanneer gebruik je een kennisgeving?

- Als je inwoners en ondernemers wilt informeren over gebeurtenissen in hun omgeving die zij mogelijk belangrijk vinden. En ze de mogelijkheid wil geven om hiertegen in actie te komen. Gebeurtenissen zijn bijvoorbeeld aan het kappen van een boom of het bouwen van een woning. Over sommige gebeurtenissen is de gemeente bij wet verplicht om een kennisgeving te doen. In dat geval heb je geen keuze en moet je een kennisgeving opstellen.

Wat is het voordeel van een kennisgeving gebruiken?

- Inwoners en ondernemers kunnen ontwikkelingen tegenhouden die te veel ingaan tegen hun belangen.

Wat is het nadeel van een kennisgeving gebruiken?

- Inwoners en ondernemers komen ook vaker zonder succes in actie, terwijl de gemeente wel veel tijd en geld moet besteden aan de beoordeling.

4.3 Formulieren schrijven

Formulieren zijn een van de meest voorkomende manieren waarop bewoners informatie uitwisselen met hun gemeente. Formulieren moeten daarom gemakkelijk zijn te lezen, te begrijpen en in te vullen. Binnen sommige gemeenten en voor bepaalde onderwerpen wordt er nog gebruik gemaakt van papieren formulieren, die ook digitaal in pdf zijn in te vullen. Een inwoner stuurt deze per post of digitaal op naar de gemeente. Tegelijkertijd worden steeds meer van dit soort papieren formulieren vervangen door digitale formulieren (anders dan pdf), om meer tegemoet te komen aan digitale dienstverlening en digitale toegankelijkheid.

Als je kiest voor een volledig digitale dienstverlening, moet je er rekening mee houden dat een digitaal formulier aan verschillende wetgeving moet voldoen, zoals:

- Besluit Digitale Toegankelijkheid overheid (BDTO)
- Algemene verordening gegevensbescherming (AVG)
- Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer (Wmebv)

De Wmebv geeft inwoners recht op digitaal zakendoen met de overheid. Deze wet is al langer geleden geschreven en treedt naar verwachting op 1 januari 2023 in werking: de wet is momenteel door de Tweede Kamer heen en ligt nu bij de Eerste Kamer. De wet stelt een aantal voorwaarden aan hoe de dienstverlening van de overheid aan de inwoners wordt ingericht. Bijvoorbeeld voor ontvangstbevestigingen, duidelijkheid over vervolgstappen of hoe er wordt omgegaan met berichten die niet aankomen. Andere (niet-digitale) kanalen kunnen blijven bestaan, maar met deze wet wordt verplicht gesteld dat er ook altijd een digitale manier moet zijn.

"Gemiddeld kan 25% van de burgers niet (digitaal) meekomen als de diensten en producten, brieven, beschikkingen en andere informatie niet toegankelijk zijn."

Yousuf Yousufi, Ambassadeur digitale toegankelijkheid VNG - Aanjaagteam digitale toegankelijkheid

Hieronder leggen we uit hoe je stapsgewijs komt tot een begrijpelijk formulier. De voorbeelden gaan over papieren formulieren, die ook digitaal zijn in te vullen in pdf. De stappen zijn echter ook toe te passen bij het komen tot een begrijpelijk digitaal formulier.

Stap 1 - Vraag zo min mogelijk informatie

Laten we beginnen met het meest voor de hand liggende. Beperk de hoeveelheid informatie die je vraagt. Vraag alleen wat je echt nodig hebt. Je kunt ook nagaan of het mogelijk is om informatie te vragen aan andere overheidsinstanties in plaats van aan de inwoner of ondernemer. Soms kosten zaken iets meer tijd en werk voor de organisatie, maar zo zet je de gebruiker wel centraal in je communicatie en dienstverlening.

Stap 2 - Kies het juiste soort formulier

- Een 'enkelvoudig' formulier is toegesneden op de doelgroep
- Een 'meervoudig' formulier is voor diverse typen gebruikers

Als je kiest voor een 'enkelvoudig' formulier, is dit formulier bestemd voor de wensen van een speciale doelgroep (bijvoorbeeld ouderen). Hiermee vereenvoudig je het invullen voor de gebruiker. Je maakt alleen wel de taak van de gemeente moeilijker.

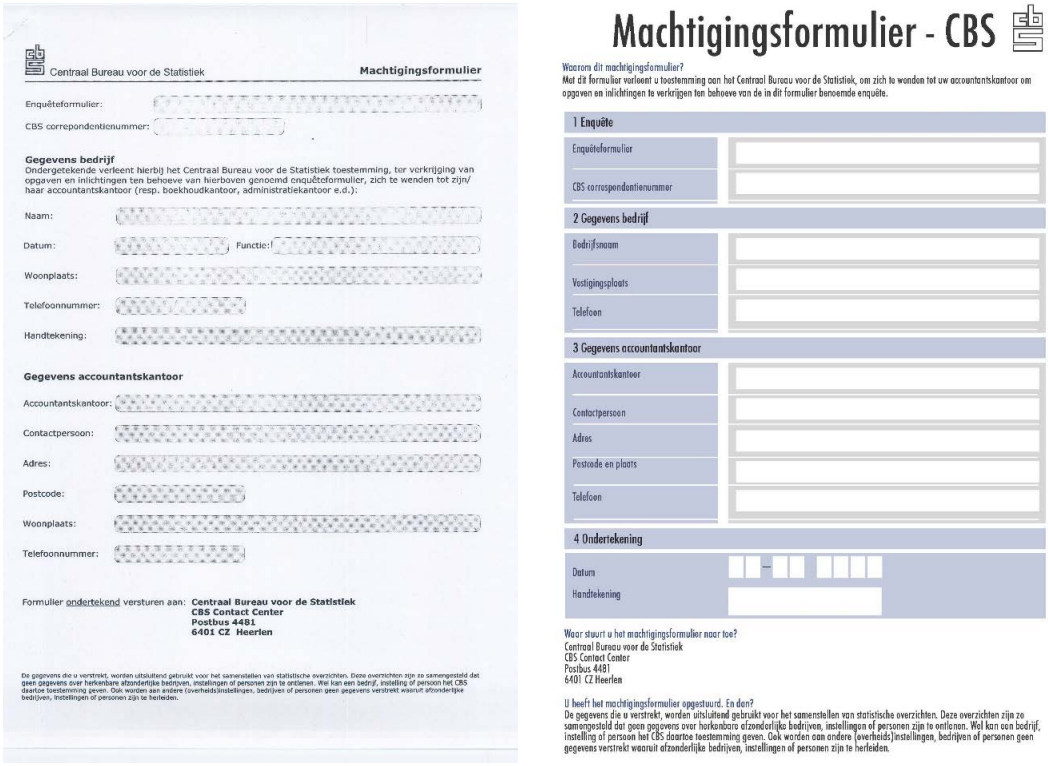
Bij papieren formulieren is de logistiek van het verspreiden, verzamelen en verwerken van verschillende soorten formulieren een uitdaging. Ook wordt de kans groter dat bewoners een verkeerd formulier insturen omdat ze een formulier gebruiken dat niet voor hen is bedoeld.

Als je kiest voor een 'meervoudig' formulier dan biedt je formulier hulp aan verschillende doelgroepen. Hiermee maak je de taak van de gemeente makkelijker om formulieren te verspreiden en in behandeling te nemen. Je maakt het echter ingewikkeld voor gebruikers. Zij moeten ook vragen begrijpen die voor hen niet nuttig zijn. In een goed 'meervoudig' formulier worden delen daarom duidelijk van elkaar gescheiden. Het doel is dat gebruikers het formulier makkelijk invullen zonder dat zij vragen of problemen tegenkomen die voor hen niet handig zijn. Dit heet 'routing'. In digitale formulieren is dit toe te passen door inwoners opties te geven en de voor hun geldende situatie te kunnen aanvinken. Op die manier wordt de inwoner gelijk doorgestuurd naar de juiste pagina.

Stap 3 - Zorg dat het formulier herkenbaar is

De overheid kan formulieren makkelijker maken door een herkenbare en gemeenschappelijke 'look & feel' te ontwerpen. Een voorbeeld is hoe formulieren eruitzien of hoe ze starten. Door in formulieren steeds een vergelijkbaar patroon te gebruiken, wordt de 'herkenbaarheid' van formulieren hoger. Daardoor krijgen de gebruikers hier steeds meer ervaring mee. Daarmee kunnen gebruikers zich steeds beter redden. Organisaties kunnen 'persoonlijke' formulieren uitgeven met gebruik van logo en (lichte) kleur.

Afbeelding 3. Voorbeeld van onduidelijk (links) en duidelijk (rechts) gebruik van logo en kleur



Centraal Bureau voor de Statistiek — Machtigingsformulier

Enquêteformulier:
CBS correspondentienummer:

Gegevens bedrijf
Ondergetekende verleent hierbij het Centraal Bureau voor de Statistiek toestemming, ter verkrijging van opgaven en inlichtingen ten behoeve van hierboven genoemd enquêteformulier, zich te wenden tot zijn/haar accountantskantoor (resp. boekhoudkantoor, administratiekantoor e.d.):

Naam:
Datum: Functie:
Woonplaats:
Telefoonnummer:
Handtekening:

Gegevens accountantskantoor
Accountantskantoor:
Contactpersoon:
Adres:
Postcode:
Woonplaats:
Telefoonnummer:

Formulier ondertekend versturen aan: **Centraal Bureau voor de Statistiek**
CBS Contact Center
Postbus 4481
6401 CZ Heerlen

De gegevens die u verstrekt, worden uitsluitend gebruikt voor het samenstellen van statistische overzichten. Deze overzichten zijn zo samengesteld dat geen gegevens over herkenbare afzonderlijke bedrijven, instellingen of personen zijn te ontlenen. Wel kan een bedrijf, instelling of persoon het CBS daartoe toestemming geven. Ook worden aan andere (overheids)instellingen, bedrijven of personen geen gegevens verstrekt waaruit afzonderlijke bedrijven, instellingen of personen zijn te herleiden.

Machtigingsformulier - CBS

Waarom dit machtigingsformulier?
Met dit formulier verleent u toestemming aan het Centraal Bureau voor de Statistiek, om zich te wenden tot uw accountantskantoor om opgaven en inlichtingen te verkrijgen ten behoeve van de in dit formulier benoemde enquête.

1 Enquête
Enquêteformulier
CBS correspondentienummer

2 Gegevens bedrijf
Bedrijfsnaam
Vestigingsplaats
Telefoon

3 Gegevens accountantskantoor
Accountantskantoor
Contactpersoon
Adres
Postcode en plaats
Telefoon

4 Ondertekening
Datum
Handtekening

Waar stuurt u het machtigingsformulier naar toe?
Centraal Bureau voor de Statistiek
CBS Contact Center
Postbus 4481
6401 CZ Heerlen

U heeft het machtigingsformulier opgestuurd. En dan?
De gegevens die u verstrekt, worden uitsluitend gebruikt voor het samenstellen van statistische overzichten. Deze overzichten zijn zo samengesteld dat geen gegevens over herkenbare afzonderlijke bedrijven, instellingen of personen zijn te ontlenen. Wel kan een bedrijf, instelling of persoon het CBS daartoe toestemming geven. Ook worden aan andere (overheids)instellingen, bedrijven of personen geen gegevens verstrekt waaruit afzonderlijke bedrijven, instellingen of personen zijn te herleiden.

Stap 4 - Let op hoe de gebruiker het ervaart

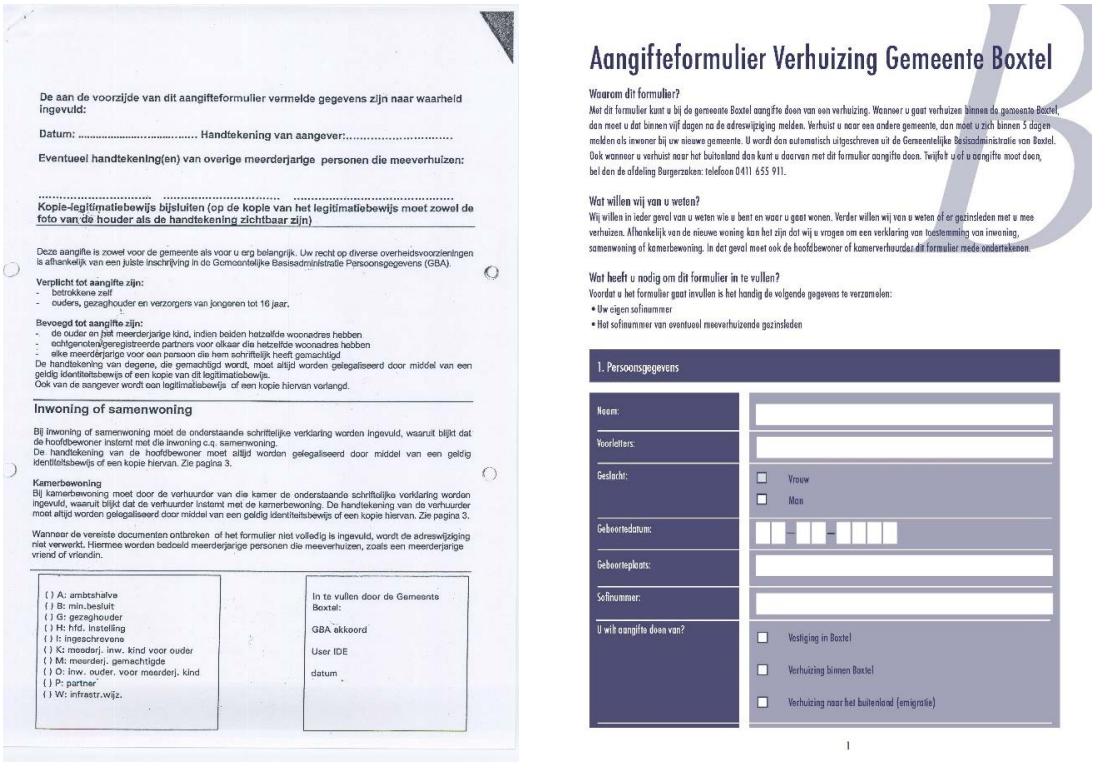
Gebruikers vinden formulieren al snel moeilijk, bijvoorbeeld wanneer:

- het formulier verplicht is;
- het invullen kan zorgen voor een financieel verlies;
- de gemeente het formulier gebruikt om uitgebreide nieuwe informatie te geven;
- het formulier veel pagina's en vragen heeft;
- het formulier een tweedelige nummering hanteert (zoals 1a) en complexe routing instructies heeft;
- de gemeente aan de gebruiker vraagt om zelf wat uit te rekenen;
- de gemeente vraagt om een ID-nummer; en/of
- het verschillende bijlagen heeft.

Gebruikers vinden vooral de formulieren het moeilijkste waarin de gemeente dreigt met juridische of financiële gevolgen, of vertragingen bij onjuiste antwoorden. Dreig daarom **niet** met juridische of andere gevolgen. Dus geen:
"als u het formulier niet naar waarheid invult, wordt u mogelijk strafrechtelijk vervolgd"
of
"als u het formulier onjuist of onvolledig invult, wordt uw aanvraag onherroepelijk afgewezen".

Gebruik een beleefde, vriendelijke en welwillende toon en kies voor neutrale en feitelijke woorden. Geef vooral aan wat belangrijk is om wel te doen. Geef ook aan wat je van de inwoner wil weten en waarom. Bijvoorbeeld:
"Als u deze gegevens niet invult, kunnen wij uw verzoek niet goed beoordelen. Dat betekent dat wij mogelijk contact met u opnemen voor aanvullende informatie."

Afbeelding 4. Voorbeeld van onduidelijk (links) en duidelijk (rechts) gebruik van toon en taalgebruik



De aan de voorzijde van dit aangifteformulier vermelde gegevens zijn naar waarheid ingevuld:

Datum: ..... Handtekening van aangever:.....

Eventueel handtekening(en) van overige meerderjarige personen die meeverhuizen:

....

Kopie-legitimatiebewijs bijsluiten (op de kopie van het legitimatiebewijs moet zowel de foto van de houder als de handtekening zichtbaar zijn)

Deze aangifte is zowel voor de gemeente als voor u erg belangrijk. Uw recht op diverse overheidsvoorzieningen is afhankelijk van een juiste inschrijving in de Gemeentelijke Basisadministratie Persoonsgegevens (GBA).

Verplicht tot aangifte zijn:
- betrokkene zelf
- ouders, gezaghouder en verzorgers van jongeren tot 16 jaar.

Bevoegd tot aangifte zijn:
- de ouder en het meerderjarige kind, indien beiden hetzelfde woonadres hebben
- echtgenoten/geregistreerde partners voor elkaar die hetzelfde woonadres hebben
- elke meerderjarige voor een persoon die hem schriftelijk heeft gemachtigd

De handtekening van degene, die gemachtigd wordt, moet altijd worden gelegaliseerd door middel van een geldig identiteitsbewijs of een kopie van dit legitimatiebewijs.
Ook van de aangever wordt een legitimatiebewijs of een kopie hiervan verlangd.

Inwoning of samenwoning

Bij inwoning of samenwoning moet de onderstaande schriftelijke verklaring worden ingevuld, waaruit blijkt dat de hoofdbewoner instemt met die inwoning c.q. samenwoning.
De handtekening van de hoofdbewoner moet altijd worden gelegaliseerd door middel van een geldig identiteitsbewijs of een kopie hiervan. Zie pagina 3.

Kamerbewoning
Bij kamerbewoning moet door de verhuurder van die kamer de onderstaande schriftelijke verklaring worden ingevuld, waaruit blijkt dat de verhuurder instemt met de kamerbewoning. De handtekening van de verhuurder moet altijd worden gelegaliseerd door middel van een geldig identiteitsbewijs of een kopie hiervan. Zie pagina 3.

Wanneer de vereiste documenten ontbreken of het formulier niet volledig is ingevuld, wordt de adreswijziging niet verwerkt. Hiermee worden bedoeld meerderjarige personen die meeverhuizen, zoals een meerderjarige vriend of vriendin.

( ) A: ambtshalve
( ) B: min.besluit
( ) G: gezaghouder
( ) H: hfd. instelling
( ) I: ingeschrevene
( ) K: meerderj. inw. kind voor ouder
( ) M: meerderj. gemachtigde
( ) O: inw. ouder. voor meerderj. kind
( ) P: partner
( ) W: infrastr.wijz.

In te vullen door de Gemeente Boxtel:

GBA akkoord

User IDE

datum

Aangifteformulier Verhuizing Gemeente Boxtel

Waarom dit formulier?
Met dit formulier kunt u bij de gemeente Boxtel aangifte doen van een verhuizing. Wanneer u gaat verhuizen binnen de gemeente Boxtel, dan moet u dat binnen vijf dagen na de adreswijziging melden. Verhuist u naar een andere gemeente, dan moet u zich binnen 5 dagen melden als inwoner bij uw nieuwe gemeente. U wordt dan automatisch uitgeschreven uit de Gemeentelijke Basisadministratie van Boxtel.
Ook wanneer u verhuist naar het buitenland dan kunt u daarvan met dit formulier aangifte doen. Twijfelt u of u aangifte moet doen, bel dan de afdeling Burgerzaken: telefoon 0411 655 911.

Wat willen wij van u weten?
Wij willen in ieder geval van u weten wie u bent en waar u gaat wonen. Verder willen wij van u weten of er gezinsleden met u mee verhuizen. Afhankelijk van de nieuwe woning kan het zijn dat wij u vragen om een verklaring van toestemming van inwoning, samenwoning of kamerbewoning. In dat geval moet ook de hoofdbewoner of kamerverhuurder dit formulier mede ondertekenen.

Wat heeft u nodig om dit formulier in te vullen?
Voordat u het formulier gaat invullen is het handig de volgende gegevens te verzamelen:
- Uw eigen sofinummer
- Het sofinummer van eventueel meeverhuizende gezinsleden

1. Persoonsgegevens

Naam:	
Voorletters:	
Geslacht:	☐ Vrouw ☐ Man
Geboortedatum:	☐☐-☐☐-☐☐☐☐
Geboorteplaats:	
Sofinummer:	
U wilt aangifte doen van?	☐ Vestiging in Boxtel ☐ Verhuizing binnen Boxtel ☐ Verhuizing naar het buitenland (emigratie)

1

Stap 5 – Zorg dat gebruikers de formulieren meteen kunnen invullen

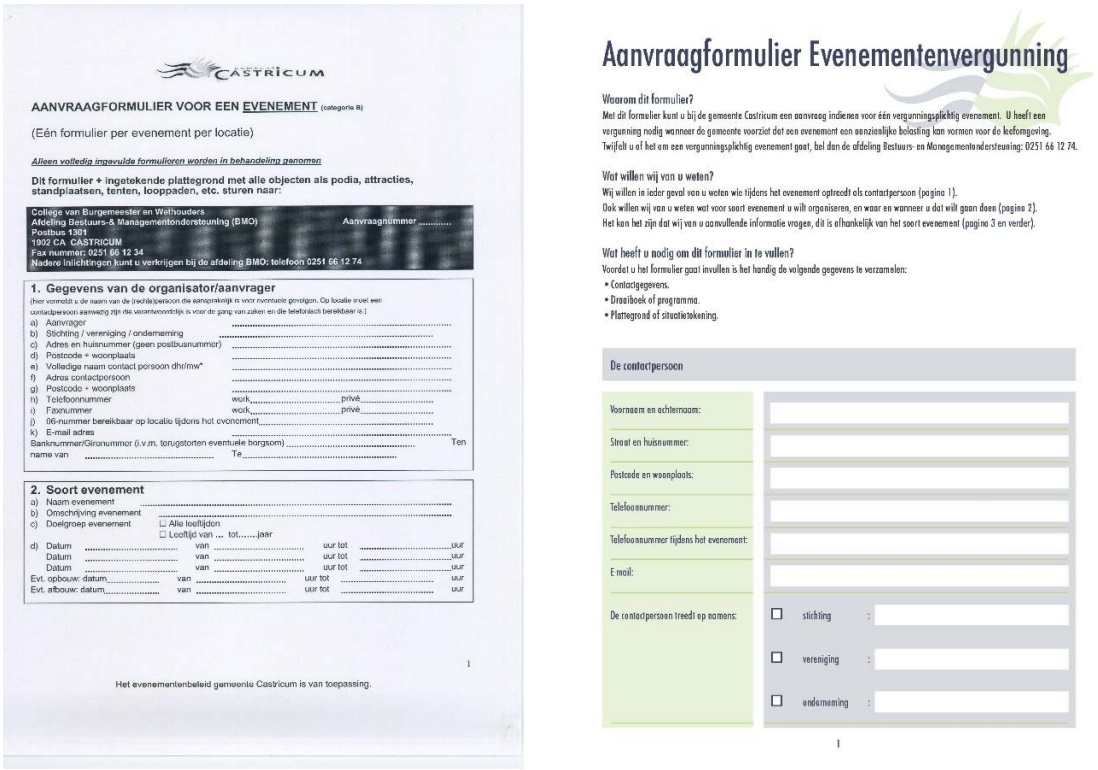
Zorg ervoor dat formulieren direct begrijpelijk zijn, want dan beginnen mensen snel met invullen. Stel vragen die rechttoe rechtaan zijn, met een korte uitleg of hulp op het formulier zelf. Adviseer mensen niet eerst de toelichting te lezen.

Begin formulieren met:

- een korte uitleg voor wie het formulier bedoeld is;
- wie het formulier stuurt;
- wat het doel is van het invullen van dit formulier;
- aan wie men vragen kan stellen;
- wat men in het formulier kan verwachten te lezen; en
- wat nodig is om het formulier in te vullen.

Dit is de informatie die gebruikers nodig hebben om snel met het invullen van het formulier te kunnen beginnen. Niet meer en niet minder.

Afbeelding 5. Voorbeeld van moeilijk leesbaar formulier (links) en een makkelijk leesbaar formulier (rechts)



CASTRICUM

AANVRAAGFORMULIER VOOR EEN EVENEMENT (categorie B)

(Eén formulier per evenement per locatie)

Alleen volledig ingevulde formulieren worden in behandeling genomen

Dit formulier + ingetekende plattegrond met alle objecten als podia, attracties, standplaatsen, tenten, looppaden, etc. sturen naar:

College van Burgemeester en Wethouders
Afdeling Bestuurs- & Managementondersteuning (BMO) Aanvraagnummer .....
Postbus 1301
1902 CA CASTRICUM
Fax nummer: 0251 66 12 34
Nadere inlichtingen kunt u verkrijgen bij de afdeling BMO: telefoon 0251 66 12 74

1. Gegevens van de organisator/aanvrager

(het vermeldt u de naam van de (rechtspersoon die aansprakelijk is voor eventuele gevolgen. Op locatie moet een contactpersoon aanwezig zijn die verantwoordelijk is voor de gang van zaken en die telefonisch bereikbaar is.)

a) Aanvrager .....
b) Stichting / vereniging / onderneming .....
c) Adres en huisnummer (geen postbusnummer) .....
d) Postcode + woonplaats .....
e) Volledige naam contact persoon dhr/mw* .....
f) Adres contactpersoon .....
g) Postcode + woonplaats .....
h) Telefoonnummer werk..... privé.....
i) Faxnummer werk..... privé.....
j) 06-nummer bereikbaar op locatie tijdens het evenement.....
k) E-mail adres .....
Bankrummer/Gironummer (i.v.m. terugstorten eventuele borgsom) ..... Ten name van ..... Te.....

2. Soort evenement

a) Naam evenement .....
b) Omschrijving evenement .....
c) Doelgroep evenement ☐ Alle leeftijden ☐ Leeftijd van ... tot.....jaar
d) Datum ..... van ..... uur tot .....uur
Datum ..... van ..... uur tot .....uur
Datum ..... van ..... uur tot .....uur
Evt. opbouw: datum..... van ..... uur tot ..... uur
Evt. afbouw: datum..... van ..... uur tot ..... uur

1

Het evenementenbeleid gemeente Castricum is van toepassing.

Aanvraagformulier Evenementenvergunning

Waarom dit formulier?
Met dit formulier kunt u bij de gemeente Castricum een aanvraag indienen voor één vergunningsplichtig evenement. U heeft een vergunning nodig wanneer de gemeente voorziet dat een evenement een aanzienlijke belasting kan vormen voor de leefomgeving. Twijfelt u of het om een vergunningsplichtig evenement gaat, bel dan de afdeling Bestuurs- en Managementondersteuning: 0251 66 12 74.

Wat willen wij van u weten?
Wij willen in ieder geval van u weten wie tijdens het evenement optreedt als contactpersoon (pagina 1).
Ook willen wij van u weten wat voor soort evenement u wilt organiseren, en waar en wanneer u dat wilt gaan doen (pagina 2).
Het kan het zijn dat wij van u aanvullende informatie vragen, dit is afhankelijk van het soort evenement (pagina 3 en verder).

Wat heeft u nodig om dit formulier in te vullen?
Voordat u het formulier gaat invullen is het handig de volgende gegevens te verzamelen:
- Contactgegevens.
- Draaiboek of programma.
- Plattegrond of situatietekening.

De contactpersoon

Voornaam en achternaam:	
Straat en huisnummer:	
Postcode en woonplaats:	
Telefoonnummer:	
Telefoonnummer tijdens het evenement:	
E-mail:	
De contactpersoon treedt op namens:	☐ stichting :
	☐ vereniging :
	☐ onderneming :

1

Stap 6 - Geef aandacht aan digitale toegankelijkheid

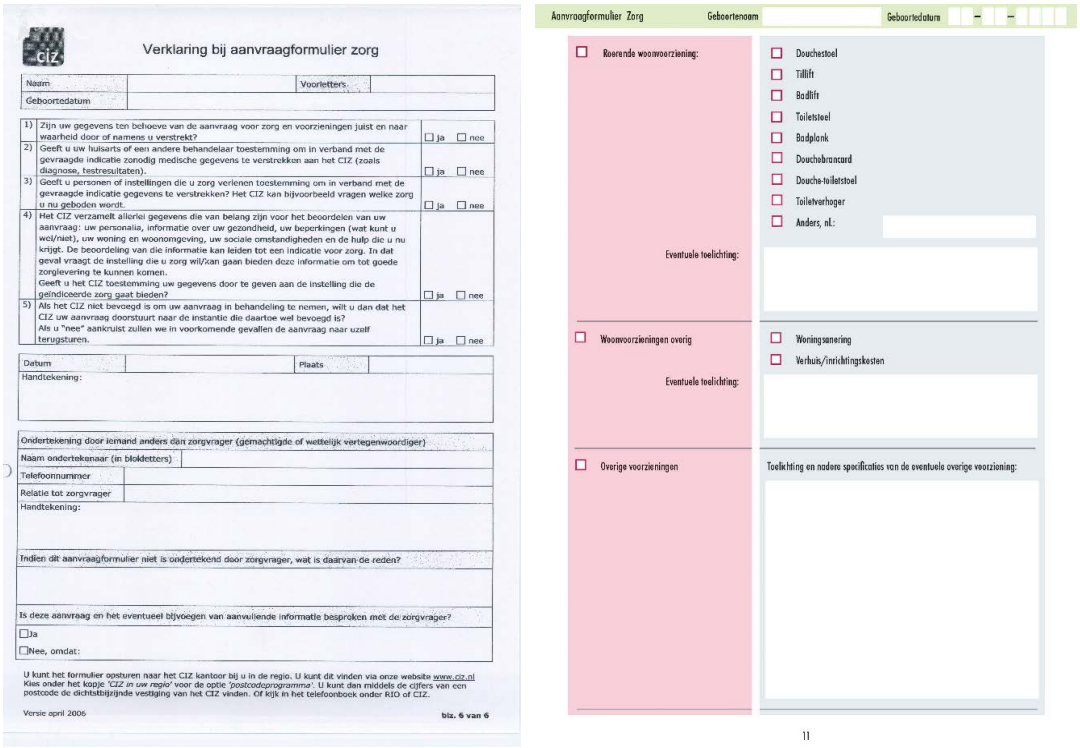
Zorg dat de gebruiker een papieren formulier ook kan downloaden, zodat ze het kunnen invullen en versturen via het web. Geef duidelijke uitleg en advies online. In de voorbeelden gaan we er even vanuit dat we een 'papieren' formulier aan het maken zijn. Maak je gebruik van een digitaal formulier? Maak dan gebruik van de mogelijkheden die digitale formulieren bieden om de vragen op een andere wijze te presenteren: voor blinden kan bijvoorbeeld tekst worden omgezet in geluid. Het digitaal toegankelijk maken van teksten gaat gepaard met een aantal afspraken. Deze staan bijvoorbeeld in het tijdelijk Besluit Digitale Toegankelijkheid Overheid (BDTO).

Stap 7 - Zorg voor een gemakkelijk te lezen formulier

Om een formulier te kunnen begrijpen moeten gebruikers het eerst goed kunnen lezen. Let daarom op de lettergrootte (bijvoorbeeld 12 punt) en gebruik in het hele formulier hetzelfde lettertype (bij voorkeur sans serif). Gebruik geen hoofdletters om woorden te benadrukken, geen *italics* voor tekst, geen onderstreping. Gebruik **bold** (vet) om woorden te benadrukken. Gebruik veelvuldig witte ruimtes, met grote marges en afstand tussen de onderdelen. Lijn links uit.

Maak het ontwerp aantrekkelijk voor lezers om het hele formulier in te vullen. Gebruik steeds dezelfde opmaak met op 1/3 deel van de paginabreedte ruimte voor vragen en toelichtingen en op 2/3 deel ruimte voor antwoorden. Hierdoor lijnen vragen en antwoorden horizontaal uit. Dit verticale en horizontale patroon in het formulier zorgt ervoor dat de gebruiker snel overzicht heeft.

Afbeelding 6. Voorbeeld van een onduidelijk (links) en duidelijk (rechts) leesbaar formulier



Verklaring bij aanvraagformulier zorg

Naam | Voorletters
Geboortedatum

1) Zijn uw gegevens ten behoeve van de aanvraag voor zorg en voorzieningen juist en naar waarheid door of namens u verstrekt? ☐ ja ☐ nee
2) Geeft u uw huisarts of een andere behandelaar toestemming om in verband met de gevraagde indicatie zonodig medische gegevens te verstrekken aan het CIZ (zoals diagnose, testresultaten). ☐ ja ☐ nee
3) Geeft u personen of instellingen die u zorg verlenen toestemming om in verband met de gevraagde indicatie gegevens te verstrekken? Het CIZ kan bijvoorbeeld vragen welke zorg u nu geboden wordt. ☐ ja ☐ nee
4) Het CIZ verzamelt allerlei gegevens die van belang zijn voor het beoordelen van uw aanvraag: uw personalia, informatie over uw gezondheid, uw beperkingen (wat kunt u wel/niet), uw woning en woonomgeving, uw sociale omstandigheden en de hulp die u nu krijgt. De beoordeling van die informatie kan leiden tot een indicatie voor zorg. In dat geval vraagt de instelling die u zorg wil/kan gaan bieden deze informatie om tot goede zorglevering te kunnen komen.
Geeft u het CIZ toestemming uw gegevens door te geven aan de instelling die de geïndiceerde zorg gaat bieden? ☐ ja ☐ nee
5) Als het CIZ niet bevoegd is om uw aanvraag in behandeling te nemen, wilt u dan dat het CIZ uw aanvraag doorstuurt naar de instantie die daartoe wel bevoegd is?
Als u "nee" aankruist zullen we in voorkomende gevallen de aanvraag naar uzelf terugsturen. ☐ ja ☐ nee

Datum | Plaats
Handtekening:

Ondertekening door iemand anders dan zorgvrager (gemachtigde of wettelijk vertegenwoordiger)
Naam ondertekenaar (in blokletters)
Telefoonnummer
Relatie tot zorgvrager
Handtekening:

Indien dit aanvraagformulier niet is ondertekend door zorgvrager, wat is daarvan de reden?

Is deze aanvraag en het eventueel bijvoegen van aanvullende informatie besproken met de zorgvrager?
☐ Ja
☐ Nee, omdat:

U kunt het formulier opsturen naar het CIZ kantoor bij u in de regio. U kunt dit vinden via onze website www.ciz.nl Kies onder het kopje *'CIZ in uw regio'* voor de optie *'postcodeprogramma'*. U kunt dan middels de cijfers van een postcode de dichtstbijzijnde vestiging van het CIZ vinden. Of kijk in het telefoonboek onder RIO of CIZ.

Versie april 2006 — blz. 6 van 6

Aanvraagformulier Zorg — Geboortenaam — Geboortedatum

☐ Roerende woonvoorziening:
☐ Douchestoel
☐ Tillift
☐ Badlift
☐ Toiletstoel
☐ Badplank
☐ Douchebrancard
☐ Douche-toiletstoel
☐ Toiletverhoger
☐ Anders, nl.:
Eventuele toelichting:

☐ Woonvoorzieningen overig
☐ Woningsanering
☐ Verhuis/inrichtingskosten
Eventuele toelichting:

☐ Overige voorzieningen
Toelichting en nadere specificaties van de eventuele overige voorziening:

11

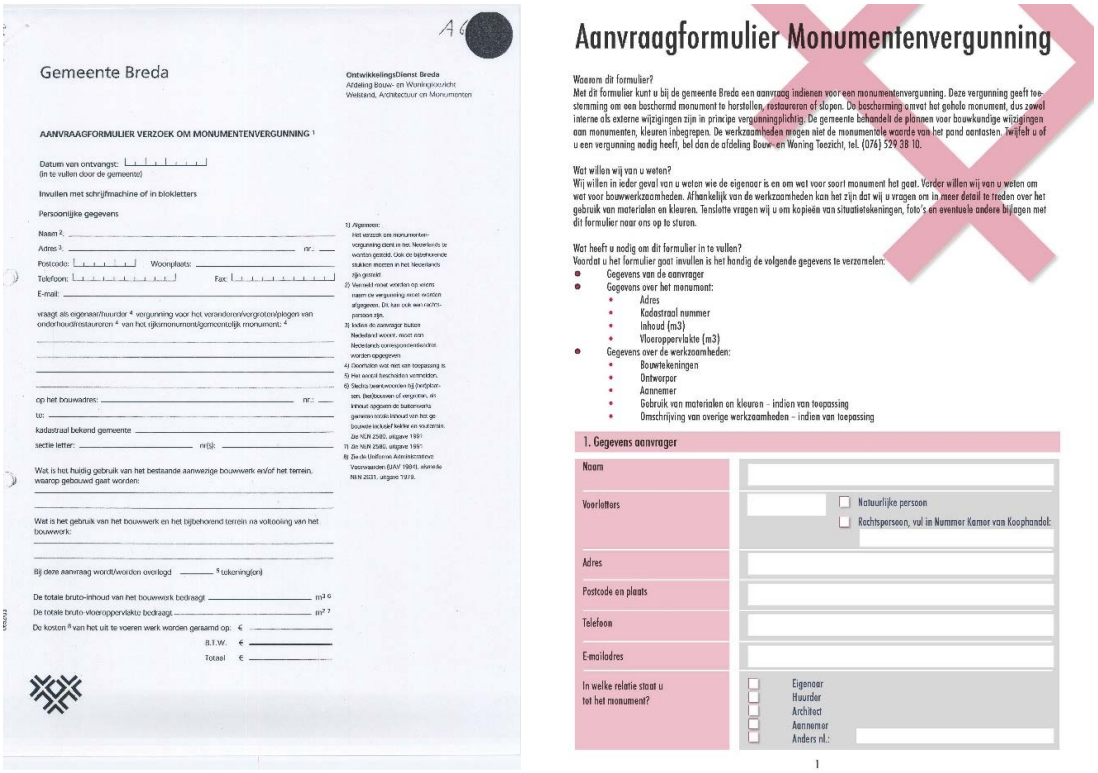
Stap 8 - Zorg voor een gemakkelijk te begrijpen formulier

Houd zo goed mogelijk rekening met je lezers:

- Schrijf persoonlijk. Als je je lezers persoonlijk aanspreekt, voelen ze zich ook meer aangesproken. Het gaat dan echt over hen en ze begrijpen beter waarom iets van belang is. Daarmee vergroot je de kans dat je lezers zullen doen wat je van hen verwacht.
- Schrijf zo helder mogelijk op wat je bedoelt. Gebruik hiervoor begrijpelijke taal: eenvoudige zinnen en begrijpelijke woorden.
- Zorg ervoor dat je teksten een duidelijke structuur hebben.
- Schrijf zoveel mogelijk in alledaagse spreektaal. Vermijd daarbij jargon of ambtelijk taalgebruik. Gebruik actieve woorden en actieve zinnen die niet te lang zijn.

Het gebruik van microcopy – een kort tekstje van één zin of zelfs één woord – kan helpen om de gebruiker van het formulier te sturen. Het helpt gebruikers sneller hun doel te bereiken: bijvoorbeeld een goed ingevuld formulier. Microteksten kunnen onzekerheden bij gebruikers wegnemen, bijvoorbeeld door de toevoeging 'Je hebt alles volledig ingevuld, klik hier om het te versturen'. Daarnaast kan microcopy bij formulieren verhelderend zijn waarom je als gemeente iets nodig hebt: 'We vragen je om je telefoonnummer, zodat we je kunnen bereiken als we nog vragen hebben' of 'we vragen je om je geslacht in te vullen, zodat we weten hoe we je aan moeten spreken'.

Afbeelding 7. Voorbeeld van een minder goed (links) en een goed (rechts) te begrijpen formulier



Gemeente Breda

OntwikkelingsDienst Breda
Afdeling Bouw- en Woningtoezicht
Welstand, Architectuur en Monumenten

AANVRAAGFORMULIER VERZOEK OM MONUMENTENVERGUNNING [1]

Datum van ontvangst:
(in te vullen door de gemeente)

Invullen met schrijfmachine of in blokletters

Persoonlijke gegevens

Naam [2]:
Adres [3]: nr.:
Postcode: Woonplaats:
Telefoon: Fax:
E-mail:

vraagt als eigenaar/huurder [4] vergunning voor het veranderen/vergroten/plegen van onderhoud/restaureren [5] van het rijksmonument/gemeentelijk monument: [6]

op het bouwadres: nr.:
te:
kadastraal bekend gemeente
sectie letter: nr(s):

Wat is het huidig gebruik van het bestaande aanwezige bouwwerk en/of het terrein, waarop gebouwd gaat worden:

Wat is het gebruik van het bouwwerk en het bijbehorend terrein na voltooiing van het bouwwerk:

Bij deze aanvraag wordt/worden overlegd [9] tekening(en)

De totale bruto-inhoud van het bouwwerk bedraagt m³ [6]
De totale bruto-vloeroppervlakte bedraagt m² [7]
De kosten [8] van het uit te voeren werk worden geraamd op: €
B.T.W. €
Totaal €

1) Algemeen:
Het verzoek om monumentenvergunning dient in het Nederlands te worden gesteld. Ook de bijbehorende stukken moeten in het Nederlands zijn gesteld.
2) Vermeld moet worden op wiens naam de vergunning moet worden afgegeven. Dit kan ook een rechtspersoon zijn.
3) Indien de aanvrager buiten Nederland woont, moet een Nederlands correspondentieadres worden opgegeven.
4) Doorhalen wat niet van toepassing is.
5) Het aantal beschikken vermelden.
6) Slechts in te vullen bij (verplaatsen, (her)plaatsen, (her)bouwen of vergroten, als inhoud opgaand de buitenwerks gemeten totale inhoud van het gebouwde inclusief kelder en voorzieningen. Zie NEN 2580, uitgave 1991
7) Zie NEN 2580, uitgave 1991
8) Zie de Uniforme Administratieve Voorwaarden (UAV 1989), alsmede NEN 2631, uitgave 1978.

Aanvraagformulier Monumentenvergunning

Waarom dit formulier?
Met dit formulier kunt u bij de gemeente Breda een aanvraag indienen voor een monumentenvergunning. Deze vergunning geeft toestemming om een beschermd monument te herstellen, restaureren of slopen. De bescherming omvat het gehele monument, dus zowel interne als externe wijzigingen zijn in principe vergunningplichtig. De gemeente behandelt de plannen voor bouwkundige wijzigingen aan monumenten, kleuren inbegrepen. De werkzaamheden mogen niet de monumentale waarde van het pand aantasten. Twijfelt u of u een vergunning nodig heeft, bel dan de afdeling Bouw- en Woning Toezicht, tel. (076) 529 38 10.

Wat willen wij van u weten?
Wij willen in ieder geval van u weten wie de eigenaar is en om wat voor soort monument het gaat. Verder willen wij van u weten om wat voor bouwwerkzaamheden. Afhankelijk van de werkzaamheden kan het zijn dat wij u vragen ons in meer detail te treden over het gebruik van materialen en kleuren. Tenslotte vragen wij u om kopieën van situatietekeningen, foto's en eventuele andere bijlagen met dit formulier naar ons op te sturen.

Wat heeft u nodig om dit formulier in te vullen?
Voordat u het formulier gaat invullen is het handig de volgende gegevens te verzamelen:

- Gegevens van de aanvrager
- Gegevens over het monument:
  - Adres
  - Kadastraal nummer
  - Inhoud (m3)
  - Vloeroppervlakte (m3)
- Gegevens over de werkzaamheden:
  - Bouwtekeningen
  - Ontwerpar
  - Aannemer
  - Gebruik van materialen en kleuren - indien van toepassing
  - Omschrijving van overige werkzaamheden - indien van toepassing

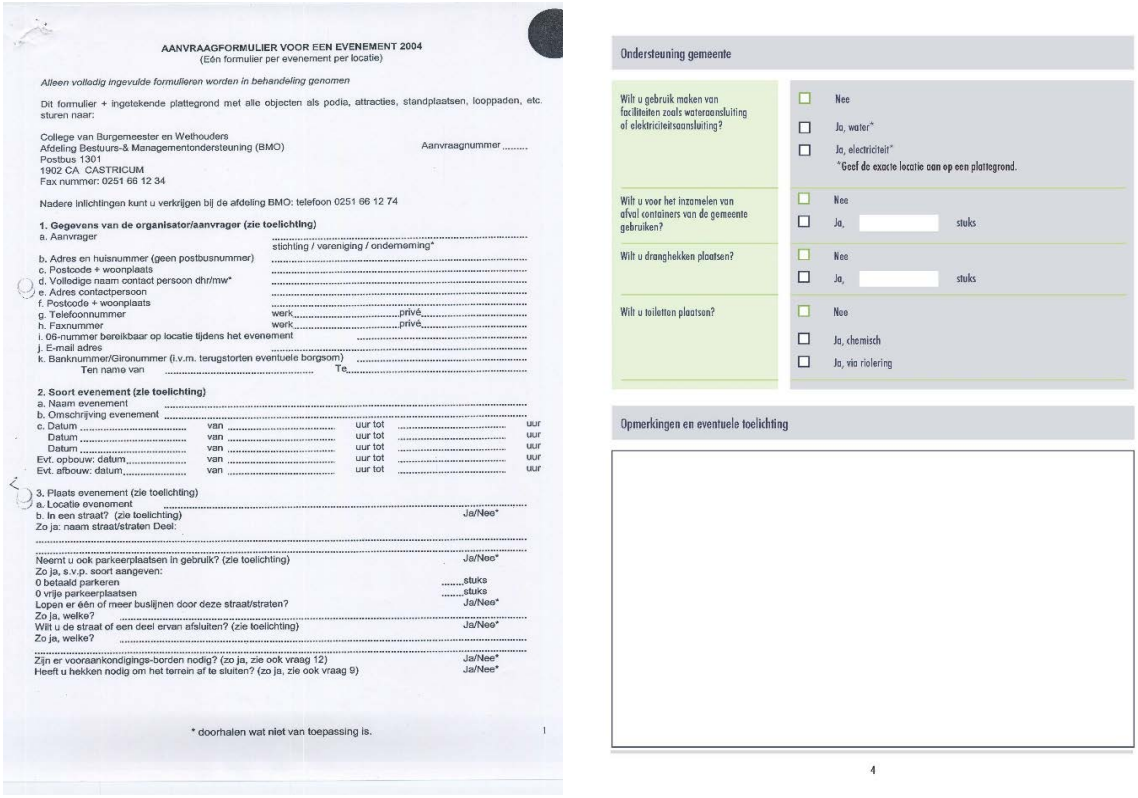
1. Gegevens aanvrager

Naam	
Voorletters	☐ Natuurlijke persoon ☐ Rechtspersoon, vul in Nummer Kamer van Koophandel:
Adres	
Postcode en plaats	
Telefoon	
E-mailadres	
In welke relatie staat u tot het monument?	☐ Eigenaar ☐ Huurder ☐ Architect ☐ Aannemer ☐ Anders nl.:

1

Zet je ideeën in een logische volgorde. Vragen die alle gebruikers moeten invullen, staan vooraan in het formulier. Vragen voor maar een paar mensen staan achteraan. Gebruikers verwachten eerst de algemene vragen zoals persoonsgegevens en andere algemene zaken. Daarna komen de vragen over de details rondom bijvoorbeeld eens aanvraag.

Afbeelding 8. Voorbeeld van een onduidelijk (links) en duidelijk (rechts) gebruik van logische volgorde



AANVRAAGFORMULIER VOOR EEN EVENEMENT 2004
(Eén formulier per evenement per locatie)

Alleen volledig ingevulde formulieren worden in behandeling genomen

Dit formulier + ingetekende plattegrond met alle objecten als podia, attracties, standplaatsen, looppaden, etc. sturen naar:

College van Burgemeester en Wethouders
Afdeling Bestuurs-& Managementondersteuning (BMO)
Postbus 1301
1902 CA CASTRICUM
Fax nummer: 0251 66 12 34

Aanvraagnummer .....

Nadere inlichtingen kunt u verkrijgen bij de afdeling BMO: telefoon 0251 66 12 74

1. Gegevens van de organisator/aanvrager (zie toelichting)
a. Aanvrager ..... stichting / vereniging / onderneming*
b. Adres en huisnummer (geen postbusnummer) .....
c. Postcode + woonplaats .....
d. Volledige naam contact persoon dhr/mw* .....
e. Adres contactpersoon .....
f. Postcode + woonplaats .....
g. Telefoonnummer werk..... privé.....
h. Faxnummer werk..... privé.....
i. 06-nummer bereikbaar op locatie tijdens het evenement .....
j. E-mail adres .....
k. Banknummer/Gironummer (i.v.m. terugstorten eventuele borgsom) .....
Ten name van ..... Te.....

2. Soort evenement (zie toelichting)
a. Naam evenement .....
b. Omschrijving evenement .....
c. Datum ..... van ..... uur tot ..... uur
Datum ..... van ..... uur tot ..... uur
Datum ..... van ..... uur tot ..... uur
Evt. opbouw: datum..... van ..... uur tot ..... uur
Evt. afbouw: datum..... van ..... uur tot ..... uur

3. Plaats evenement (zie toelichting)
a. Locatie evenement .....
b. In een straat? (zie toelichting) Ja/Nee*
Zo ja: naam straat/straten Deel:
.....
Neemt u ook parkeerplaatsen in gebruik? (zie toelichting) Ja/Nee*
Zo ja, s.v.p. soort aangeven:
0 betaald parkeren .....stuks
0 vrije parkeerplaatsen .....stuks
Lopen er één of meer buslijnen door deze straat/straten? Ja/Nee*
Zo ja, welke? .....
Wilt u de straat of een deel ervan afsluiten? (zie toelichting) Ja/Nee*
Zo ja, welke? .....
.....
Zijn er vooraankondigings-borden nodig? (zo ja, zie ook vraag 12) Ja/Nee*
Heeft u hekken nodig om het terrein af te sluiten? (zo ja, zie ook vraag 9) Ja/Nee*

* doorhalen wat niet van toepassing is.

1

Ondersteuning gemeente

Wilt u gebruik maken van faciliteiten zoals wateraansluiting of elektriciteitsaansluiting?	☐ Nee ☐ Ja, water* ☐ Ja, electriciteit* *Geef de exacte locatie aan op een plattegrond.
Wilt u voor het inzamelen van afval containers van de gemeente gebruiken?	☐ Nee ☐ Ja, ... stuks
Wilt u draaghekken plaatsen?	☐ Nee ☐ Ja, ... stuks
Wilt u toiletten plaatsen?	☐ Nee ☐ Ja, chemisch ☐ Ja, via riolering

Opmerkingen en eventuele toelichting

4

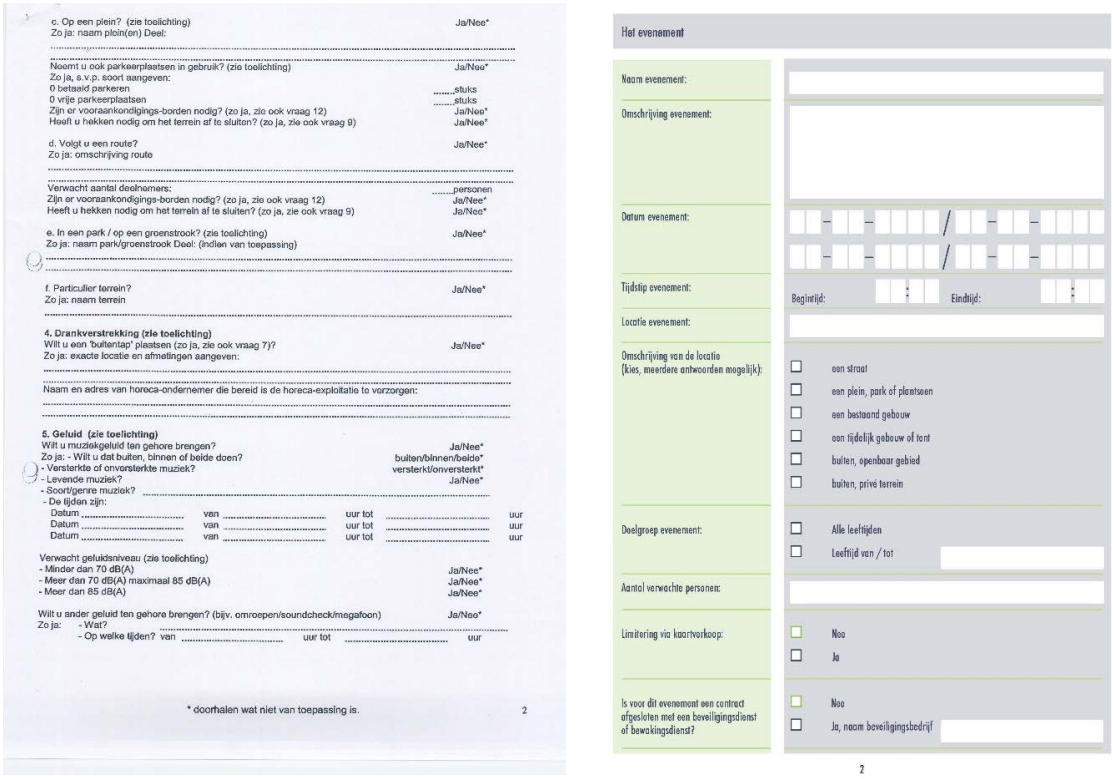
Schrijf altijd met je doelgroep voor ogen. Bouw het formulier op met delen die elkaar logisch opvolgen. Vermijd jargon of formele taal. Gebruik bekende woorden of leg het anders uit. Gebruik een actieve taal en maak het persoonlijk. Geef directe instructies. Vermijd dubbele ontkenningen. Schrijf in korte zinnen.

Wanneer je klaar bent: Stop. Zeg alleen wat je moet zeggen.

Stap 9 - Zorg voor een gemakkelijk in te vullen formulier

Laat genoeg ruimte open voor de gebruiker om antwoorden in te vullen. Bouw het formulier op met delen die elkaar logisch opvolgen. Doe dit bij elk formulier. Begin een nieuw deel op een nieuwe pagina en dat begint met hetzelfde patroon.

Afbeelding 9. Voorbeeld van een onduidelijk (links) en duidelijk (rechts) in te vullen formulier



c. Op een plein? (zie toelichting) Ja/Nee*
Zo ja: naam plein(en) Deel:

Neemt u ook parkeerplaatsen in gebruik? (zie toelichting) Ja/Nee*
Zo ja, s.v.p. soort aangeven:
0 betaald parkeren .....stuks
0 vrije parkeerplaatsen .....stuks
Zijn er vooraankondigings-borden nodig? (zo ja, zie ook vraag 12) Ja/Nee*
Heeft u hekken nodig om het terrein af te sluiten? (zo ja, zie ook vraag 9) Ja/Nee*

d. Volgt u een route? Ja/Nee*
Zo ja: omschrijving route

Verwacht aantal deelnemers: .....personen
Zijn er vooraankondigings-borden nodig? (zo ja, zie ook vraag 12) Ja/Nee*
Heeft u hekken nodig om het terrein af te sluiten? (zo ja, zie ook vraag 9) Ja/Nee*

e. In een park / op een groenstrook? (zie toelichting) Ja/Nee*
Zo ja: naam park/groenstrook Deel: (indien van toepassing)

f. Particulier terrein? Ja/Nee*
Zo ja: naam terrein

4. Drankverstrekking (zie toelichting)
Wilt u een 'buitentap' plaatsen (zo ja, zie ook vraag 7)? Ja/Nee*
Zo ja: exacte locatie en afmetingen aangeven:

Naam en adres van horeca-ondernemer die bereid is de horeca-exploitatie te verzorgen:

5. Geluid (zie toelichting)
Wilt u muziekgeluid ten gehore brengen? Ja/Nee*
Zo ja: - Wilt u dat buiten, binnen of beide doen? buiten/binnen/beide*
- Versterkte of onversterkte muziek? versterkt/onversterkt*
- Levende muziek? Ja/Nee*
- Soort/genre muziek? .....
- De tijden zijn:
Datum ..... van ..... uur tot ..... uur
Datum ..... van ..... uur tot ..... uur
Datum ..... van ..... uur tot ..... uur

Verwacht geluidsniveau (zie toelichting)
- Minder dan 70 dB(A) Ja/Nee*
- Meer dan 70 dB(A) maximaal 85 dB(A) Ja/Nee*
- Meer dan 85 dB(A) Ja/Nee*

Wilt u ander geluid ten gehore brengen? (bijv. omroepen/soundcheck/megafoon) Ja/Nee*
Zo ja: - Wat?
- Op welke tijden? van ..... uur tot ..... uur

* doorhalen wat niet van toepassing is.

2

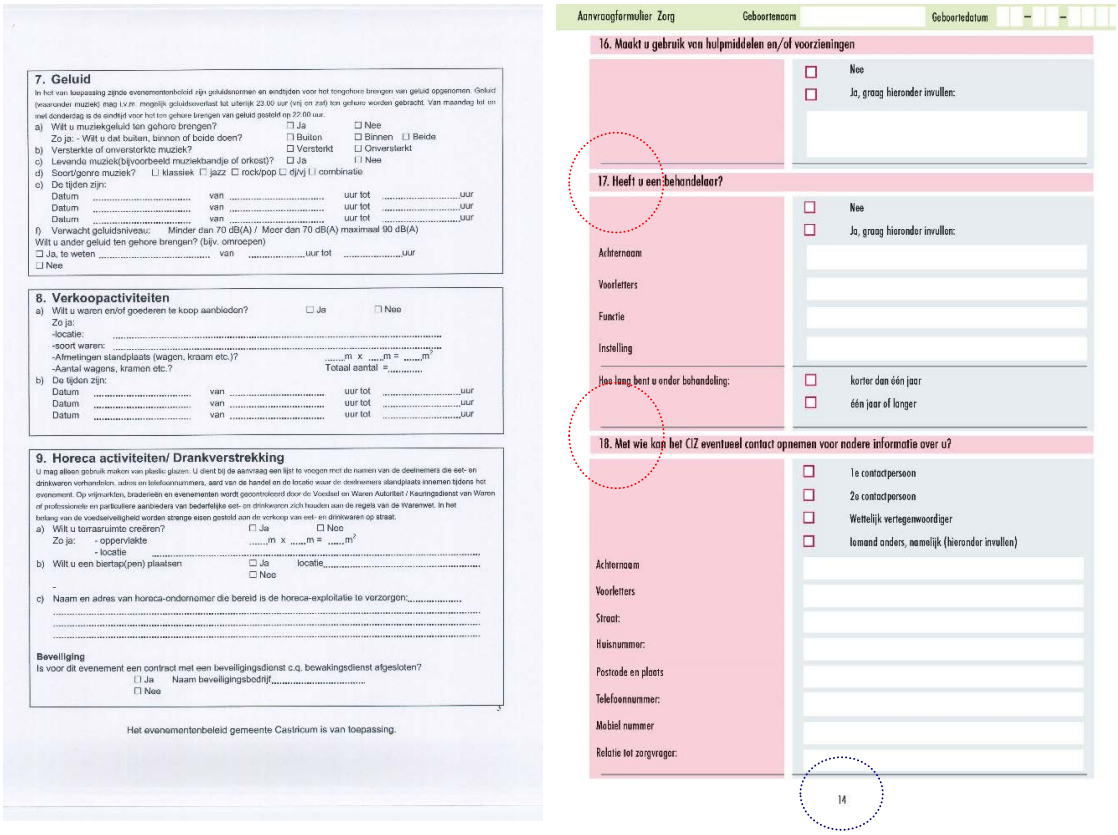
Het evenement

Naam evenement:
Omschrijving evenement:
Datum evenement: – – / – –
– – / – –
Tijdstip evenement: Begintijd: : Eindtijd: :
Locatie evenement:
Omschrijving van de locatie (kies, meerdere antwoorden mogelijk):
☐ een straat
☐ een plein, park of plantsoen
☐ een bestaand gebouw
☐ een tijdelijk gebouw of tent
☐ buiten, openbaar gebied
☐ buiten, privé terrein
Doelgroep evenement:
☐ Alle leeftijden
☐ Leeftijd van / tot
Aantal verwachte personen:
Limitering via kaartverkoop:
☐ Nee
☐ Ja
Is voor dit evenement een contract afgesloten met een beveiligingsdienst of bewakingsdienst?
☐ Nee
☐ Ja, naam beveiligingsbedrijf

2

Zorg dat je logisch en duidelijk nummers geeft. Gebruik een rechttoe-rechtaan systeem dat de delen logisch nummert. Gebruik geen Romeinse cijfers (I t/m VI) of cijfers met letters (5a t/m 5h). Veel gebruikers raken hierdoor in de war. Door delen te nummeren kun je duidelijke uitleg geven zoals "Ga door naar deel 4". Soms is het nuttig om bij de paginanummering aan te geven waar de pagina bij hoort (bijvoorbeeld pagina 5 van 7). Dan zien gebruikers zelf hoe ver zij zijn.

Afbeelding 10. Voorbeeld van een onduidelijk (links) en duidelijk (rechts) gebruik van nummering



7. Geluid
In het van toepassing zijnde evenementenbeleid zijn geluidsnormen en eindtijden voor het hoorbaar brengen van geluid opgenomen. Geluid (waaronder muziek) mag i.v.m. mogelijk geluidsoverlast tot uiterlijk 23.00 uur (vrij en zat) ten gehore worden gebracht. Van maandag tot en met donderdag is de eindtijd voor het ten gehore brengen van geluid gesteld op 22.00 uur.
a) Wilt u muziekgeluid ten gehore brengen? ☐ Ja ☐ Nee
Zo ja: - Wilt u dat buiten, binnen of beide doen? ☐ Buiten ☐ Binnen ☐ Beide
b) Versterkte of onversterkte muziek? ☐ Versterkt ☐ Onversterkt
c) Levende muziek(bijvoorbeeld muziekbandje of orkest)? ☐ Ja ☐ Nee
d) Soort/genre muziek? ☐ klassiek ☐ jazz ☐ rock/pop ☐ dj/vj ☐ combinatie
e) De tijden zijn:
Datum ..... van ..... uur tot .....uur
Datum ..... van ..... uur tot .....uur
Datum ..... van ..... uur tot .....uur
f) Verwacht geluidsniveau: Minder dan 70 dB(A) / Meer dan 70 dB(A) maximaal 90 dB(A)
Wilt u ander geluid ten gehore brengen? (bijv. omroepen)
☐ Ja, te weten ..... van .....uur tot .....uur
☐ Nee

8. Verkoopactiviteiten
a) Wilt u waren en/of goederen te koop aanbieden? ☐ Ja ☐ Nee
Zo ja:
-locatie: .....
-soort waren: .....
-Afmetingen standplaats (wagen, kraam etc.)? .....m x .....m = ...m²
-Aantal wagens, kramen etc.? Totaal aantal = ...
b) De tijden zijn:
Datum ..... van ..... uur tot .....uur
Datum ..... van ..... uur tot .....uur
Datum ..... van ..... uur tot .....uur

9. Horeca activiteiten/ Drankverstrekking
U mag alleen gebruik maken van plastic glazen. U dient bij de aanvraag een lijst te voegen met de namen van de deelnemers die eet- en drinkwaren verhandelen, adres en telefoonnummers, aard van de handel en de locatie waar de deelnemers standplaats innemen tijdens het evenement. Op vrijmarkten, braderieën en evenementen wordt gecontroleerd door de Voedsel en Waren Autoriteit / Keuringsdienst van Waren of professionele en particuliere aanbieders van bederfelijke eet- en drinkwaren zich houden aan de regels van de Warenwet. In het belang van de voedselveiligheid worden strenge eisen gesteld aan de verkoop van eet- en drinkwaren op straat.
a) Wilt u terrasruimte creëren? ☐ Ja ☐ Nee
Zo ja: - oppervlakte .....m x .....m = ...m²
- locatie .....
b) Wilt u een biertap(pen) plaatsen ☐ Ja locatie.....
☐ Nee
c) Naam en adres van horeca-ondernemer die bereid is de horeca-exploitatie te verzorgen:.....

Beveiliging
Is voor dit evenement een contract met een beveiligingsdienst c.q. bewakingsdienst afgesloten?
☐ Ja Naam beveiligingsbedrijf.....
☐ Nee

3

Het evenementenbeleid gemeente Castricum is van toepassing.

Aanvraagformulier Zorg Geboortenaam Geboortedatum – –

16. Maakt u gebruik van hulpmiddelen en/of voorzieningen
☐ Nee
☐ Ja, graag hieronder invullen:

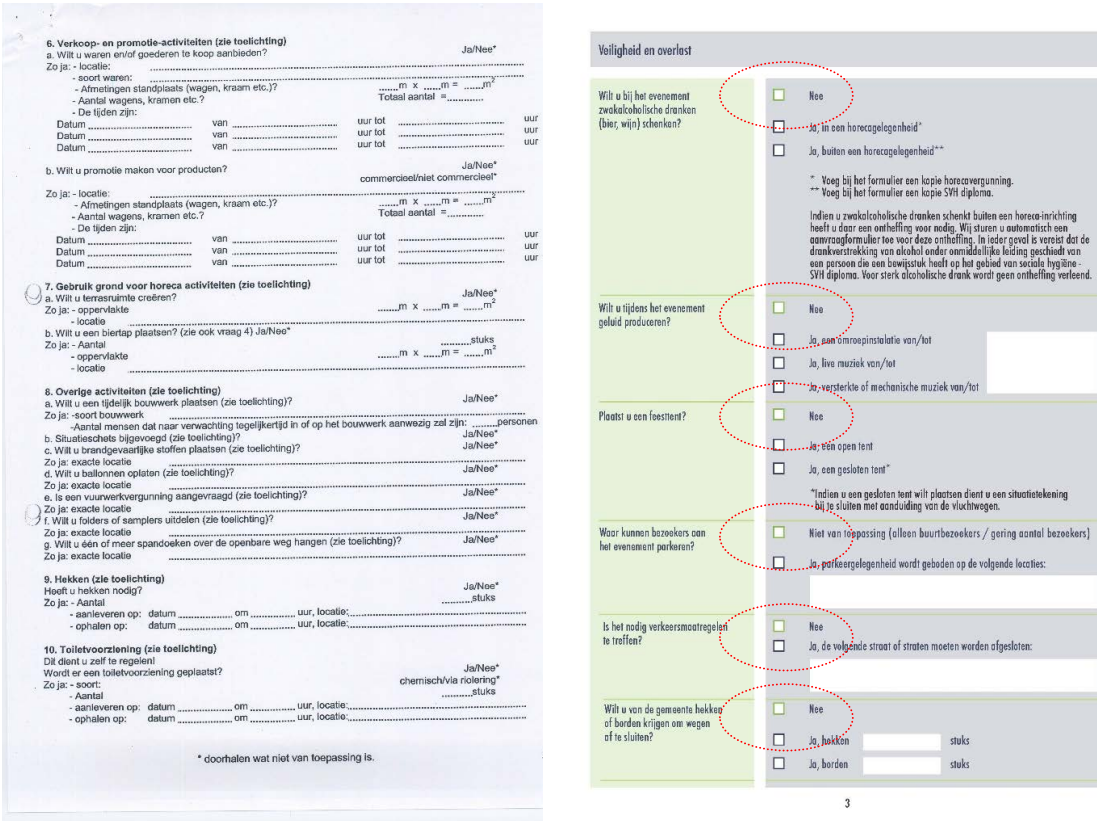
17. Heeft u een behandelaar?
☐ Nee
☐ Ja, graag hieronder invullen:
Achternaam
Voorletters
Functie
Instelling
Hoe lang bent u onder behandeling:
☐ korter dan één jaar
☐ één jaar of langer

18. Met wie kan het CIZ eventueel contact opnemen voor nadere informatie over u?
☐ 1e contactpersoon
☐ 2e contactpersoon
☐ Wettelijk vertegenwoordiger
☐ Iemand anders, namelijk (hieronder invullen)
Achternaam
Voorletters
Straat:
Huisnummer:
Postcode en plaats
Telefoonnummer:
Mobiel nummer
Relatie tot zorgvrager:

14

Zorg dat mensen weten **waar** ze hun antwoorden moeten invullen. Een voorbeeld is een wit kader voor het antwoord op een gekleurde achtergrond. Maak gebruik van hokjes om in aan te vinken, kleuren en andere visuele voorbeelden die gebruikers helpen zo snel mogelijk bij de vragen te komen die voor hen belangrijk zijn.

Afbeelding 11. Voorbeeld van een onduidelijk (links) en duidelijk (rechts) gebruik van 'aanvinken'.



6. Verkoop- en promotie-activiteiten (zie toelichting)
a. Wilt u waren en/of goederen te koop aanbieden? Ja/Nee*
Zo ja: - locatie:
- soort waren:
- Afmetingen standplaats (wagen, kraam etc.)? .....m x .....m = ...m²
- Aantal wagens, kramen etc.? Totaal aantal =.....
- De tijden zijn:
Datum ..... van ..... uur tot ..... uur
Datum ..... van ..... uur tot ..... uur
Datum ..... van ..... uur tot ..... uur

b. Wilt u promotie maken voor producten? Ja/Nee*
commercieel/niet commercieel*
Zo ja: - locatie:
- Afmetingen standplaats (wagen, kraam etc.)? .....m x .....m = ...m²
- Aantal wagens, kramen etc.? Totaal aantal =.....
- De tijden zijn:
Datum ..... van ..... uur tot ..... uur
Datum ..... van ..... uur tot ..... uur
Datum ..... van ..... uur tot ..... uur

7. Gebruik grond voor horeca activiteiten (zie toelichting)
a. Wilt u terrasruimte creëren? Ja/Nee*
Zo ja: - oppervlakte .....m x .....m = ...m²
- locatie
b. Wilt u een biertap plaatsen? (zie ook vraag 4) Ja/Nee*
Zo ja: - Aantal .....stuks
- oppervlakte .....m x .....m = ...m²
- locatie

8. Overige activiteiten (zie toelichting)
a. Wilt u een tijdelijk bouwwerk plaatsen (zie toelichting)? Ja/Nee*
Zo ja: -soort bouwwerk
-Aantal mensen dat naar verwachting tegelijkertijd in of op het bouwwerk aanwezig zal zijn: .....personen
b. Situatieschets bijgevoegd (zie toelichting)? Ja/Nee*
c. Wilt u brandgevaarlijke stoffen plaatsen (zie toelichting)? Ja/Nee*
Zo ja: exacte locatie
d. Wilt u ballonnen oplaten (zie toelichting)? Ja/Nee*
Zo ja: exacte locatie
e. Is een vuurwerkvergunning aangevraagd (zie toelichting)? Ja/Nee*
Zo ja: exacte locatie
f. Wilt u folders of samplers uitdelen (zie toelichting)? Ja/Nee*
Zo ja: exacte locatie
g. Wilt u één of meer spandoeken over de openbare weg hangen (zie toelichting)? Ja/Nee*
Zo ja: exacte locatie

9. Hekken (zie toelichting)
Heeft u hekken nodig? Ja/Nee*
Zo ja: - Aantal .....stuks
- aanleveren op: datum ..... om ..... uur, locatie:.....
- ophalen op: datum ..... om ..... uur, locatie:.....

10. Toiletvoorziening (zie toelichting)
Dit dient u zelf te regelen!
Wordt er een toiletvoorziening geplaatst? Ja/Nee*
chemisch/via riolering*
Zo ja: - soort: .....stuks
- Aantal
- aanleveren op: datum ..... om ..... uur, locatie:.....
- ophalen op: datum ..... om ..... uur, locatie:.....

* doorhalen wat niet van toepassing is.

Veiligheid en overlast

Wilt u bij het evenement zwakalcoholische dranken (bier, wijn) schenken?
- ☐ Nee
- ☐ Ja, in een horecagelegenheid*
- ☐ Ja, buiten een horecagelegenheid**

* Voeg bij het formulier een kopie horecavergunning.
** Voeg bij het formulier een kopie SVH diploma.

Indien u zwakalcoholische dranken schenkt buiten een horeca-inrichting heeft u daar een ontheffing voor nodig. Wij sturen u automatisch een aanvraagformulier toe voor deze ontheffing. In ieder geval is vereist dat de drankverstrekking van alcohol onder onmiddellijke leiding geschiedt van een persoon die een bewijsstuk heeft op het gebied van sociale hygiëne - SVH diploma. Voor sterk alcoholische drank wordt geen ontheffing verleend.

Wilt u tijdens het evenement geluid produceren?
- ☐ Nee
- ☐ Ja, een omroepinstalatie van/tot
- ☐ Ja, live muziek van/tot
- ☐ Ja, versterkte of mechanische muziek van/tot

Plaatst u een feesttent?
- ☐ Nee
- ☐ Ja, een open tent
- ☐ Ja, een gesloten tent*

*Indien u een gesloten tent wilt plaatsen dient u een situatietekening bij te sluiten met aanduiding van de vluchtwegen.

Waar kunnen bezoekers aan het evenement parkeren?
- ☐ Niet van toepassing (alleen buurtbezoekers / gering aantal bezoekers)
- ☐ Ja, parkeergelegenheid wordt geboden op de volgende locaties:

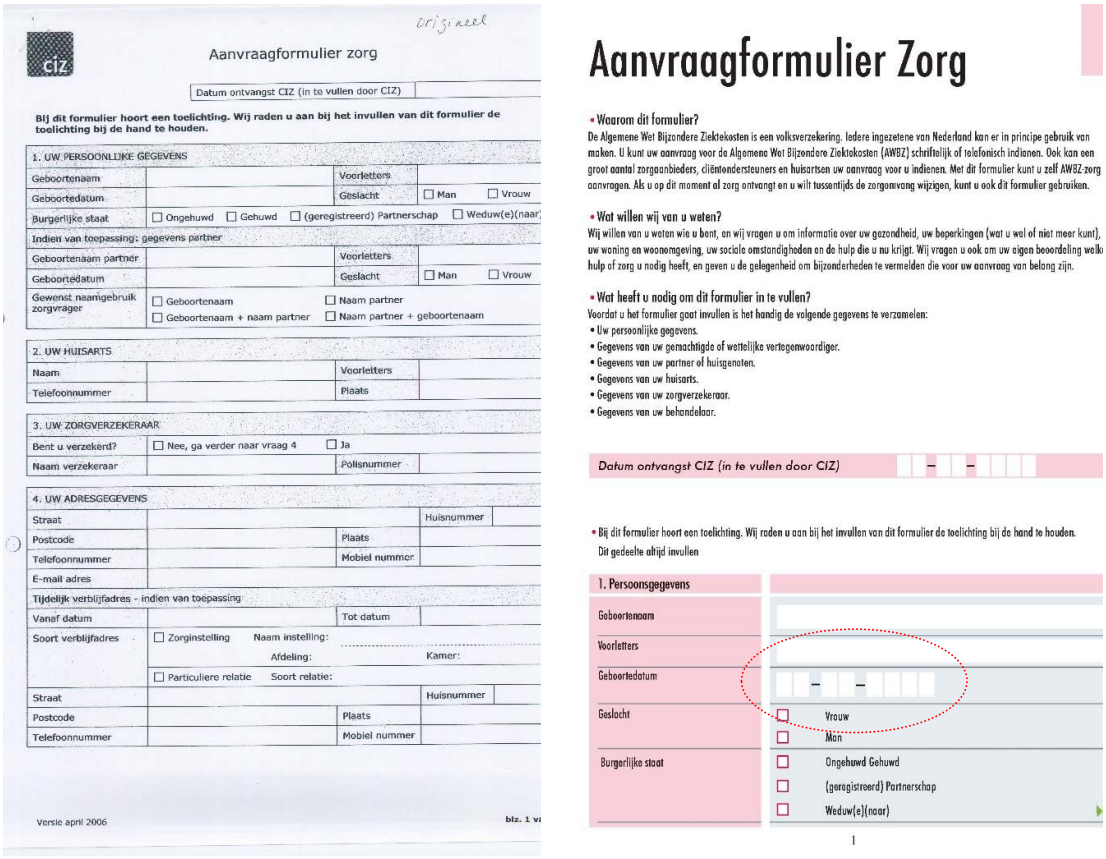
Is het nodig verkeersmaatregelen te treffen?
- ☐ Nee
- ☐ Ja, de volgende straat of straten moeten worden afgesloten:

Wilt u van de gemeente hekken of borden krijgen om wegen af te sluiten?
- ☐ Nee
- ☐ Ja, hekken ..... stuks
- ☐ Ja, borden ..... stuks

3

Gebruik invulvelden die meteen duidelijk maken wat je moet invullen. Een voorbeeld is de datum. De gebruiker weet meteen op welke manier hij/zij de datum moet schrijven. Het formulier maakt zonder overbodige tekst of uitleg duidelijk dat het antwoord "07-06-2022" moet zijn en niet "zeven juni van dit jaar"

Afbeelding 12. Voorbeeld van onduidelijk (links) en duidelijk (rechts) gebruik van vooraf gestructureerde invulvelden.



CIZ

Aanvraagformulier zorg

Datum ontvangst CIZ (in te vullen door CIZ)

Bij dit formulier hoort een toelichting. Wij raden u aan bij het invullen van dit formulier de toelichting bij de hand te houden.

1. UW PERSOONLIJKE GEGEVENS
Geboortenaam | Voorletters
Geboortedatum | Geslacht ☐ Man ☐ Vrouw
Burgerlijke staat ☐ Ongehuwd ☐ Gehuwd ☐ (geregistreerd) Partnerschap ☐ Weduw(e)(naar)
Indien van toepassing: gegevens partner
Geboortenaam partner | Voorletters
Geboortedatum | Geslacht ☐ Man ☐ Vrouw
Gewenst naamgebruik zorgvrager ☐ Geboortenaam ☐ Naam partner ☐ Geboortenaam + naam partner ☐ Naam partner + geboortenaam

2. UW HUISARTS
Naam | Voorletters
Telefoonnummer | Plaats

3. UW ZORGVERZEKERAAR
Bent u verzekerd? ☐ Nee, ga verder naar vraag 4 ☐ Ja
Naam verzekeraar | Polisnummer

4. UW ADRESGEGEVENS
Straat | Huisnummer
Postcode | Plaats
Telefoonnummer | Mobiel nummer
E-mail adres
Tijdelijk verblijfadres - indien van toepassing
Vanaf datum | Tot datum
Soort verblijfadres ☐ Zorginstelling Naam instelling: Afdeling: Kamer:
☐ Particuliere relatie Soort relatie:
Straat | Huisnummer
Postcode | Plaats
Telefoonnummer | Mobiel nummer

Versie april 2006 blz. 1 v

Aanvraagformulier Zorg

• **Waarom dit formulier?**
De Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten is een volksverzekering. Iedere ingezetene van Nederland kan er in principe gebruik van maken. U kunt uw aanvraag voor de Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten (AWBZ) schriftelijk of telefonisch indienen. Ook kan een groot aantal zorgaanbieders, cliëntondersteuners en huisartsen uw aanvraag voor u indienen. Met dit formulier kunt u zelf AWBZ-zorg aanvragen. Als u op dit moment al zorg ontvangt en u wilt tussentijds de zorgomvang wijzigen, kunt u ook dit formulier gebruiken.

• **Wat willen wij van u weten?**
Wij willen van u weten wie u bent, en wij vragen u om informatie over uw gezondheid, uw beperkingen (wat u wel of niet meer kunt), uw woning en woonomgeving, uw sociale omstandigheden en de hulp die u nu krijgt. Wij vragen u ook om uw eigen beoordeling welke hulp of zorg u nodig heeft, en geven u de gelegenheid om bijzonderheden te vermelden die voor uw aanvraag van belang zijn.

• **Wat heeft u nodig om dit formulier in te vullen?**
Voordat u het formulier gaat invullen is het handig de volgende gegevens te verzamelen:
• Uw persoonlijke gegevens.
• Gegevens van uw gemachtigde of wettelijke vertegenwoordiger.
• Gegevens van uw partner of huisgenoten.
• Gegevens van uw huisarts.
• Gegevens van uw zorgverzekeraar.
• Gegevens van uw behandelaar.

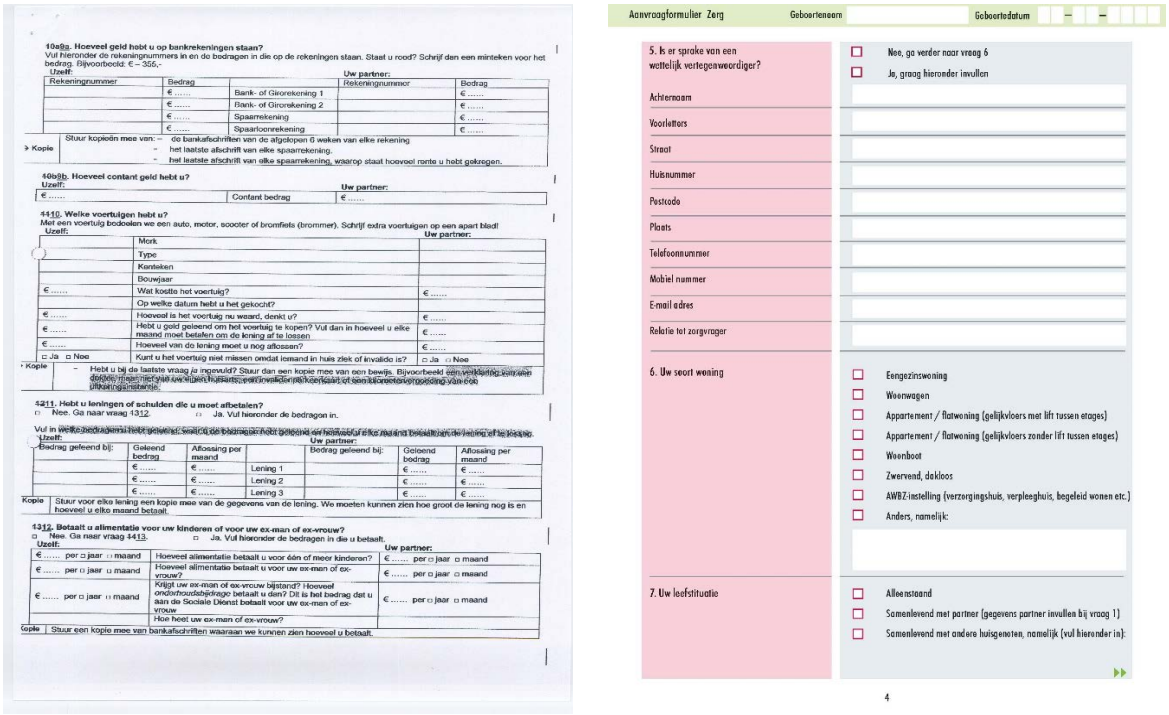
Datum ontvangst CIZ (in te vullen door CIZ) – –

• Bij dit formulier hoort een toelichting. Wij raden u aan bij het invullen van dit formulier de toelichting bij de hand te houden.
Dit gedeelte altijd invullen

1. Persoonsgegevens
Geboortenaam
Voorletters
Geboortedatum – –
Geslacht ☐ Vrouw ☐ Man
Burgerlijke staat ☐ Ongehuwd Gehuwd ☐ (geregistreerd) Partnerschap ☐ Weduw(e)(naar)

Gebruik een vast patroon met een duidelijke en heldere vorm. Hierdoor ontstaat rust en orde. Zorg voor weinig onderwerpen per pagina want daarmee wordt het zelfvertrouwen van de gebruiker groter. Elke pagina voelt "doenbaar". Het aantal gebruikers dat stopt of zonder zin en aandacht doorgaat wordt veel kleiner. We willen het liefst dat gebruikers zeggen: *"Het formulier is bijna leuk om in te vullen!"*.

Afbeelding 13. Voorbeeld van onduidelijk (links) en duidelijk (rechts) gebruik van vormgeving



Aanvraagformulier Zorg Geboortenaam Geboortedatum – –

5. Is er sprake van een wettelijk vertegenwoordiger? ☐ Nee, ga verder naar vraag 6 ☐ Ja, graag hieronder invullen
Achternaam
Voorletters
Straat
Huisnummer
Postcode
Plaats
Telefoonnummer
Mobiel nummer
E-mail adres
Relatie tot zorgvrager

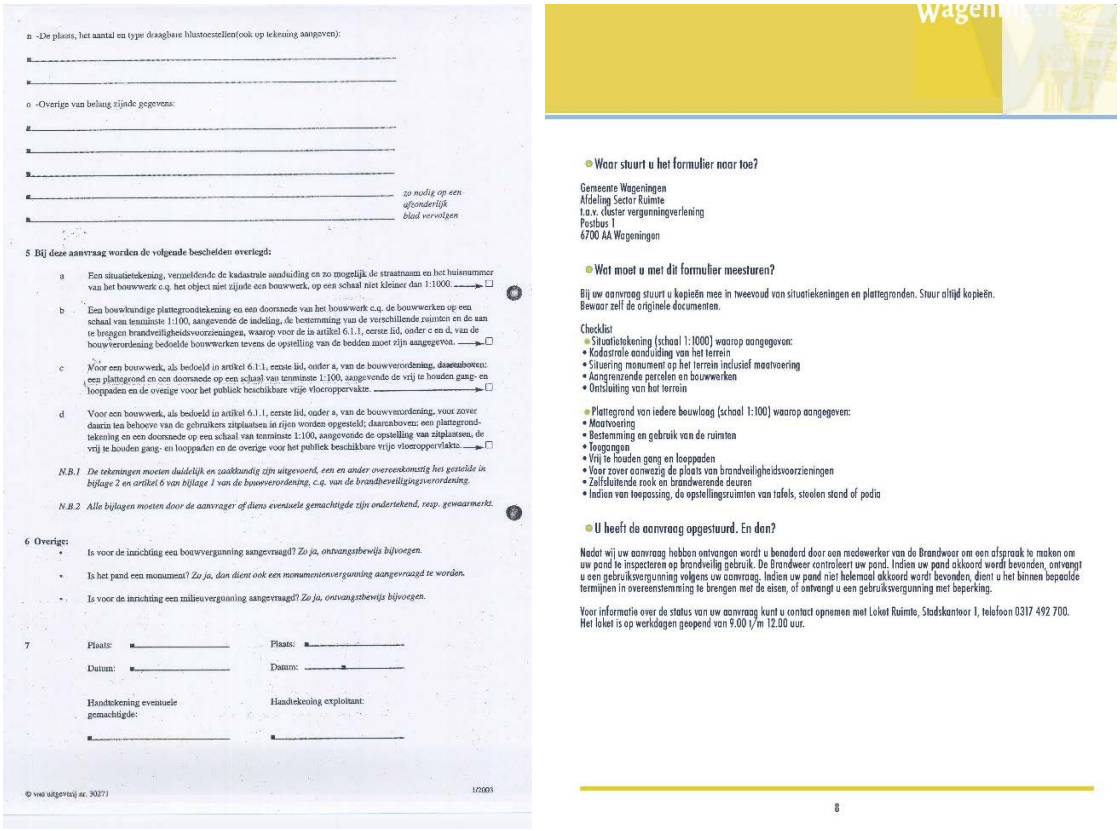
6. Uw soort woning
☐ Eengezinswoning
☐ Woonwagen
☐ Appartement / flatwoning (gelijkvloers met lift tussen etages)
☐ Appartement / flatwoning (gelijkvloers zonder lift tussen etages)
☐ Woonboot
☐ Zwerwend, dakloos
☐ AWBZ-instelling (verzorgingshuis, verpleeghuis, begeleid wonen etc.)
☐ Anders, namelijk:

7. Uw leefsituatie
☐ Alleenstaand
☐ Samenlevend met partner (gegevens partner invullen bij vraag 1)
☐ Samenlevend met andere huisgenoten, namelijk (vul hieronder in):

Stap 10 - Sluit af met een duidelijk einde

Zet onderaan het formulier in het kort waar de gebruiker het formulier naar toe stuurt. Geef voor papieren en digitale formulieren aan wat er moet worden bijgevoegd (in de vorm van een "check-list" of controlelijst). Leg uit wat er gebeurt wanneer de gebruiker het formulier inlevert (hoe lang het proces duurt). Laat weten aan wie de gebruiker vragen kan stellen over de stand van zaken van zijn of haar aanvraag. Dit is de praktische informatie die de gebruiker nodig heeft om met zelfvertrouwen het formulier in te leveren. Niet meer en niet minder.

Afbeelding 14. Voorbeeld van onduidelijk (links) en duidelijk (rechts) gebruik van duidelijk einde.



n -De plaats, het aantal en type draagbare blustoestellen(ook op tekening aangeven):

o -Overige van belang zijnde gegevens:

zo nodig op een afzonderlijk blad vervolgen

5 Bij deze aanvraag worden de volgende bescheiden overlegd:

a Een situatietekening, vermeldende de kadastrale aanduiding en zo mogelijk de straatnaam en het huisnummer van het bouwwerk c.q. het object niet zijnde een bouwwerk, op een schaal niet kleiner dan 1:1000.

b Een bouwkundige plattegrondtekening en een doorsnede van het bouwwerk c.q. de bouwwerken op een schaal van tenminste 1:100, aangevende de indeling, de bestemming van de verschillende ruimten en de aan te brengen brandveiligheidsvoorzieningen, waarop voor de in artikel 6.1.1, eerste lid, onder c en d, van de bouwverordening bedoelde bouwwerken tevens de opstelling van de bedden moet zijn aangegeven.

c Voor een bouwwerk, als bedoeld in artikel 6.1.1, eerste lid, onder a, van de bouwverordening, daaronboven: een plattegrond en een doorsnede op een schaal van tenminste 1:100, aangevende de vrij te houden gang- en looppaden en de overige voor het publiek beschikbare vrije vloeroppervlakte.

d Voor een bouwwerk, als bedoeld in artikel 6.1.1, eerste lid, onder a, van de bouwverordening, voor zover daarin een behoeve van de gebruikers zitplaatsen in rijen worden opgesteld; daaronboven: een plattegrondtekening en een doorsnede op een schaal van tenminste 1:100, aangevende de opstelling van zitplaatsen, de vrij te houden gang- en looppaden en de overige voor het publiek beschikbare vrije vloeroppervlakte.

N.B.1 De tekeningen moeten duidelijk en zaakkundig zijn uitgevoerd, een en ander overeenkomstig het gestelde in bijlage 2 en artikel 6 van bijlage 1 van de bouwverordening, c.q. van de brandbeveiligingsverordening.

N.B.2 Alle bijlagen moeten door de aanvrager of diens eventuele gemachtigde zijn ondertekend, resp. gewaarmerkt.

6 Overige:

- Is voor de inrichting een bouwvergunning aangevraagd? *Zo ja, ontvangstbewijs bijvoegen.*
- Is het pand een monument? *Zo ja, dan dient ook een monumentenvergunning aangevraagd te worden.*
- Is voor de inrichting een milieuvergunning aangevraagd? *Zo ja, ontvangstbewijs bijvoegen.*

7 Plaats: Datum: Handtekening eventuele gemachtigde:

Plaats: Datum: Handtekening exploitant:

© wsu uitgeverij nr. 30271 1/2003

Wageningen

Waar stuurt u het formulier naar toe?

Gemeente Wageningen
Afdeling Sector Ruimte
t.a.v. cluster vergunningverlening
Postbus 1
6700 AA Wageningen

Wat moet u met dit formulier meesturen?

Bij uw aanvraag stuurt u kopieën mee in tweevoud van situatietekeningen en plattegronden. Stuur altijd kopieën. Bewaar zelf de originele documenten.

Checklist
- Situatietekening (schaal 1:1000) waarop aangegeven:
- Kadastrale aanduiding van het terrein
- Situering monument op het terrein inclusief maatvoering
- Aangrenzende percelen en bouwwerken
- Ontsluiting van het terrein

- Plattegrond van iedere bouwlaag (schaal 1:100) waarop aangegeven:
- Maatvoering
- Bestemming en gebruik van de ruimten
- Toegangen
- Vrij te houden gang en loeppaden
- Voor zover aanwezig de plaats van brandveiligheidsvoorzieningen
- Zelfsluitende rook en brandwerende deuren
- Indien van toepassing, de opstellingsruimten van tafels, stoelen stand of podia

U heeft de aanvraag opgestuurd. En dan?

Nadat wij uw aanvraag hebben ontvangen wordt u benaderd door een medewerker van de Brandweer om een afspraak te maken om uw pand te inspecteren op brandveilig gebruik. De Brandweer controleert uw pand. Indien uw pand akkoord wordt bevonden, ontvangt u een gebruiksvergunning volgens uw aanvraag. Indien uw pand niet helemaal akkoord wordt bevonden, dient u het binnen bepaalde termijnen in overeenstemming te brengen met de eisen, of ontvangt u een gebruiksvergunning met beperking.

Voor informatie over de status van uw aanvraag kunt u contact opnemen met Loket Ruimte, Stadskantoor 1, telefoon 0317 492 700. Het loket is op werkdagen geopend van 9.00 t/m 12.00 uur.

8

Stap 11 - Ontwerp een goede uitleg

Leg in het formulier zelf zoveel mogelijk duidelijk uit. Maak een aparte uitleg zo kort en praktisch mogelijk zodat het de gebruiker weinig moeite kost dit te lezen. Laat overbodige informatie weg. Gebruik tekeningen als dat het invullen makkelijker maakt.

Stap 12 - Laat het formulier testen

Laat formulieren altijd testen. Dat kan door onafhankelijke speciale testgroepen. Dit is een best goedkope en eenvoudige manier om een formulier te toetsen of het makkelijk in gebruik is. Daarmee heb je snel problemen zichtbaar en kun je ze oplossen. Je kan het echter ook altijd door collega's of bekenden laten lezen. Zie paragraaf 4.9 over het inzetten van testpanels.

Stap 13 – Werk formulieren op tijd bij

Neem de formulieren regelmatig door. Reageer zo snel mogelijk als duidelijk wordt dat een formulier voor problemen zorgt. Zorg dat formulieren modern en actueel zijn. Zie hoofdstuk 5 over het beoordelen van het beleid voor duidelijke overheidscommunicatie en de uitvoering daarvan.

Stap 14 – Zorg voor een goede ontvangstbevestiging

Inwoners en ondernemers die het formulier hebben ingevuld en verstuurd, twijfelen soms of het wel goed is aangekomen. Het sturen van een (automatische) ontvangstbevestiging neemt deze twijfel weg. Op die manier stel je de gebruiker van het formulier gerust dat alles volledig is ingevuld en goed is aangekomen.

4.4 Brieven schrijven

Een brief aan een inwoner schrijf je met een bepaald doel. Je wilt de inwoner bijvoorbeeld informeren over iets. Of je hebt informatie van hem of haar nodig. Of het is tijd dat de lezer in actie komt. Wat het doel van je brief ook is, je hebt de meeste kans dit te bereiken als je ervoor zorgt dat de inwoner je brief snel en gemakkelijk kan begrijpen. Denk vooraf goed na over de reden van de brief zodat je de brief zo goed mogelijk voor de lezer schrijft. Zo weet je welke boodschap je centraal moet zetten en welke toon je het beste kunt aanslaan.

Denk goed na over de manier waarop je je brief het beste kunt opbouwen. Een brief bestaat bijna altijd uit drie delen:

1. De inleiding. De inleiding gebruik je om de lezer voor te bereiden op de belangrijkste boodschap van de brief.
2. De kern. De kern bevat de belangrijkste boodschap van de brief.
3. Het slot. Het slot is er voor de nazorg.

Naast een inleiding, kern en slot heeft een brief nog een aantal vaste onderdelen:

- Een briefhoofd
- Een aanhef
- Een afscheidsgroet
- De ondertekening

We bespreken de genoemde onderdelen van je brief in de volgorde waarop je deze verwacht aan te treffen.

> *"De meeste besluiten en brieven zijn voor heel veel mensen te ingewikkeld. Een samenvatting van de kern op 1 A4 kan ze enorm helpen om te begrijpen wat hun rechten en plichten zijn."*
>
> *Yousuf Yousufi, Ambassadeur digitale toegankelijkheid VNG - Aanjaagteam digitale toegankelijkheid*

Stap 1 – Zet in het briefhoofd alle administratieve gegevens

Het briefhoofd is het deel in een brief dat boven de inhoudelijke tekst staat. Door een briefhoofd hebben de lezer en jijzelf een goed overzicht van alle administratieve gegevens die voor je brief van belang zijn. In het briefhoofd staan de adresgegevens van jezelf, de adresgegevens van de lezer, de datum waarop je je brief verstuurt, het onderwerp van de brief en soms ook nog een kenmerk voor je eigen administratie. Een voorbeeld van een briefhoofd zie je bij stap 3.

Stap 2 – Zet je adresgegevens in je brief

Vermeld je adresgegevens, zodat de lezer weet wie de brief heeft gestuurd. Vermeld daarnaast een telefoonnummer of een emailadres waar de ontvanger voor info naar toe kan bellen of mailen. Dit mag een algemeen nummer of emailadres zijn van het gemeentelijke klant contact centrum. Een lezer die wil reageren, weet dan direct waar hij of zij je kan bereiken. Contactgegevens staan doorgaans in het briefhoofd. Let er wel op dat je alleen de gegevens vermeldt die nodig zijn. Een voorbeeld van hoe je je adresgegevens in je brief zet, vind je bij stap 3.

Stap 3 – Zet de adresgegevens van de ontvanger in je brief

Zet de adresgegevens van de geadresseerde altijd in de brief zelf. Dit doe je links in het briefhoofd. Als je je eigen adresgegevens linksboven hebt gezet, zet je de adresgegevens van de lezer daaronder.

Hieronder zie je een voorbeeld van een briefhoofd met de vermelding van je eigen adresgegevens en de adresgegevens van de ontvanger.

Naam afzender
Staat en huisnummer afzender
Postcode en plaats afzender
Telefoonnummer
E-mailadres

Naam ontvanger
Straat en huisnummer ontvanger
Postcode en plaats ontvanger

Plaats en datum

Onderwerp

Eventueel: kenmerk voor je eigen administratie

Het adres ziet er zo uit als je een brief schrijft naar een privépersoon:

Naam van de geadresseerde
Straat en huisnummer
Postcode en woonplaats

Het adres ziet er zo uit als je een brief schrijft naar een persoon bij een organisatie:

Naam van de organisatie
De afdeling waar de persoon werkt (als dit nodig is)
Naam van de geadresseerde
Straat en huisnummer
Postcode en vestigingsplaats

Het adres ziet er zo uit als je een brief schrijft naar meerdere personen (bijvoorbeeld naar een familie):

Familie Visser
Straat en huisnummer
Postcode en woonplaats

Stap 4 – Kies de juiste aanhef

Wat is je relatie met de lezer? Ken je de lezer niet goed? Dan is 'geachte' in combinatie met de achternaam de meest gebruikelijke aanhef. Maar het komt ook afstandelijk over. 'Beste' is veel minder afstandelijk en kan in de meeste gevallen prima. Misschien wel in combinatie met de voornaam van de lezer.

Genderneutrale adressering en aanhef van je brief

Je weet niet altijd of de lezer een man of vrouw is. Je kan ook niet altijd weten of de lezer zich wel als man of vrouw wil identificeren. Vermijd dan een duidelijke verwijzing naar geslacht/gender te noemen en gebruik alleen de voorletter en achternaam in het adres en de aanhef.

Wil je bij het schrijven rekening houden met seksuele en genderdiversiteit? De gemeente Amsterdam geeft taaltips voor een respectvolle en inclusieve manier van communiceren voor de LHBTIQ+ doelgroep.

Stap 5 – Schrijf een korte inleiding

Een inleiding van een brief bestaat uit enkele onderdelen. Je benoemt de aanleiding van je brief. Als je al contact met de lezer hebt gehad, dan kun je daar bijvoorbeeld naar verwijzen. Je staat in de inleiding ook kort en bondig stil bij het onderwerp of de vraag van de lezer. En je legt het doel van je brief uit. Val niet met de deur in huis. Vertel de kernboodschap van je brief nog niet in de inleiding. Als je een actie van de lezer verwacht, zorg er dan wel voor dat dit in de inleiding al duidelijk wordt.

Voorbeeld van een inleiding

Op 20 juni 2022 stuurde u ons een brief. U heeft een aantal vragen over de verbouwing van uw huis. In deze brief leest u de antwoorden op uw vragen.

Stap 6 – Zet de informatie in de kern die voor de lezer het allerbelangrijkst is

De kern van je brief is voor de informatie die je aan de lezer moet overbrengen. Zet meteen bovenaan de informatie die voor de lezer het allerbelangrijkst is. Dus dat is in de eerste regel van de tweede alinea (als je de inleiding als eerste alinea telt). Daarna is er ruimte voor toelichting en uitleg.

Als je de lezer informeert over een beslissing die je hebt genomen, heb je misschien de neiging om eerst de achtergrond en argumenten te vertellen. Daarna leg je uit welke conclusies je daaruit trekt. Dit is namelijk de denkvolgorde waarin je tot je beslissing bent gekomen. Maar voor de lezer is het prettiger om eerst je beslissing te horen. Of om zo snel mogelijk het antwoord te krijgen op zijn of haar vragen. Die informatie wil hij of zij het liefst meteen weten. Daarna heeft de lezer ruimte in zijn of haar hoofd om je argumenten beter tot zich te nemen.

Als je je beslissing baseert op wetten, regels, voorwaarden of gemaakte afspraken, dan mag je de lezer dat zeker laten weten. Hij of zij merkt dan dat je de materie grondig hebt uitgezocht. Doe dit echter wel op het juiste moment. Licht je standpunt eerst toe in spreektaal.

De kern van een brief waarin je de lezer over een toekenning of afwijzing vertelt, ziet er zo uit:

1. Standpunt: toekenning of afwijzing.
2. Toelichting: de reden van de toekenning of afwijzing.
3. Bron: wetten, regelgeving of gemaakte afspraken.

Wanneer je veel informatie moet overbrengen of meerdere vragen voor de lezer beantwoordt, dan heb je meerdere alinea's in de kern nodig. Iedere alinea start met de belangrijkste informatie en daarna volgt de uitleg of verdere toelichting. Scheid de alinea's van elkaar door witregels. En zet kopjes boven de alinea's in je brief. Daarmee geef je structuur aan je brief en je helpt de lezer later informatie gemakkelijk terug te vinden.

Kopje alinea 1

- Belangrijkste informatie
- Uitleg of toelichting over informatie

Kopje alinea 2

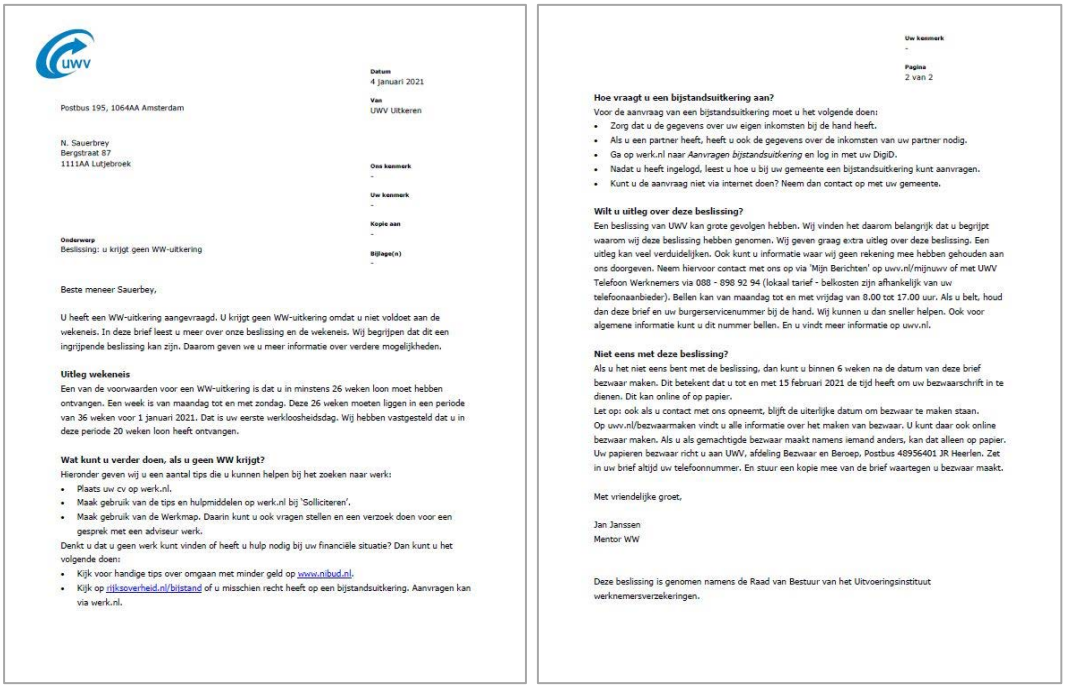
- Belangrijkste informatie
- Uitleg of toelichting over informatie

Je moet de inhoud van je brief afstemmen op de interesse en kennis van de lezer. Dat betekent dat je in begrijpelijke taal moet schrijven. Begrijpelijke taal houdt rekening met het taalniveau van de lezer. In deze gids vind je verschillende hulpmiddelen om begrijpelijk te schrijven. We raden je aan om deze hulpmiddelen te gebruiken. Belangrijke uitgangspunten van begrijpelijk schrijven zijn:

- Beperk de hoeveelheid informatie in je tekst. Communiceer alleen over het nodige.
- Stem je tekst af op de lezer.
- Zet de belangrijkste informatie als eerste zin in een alinea (onder het kopje).
- Schrijf in korte, duidelijke zinnen.
- Schrijf actief. Onpersoonlijk taalgebruik maakt teksten minder duidelijk.
- Gebruik tussenkopjes. Tussenkoppen zijn erg belangrijk. Ze geven de lezer houvast voor de structuur.
- Schrijf niet te moeilijk. Taalniveau B1 komt professioneel over en is helder. In paragraaf 4.2 staan enkele hulpmiddelen die je hierbij helpen.

Probeer bij het schrijven van je brief op de balans te letten tussen de feitelijke informatie die je overbrengt en de emotie die je daarmee bij de lezer oproept. Het is waarschijnlijk een teleurstelling voor een inwoner wanneer je laat weten dat een inwoner geen vergunning krijgt voor een verbouwing. Probeer daarom in je brief empathie te tonen en geef aan dat je begrijpt dat de lezer op een ander antwoord hoopte.

Afbeelding 15. Voorbeeld van empathie in de brieven van het UWV



UWV

Postbus 195, 1064AA Amsterdam

N. Sauerbrey
Bergstraat 87
1111AA Lutjebroek

Datum
4 januari 2021

Van
UWV Uitkeren

Ons kenmerk
-

Uw kenmerk
-

Kopie aan
-

Bijlage(n)
-

Onderwerp
Beslissing: u krijgt geen WW-uitkering

Beste meneer Sauerbey,

U heeft een WW-uitkering aangevraagd. U krijgt geen WW-uitkering omdat u niet voldoet aan de wekeneis. In deze brief leest u meer over onze beslissing en de wekeneis. Wij begrijpen dat dit een ingrijpende beslissing kan zijn. Daarom geven we u meer informatie over verdere mogelijkheden.

Uitleg wekeneis
Een van de voorwaarden voor een WW-uitkering is dat u in minstens 26 weken loon moet hebben ontvangen. Een week is van maandag tot en met zondag. Deze 26 weken moeten liggen in een periode van 36 weken voor 1 januari 2021. Dat is uw eerste werkloosheidsdag. Wij hebben vastgesteld dat u in deze periode 20 weken loon heeft ontvangen.

Wat kunt u verder doen, als u geen WW krijgt?
Hieronder geven wij u een aantal tips die u kunnen helpen bij het zoeken naar werk:
- Plaats uw cv op werk.nl.
- Maak gebruik van de tips en hulpmiddelen op werk.nl bij 'Solliciteren'.
- Maak gebruik van de Werkmap. Daarin kunt u ook vragen stellen en een verzoek doen voor een gesprek met een adviseur werk.

Denkt u dat u geen werk kunt vinden of heeft u hulp nodig bij uw financiële situatie? Dan kunt u het volgende doen:
- Kijk voor handige tips over omgaan met minder geld op www.nibud.nl.
- Kijk op rijksoverheid.nl/bijstand of u misschien recht heeft op een bijstandsuitkering. Aanvragen kan via werk.nl.

Uw kenmerk
-

Pagina
2 van 2

Hoe vraagt u een bijstandsuitkering aan?
Voor de aanvraag van een bijstandsuitkering moet u het volgende doen:
- Zorg dat u de gegevens over uw eigen inkomsten bij de hand heeft.
- Als u een partner heeft, heeft u ook de gegevens over de inkomsten van uw partner nodig.
- Ga op werk.nl naar *Aanvragen bijstandsuitkering* en log in met uw DigiD.
- Nadat u heeft ingelogd, leest u hoe u bij uw gemeente een bijstandsuitkering kunt aanvragen.
- Kunt u de aanvraag niet via internet doen? Neem dan contact op met uw gemeente.

Wilt u uitleg over deze beslissing?
Een beslissing van UWV kan grote gevolgen hebben. Wij vinden het daarom belangrijk dat u begrijpt waarom wij deze beslissing hebben genomen. Wij geven graag extra uitleg over deze beslissing. Een uitleg kan veel verduidelijken. Ook kunt u informatie waar wij geen rekening mee hebben gehouden aan ons doorgeven. Neem hiervoor contact met ons op via 'Mijn Berichten' op uwv.nl/mijnuwv of met UWV Telefoon Werknemers via 088 - 898 92 94 (lokaal tarief - belkosten zijn afhankelijk van uw telefoonaanbieder). Bellen kan van maandag tot en met vrijdag van 8.00 tot 17.00 uur. Als u belt, houd dan deze brief en uw burgerservicenummer bij de hand. Wij kunnen u dan sneller helpen. Ook voor algemene informatie kunt u dit nummer bellen. En u vindt meer informatie op uwv.nl.

Niet eens met deze beslissing?
Als u het niet eens bent met de beslissing, dan kunt u binnen 6 weken na de datum van deze brief bezwaar maken. Dit betekent dat u tot en met 15 februari 2021 de tijd heeft om uw bezwaarschrift in te dienen. Dit kan online of op papier.
Let op: ook als u contact met ons opneemt, blijft de uiterlijke datum om bezwaar te maken staan.
Op uwv.nl/bezwaarmaken vindt u alle informatie over het maken van bezwaar. U kunt daar ook online bezwaar maken. Als u als gemachtigde bezwaar maakt namens iemand anders, kan dat alleen op papier. Uw papieren bezwaar richt u aan UWV, afdeling Bezwaar en Beroep, Postbus 40956401 JR Heerlen. Zet in uw brief altijd uw telefoonnummer. En stuur een kopie mee van de brief waartegen u bezwaar maakt.

Met vriendelijke groet,

Jan Janssen
Mentor WW

Deze beslissing is genomen namens de Raad van Bestuur van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen.

Stap 7 – Schrijf een korte slotalinea

Zorg er altijd voor dat je afsluiting past bij de kern van je brief. In de slotalinea schrijf je waar de lezer extra informatie kan vinden. En je laat weten aan wie en hoe hij vragen kan stellen. Geef daarbij concrete informatie. Denk aan namen, (algemene) telefoonnummers, e-mailadressen en andere contactgegevens die van belang zijn. Je kan de slotalinea ook gebruiken om afspraken nog eens duidelijk samen te vatten. Sluit je brief daarom af met enkele van de volgende onderdelen:

- Als je een lange brief schrijft, vat dan de inhoud ervan aan het einde in 1 of 2 zinnen samen.
- Als je slecht nieuws brengt, toon dan empathie: "Ik begrijp dat u op een andere beslissing hoopte."
- Als de lezer iets echt niet mag vergeten, herhaal dit dan nog eens kort in het slot van je brief.
- Als je zelf nog iets voor de lezer gaat regelen, noem dit dan kort.
- Geef aan dat de lezer contact met je kan opnemen met vragen. Noem je contactgegevens.

Stap 8 – Sluit je brief passend af

Na de slotalinea neem je afscheid van de lezer. Dat doe je met een afscheidsgroet. 'Met vriendelijke groet' is een goede keuze voor de afsluiting van je brief. 'Met hartelijke groet' kan ook. Welke keuze je ook maakt, de afsluiting moet passen bij de relatie die je met de lezer hebt. Hier gaan we ervan uit dat de relatie zakelijk is.

Een zakelijke brief is pas af als je deze hebt ondertekend. Laat na je afscheidsgroet enkele witregels open. Schrijf vervolgens je naam en functie. In de open ruimte kun je je handtekening kwijt. Je kan soms ook een digitale handtekening gebruiken. Er zijn verschillende soorten digitale handtekeningen. Van een simpele scan tot gekwalificeerde digitale handtekeningen met officieel certificaat. Welke je nodig hebt, is afhankelijk van het doel van je brief. Als het om een juridisch document gaat, is vaak een digitale handtekening met certificaat nodig.

Als je een brief namens iemand schrijft en je de brief ook namens die persoon ondertekent, gebruik dan: 'namens'. En als je bijlagen toevoegt aan de brief, noem deze dan. De lezer wil graag zien of hij het gevraagde aantal bijlagen heeft ontvangen en of dit de juiste zijn.

Tot slot – Gebruik van beeldtaal

Soms is het beter om illustraties te gebruiken in plaats van tekst, overweeg dus om deze toe te voegen. Mensen zijn visueel ingesteld, waardoor zij binnen een paar seconden beslissen of ze blijven kijken of lezen. Illustraties zijn perfect wanneer je complexe zaken uit wilt leggen. Je boodschap wordt duidelijker. Je kunt een ingewikkeld verhaal samenvatten in één afbeelding. Hoe complex de materie ook is. Tenslotte blijft een illustratie langer hangen in het geheugen van de lezer. Voor het gebruiken van illustraties zijn onder andere de volgende hulpmiddelen en verwijzingen beschikbaar:

- Beeldkompas. Beeldkompas is van de Rijksoverheid en bevat allerlei hulpmiddelen, vragenlijsten en mini-cursussen om (beter)met beeldtaal te werken.
- Beeldbrieven. Beeldbrieven zijn een goed voorbeeld van het gebruiken van illustraties om de communicatie over belangrijke onderwerpen duidelijk te maken. In het najaar van 2022 vind je op Gebruiker Centraal geteste voorbeelden van teksten (zoals brieven en formulieren) en beeldtaal (zoals iconen).
- Bladerboeken visueel communiceren. Dit handboek geeft een stappenplan en handige tips over visueel communiceren.

De VNG maakt voorbeelden van direct duidelijke standaardbrieven voor gemeenten. Deze standaardbrieven kunnen je enorm helpen bij het schrijven van je eigen brieven.
Let op: de meeste standaardbrieven van een gemeente staan als sjabloon in een softwaresysteem van een ICT-dienstverlener. Sommige sjablonen kun je daardoor niet zelf op maat aanpassen. Maak hierover afspraken met de ICT-dienstverlener.

4.5 E-mails schrijven

E-mail heeft de manier waarop we werken grondig veranderd. Dankzij e-mail kunnen we goedkoop en snel communiceren met inwoners, collega's en anderen. Voor velen van ons is e-mail nu het belangrijkste communicatiemiddel tijdens het werk. De uitgangspunten voor het schrijven van e-mails zijn niet heel anders dan die voor het schrijven van brieven (paragraaf 4.4). In dit hoofdstuk bespreken we enkele aanvullende aandachtspunten waar je op moet letten bij het schrijven van e-mails.

Stap 1 – Gebruik altijd het juiste adresveld

Gebruik altijd het juiste adresseringsveld, zodat mensen weten van wie je verwacht dat ze het eerst reageren op de informatie. Hieronder staan de onderdelen van een e-mail. Dit is hoe je adresseert in een e-mail.

Aan - hier typ je het e-mailadres van de persoon naar wie je schrijft.
CC - dit is voor de e-mailadressen van andere mensen die de informatie in je e-mail moeten zien.
BCC - adressen die je in dit veld invoert, zijn 'verborgen' voor de andere mensen die het bericht ontvangen.

Stap 2 – Hou je aan grammaticaregels en schrijf begrijpelijk
E-mails zijn schriftelijke mededelingen en hebben in het algemeen tot doel informatie te verzenden. E-mails worden als minder formeel ervaren dan een gedrukte zakelijke brief. Maar het is wel belangrijk om je aan de regels van grammatica en de uitgangspunten van begrijpelijke taal te houden.

Je moet e-mails altijd met dezelfde zorg schrijven die je zou gebruiken bij het schrijven van een formele brief. Controleer altijd je spelling en grammatica. De meeste e-mailtoepassingen doen dit automatisch voor je. Bedenk dat slordige communicatie een slecht beeld geeft van zowel jou als je gemeente. Gebruik geen 'sms'-afkortingen. Hoewel sommige mensen misschien begrijpen wat 'gr' betekent (groet), doen veel mensen dat niet.

Breng je boodschap kort en bondig over. Probeer je bij het schrijven steeds te verplaatsen in je lezer: wat weet hij of zij al? Wat wil hij of zij weten? Wat moet hij of zij weten? Die drie vragen bepalen hoe beknopt of hoe uitgebreid je boodschap in je e-mail moet zijn. Tegelijkertijd helpt met name de eerste vraag ook te bepalen welke woordkeuze het beste aansluit bij het kennisniveau van de lezer.

Stap 3 – Kies de juiste toon
Een ambtelijke schrijfstijl met wollige zinsconstructies past nergens, bovendien is het niet prettig lezen. Door korte, actieve zinnen te schrijven en begrijpelijke woorden te kiezen, bereik je je doel het snelst: de lezer snapt wat er van hem of haar verwacht wordt.

De manier waarop je met de lezer communiceert, hangt samen met de relatie die je met de lezer hebt. Dat kan uiteenlopen van afstandelijk (bijvoorbeeld in een conflict), zakelijk en wel vriendelijk tot informeel als iemand een goede bekende is. Natuurlijk wil je als gemeente op een professionele manier overkomen, dus is het waarschijnlijk niet gepast om een heel informele toon te kiezen.

Je kunt een e-mail openen met 'Beste' en sluiten met 'Met vriendelijke groeten'. 'Hoi' is niet echt geschikt voor zakelijke e-mails, tenzij je bekend bent met de persoon naar wie je schrijft. Als je de volledige naam van de persoon niet weet, gebruik dan alleen 'Beste' of bijvoorbeeld de titel van de persoon.

Stap 4 – Gebruik 'disclaimers' en 'handtekeningen' gepast
Veel gemeenten staan erop om een e-mail 'disclaimer' ('vrijwaring') onderaan al hun uitgaande e-mails te gebruiken. Er is enige twijfel over hoe juridisch bindend deze disclaimers zijn, en ze kunnen het beste worden gebruikt om de lezer te vertellen dat de inhoud van een e-mail vertrouwelijk is. Als je verantwoordelijk bent voor het opstellen van een disclaimer voor je afdeling of gemeente, probeer dan de lengte tot een minimum te beperken. Zorg ervoor dat lezers deze verschillen kunnen zien van de rest van de tekst.

Net als disclaimers moeten 'handtekeningen' kort worden gehouden. Vermeld je naam, vestigingsadres en contactgegevens. Vermijd het opnemen van slogans of websitelinks die niet relevant zijn voor de inhoud van je e-mail. Gebruik ook geen 'betekenisvolle citaten' zoals 'Wees de verandering die je in de wereld wil zien'. Het komt soms pretentieus over en brengt niet altijd het juiste beeld van je gemeente over.

Belangrijkste punten om te onthouden bij het schrijven van een e-mail:

- Wees kort in je tekst. Onthoud dat mensen elke dag veel e-mails ontvangen en lezen. Probeer een maximale lengte van vijf alinea's aan te houden. Als je bericht erg lang is, bekijk dan of je het als bijlage kunt verzenden.
- Gebruik een gepast e-mailadres om je e-mail te verzenden. Als je geen zakelijk e-mailadres hebt, stel er dan een in met je naam of de naam van je gemeente.
- Zorg ervoor dat je je e-mail een duidelijke titel geeft in het onderwerpvak. Dit helpt de lezer om op een later tijdstip naar je e-mail te verwijzen. Probeer titels kort te houden.

- Gebruik 'platte tekst' voor je opmaak.
- Gebruik lijsten met opsommingstekens en houd alinea's kort. Als je voor de eerste keer naar iemand schrijft, structureer je e-mail dan zoals je een brief zou doen met een inleiding, de kern en het slot. Ofwel met een begin, een midden en een einde.
- Gebruik geen blokletters (woorden in hoofdletters). Ze geven de indruk dat je tegen je lezer schreeuwt.
- Gebruik geen 'emoticons' (combinaties van letters die emoties vertegenwoordigen) in formele e-mails. Bijvoorbeeld: :-) (blij) of :-((verdrietig).
- Vermijd over-vertrouwde taal, straattaal of afkortingen - zoals LOL (hardop lachen) of BTW (trouwens).
- Wees niet slordig met grammatica en negeer de opmaak niet. Het is misschien sneller om je e-mail te schrijven zonder hoofdletters te gebruiken, maar het ziet er onprofessioneel uit voor de lezer.
- Als je foto's of documenten met je e-mail verzendt, zorg er dan voor dat ze een redelijke bestandsgrootte hebben (minder dan 5 MB), aangezien grote bestanden problemen kunnen veroorzaken voor de persoon die ze ontvangt. Zorg ervoor dat je de lezer vertelt dat je een bijlage hebt toegevoegd.
- Beantwoord een e-mail altijd zo snel mogelijk.
- Verzend liever geen onnodige antwoorden (zoals "bedankt!"). Mensen verliezen daardoor het overzicht.

4.6 Schrijven voor websites

Deze gids gaat ervan uit dat je enige kennis hebt van hoe webpagina's werken. We gaan echter niet in detail in op HTML (de codering die wordt gebruikt om webpagina's te schrijven). We willen richting geven. Meer informatie over de technische eisen die de wet stelt met betrekking tot digitale toegankelijkheid, vind je op de website van Digitale Overheid. Houd bij het opstellen van webteksten verder rekening met de Ontwerpprincipes digitale dienstverlening van Gebruiker Centraal.

Stap 1 – Help bezoekers om zich te oriënteren

De gouden regel van een goede website of webpagina is om eerst te beslissen wat je wilt dat je website of webpagina doet en vervolgens technologie te gebruiken om je doel te bereiken. Een website of een webpagina is een communicatiemiddel, geen manier om te pronken met je technische vaardigheden.
Wanneer iemand jouw website of webpagina bezoekt, dan moet het meteen duidelijk zijn:

- van wie de website of webpagina is;
- welk doel de website of webpagina dient; en
- hoe je contact kunt opnemen.

Houd er rekening mee dat mensen je website of webpagina niet altijd op de startpagina binnenkomen (de 'voorpagina' die mensen krijgen als ze het websiteadres typen). Ze kunnen bijvoorbeeld een link volgen van de ene website naar een speciale pagina op jouw website, of ze kunnen een speciale pagina hebben gevonden via een zoekmachine. Dit betekent dat het een goed idee is dat elke webpagina een duidelijke link heeft naar:

- de startpagina;
- basisinformatie over jouw gemeente of over het onderwerp;
- een gids voor pagina's op de website (een 'sitemap'); en
- contactgegevens van jou of je gemeente.

Stap 2 – Schrijf korte, begrijpelijke webteksten

Mensen lezen minder en haken sneller af op internet. Bij het schrijven van webteksten moet je daarom een paar dingen in gedachten houden:

- Noem het belangrijkste eerst. Begin met de informatie die alle bezoekers moeten weten.
- Beperk je per pagina tot één onderwerp; dat houdt het overzichtelijk.
- Schrijf webteksten zo kort mogelijk. Blijf bij de kern van je onderwerp. Maak een alinea niet langer dan 6 regels en belicht daarin steeds één aspect van het onderwerp. Schrijf korte zinnen.
- Maak duidelijke tussenkopjes. Formuleer boven iedere alinea een kop die de lading goed dekt. Lezers scannen de tekst en beslissen op basis van de koppen of het onderwerp al dan niet interessant is.
- Schrijf begrijpelijk. Houd het simpel. Vermijd moeilijke woorden en formeel taalgebruik.
- Gebruik opsommingstekens. Opsommingstekens geven een kort en overzichtelijk beeld.
- Het is in de regel noodzakelijk om de huisstijl van jouw gemeente te gebruiken.
- Het kan moeilijk zijn om de exacte grootte van je tekst op elk scherm te bepalen. Als algemene richtlijn geldt echter dat een regel tekst (in een kolom of over het hele scherm) niet langer mag zijn dan 70 tekens.
- Vermijd onderstrepingen. Dit is verwarrend. Bezoekers kunnen dit als een link zien. Gebruik daarom **vetgedrukte tekst** als je ergens extra nadruk op wilt leggen.
- Als je stukjes tekst als link gebruikt, probeer dan de woorden 'klik hier' te vermijden. Gebruik in plaats daarvan tekst voor de link die zegt wat de bestemming van de link is. Slechtziende mensen gebruiken vaak een schermlezer, die de tekst op een website omzet naar spraak. Wanneer iemand een schermlezer gebruikt om een van de links op de pagina te kiezen, zullen ze alleen de woorden horen die voor de link worden gebruikt. Alleen het horen van 'klik hier' zal hen niet vertellen waar de link voor is.

  Dus niet: 'Voor meer informatie klik hier'

  Maar wel: 'Kijk voor meer informatie op onze website'

Op het moment van schrijven van deze gids stelt Gebruiker Centraal actuele modelteksten voor gemeentelijke websites beschikbaar, inclusief instructies hoe deze te gebruiken. Deze modelteksten kunnen je helpen bij het schrijven van je eigen webteksten. De modelteksten gaan over de 29 toptaken van gemeenten.

4.7 Kennisgevingen schrijven

Alle gemeenten stellen in totaal ieder jaar honderdduizenden kennisgevingen op. Om inwoners en ondernemers een echte mogelijkheid te geven in actie te komen tegen ontwikkelingen in hun omgeving, moeten deze kennisgevingen zowel juridisch correct als gemakkelijk te begrijpen zijn. Hier leggen we uit hoe je stapsgewijs een kennisgeving opstelt.

Stap 1 - Maak gebruik van bestaande bekendmakingen (modelkennisgevingen)

Maak gebruik van de modellen in het document Modelkennisgevingen omgevingsvergunning. Omdat 90% van alle bekendmakingen van gemeenten over de omgevingsvergunning gaat, staan in het document alleen modelkennisgevingen over de omgevingsvergunning. Maar met een kleine aanpassing van de tekst kun je de modellen ook voor andere vergunningen gebruiken.

Stap 2 - Kies het juiste model kennisgeving (bekendmaking)

Er zijn vijf modellen. De vijf modellen verschillen op basis van proceduretype en -status:

1. Modelkennisgeving aanvraag omgevingsvergunning reguliere procedure
2. Modelkennisgeving aanvraag omgevingsvergunning uitgebreide procedure
3. Modelkennisgeving ontwerpbesluit omgevingsvergunning uitgebreide procedure
4. Modelkennisgeving definitief besluit omgevingsvergunning reguliere procedure
5. Modelkennisgeving definitief besluit omgevingsvergunning uitgebreide procedure

Bepaal welk model je nodig hebt voor jouw kennisgeving.

Stap 3 - Maak het model op maat

Na het kiezen van de juiste bekendmaking heb je een handige basis voor je eigen kennisgeving. Vervolgens ga je maatwerk leveren. Dit doe je door het model te vullen met gegevens die precies beschrijven waarover jij inwoners en ondernemers wilt informeren. Het gaat om:

- Gegevens over jouw gemeente. Denk aan contactgegevens. Deze gegevens vul je eenmalig in, als je voor het eerst aan de slag gaat met een modelkennisgeving. Vanaf dan heb je een model speciaal voor jouw gemeente.
- Gegevens over jouw zaak. Denk aan de activiteit en het adres daarvan. Bij sommige zaaksystemen worden alle gegevens over jouw zaak automatisch opgehaald. Bij andere zaaksystemen moet je (een gedeelte van) de gegevens over jouw zaak handmatig invullen.

Houd je bij het opstellen van kennisgevingen in ieder geval altijd aan de volgende regels:

- De titel van de kennisgeving geeft voldoende informatie om te beoordelen of de inhoud mogelijk interessant is.
- De inhoud van de kennisgeving beschrijft de zaak voldoende om te beoordelen of het voor een bepaalde inwoner of ondernemer nodig is om hiertegen in actie te komen.
- De titel en de inhoud van de kennisgeving zijn geschreven in duidelijke taal.

4.8 Zelf teksten controleren

Leg je tekst na het opstellen even weg. Loop je tekst daarna nog eens helemaal door. Daarbij let je natuurlijk op de inhoud, maar het is ook belangrijk om te letten op de duidelijkheid van je taalgebruik. Bij het controleren op duidelijke taal kun je gebruikmaken van verschillende hulpmiddelen.

Controleren woorden

Op woordniveau kun je gebruikmaken van de Alternatieven voor ouderwetse en formele woorden. Met dit hulpmiddel vervang je ouderwetse en moeilijke woorden eenvoudig door moderne en begrijpelijke woorden. Dit maakt je tekst duidelijker en laat je tekst beter aansluiten op het normale, dagelijkse taalgebruik.

Controleren gehele tekst

Naast een controle op woordniveau kun je gebruikmaken van hulpmiddelen waarmee je je gehele tekst controleert op verschillende kenmerken die de duidelijkheid vergroten. Houd bijvoorbeeld de nieuwe Direct Duidelijk checklist[10] naast je tekst. Ga na of je tekst voldoet aan alle punten, of in ieder geval aan zo veel mogelijk punten. Speciaal voor brieven en e-mails kun je gebruikmaken van de Checklist standaardbrieven en -mails. Met dit hulpmiddel controleer je je tekst op 20 punten. Als je de lezer vraagt om iets te doen of te laten, gelden nog eens 10 extra punten die helpen om de inwoner of ondernemer te laten doen wat jij wilt.

Automatisch controleren

Gebruik de automatische controle als je de hulpmiddelen hierboven niet gebruikt of gewoon nog een extra controle wilt uitvoeren. Bij een automatische controle voer je je tekst in een digitaal programma in. Het programma geeft je meteen een handig overzicht van de verbeterpunten en -voorstellen. Tussen de beschikbare hulpmiddelen bestaan enkele verschillen. Maar welk hulpmiddel het prettigste werkt, is ook vrij persoonlijk. Vergelijk de volgende hulpmiddelen en bepaal welke voor jou het handigst is:

- LiNT.[11] LiNT staat voor Leesbaarheidsinstrument voor Nederlandse Teksten. LiNT is beschikbaar op de online omgeving van de Universiteit Utrecht. Je maakt eerst een account aan. LiNT is gratis en speciaal bedoeld voor overheden. LiNT beoordeelt teksten op een aantal kenmerken op woord- en zinsniveau. Dit leidt tot een score, die is in te delen op 4 niveaus van moeilijkheid.

10 De nieuwe Direct Duidelijk checklist staat in bijlage 8 van het rapport Monitor Begrijpelijke Overheidsteksten. Deze vervangt de originele checklist, die in bijlage 7 staat.

11 Zie voor meer informatie Over LiNT - LiNT (gebruikercentraal.nl) en Leesbaarheidsinstrument voor Nederlandse Teksten (LiNT) - LiNT (gebruikercentraal.nl).

- Textmetrics. Textmetrics geeft adviezen over de leesbaarheid, stijl en opmaak van je tekst.
- Schrijfassistent. Dit is een toegankelijk Belgisch hulpmiddel, dat adviezen geeft over spelling en stijl.

Door gebruik te maken van de hulpmiddelen, kom je erachter hoe je je tekst anders zou kunnen opstellen. Bedenk wel dat hulpmiddelen niet voor niets hulpmiddelen heten. Ze geven slechts ideeën en dwingen je nergens toe. Jij bent altijd zelf degene die bepaalt of je een idee overneemt.

4.9 Je tekst laten testen door lezers

Hoe je helder schrijft en duidelijk communiceert, verschilt per doelgroep (zie paragraaf 3.3). Door mensen uit je doelgroep te betrekken, kom je erachter welke schrijfstijl of manier van communiceren voor hen werkt. Directe feedback van de doelgroep geeft inzicht in de redenen waarom iets wel (of niet) duidelijk is.

De winst van testgroepen

Directe feedback van de doelgroep kan je krijgen met hulp van testgroepen en gebruikerstesten. Gebruikerstesten zijn een sterk middel om meer te weten te komen over het effect van een tekst op je doelgroep. Zij testen of jouw communicatiemateriaal helder is en geven concrete verbetertips. Het organiseren van gebruikerstesten kost tijd en inspanning, maar levert ook veel op:

- Betere teksten. Je vergroot de kans dat jouw tekst de juiste doelen bereikt.
- Betere schrijvers. Kennisname van gebruikerstesten leidt tot een verbetering van de schrijfvaardigheid in nog te schrijven teksten.
- Betere processen. Door gebruikerstesten komen er soms andere problemen (in procedures of processen) aan het licht. Bijvangst die mooi meegenomen is bij het verhelderen van een tekst.

Testpanels kun je laten organiseren door ervaren organisaties of zelf organiseren. Het Expertpanel Gebruiksvriendelijkheid is een bestaand panel dat jouw brief, tekst of website kosteloos beoordeelt. Zo kun je snel jouw communicatiemateriaal laten testen op begrijpelijkheid en gebruiksvriendelijkheid.

Kies je ervoor om zelf een testpanel te organiseren? Dan kan het handig zijn om dit de eerste keer via een concreet stappenplan aan te pakken.

- Deze handleiding voor het testen van teksten bij de doelgroep legt via een uitgebreid stappenplan uit hoe je een gebruikerstest opzet.
- Een kortere versie vind je in dit stappenplan van gebruikerstesten. Naast het stappenplan vind je hier ook methodes om gebruikerstesten af te nemen.
- Deze video van ABC Beleidshulp legt kort en bondig uit hoe je een testpanel van ervaringsdeskundigen opzet. De video gaat speciaal over testpanels van mensen met lage taalvaardigheden, maar de tips zijn ook bruikbaar voor andere doelgroepen.
- Houd ook de website van Gebruiker Centraal in de gaten. Hier vind je vanaf het najaar 2022 een pagina over het testen van teksten, met verschillende methoden, richtlijnen en vragen die je kunt stellen als je gaat testen.

Met behulp van bovenstaande hulpmiddelen zou je goed in staat moeten zijn een testpanel of gebruikerstest te organiseren. Onderstaand tekstkader geeft hier nogmaals beknopt de gouden regels voor het organiseren van een gebruikerstest weer.

Voorbereiding van een gebruikerstest:

- Stel onderzoeksvragen vast.
- Bepaal je testmethode (bijv. interview, focusgroepsgesprek of plus-min-methode).
- Stel je testgroep samen. Zorg daarbij voor een juiste afspiegeling van de doelgroep.

Bij het afnemen van een gebruikerstest zijn deze factoren van belang:

- Plaats testpersonen in de helpersrol en benadruk dat er geen foute antwoorden zijn. Maak daarnaast duidelijk wat je eigen rol is (bijv. begeleider van de gebruikerstest).

- Stel jezelf neutraal/positief en begripvol op: alle commentaar van de testpersoon is welkom. Ga niet in discussie over de gegeven antwoorden.
- Beantwoord geen vragen, maak duidelijk dat je niet mag helpen. Het gaat om de ervaring van de testpersoon.

Einde van de gebruikerstest:

- Bedankt de testpersoon en vraag of alles duidelijk was.
- Na het opstellen van de definitieve tekst: laat de tekst aan de testpersoon zien, zodat hij/zij weet waaraan hij/zij heeft bijgedragen.

5 Beoordelen

Waar gaat dit hoofdstuk over?
Hoofdstuk 5 gaat over de fase 'beoordelen'. Het gaat in op verschillende hulpmiddelen die je helpen bij het beoordelen van duidelijke communicatie. We beschrijven in dit hoofdstuk ook hoe je het beleid voor duidelijke communicatie beoordeelt, welke onderdelen altijd in je beoordeling moeten zitten en welke stappen je doorloopt bij het beoordelen.

Voor wie is dit hoofdstuk bedoeld?
Dit hoofdstuk is voor leidinggevenden en beleidsmedewerkers.

5.1 Hoe beoordeel je het beleid?

Naast het beoordelen (controleren en toetsen) van concrete teksten, kun je op een algemener niveau ook het gehele beleid voor duidelijke communicatie beoordelen. Het gaat dan om een zogeheten beleidsevaluatie. Een beleidsevaluatie is een onderzoek naar de effecten van beleid en de uitvoering daarvan. Het doel van een beleidsevaluatie is het krijgen van inzicht in de doeltreffendheid en doelmatigheid van beleid. Doeltreffendheid is de mate waarin het vooraf beoogde doel dankzij het beleid is bereikt. Doelmatigheid is de mate waarin effecten en prestaties met een minimum aan middelen zijn bereikt, of de mate waarin met de ingezette middelen maximale effecten en prestaties zijn bereikt.

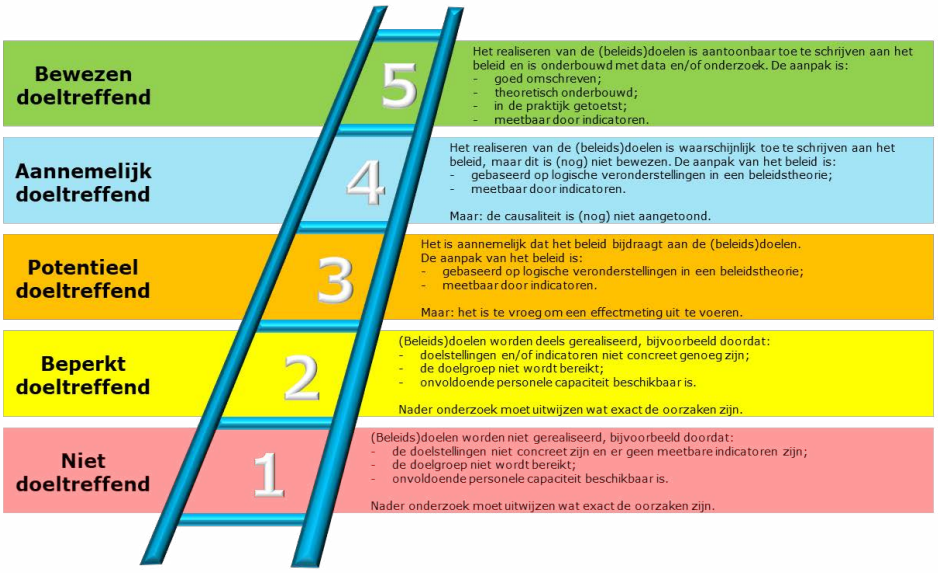
Beleidsevaluatie duidelijke overheidscommunicatie

In de evaluatie van het beleid voor duidelijke overheidscommunicatie ga je na in hoeverre de doelstellingen zijn bereikt zoals vaststond bij het formuleren van beleid (zie paragraaf 3.2). Je kunt de doeltreffendheid van het beleid feitelijke vaststellen omdat je beleidsindicatoren en streefwaarden bij de doelstellingen SMART hebt geformuleerd. Bijvoorbeeld door te meten of inwoners en ondernemers in werkelijkheid minder vragen stellen. Of door te meten of het aantal klachten over een bepaalde maatregel is gedaald. Door effectmetingen kun je nagaan of de doelgroep je communicatie en je teksten werkelijk beter vindt.

Beoordelen doeltreffendheid

Je kunt bij het beoordelen van de doeltreffendheid gebruikmaken van de doeltreffendheidsladder die hieronder staat. Het gebruiken van de doeltreffendheidsladder zorgt voor een onderbouwde en transparante beoordeling.

Afbeelding 16. Doeltreffendheidsladder

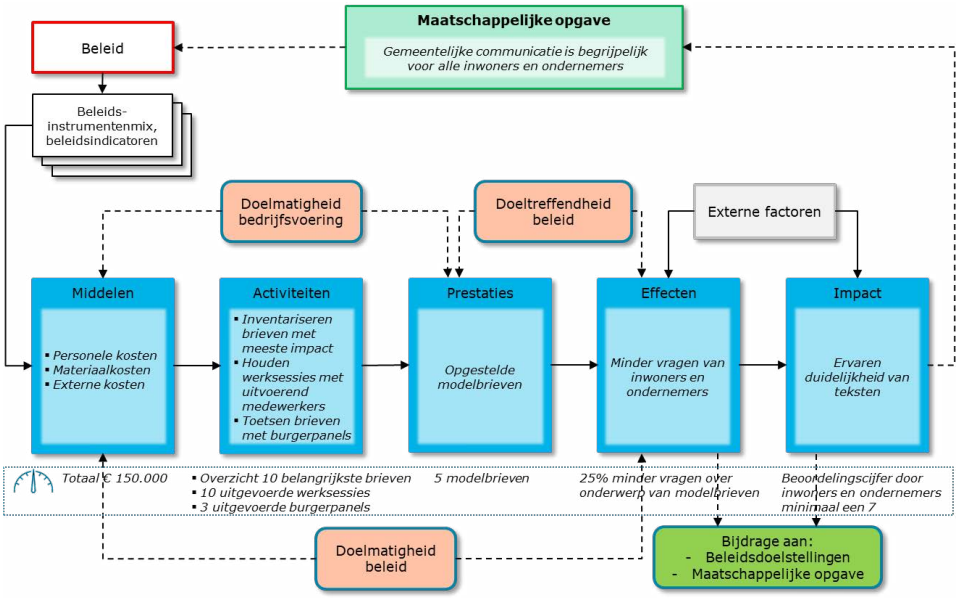


5.2 Wat doe je in een beleidsevaluatie?

Stel een beleidstheorie op

Stel aan het begin van de beleidsevaluatie de beleidstheorie op. Een beleidstheorie is een verzameling aannames die de basis is van het beleid. Door de evaluatie uit te voeren tegen de achtergrond van de beleidstheorie, krijg je niet alleen inzicht in de doeltreffendheid van het beleid, maar ook in de wijze waarop de beoordeling van deze doeltreffendheid tot stand komt. Zo kun je zien waarom het beleid wel of juist geen doel treft. De beleidstheorie kan per gemeente verschillen. Een voorbeeld van een (eenvoudige) beleidstheorie van gemeentelijk beleid voor duidelijke communicatie vind je in de resultatenketen hieronder.

Afbeelding 17. Voorbeeld beleidstheorie



In de beleidstheorie staan ook SMART beleidsindicatoren, omkaderd met een blauwe stippellijn. Deze combineer je met de blauwe vlakken in de keten van middelen – activiteiten – prestaties – effecten – impact. Dit maakt het mogelijk om de voortgang van het beleid op een meetbare manier in de gaten te houden.

Stel onderzoeksvragen op

Gebruik de beleidstheorie voor het opstellen van onderzoeksvragen. De blauwe vlakken van de beleidstheorie bieden hiervoor namelijk een handige structuur. Zo kun je bij Middelen bijvoorbeeld de onderzoeksvraag stellen: Hoeveel geld is besteed aan het beleid voor duidelijke overheidscommunicatie? En bij Activiteiten: Welke activiteiten zijn uitgevoerd? Bij Prestaties is een logische onderzoeksvraag: Hoeveel modelbrieven zijn opgesteld? Deze onderzoeksvragen zijn vrij algemeen. Je kunt ze ook verder uitsplitsen in deelvragen. Dit hangt af van de omvang van het onderzoek en de diepgang die je hieraan wilt geven.

Beantwoord de onderzoeksvragen

Wanneer je de onderzoeksvragen voor de beleidsevaluatie op een rijtje hebt, ga je op zoek naar de antwoorden. Hierbij kun je verschillende methoden gebruiken. De meest voorkomende zijn:

- Bureaustudie
- Interviews
- Vragenlijst

De meest geschikte methoden verschillen per beleidsevaluatie. Welke methoden je het beste kunt gebruiken, hangt bijvoorbeeld af van je onderzoeksvragen, degenen die je bij het onderzoek wilt

betrekken en beschikbare middelen voor je onderzoek. Gebruik een combinatie van methoden voor het behalen van de meest betrouwbare onderzoeksresultaten.

5.3 Hoe zet je een beleidsevaluatie op?

Verdeel de beleidsevaluatie in stappen om het onderzoek beheersbaar te houden. Mogelijke stappen zijn:

1. Voorbereiden van de beleidsevaluatie
2. Onderzoeken bij beleid en uitvoering
3. Onderzoeken bij inwoners en ondernemers
4. Beoordelen en rapporteren

Iedere stap kent een doel, werkzaamheden en een resultaat. Een voorbeeld van een (eenvoudig) stappenplan voor een beleidsevaluatie is samengevat in de afbeelding hieronder.

Afbeelding 18. Stappenplan beleidsevaluatie



Tot slot

Realiseer je dat beleid voor duidelijke communicatie geen project is met een begin- en een einddatum. Je moet de toepassing ervan blijven stimuleren, zowel bij oude als bij nieuwe medewerkers. Je kunt ook collega's in het zonnetje zetten of ludieke acties organiseren.

Een positieve beoordeling van de duidelijkheid van communicatie is een geschikt moment voor interne promotie van het beleid. Laat dan dus iedereen weten van de beoordeling, bijvoorbeeld via het intranet of een nieuwsbrief. Zo stimuleer je iedereen om duidelijk te blijven communiceren.

6 Meer weten?

Waar gaat dit hoofdstuk over?
Hoofdstuk 6 is interessant als je de ontwikkelingen op het gebied van duidelijke communicatie op de voet wil volgen en/of hierover wil meedenken. Dit hoofdstuk verwijst naar bronnen waarin je verder kunt lezen over duidelijke communicatie.

Voor wie is dit hoofdstuk bedoeld?
Dit hoofdstuk is voor beleidsmedewerkers en communicatieadviseurs.

Als je enthousiast bent geworden van deze gids, kijk dan ook eens op een van de onderstaande linkjes en verwijzingen. Het gaat hierbij om netwerken, platforms en informatiebronnen voor het duidelijk maken van overheidscommunicatie, ieder vanuit een eigen invalshoek en speerpunt.

- NL Design System
- Community of Practice voor conceptueel toetsingskader inclusieve dienstverlening
- Netwerk Direct Duidelijk
- Expertpanel gebruiksvriendelijkheid en vragen(v)uur
- Direct Duidelijk Tour (webinars)
- Klinkende taal
- Taalwerkt.nl
- Stichtinglezenenschrijven.nl
- VNG-forum Begrijpelijke Taal (inlogpagina en registratiepagina)

Vereniging van
Nederlandse Gemeenten

Nassaulaan 12
2514 JS Den Haag
+31 70 373 83 93

info@vng.nl

september 2022

vng.nl