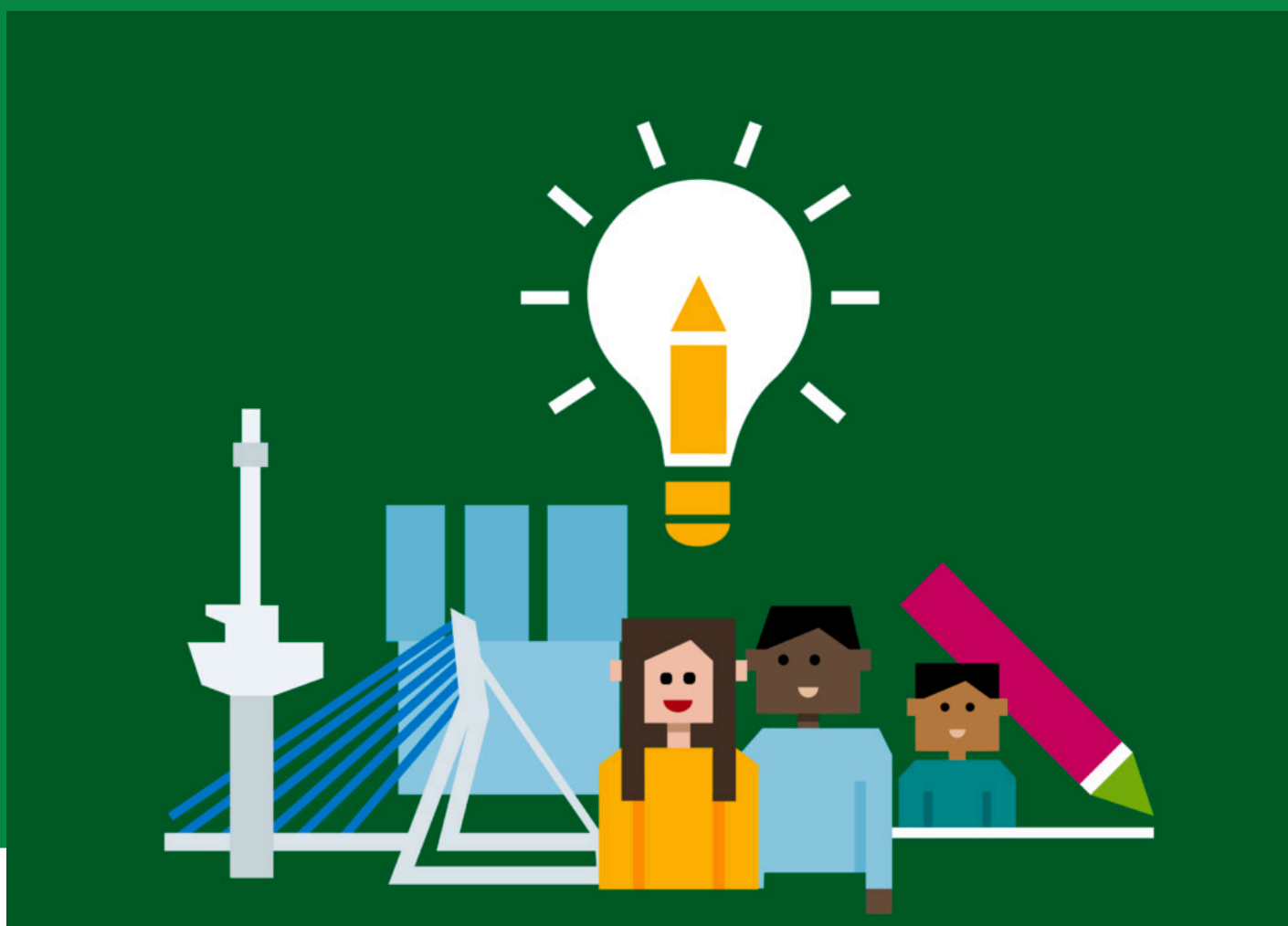


Duidelijke taal



Onderzoek
Najaar 2023



Gemeente
Rotterdam



Inhoud

Aanleiding voor het onderzoek	3
Opzet van het onderzoek	4
Conclusies	6
Aanbevelingen	7
Gesprekken met bewoners, wijkraden, sociaal raadslieden en Zorgvrijstaat	8
Sociaal raadslieden	9
Zorgvrijstaat en de voorzitter van de wijkraad Bospolder, Spangen en Tussendijken	10
Wijkbewoners IJsselmonde	11
Wijkraad Lombardijen	12
Wijkraad Oosterflank	13
Analyses van teksten	14
Rapportage teksten Stadsbeheer	15
Rapportage teksten Stadsontwikkeling	17
Rapportage teksten Maatschappelijke Ontwikkeling	19
Rapportage teksten Werk en Inkomen	22
Rapportage teksten Dienstverlening	24
Rapportage teksten Bestuurs- en concernondersteuning	27
Al 6 jaar duidelijke taal	29

Aanleiding voor het onderzoek

De raad nam op 2 februari 2023 de motie aan met de naam 'Gemeente, wat staat hier nou? Alles in B1-niveau'. VVD, D66, CDA en Volt dienden deze motie in. In de motie vroeg de raad het college van B en W om:

- 'inzichtelijk te maken welk percentage van de organisatie al op B1-niveau communiceert, door de gemeentelijke organisatie te scannen op in hoeverre communicatie op het B1-niveau standaard plaatsvindt;
- binnen diensten of afdelingen waar de communicatie nog niet op B1-niveau plaatsvindt dit zo snel mogelijk aan te passen;
- de uitslag van dit onderzoek terug te koppelen aan de raad.'

De wethouder heeft daarop een kwalitatief onderzoek toegezegd naar de mate waarin de gemeente al duidelijke taal toepast en waar nog niet. De afdeling Communicatie coördineerde het onderzoek. In deze rapportage staan de resultaten.

Opzet van het onderzoek

Team Duidelijke Taal van de afdeling Communicatie heeft het onderzoek gecoördineerd. In het onderzoek staan deze vragen centraal:

- 1 In hoeverre zijn de teksten van de gemeente in duidelijke taal?
- 2 Wat doen clusters om ervoor te zorgen dat teksten zo veel mogelijk in duidelijke taal zijn?
- 3 Wat vinden Rotterdammers van teksten van de gemeente?
- 4 Hoe willen clusters hun teksten verder verbeteren?

We hebben de huidige situatie op hoofdlijnen beschreven. We kozen voor een kwalitatief onderzoek, want dat geeft voldoende beeld van de realiteit. We weten al vrij goed waar het de gemeente nog niet lukt om duidelijke taal te gebruiken. De combinatie van een analyse door de clusters en team Duidelijke Taal en gesprekken met partijen buiten de gemeente, bewoners en wijkraden geeft een breed, reëel en genuanceerd beeld.

Keuze voor 'duidelijke taal', in plaats van B1

We kiezen in dit onderzoek voor 'duidelijke taal' en niet voor B1. B1 is geen wetenschappelijk onderbouwde term. Er is nooit wetenschappelijk vastgesteld wat precies de criteria voor B1 in teksten zijn. Daarom gebruiken we intern het begrip B1 niet. Taaladviesdiensten en deskundigen zijn het wel eens over wat duidelijke taal inhoudt. Daarom gebruiken we intern het begrip duidelijke taal. Dat hebben we voor dit onderzoek ook gedaan. De belangrijkste kenmerken van duidelijke taal zijn:

- Het belangrijkste voorop
- Zo kort mogelijk
- Gewone woorden
- Zinnen van maximaal 10 tot 15 woorden
- 1 boodschap per zin
- Actief taalgebruik
- Een duidelijke structuur
- Geschreven vanuit het perspectief van de lezer (wat wil de lezer weten?)

Dit hebben we onderzocht

We hebben alleen teksten voor Rotterdammers onderzocht. Bijvoorbeeld brieven en e-mails, teksten op rotterdam.nl en teksten in voorlichtingsmateriaal.

Intern en extern onderzoek

We deden intern en extern onderzoek. Voor het interne onderzoek hebben de clusters in totaal 144 eigen teksten beoordeeld. Wijzelf hebben 25 teksten van de clusters beoordeeld. Ook spraken we met sociaal raadslieden (collega's).

Voor het externe onderzoek spraken we met Rotterdammers, wijkraden en vrijwilligers van Zorgvrijstaat. Deze vrijwilligers helpen bewoners onder andere met moeilijke brieven.

Intern onderzoek

Collega's van de clusters Werk en Inkomen, Stadsbeheer, Stadsontwikkeling en Dienstverlening hebben gemiddeld elk ongeveer 20 teksten gekozen en geanalyseerd. Het cluster Maatschappelijke Ontwikkeling heeft 35 teksten geanalyseerd. De collega's beoordeelden actuele teksten voor bewoners en ondernemers: brieven, webpagina's, voorlichtingsteksten en antwoord-mails. De gekozen teksten moesten een afspiegeling zijn van de kwaliteit van de teksten binnen het cluster.

De clusters hebben voor elke tekst aangegeven in hoeverre deze in duidelijke taal is. Op een schaal van 1 tot 5:

- 1 is heel onduidelijk
- 2 is onduidelijk
- 3 is redelijk duidelijk, maar niet duidelijk genoeg
- 4 is duidelijk met kleine verbeteringen
- 5 is heel duidelijk

In deze normering is een 3 wat in een tienpuntsnormering een 6 is. Dat lijkt voldoende, maar de teksten die een 6 scoren zijn niet duidelijk genoeg voor Rotterdammers. Bijvoorbeeld omdat de boodschap niet duidelijk is, ook al is de brief vrij kort. Of omdat er wel gewone woorden gebruikt worden, maar de zinnen veel te lang zijn. Een tekst die een 3 scoort, is wel een bruikbare basis, maar moet altijd bijgeschaafd worden om echt begrijpelijk te zijn. Als er iets onduidelijk is, leggen lezers een brief al snel weg. Dat hoorden we in de gesprekken met bewoners, wijkraden en andere externe partijen.

De clusters hebben ook klantsignalen geanalyseerd. Dit zijn opmerkingen, klachten, complimenten of tips van Rotterdammers over de gemeente. Ten slotte hebben de clusters conclusies getrokken en verbetermaatregelen benoemd.

Vervolgens hebben we zelf voor elk cluster nog 5 zelfgekozen teksten op duidelijke taal geanalyseerd. Ook hebben we voor elk cluster conclusies getrokken. Daarin hebben we ook onze ervaringen verwerkt van de afgelopen jaren met duidelijke taal in dat cluster.

Cluster BCO heeft op een andere manier geanalyseerd, omdat het andere teksten maakt dan de vijf andere clusters. BCO heeft 2 recente Stadskranten, 10 nieuwsberichten op www.rotterdam.nl en een selectie van berichten geanalyseerd in 2 recente edities van de nieuwsbrief Rotterdam Wijknieuws. Ook dit cluster heeft conclusies getrokken en verbetermaatregelen benoemd.

Sociaal raadslieden

We spraken met 5 sociaal raadslieden over hun ervaringen met brieven van de gemeente. Sociaal raadslieden geven Rotterdammers onafhankelijk advies over vragen die te maken hebben met wetten en regels. Zij zijn in dienst van de gemeente.

Extern onderzoek

Voor het externe onderzoek voerden we gesprekken met bewoners, leden van 3 wijkraden en met vrijwilligers van Zorgvrijstaat.

Bewoners

6 bewoners uit IJsselmonde vertelden over hun ervaringen met teksten van de gemeente. Deze bewoners hadden zichzelf voor dit groepsgesprek aangemeld, na een oproep van een wijknetwerker in een e-mailgroep.

Wijkraden

Verder spraken we met 3 wijkraden, Oosterflank, Lombardijen en Bospolder, Spangen en Tussendijken. We vroegen de wijkraadsleden onder meer of zij vragen en meldingen krijgen van bewoners over (on)duidelijke taal.

Zorgvrijstaat

Stichting Zorgvrijstaat stimuleert tientallen maatschappelijke organisaties in Delfshaven om beter met elkaar en met de gemeente samen te werken. De organisaties houden zich vooral bezig met hulpverlening rond armoede, schulden, uitkeringen, toeslagen en gezondheid. De meeste organisaties hebben inloopsprekuren voor bewoners. Bewoners komen daar vaak met vragen over brieven van de gemeente. Die vinden ze erg moeilijk.

Conclusies

Onze belangrijkste conclusies zijn:

- Veel ambtenaren vinden duidelijke taal in teksten voor Rotterdammers belangrijk. Dat horen we in al onze workshops en gesprekken met collega's.
- 74 van de 169 onderzochte teksten zijn duidelijk. Dat is 44%. De andere 95 teksten (56%) zijn onduidelijk, bijvoorbeeld vanwege vaktermen, juridische begrippen en andere moeilijke woorden. Vaak worden ze niet uitgelegd. Daardoor begrijpen bewoners die teksten niet. Dit blijkt uit brieven testen, testen met Rotterdammers op straat en gesprekken met Zorgvrijstaat en sociaal raadslieden.
- De teksten die onduidelijk zijn, voldoen ook niet aan de andere criteria van duidelijke taal: ze zijn vaak te lang. De zinnen zijn te lang en ingewikkeld. Het taalgebruik is vaak onnodig passief (met 'worden' en 'zijn') en teksten zijn niet altijd geschreven vanuit het perspectief van de Rotterdammer. Ook staat de kern van een brief of e-mail vaak niet bovenaan de tekst.
- Er is een groot verschil tussen de beoordeling van ambtenaren en bewoners. Ambtenaren zijn positiever over de duidelijkheid, dan de bewoners en andere externe partijen. In alle gesprekken met externe partijen en ook met de sociaal raadslieden bleek dat veel Rotterdammers de brieven en andere teksten van de gemeente te moeilijk vinden.
- Rotterdam.nl mag duidelijker. Dat vinden verschillende externe partijen, maar het blijkt ook uit de analyses van clusterteksten. De externe partijen vinden teksten te lang en te moeilijk en vinden de structuur van pagina's soms onduidelijk. Het is dan bijvoorbeeld niet direct duidelijk wat een bezoeker op een webpagina kan doen. Ook zijn de koppen niet altijd duidelijk. De analyses van de clusters en onszelf laten ook zien dat teksten vaak te lang zijn, te veel beleidstaal bevatten en geen duidelijke structuur hebben.
- Teksten waarin ambtenaren reageren op klachten en meldingen van bewoners kunnen duidelijker. Nu schrijven ambtenaren die antwoorden persoonlijk. Daardoor variëren ze erg. In lengte, taalgebruik en inhoud. De toon in de antwoorden kan ook erg verschillend zijn. Er worden geen gestandaardiseerde teksten in duidelijke taal gebruikt, waar dat wel prima zou kunnen. En ambtenaren schrijven niet altijd foutloos Nederlands.
- Veel Rotterdammers weten na het lezen van een besluit (brief) niet of ze actie moeten ondernemen. Maar omdat dat niet duidelijk in de brief staat, zorgt zo'n brief wel voor onzekerheid en onrust bij bewoners. Vaak onnodig, want veel brieven van de gemeente zijn vooral informatief.
- Veel bewoners hebben moeite met het invullen van formulieren. Vooral ouderen en bewoners die niet zo taalvaardig zijn. Ze begrijpen veel vragen niet. En ze weten vaak niet welke informatie en documenten de gemeente wil ontvangen. Ook het digitaal versturen van de informatie en documenten is voor veel bewoners een probleem.

Aanbevelingen

Dit kan de gemeente doen om duidelijke teksten te maken:

- 1 Laat elk cluster een overzicht maken van 25 teksten die voor veel Rotterdammers belangrijk zijn. Het cluster zet vervolgens deze teksten in duidelijke taal, bij voorkeur samen met team Duidelijke Taal.
- 2 Laat leidinggevenden beoordelen welke medewerkers een workshop Duidelijke Taal of Duidelijke brieven en e-mails nodig hebben. Of een opleiding of een training Nederlands. En geef Duidelijke Taal een vaste plek in het inwerkprogramma van nieuwe collega's.
- 3 Spreek voor de hele organisatie af dat juridische informatie zo veel mogelijk in duidelijke taal wordt gezet. Als dat juridisch gezien moet, kun je juridische woorden en omschrijvingen gebruiken. Maar die informatie moet tegelijkertijd ook zo begrijpelijk mogelijk zijn. Vorm eventueel een speciale projectgroep van juristen en team Duidelijke Taal die hier suggesties voor kan doen.
- 4 Maak een plan om rotterdam.nl te verbeteren. En test zo veel mogelijk met Rotterdammers. Dat gebeurt al steeds meer, maar kan en moet nog veel intensiever.
- 5 Onderzoek welke formulieren duidelijker kunnen. Maak richtlijnen voor de hele organisatie waaraan formulieren moeten voldoen.
- 6 Maak richtlijnen voor het beantwoorden van meldingen, vragen en klachten, eventueel met aanscherpingen per cluster. Zorg voor gestandaardiseerde teksten in duidelijke taal waar dat kan en heldere afspraken over vrije teksten in de antwoorden. Om te zorgen voor meer eenduidigheid kun je afspreken om deze teksten door een collega te laten beoordelen.
- 7 Zet in brieven en besluiten duidelijk of de lezer wel of geen actie moet ondernemen.
- 8 Onderzoek welke taalhulpmiddelen er zijn om teksten duidelijker te maken en stimuleer het gebruik ervan. Zoals schrijfwijzers, Texamen, www.ishetb1.nl en [e-learnings](#). En onderzoek of de organisatie kunstmatige intelligentie (AI), zoals ChatGPT, kan inzetten om teksten duidelijk te maken. Onderzoek ook of en hoe QR-codes kunnen helpen om brieven begrijpelijker te maken.
- 9 Test belangrijke teksten met Rotterdammers en eventueel ook met Rotterdammers die laaggeletterd zijn. Test persoonlijk, maar ook willekeurig, bijvoorbeeld op straat, zoals cluster Dienstverlening al doet.

Een extra uitdaging

1 op de 5 Rotterdammers (21%*) heeft moeite met lezen en schrijven en is meestal ook niet digitaal vaardig. Dat is meer dan het landelijk gemiddelde (12%). Daarmee heeft Rotterdam een extra uitdaging rond duidelijke taal.

Het is moeilijk om deze doelgroep te bereiken. Vaak werkt persoonlijk contact beter dan geschreven tekst. En deze Rotterdammers zoeken het liefst zelf ook persoonlijk contact. Juist ook voor deze groep is ons advies voor brieven om altijd af te sluiten met 2 opties om meer informatie te vragen: via de mail of telefonisch.

Teksten voor deze doelgroep moeten kort en duidelijk zijn. En als dat kan, moeten we vooral beeld gebruiken voor deze doelgroep. Want mensen die moeite hebben met lezen en schrijven begrijpen beeld vaak beter.

In het najaar organiseert team Duidelijke Taal een bijeenkomst over schrijven voor Rotterdammers die moeite hebben met lezen en schrijven. Daarna bekijkt het team of het met een plan van aanpak komt over dit onderwerp. In dat plan kan ook staan dat elk cluster bepaalt welke teksten verduidelijkt kunnen worden met beeld. Of vervangen kunnen worden door een video.

* Bron: Onderzoek 2016 door CINOP Advies, OBI, Universiteit van Maastricht (ROA en ERD), ETIL en Kohnstamm Instituut.

Gesprekken met bewoners, wijkraden, sociaal raadslieden en Zorgvrijstaat



Voor het onderzoek spraken we met sociaal raadslieden, bewoners, wijkraden en Zorgvrijstaat.

Hierna vindt u verslagen van die gesprekken, met de belangrijkste ervaringen, observaties en tips.

Sociaal raadslieden

Sociaal raadslieden zijn in dienst van de gemeente. Zij geven Rotterdammers advies over vragen over wetten en regels rond sociale zekerheid, belastingen, huisvesting, arbeidsrecht, onderwijs en maatschappelijke voorzieningen. Soms bemiddelen zij bij de gemeente of andere organisaties.

Wat voor klanten vragen hulp aan sociaal raadslieden?

Veel klanten van de sociaal raadslieden hebben een uitkering. Hun vragen gaan vaak over financiën. Een grote groep klanten heeft moeite met lezen en schrijven. Het is voor deze groep ook moeilijk hun weg te vinden op het internet. Het gebruik van DigiD en MijnLoket (van de gemeente) is vaak een opgave. Net als het invullen van online formulieren. Soms hebben klanten niet eens een internetaansluiting. Vaak vragen ze dan vrienden of familie om iets voor hen te regelen.

Lange teksten met te veel moeilijke woorden

Klanten komen vooral met brieven. Vaak meerdere. Veel van die brieven zijn besluiten. Deze zijn vooral afkomstig van Gemeentebelastingen en Werk en Inkomen.

Veel klanten weten na het lezen van een brief vaak niet of ze actie moeten ondernemen. Meestal hoeft dat niet. Maar klanten hebben dan al veel onrust over een brief. En moet een klant wel iets doen, dan is vaak niet duidelijk voor welke datum dat moet. Een voorbeeld: 'Wilt u bezwaar aantekenen? U moet dat doen binnen 6 weken na de datum op deze beschikking.' Voor sommige klanten is dat te ingewikkeld geformuleerd.

Taaltips voor de gemeente

- Veel teksten zijn te lang. 2 kantjes of meer. Een tekst moet niet langer zijn dan anderhalf kantje. Liefst 1 kantje.
- Nogal wat woorden en zinnen zijn onduidelijk en onbegrijpelijk. Voorbeelden van moeilijke woorden: vermogenstoets, beschikking, 100%-maatregel. Voorbeelden van onduidelijke zinnen: 'De vordering wordt niet meer geïnd, maar blijft wel staan.' 'Wilt u bezwaar aantekenen? U moet dat doen binnen 6 weken na de datum op deze beschikking.'
- Ambtenaren moeten in brieven meer puntsgewijs formuleren. Dat leest prettiger.
- Ambtenaren moeten concreter en specifiek schrijven. Voorbeeld: als mensen voor een bepaalde datum iets moeten doen, moet die datum worden vermeld.
- De gemeente legt veel besluiten niet goed uit. Dit roept veel vragen op bij klanten.
- De gemeente werkt in brieven vaak met standaardteksten. Veel van die teksten zijn niet klantgericht. Ze gaan niet of te weinig in op de persoonlijke omstandigheden van de klant. Dat moet beter.
- De gemeente moet in haar brieven vermelden bij wie lezers terecht kunnen met vragen. 14 010 en loketten zoals de Vraagwijzer. De gemeente moet ook via e-mail goed bereikbaar zijn.

Dit gaat beter

- Teksten van de gemeente zijn afgelopen jaren duidelijker geworden. Maar niet voldoende.
- Gemeentebelastingen ontwikkelt zich positief. Een aantal teksten is beter afgestemd op de specifieke omstandigheden van de klant. Gemeentebelastingen doet zijn best om het begrip 'menselijke maat' inhoud te geven.
- De dienstverlening van 14 010 is sterk verbeterd. Rotterdammers die vragen hebben over teksten krijgen tegenwoordig betere antwoorden.

Zorgvrijstaat en de voorzitter van de wijkraad Bospolder, Spangen en Tussendijken

De stichting Zorgvrijstaat stimuleert in Delfshaven de samenwerking tussen tientallen maatschappelijke organisaties en met de gemeente. De organisaties houden zich vooral bezig met hulpverlening op het gebied van armoede, schulden, uitkeringen, toeslagen en gezondheid. De meeste organisaties hebben inloopsprekuren voor bewoners. Zorgvrijstaat houdt zelf ook spreekuren. De stichting heeft zo'n 10 medewerkers.

Veel brieven en formulieren zijn te moeilijk

In Delfshaven wonen relatief veel mensen met problemen op het gebied van financiën en gezondheid. Veel inwoners hebben beperkte taalvaardigheden.

Bewoners komen vooral naar de spreekuren met brieven over uitkeringen, toeslagen en schulden. Veel teksten zijn volgens de gespreksdeelnemers te lang en te moeilijk. Ze bevatten veel vaktaal en juridische termen. En veel bewoners denken dat ze na het lezen van brieven iets moeten doen. Maar in de praktijk zijn het vooral kennisgevingen. In dat soort brieven moet voortaan staan dat de lezer niets hoeft te doen.

Digitale formulieren zijn moeilijk te begrijpen

Digitale formulieren roepen ook veel vragen op. De gemeente moet die eenvoudiger maken. En aanvragen moeten ook schriftelijk mogelijk zijn. Niet alleen digitaal. Veel bewoners in Delfshaven kunnen weinig of niets met digitale middelen.

Geen besluit, geen geld

Veel bewoners weten niet goed welke stukken ze moeten inleveren om in aanmerking te komen voor uitkeringen en toeslagen. Bewoners lopen daardoor geld mis.

Tips voor de gemeente

- Maak duidelijke eerste zinnen. De eerste zinnen zijn het allerbelangrijkst. Als die onduidelijk zijn, haken veel lezers af.
- Teksten moeten kort zijn en de woorden eenvoudig. En de gemeente moet teksten vaker toelichten met foto's en illustraties. Omdat veel Rotterdammers moeite hebben met lezen.
- Wees alert op de toon van brieven. De teksten zijn te dreigend of stralen arrogantie uit. Daar komt bij dat het vertrouwen van veel burgers in de overheid laag is. Ambtenaren moeten zich hier meer van bewust zijn. Ze moeten zo mogelijk persoonlijk communiceren en met empathie.
- Zet besluiten en beschikkingen in duidelijke taal. En leg ze goed uit. Veel besluiten (beschikkingen) van de gemeente zijn moeilijk te begrijpen. Waarschijnlijk omdat er volgens de gemeente veel juridische termen in moeten staan. De gemeente legt veel besluiten niet goed uit.
- Maak de digitale dienstverlening gemakkelijker, ook voor mensen die moeite hebben met lezen en schrijven. Zorg dat mensen iets ook op papier kunnen aanvragen.

Wijkbewoners IJsselmonde

In IJsselmonde wonen relatief meer mensen die ouder dan 65 jaar zijn dan in andere wijken. Die groep heeft vaak moeite met alles wat digitaal is. Ook met het gebruik van DigiD. Verder is 30% van de bewoners laaggeletterd.

De wijkbewoners vertellen in het gesprek dat veel bewoners weinig vertrouwen in de gemeente hebben. Bewoners hebben wel vertrouwen in de wijknetwerkers. Organisaties als de kerken en de Voedselbank spelen een grote, positieve rol in de wijk.

Over teksten van de gemeente

- 'Onlineteksten zijn vaak erg onduidelijk. Bijvoorbeeld een tekst op rotterdam.nl over de zero-emissiezone. Die tekst is veel te moeilijk, beleidstaal. Moeilijke woorden, ingewikkelde zinnen.'
- 'In de communicatie is geen eenduidigheid. Er is veel variatie in lay-out en taalgebruik.'
- 'Goed in huis-aan-huisbrieven: dat er bovenaan staat: waarom krijgt u deze brief? Maar heel vaak is niet duidelijk wat je met een brief moet doen.'
- 'De gemeente gebruikt veel te veel vaktaal. Het gaat mensen snel boven de pet. Dan nog liever jip-en-janneketaal, maar een 'jip-en-janneketoon' is niet plezierig.'
- 'Wat je huis-aan-huis in de bus krijgt, is vaak wel duidelijk. De Stadskrant heeft ook korte teksten. Maar teksten over projecten of schuldhulpverlening zijn vaak te lang en te moeilijk.'

Reacties van de gemeente op klachten

'Reacties op meldingen zijn soms in slecht Nederlands. Dan krijgen bewoners een reactie op hun melding die niet duidelijk is. Of de reactie blijft inhoudelijk vaag: "De melding wordt opgepakt." Een amicale tekst als: 'Dat gaan de jongens oprispen' vinden de deelnemers niet professioneel.

Tips voor de gemeente

- Controleer alle uitgaande teksten. Zijn ze duidelijk?
- Evalueer. Kijk of iets werkt of niet.
- Laat bewoners kiezen hoe ze informatie van de gemeente krijgen: op papier of digitaal.
- Doe informatie in IJsselmonde gewoon in de brievenbus. En kijk wanneer het nodig is om teksten ook in een andere taal te zetten. Omdat lang niet alle bewoners digitaal vaardig zijn.
- Communiceer nog meer wijkgericht. In de ene wijk kan het beter zuss en in de andere wijk beter zo.
- In IJsselmonde werkt persoonlijke communicatie het allerbest. Ga bij mensen langs. Kom persoonlijk in de wijk.
- Sluit meer aan bij bestaande organisaties in de wijk, bijvoorbeeld het Armoedeplatform. Dat bestaat in verschillende wijken in Rotterdam. Er zitten kerken in, voedselbanken, dierenvoedselbanken. Zij weten laaggeletterden goed te bereiken. Die organisaties kunnen een brugfunctie vervullen tussen bewoners en gemeente. Kerken en de Voedselbank hebben het vertrouwen van mensen al.
- Verbeter rotterdam.nl. Nu is informatie vaak onvindbaar, bijvoorbeeld de jaarplannen van de wijkraden. De zoekfunctie werkt niet goed. Er zijn veel dode links. Veel informatie is niet actueel.
- Zorg voor reacties op meldingen en klachten in duidelijk en correct Nederlands.
- Besteed aandacht aan 14 010. Misschien kan de communicatie daarvan nog verbeterd worden.

Wijkraad Lombardijen

In Lombardijen wonen zo'n 14.000 inwoners. Veel bewoners hebben meerdere problemen. Vooral op het gebied van armoede, schulden en opvoeding. Het vertrouwen in de overheid is laag.

Over teksten van de gemeente

Twee leden zien vooral brieven, het andere lid vooral teksten op rotterdam.nl

De wijkraadsleden zijn kritisch over de teksten van de gemeente. Hun voornaamste bezwaren:

- In veel teksten staan moeilijke woorden en veel brieven zijn te lang.
- Veel teksten zijn geschreven vanuit het perspectief van de gemeente. Niet vanuit het perspectief van de bewoner.
- In veel teksten staat weinig uitleg. De wijkraadsleden vermoeden dat ambtenaren weinig uitleggen, omdat ze denken dat bewoners voldoende voorkennis hebben. Maar dat is volgens de wijkraadsleden bijna nooit het geval.
- Bewoners weten vaak niet of ze iets moeten doen na het lezen van een brief. Vaak stuurt de gemeente hen informatie ter kennisname, maar dat is dan niet duidelijk.
- De wijkraadsleden ontvangen regelmatig brieven van gemeentelijke clusters of afdelingen. Die brieven bevatten soms tegenstrijdige berichten. Dat is volgens een van de wijkraadsleden vaak een gevolg van een gebrek aan coördinatie. Het is beter als de gemeente zich realiseert dat er voor de burger maar één afzender is: de gemeente Rotterdam. Die moet met één mond spreken.

Voorbeelden van onduidelijke teksten

Uit een brief: "Bij de publicatie van de beschikking is een reactie document die ingaat op de ingediende zienswijzen (zienswijzerapportage). Als belanghebbende kunt u tegen de beschikking bezwaar maken."

Wijkraadslid: 'Ik denk niet dat er veel lezers zijn die weten wat dit betekent. Neem alleen al het woord "beschikking". Dat woord staat in veel brieven van de gemeente. Als het al nodig is om dat woord te gebruiken, leg het dan uit.'

Een ander wijkraadslid: 'Ik heb zo af en toe een gesprek met vrijwilligers die bewoners helpen met brieven van de gemeente. Die bewoners weten vaak niet wat er in die brieven staat en wat de gemeente van ze wil. De vrijwilligers doen hun best om de inhoud van die brieven te verduidelijken. Maar vaak begrijpen ze zelf niet. Dan doe je echt iets niet goed als gemeente.'

Tips voor de gemeente

- Juridische taal en begrijpelijke taal gaan niet goed samen. Het wringt. Als de gemeente van mening is dat juridische teksten noodzakelijk zijn, moet ze deze goed uitleggen. Doe bijvoorbeeld een bijlage bij brieven, waarin je de juridische tekst in begrijpelijke taal samenvat.
- De gemeente moet goed kijken naar de kwaliteit van haar webteksten. Ze moeten kort en krachtig zijn en liefst links bevatten naar meer informatie. Op webpagina's van rotterdam.nl staat vaak geen inhoudsopgave met duidelijke kopjes en handige links.
- De gemeente moet onderzoeken of ze op meer brieven een QR-code wil zetten. Als lezers die codes scannen met hun mobieltje gaan ze automatisch naar een website. Op zo'n site zou je teksten kunnen zetten die duidelijk zijn voor minder taalvaardige lezers.
- Bij elke afdeling zou een doorsnee Rotterdammer moeten werken die conceptteksten beoordeelt. Plaatsing en publicatie zou pas mogen als de Rotterdammer de teksten duidelijk en begrijpelijk vindt.

Wijkraad Oosterflank

De wijkraadsleden weten niet wat bewoners vinden van teksten van de gemeente. Het is geen onderwerp in het wijkraadsplan.

Opvallend: Engels en moeilijke woorden

'We zien veel teksten van de gemeente. Wat opvalt, is dat er veel Engels wordt gebruikt: Gro-Up, the Right to Cooperate, Checkpoint, en ook moeilijke namen zoals Expertise team financiën.'

'Afkorting en zijn een ergernis.'

Je oma moet het kunnen begrijpen

'Ik zei als docent altijd tegen leerlingen die een werkstuk moesten maken altijd: je oma moet het kunnen begrijpen. Dat geldt voor de gemeente eigenlijk ook.' 'Er zijn veel bewoners die het Nederlands niet goed beheersen.'

'De gemeente gebruikt veel moeilijke woorden: vigerend beleid, prudentie, motie. Die moeilijke termen komen ook doordat juristen bij de teksten betrokken zijn. Zij begrijpen de termen. Veel Rotterdammers niet.'

Tips voor de gemeente

- Ambtenaren moeten zich ervan bewust zijn dat er in deze stad veel mensen wonen die het Nederlands niet zo goed beheersen of analfabeet zijn. Maak korte teksten. En gebruik geen moeilijke woorden. En de gemeente moet meer gebruikmaken van RTV Rijnmond en Open Rotterdam. Daar kijken en luisteren ook behoorlijk wat laaggeletterden naar.
- Begin brieven met het belangrijkste nieuws. Soms staat in brieven van de gemeente pas ergens onder aan een brief wat er van een bewoner verwacht wordt. Maak dat direct duidelijk in een kopje of bovenaan de brief.
- Geef duidelijk aan of een brief puur informeren is of dat een bewoner iets moet doen.
- Kijk of je in je teksten meer kunt doen met beeld en pictogrammen. En kijk ook of je meer belangrijke onderwerpen kunt communiceren via digitale schermen. Er is bijvoorbeeld een campagne tegen naastplaatsingen gevoerd met flyers met pictogrammen. Die had een positief effect. Denk ook aan de borden met het beeld van aangelijnde honden. Of dat je geen vogels mag voeren. Benut ook de billboards op straat. De campagne tegen discriminatie in 2023 is een positief voorbeeld.
- Bewoners moeten weten waar ze terecht kunnen met hun vragen over moeilijke teksten. Lang niet alle bewoners kennen de Vraagwijzer. Geef de Vraagwijzer meer bekendheid.
- Advies voor teksten: maak ze kort, bondig, gebruik 'makkelijke' woorden.

Analyses van teksten

Door clusters en team Duidelijke Taal

Rapportage teksten Stadsbeheer



Stadsbeheer (SB) heeft 20 teksten geanalyseerd. Deze gaan over veel verschillende onderwerpen, zoals afval, parkeren, handhaving, water, bruggen en sluizen.

SB onderzocht verschillende tekstsoorten, zoals webteksten, brieven, folders en een advertentie. Alle geanalyseerde teksten zijn samen met communicatieadviseurs of redacteurs gemaakt.

Alle teksten hebben een cijfer gekregen, waarbij 1 heel onduidelijk betekent en 5 heel duidelijk. Van de 20 teksten is de beoordeling:

Cijfer 1	Cijfer 2	Cijfer 3	Cijfer 4	Cijfer 5
Heel onduidelijk	Onduidelijk	Redelijk duidelijk, maar niet duidelijk genoeg	Duidelijk, met kleine verbeterpunten	Heel duidelijk
2 teksten	2 teksten	2 teksten	8 teksten	6 teksten

De analyse van SB laat zien dat 14 van de 20 teksten duidelijk of heel duidelijk zijn. 4 teksten zijn onduidelijk of heel onduidelijk. 2 teksten zijn redelijk duidelijk.

Conclusies van Stadsbeheer

- De meeste teksten voldoen aan de eisen van duidelijke taal.
- Standaardteksten zijn duidelijker dan maatwerkteksten (zie ook bij klantsignalen).
- Vooral de brieven van Handhaving moeten beter. Team Duidelijke Taal gaat Stadsbeheer hierbij ondersteunen. Binnen de afdeling Toezicht, Handhaving, Parkeren en Markten is een werkgroep actief die kijkt hoe brieven duidelijker kunnen.

Klantsignalen

SB heeft een analyse gemaakt van de teksten die medewerkers sturen naar bewoners. SB onderscheidt 2 soorten teksten.

- Teksten als reactie op meldingen over de openbare ruimte. Dit zijn standaardteksten.
- Publieksreacties: klachten, vragen, informatieverzoeken en complimenten van bewoners. Dit zijn maatwerkteksten.

De standaardteksten voldoen meestal aan de richtlijnen van duidelijke taal. Ze zijn afgestemd met de afdeling Communicatie. Bij maatwerkteksten gebeurt dat meestal niet. Ze zijn vaak onduidelijker. Maatwerkteksten hebben niet altijd een goede opbouw. En de belangrijkste boodschap staat niet altijd voorop.

SB heeft ook gekeken hoeveel reacties van bewoners over duidelijke taal gaan. SB bekeek bij wijze van steekproef ruim 350 teksten (op een totaal van bijna 40.000 klantsignalen). Resultaat: 33 klantsignalen gingen over duidelijke taal of over de manier waarop SB met bewoners communiceert. Conclusie SB: 'Verbeteringen om dit aantal klantsignalen te verminderen, liggen waarschijnlijk in zowel de werkwijze als de te hanteren taal.' En: 'Aandacht voor duidelijke taal is een continu proces.'

Analyse team Duidelijke Taal

Team Duidelijke Taal beoordeelde 5 andere teksten, 4 webteksten en 1 brief. Ze gaan over afval, handhaving en toezicht, groot onderhoud in een buurt, en over spullen die je beter niet in je wc kunt gooien.

Cijfer 1	Cijfer 2	Cijfer 3	Cijfer 4	Cijfer 5
Heel onduidelijk	Onduidelijk	Redelijk duidelijk, maar niet duidelijk genoeg	Duidelijk, met kleine verbeterpunten	Heel duidelijk
0 teksten	2 teksten	0 teksten	3 teksten	0 teksten

In de analyse van team Duidelijke Taal zijn 3 van de 5 teksten duidelijk.
De andere 2 teksten zijn onduidelijk.

Conclusies team Duidelijke Taal

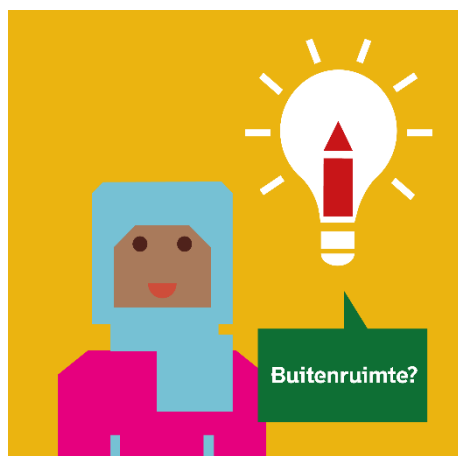
- Stadsbeheer heeft al veel teksten duidelijker gemaakt. Zo is ons team vaak ingeschakeld voor het herschrijven van brieven over parkeren en afval. Dat is goed, want dit zijn onderwerpen die voor veel Rotterdammers belangrijk zijn.
- Medewerkers van SB gebruiken nog te veel moeilijke woorden en (juridische) vaktermen, zonder toelichting. Zeker in teksten over toezicht en handhaving. Bijvoorbeeld: vulopening, last onder dwangsom, inning en incasso van de kosten.
- Verder zien we dat er in teksten van SB te veel passieve zinnen en lange zinnen staan.

Verbetermaatregelen

Stadsbeheer stelt de volgende verbetermaatregelen voor:

- Rotterdammers vaker vragen of teksten duidelijk, begrijpelijk en informatief zijn.
- Team Duidelijke Taal vaker inschakelen om brieven te verbeteren die naar grote groepen Rotterdammers gaan.
- Onderzoeken voor welke onderwerpen beeldbrieven ingezet kunnen worden. In een beeldbrief staan ook foto's. Die foto's geven informatie. Het zijn niet alleen illustraties. Beeldbrieven bestaan al op het gebied van afval.
- Het onderwerp duidelijke taal wordt vanaf nu vaker besproken in belangrijke overleggen van Stadsbeheer.
- SB gaat stimuleren dat meer medewerkers de workshop Duidelijke Taal volgen.

Rapportage teksten Stadsontwikkeling



Stadsontwikkeling (SO) heeft 19 teksten geanalyseerd. Deze gaan over de belangrijkste werkterreinen van SO: economie, wonen en bouwen, duurzaamheid, en mobiliteit.

SO onderzocht verschillende tekstsoorten, zoals webpagina's, nieuwsartikelen, berichten op LinkedIn en brieven.

Alle teksten hebben een cijfer gekregen, waarbij 1 heel onduidelijk betekent en 5 heel duidelijk. SO beoordeelt de 19 geanalyseerde teksten als volgt:

Cijfer 1	Cijfer 2	Cijfer 3	Cijfer 4	Cijfer 5
Heel onduidelijk	Onduidelijk	Redelijk duidelijk, maar niet duidelijk genoeg	Duidelijk, met kleine verbeterpunten	Heel duidelijk
1 tekst	0 teksten	7 teksten	9 teksten	2 teksten

De analyse van SO laat zien dat 11 van de 19 teksten duidelijk of heel duidelijk zijn. 7 teksten zijn redelijk duidelijk, maar niet duidelijk genoeg. 1 tekst is heel onduidelijk.

Conclusies van Stadsontwikkeling

- Teksten op rotterdam.nl en teksten van de afdeling Economie zijn het duidelijkst. In deze teksten staan weinig moeilijke woorden, jargon of te lange zinnen. Als er toch moeilijke termen in de tekst staan, dan legt de schrijver ze duidelijk uit.
- De andere geanalyseerde teksten bevatten veel vaktermen en jargon. Zeker teksten die medewerkers van SO naar bewoners sturen als reactie op vragen, klachten en meldingen. Bij deze 'reactieteksten' kijkt over het algemeen geen communicatieadviseur mee. Het gebruik van vaktermen en jargon is niet nodig, zo stelt SO. 'Ze maken de teksten moeilijker te lezen. Dit is een belangrijk leerpunt voor alle teksten die we plaatsen.'
- In de teksten staan gemiddeld gezien te veel lange zinnen.
- De meeste teksten hebben een duidelijke opbouw, met kopjes en witregels. De opbouw van veel reactieteksten kan beter.

Klantsignalen

SO heeft sinds 31 januari 2022 138 klantsignalen ontvangen. Deze gaan meestal niet over onduidelijke taal. Klanten hebben vooral vragen of opmerkingen over bepaalde beslissingen of situaties. Veelvoorkomende onderwerpen: verkeersveiligheid en verkeersmaatregelen, overlast en parkeren. SO blijft goed kijken of vragen, klachten en meldingen van bewoners en ondernemers over onduidelijke taal gaan.

Analyse team Duidelijke Taal

Team Duidelijke Taal heeft 5 andere teksten geanalyseerd, alle vijf webteksten. Deze teksten gaan over deelvervoer, duurzaamheid, bouw- en woningtoezicht, huren en verhuren, en bouwplannen voor de 'Oostflank'.

Cijfer 1	Cijfer 2	Cijfer 3	Cijfer 4	Cijfer 5
Heel onduidelijk	Onduidelijk	Redelijk duidelijk, maar niet duidelijk genoeg	Duidelijk, met kleine verbeterpunten	Heel duidelijk
0 teksten	3 teksten	2 teksten	0 teksten	0 teksten

In deze analyse zijn 3 van de 5 teksten onduidelijk. De 2 andere teksten zijn redelijk duidelijk, maar niet duidelijk genoeg.

Conclusies van team Duidelijke Taal

Het werkveld van SO bestaat uit veel moeilijke en ingewikkelde onderwerpen. Bijvoorbeeld op het gebied van bouwen, duurzaamheid, klimaat en mobiliteit. Het is niet makkelijk over dit soort onderwerpen duidelijk te schrijven. Kun je woorden gebruiken als duurzaamheid en energietransitie? Liever niet. Maar als je het toch doet, leg dan uit wat deze termen concreet betekenen. En geef voorbeelden. Zo zou je energietransitie kunnen beschrijven als de overgang naar schonere vormen van energie. Met als voorbeeld: het gebruik van stadswarmte in plaats van aardgas.

- Veel medewerkers van SO gebruiken veel vaktermen en moeilijke woorden. In de 5 teksten die we analyseerden, lasen we bijvoorbeeld: hub (in 'deelvervoerhub'), duurzaamheidsopgaven, productinformatie, overgangsregeling, status (in 'status van de plannen'), onderhoudsstaat (van een woning), en herziening (in 'herziening van de omgevingsvisie'). Deze zin is te lang en te moeilijk: 'Het gaat om bouwprojecten die passen binnen het bestemmingsplan én die een laag ruimtelijk en bouwtechnisch risicoprofiel hebben.'
- In de meeste teksten staan te veel lange zinnen. En in enkele teksten staan te veel passieve zinnen. Een voorbeeld: 'Ook wordt u geholpen te bepalen of een vergunning nodig is en hoe deze aan te vragen'. Deze zin is te lang, passief en te moeilijk: 'Ook is er de wens om in bestaande woonwijken Het Lage Land, Prinsenland, De Esch, Bloemhof en Hillesluis extra woningen te bouwen, waarbij het bestaande karakter van de wijk intact blijft.'
- We zagen ook enkele kromme zinnen. 2 voorbeelden: 1) Vooroverleg is nodig via onze spreekuren of door een aanvraag omgevingsvergunning in concept voor te bereiden bij het omgevingsloket online. 2) U vindt hier informatie over productinformatie om te kiezen uit geschikte maatregelen.
- Je neemt dit soort zinnen minder snel in teksten op als er meer collega's voor publicatie naar kijken.

Verbetermaatregelen

Stadsontwikkeling stelt de volgende verbetermaatregelen voor:

- Elke medewerker die contact heeft met Rotterdammers neemt deel aan de workshop Duidelijke taal. Deze ambitie is een belangrijke prioriteit van Dienstverlening SO.
- SO wijst medewerkers op taalhulpmiddelen, zoals schrijfwijzers, Texamen, [www.ishetb1](http://www.ishetb1.nl) en voorbeeldteksten. En we geven er aandacht aan via de nieuwsbrief De Ontwikkeling, de afdelingssecretarissen en via het Kernteam dienstverlening SO.
- We nemen deze hulpmiddelen op in de 'communicatie-toolkit'. Medewerkers kunnen met behulp van deze toolkit effectief aan de slag gaan met hun communicatievragen.
- Duidelijke taal krijgt een 'prominentere' plek in het inwerkprogramma van nieuwe collega's.
- SO kijkt of veelgebruikte standaardteksten zijn geschreven volgens de richtlijnen van duidelijke taal.

Rapportage teksten Maatschappelijke Ontwikkeling



Maatschappelijke Ontwikkeling (MO) heeft 35 teksten geanalyseerd, van 12 verschillende afdelingen. Het cluster heeft dus heel breed gekeken en heeft ook allerlei verschillende tekstsoorten geanalyseerd. Alle teksten hebben een cijfer gekregen, waarbij 1 heel onduidelijk betekent en 5 heel duidelijk. Het cluster beoordeelt de 35 geanalyseerde teksten als volgt:

Cijfer 1	Cijfer 2	Cijfer 3	Cijfer 4	Cijfer 5
Heel onduidelijk	Onduidelijk	Redelijk duidelijk, maar niet duidelijk genoeg	Duidelijk, met kleine verbeterpunten	Heel duidelijk
16 teksten	7 teksten	2 teksten	5 teksten	5 teksten

Conclusies van Maatschappelijke Ontwikkeling

Opvallend is dat de 11 onderzochte teksten van het Centraal Onthaal Jongeren allemaal een 1 hebben gekregen. Terwijl deze afdeling zich richt op kwetsbare Rotterdammers.

Er zijn grote verschillen tussen de teksten. Mogelijke verklaring: bij het maken van teksten zijn soms wel en soms niet communicatieadviseurs, communicatie-experts of het Brievenbureau betrokken. Teksten waarbij dat wel het geval is, scoren veel beter op duidelijkheid. Er is niet één werkwijze binnen MO voor het maken en controleren van teksten die bedoeld zijn voor Rotterdammers. Dat kan de grote verschillen in duidelijkheid verklaren. De teksten van de afdeling Centraal Onthaal Jongeren en de afdeling WMO (Wet maatschappelijke ondersteuning) zijn duidelijk voor verbetering vatbaar.

Klantsignalen

Een analyse van klantsignalen op het kenmerk 'Duidelijkheid' in de periode 1 januari 2022 tot en met 1 juni 2023 levert de volgende informatie op. Het aantal klantsignalen dat wordt aangemerkt met kenmerk 'Duidelijkheid' is voor MO de helft minder dan bij clusters Dienstverlening en W&I. Wel komt dit onderwerp terug in meer dan 100 klachten.

De meeste klachten gaan over de WMO. Klagers vinden de informatie om allerlei redenen onduidelijk:

- Omdat men andere verwachtingen had of steeds maar niets hoort.
- Omdat men beslissingen niet begrijpt of het er niet mee eens is.
- Omdat er informatie ontbreekt of niet klopt.
- Omdat niet duidelijk is of documenten/boodschappen van de klager/melder zijn ontvangen.

De klantsignalen laten zien dat er vooral onduidelijkheid is over het proces en niet zozeer door onbegrijpelijke taal. Het is belangrijk om aan de teksten van WMO te werken, maar hiermee zal niet gelijk alle onduidelijkheid verdwijnen. Verplichte wettelijke informatie is soms moeilijk in duidelijke taal te zetten. MO wil onderzoeken wat precies de oorzaak van onduidelijkheid is en daarna eventueel een verbeterplan maken.

Analyse team Duidelijke Taal

Team Duidelijke Taal beoordeelde 5 zelfgekozen teksten: 4 webpagina's en een brief over korting op de premie voor een zorgverzekeringspakket via de gemeente. De scores:

Cijfer 1	Cijfer 2	Cijfer 3	Cijfer 4	Cijfer 5
Heel onduidelijk	Onduidelijk	Redelijk duidelijk, maar niet duidelijk genoeg	Duidelijk, met kleine verbeterpunten	Heel duidelijk
0 teksten	2 teksten	1 tekst	2 teksten	0 teksten

De analyse van MO laat zien dat een deel van de teksten van MO duidelijk of heel duidelijk is. Maar iets meer dan de helft van de onderzochte teksten is onduidelijk.

Onze eigen analyse laat zien dat de 5 teksten niet superonduidelijk of duidelijk zijn, maar nog wel sterk verbeterd kunnen worden. Wij zien vooral dat collega's proberen om duidelijke taal te gebruiken, maar dat het niet altijd lukt om:

- De kern van een boodschap voorop of bovenaan te zetten.
- De tekst zo kort mogelijk te houden.
- Steeds weer gewone woorden en korte zinnen te gebruiken.

Een aantal teksten is echt vanuit 'de gemeente' geschreven. Te veel vanuit de gedachte wat ambtenaren belangrijk vinden en te veel in beleidstaal. Een brief die we geanalyseerd hebben, is te juridisch, te moeilijk. Dat past bij wat we vaak horen over brieven van de gemeente. Zeker over besluiten en beschikkingen van MO (en W&I): die zijn vaak moeilijk te begrijpen. Dat blijkt ook uit de gesprekken die we met externe partijen hebben gevoerd. Hier ligt een grote uitdaging als het om duidelijke taal gaat.

Wat de klantsignalen over de WMO betreft: de hele WMO is inderdaad ingewikkeld. Maar toch vinden wij dat het dan aan de gemeente is om die ingewikkelde materie wel begrijpelijk te maken. Want heldere teksten kunnen veel klachten voorkomen. Als de gemeente helder en begrijpelijk uitlegt wat een besluit is en waarom het genomen is, zijn er waarschijnlijk minder klachten.

Conclusies team Duidelijke Taal

Wij zien hetzelfde als de collega's die MO-teksten hebben geanalyseerd: er is veel verschil tussen teksten in hoe duidelijk en begrijpelijk ze zijn. Als redacteuren en/of het Brievenbureau bij teksten betrokken zijn, scoren ze altijd een 4 of 5. Het blijkt ook bij MO erg lastig om als inhoudelijk deskundige een begrijpelijke tekst voor Rotterdammers te maken. Vaak is daarvoor een neutrale schrijver nodig die helemaal denkt vanuit een bewoner. En die weet hoe je een tekst schrijft die een bewoner direct begrijpt.

In de analyse van MO gaat het niet over juridische informatie in brieven en andere teksten, maar wij weten uit ervaring dat dit wel een heikel punt is als het om duidelijke taal gaat. Vaak vinden juristen (ook van MO) dat juridische informatie ook in juridische termen in beschikkingen en besluiten moet staan, maar voor Rotterdammers is die informatie dan onbegrijpelijk. Misschien is het goed als MO over deze vraag een fundamentele discussie voert. Hoe zet je juridische informatie in duidelijke taal, terwijl de tekst nog steeds aan juridische criteria voldoet.

Verbetermaatregelen

MO stelt de volgende verbetermaatregelen voor:

- Een verbeteringslag aankondigen in de betreffende managementteams en er medewerking vragen.
- Beginnen bij teksten waarvan de impact voor de lezer het grootst is.

- Om een boodschap nog duidelijker over te brengen kan de combinatie met visuele ondersteuning goed zijn. Bijvoorbeeld de inzet van pictogrammen, filmpjes of apps. We kunnen onderzoeken bij welke teksten wij dit kunnen doen.
- Meer voorlichting geven over wat een duidelijke tekst is en hoe je een tekst kunt laten testen. Zet trainingen in Duidelijke Taal voor medewerkers teambreed in. Medewerkers schrijven bijvoorbeeld gespreksverslagen en e-mails naar (kwetsbare) burgers. Ze schrijven soms aanvullende voorwaarden in een e-mail of brief. Daarom is het nodig om medewerkers te trainen. Zo worden medewerkers zich ook bewust waarom duidelijke taal zo belangrijk is.
- Meer aandacht bij de inkoop van ICT voor het kunnen wijzigen van teksten, zodat dit makkelijk en snel te regelen is.

Rapportage teksten Werk en Inkomen



De collega's van Werk en Inkomen (W&I) hebben 19 gevarieerde teksten geanalyseerd: beschikkingen, brieven, flyers en webpagina's.

Alle teksten hebben een cijfer gekregen, waarbij 1 heel onduidelijk betekent en 5 heel duidelijk. Het cluster beoordeelt de 19 teksten als volgt:

Cijfer 1	Cijfer 2	Cijfer 3	Cijfer 4	Cijfer 5
Heel onduidelijk	Onduidelijk	Redelijk duidelijk, maar niet duidelijk genoeg	Duidelijk, met kleine verbeterpunten	Heel duidelijk
0 teksten	3 teksten	8 teksten	6 teksten	2 teksten

Conclusies van Werk en Inkomen

De resultaten van de analyse bevestigen dat er blijvende aandacht nodig is voor duidelijke taal. Ook bij W&I. Duidelijke taal gebruiken is een continu proces.

De analyse van de 19 teksten laat zien dat de documenten van W&I heel verschillend van aard zijn. Soms is een juridische term noodzakelijk. Moet een juridische term per se gebruikt worden, dan leggen de collega's van W&I die term uit.

Verder proberen collega's bij elke aanpassing van brieven duidelijke taal te gebruiken. Dat is ook vastgelegd in de procedures voor de 2 systemen waarin brieven gemaakt worden.

Een aandachtspunt zijn de teksten van het team dat klachten van cliënten afhandelt. Die teksten zijn erg verschillend per medewerker, vaak lang en gedetailleerd en niet lezersgericht genoeg.

Klantsignalen

W&I heeft geen eigen overzicht van klantsignalen gemaakt. De klantsignalen voor W&I maken deel uit van de klantsignalen die cluster Dienstverlening (DV) heeft gepresenteerd en die in deze rapportage staat. De analyse van DV gaat alleen over brieven. Er zijn enkele klantsignalen over onduidelijkheden in brieven, bijvoorbeeld over welke documenten een burger precies moet inleveren. Soms heeft het signaal te maken met het feit dat iemand het Nederlands niet begrijpt.

Analyse team Duidelijke Taal

Team Duidelijke Taal heeft 4 webteksten en 1 formulier van W&I geanalyseerd:

Cijfer 1	Cijfer 2	Cijfer 3	Cijfer 4	Cijfer 5
Heel onduidelijk	Onduidelijk	Redelijk duidelijk, maar niet duidelijk genoeg	Duidelijk, met kleine verbeterpunten	Heel duidelijk
0 teksten	0 teksten	2 teksten	2 teksten	1 teksten

Van de 5 teksten was de laagste score een 3. Dat is positief: W&I heeft veel aandacht voor duidelijke taal. Wel zien we in 4 van de 5 teksten nog verbeterpunten. Zinnen kunnen korter. Teksten kunnen soms korter. En soms staan er nog moeilijke woorden of onnodige lijdende vormen (zinnen met 'worden' of 'zijn') in.

Conclusies team Duidelijke Taal

W&I heeft duidelijke taal hoog op de agenda staan. En is daadkrachtig. De analyse van W&I laat zien dat de antwoorden op klachten veel van elkaar verschillen. Het is goed om met elkaar te onderzoeken waar bijvoorbeeld formats of standaardteksten gebruikt kunnen worden. Wij zijn al gevraagd om op een team-ontwikkelstag van het team Klachten een workshop Duidelijke taal te geven. In combinatie met aandacht voor gedragssturing. Wat ook opvalt: er is een groot verschil tussen de analyses van het cluster en Duidelijke Taal aan de ene kant en de ervaringen van Zorgvrijstaat en de sociaal raadslieden aan de andere kant. Zorgvrijstaat en de sociaal raadslieden vertelden in de gesprekken dat burgers de brieven van W&I vaak moeilijk vinden en er veel vragen over hebben. Vooral besluiten en beschikkingen roepen veel vragen bij burgers op. Meestal omdat er veel juridische informatie in staat. Tegelijkertijd hoort W&I ook van Rotterdammers dat de brieven wel duidelijk zijn. Wij denken dat het goed is als W&I extra aandacht heeft voor de begrijpelijkheid van juridische informatie in brieven. Bijvoorbeeld in besluiten en beschikkingen. Ook ingewikkelde onderwerpen moeten zo duidelijk mogelijk worden verwoord.

Verbetermaatregelen

W&I stelt de volgende verbetermaatregelen voor:

- Duidelijke Taal opnemen in elke bestaande leerlijn of nieuw te ontwikkelen leerlijn.
- Duidelijke Taal-workshops meer onder de aandacht brengen. Ook de mogelijkheid om een Duidelijke Taal-workshop op maat voor teams te organiseren.
- Een workshop Duidelijke taal op maat voor het klachtenteam organiseren. De brieven in antwoord op klachten van Rotterdammers zijn nu niet gestandaardiseerd en zijn lang niet altijd in duidelijke taal.
- Nadenken over een systeem waarin kwaliteitsmedewerkers ook ambassadeur van Duidelijke Taal zijn.
- Flyers aanpassen. Dit is ook nodig vanwege de wijzigingen in de Participatiewet per 1 juli 2023. De afdelingen herschrijven hun eigen flyers, samen met de afdeling communicatie. Als het nodig is, schakelen zij ook het gedragsexpertiseteam W&I in. Ook kijken of er beeld gebruikt kan worden, zoals in de nieuwe flyer over de inlichtingenplicht.
- Medewerkers die vrije teksten moeten invoeren in gestandaardiseerde documenten volgen een workshop Duidelijke Taal.
- Collega's stimuleren om meer om hulpmiddelen zoals www.ishetb1.nl en www.texamen.nl te gebruiken.

Rapportage teksten Dienstverlening



Cluster Dienstverlening (DV) heeft 20 teksten geanalyseerd, van 8 verschillende afdelingen/projecten. Ook zijn het gevarieerde teksten: brieven, bijlagen, webteksten en flyers. Het cluster heeft dus heel breed gekeken.

Alle teksten hebben een cijfer gekregen, waarbij 1 heel onduidelijk betekent en 5 heel duidelijk. Het cluster beoordeelt de 20 geanalyseerde teksten als volgt:

Cijfer 1	Cijfer 2	Cijfer 3	Cijfer 4	Cijfer 5
Heel onduidelijk	Onduidelijk	Redelijk duidelijk, maar niet duidelijk genoeg	Duidelijk, met kleine verbeterpunten	Heel duidelijk
0 teksten	2 teksten	11 teksten	4 teksten	3 teksten

Conclusies van Dienstverlening

Veel teksten zijn al redelijk duidelijk of beter dan voorheen, maar er is nog ruimte voor verbetering. Zo bevatten belastingbrieven vaak moeilijke woorden of begrippen waarvoor geen ander woord of synoniem beschikbaar is in het dagelijkse taalgebruik. Dit maakt de communicatie soms moeilijk te begrijpen voor veel mensen.

Het valt ook op dat bij de meeste onduidelijke teksten het verband tussen de tekst en het doel niet altijd helder is. Daardoor kunnen lezers zich afvragen waarom bepaalde informatie wordt gegeven.

Aan de andere kant blijken bijsluiters juist goed te scoren en een toegevoegde waarde te hebben. Bijsluiters bieden namelijk een nadere toelichting en verheldering bij complexe onderwerpen. Daardoor begrijpt de ontvanger de informatie beter.

De teksten zijn kort en hebben duidelijke kopjes. Belangrijke informatie staat bovenaan. De teksten hebben een duidelijke structuur en er zijn afbeeldingen gebruikt voor een beter begrip van de tekst.

Wel staan er nogal eens verschillende en soms zelfs foutieve URL's in één tekst. Dat is verwarrend voor lezers, terwijl de verwijzing juist bedoeld is om lezers te helpen.

Klantsignalen

In de analyse van klantsignalen over het onderwerp 'duidelijke taal' zijn alle signalen van Rotterdammers meegenomen. De signalen gaan dus over de hele gemeentelijke organisatie. De zoektermen waren bijvoorbeeld 'brief', 'begrijp' en 'snap'. Ondanks de breedte van de analyse, gelden de uitkomsten dus ook voor het cluster Dienstverlening. Onderwerpen van cluster Dienstverlening in de analyse zijn bijvoorbeeld: 'betalingsregelingen', 'kwijschelding' en 'briefadressen'.

Uitkomsten analyse

- Onduidelijkheid bij uitleg: Rotterdammers bellen regelmatig om meer uitleg te krijgen bij een bepaald besluit, een boete enzovoort. Meestal vanwege een brief die ze hebben ontvangen.

- Onduidelijkheid over gevraagde informatie: Rotterdammers wordt vaak gevraagd om (extra) informatie op te sturen. Het is voor hen niet altijd duidelijk wat nu precies van hen verwacht wordt.
- Onduidelijkheid over proces: bij lopende processen kan er onduidelijkheid ontstaan, omdat het voor Rotterdammers niet duidelijk is wat en wanneer hij/zij iets kan verwachten. Bijvoorbeeld bij de aanvraag van een document of een adresonderzoek. Onduidelijkheid kan ontstaan door de manier waarop de gemeente communiceert over de status van het proces. Ook het ontbreken van die informatie kan voor onduidelijkheid zorgen.
- Taalbarrière: communicatie kan moeilijker zijn door een taalbarrière. Rotterdammers geven aan dat ze communicatie vanuit de gemeente niet snappen, omdat ze de Nederlandse taal niet goed begrijpen.
- Communicatiemiddelen: veel signalen over onduidelijkheid vinden we terug in terugbelnotities die gaan over brieven. Rotterdammers krijgen een brief van de gemeente die ze niet goed snappen. Ze bellen vervolgens 14 010 met hun vraag, waarna een terugbelnotitie wordt gemaakt voor de tweede lijn om later terug te bellen. Ook zijn er signalen over informatie op de website die mensen onduidelijk vinden en over moeite met het invullen van formulieren.

Analyse team Duidelijke Taal

Team Duidelijke Taal beoordeelde 5 zelfgekozen teksten: een brief van Belastingen, een afspraakbevestiging (e-mail) en 3 webpagina's. De scores:

Cijfer 1	Cijfer 2	Cijfer 3	Cijfer 4	Cijfer 5
Heel onduidelijk	Onduidelijk	Redelijk duidelijk, maar niet duidelijk genoeg	Duidelijk, met kleine verbeterpunten	Heel duidelijk
1 tekst	1 tekst	2 teksten	1 tekst	0 teksten

De brief die we geanalyseerd hebben is erg moeilijk te begrijpen. De zinnen zijn lang en er staan veel ouderwetse en onduidelijke woorden in. De boodschap is ook niet duidelijk. In de andere geanalyseerde teksten zien we dat DV duidelijke teksten voor Rotterdammers maakt of wil maken. Er is veel aandacht voor. Toch kunnen de teksten korter en duidelijker. Maar de materie is soms moeilijk (Adres in Onderzoek, Belastingen) en vaktermen lijken dan vaak onvermijdelijk. Bijvoorbeeld als je gaat trouwen en je wilt een bijzondere ambtenaar van de burgerlijke stand aanvragen. Dat doe je als je een bekende als trouwambtenaar wilt. Elke bewoner kan zo'n aanvraag doen, dus de informatie erover moet heel duidelijk zijn. Toch wordt er in het formulier jargon gebruikt ('aanwijzen'). Misschien is dat niet altijd te vermijden. Maar als je vaktermen gebruikt, moet je ze wel uitleggen.

Burgerzaken bijvoorbeeld heeft in dit opzicht veel uitdagingen. Alles rond Adres in Onderzoek is ingewikkeld. Hoe leg je dat kort en duidelijk uit? En we weten dat er bij Belastingen veel gebeurt om teksten duidelijker te maken. Bijvoorbeeld met de bijsluiters, een nieuw systeem (portaal) voor bewoners dat nu gemaakt wordt en dat direct in duidelijke taal wordt gezet en de redactie van brieven. In die zin maakt Belastingen een groot veranderproces door. Maar dit proces vraagt veel tijd.

Conclusies team Duidelijke Taal

Binnen DV is veel aandacht voor duidelijke teksten en er gaat veel goed. Maar er staan nog wel eens onnodige moeilijke woorden in een tekst, bijvoorbeeld: eenmalig, peildatum, object en 'aanwijzen' (in de betekenis van 'iemand toestemming geven om tijdelijk een functie te hebben'). Of onnodige omslachtige zinnen: 'dat er een wijziging heeft plaats gevonden met betrekking tot bovengenoemde belastingobject' of 'Daarom heeft u recht op vermindering van de bovenstaande heffingen die eerder aan u zijn opgelegd.'

Verbetermaatregelen

DV stelt de volgende verbetermaatregelen voor:

- Doorgaan met het testen van middelen en teksten. Zowel via het Brievenbureau als via het testen op straat. Bij het testen op straat ontdek je regelmatig blinde vlekken. Formuleringen waarvan jij als ambtenaar denkt: 'dat moet iedereen toch snappen' worden door Rotterdammers soms heel anders of totaal niet begrepen.
- Testen op straat is een initiatief vanuit cluster Dienstverlening, maar er worden stappen gezet om dit uit te breiden naar andere communicatieteams in het concern. Uiteindelijk zouden alle communicatieteams hun eigen middelen op deze laagdrempelige manier moeten testen.
- Bij brieven vanuit Belastingen meer uitleg geven over moeilijke woorden, begrippen of andere onderwerpen die grote gevolgen hebben voor de Rotterdammer. Die uitleg kan in de vorm van een bijsluiter, waarin onder meer illustraties gebruikt worden om de inhoud te verduidelijken.
- Alle brieven nalopen op fouten, zoals niet-werkende URL's en verouderde informatie.
- Werken volgens het vierogenprincipe. Dus een collega laten tegenlezen en zo mogelijk de hulp inschakelen van de collega's van Duidelijke Taal.
- Zoveel mogelijk gerelateerde informatie op webpagina's aan elkaar koppelen, zodat je het liefst maar één URL in een tekst hoeft te communiceren.
- De Designtool (Cordeo) uitbreiden, zodat communicatieadviseurs zelf bijlagen bij brieven kunnen maken.
- Meer illustraties gebruiken. Nu zijn nog niet voor alle onderwerpen illustraties beschikbaar. We inventariseren voor welke onderwerpen er nog geen 2D-illustraties zijn. Die laten we maken en voegen we toe aan de beeldbank.
- Collega's die het lastig vinden een duidelijke brief op te stellen, verwijzen we naar de workshop Duidelijke Taal.

Rapportage teksten Bestuurs- en concernondersteuning



Bestuurs- en concernondersteuning (BCO) heeft 31 nieuwsartikelen in 3 media beoordeeld die door het team Concernmedia van de afdeling Communicatie worden gemaakt. Het gaat om rotterdam.nl/nieuws, de Stadskrant en de Wijknieuwsbrief.

Werkwijze

BCO heeft 15 artikelen uit 2 Stadskranten beoordeeld, 8 artikelen van rotterdam.nl en 8 artikelen uit de Wijknieuwsbrief. Omdat BCO al moest starten toen niet alle keuzes voor de aanpak van het onderzoek gemaakt waren, heeft BCO een andere methodiek gebruikt: een driepuntsschaal met O (onvoldoende) T (twijfelachtig) of V (voldoende). De criteria zijn dezelfde als die van duidelijke taal, maar soms iets meer toegespitst.

Zo heeft BCO niet alleen gekeken of de zinnen zo kort mogelijk zijn, maar ook of de zinslengte wordt afgewisseld. En of de zinsconstructie eenvoudig is en er bijvoorbeeld geen tangconstructie (een zin in een zin) is gebruikt.

De resultaten van de analyse zijn:

O (onvoldoende)	T (twijfelachtig)	V (voldoende)
3 artikelen Stadskrant	4 artikelen Stadskrant	8 artikelen Stadskrant
3 artikelen rotterdam.nl	3 artikelen rotterdam.nl	2 artikelen rotterdam.nl
1 artikel Wijknieuwsbrief	2 artikelen Wijknieuwsbrief	5 artikelen Wijknieuwsbrief

Toelichting op de analyse

- Over de Stadskrant: vrijwel alle artikelen hebben verbeterpunten, ook de artikelen die een V scoren. De verbeterpunten hebben meestal te maken met lange zinnen en lastige woorden. De onvoldoende scores komen vooral door: vage taal, niet geschreven vanuit het perspectief van de lezer, ambtelijk. Soms lijkt de oorzaak hiervan te maken te hebben met het beleid waarover het artikel gaat. Dat is soms onduidelijk en onvoldoende concreet.
- Over rotterdam.nl/nieuws: er staan veel moeilijk te begrijpen artikelen op, er wordt veel jargon gebruikt en de zinnen zijn vaak lang.
- Over de Wijknieuwsbrief: 2 artikelen waren heel goed, nauwelijks verbeterpunten. De verbeterpunten in de overige artikelen zijn meestal: te lange zinnen en te moeilijke woorden.
- Omgerekend naar de vijf puntsschaal die de andere clusters gebruikt hebben, vallen O en T onder 1 tot en met 3 (onduidelijk tot redelijk duidelijk, maar niet duidelijk genoeg). Dit zijn 16 teksten. De V valt onder 4 en 5 (duidelijk en heel duidelijk). Dit zijn 15 teksten.

Conclusies van Bestuurs- en concernondersteuning

BCO benadrukt dat dit een beperkt onderzoek is. Er is een beperkt aantal teksten onderzocht, de teksten zijn willekeurig gekozen, niet-representatief en de teksten zijn 'met grove slagen' beoordeeld. Toch ziet BCO wel enkele trends:

- Dit gaat meestal goed:
 - de structuur/opbouw met een kop, intro, alinea's en tussenkopjes;
 - het belangrijkste bovenaan.
- Dit gaat vrij vaak goed:
 - schrijven in vooral de actieve vorm;
 - geen moeilijke juridische termen gebruiken zonder toelichting.
- Dit gaat vaak nog niet goed:
 - lengte van de zinnen: in bijna alle artikelen komen te lange zinnen voor. Maar bij een eenvoudige zin is dat niet per se een probleem. Dan leidde het niet tot een O of een T voor dit criterium;
 - alledaags taalgebruik (gewone woorden, geen jargon, weinig beeldspraak): moeilijke woorden, lastige zinnen en jargon komen nog te vaak voor;
 - denken vanuit de lezer: artikelen zijn te vaak vanuit zender geschreven.

Verbetermaatregelen

BCO stelt de volgende verbetermaatregelen voor:

- Alle nieuwe collega's of collega's die de workshop Duidelijke taal nog niet hebben gevolgd, gaan deze op korte termijn volgen.
- We investeren in de eindredactie voor onze concernmiddelen.
- Een eindredacteur gaat actief monitoren op het gebruik van duidelijke taal en deelt dat actief met de collega's die voor de concernmedia werken.

Al 6 jaar duidelijke taal

In hoeverre zijn de teksten van de gemeente in duidelijke taal? Die vraag beantwoorden we met ons kwalitatieve onderzoek. Ook bespreken we wat de gemeente kan doen om voor meer duidelijke teksten te zorgen. Maar het thema is niet nieuw. Al 6 jaar is duidelijke taal een belangrijk onderwerp binnen de ambtelijke organisatie van de gemeente Rotterdam. Rotterdamse ambtenaren zijn op veel manieren met duidelijke taal bezig.

Lange teksten en veel vaktaal

Als je het ambtenaren vraagt, zullen ze bijna allemaal zeggen dat de teksten voor Rotterdammers in duidelijke taal moeten zijn. Maar veel medewerkers vinden het lastig om dat zelf voor elkaar te krijgen. Vaak schrijven ze te lange teksten met veel omhaal van woorden en te veel vaktaal. Het team Duidelijke Taal helpt collega's om wel begrijpelijk te schrijven voor Rotterdammers.

Campagne en workshops

Enkele redacteuren van de afdeling Communicatie zijn 6 jaar geleden begonnen met de campagne Duidelijke taal. Doel was en is om collega's te leren duidelijke en begrijpelijke teksten te schrijven voor Rotterdammers. Sinds 2,5 jaar is er een team Duidelijke Taal. Dit geeft, samen met enkele andere collega's 3 workshops rond duidelijke taal: Duidelijke taal, Duidelijke brieven en e-mails en E-mailen met empathie.

Het team geeft de workshops op open inschrijving, aan een gevarieerde groep collega's, maar ook op maat, aan teams. Dan zijn de voorbeelden en opdrachten in de workshop helemaal op maat gemaakt voor een team. Zo'n 3.000 collega's hebben de afgelopen 6 jaar een workshop gevolgd. De beoordelingen zijn bijna altijd positief.

Veel brieven herschreven

Het team Duidelijke Taal bestaat uit 4 medewerkers. Zij vormen ook het Brievenbureau. Het Brievenbureau herschrijft brieven voor Rotterdammers, altijd in nauwe samenwerking met collega's van de inhoud. Inmiddels zijn ongeveer 1.500 brieven herschreven.

Teksten voor Rotterdammers die laaggeletterd zijn

Team Duidelijke Taal schrijft ook teksten op A2-niveau. Teksten op dat niveau zijn begrijpelijk voor Rotterdammers die laaggeletterd zijn. Belangrijk, want 1 op de 5 bewoners van Rotterdam is laaggeletterd.

- Zo'n 50 collega's hebben sinds begin 2022 deelgenomen aan een training over het schrijven van teksten voor laaggeletterden.
- Team Duidelijke Taal werkt nauw samen met de Stichting Lezen en Schrijven. Deze organisatie helpt mensen om beter te worden in lezen en schrijven. Taalambassadeurs van de stichting testen regelmatig brieven en andere teksten van de gemeente. En in 4 sessies per jaar lezen taalambassadeurs samen met ambtenaren enkele brieven. Ambtenaren leren daarin veel van taalambassadeurs over hoe mensen die laaggeletterd zijn informatie van de gemeente wel of niet begrijpen. En krijgen praktische tips van de taalambassadeurs.

Tips en adviezen op intranet

In een speciale intranetgroep deelt het team Duidelijke Taal taaladviezen, schrijftips en schrijfwijzers. Ruim 3.000 ambtenaren zijn lid van deze groep.

Taalhulpmiddelen

Het team stimuleert collega's om taalhulpmiddelen te gebruiken, zoals Texamen en de website www.ishetb1.nl. We kijken ook wat we voor duidelijke taal kunnen met artificial intelligence (AI), zoals ChatGPT.

Colofon

Gemeente Rotterdam, Communicatie, team Duidelijke Taal

Datum:	1 oktober 2023
Auteurs:	Rob Michilsen en Fenny Brandsma
Illustraties:	Britte Bouda-Berkhout
Vragen:	duidelijketaal@rotterdam.nl