Van: VNG <info@vng.nl>
Verzonden: vrijdag 12 december 2025 17:43
Aan: info@beesel.nl
Onderwerp: Lbr. 25/064 - Nieuwe Model Winkeltijdenverordening 2025

Lbr. 25/064 - Nieuwe Model Winkeltijdenverordening 2025

12 december 2025

Geachte leden van college en gemeenteraad,

Aanleiding en inleiding
De VNG startte in 2021 het project *Duidelijke Overheidscommunicatie*. Het projectdoel is dat gemeenten duidelijkere taal gebruiken. Binnen dit project heeft de VNG al 47 modelbrieven herschreven. Een ander onderdeel is het herschrijven van Model Verordeningen in duidelijke taal zodat iedereen ze kan begrijpen.

Volledige brief met bijlagen

Dit bericht is verzonden door de VNG.
Lees onze proclaimer.

Aan de leden

Datum
12 december 2025
Ons kenmerk
U202500801
Lbr. 25/064
Telefoon
070-373 83 93
Bijlage(n)
2

Onderwerp
Nieuwe Model Winkeltijdenverordening 2025

Geachte leden van college en gemeenteraad,

Aanleiding en inleiding
De VNG startte in 2021 het project *Duidelijke Overheidscommunicatie*. Het projectdoel is dat gemeenten duidelijkere taal gebruiken. Binnen dit project heeft de VNG al 47 modelbrieven herschreven. Een ander onderdeel is het herschrijven van Model Verordeningen in duidelijke taal zodat iedereen ze kan begrijpen.

Bij de keuze voor welke Model Verordeningen we herschrijven, gebruikt de VNG de volgende criteria:

- Het gaat om Model Verordeningen die direct invloed hebben op inwoners.
- Het mag niet gaan om Model Verordeningen die politiek gevoelig zijn.
- Het mag niet gaan om Model Verordeningen die al kortgeleden zijn aangepast door andere wetten, zoals de Algemene wet bestuursrecht of de Omgevingswet.

Op basis hiervan hebben we ervoor gekozen om de Model Winkeltijdenverordening te herschrijven. Eerder herschreven we al de Model Verordening straatnamen en huisnummers, de Model Parkeerverordening en de Model Verordening rechtspositie raads- en commissieleden.

Op basis van onze ervaringen hebben we tot slot een handreiking (pdf, 2 MB) gemaakt voor gemeenten. Hierin staan tips en voorbeelden voor het schrijven van verordeningen in duidelijke taal.

Herschreven Model Winkeltijdenverordening 2025
Hierbij ontvangt u de nieuwe Model Winkeltijdenverordening 2025. U krijgt daarbij een toelichting en een implementatiehandleiding. De inhoud van de Model Verordening is hetzelfde als in het eerdere model uit 2013. Alleen het taalgebruik is aangepast.

Vereniging van Nederlandse Gemeenten
Nassaulaan 12 Den Haag | Postbus 30435 | 2500 GK Den Haag
070 - 373 83 93 | info@vng.nl

Evaluatie Winkeltijdenwet
Het Ministerie van Economische Zaken heeft overigens een evaluatie van de Winkeltijdenwet aangekondigd. De verwachting is dat die evaluatie in 2026 plaats zal vinden en dat dan ook bij gemeenten navraag zal worden gedaan over de ervaringen met de Winkeltijdenwet.

De evaluatie zou vervolgens ook tot een wetswijziging kunnen leiden. Als dat zo is, dan zal de VNG nagaan of het ook nodig is de Model Winkeltijdenverordening aan te passen.

Bijlagen
1. Model Winkeltijdenverordening 2025 met toelichting
2. Implementatiehandleiding Model Winkeltijdenverordening 2025

Informatie
De VNG-Model Verordeningen met toelichting staan in de **Kennisbank Decentrale Regelgeving** (www.decentraleregelgeving.nl). De Model Verordeningen zonder toelichting vindt u in **Modellen Decentrale Regelgeving** (https://puc.overheid.nl/mdr/).

Heeft u vragen over de inhoud van deze brief of over deze Model Verordening? Neem dan contact op met het Klantcontactcentrum van de VNG via telefoon (070-373 8393) of e-mail (info@vng.nl).

Met vriendelijke groet,
Vereniging van Nederlandse Gemeenten



Algemeen directeur



Duidelijke verordeningen en andere regels

Handreiking

Inleiding

Deze handreiking helpt je bij het (her)schrijven van duidelijke verordeningen en andere regels
Deze handreiking gaat over verordeningen en andere regels. Het is een praktisch hulpmiddel van en voor gemeenten. Je vindt hierin uitleg, tips en voorbeelden over duidelijk schrijven. De handreiking laat zien hoe belangrijk duidelijke taal is én onderbouwt welke tips en adviezen goed werken.

Regelgeving geldt voor iedereen, maar niet iedereen begrijpt de regels altijd
De handreiking is onderdeel van het project Duidelijke Overheidscommunicatie. Het doel is om begrijpelijke taal in de communicatie van gemeenten te bevorderen. Dat betekent bijvoorbeeld heldere brieven en e-mails, waarvoor wij, als VNG, eerder de handreiking Duidelijke Overheidscommunicatie voor gemeenten maakten. Maar het betekent ook heldere verordeningen en andere regels. Want regelgeving geldt voor iedereen, maar is vaak niet voor iedereen te begrijpen. Met elkaar zorgen voor heldere verordeningen en andere regels is dan ook ontzettend belangrijk voor alle gemeenten en hun inwoners!

Wat is dat eigenlijk, een verordening? Welke regels zijn er nog meer?
In deze handreiking hebben we het over verordeningen en regels. Maar wat is het verschil eigenlijk? Welke soorten gemeentelijke regels zijn er allemaal? Voor de duidelijkheid zetten we het nog even voor je op een rij:

- Een **gemeentelijke verordening** is een set algemene regels van de gemeente. Het gaat om regels die in het algemeen voor iedereen gelden: voor burgers, ondernemers en voor de gemeente zelf. Een voorbeeld is de Algemene plaatselijke verordening (Apv).
- Soms kan het college van burgemeester en wethouders de regels van een verordening invullen met **nadere regels**. Dat zijn regels die meer toegespitst zijn.
- **Beleidsregels** zijn bedoeld om van tevoren vast te leggen hoe een bestuursorgaan belangen afweegt, feiten vaststelt of wettelijke voorschriften uitlegt bij het gebruiken van een bevoegdheid. Ze beschrijven bijvoorbeeld hoe wordt bepaald of de luchtkwaliteit bij scholen of kinderopvang goed is of wanneer een woning wordt gesloten als er drugs gevonden zijn. Lees hierover meer in de handreiking 100 Ideeën voor de gemeentelijke regelgever (pagina 77 en 78).

Let op: gebruik deze handreiking als een richtlijn
Deze handreiking is een hulpmiddel voor iedereen die verordeningen en andere regels schrijft. Je vindt hierin tips en ideeën van dit moment. Je krijgt opties en alternatieven, want soms is het alternatief juist de beste optie. Vergeet dus niet: het is een richtlijn. Blijf altijd zelf nagaan wat het beste past in jouw situatie.

Laat je inspireren en doe er je voordeel mee!

Mensen kunnen regels beter volgen als ze weten:

- waar ze de regel vinden
- waarom de regel belangrijk is
- hoe de regel hen of anderen helpt
- wat ze wel of niet mógen doen
- wat ze wel of niet moéten doen

Leeswijzer
Deze handreiking is bedoeld voor medewerkers binnen gemeenten die verordeningen en andere regels schrijven. Hoofdstuk 1 gaat over het belang van duidelijke verordeningen. In hoofdstuk 2 lees je hoe je een nieuwe regel schrijft. Waar houd je allemaal rekening mee? Hoe zorg je ervoor dat de regel het beste aansluit bij de gebruiker? Hoofdstuk 3 geeft je praktische schrijftips. Pak dit hoofdstuk erbij voordat je gaat schrijven en gebruik het als naslagwerk tijdens het schrijven. Het helpt je om helder en begrijpelijk te schrijven. In hoofdstuk 4 lees je meer over het belang van testen en hoe je dit doet. Hoofdstuk 5 gaat over de implementatie. Hierin lees je wat je doet als de verordening klaar is.

Goed om te weten:

- Deze handreiking gaat over het taalgebruik in verordeningen en andere regels. Het gaat niet over de juridische eisen die gelden voor verordeningen en andere regels. Daarover lees je meer in de handreiking 100 Ideeën voor de gemeentelijke regelgever. Je vindt hierin 100 grotere en kleinere vraagstukken die je kunt tegenkomen als je gaat werken met regelgeving en adviezen voor het ontwerpen van verordeningen en andere regels. Zorg dus dat je je hierin ook goed verdiept. We verwijzen hiernaar verder met de '100 Ideeën'.
- We gaan er in deze handreiking vanuit dat je weet wat de bestuurlijke doelen en juridische randvoorwaarden zijn voordat je de regel gaat schrijven. Oftewel, dat je weet wat je moet en wilt regelen en binnen welke kaders je dat moet doen. Ook daarover lees je meer in de 100 Ideeën. Deze handreiking helpt je vervolgens om de regel helder te communiceren.
- Voor het leesgemak schrijven we in deze handreiking soms alleen 'regels'. Daarmee bedoelen we dan 'verordeningen en andere regels'.

Wie is wie?
Daar waar je leest 'schrijver' bedoelen we jou: de schrijver van de nieuwe verordening of andere regel. Daar waar je leest 'lezer' bedoelen we iedereen voor wie de regel is bedoeld. Dat kunnen inwoners zijn, maar ook ondernemers. En vergeet je collega's niet. Collega's die ook te maken kunnen hebben met een verordening of een andere regel die jij schrijft. Heldere taal helpt ons allemaal!

"Deze handreiking is van en voor gemeenten. Het is een praktisch hulpmiddel.

Je vindt hierin uitleg, tips en voorbeelden over duidelijk schrijven."

Top 10 Tips

Je schrijft de regel:

1. Begin met de **kaders** . Wat wil je precies regelen?
2. Maak een **beslisboom** voordat je gaat schrijven.
3. Zorg voor een **heldere structuur** .
4. Gebruik **bekende en alledaagse woorden** .
5. Schrijf zo **concreet** mogelijk.
6. **Controleer** je tekst goed en voorkom fouten.
7. **Test** of de lezer je regel makkelijk kan vinden en goed begrijpt.

Je implementeert de regel:

8. Maak de regel **officeel bekend** .
9. **Communiceer** de nieuwe regel.
10. Zorg dat mensen de regel gaan **gebruiken** .

Klik op een tip om hier meer over te lezen.

1
Waarom zijn duidelijke regels belangrijk?

Zijn regels makkelijk te vinden, makkelijk te begrijpen en makkelijk toe te passen? Dan zorgt dit voor meer vertrouwen, begrip en betrokkenheid van lezers. In dit hoofdstuk leggen we dit verder uit. Ook vatten we nog even kort samen waarom duidelijk communiceren zo belangrijk is. Zowel voor de lezers als voor de schrijvers.

Wanneer is communicatie duidelijk?
Communicatie is duidelijk als de informatie ...
... relevant is: lezers krijgen de informatie die ze nodig hebben;
... vindbaar is: lezers kunnen de informatie die ze nodig hebben, makkelijk vinden;
... begrijpelijk is: lezers kunnen de informatie die ze vinden, makkelijk begrijpen;
... bruikbaar is: lezers kunnen de informatie makkelijk gebruiken of toepassen
Deze kenmerken baseren we op de ISO Plain Language Standard. Dat is een internationale standaard voor duidelijke taal. Deze is in 2023 gepubliceerd.

"Gebruik je duidelijke taal? Dan laat je zien dat jouw gemeente meegaat met de tijd en dat je je lezer centraal stelt."

Waarom is duidelijke overheidscommunicatie zo belangrijk?
Duidelijke communicatie met lezers is om meerdere redenen belangrijk. Hieronder lees je vijf goede redenen om duidelijk te communiceren:

1. ***Je helpt je lezer zich aan de regel te houden.***
   Als duidelijk is voor lezers waarom een regel bestaat en wat dit voor hen betekent, is de kans groter dat zij zich hieraan houden. Dat is voor gemeenten ook belangrijk, want voor hen zijn regels een middel om beleidsdoelen te bereiken.

2. ***Je schept draagvlak en vertrouwen.***
   Als regels duidelijk zijn, hebben lezers het gevoel dat zij op hun gemeente kunnen rekenen. Ook begrijpen lezers dat regels niet tegen hen werken, maar voor hen werken. De regels zijn er om het algemene belang te behartigen. Bij duidelijke communicatie begrijpt de lezer dat beter. Dat zorgt voor meer draagvlak. Bovendien vergroot dit het vertrouwen in de overheid.

3. ***Je vergroot de tevredenheid met dienstverlening van de overheid.***
   Door duidelijk te communiceren, help je mee aan het vergroten van de klanttevredenheid over je gemeente. Als lezers de gemeente beter begrijpen, begrijpen ze ook beter wat de gemeente voor ze doet. Dat vergroot de kans dat ze dat ook waarderen.

4. ***Je draagt bij aan gelijke kansen voor iedereen.***
   Alle lezers moeten weten wat hun rechten en plichten zijn en wat je als gemeente precies van ze verwacht. Anders kunnen ze de diensten van de gemeente niet goed gebruiken. Door duidelijk te communiceren, is de kans groter dat je ook mensen met een beperking bereikt. Bijvoorbeeld lezers met lage taalvaardigheden. Als de regels voor iedereen herkenbaar en begrijpelijk zijn, zorgt dat voor een inclusieve dienstverlening.

5. ***Je bent als gemeente flexibeler en beter voorbereid op de toekomst.***
   Regels gelden op dit moment. Maar de wereld is voortdurend in ontwikkeling. Dat betekent soms ook dat de regels moeten meebewegen. Een heldere verordening maakt het ook makkelijker om regels aan te passen of om nieuwe regels te schrijven. De basis ligt er al, de bedoeling is al duidelijk. Je hoeft niet helemaal opnieuw te beginnen.

Wil je meer leren over heldere overheidscommunicatie? En wil je hiermee aan de slag gaan? Bekijk de handige hulpmiddelen in de Toolkit Taal. Lees ook de handreiking Duidelijke Overheidscommunicatie voor meer handige tips.

"Als gemeente wil je niet alleen de regels voorschrijven. Je wilt ook uitleggen hoe je de regels toepast. Dat vraagt om een duidelijke verordening, in benadering, structuur én toon."

"Duidelijke communicatie zorgt ervoor dat je je doelen beter en sneller bereikt. Je bent achteraf minder tijd en geld kwijt aan bijvoorbeeld het beantwoorden van vragen, het beoordelen van verkeerd ingevulde formulieren, het handhaven van de regels, het behandelen van bezwaren of zelfs het voeren van rechtszaken."



2
Hoe start je met het opstellen van een regel?

Schrijven begint met goede voorbereiding. Besef dat je als overheidsorganisatie een heel diverse doelgroep hebt. Dat heeft invloed op wat en hoe je schrijft. Duidelijke en toegankelijke taal helpt eraan mee dat iedereen begrijpt welke boodschap je wilt overbrengen. De stappen in dit hoofdstuk helpen je als je aan de slag gaat met het voorbereiden en schrijven van een verordening.



Van een regelgerichte verordening naar een lezersgerichte verordening:

Tip 1

Stap 1: Begin met de kaders
Een duidelijke en toekomstgerichte verordening vraagt om een scherp analytisch vermogen én een duidelijk beeld van de kaders. Dat krijg je door antwoord te geven op deze vragen:
1. Wat wil het bestuur?
2. Wat zijn de juridische kaders?
3. Voor wie schrijf ik deze verordening?
4. Wat moeten de lezers weten?
5. Wat willen de lezers weten?
6. Hoe breng ik over wat ik over wil brengen?

Door zo te beginnen, kun je een duidelijke verordening schrijven.

Stap 2: Bepaal je doelgroep
Bepaal duidelijk wie je doelgroep is. Soms kun je voor ondernemers bijvoorbeeld best wat jargon gebruiken. Maar overschat je lezer niet. Van ondernemers mag je misschien meer verwachten omdat ze meer met het onderwerp mee bezig zijn, maar elke ondernemer is weer anders. Je hebt ook laaggeletterde ondernemers. En vaak bepalen de wet en de praktijk welke technische details nodig zijn. Zo simpel mogelijk houden is daarom altijd belangrijk.

"Zo simpel mogelijk houden is altijd belangrijk."

Tip 2

Maak een beslisboom voordat je gaat schrijven
Door een beslisboom te maken, dwing je jezelf na te denken over wat nu precies je boodschap is en wat een logische volgorde is voor het brengen van je boodschap. Zo help je dus niet alleen de lezer, bijvoorbeeld bij het organiseren van een evenement of het aanvragen van een subsidie, maar ook jezelf als schrijver! Het dwingt je om na te denken over de vragen die je lezer kan hebben.

Wat is een beslisboom?
Een beslisboom is een handig hulpmiddel om de lezer te helpen bij het volgen van een regel. Een beslisboom kun je online maken, maar ook op papier. Je ziet hieronder een voorbeeld van een online beslisboom, waarbij je per vraag doorklikt:

Beslisboom: u wilt een evenement organiseren
U wilt graag weten of u voor een evenement een vergunning nodig heeft. Geef een antwoord op de volgende vragen om hierachter te komen:

Verwacht u op het drukste moment meer dan 250 bezoekers?
- Ja
- Nee

Begint het evenement voor 10.00 uur?
- Ja
- Nee

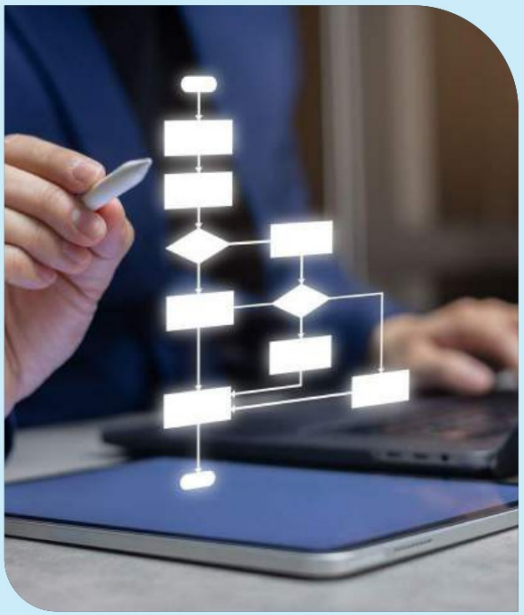
Is het evenement na 23.00 uur afgelopen?
- Ja
- Nee

Moet u voor het evenement wegen afsluiten?
- Ja
- Nee

Plaatst u tijdens het evenement meer dan acht voorwerpen op de weg? Denk aan een picknicktafel, barbecue of springkussen.
- Ja
- Nee

Als het antwoord op één of meer vragen ja is, heeft u een vergunning nodig. Vraag een vergunning aan.

Zo niet, dan is het juridisch een 'klein evenement' en is er geen vergunning nodig. U hoeft het evenement alleen bij de gemeente te melden.



Stap 3: Houd rekening met het doenvermogen
Lezers moeten de regels niet alleen kennen, maar vooral ook kunnen uitvoeren. Dit betekent onder andere dat je ook rekening moet houden met het 'doenvermogen' van de lezer. Doenvermogen is het vermogen om in actie te komen, met de juiste acties. Doenvermogen is ook het vermogen om vol te houden, zelfs bij tegenslagen. Als je veel van iemand vraagt, vraagt dit veel doenvermogen. Als lezers dan niet de juiste acties ondernemen, is dit niet per se een kwestie van niet willen, maar kan dat ook een kwestie zijn van niet kunnen.

Zorg dat de lezer de regel kan volgen
Kijk niet alleen rationeel naar de regel, maar ook realistisch. Kan de lezer de regel uitvoeren? Dat kan betekenen dat je de regel bijvoorbeeld simpeler moet maken. Of dat je goed bedenkt: wat zijn de gevolgen van een verkeerde keuze? En hoe kun je voorkomen dat iemand een verkeerde keuze maakt?

Op de webpagina 'doenvermogen: van toets naar tools' vind je een aantal hulpmiddelen. Dit helpt je om rekening te houden met doenvermogen als je nieuwe regels schrijft. Hieronder lees je alvast een praktisch voorbeeld.

Een voorbeeld:

Houd rekening met het doenvermogen: zo min mogelijk mentale belasting.
Nadia is net afgestudeerd. Ze moet uiterlijk de tiende dag van de volgende maand haar ov-studentenkaart opzeggen. Doet ze dat niet? Dan krijgt ze een boete. Die boete kan snel oplopen. Opzeggen kan niet via internet, maar alleen door een aantal handelingen te verrichten bij een automaat op een station.

Het afstuderen gaat gepaard met veel veranderingen, zoals een andere woonruimte zoeken, reizen, solliciteren of gaan werken. Net als veel andere studenten vergeet Nadia daarom om haar kaart stop te zetten. Haar boete loopt al snel op en voordat Nadia het weet zit ze met een flinke extra studieschuld ...

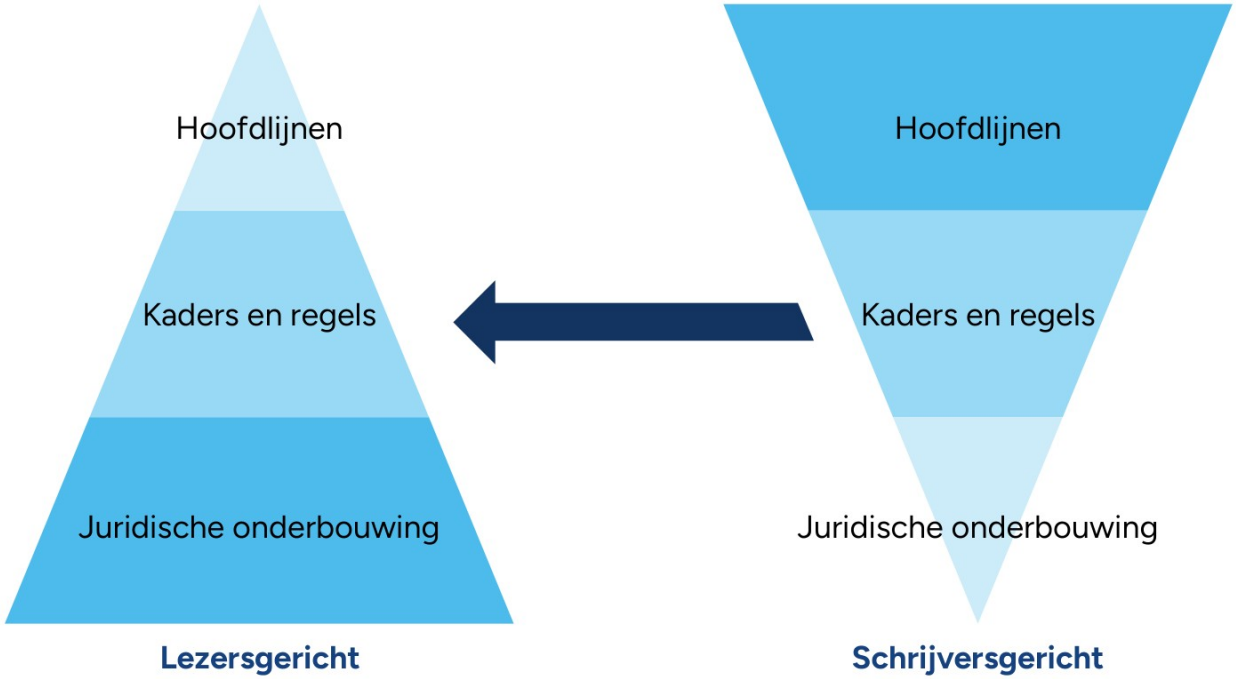
Het omkeren van de regel zou veel beter passen bij dit life event. Dus: stop de ov-kaart automatisch op het moment van afstuderen, behalve als er bezwaar wordt gemaakt. Dit sluit beter aan bij het doenvermogen.

Uit: Doenvermogen: van toets naar tools, van de Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid (WRR)

Tip 3

Stap 4: Zorg voor een heldere structuur
Schrijf vanuit een lezersgericht perspectief. Geef steeds antwoord op de vragen die je lezer kan hebben. In het kort ziet dat er zo uit:

Verwerk je deze structuur in de verordening en in andere regels? Dan zorg je daarmee voor de juiste balans tussen leesbaarheid, helderheid én juridische waterdichtheid. Bovendien kun je door het document zo op te bouwen, inspelen op de informatiebehoefte van alle lezers. Je krijgt zo een verordening op hoofdlijnen met krachtige argumenten én onderbouwing.



Je tekst klopt juridisch én is goed leesbaar: dat kan
Een verordening moet goed leesbaar zijn, maar ook kloppen. Je moet de tekst altijd zo goed mogelijk waterdicht maken. De rechter toetst namelijk de tekst van de verordening. Belangrijk is dat de twee doelen altijd naast elkaar gelden: het moet juridisch kloppen én goed leesbaar zijn. Gelukkig zit dat elkaar meestal niet in de weg. Lees hierover ook meer in de 100 Ideeën, op pagina 40, 'De taal van een regeling'.

"Eenvoudige taal voorkomt onduidelijkheid. Het helpt om ervoor te zorgen dat de regel maar op één manier te begrijpen is."

Stap 5: Schrijf zo eenvoudig mogelijk
Of het nu gaat om inwoners, ondernemers of ambtenaren, iedereen verdient een heldere verordening. Juridische teksten zijn vaak te moeilijk voor mensen. Dat komt door ingewikkelde woorden, lange zinnen en complexe alinea's. Dit zorgt ervoor dat lezers de tekst niet begrijpen en dus afhaken. Of het zorgt ervoor dat de ene lezer de tekst anders interpreteert dan de andere lezer. Eenvoudige taal voorkomt onduidelijkheid. Het zorgt ervoor dat de regel maar op één manier te begrijpen is. Belangrijk!

Heldere taal is voor iedereen fijner
Toegankelijke taal is beter voor iedereen, ook voor hoger opgeleiden. Daarnaast hebben veel lezers extra behoefte aan duidelijke taal, zoals laaggeletterden of mensen die Nederlands niet als eerste taal hebben. Ook dat is een reden om zo duidelijk en helder mogelijk te schrijven en je tekst op te bouwen.

Hou het simpel
Schrijf je teksten zoveel mogelijk op taalniveau B1? Dan zijn deze voor tachtig procent van de Nederlandse bevolking prima te lezen. In hoofdstuk 3 lees je hoe dat doet.

"Jij gebruikt woorden als 'beschikking', 'verordening' of 'mandaat' bijna iedere dag. Maar weet je lezer wel wat je hiermee bedoelt ...?"



Wist je dat ongeveer één op de vijf mensen laaggeletterd is?
In Nederland hebben miljoenen mensen moeite met lezen, schrijven of rekenen. Dat betekent dat ongeveer één op de vijf mensen laaggeletterd is. Verwar dit overigens niet met de term analfabeet. Iemand die analfabeet is, kan helemaal niet lezen of schrijven. Een laaggeletterde kan wel lezen en schrijven, alleen niet goed genoeg om mee te doen in de samenleving. Lees op de webpagina Laaggeletterdheid in Nederland hier meer over.

Stap 6: Sluit aan bij de schrijfafspraken en kernwaarden van de gemeente waar je voor schrijft
Naast de algemene schrijfafspraken uit deze handreiking en de 100 Ideeën hebben veel gemeenten ook richtlijnen rondom het schrijven van teksten en kernwaarden die specifiek voor de eigen gemeente gelden. Door naast de algemene schrijfafspraken ook de eigen kernwaarden door te laten klinken in je tekst, zorg je voor een document dat niet alleen duidelijk is, maar ook nog eens uitstraalt waar de gemeente voor staat!

Een voorbeeld:
De kernwaarden van je gemeenten zijn:
- inclusief
- betrokken
- betrouwbaar

Straal dit uit in je verordening waar dat kan en in je communicatie als je de verordening vervolgens implementeert. Dat doe je in de communicatie bijvoorbeeld met zinnen als:

- *Wij begrijpen dat u liever geen boete krijgt.*
- *Zorg dat u op tijd een vergunning aanvraagt. Daarmee voorkomt u dat [...]*
- *U kunt op ons rekenen.*
- *Wij zorgen er graag voor dat we het groene karakter van onze gemeente behouden. Deze regels helpen daarbij.*

Stap 7: Zorg dat lezers de nieuwe regel makkelijk kunnen vinden en gebruiken

Een verordening is een wet en moet worden toegepast. Er zijn verschillende manieren waarop je de bekendheid en de uitvoering binnen en buiten de gemeentelijke organisatie kunt bevorderen. Sta daar ook bij stil als je de verordening schrijft en implementeert. Denk aan een interactieve pdf. Zo maak je het document toegankelijker én kun je het meteen vormgeven, zodat de lezer het document ook herkent als regels van de gemeente. Dit zorgt voor herkenning, betrokkenheid en betrouwbaarheid. Zorg er wel voor dat informatie die je online plaatst, digitaal toegankelijk is.

Beeld zegt soms meer dan duizend woorden

Vraag jezelf af of het mogelijk en passend is om de kaders en regels te vertalen naar beeld. Een beeld zegt immers soms meer dan duizend woorden. Infographics, illustraties en stroomdiagrammen, zoals een beslisboom, helpen lezers om een goed beeld te krijgen van de regels én kaders. Zo laat je de onder- en bovengrens zien. Tekst vormt uiteraard de basis, maar beeld kan het begrip versterken.

> *Dit zijn extra manieren om je regel onder de aandacht te brengen. Natuurlijk moet je ook altijd de officiële weg volgen om je nieuwe regel bekend te maken. Dit gebeurt via het Gemeenteblad en is geregeld in de Bekendmakingswet. Lees meer over het bekendmaken en beschikbaar stellen van verordeningen en andere regels in de 100 Ideeën.*

Zorg ervoor dat online informatie digitaal toegankelijk is

Gemeenten zijn wettelijk verplicht om hun websites en apps toegankelijk te maken voor iedereen, inclusief mensen met een beperking. Dit moet volgens de Web Content Accessibility Guidelines (WCAG). Dit zijn regels over begrijpelijke teksten, goed leesbare kleuren en eenvoudige bediening. Sinds 2020 moeten overheden hieraan voldoen zodat iedereen informatie en diensten van de overheid kan gebruiken. Ook moeten overheden een toegankelijkheidsverklaring publiceren. Hou daar dus rekening mee als je bijvoorbeeld een pdf online wilt publiceren.

3
Hoe schrijf je een regel?

Een goede verordening is pas effectief als deze ook geschreven is in heldere taal. Zo kan de lezer makkelijk begrijpen wat er staat en makkelijk de regels vinden. Hoe zorg je daarvoor? Dat lees je hier.

Tip 4

Gebruik bekende en alledaagse woorden
Gebruik woorden die je lezer makkelijk kan begrijpen. Dat zijn vaak woorden die veel voorkomen in het Nederlands. Ouderwetse woorden of woorden die niet vaak voorkomen, kunnen moeilijk zijn. Hieronder zie je een paar voorbeelden van moeilijke woorden die je het liefst vermijdt en de alternatieven daarvoor.

Kijk op www.ishetB1.nl of het woord dat je wilt gebruiken het eenvoudigste alternatief is.

Vermijd jargon en vaktermen
Jargon en vaktermen zijn niet voor iedereen altijd direct duidelijk. Gebruik deze termen dus alleen als je zeker weet dat de lezer het begrip kent. In alle andere gevallen kun je beter een ingeburgerde term gebruiken. Of leg kort uit wat het woord betekent.

'de wijze waarop', 'indien'	→	'hoe', 'als'	(ouderwets)
aangeven	→	zeggen	(dubbelzinnig)
door een deur kunnen met iemand	→	kunnen samenwerken	(figuurlijk)
c.q.	→	of	(afkortingen)
financiële regels	→	regels over geld	(abstract)
conform de voorwaarden	→	zoals het in de voorwaarden staat	(vage verwijzingen)

Voorbeeld 'Alledaagse woorden'

Soms moet je een bepaalde term toch gebruiken, bijvoorbeeld omdat deze term ook in bovenliggende wetten staat. Leg dan kort uit wat je met de term bedoelt of wat dit voor de lezer betekent. Let er daarbij wel op dat de uitleg klopt met wat er in de bovenliggende wetten staat. Zie ook idee 11 in de 100 Ideeën.

Doe de borrelproef
Helder schrijven betekent ook: leef je in je lezer in. Een hulpmiddel kan zijn de 'borrelproef'. Je bent op een borrel. De mensen om je heen zijn geïnteresseerd in wat er in de wereld omgaat, maar hebben niet direct de inhoudelijke kennis die jij hebt, bijvoorbeeld over een nieuwe regeling waaraan je werkt. Stel je voor dat je aan iemand op deze borrel uitlegt wat je aan het doen bent en waarom dat belangrijk is. Dat doe je in gewone spreektaal. Die spreektaal is in principe richtinggevend voor de taal die past bij een gemeentelijke regeling.

In een regel:		
Het college kan een mandaat verlenen.	→	Het college kan een ander namens het college laten beslissen.
Indien een beschikking op aanvraag niet tijdig wordt gegeven.....	→	Als het college niet op tijd op een aanvraag beslist.....
Bij de implementatie:		
U verbeurt een dwangsom als u deze voorschriften niet naleeft.	→	U moet geld betalen als u zich niet aan de regels houdt.
U kunt aanspraak maken op nadeelcompensatie indien de gemeente bijvoorbeeld een omgevingsplan wijzigt of een weg afsluit.	→	U kunt schade hebben als de gemeente bijvoorbeeld een omgevingsplan wijzigt of een weg afsluit. U kunt dan om vergoeding van die schade vragen.

Voorbeeld 'Jargon en vaktermen'

huisnummerbord, nummerbord, bord	→	Overal: huisnummerbord
afvalpas, milieupas	→	Overal: afvalpas
uittreksel BRP, bevolkingsregisteruittreksel, uittreksel bevolkingsregister	→	Overal: uittreksel BRP
Wmo-ondersteuning	→	Overal: maatschappelijke ondersteuning
subsidievoucher, subsidiecheque, subsidiewaardebon	→	Overal: subsidiewaardebon

Voorbeeld 'Hetzelfde woord voor hetzelfde begrip'

Vermijd afkortingen
Bij afkortingen kan een lezer niet doorlezen. Het kost denktijd om een afkorting te ontcijferen, zelfs als het een bekende afkorting is. Gebruik dus niet 'maw' of 'bv', maar schrijf 'met andere woorden' en 'bijvoorbeeld'.

Schrijf een afkorting altijd eerst voluit
Je kunt wel afkortingen gebruiken als je de afkorting eerst voluit schrijft. Doe dat bijvoorbeeld als je de naam van een wet wilt afkorten. Schrijf de naam voluit met daarachter tussen haakjes de afkorting. Daarna kun je de afkorting in je tekst gebruiken.

Sommige afkortingen zijn woorden geworden
Natuurlijk mag je wel afkortingen gebruiken die woorden zijn geworden. Denk aan TROS, UWV, btw, AOW en cao. Hiervan gebruikt niemand de uitgeschreven versie.

Kijk voor de juiste schrijfwijze van wetten op wetten.nl.

Gebruik hetzelfde woord voor hetzelfde begrip
Gebruik je in je tekst verschillende woorden om naar hetzelfde begrip te verwijzen? Dan kan dat verwarrend zijn voor lezers. Ze kunnen denken dat je telkens iets anders bedoelt. Voorkom deze verwarring door consequent hetzelfde woord voor hetzelfde begrip te gebruiken. Ook kun je dit woord dan bijvoorbeeld opnemen in de definities.

Tip 5

Schrijf zo concreet mogelijk
Concrete woorden blijven beter hangen bij een lezer. Ook begrijpen lezers concrete woorden beter dan abstracte woorden. Moet iemand iets doen of betalen? Of is een bepaalde datum belangrijk? Dan schrijven we bijvoorbeeld ook op wat iemand moet doen, hoeveel iemand moet betalen of om welke periode het gaat.

Tot of tot en met ...?
'Een aanvraag kan worden ingediend tot 1 februari' betekent waarschijnlijk dat je de aanvraag op zijn laatst op 31 januari kan indienen. Of kun je deze misschien toch ook nog op 1 februari indienen? Om elk misverstand te voorkomen, is het duidelijker om 'tot en met 31 januari' te gebruiken. Ook: schrijf 'tot en met' altijd voluit, gebruik dus niet 't/m'. Zie ook idee 29 in de 100 Ideeën.

"Moet iemand iets doen of betalen? Schrijf dan op wat iemand moet doen, hoeveel iemand moet betalen en voor welke datum."

In een regel:

Onverminderd het eerste lid [....]	→	In aanvulling op het eerste lid [....]
Een aanvraag dient te worden gedaan acht weken voordat met de activiteiten wordt aangevangen.	→	De aanvrager moet de aanvraag acht weken voor het starten van de activiteiten indienen.
Het college kan middels nadere regels voorschriften stellen over [....]	→	Het college kan nadere regels vaststellen over [....]
Het college kan een besluit nemen waarmee de plaatsen genoemd in het eerste lid tijdelijk aan het verbod worden onttrokken.	→	Het college kan besluiten dat het verbod tijdelijk ook niet voor de plaatsen uit het eerste lid geldt.

Bij de implementatie:

Zorg dat u op tijd reageert.	→	Reageer voor 1 mei.
Onlangs bent u geïnformeerd over [...]	→	Op 5 april kreeg u een brief over [...]
U krijgt zo snel mogelijk bericht.	→	U hoort voor 1 mei van ons.
U wordt verzocht voor 1 september een reactie te richten aan [...]	→	Stuur voor 1 september een reactie naar [...]
U dient tijdig voor betaling van het verschuldigde bedrag zorg te dragen om verhoging van dit bedrag te voorkomen.	→	Betaal voor 1 september € 96,93. Zo voorkomt u dat u straks meer moet betalen.

Voorbeeld 'Schrijf zo concreet mogelijk'

Houd zinnen kort en duidelijk
Korte zinnen helpen je lezer om je boodschap makkelijker te verwerken. Het maakt je tekst duidelijker. Hieronder lees je een paar tips om je zinnen kort te houden.

Tip 1. Schrijf één boodschap per zin
Door maximaal één boodschap per zin te schrijven, houd je je zinnen overzichtelijk. Zet je een komma of gebruik je 'en' of 'of' in een zin? Dan heb je waarschijnlijk twee boodschappen. Maak er dan twee (of meer) zinnen van.

Tip 2. Zet de kern van de zin vooraan
'Naar aanleiding van …', 'Wij kunnen u mededelen dat …', 'Onder verwijzing naar …', 'Volgens artikel x en x …' en 'Met betrekking tot …'. Vergeet deze zinnen! Deze woorden zijn ouderwets en moeilijk te begrijpen voor je lezer. Laat de aanloop weg en kom meteen met je boodschap.

Tip 3. Gebruik een opsomming
Opsommingen zijn makkelijker te lezen als je deze onder elkaar zet, in plaats van er één lange zin van te maken.

Lees meer over opsommingen in de 100 Ideeën.

Het is verboden om andere naam- of nummerborden, met al dan niet eigen verzonnen namen of nummers, op te hangen die zichtbaar kunnen zijn vanaf de openbare weg.	→	Het is verboden om zelf straatnaamborden en huisnummerborden op te hangen die zichtbaar kunnen zijn vanaf de openbare weg.
Het college kan op aanvraag ontheffing verlenen van de in artikel 2, eerste lid, van de Winkeltijdenwet vervatte verboden voor zover deze betrekking hebben op zon- en feestdagen.	→	Het college kan op verzoek van een winkelier voor zon- en feestdagen ontheffing geven van de regels over openingstijden uit artikel 2, eerste lid, van de Winkeltijdenwet.

Voorbeeld 'Schrijf één boodschap per zin'

Op basis van artikel xx van de Algemene plaatselijke verordening kan het college regels vaststellen om overlast voor de directe leefomgeving door het houden van bijen te beperken of te voorkomen.	→	Het college kan regels vaststellen over het houden van bijen. Het college kan dit doen om overlast te voorkomen. Dat staat in artikel xx van de Algemene plaatselijke verordening.

Voorbeeld 'Zet de kern van de zin vooraan'

Het is verboden bijen te houden op minder dan 200 meter van een woning of ander gebouw waar overdag of 's avonds mensen verblijven en binnen 250 meter van een openbare weg.	→	Het is verboden bijen te houden: a. op minder dan 200 meter van een woning of ander gebouw waar overdag of 's avonds mensen verblijven; b. binnen 250 meter van een openbare weg.

Voorbeeld 'Gebruik een opsomming'

Tip 4. Stel een vraag die je meteen beantwoordt
Als je de gevolgen van een actie duidelijk wilt maken, dan zorgt dat vaak voor een lange zin. Dat komt doordat je een 'als-dan'-zin schrijft. Zulke zinnen kun je korter maken door er twee zinnen van te maken: een vraagzin en een antwoordzin. In het voorbeeld zie je hoe dat werkt.

Schrijf actief
Actief schrijven betekent dat je opschrijft wie wat doet. De hulpwerkwoorden 'zullen', 'gaan', 'hebben', 'zijn' en 'worden' bijvoorbeeld, heb je meestal niet nodig. Bovendien maken ze je tekst vaak onnodig lastig te lezen en afstandelijk. Actieve zinnen passen bij duidelijk schrijven. Een actieve zin vertelt namelijk precies wie wat doet.

Formuleer positief als dat kan
Zinnen die positief geformuleerd zijn, klinken vriendelijker dan zinnen met negatieve woorden. Ook zijn ze makkelijker te begrijpen. Bijkomend voordeel: je laat als schrijver zien dat je het beste voor hebt met je lezers. Je gaat uit van het halfvolle glas, niet het halflege glas. Bijvoorbeeld door te schrijven: Vraag op tijd een vergunning aan. Daarmee voorkomt u dat u strafbaar bent. In plaats van: Als u niet op tijd een vergunning aanvraagt, bent u strafbaar.

Spreek je lezer aan waar dat kan
Lezers voelen zich meer bij een boodschap betrokken als ze zich erin kunnen herkennen. Spreek je lezers daarom zoveel mogelijk aan waar dat kan.

De tekst van de regel is bijvoorbeeld:		**Bij de implementatie van de regel, kun je er ook een vraagzin van maken:**
Het college beoordeelt of de plek waar een huisnummerbord moet hangen, klaar is. Als deze plek nog niet klaar is, wordt het huisnummerbord opgehangen binnen twee weken nadat de plek wel klaar is.	→	Vindt het college dat de plek waar een huisnummerbord moet hangen nog niet klaar is? Dan hang je het huisnummerbord op binnen twee weken nadat de plek wel klaar is.

Voorbeeld 'Stel een vraag die je meteen beantwoordt'

In een regel:		
De regel zal worden bepaald door het college.	→	Het college bepaalt de regel.
[…]er worden aanvullende regels door de gemeenteraad vastgesteld.	→	[…] de gemeenteraad stelt extra regels vast.
Bij de implementatie:		
U heeft een vergoeding aangevraagd.	→	U vroeg een vergoeding aan.
U kunt mij bereiken op […]	→	U bereikt mij op […]
Ik ga dit controleren.	→	Ik controleer dit.

Voorbeeld 'Schrijf actief'

Schrijf zoveel mogelijk u-gericht bij de implementatie van de regel. Dat maakt je tekst toegankelijk en vriendelijk.

Wij sturen …	→	U krijgt …
Wij verzoeken …	→	Wilt u …?
Wij adviseren …	→	U kunt …
Wij gaan akkoord …	→	U mag …

Voorbeeld 'U-gericht'

Kies de juiste toon
Door de juiste toon te kiezen voor je tekst, vergroot je de kans dat je boodschap effect heeft. Lezers zijn dan meer geneigd om je tekst te lezen en om te doen wat je van hen vraagt.

Deze tips helpen je:
- Kies een toon die past bij de doelgroep en het tekstdoel. Hou er ook rekening mee dat een regel een ander doel heeft dan bijvoorbeeld een voorlichtingsfolder. Wees consequent in je keuzes zodat de hele boodschap dezelfde toon heeft. Vermijd bijvoorbeeld een mix van u- en je-vormen. En kies alleen voor de je-vorm als je zeker weet dat je lezer dat waardeert en het passend is.
- Blijf vriendelijk en sta 'naast' je lezer, niet boven je lezer. Dat betekent bijvoorbeeld dat je ambtelijke, juridische of technische vaktaal vermijdt.
- Laat zien dat je verstand van zaken hebt en straal vertrouwen uit. Bijvoorbeeld door te schrijven: *U vindt het belangrijk dat uw bouwwerk aan de regels voldoet. U leest hierna waar u op moet letten.* Of: *U wilt een nieuw huisnummer aanvragen. U leest hier hoe u dat doet.*

Gebruik inclusieve taal
Met inclusieve taal probeer je ervoor te zorgen dat iedereen zich kan herkennen in een tekst en zich gerespecteerd voelt. Ongeacht bijvoorbeeld afkomst, gender, leeftijd of beperking.

moedertaal	→	eerste taal
mankracht	→	menskracht
ouderen, senioren, bejaarden	→	gepensioneerden, 60-plussers, 65-plussers, 70-plussers, 75-plussers, 80-plussers

Voorbeeld 'Inclusieve taal'



Hoe vermijd je mannelijke of vrouwelijke voornaamwoorden? Deze strategieën helpen je.

Tip 6

Schrijf correcte taal
Voorkom spelfouten, taalfouten en andere slordigheden. Het kan je tekst onduidelijk maken en lezers afleiden van de boodschap. Zonde!

Controleer je spelling en grammatica
Spelling en grammatica controleer je heel makkelijk met automatische tools voor tekstcorrectie. Zoals de spelling- en grammaticacontrole van Word en AI-tools. Check wel altijd goed het (privacy)beleid binnen je gemeente als je AI wilt gebruiken en houd je daar goed aan.

Gebruik je AI-tools zoals ChatGPT? Blijf dan ook altijd zelf alert! AI-tools kunnen fouten over het hoofd zien. Ook wijzen zij soms onterecht op fouten.

Strategie: Gebruik een lidwoord in plaats van een voornaamwoord.
Het college neemt in zijn besluit hierover dan in ieder geval op: […] → Het college neemt in het besluit hierover dan in ieder geval op: […]

Strategie: Herhaal het zelfstandig naamwoord.
Het college deelt de reactie met de deelnemers aan het overleg. Ook neemt *hij* de reactie op in het verslag. → Het college deelt de reactie met de deelnemers aan het overleg. Ook neemt *het college* de reactie op in het verslag.

Strategie: Gebruik een *van*-bepaling in plaats van een bezittelijk voornaamwoord.
De voorzitter of *zijn* plaatsvervanger leidt en coördineert de activiteiten van de commissie. → De voorzitter of de plaatsvervanger van *de voorzitter* leidt en coördineert de activiteiten van de commissie.

Strategie: Gebruik het aanwijzend voornaamwoord *die*.
De minister laat uiterlijk op 1 mei weten of *hij* de nieuwe regel invoert. → De minister laat uiterlijk op 1 mei weten of *die* de nieuwe regel invoert.

Voorbeeld 'Vermijd mannelijke of vrouwelijke voornaamwoorden'

Handige websites om je tekst te controleren:
- *Woordenlijst.org ('Het Groene Boekje'). Hier vind je de officiële regels van de Nederlandse spelling van meer dan 200.000 woorden.*
- *Taaladvies.net. Op deze website van de Taalunie vind je informatie over onder meer spelling, grammatica, woordgebruik en leestekens.*
- *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 kunt vervangen.*
- *Wetten.nl. Op deze website van de overheid vind je de juiste schrijfwijze van wetten en regels en hun afkortingen. Schrijf je WOZ nou wel of niet met hoofdletters bijvoorbeeld (spoiler alert: met hoofdletters).*

Laat een collega je tekst nalezen. Vier ogen zien meer dan twee. Waarom is testen belangrijk en hoe doe je dat?

4
Waarom is testen belangrijk en hoe doe je dat?

Het doel is bepaald, de randvoorwaarden zijn bekend, de doelgroep is bekend, de tekst van de nieuwe regel is geschreven. Nu is de vraag … werkt de tekst echt zoals deze bedoeld is? Begrijpt de lezer de regel? Kan de lezer makkelijk vinden wat die wel en niet moet of mag doen? Daar kom je alleen achter door dit te testen. Door de tekst voor te leggen aan de doelgroep, kun je nagaan of de tekst doet wat je beoogt. Je leest hier hoe je dat doet.

Tip 7

Je hebt de regel geschreven. Nu wil je weten:
- Vindt de lezer de informatie die deze nodig heeft?
- Begrijpt de lezer de tekst?
- Past de toon bij het doel en de gemeente?
- Kan de lezer de tekst gebruiken om het doel van de gemeente te bereiken?
- Hoe groot is de kans de dat de regel wordt nageleefd?

Testen hoeft niet ingewikkeld of duur te zijn!
Het is natuurlijk altijd belangrijk dat je goed beslagen ten ijs komt als je onderzoek gaat doen. Dat betekent dat je vooraf goed moet nadenken over wat je precies wilt weten en waarom je dat wilt weten. Maar testen hoeft niet ingewikkeld of duur te zijn. Leg de focus op kleinschalig kwalitatief onderzoek.

Kleinschalig kwalitatief onderzoek kan waardevol inzicht geven
Kwalitatief onderzoek richt zich op de beleving, meningen en motivaties van mensen. Denk aan interviews of groepsgesprekken. Dit soort onderzoek levert vaak diepgaande inzichten op, zeker als je met een kleinere groep mensen werkt. Het bijkomend voordeel is dat je met relatief weinig deelnemers toch veel waardevolle informatie kunt verzamelen. Ook kun je dit vaak zelf doen. Je hoeft geen duur extern onderzoeksbureau in te schakelen.

Handige voorbeelden als je gaat testen:
- *In bijlage 1 vind je een voorbeeld van een kort vragenformulier. Door dit soort vragen te stellen aan een representatieve groep potentiële gebruikers, kun je al veel leren.*
- *In bijlage 2 vind je een praktische lijst met tips als je je nieuwe regel wilt testen.*

"Waarom zou ik dat moeten weten?' Dit was de eerste reactie van een van de deelnemers aan mijn testgroep. Ik wist meteen dat het doel van deze regel niet direct duidelijk was. Daar heb ik wat aan gedaan."



5
Wat doe je als de regel klaar is?

De nieuwe verordening of regel is klaar. Je hebt deze geschreven in heldere taal en getest of de lezer alles snapt. Nu is het belangrijk om de regel te implementeren en communiceren. Je wilt ervoor zorgen dat betrokkenen weten wat er verandert en wat dit voor hen betekent. In dit hoofdstuk lees je hiervoor tips.

Tip 8

Maak de regel officieel bekend
Een nieuwe verordening moet officieel bekendgemaakt worden. Dit is verplicht. Anders kan een regel niet in werking treden. Alleen een officiële publicatie maakt de regel dus ook juridisch geldig. Dat gebeurt via officiële publicatiekanalen:

- in het gemeenteblad via de voorziening Decentrale Regelgeving en Officiële Publicaties (DROP), en
- op wetten.overheid.nl.

Lees meer over het bekendmaken van nieuwe regels in de 100 Ideeën, regel 97 en 98.

Tip 9

Communiceer de nieuwe regel
De regel is officieel bekendgemaakt. Maar hoe zorg je er nu voor dat je doelgroepen ook weten dat de nieuwe regel er is? Deel het nieuws en leg daarbij de regel op een begrijpelijke en toegankelijke manier uit.

Met wie moet je de nieuwe regel delen?

- Deel de regel met je collega's binnen de gemeente die ervan moeten weten. Denk aan de afdeling die de verordening moet toepassen bij het aanvragen van vergunningen. Of denk aan de afdeling die de verordening moet handhaven. Maar denk ook aan de verantwoordelijke portefeuillehouder.
- Deel de regel met je publiek. Denk aan inwoners, ondernemers en andere belanghebbenden.
- Deel de regel met andere overheden. Vaak delen gemeenten nieuwe regels en nieuw beleid binnen samenwerkingsverbanden.

Hoe kun je de nieuwe regel delen?
Intern:

- **Plaats een nieuwsbericht op intranet**
  Zo zorg je ervoor dat alle collega's binnen de gemeente op de hoogte zijn.

- **Stuur een bericht aan sleutelpersonen binnen de organisatie.**
  Stuur bijvoorbeeld een bericht aan het hoofd of de coördinator van de betreffende afdeling, de afdeling juridische zaken, de afdeling communicatie of het klantcontactcentrum. Doe hierbij het verzoek om de nieuwe regel verder te communiceren waar nodig.

Extern:

- **Plaats een nieuwsbericht op de gemeentelijke website.**
  Voeg een heldere uitleg toe: wat verandert er? Waarom? Voor wie?

- **Deel het op social media.**
  Denk aan Facebook, Instagram, X of LinkedIn. Maak bekend dat er een nieuwe regel geldt in een kort, duidelijk bericht. Doe dit vooral gedacht vanuit de doelgroep. Bijvoorbeeld: *'Staat het visseizoen weer voor de deur? Zorg*

ervoor dat je niet naast het net vist! Wist je dat de regels zijn veranderd? Lees wat de nieuwe regels voor jou betekenen.'

- Maak een nieuwsbrief.
  Maak bijvoorbeeld een nieuwsbrief voor inwoners of specifieke doelgroepen.

- Organiseer inloopmomenten of informatiebijeenkomsten.
  Dat is een goed idee bij regels die impact hebben op het dagelijks leven, bijvoorbeeld in de zorg, het verkeer of de woningbouw.

- Maak een infographic of animatievideo.
  Daarin kun je de regel visueel uitleggen. Dat kan veel lezers helpen. In bijlage 3 vind je een voorbeeld van een infographic.

- Stuur een brief of e-mail naar mensen die direct betrokken zijn.
  Zoals huurders, ondernemers of zorgaanbieders.

**"Hoe zorg je ervoor dat je doelgroep weet dat de nieuwe regel er is?
Leg de regel op een begrijpelijke en toegankelijke manier uit en zorg dat mensen de regel kunnen vinden."**



Tip 10

Zorg dat de regel gebruikt wordt
Mensen weten dat de nieuwe regel er is. Nu wil je stimuleren dat ze de regel ook gaan gebruiken en dat ze dat makkelijk kunnen doen. Deze tips helpen:

- Zorg voor duidelijke knoppen op de website: 'Wat moet ik doen?'. Of: 'Hoe vraag ik dit aan?'
- Bied hulp bij het uitvoeren van de nieuwe regel. Geef instructies aan medewerkers, het klantcontactcentrum of wijkteams.
- Monitor. Hou in de gaten of mensen de regel vinden, begrijpen en gebruiken. Pas eventueel de uitleg aan.

6
Meer weten?

Je hebt in deze handreiking gelezen waarom het belangrijk is dat verordeningen en andere regels duidelijk zijn. In dit hoofdstuk vind je bronnen waar je meer kunt lezen over duidelijke communicatie en het schrijven van duidelijke regels.

Leer meer over heldere taal
Op de volgende websites vind je meer informatie over duidelijke overheidscommunicatie en het belang van heldere taal.

- NL Design System
- Toetsingskader inclusie
- Netwerk Direct Duidelijk
- Direct Duidelijk Tour (webinars)
- Klinkende taal
- Stichtinglezenenschrijven.nl
- Duidelijke overheidscommunicatie
- Lees Simpel App
- Schrijf Simpel App

Bijlage 1: Gespreksleidraad

Bijlage bij hoofdstuk 4: Waarom is testen belangrijk en hoe doe je dat?

Gespreksleidraad

Introductie
Fijn dat we jou even mogen ontmoeten! Wij zijn onderzoekers voor gemeente X. We hebben een document geschreven. Dat willen we voorleggen om te kijken of het duidelijk en helder is. We zijn benieuwd naar jou en jouw mening.

- Het is dus gewoon een gesprek dat we met elkaar hebben. Ik stel een aantal vragen en jij zegt gewoon wat er in je opkomt. Want we vragen naar je mening! Dus dat is altijd goed.
- Ik heb een collega die meeluistert en aantekeningen maakt, zodat ik zelf niet zo veel hoef te schrijven.
- Het is helemaal anoniem. Dat betekent dat nergens je naam of telefoonnummer of wat dan ook op komt te staan.
- Omdat dit hele moeilijke teksten kunnen zijn, hebben we ons best gedaan deze zo leesbaar en duidelijk mogelijk te schrijven. Daarom zijn we op zoek naar je feedback, zodat we de teksten nog meer kunnen verbeteren!
- Als iets niet duidelijk is, ligt dit niet aan jou. Dan hebben wij ons werk nog niet goed genoeg gedaan.

Even voorstellen
Ik zal me kort even voorstellen: ik ben [voornaam], ik ben [leeftijd] en kom uit [stad].

Ik vind het ook fijn om eerst even wat over jou te horen voordat we beginnen:

- Wat brengt jou hier op het gemeentehuis vandaag?
- Waar houd jij je mee bezig?

Stap 1: Scan het document voor een eerste indruk
Neem het document even rustig door.

Kernvragen

a. Wat is dit voor tekst?
b. Hoe zou je de overzichtelijkheid beoordelen? (onvoldoende, neutraal, voldoende, goed)

Hulpvragen

- Wat is je eerste reactie?
- Lees de kopjes
- Kan je me vertellen wat hier staat?
- Wat valt je op?
- Wil je daar meer over zeggen?
- Komen er vragen bij je op?
- In hoeverre begrijp je waar je naar kijkt?
- Waar denk je dat het over gaat?
- Voor wie is dit document bedoeld, denk je?

Stap 2: Hoe vindbaar is de informatie
Nu je het document een beetje hebt doorgenomen, wil ik je vragen je het volgende voor te stellen:
[Noem een situatie waarvoor het document regels bevat die de lezer moet opzoeken. Bijvoorbeeld: Je verhuist naar een nieuwe woning en je hebt een auto, maar je hebt nog geen parkeervergunning. Dit moet wel gebeuren, maar hier zijn wettelijke regels voor. De wettelijke regels die hiermee te maken hebben, staan beschreven in deze verordening.]

Kun je op zoek gaan naar de informatie die je hierbij kan helpen?

Kernvraag

Hoe vindbaar is de informatie?

Hulpvragen

[Observeer: hoe reageert de gesprekspartner? Waar kijkt diegene als eerst naar? Lukt het om de verordening te navigeren? Lopen ze ergens vast?]

Neem me mee in je gedachtes: waar kijk je als eerste naar?
- Wat maakt dat je daarnaar kijkt?
- Valt er iets op?
- Komen er vragen bij je op?
- Zijn er dingen die je niet snapt?
- Wat maakt dat je dat niet snapt?
- Hoe voel je je nu je dit opzoekt?

Op een schaal van 1 op 10, hoe overzichtelijk vind je het document?
- Wat maakt het wel/niet overzichtelijk voor jou?
- Herken je een opbouw van het verhaal?
- Begrijp je wat er staat?
- Wat maakt dat je het wel/niet begrijpt?

Lukt het je de juiste informatie te vinden?
- Is het duidelijk waar je moet kijken?
- Wat maakt dat je dit wel/niet duidelijk vindt?
- Hoe voelt dat?
- Zou je hier normaal hulp bij vragen?
- Zijn er woorden of zinnen waar je moeite mee hebt?
- Is het logisch opgebouwd?
- Wat zou je willen veranderen?

Stap 3: Hoe begrijpelijk zijn de artikelen?
Lees de artikelen even door. Kun je de woorden of zinnen markeren die opvallen? Zowel de duidelijke als onduidelijke woorden en zinnen kunnen gemarkeerd worden.

Kernvragen

a. Wat zijn moeilijke woorden/zinnen in het artikel?
b. Begrijp je waar het artikel over gaat?

Hulpvragen

Vind je het artikel goed te begrijpen?
- Kan je navertellen wat er wordt gezegd?
- Hoe duidelijk vind je de boodschap?
- Mist er iets (om het duidelijker te maken)?
- Ken je iemand die dit wel/niet goed zou kunnen begrijpen?
- Wat maakt dat die het wel/niet zou begrijpen?

Als je dit nu leest, wat zou je volgende stap zijn?
- Wat moet er gebeuren?
- Wat ga je doen?
- Wat mag je en kan je doen?
- Wat mag en kan je niet doen?
- Wat mag je verwachten dat er voor je wordt gedaan?
- Waar moet je rekening mee houden?
- Is er iets dat je niet begrijpt?
- Wat maakt dat je dat niet snapt?
- Hoe voelt dat? Wat maakt dat je je zo voelt?
- Wat vind je juist wel duidelijk?
- Wat maakt dat je dat duidelijk vindt?

Laten we kijken naar de woorden die je gemarkeerd hebt.
- Wat maakt dat dit woord je opvalt?
- Zorgt het ervoor dat de hele zin beter/moeilijker te begrijpen is?
- Zorgt het ervoor dat het hele artikel beter/moeilijk te begrijpen is?
- Wie zou dit woord wel/niet kunnen begrijpen?
- Zou je meer uitleg willen?
- Hoe zou jij het anders verwoorden?
- Mist er iets voor jou?
- Welke drie woorden zou je aanpassen?
- Welke drie woorden zijn het makkelijkst te begrijpen?
- Wat maakt dat je deze kiest?

Stap 4: Wat is je eindoordeel over het document?
Je hebt nu een verordening gelezen.

Kernvragen
a. Begrijp je wat in deze verordening staat?
b. Hoe zou je deze herschreven verordening beoordelen? (onvoldoende, neutraal, voldoende, goed)

Afsluiting
Hartelijk bedankt voor je medewerking aan dit onderzoek. We nemen je feedback mee en gaan ermee aan de slag. Samen maken we overheidscommunicatie duidelijk!

Bijlage 2: Tips voor het testen

Bijlage bij hoofdstuk 4: Waarom is testen belangrijk en hoe doe je dat?

Tips voor het testen

Praktische instructies voor de gespreksleidraad

- De leidraad geeft structuur voor een inspirerend gesprek. Het is géén strakke vragenlijst.
- In de leidraad staan meerdere kernvragen.
- De kernvragen staan in de gespreksleidraad onder het kopje 'kernvragen'. Voor ieder gesprek zorg je voor een antwoord op de kernvragen.
- De leidraad heeft meerdere hulpvragen. Zo kun je makkelijk meebewegen met de gesprekspartner. Je past het gesprek aan op je gesprekspartner. Je stelt dus niet alle hulpvragen, maar ze helpen je op weg.

Over de dialogen

- De gesprekken vinden plaats tussen één of twee mensen uit de doelgroep, en twee onderzoekers.
- De gesprekken duren gemiddeld rond de 20 minuten, inclusief tijd voor aantekeningen.
- Je werkt in teams van twee. Het helpt als één vooral het gesprek voert en de ander vooral aantekeningen maakt.
- Geef in de introductie aan dat je een medewerker bij de gemeente bent. En waarom je dit onderzoek doet.
- Soms ontmoeten we mensen die met elkaar in dialoog gaan over je vraag, in tweetallen of meer. Laat ze vooral hun gang gaan!

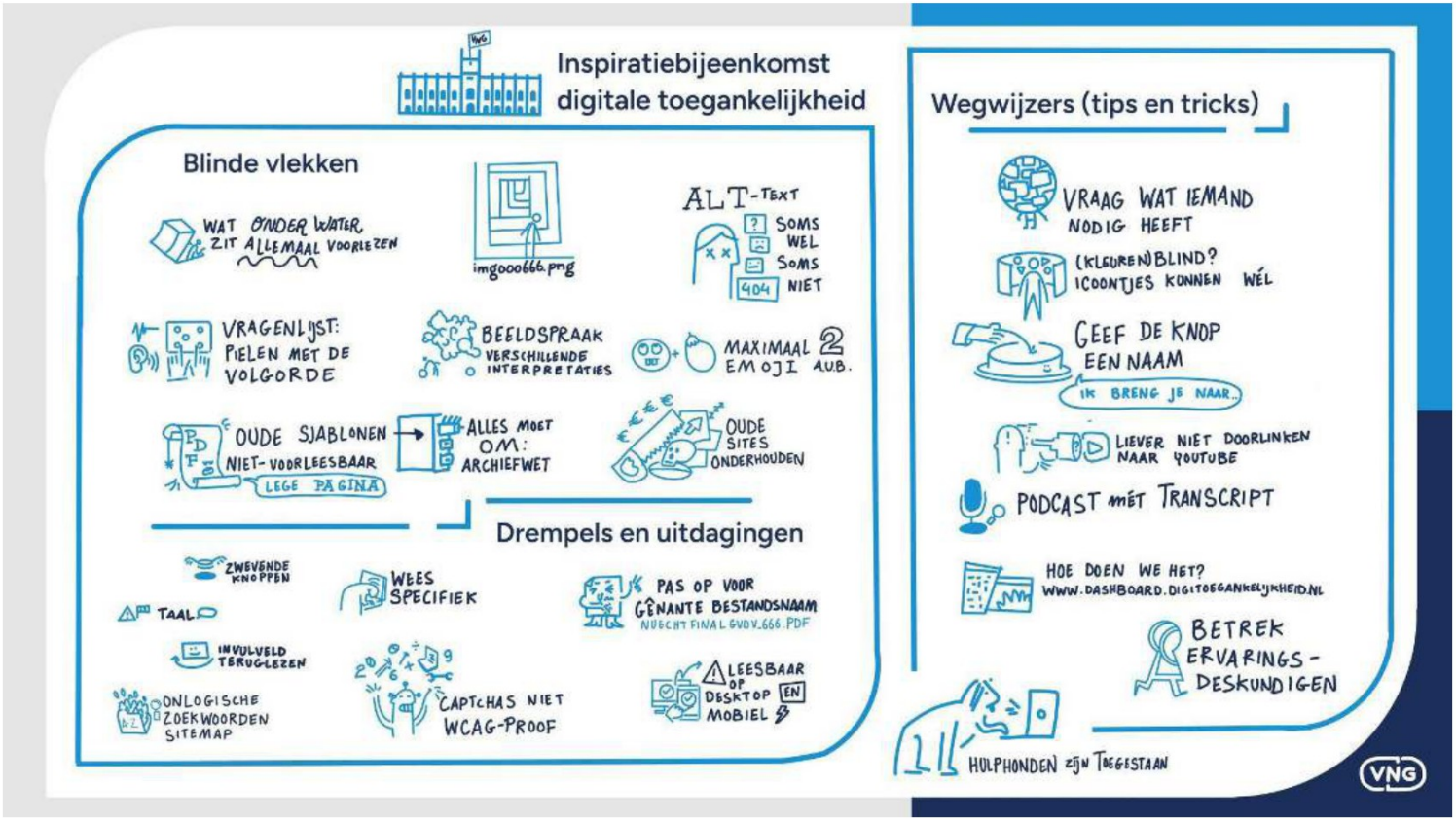
Een paar gesprekstips

- Schrijf de reacties zo letterlijk mogelijk op. Let op de woorden die je gesprekspartners gebruiken. Je kunt de gesprekken natuurlijk ook opnemen. Vraag dan wel even toestemming.
- Let er ook op dat je alleen registreert. Schrijf de feitelijke antwoorden op, analyseer niet.
- Denk na over je woorden. Probeer zo min mogelijk vaktermen en jargon te gebruiken.
- Houd het eenvoudig en simpel. Het gaat over de eigen wereld van je gesprekspartner, niet over andere mensen.
- Vraag naar feiten (wat doe je?) en naar gevoel (hoe voelt dat voor je?).
- Luister, vat samen en vraag door. Het helpt als je daarbij open vragen stelt en veel doorvraagt. Stel waarom-vragen, geen ja- of nee-vragen. In de antwoorden op de waarom-vragen liggen de motieven verscholen. Dat zijn de inzichten!
- Laat je gesprekspartner praten. Focus op de beleving: op het gevoel, de ervaring en mening van je gesprekspartner. Let ook op emoties als frustratie of opluchting. Blijf zo lang mogelijk stil. Na een stilte komt vaak een nieuw antwoord!
- Wellicht voel je soms de neiging om in discussie te gaan of om foutieve aannames meteen te corrigeren. Bewaar dit voor het einde van het gesprek, zodat je in het begin meer informatie krijgt.
- Wil je ervoor zorgen dat het gesprek niet enorm uitloopt? Open dan bijvoorbeeld met: 'Ik heb drie onderwerpen', en neem je gesprekspartner vervolgens mee in deze stappen.
- Afronden? Deze vragen kunnen je helpen: "Ik heb nog één laatste vraag." Of: "Wil je tot slot zelf misschien nog wat toevoegen?" Of: "Is er iets waar ik nu niet naar heb gevraagd, maar wat je nog wel graag kwijt wilt?"
- Vergeet je gesprekspartner niet te bedanken voor de tijd en moeite!

Bijlage 3: Voorbeeld infographic

Bijlage bij hoofdstuk 5: Wat doe je als de verordening klaar is?

Voorbeeld van een infographic



Vereniging van
Nederlandse Gemeenten

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

info@vng.nl
september 2025

Momenteel ondervinden sommige gebruikers 503-foutmeldingen. Onze technische teams werken aan een oplossing. Mocht je deze melding krijgen, probeer het dan na enige tijd opnieuw.

Inloggen

Dit kanaal is afgeschermd. Voer het wachtwoord in om verder te gaan

Wachtwoord

Inloggen

Contact Servicedesk MDR

E-mail: mdr@koop.overheid.nl

Telefoonnummer: 070 700 05 26

Contact IPO

E-mail: communicatie@ipo.nl

Telefoonnummer: 070 888 12 12

Website

Contact UVW

E-mail: info@uvw.nl

Telefoonnummer: 070 351 97 51

Website

Contact VNG

E-mail: info@vng.nl

Telefoonnummer: 070 373 83 93

Website

Toelichting grondslagen

In dit document kunt u secties vinden die onleesbaar zijn gemaakt. Deze informatie is achterwege gelaten op basis van de Wet open overheid (Woo). De letter die hierbij is vermeld correspondeert met de bijbehorende grondslag in onderstaand overzicht.

J Art. 5.1 lid 2 sub e

Het belang van de openbaarmaking van deze informatie weegt niet op tegen het belang van de eerbiediging van de persoonlijke levenssfeer van betrokkenen

Toelichting rollen

In dit document kunt u secties vinden die onleesbaar zijn gemaakt. Bij deze vlakken is in sommige gevallen ingevuld welke rol wordt vervuld door het betreffende gegeven. Het cijfer dat hierbij is vermeld correspondeert met de bijbehorende rol in onderstaand overzicht.

14 Handtekening