Aan de leden

Datum
7 december 2022
Kenmerk
TPW/U202200772
Lbr. 22/066
Telefoonnummer
06-34320792
Bijlage(n)

Onderwerp
Instrumenten duidelijke overheidscommunicatie en digitale toegankelijkheid

Geachte leden van college en gemeenteraad,

Graag attenderen wij u op twee nieuwe instrumenten voor duidelijke communicatie en digitale toegankelijkheid:

1. De handreiking Duidelijke Overheidscommunicatie, die een aanpak biedt voor duidelijke interne en externe communicatie van de gemeente;
2. De handreiking Horizontale Verantwoording Digitale Toegankelijkheid, die laat zien hoe het college de juiste informatie bij de gemeenteraad kan aanleveren voor de toetsing van het Besluit Digitale Toegankelijkheid Overheid (BDTO).

Daarnaast informeren wij u over de stand van zaken rondom de uitvoering van het BDTO.

Aanleiding

De samenleving en de gemeentelijke dienstverlening raken steeds verder gedigitaliseerd. Het is belangrijk om ook deze dienstverlening bereikbaar te maken en te houden voor alle inwoners en ondernemers.

Een eerste voorwaarde daarbij is dat de geboden informatie duidelijk en begrijpelijk is voor iedereen. Daarin ligt een opgave, zoals blijkt uit het rapport Duidelijke Taal voor inwoners en ondernemers. Duidelijk communiceren met inwoners en ondernemers heeft veel voordelen:

- Tevredenheid over de communicatie draagt bij aan het vertrouwen in de overheid;
- Een doelgroep komt na het lezen van een duidelijke boodschap eerder in actie;
- Gemeenten hoeven geen tijd en geld te besteden aan het oplossen van problemen die ontstaan door onduidelijke communicatie.

Daarnaast moet de digitale overheid ook toegankelijk zijn voor de naar schatting 20% van de burgers met een visuele, auditieve of cognitieve beperking. Door te voldoen aan de vereisten uit het BDTO, hebben alle inwoners toegang tot gemeentelijke websites en mobiele applicaties. Meer hierover leest u in onze Toolkit Digitale Toegankelijkheid.

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

Handreiking Duidelijke Overheidscommunicatie
De Handreiking Duidelijke Overheidscommunicatie ondersteunt u bij het ontwikkelen van beleid over duidelijke communicatie. Hierbij staan de behoeften en mogelijkheden van inwoners en ondernemers centraal. Per hoofdstuk wordt in de handreiking aangegeven voor wie een onderwerp bedoeld is: bestuurders, leidinggevenden, beleidsmedewerkers, communicatieadviseurs of medewerkers uitvoering met direct klantcontact. De ervaringen van verschillende werkgroepen van gemeenten zijn daarbij meegenomen.

Handreiking Horizontale Verantwoording Digitale Toegankelijkheid
Samen met een werkgroep van koplopergemeenten is de Handreiking Horizontale Verantwoording Digitale Toegankelijkheid opgesteld. Door de stappen in de handreiking te volgen, ontstaat een verantwoordingsverslag. Daarmee beschikt de gemeenteraad over de benodigde informatie om het college te controleren. Hierbij dient u af te spreken hoe u de verantwoordingscyclus inricht.

Uitvoering BDTO
De Tweede Kamer heeft de regering gevraagd de implementatie van het BDTO te versnellen. De staatssecretaris van Digitale Zaken heeft daarvoor een stappenplan ontwikkeld. Een onderdeel van het stappenplan betreft subsidie voor overheidsorganisaties. Er wordt gestart met een pilot voor een Digitale Toegankelijkheid Doen-regeling. Met deze regeling kunnen overheidsorganisaties op incidentele basis kosteloos gebruik maken van ondersteuning, bijvoorbeeld in de vorm van een cursus, om een extra impuls te geven aan digitale toegankelijkheid.

Zoals blijkt uit onze impactanalyse digitale toegankelijkheid, brengt de uitvoering van het BDTO kosten met zich mee. Wij hebben de staatssecretaris en de Tweede Kamer bericht dat voor de uitvoering van dit stappenplan compensatie van deze kosten noodzakelijk is.

Een ander onderdeel van het stappenplan betreft de inrichting van het interbestuurlijk toezicht (IBT) op digitale toegankelijkheid, in het kader van de Wet digitale overheid (Wdo). Er wordt nu door ICTU verkend hoe het IBT landelijk kan worden ingericht. Het is nog niet bekend vanaf wanneer het IBT gaat starten. U wordt via vng.nl op de hoogte gehouden van ontwikkelingen op dit gebied.

Wat betekent dit voor de ambtelijke organisatie?
Het verdient aanbeveling binnen de gemeentelijke organisatie een functionaris aan te wijzen die is belast met het toezicht op de uitvoering van het BDTO. De Handreiking Horizontale Verantwoording Digitale Toegankelijkheid bevat een format om het verantwoordingsverslag op te stellen en een model voor het borgen van digitale toegankelijkheid in de organisatie.

Vragen
Mocht u vragen hebben over de handreiking Horizontale Verantwoording Digitale Toegankelijkheid dan kunt u contact opnemen met onze bestuurlijke ambassadeurs digitale toegankelijkheid:
- Marcel Oosterveer (Marcel.Oosterveer@vng.nl / 06-18347826)
- Yousuf Yousufi (Yousuf.Yousufi@vng.nl / 06- 24868600.

Voor verdere toelichting over de handreiking Duidelijke Overheidscommunicatie kunt u contact opnemen met de projectleider Marlies Klooster (Marlies.Klooster@vng.nl / 06-11207421).

Met vriendelijke groet,

Vereniging van Nederlandse Gemeenten



L.K. Geluk
Algemeen directeur

Handreiking

Horizontale verantwoording besluit digitale toegankelijkheid overheid



Colofon

Samenstelling
Uitgebracht in opdracht van de Vereniging van Nederlandse Gemeenten

Tekst
Roeland Sorber, stichting Accessibility

Eindredactie
drs. O. Schoelink en drs. J. Jawad (VNG)

Vormgeving en opmaak
C. Koning (VNG)

© Vereniging van Nederlandse Gemeenten, Den Haag, 2022

Inhoudsopgave

1 Inleiding 4
1.1 Voor wie is deze handreiking bedoeld? 4
1.2 Leeswijzer 5

2 Waarom digitale toegankelijkheid? 6
2.1 Impact wettelijke ontwikkelingen op de gemeentelijke digitale dienstverlening 6
2.2 Stappenplan BZK voor versnelling implementatie digitale toegankelijkheid 7

3 Wetgeving op het gebied van digitale toegankelijkheid 8
3.1 Tijdelijk besluit digitale toegankelijkheid overheid (tBDTO) 8
3.2 De standaard EN 301 549 en de Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 9
3.3 Wet digitale overheid (Wdo) 10
3.4 VN-verdrag mensen met een handicap 10
3.5 Wet gelijke behandeling van mensen met een handicap of chronische ziekte 11
3.6 European Accessibility Act 11

4 Verantwoording over en toezicht op digitale toegankelijkheid 12
4.1 De horizontale verantwoording 12
4.2 Het interbestuurlijk toezicht 12
4.3 Monitoring en rapportage door het Rijk 13
4.4 College voor de rechten van de mens 14

5 Hoe organiseer je monitoring en horizontale verantwoording in de gemeente? 15
5.1 Inventariseren websites en mobiele apps (stap 1) 15
5.2 Uitvoeren van onderzoek (stap 2) 15
5.3 Inventariseren maatregelen (stap 3) 16
5.4 Opstellen, ondertekenen en publiceren van verklaringen (stap 4) 16
5.5 Verantwoordingsverslag opstellen (stap 5) 17
5.6 Informeren van de gemeenteraad (stap 6) 18
5.7 Verantwoordingsverslag versturen naar de toezichthouder(s) 18

6 Het Verantwoordingsverslag digitale toegankelijkheid 19
6.1 Overzicht met websites en mobiele apps 19
6.2 Organisatorische maatregelen 21

7 Meer informatie en ondersteuning 25
7.1 Digitale toegankelijkheid bij gemeenten 25
7.2 Lokale inclusie agenda 25
7.3 Toegankelijkheidseisen 25
7.4 Leveranciersmanagement 25
7.5 Toegankelijkheidsverklaring 25
7.6 Betrekken van ervaringsdeskundigen 26
7.7 Inclusieve dienstverlening 26

Bijlage 1 Overzicht leden werkgroep en geraadpleegde experts 27

Bijlage 2 Format Verantwoordingsverslag Digitale toegankelijkheid 29

1 Inleiding

Het Tijdelijk besluit digitale toegankelijkheid overheid (tBDTO) vereist dat websites, mobiele apps en intra- en extranetten van overheidsinstanties digitaal toegankelijk worden gemaakt voor mensen met een beperking. In gemeenten wordt sindsdien gewerkt aan het verbeteren van de digitale toegankelijkheid van digitale kanalen en aan het verankeren van digitale toegankelijkheid in de organisatie. Het toezicht op de naleving van het tBDTO door het college van burgemeester en wethouders berust in de eerste plaats bij de gemeenteraad: de zogenoemde horizontale verantwoording.

Deze handreiking *Horizontale verantwoording digitale toegankelijkheid websites en (mobiele) apps* gemeenten is ontwikkeld door de VNG om gemeenten te ondersteunen bij het organiseren van monitoring en verantwoording van het tBDTO. Dit in samenwerking met een werkgroep van gemeenten, provincies, het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK), Logius en stichting Accessibility.

Model verantwoordingsverslag

Onderdeel van de handreiking is een format voor het verantwoordingsverslag. Dit format is mede gebaseerd op de (informatie uit de) toegankelijkheidsverklaringen die overheidsinstanties verplicht moeten publiceren. Deze verantwoordingsdocumenten geven een beeld van de digitale toegankelijkheid van individuele websites en apps en van de inspanningen die organisaties leveren om toegankelijker te worden.

Het modelverslag dat in deze handreiking is opgenomen biedt de gemeenteraad overzicht en inzicht in de stand van zaken op het gebied van digitale toegankelijkheid in de gemeente. Daarnaast geeft de checklist voor organisatorische maatregelen een beeld van de mate waarin de organisatie in control is. De checklist is daarmee niet alleen handig voor het opstellen van het verantwoordingsverslag, maar biedt ook houvast bij het nagaan welke organisatorische maatregelen nog genomen moeten of kunnen worden.

Levend document

Deze handreiking is opgezet als een levend document: het kan nu worden gebruikt voor de verantwoording over de uitvoering van het huidige tijdelijke BDTO en zal geüpdatet worden als daar aanleiding toe is in de toekomst. Er wordt momenteel door BZK een dashboard opgezet om de horizontale verantwoording te verbeteren, dat na voltooiing zal worden toegevoegd aan de deze handreiking. Het BDTO zal volgens planning in 2022 in de Wet digitale overheid (Wdo) worden verankerd. Het wetsvoorstel Wdo bevat in de versie van eind 2021 specifieke bepalingen over het interbestuurlijk toezicht op gemeenten die bij gedeputeerde staten wordt belegd. De staatssecretaris voor digitalisering en koninklijkrelatie heeft begin mei 2022 aangegeven een meer centraal ingericht toezicht te willen inrichten en daarover afspraken met de VNG te willen maken. Dit document zal aansluitend daarop worden aangepast.

1.1 Voor wie is deze handreiking bedoeld?

Deze handreiking is met name bestemd voor degenen die ambtelijk verantwoordelijk zijn voor de digitale toegankelijkheid van gemeentelijke voorzieningen en/of voor de verantwoording daarover. In de praktijk zullen dat zijn:

- Accessibility officer
- Adviseur digitale toegankelijkheid
- Compliance officer
- Informatiemanager
- Beleidsadviseur
- Jurist

1.2 Leeswijzer

In de handreiking geven we antwoorden op de vragen:

- Digitale toegankelijkheid: wat is het, voor wie is het belangrijk en wat betekent het voor de gemeentelijke dienstverlening? (Hoofdstuk 2)
- Wat is er verplicht en voor wie? (Hoofdstuk 3) 6
- Welke eisen zijn er aan verantwoording op het gebied van digitale toegankelijkheid gesteld? (Hoofdstuk 4)
- Hoe organiseer je monitoring en verantwoording over digitale toegankelijkheid binnen de gemeente? (Hoofdstuk 5)
- Waaruit bestaat het verantwoordingsverslag? (Hoofdstuk 6)
- Waar kan ik terecht voor ondersteuning? (Hoofdstuk 7)

In bijlage 1 is een overzicht van alle functionarissen en experts die een bijdrage aan de totstandkoming van deze handreiking hebben geleverd.

In bijlage 2 is het format te vinden dat gebruikt kan worden als basis voor het verantwoordingsverslag.

2 Waarom digitale toegankelijkheid?

In Nederland werken we aan een inclusieve samenleving. Dat is een samenleving waarin iedereen erbij hoort en iedereen mee kan doen, dus ook mensen met een beperking. Steeds meer dienstverlening verloopt digitaal, via websites en mobiele apps. Dat geldt zowel voor diensten en producten in het bedrijfsleven als voor dienstverlening van de overheid.

Circa twintig procent van de Nederlanders heeft te maken met een of meer functiebeperkingen. Denk aan:

- Visuele beperkingen (bijvoorbeeld kleurenblind, slechtziend, blind)
- Auditieve beperkingen (slechthorend of doof)
- Motorische beperkingen (bijvoorbeeld een spierziekte)
- Cognitieve beperkingen (bijvoorbeeld verstandelijke beperkingen of leerstoornissen)

Voor deze mensen kunnen digitale voorzieningen in veel gevallen helpen om zaken zelfstandig te regelen. Belangrijke voorwaarde is dat die websites en mobiele apps digitaal toegankelijk zijn, zodat iedereen, inclusief mensen met een functiebeperking, daar gebruik van kan maken.

Digitale toegankelijkheid is van groot belang voor mensen met functiebeperkingen die langdurig of blijvend zijn. Maar ook mensen die te maken hebben met een situationele of tijdelijke beperking hebben baat bij toegankelijke websites en apps. Denk bij een situationele beperking bijvoorbeeld aan het bekijken van een video in een stiltecoupé; dan is het fijn als video's ondertiteld zijn, zodat je je medereizigers niet stoort. Een voorbeeld van een tijdelijke beperking is een gebroken arm. In dat geval kan het bedienen van een muis lastig zijn. Dan kan bediening via het toetsenbord uitkomst bieden.

2.1 Impact wettelijke ontwikkelingen op de gemeentelijke digitale dienstverlening

Digitale toegankelijkheid nu goed regelen is des te belangrijker vanwege nieuwe wetgeving met gevolgen voor digitale dienstverlening door de gemeente, zoals:

- de Wet elektronische publicaties;
- de Wet open overheid;
- de Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer;
- de Omgevingswet.

Deze wetten leiden immers tot een toename van digitale publicaties en/of de digitale dienstverlening.

Wet elektronische publicaties (Wep)

Volgens de Wep die in 2021 in werking is getreden moeten alle wettelijke voorgeschreven bekendmakingen, mededelingen en kennisgevingen van (voorgenomen) besluiten van algemene aard voortaan gepubliceerd worden in het elektronische gemeenteblad. Dat geldt voortaan ook voor beleidsregels, die bovendien geconsolideerd moeten worden. Vanaf 1 juli 2022 wordt het ook verplicht om voorgenomen besluiten (digitaal en fysiek) ter inzage te leggen.

Wet open overheid (Woo)

De Woo verplicht bestuursorganen om onder meer documenten uit 11 informatiecategorieën actief openbaar te maken via het Platform Open Overheidsinformatie (PLOOI). De Woo wordt op 1 mei 2022 van kracht.

Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer (WMEBV)
Dit wetsvoorstel wijzigt bepalingen in de Algemene wet bestuursrecht (Awb) over elektronisch bestuurlijk verkeer. Door de WMEBV krijgen burgers en ondernemers het recht om digitaal met de overheid te communiceren. De gemeente moet de digitale kanalen aanwijzen die burgers en ondernemers daarvoor kunnen gebruiken. Ook wordt de overheid verplicht om passende ondersteuning te bieden bij bestuurlijk verkeer. Deze ondersteuning moet zijn afgestemd op de aard van de dienstverlening en de doelgroepen.

Omgevingswet
Met de Omgevingswet wil de overheid de regels voor ruimtelijke ontwikkeling vereenvoudigen en samenvoegen. Deze wet zal volgens planning in 2023 ingaan. Ook publicaties en websites waarin locatie een belangrijke rol speelt moeten digitaal toegankelijk zijn.[1]

2.2 Stappenplan BZK voor versnelling implementatie digitale toegankelijkheid

De Tweede Kamer heeft in november 2021 ingestemd met de motie Bisschop, waarin werd verzocht om een stappenplan om overheid sneller aan de eisen van het BDTO te laten voldoen. Het stappenplan is door de staatssecretaris op 7 april 2022 naar de Tweede Kamer verstuurd, waarin de opgave van de implementatie van digitale toegankelijkheid wordt erkend. Het stappenplan bestaat uit vier onderdelen:

1. Kennis over digitale toegankelijkheid vergroten
2. Inclusief ontwerpen stimuleren
3. Inzicht vergroten en datakwaliteit verbeteren
4. Faciliteren van toezichthouders

De bespreking van het stappenplan moet nog plaatsvinden, en de verschillende vier onderdelen worden nog verder uitgewerkt. Om de horizontale verantwoording te verbeteren wordt er momenteel een dashboard opgezet dat na voltooiing zal worden toegevoegd aan de deze handreiking.

1 Er geldt daarbij een uitzondering voor online kaarten en karteringsdiensten.

3 Wetgeving op het gebied van digitale toegankelijkheid

In dit hoofdstuk gaan we in op de inhoud van het Tijdelijk besluit digitale toegankelijkheid overheid (tBDTO) en de toekomstige grondslag voor dit besluit, de Wet digitale overheid. Daarnaast gaan we in op andere wetten die relevant zijn voor digitale toegankelijkheid:

- het VN-verdrag rechten van mensen met een handicap en
- de Wet gelijke behandeling op grond van handicap of chronische ziekte
- de European Accessibility Act

3.1 Tijdelijk besluit digitale toegankelijkheid overheid (tBDTO)

Sinds 1 juli 2018 is het tBDTO[2] van kracht. Het tBDTO is een uitwerking van de Europese Toegankelijkheidsrichtlijn. Dit besluit is 'tijdelijk' genoemd, omdat het plan is dat artikel 3 van de Wet digitale overheid (Wdo), waarvan het wetsvoorstel nu wordt behandeld door het parlement, de definitieve grondslag zal bieden voor het BDTO, zodra de Wdo is aangenomen (zie onder). Zolang dat niet het geval is, is de tijdelijke grondslag voor het huidige tijdelijk BDTO artikel 89 van de Grondwet.

Het tBDTO schrijft voor dat:

- Overheidsinstanties moeten werken aan toegankelijkere websites en mobiele apps (inclusief content).
- Websites en mobiele apps moeten voldoen aan de standaard EN 301 549 (zie onder).
- Overheidsinstanties toegankelijkheidsverklaringen moeten publiceren voor de websites, apps en waarvoor zij verantwoordelijk zijn. Het model voor deze verklaring is voorgeschreven.

Onder websites vallen ook intra- en extranetten.

Voor wie geldt het tBDTO?

Het tBDTO geldt voor alle overheidsinstanties. Alle overheidsinstanties moeten werken aan het toegankelijker maken van de websites en mobiele apps waarvoor zij verantwoordelijk zijn én moeten een toegankelijkheidsverklaring per website of mobiele app publiceren. Onder 'overheidsinstantie' wordt in het tBDTO, in navolging van de Europese toegankelijkheidsrichtlijn, verstaan:

1. Staats-, regionale of lokale overheidsinstanties.
2. Publiekrechtelijke instellingen, dat wil zeggen een instelling zoals gedefinieerd in artikel 2, lid 1, punt 4, van Richtlijn (EU) 2014/24:
    - die is opgericht voor het specifieke doel te voorzien in andere behoeften van algemeen belang dan die van commerciële of industriële aard,
    - die rechtspersoonlijkheid bezit,
    - en:
        - die merendeels door de staat, regionale of lokale overheidsinstanties of andere publiekrechtelijke lichamen instellingen wordt gefinancierd, of
        - waarvan het beheer onder toezicht van deze instanties of lichamen staat, of
        - die een bestuurs-, leidinggevend of toezichthoudend orgaan heeft waarvan de leden voor meer dan de helft door de staat, de regionale of lokale overheidsinstanties of andere publiekrechtelijke instellingen zijn aangewezen.

2 Besluit van 3 mei 2018, houdende tijdelijke regels betreffende de toegankelijkheid van de websites en mobiele apps van overheidsinstanties (Tijdelijk besluit digitale toegankelijkheid overheid) Staatsblad 2018, 141.

Deze criteria gelden cumulatief. Ze worden nader ingevuld en uitgelegd in jurisprudentie.[3]

In de praktijk zijn dit vaak instanties die gemeentelijke taken uitvoeren. Bijvoorbeeld een stadsmuseum of een stichting die verantwoordelijk is voor citymarketing.

3. Samenwerkingsverbanden die bestaan uit één of meer overheidsinstanties of één of meer publiekrechtelijke instellingen, als die samenwerkingsverbanden worden opgericht met het specifieke doel te voorzien in andere behoeften van algemeen belang dan die van industriële of commerciële aard.

Voorbeelden van dergelijke samenwerkingsverbanden zijn een regionale milieudienst, een gemeenschappelijke bedrijfsvoeringsorganisatie of een uitvoeringsorganisatie van een gemeenschappelijke regeling. Maar ook privaatrechtelijke samenwerkingsverbanden of publiek-private samenwerkingsorganisaties die aan de bovengenoemde doelomschrijving voldoen, vallen hier onder.

Voor wie geldt de verplichting niet?

De volgende (soorten) organisaties vallen niet onder de wettelijke verplichting:

- NGO´s, zolang zij geen diensten verlenen in opdracht van overheidsinstanties;
- Geprivatiseerde of private sectoren als vervoer, gas, water en post;
- De gezondheidszorg (voor zover deze instellingen geen publiekrechtelijke organisaties zijn);
- Kinderdagverblijven, crèches en scholen, behalve als het gaat om essentiële administratieve onlinefuncties (bijvoorbeeld het digitaal kunnen aanmelden van een leerling).

Websites en mobiele apps onder de verantwoordelijkheid van de gemeente

De verplichting om digitaal toegankelijk te zijn geldt voor:

- Websites (hoofdwebsites én subdomeinen)
  Onder een subdomein valt een website die op een apart (sub)domein staat maar wel bij de hoofdwebsite hoort, d.w.z. daarmee een logisch geheel vormt en dezelfde vormgeving heeft. Bijvoorbeeld: producten en dienstencatalogi, raadsinformatiesystemen, afvalkalenders.
- Mobiele spplicaties
  Denk hierbij bijvoorbeeld aan een app voor meldingen in de openbare ruimte, of een afvalwijzer.
- Intranetten en extranetten
  Intra- en extranetten vallen bij het BDTO onder websites, en moeten ook aan de toegankelijkheidseisen voldoen. Er geldt wel een uitzondering voor oudere intra- en extranetten. Dit betekent dat zodra je die vernieuwt ze alsnog moeten gaan voldoen. Intra- en extranetten die op of na 23 september 2019 zijn gepubliceerd moeten altijd aan het BDTO voldoen. Er geldt een uitzondering voor intra- en extranetten die vóór die datum live zijn gegaan. Deze uitzondering vervalt zodra zo'n intra- of extranet ingrijpend wordt herzien.[4]
- Cloudapplicaties
  Ook cloudapplicaties moeten voldoen aan het BDTO. Van belang is dat alle applicaties (intern of extern) die je via de browser kunt benaderen toegankelijk zijn. Dat geldt dus ook voor Office 365 cloudapplicaties.

3.2 De standaard EN 301 549 en de Web Content Accessibility Guidelines (WCAG)

In het BDTO is de Europese standaard EN 301 549 voor digitale toegankelijkheid opgenomen. Deze standaard is gebaseerd op de technische richtlijnen voor de toegankelijkheid van websites en mobiele apps: de Web Content Accessibility Guidelines (WCAG). Toepassing van de WCAG maakt websites en mobiele apps toegankelijker voor mensen die blind, slechtziend, doof of slechthorend zijn. Maar ook voor bijvoorbeeld mensen met leerproblemen, cognitieve beperkingen, (tijdelijke) motorische beperkingen, spraakproblemen, overgevoeligheid voor licht.

3 Voor de belangrijkste jurisprudentie over de vraag of er sprake is van een publiekrechtelijke instelling zie de website van Pianoo.

4 Wanneer er sprake is van een "ingrijpende herziening" kan per product of situatie verschillen. Meer informatie daarover vindt u op DigiToegankelijk.nl.

Deze richtlijn is ontwikkeld in samenwerking met een breed scala aan relevante partijen, waaronder webbouwers, leveranciers van browsers, belangenorganisaties en mensen met beperkingen.

WCAG heeft 4 'toegankelijkheidsprincipes'. Die principes bepalen dat websites en apps waarneembaar, bedienbaar, begrijpelijk en robuust moeten zijn. De principes zijn ingedeeld in 13 richtlijnen en 78 succescriteria: dat zijn concrete eisen op het gebied van onder meer:

- Afbeeldingen
- Links
- Kleurcontrast
- Navigatie
- Video (ondertiteling en audiodescriptie) en
- Documenten zoals pdf.

Deze eisen zijn weer onder te verdelen in niveaus: A, AA en AAA. De verplichte standaard (WCAG 2.1 AA) bevat 50 succescriteria. Dat zijn de criteria van niveau A én niveau AA.

3.3 Wet digitale overheid (Wdo)

Om ervoor te zorgen dat digitale dienstverlening met en door de overheid veilig en goed verloopt is de Wet digitale overheid (Wdo)[5] opgesteld. Deze kaderwet regelt algemene principes en verantwoordelijkheden ter zake de digitale overheid. Digitale toegang tot publieke dienstverlening meer in het bijzonder de generieke digitale voorzieningen in een gemeenschappelijke infrastructuur van de overheid is (naast onder meer gebruiksvriendelijkheid en betrouwbaarheid) één van de belangrijke waarden die geregeld moet zijn.

Een belangrijk uitgangspunt van de wet is dat er zoveel mogelijk met standaarden wordt gewerkt; het gebruik van open standaarden is verplicht. Eén van deze standaarden is de thans in het tBDTO opgenomen Europese standaard EN 301 549. Deze standaard zal op grond van artikel 3 Wdo bij algemene maatregel van bestuur worden aangewezen. Daarmee biedt de Wdo (zodra deze van kracht is) de grondslag voor deze standaard. In artikel 28 Wdo, onder b, wordt geregeld dat het Tijdelijke BDTO wordt omgehangen en komt te berusten onder artikel 3, lid 2 en 3 Wdo. Naar verwachting zal het definitieve BDTO inhoudelijk geen wezenlijke verschillen te zien geven ten opzichte van het huidige tijdelijke BDTO.

3.4 VN-verdrag mensen met een handicap

Het VN-verdrag handicap heeft als doel het bevorderen, beschermen en waarborgen van de mensenrechten van mensen met een beperking. Er zijn drie grondbeginselen. Mensen met een beperking moeten:

- Zelf kunnen kiezen waar, met wie en hoe zij willen wonen en leven;
- De beschikking hebben over zorg en diensten waardoor zij kunnen participeren in de samenleving;
- Net als iedereen toegang hebben tot informatie, producten, openbare voorzieningen, maatschappelijke diensten, gebouwen en openbare ruimte.

Het VN-verdrag handicap is op 14 juli 2016 in Nederland in werking getreden.
Gemeenten hebben een belangrijke rol bij de uitvoering van het VN-verdrag handicap. Zo moeten zij passende maatregelen nemen zodat mensen met een beperking zo zelfstandig en onafhankelijk mogelijk kunnen leven. Daar hoort ook bij dat zij zelfstandig hun zaken kunnen regelen door gebruik te maken van de digitale voorzieningen die de gemeente biedt.

Lokale inclusie agenda

Eén van de verplichtingen die voortvloeit uit het ondertekenen van het VN-verdrag handicap is dat gemeenten een actieplan opstellen waarin ze aangeven hoe zij werken aan een grotere

5 Het wetsvoorstel Wdo en de novelle die dit wetsvoorstel op onderdelen wijzigt zijn op het moment van schrijven (eind 2021) in behandeling bij de Eerste Kamer.

toegankelijkheid, zowel fysiek, sociaal als digitaal. Daarbij geldt het motto van het VN-verdrag: Niets over ons, zonder ons. Alleen door mensen met een beperking te betrekken bij de start, ontwikkeling en uitvoering van plannen werk je aan een inclusieve gemeente.

Steeds meer gemeenten nemen hun doelstellingen voor digitale toegankelijkheid op in hun lokale inclusie agenda. Zij betrekken inwoners met een beperking en waar mogelijk (lokale) vertegenwoordigers van belangenorganisaties bij het toegankelijker maken van hun digitale voorzieningen.

3.5 Wet gelijke behandeling van mensen met een handicap of chronische ziekte

In de Wet gelijke behandeling op grond van handicap of chronische ziekte staat dat mensen met een beperking of chronische ziekte net als ieder ander mee moeten kunnen doen. Deze wet geldt behalve voor fysieke ook voor digitale toegankelijkheid. Mensen met een beperking kunnen in veel gevallen vragen om een 'doeltreffende aanpassing'.

3.6 European Accessibility Act

In 2019 is de European Accessibility Act[6] aangenomen; deze Europese richtlijn heeft betrekking op toegankelijke producten en diensten. Na een overgangstermijn zal deze wet op 28 juni 2025 van kracht worden. Concreet betekent dit dat bepaalde producten en diensten die vanaf deze datum op de markt worden gebracht toegankelijk moeten zijn. Dan gaat het bijvoorbeeld om:

- Computerapparatuur
- Zelfbedieningsterminals (zoals geldautomaten, incheckautomaten)
- Apparatuur voor digitale communicatiediensten
- Apparatuur voor audiovisuele mediadiensten
- E-lezers
- Digitale communicatiediensten
- Audiovisuele mediadiensten
- Diensten voor personenvervoer (waaronder websites en mobiele apps)
- Bankdiensten voor consumenten
- E-boeken en software
- Webwinkels

Voor gemeenten kan dit betekenen dat er toegankelijkheidsvoorschriften zullen gelden voor bijvoorbeeld vervoersdiensten die via een gemeenschappelijke regeling in opdracht van de gemeente worden verricht.

6 European Accessibility Act (EEA) oftewel de Europese richtlijn betreffende de toegankelijkheidvoorschriften voor producten en diensten (2019/882). Deze Europese richtlijn wordt momenteel geïmplementeerd in Nederlandse regelgeving. De standaard die gehanteerd zal worden is EN 301549. Deze bevat niveau A en AA van WCAG 2.1. Dit sluit aan bij de Europese toegankelijkheidsrichtlijn 2016/2102.

4 Verantwoording over en toezicht op digitale toegankelijkheid

In dit hoofdstuk wordt toezicht op de naleving van de wet- en regelgeving op gebied van digitale toegankelijkheid beschreven:

- De horizontale verantwoording op het (t)BDTO.
- Het interbestuurlijk toezicht op het (t)BDTO.
- Monitoring en rapportage in verband met de naleving op het (t)BDTO door de minister van BZK.

Daarbij wordt ingegaan op de situatie vóór en na de voorgenomen omhanging van het tBDTO in de Wdo.

Tot slot wordt stilgestaan bij de rol van het College van de rechten van de mens op de naleving van de lokale inclusieagenda.

4.1 De horizontale verantwoording

Gemeenten zijn in de eerste plaats zelf verantwoordelijk voor naleving van het tBDTO. Het college van burgemeester en wethouders (B&W) legt verantwoording af over de uitvoering van taken aan de gemeenteraad. De gemeenteraad beoordeelt of de gemeente voldoet aan de wettelijke verplichtingen in het BDTO. Dit wordt horizontale verantwoording genoemd.

Het tBDTO bevat geen verplichting om bij gemeentelijke verordening het toezicht op de naleving van het BDTO te regelen.[7] De gemeente kan eventueel zelf een verordening opstellen, waarin de horizontale verantwoording wordt geregeld.[8] De gemeente kan het Verantwoordingsverslag digitale toegankelijkheid als zelfstandig document aanbieden aan de gemeenteraad. Of de gemeente kan met dit Verantwoordingsverslag aansluiten bij de beleidscyclus (PDCA-cyclus) voor de uitvoering van de lokale inclusie agenda, als één van de maatregelen om de participatie van inwoners met een beperking te stimuleren (zie onder).

Het wetsvoorstel voor de Wdo bevat, evenals het tBDTO, geen bepalingen over de horizontale verantwoording.

4.2 Het interbestuurlijk toezicht

Het interbestuurlijk of 'verticaal' toezicht (IBT) op de uitvoering van het tBDTO door gemeenten berust bij gedeputeerde staten (GS) op basis van de Gemeentewet (Gemw). Door de Wet revitalisering generiek toezicht (RGT) is het specifieke toezicht op de gemeenten sinds 2012 vervangen door dit generiek toezicht op basis van de Gemeentewet. Belangrijke uitgangspunten van het generiek toezicht zijn:

- De eigen verantwoordelijkheid van de gemeente, het democratisch proces en het vertrouwen daarin;
- De toezichtlast wordt zoveel mogelijk beperkt door de informatiehuishouding te stroomlijnen en zoveel mogelijk gebruik te maken van bestaande informatie.

7 Zoals dit bijvoorbeeld wel is voorgeschreven in art. 32, tweede lid, van de Archiefwet 1995 voor het toezicht op de naleving van het bepaalde bij of krachtens die wet.
8 Afgestemd op de wijze waarop vervolgens door de provincie in het interbestuurlijk toezicht daarmee wordt omgegaan.

Dit betekent in de praktijk dat het toezicht niet vooraf wordt uitgeoefend, door middel van verplichte consultaties en het vragen van toestemming aan GS, maar achteraf.

Om achteraf te kunnen optreden, kunnen GS op basis van artikel 124 Gemw in plaats van – en op kosten van – de gemeente optreden, als er sprake is van onbehoorlijke of niet tijdige uitvoering van een wettelijk verplichte beslissing, handeling of resultaat door het college of de raad. Wel krijgen college of raad tevoren nog gedurende een bepaalde termijn, spoedeisende gevallen uitgezonderd, de gelegenheid van GS om hun verzuim goed te maken.

IBT in het wetsvoorstel Wdo

In het wetsvoorstel Wdo is geregeld welke partijen interbestuurlijk toezicht moeten houden op onderdelen van de wet. In het wetsvoorstel is in artikel 17, lid 3 Wdo specifiek bepaald dat GS het interbestuurlijk toezicht op gemeenten en waterschappen uitoefenen, voor wat betreft de naleving van het BDTO.[9] De staatssecretaris voor digitalisering en koninklijkrelatie is echter begin mei 2022 na onderzoek en overleg met IPO en VNG tot de conclusie gekomen dat in plaats van het voorziene toezicht van GS op gemeenten, een meer centraal ingericht toezicht in de rede ligt, onder meer om uniformiteit van de invulling te borgen.[10]

Dit standpunt leidt nog niet direct tot een aanpassing van het wetsvoorstel Wdo. Een (aanvullende) wetswijziging in deze fase van het wetstraject zou tot ongewenste vertraging leiden en is bovendien niet nodig om het toezicht voor de komende tijd adequaat in te richten. Over de concrete invulling van een centraal ingevulde vorm van het toezicht en de manier waarop de horizontale verantwoording kan worden ondersteund, gaan BZK, VNG en IPO nadere afspraken maken. Als daarover duidelijkheid is, zullen bij de eerstvolgende wetswijziging de toezichtbepalingen onder de Wdo worden gewijzigd.

Zodra het nieuwe toezichtarrangement bekend is, zal dit in een update van deze handreiking worden beschreven.

4.3 Monitoring en rapportage door het Rijk

In het tBDTO is in artikel 5 geregeld dat de minister van BZK taken heeft in monitoring en rapportage over de naleving van het besluit. Deze taken staat naast het eventuele horizontale en verticale toezicht. Jaarlijks rapporteert het Ministerie van BZK over de voortgang aan de Tweede Kamer en elke drie jaar aan de Europese Commissie. Volgens artikel 5 tBDTO omvat de methodiek van de monitoring omvat in ieder geval de volgende elementen:

- de frequentie van onderzoek naar de mate waarin websites en mobile applicaties van overheidsinstanties toegankelijk zijn;
- het nemen van steekproeven en het doen van testen;
- de aanwezigheid en de inhoud van toegankelijkheidsverklaringen bij overheidsinstanties;
- de wijze waarop naleving of niet-naleving van toegankelijkheid kan worden aangetoond;
- het verstrekken van informatie aan overheidsinstanties bij geconstateerde tekortkomingen teneinde deze te verhelpen.

Het agentschap Logius (van het Ministerie van BZK) voert tegen deze achtergrond onder de werking van het tijdelijk BDTO controles uit op de toegankelijkheidsverklaringen die gepubliceerd zijn in het Toegankelijkheidsregister. Logius controleert alleen of de verplichte elementen aanwezig zijn in de verklaring en of de bijbehorende onderbouwing aanwezig is. Logius kijkt niet naar de *inhoud* van de verklaringen. Op de website van Digitoegankelijk staat een checklist met de voorwaarden waaraan een toegankelijkheidsverklaring moet voldoen.

Rol van de Minister van BZK in het wetsvoorstel Wdo

Als bijzonderheid verplicht art. 17, lid 3 Wdo de provincies om de Minister te informeren over de

9 De VNG staat kritisch tegenover een rol van GS in deze. De VNG pleit ervoor de verantwoordelijkheid voor het interbestuurlijk toezicht op de naleving van het BDTO bij het rijk te beleggen.
10 Brief van BZK aan VNG en IPO in afschrift aan de Unie van Waterschappen d.d. 10 mei 2022.

(mate van) naleving door overheidsorganen op het niveau van gemeenten, zodat de Minister zijn rol als stelselverantwoordelijke kan vervullen. Op grond van art. 3, lid 4 Wdo kan bij AMvB worden bepaald dat organen op hun website een actuele verklaring over de toepassing van de aangewezen standaard publiceren en kan worden bepaald dat organen aan de Minister een verklaring van een auditor overleggen waaruit blijkt of de aangewezen standaard wordt toegepast. Daarnaast kan de Minister ingevolge art. 3, lid 5 Wdo een aanwijzing geven aan een orgaan waarvoor de verplichting tot toepassing van een aangewezen standaard geldt, indien dit orgaan een gedragslijn hanteert die strijdig is met een aangewezen standaard. Hoe zich deze bevoegdheid exact verhoudt tot rol van GS in de naleving van het BDTO is thans niet duidelijk.

4.4 College voor de rechten van de mens

Het College voor de rechten van de mens houdt toezicht op de naleving van het VN-verdrag handicap en de manier waarop het verdrag dit in de praktijk wordt gebracht in Nederland. Als toezichthouder bekijkt het College:

- Of wetten en beleid voldoen aan de normen van het VN-verdrag;
- Welke instanties betrokken zijn bij de uitvoering van het verdrag en hoe zij deze taak uitvoeren;
- Of de situatie van mensen met een beperking verbetert;
- Of de maatschappij inclusiever wordt.

Mensen met een beperking en organisaties die hun belangen vertegenwoordigen worden hier nauw bij betrokken. Het College doet daarnaast aanbevelingen aan de regering en ook aan gemeenten over wat er nog moet gebeuren om ervoor te zorgen dat mensen met een beperking aan de samenleving kunnen deelnemen. Bijvoorbeeld in een jaarlijkse monitor over participatie van mensen met een beperking bij het maken van wetgeving en beleid. Ook rapporteert het College aan het VN-comité dat toezicht houdt op de naleving van het VN-verdrag handicap over hoe het er in Nederland voor staat.

Het College voor de Rechten van de Mens bevordert, beschermt en monitort de uitvoering van het VN-Verdrag handicap en de manier waarop het verdrag dit in de praktijk wordt gebracht in Nederland. Als toezichthouder bekijkt het College:

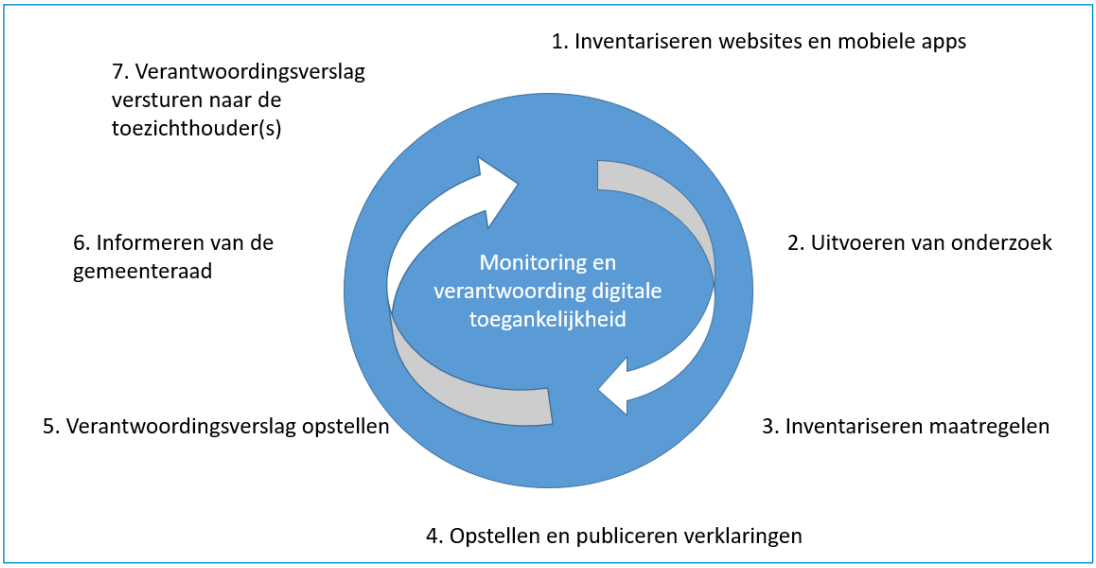
- Of wetten en beleid voldoen aan de normen van het VN-verdrag;
- Welke instanties betrokken zijn bij de uitvoering van het verdrag en hoe zij deze taak uitvoeren;
- Of de situatie van mensen met een beperking verbetert;
- Of de maatschappij inclusiever wordt.

Het College voert jaarlijks een monitor uit waarbij elk jaar een bepaald thema centraal staat. Voor 2021 was dat bijvoorbeeld "Toegang tot hulpmiddelen in het recht op persoonlijke mobiliteit". Mensen met een beperking en organisaties die hun belangen vertegenwoordigen worden hier nauw bij betrokken. Het College doet daarnaast aanbevelingen aan de overheid over wat er nog moet gebeuren om ervoor te zorgen dat mensen met een beperking aan de samenleving kunnen deelnemen. Ook rapporteert elke vier jaar het College aan het VN-comité dat toezicht houdt op de naleving van het VN-verdrag handicap over hoe het er in Nederland voor staat.

Als een verzoek van een burger om een 'doeltreffende aanpassing' wordt geweigerd kan het College voor de Rechten van de Mens gevraagd worden om een uitspraak te doen. Het College doet geen uitspraken over diensten die tot de taken van de overheid behoren. In de rol van toezichthouder geeft het College adviezen om de naleving van het VN-verdrag handicap verder te verbeteren, maar het kan gemeenten niet verplichten om te gaan voldoen aan de vereisten van het verdrag.

5 Hoe organiseer je monitoring en horizontale verantwoording in de gemeente?

Monitoring van en verantwoording over de digitale toegankelijkheid is één van de processen die organisaties geregeld moeten hebben om structureel in control te zijn op het gebied van digitale toegankelijkheid. In de cyclus van monitoring en verantwoording zijn 7 verschillende stappen te onderscheiden.



Afbeelding 1. De 7 stappen van monitoring en verantwoording op het gebied van digitale toegankelijkheid

5.1 Inventariseren websites en mobiele apps (stap 1)

De cyclus van monitoring en verantwoording begint met het maken van een overzicht met websites en mobiele apps waarvoor de gemeente verantwoordelijk is (zie paragraaf 3.1).

Let op dat in het overzicht ook websites en mobiele apps worden meegenomen van organisaties die bepaalde taken uitvoeren waarvoor de gemeente (deels) bestuurlijk verantwoordelijk is. Raadpleeg hiervoor bijvoorbeeld het overzicht met Verbonden partijen, zoals vermeld in de gemeentelijke begroting. Neem bij twijfel contact op met een jurist.

5.2 Uitvoeren van onderzoek (stap 2)

Websites en mobiele apps moeten voldoen aan de richtlijn WCAG 2.1 AA.[11] Om te weten in hoeverre een website of mobiele app digitaal toegankelijk is, is een volledig onderzoek nodig. In een onderzoek wordt nagegaan in hoeverre de website of app voldoet aan de richtlijn. Deze informatie is noodzakelijk als ondersteunend bewijs in de toegankelijkheidsverklaring die opgesteld moet worden.

11 Voldoen aan de richtlijn WCAG 2.1 AA betekent dat zowel aan de eisen voor niveau A én de eisen voor niveau AA moet worden voldaan. Zie ook paragraaf 3.1 met uitleg over de Web Content Accessibility Guidelines (WCAG).

Vaak is het te veel om alles tegelijk aan te pakken. Bepaal daarom welke websites of apps je (eerst) wilt laten onderzoeken en welke later.

Een volledig onderzoek moet voldoen aan een aantal eisen. De belangrijkste zijn:

- Het onderzoek moet volledig zijn (representatief voor de hele website of app) en uitgevoerd volgens een methode waarvan de aanpak en opzet is beschreven (WCAG-EM).
- Een volledig onderzoek bestaat behalve uit een controle met een of meer testtools ook altijd uit een handmatige controle.
- Het onderzoek mag maximaal 36 maanden gebruikt worden als onderbouwing van een toegankelijkheidsverklaring. Let op: het onderzoek mag te allen tijde maximaal drie jaar oud zijn. Een verklaring is dus niet meer geldig als die termijn is overschreden.

Webapplicaties van externe leveranciers

Veel gemeenten maken voor specifieke diensten gebruik van webapplicaties. Bijvoorbeeld een afvalkalender, een raadsinformatiesysteem of een applicatie voor het afhandelen van burgerzaken. Ook deze systemen moeten digitaal toegankelijk zijn. Ga bij de leverancier na of het product digitaal toegankelijk is en vraag naar het onderzoek dat hiernaar mogelijk al uitgevoerd is. Als dit onderzoek aan de voorwaarden voldoet (zie boven) kan het ook als ondersteunend bewijs aan de toegankelijkheidsverklaring toegevoegd worden.

Wie voert het onderzoek uit?

Een onderzoek moet aan bepaalde criteria voldoen. Wié het onderzoek uitvoert is niet voorgeschreven. Een dergelijk onderzoek is zelf uit te voeren, zolang het voldoet aan de hierboven genoemde criteria. In de praktijk vereist het onderzoeken kennis en ervaring. Als de kennis en ervaring niet aanwezig zijn, is dit bovendien een tijdrovende klus. Daarom kiezen veel organisaties ervoor om de toetsing ter onderbouwing van de toegankelijkheidsverklaring uit te laten voeren door een gespecialiseerde instelling. Om kosten voor onderzoek te besparen is het ook mogelijk om met andere gemeenten samen te werken, bijvoorbeeld bij het inkopen van onderzoek.

Zelf testen met tools

Tools kunnen helpen om inzicht te krijgen in de digitale toegankelijkheid van een website of document. Alleen vertellen ze niet het hele verhaal: ongeveer 10 tot 25% van de succescriteria is met automatische tools te meten. Een handmatige toets blijft dus altijd nodig om een volledig beeld te geven van de digitale toegankelijkheid.

Door verschillende manieren van (regelmatig) testen te combineren met bepaalde maatregelen is het mogelijk om ervoor te zorgen dat de toegankelijkheid van de website of app op peil blijft. Zo kunnen ook de kosten die gemoeid zijn met het oplossen van eventuele toegankelijkheidsproblemen beperkt of voorkomen worden.

5.3 Inventariseren maatregelen (stap 3)

Uit de resultaten van een onderzoek blijkt in welke mate een website of app toegankelijk is en welke toegankelijkheidsproblemen er resteren. Vervolgens is het mogelijk om te bepalen welke maatregelen er genomen moeten worden om deze problemen op te lossen en te voldoen aan de standaard. Sommige problemen zullen eenvoudig en snel op te lossen zijn. Bij andere problemen is dat lastiger omdat er bijvoorbeeld organisatiebreed maatregelen nodig zijn. Of de oplossing moet gezocht worden bij externe leveranciers.

Bekijk de checklist organisatorische maatregelen (paragraaf 6.2) en zie hoofdstuk 7 voor meer informatie en ondersteuning.

5.4 Opstellen, ondertekenen en publiceren van verklaringen (stap 4)

Na het bepalen van maatregelen is het mogelijk om toegankelijkheidsverklaringen op te stellen voor alle websites en apps, één voor welke website of app. Het model van de toegankelijkheidsverklaring is verplicht. Om ervoor te zorgen dat de toegankelijkheidsverklaring aan de eisen vol-

doet is het aan te bevelen om gebruik te maken van de invulassistent op www.toegankelijkheidsverklaring.nl.

Afhankelijk van de mate waarin de website of app toegankelijk is en afhankelijk van maatregelen die al dan niet genomen zijn, volgt er een nalevingsstatus.

- Websites of apps waarbij uit volledig onderzoek is gebleken dat zij volledig toegankelijk zijn krijgen nalevingsstatus A: volledig toegankelijk.
- Websites of apps waarbij uit volledig onderzoek is gebleken dat zij nog niet volledig toegankelijk zijn krijgen nalevingsstatus B: gedeeltelijk toegankelijk.

Daarnaast geldt:

- Voor websites of apps waarvan de mate van toegankelijkheid onbekend is, is het doen van een onderzoek een eerste maatregel. Zij krijgen nalevingsstatus C: Eerste maatregelen genomen.
- Websites of apps waarvan de mate van toegankelijkheid onbekend is en waarbij nog geen onderzoek is gepland krijgen nalevingsstatus D: Voldoet niet.
- Websites of apps die nog niet voorzien zijn van een toegankelijkheidsverklaring krijgen nalevingsstatus E, hoewel ze dus nog niet in het register op www.toegankelijkheidsverklaring.nl/register terug te vinden zijn.

Wie ondertekent de verklaring?

De toegankelijkheidsverklaring is een wettelijke verplichting. Zorg ervoor dat de verklaring getekend wordt door een functionaris die binnen de gemeente verantwoordelijk is voor digitale toegankelijkheid of door de verantwoordelijke bestuurder.

Let op: bij samenwerkingsverbanden geldt het volgende:

1. Een lid van het dagelijks bestuur van de gemeenschappelijke regeling ondertekent de toegankelijkheidsverklaring van websites en apps van gemeenschappelijke regelingen met een openbaar lichaam of gemeenschappelijk orgaan, waaraan bevoegdheden zijn gedelegeerd of geattribueerd en die een eigen rechtspersoonlijkheid kennen.
2. De verantwoordelijke gemeentelijke bestuurder of de daartoe door het college gemachtigde functionaris moet de toegankelijkheidsverklaring ondertekenen bij websites en apps van/bij:
   - gemeenschappelijke regelingen zonder openbaar lichaam of een gemeenschappelijk orgaan zoals een bedrijfsvoeringsorganisatie of centrumgemeente-constructie;
   - gemeenschappelijke regelingen met een openbaar lichaam, die in mandaat werken voor de deelnemende overheden;
   - samenwerkingsverbanden zonder rechtspersoonlijkheid;
   - privaatrechtelijke organisaties die taken in mandaat uitvoeren of gefinancierd worden door de gemeente;
   - vormen van publiek-private samenwerking.

5.5 Verantwoordingsverslag opstellen (stap 5)

Om de toezichthouder in staat te stellen een toezichthoudende rol uit te voeren, is het belangrijk dat de juiste informatie wordt verzameld en aangeboden. Een toezichthouder wil weten of de organisatie voldoet aan de wettelijke verplichtingen en in control is. Op het gebied van digitale toegankelijkheid betekent dit:

1. Zijn alle websites en mobiele apps waar de gemeente verantwoordelijk voor is voorzien van een toegankelijkheidsverklaring?
2. Werkt de organisatie aan verbetering van de digitale toegankelijkheid van deze websites/mobiele apps?

Het overzicht met alle websites en mobiele apps waarvoor de gemeente verantwoordelijk is en de bijbehorende toegankelijkheidsverklaringen geven aan of er aan de wettelijke verplichting wordt voldaan (hoofdstuk 3.1). Zie hoofdstuk 6 Verantwoordingsverslag en in bijlage 2 het format voor het Verantwoordingsverslag.

5.6 Informeren van de gemeenteraad (stap 6)

Met de informatie in de toegankelijkheidsverklaringen en het verantwoordingsverslag kan de gemeenteraad geïnformeerd worden.

Monitoring en verantwoording op het gebied van digitale toegankelijkheid is een relatief nieuw onderwerp binnen veel gemeenten. Dat geldt voor de gemeentelijke organisatie, maar in veel gevallen ook voor de gemeenteraad. Dit is iets om rekening mee te houden bij het aanbieden van een verantwoordingsverslag aan de raad. Belangrijk is dan ook dat raadsleden weten wat digitale toegankelijkheid inhoudt en voor wie het belangrijk is.

Bewustwording

Maak de verantwoording over digitale toegankelijkheid informatief én interessant voor de gemeenteraad. Bijvoorbeeld door een bijeenkomst te organiseren met de raad waarin een ervaringsdeskundige vertelt welke drempels er zijn bij het gebruiken van de gemeentelijke website of app. De ervaring leert dat een dergelijke bewustwordingssessie enorm helpt om begrip te krijgen voor de noodzaak van digitale toegankelijkheid van websites en apps. Ook biedt het de gelegenheid om toe te lichten welke maatregelen de organisatie al heeft genomen om de toegankelijkheid te verbeteren. Zie hoofdstuk 7 Ondersteuning voor meer informatie over hoe je ervaringsdeskundigen kunt betrekken.

Frequentie

Met het oog op de toenemende digitalisering wordt digitale toegankelijkheid van websites en apps steeds belangrijker. Iedereen moet immers gebruik kunnen maken van deze digitale voorzieningen. Daarom is het advies om minimaal één keer per jaar het onderwerp onder de aandacht te brengen van de raad. Dat sluit aan bij de wettelijke eis dat toegankelijkheidsverklaringen minimaal één keer per jaar geüpdatet moeten worden.

Aansluiten bij verantwoording over lokale inclusie agenda

Zorg ervoor dat de verantwoording over digitale toegankelijkheid vastgelegd wordt in een (bestaand) verantwoordingsproces richting de gemeenteraad. De verantwoording over digitale toegankelijkheid sluit inhoudelijk goed aan bij de verantwoording over activiteiten op het gebied van lokale inclusie.

Zeker als er bij de gemeente al jaarlijks verantwoording wordt afgelegd over lokale inclusie, is het een goed idee om het verantwoordingsverslag digitale toegankelijkheid hierin mee te nemen.

Als er niet jaarlijks maar bijvoorbeeld twee-, drie- of vierjaarlijks verantwoording wordt afgelegd over de lokale inclusie is het advies om het verantwoordingsverslag digitale toegankelijkheid bijvoorbeeld mee te nemen in de bestaande (jaarlijkse) verantwoordingsrapportages op het gebied van dienstverlening. Overweeg dan om bij de evaluatie van de lokale inclusieagenda ook de resultaten op het gebied van digitale toegankelijkheid in ieder geval te benoemen.

In het algemeen geldt: hoe belangrijk digitale toegankelijkheid ook is, lang niet iedereen is er bekend mee. Dat geldt dus ook voor raadsleden. Het betekent dat er voldoende aandacht nodig is voor dit onderwerp. Het risico is dat het onderwerp niet de aandacht krijgt die het op dit moment verdient. Het is mogelijk om een en ander in een gemeentelijke verordening over het toezicht op de digitale toegankelijkheid vast te leggen.

5.7 Verantwoordingsverslag versturen naar de toezichthouder(s)

Het Verantwoordingsverslag digitale toegankelijkheid waarmee de gemeenteraad is geïnformeerd, wordt idealiter in de toekomst ook benut voor het informeren van de interbestuurlijke toezichthouder. De VNG zal zich daarvoor inzetten in de gesprekken die de komende tijd met het ministerie van BZK over de inrichting van het interbestuurlijke toezicht zullen worden gevoerd.

6 Het Verantwoordingsverslag digitale toegankelijkheid

Om toezicht uit te kunnen oefenen is het belangrijk dat de toezichthouder beschikt over de juiste en actuele verantwoordingsinformatie. De toegankelijkheidsverklaring is de basis voor verantwoording. De toegankelijkheidsverklaring moet in ieder geval jaarlijks geactualiseerd worden. Het is een wettelijk voorgeschreven verantwoordingsmodel. Deze verklaringen tezamen geven informatie over de toegankelijkheid van websites en mobiele apps onder verantwoordelijkheid van de gemeente. Ook bevatten ze per website of mobiele app maatregelen die genomen worden om resterende toegankelijkheidsproblemen op te lossen.

Door de verklaringen te vergelijken met eerdere verklaringen is het mogelijk om vast te stellen of de toegankelijkheid in de afgelopen verantwoordingsperiode is verbeterd. Dit is van belang om te kunnen bepalen of er wordt voldaan aan de wettelijke verplichting.

Om gemeenten te ondersteunen bij het organiseren van toezicht op het gebied van digitale toegankelijkheid is een format voor een verantwoordingsverslag ontwikkeld, dat als bijlage is opgenomen. Het verantwoordingsverslag is als het ware een korte samenvatting van de belangrijkste conclusies die getrokken kunnen worden op basis van de informatie in de openbaar beschikbare toegankelijkheidsverklaringen. Hiermee wordt het voor gemeenteraadsleden gemakkelijker gemaakt om conclusies te trekken over de mate waarin de gemeentelijke organisatie in control is en voldoet aan de wettelijke verplichting.

Het verantwoordingsverslag bestaat uit twee onderdelen:

1. Overzicht met websites en apps met toelichting bij de informatie zoals opgenomen in de toegankelijkheidsverklaringen. Hiermee kan worden gekeken of er aan de wettelijke verplichting wordt voldaan.
2. Checklist organisatorische maatregelen die genomen zijn of worden om digitale toegankelijkheid van websites en apps op een structurele manier te regelen. Het gaat hier om mogelijke randvoorwaarden om te voldoen aan de wettelijke verplichting, maar het is niet verplicht om aan de deze voorwaarden te voldoen. Deze organisatorische voorwaarden zijn opgesteld op basis van resultaten van de impactanalyse, praktijkervaringen van de leden van de werkgroep en geraadpleegde experts.

Hieronder volgt een toelichting bij de informatie die nodig is bij het opstellen van het verantwoordingsverslag.

6.1 Overzicht met websites en mobiele apps

De basis voor het verantwoordingsverslag is de informatie uit de toegankelijkheidsverklaringen. Neem in het verantwoordingsverslag een overzicht op met alle websites en mobiele apps die onder de verantwoordelijkheid van de gemeente vallen.

Geef per website of app de gevraagde aanvullende informatie. Met behulp van deze informatie is het mogelijk om snel inzicht te krijgen in de huidige toegankelijkheid van deze digitale voorzieningen, de geplande maatregelen en voortgang. Aan de hand van dit overzicht is ook te bepalen of er aan de vereisten van het BDTO is voldaan.

Hieronder volgen voorbeelden van een overzicht met een toelichting.

Voorbeeld 1

- Naam website of app: Hoofdwebsite gemeente
- URL/link store: www.gemeente.nl
- Nalevingsstatus: A
- Verbetering gepland? Ja/Nee: n.v.t.
- Verbetering gerealiseerd? Ja/Nee: n.v.t.
- Streefdatum hogere nalevingsstatus: 01-01-2021
- Streefdatum volledig toegankelijk (A): : 01-01-2022
- Voldoet aan het BDTO: Ja

Voorbeeld 2

- Naam website of app: Website 2
- URL/link store: www.website2.nl
- Nalevingsstatus: B
- Verbetering gepland? Ja/Nee: Ja
- Verbetering gerealiseerd? Ja/Nee: n.v.t.
- Streefdatum hogere nalevingsstatus: 01-01-2023
- Streefdatum volledig toegankelijk (A): : 01-01-2023
- Voldoet aan het BDTO: Ja

Voorbeeld 3

- Naam website of app: Website 3
- URL/link store: www.website3.nl
- Nalevingsstatus: C
- Verbetering gepland? Ja/Nee: Ja
- Verbetering gerealiseerd? Ja/Nee: n.v.t.
- Streefdatum hogere nalevingsstatus: 01-01-2022
- Streefdatum volledig toegankelijk (A): : 01-01-2023
- Voldoet aan het BDTO: Ja

Voorbeeld 4

- Naam website of app: Website 4
- URL/link store: www.website4.nl
- Nalevingsstatus: D
- Verbetering gepland? Ja/Nee: Nee
- Verbetering gerealiseerd? Ja/Nee: Nee
- Streefdatum hogere nalevingsstatus: 01-01-2022
- Streefdatum volledig toegankelijk (A): : 01-01-2024
- Voldoet aan het BDTO: Nee

Naam website of (mobiele) app

Neem in het overzicht alle websites en mobiele apps op waarvoor de gemeente verantwoordelijk is. Neem zowel hoofddomeinen als subsites op. Zie paragraaf 3.1 voor meer informatie over digitale voorzieningen die vallen onder het Besluit. Raadpleeg een jurist bij twijfel of een website of mobiele app onder verantwoordelijkheid van de gemeente valt.

URL

Vermeld de URL(s) van de website(s) en/of de vindplaats van de mobiele app(s) in App/Playstore.

Huidige nalevingsstatus toegankelijkheid

Vermeld in het overzicht bij elke website en of mobiele app de huidige nalevingsstatus van de bijbehorende toegankelijkheidsverklaring.

Geplande verbeteringen toegankelijkheid

Geef per website of app aan of er verbeteringen van de toegankelijkheid zijn gepland. Zo ja, geef in een bijlage per website of app beknopt weer welke maatregelen/ verbeteringen zijn gepland.

Welke maatregelen nodig zijn hangt van de huidige nalevingsstatus:

Nalevingsstatus	**Geplande verbeteringen**
Nalevingsstatus A: volledig toegankelijk	Geef puntsgewijs aan welke maatregelen genomen worden die ertoe leiden dat de toegankelijkheid op peil blijft.
Nalevingsstatus B: gedeeltelijk toegankelijk	Geef puntsgewijs aan welke maatregelen genomen zullen worden om de resterende toegankelijkheidsproblemen te verhelpen.
Nalevingsstatus C: eerste maatregelen genomen	Geef aan welke maatregelen genomen zijn om inzicht te krijgen in de toegankelijkheid van website of app. Bijvoorbeeld het plannen van een onderzoek of het opheffen van een website.
Nalevingsstatus D: voldoet niet	Geef aan welke eerste maatregelen genomen zullen worden om inzicht te krijgen in de mate van toegankelijkheid. Geef aan wat de reden is waarom er nog geen maatregelen genomen zijn.
Nalevingsstatus E: Toeganke-lijkheids-verklaring ontbreekt	Geef aan welke maatregelen genomen worden zodat website of app voorzien is van een toegankelijkheidsverklaring.

Gerealiseerde verbeteringen toegankelijkheid

Geef daarnaast per website of app aan of de toegankelijkheid is verbeterd gedurende de periode waarover verantwoording wordt afgelegd. Zo ja, geef in een bijlage bij het overzicht per website of app beknopt weer welke toegankelijkheidsproblemen zijn opgelost.

Streefdatum waarop de eerstvolgende hogere nalevingsstatus zal worden bereikt
Vermeld in het overzicht bij elke website of app de geplande datum waarop de volgende (hogere) nalevingsstatus zal worden bereikt.

Streefdatum waarop de website of app zal voldoen aan de richtlijn WCAG 2.1 AA en nalevingsstatus A zal hebben bereikt.
Vermeld in het overzicht bij elke website op app de geplande datum waarop naar verwachting nalevingsstatus A (volledig toegankelijk) zal worden bereikt.

Voldoet aan het BDTO

Geef aan of de website of mobiele applicatie voldoet aan het Besluit. Let op:

- Websites of mobiele apps met nalevingsstatus D voldoen niet aan het BDTO, omdat er geen verbeteringen zijn gepland.
- Voor websites of apps met nalevingsstatus B en C geldt: Bij de eerste keer dat verantwoording wordt afgelegd voldoen websites of apps aan het BDTO als er verbeteringen zijn gepland (zie kolom 4 in het overzicht). Bij de tweede en daaropvolgende keren geldt dat er daarnaast ook verbeteringen gerealiseerd moeten zijn om te voldoen (kolom 5 in het overzicht).

Maatregelen

Vermeld in het verantwoordingsverslag welke organisatorische maatregelen in de toegankelijkheidsverklaringen zijn opgenomen als reden waarom de bestaande digitale voorzieningen nog niet (helemaal) toegankelijk zijn en per wanneer deze maatregelen worden genomen. Let op: het gaat hier om organisatorische maatregelen, dus niet om technische aanpassingen onder een specifiek succescriterium.

Onevenredige last

Als het voordeel voor een gebruiker niet opweegt tegen de kosten en de moeite die moeten worden besteed aan de oplossing van een toegankelijkheidsvraagstuk kan een overheidsinstantie een beroep doen op een onevenredige last. Dit is geregeld in artikel 3, lid 2-4 tBDTO met in achtneming van artikel 5 richtlijn (EU) 2016/2102 In dat geval is het mogelijk om afzonderlijke eisen uit de toegankelijkheidsstandaard - tijdelijk - niet toe te passen. Het ontbreken van prioriteit, tijd of kennis is geen geldige reden. Vermeld in het verantwoordingsverslag of er sprake is van onevenredige last.

Is dat het geval, vermeld dan wat de onevenredige last inhoudt en welke alternatieven beschikbaar gesteld zijn.

Een voorbeeld van een onevenredige last is een website die nog niet voldoet aan de standaard, maar ook binnen afzienbare tijd wordt vervangen. De kosten voor het alsnog digitaal toegankelijk maken van de oude website wegen dan niet op tegen de korte duur van de baten. In de toegankelijkheidsverklaring dient dan te worden aangegeven wanneer de nieuwe website wordt gelanceerd, en hoe digitale toegankelijkheid bij de ontwikkeling daarvan wordt meegenomen.

Klachten

Vermeld of er klachten zijn binnengekomen via het feedbackmechanisme in de toegankelijkheidsverklaring. Zo ja, geef aan wat de aard van de klacht was en vermeld hoe de klacht is afgehandeld.

6.2 Organisatorische maatregelen

De informatie uit de toegankelijkheidsverklaringen geven een goed beeld van de digitale toegankelijkheid van individuele websites en apps en de mate waarin de gemeente werkt aan de verbetering daarvan. De informatie uit de toegankelijkheidsverklaringen geeft aan of u voldoet aan de wettelijke verplichting

Gebruik onderstaande checklist[12] om een beeld te krijgen van de mate waarin de nodige organisatorische maatregelen getroffen zijn die zorgen voor de randvoorwaarden om te voldoen aan het tBDTO. De checklist kan ook gebruikt worden om raadsleden inzicht te geven welke maatregelen de gemeente al dan niet getroffen heeft. Dat kan bijvoorbeeld door de checklist als bijlage met het verantwoordingsverslag mee te sturen.

Vermeld in de checklist per maatregel:

- Of de maatregel genomen is.
- Of de maatregel (nog) niet genomen is. Geef aan wanneer deze maatregel genomen wordt.
- Of de maatregel niet van toepassing is. Bijvoorbeeld: als een gemeente geen mobiele apps aanbiedt, zijn de genoemde maatregelen (nog) niet van toepassing.

Bij de checklist is er gekozen voor binaire en daarmee absolute antwoorden. U kunt hiervan afwijken, aangezien deze checklist niet aangeeft of u voldoet aan de wettelijke verplichting. Om dat te kunnen controleren heeft u het overzicht van de websites en mobiele apps met toegankelijkheidsverklaringen voor nodig. De checklist zelf zal ook in een Excel-format gepubliceerd worden op de website van de VNG, waarbij er extra invulmogelijkheden zijn voor toelichting en er extra toelichting wordt gegeven op de stellingen.

Beleid en strategie

Onderdeel	Stelling	Ja/Nee/N.v.t.
Algemeen	Er is een organisatiebrede visie omtrent digitale toegankelijkheid.	
	In bestaande strategieën binnen de organisatie worden toegankelijkheidsdoelstellingen benoemd.	
	Er is structureel capaciteit vrijgemaakt om aan de digitale toegankelijkheidseisen te voldoen.	
	Er is structureel budget vrijgemaakt om aan de digitale toegankelijkheidseisen te voldoen.	
	Verantwoordelijkheden zijn vastgelegd voor specifieke processen, taken en deelonderwerpen.	
	Digitale toegankelijkheid wordt organisatiebreed opgepakt, dus niet door één afdeling.	

12 Deze checklist is gebaseerd op het Dashboard digitale toegankelijkheid dat door provincies wordt gebruikt en aangepast na feedback door gemeenten. De checklist is ook beschikbaar als invulbaar overzicht.

Onderdeel	Stelling	Ja/Nee/N.v.t.
	Hierbij is een eindverantwoordelijke aangewezen die het overzicht heeft en de voortgang bewaakt.	
	Er is een proces ingericht voor het opstellen van toegankelijkheidsverklaringen.	
Kennisoverdracht en bewustwording	De basisprincipes van digitale toegankelijkheid zijn bekend bij alle medewerkers.	
	Er worden/zijn bewustwordingscampagnes binnen de organisatie gevoerd.	
	Medewerkers hebben de mogelijkheid om cursussen en trainingen te volgen op het gebied van digitale toegankelijkheid.	
	Medewerkers hebben de mogelijkheid om op het intranet meer te weten over het thema digitale toegankelijkheid, of weten waar ze de juiste informatie kunnen vinden.	
	Medewerkers kunnen programma's, tools en documenten gebruiken om aan de toegankelijkheidseisen te voldoen.	
	Digitale Toegankelijkheid is onderdeel van de basistraining voor nieuwe medewerkers.	
	Ervaringsdeskundigen worden structureel bevraagd bij gebruikstesten of in de vorm van een panel.	
Bestuurlijk	De bestuurlijk eindverantwoordelijke is zich bewust van de wetgeving rondom digitale toegankelijkheid.	
	De bestuurlijk eindverantwoordelijke weet wat de actuele stand van zaken is omtrent digitale toegankelijkheid in de organisatie.	
	De bestuurlijk eindverantwoordelijke weet welke maatregelen er genomen worden en binnen welke periode dit plaatsvindt.	
ICT	De I-adviseurs zijn bekend met het thema en weten welke invloed dit heeft op de werkzaamheden.	
	De functioneel beheerders zijn bekend met het thema en weten welke invloed dit heeft op de werkzaamheden.	
	De functioneel beheerder heeft het mandaat om processen (test op bevindingen, verbeteren, hertesten) in te richten.	
	Er wordt periodiek binnen de organisatie getest of alle programma's, software en applicaties voldoen aan de toegankelijkheidseisen.	
	De eindverantwoordelijke voor ICT weet dat op alle websites toegankelijkheidsverklaringen moeten staan.	
Inkoop	Digitale toegankelijkheid is een (standaard)onderdeel van het inkoopproces.	
	De laatste versie van de Europese standaard EN 301 549 'Accessible requirements for ICT products and services' is in contractuele afspraken en opvolgende evaluaties verwerkt.	
	Er wordt onderzocht of en hoe aantoonbaar wordt voldaan aan de contractueel vastgelegde eisen.	
	Er is afgesproken wat de vervolgstappen zijn bij het niet voldoen aan de toegankelijkheidseisen zoals die wel in het contract staan.	
	Inkoop is bekend met alle websites, apps en intranetten waar deze toegankelijkheidsverplichtingen voor gelden.	
	Er zijn er duidelijke afspraken over een eindtoets, de termijn waarbinnen reparaties plaatsvinden en de kosten van testen en reparaties.	
	Er is inkoopbeleid m.b.t. digitale toegankelijkheid opgesteld en er wordt op toegezien dat andere afdelingen zich hieraan houden.	
Juridisch	Er is een overzicht van alle relevante wet- en regelgeving.	
	De verplichtingen omtrent digitale toegankelijkheid zijn niet enkel bekend bij juristen, maar ook bij de andere werknemers bekend.	
	De risico's van het niet voldoen aan de toegankelijkheidseisen zijn vastgesteld.	
	De risico's en gevolgen daarvan zijn bekend bij het management	
Redactie	De kenmerken van een digitaal toegankelijk document zijn bekend bij de redactie.	

Onderdeel	Stelling	Ja/Nee/N.v.t.
	Digitale toegankelijkheid is verwerkt in de communicatiestrategie en -beleid.	
	Er is een strategie voor welke content online wordt geplaatst.	
	Er is een strategie voor welk bestandstype er wordt gekozen.	
	Er is binnen de organisatie/redactie genoeg specifieke kennis op het gebied van tabellen, een goede koppenstructuur, bladwijzers (bij pdf), lijsten, contrast en metadata.	

Uitvoering en beheer

Onderdeel	Stelling	Ja/Nee/N.v.t.
Toegankelijk- heids-verklaringen	Er is een toegankelijkheidsverklaring voor de hoofdwebsite gepubliceerd in het toegankelijkheidsregister van Logius.	
	Voor alle andere websites is ook een toegankelijkheidsverklaring gepubliceerd in het toegankelijkheidsregister van Logius.	
	Er is een overzicht van alle toegankelijkheidsverklaringen voor websites en mobiele apps met de daarvoor verantwoordelijke medewerkers en contactpersonen.	
	Voor alle toegankelijkheidsverklaringen is er een actueel onderzoeksrapport beschikbaar.	
Hoofdwebsite	Op de hoofdwebsite staat een link naar de toegankelijkheidsverklaring.	
	Er is een plan van aanpak voor de verbeterpunten.	
	Er is een formele opdracht om de verbeterpunten daarvan uit te voeren.	
	Op de hoofdwebsite staat een feedbackmechanisme voor digitale toegankelijkheid, waarbij de minimaal de eisen van DigiToegankelijk worden gehanteerd.	
Subwebsites	Er is een overzicht van alle websites met de daarbij behorende verantwoordelijke medewerkers en contactpersonen.	
	Er is een plan van aanpak per website.	
	Er zijn links naar de volledige onderzoeken per website.	
	Er wordt per website gewerkt aan de verbeterpunten.	
	Op de subwebsite staat een feedbackmechanisme voor digitale toegankelijkheid.	
Documenten	Er is een proces ingericht om te kunnen voldoen aan de eisen van digitale toegankelijkheid.	
	De software waarmee documenten worden gecreëerd kan zorgen voor digitaal toegankelijke content.	
	Er is een aanpak opgesteld waardoor documenten aan de toegankelijkheidseisen (gaan) voldoen.	
	Er is een proces met vervolgstappen als er ontoegankelijke documenten worden aangeboden.	
	Er is een overzicht van documenten op de hoofdwebsite.	
	Er is een overzicht van welke documenten niet voldoen die op de hoofdwebsite staan.	
	Er is een overzicht van documenten op de overige websites.	
	Er is een overzicht van welke online documenten niet voldoen die op de overige websites staan.	
	Documenten worden standaard digitaal toegankelijk gemaakt.	
	Video's, animaties, infographics, podcasts en andere mediavormen worden standaard digitaal toegankelijk gemaakt.	
Intra- en extranet-ten/cloud applicaties	De intra- en extranetten/cloudapplicaties voldoen aan de toegankelijkheidseisen.	
	Er is geïnventariseerd naar welke documenten er op het intranet staan.	
	Er is een toegankelijkheidsverklaring opgesteld.	
	Er wordt gewerkt aan de verbeterpunten.	

Onderdeel	Stelling	Ja/Nee/N.v.t.
	Er is een feedbackmechanisme.	
Apps	Er is geïnventariseerd welke apps er zijn.	
	Er is geïnventariseerd naar welke documenten er op de apps staan.	
	Er is al een toegankelijkheidsverklaring gepubliceerd per app.	
	Er zijn links naar de volledige toegankelijkheidsonderzoeken.	
	Er is een plan van aanpak.	
	Er wordt gewerkt aan de verbeterpunten volgens het plan van aanpak	
	Er is een feedbackmechanisme.	

7 Meer informatie en ondersteuning

Verschillende organisaties bieden informatie over en ondersteuning bij het regelen van digitale toegankelijkheid van websites en apps.

7.1 Digitale toegankelijkheid bij gemeenten

Het Aanjaagteam Digitale toegankelijkheid van VNG informeert medewerkers bij gemeenten die zich bezighouden met digitale toegankelijkheid. Bijvoorbeeld webredacteuren, contentmanagers en informatie-adviseurs. Zo organiseert het Aanjaagteam regelmatig webinars over aspecten van digitale toegankelijkheid en stimuleert het Aanjaagteam het delen van kennis, bijvoorbeeld via het (besloten) VNG-forum.

Ook gaat het Aanjaagteam in gesprek met bestuurders en raadsleden over draagvlak voor en bewustwording van digitale toegankelijkheid in gemeenten. Hierover kunt u contact opnemen met de ambassadeurs van het Aanjaagteam.

Meer informatie is te vinden op https://vng.nl/nieuws/aanjaagteam-digitale-toegankelijkheid-van-start.

7.2 Lokale inclusie agenda

Steeds meer gemeenten beschikken over een lokale inclusie agenda. Digitale toegankelijkheid is een onderwerp dat daarin meegenomen kan worden. Meer informatie over het opstellen van een Lokale inclusie agenda is te vinden in de handreiking Lokale inclusie.

7.3 Toegankelijkheidseisen

Logius (de Dienst digitale overheid, onder het Ministerie van BZK) ondersteunt overheidsinstanties op verschillende manieren bij het verbeteren van de digitale toegankelijkheid. Op de website Digitoegankelijk.nl is veel informatie te vinden over:

- Wetgeving
- De toegankelijkheidsverklaring
- Aanpak toegankelijke website, inclusief stappenplan
- Uitleg van de toegankelijkheidseisen

Ook kun je vragen stellen via het formulier op de website en zijn er antwoorden op veelgestelde vragen te vinden. Via deze website is ook de brochure Rollen Digitale toegankelijkheid te downloaden.

7.4 Leveranciersmanagement

Veel gemeenten maken gebruik van een (beperkt) aantal webapplicaties voor specifieke diensten. Bijvoorbeeld een raadsinformatiesysteem. Om te stimuleren dat leveranciers aan de slag gaan met de digitale toegankelijkheid van hun producten gaat het Aanjaagteam VNG met hen in gesprek. Deze leveranciers worden aangespoord om onderzoeksgegevens en verbeterplannen beschikbaar te stellen. Deze informatie kunnen gemeenten gebruiken om te vermelden in de toegankelijkheidsverklaring.

7.5 Toegankelijkheidsverklaring

Op de website www.toegankelijkheidsverklaring.nl kunnen toegankelijkheidsverklaringen aangemaakt, gepubliceerd en beheerd worden. Via www.toegankelijkheidsverklaring.nl/register zijn de

verklaringen die in het register zijn gepubliceerd vervolgens te raadplegen.

7.6 Betrekken van ervaringsdeskundigen

Op de website www.vng.nl/iedereen-doet-mee is veel informatie te vinden over hoe je als gemeente ervaringsdeskundigen kunt betrekken bij het werken aan een inclusievere gemeente. Bijvoorbeeld:

- Inspiratiebundel: Hoe organiseer je ervaringsdeskundigheid in jouw gemeente?
- Podcast Iedereen doet mee! Over de samenwerking tussen ervaringsdeskundigen en ambtenaren. Wat kunnen gemeenteambtenaren en ervaringsdeskundigen doen om deze samenwerking zo goed mogelijk te laten verlopen?
- Handreiking Lokale inclusie agenda.

Het College voor de Rechten van de Mens heeft een toolkit ontwikkeld met tips en handvatten over het betrekken van mensen met een beperking.

7.7 Inclusieve dienstverlening

Meer informatie over (inclusieve) online dienstverlening door de overheid is te vinden bij Gebruiker Centraal.

- Gebruiker Centraal is een community voor professionals die werken aan de online dienstverlening van de overheid.
- Op de website Optimaal digitaal is het Optimaal Digitaal spel te spelen. Het is een workshop in spelvorm en een instrument om de (online) dienstverlening te verbeteren. Er wordt ook een spel specifiek voor digitale toegankelijkheid ontwikkeld.

Bijlage 1 Overzicht leden werkgroep en geraadpleegde experts

1 Geïnterviewde personen

Mieke Bos, Webmanager, Gemeente Gooise Meren
Menno Roozendaal, Wethouder, Gemeente Meijerijstad
Orkidia Majd, Online Communicatie-adviseur, Gemeente Helmond
Mark van Bree, Senior informatieadviseur, Gemeente Helmond
Joyce van der Klauw, Projectmedewerker, VNG
Raph de Rooij, Sr. Beleidsmedewerker digitale inclusie, Ministerie BZK Jacqueline Kok-du Mez, Adviseur, Gemeente Barneveld
Sander Janssen, Online adviseur /Raadslid, Gemeente Tilburg/Gemeente Peel en Maas

2 Werkgroep

Dick Bunskoeke, Archivaris en toezichthouder, Provincie Drenthe
Paul Francissen, Adviseur, Logius/Digitoegankelijk
Ineke de Jonge, Projectleider, Provincie Groningen
Jamil Jawad, Sr. Beleidsmedewerker, VNG
Joyce van der Klauw, Projectmedewerker Iedereen doet mee, VNG
Jacqueline Kok-du Mez, Adviseur, Gemeente Barneveld
Marlies Klooster, Projectleider Aanjaagteam digitale toegankelijkheid, VNG
Kristian Mul, Adviseur, Logius/Digitoegankelijk
Olaf Schoelink, Trainee, VNG
Raph de Rooij, Sr. Beleidsmedewerker digitale inclusie, Ministerie BZK
Koen Willems, Raadsgriffier, Gemeente Stadskanaal

3 Reflectiebijeenkomst

Patricia Bolink, Specialist digitale toegankelijkheid, Gemeente Deventer
Jochem de Groot, Projectleider digitale toegankelijkheid, Gemeente Alphen aan den Rijn
Maurice Hoogeveen, Bestuurlijke ambassadeur Aanjaagteam digitale toegankelijkheid, VNG
Bertil van Kolthoorn, Communicatieadviseur, Gemeente Kampen
Jacqueline Kok-du Mez, Adviseur, Gemeente Barneveld
Jasper Molenaar, Adviseur online, Mijngemeentedichtbij (gemeente Boxtel en gemeente Sint Michielsgestel)
Micheline Tasseron, Adviseur digitale dienstverlening, Gemeente Harderwijk
Tamara Volleberg, Adviseur online dienstverlening, Gemeente Venray
Marja Wekking, Webmaster, Gemeente Enschede
Yousuf Yousufi, Bestuurlijke ambassadeur Aanjaagteam digitale toegankelijkheid, VNG
Ron Zuidema, Adviseur digitale toegankelijkheid, GGD Twente

Bijlage 2 Format Verantwoordingsverslag Digitale toegankelijkheid

Digitale toegankelijkheid: wat is het en voor wie is het belangrijk?

Een gemeente die digitaal toegankelijk wil zijn voor alle inwoners zorgt er voor dat alle websites en mobiele apps digitaal toegankelijk zijn. Digitaal toegankelijke websites en mobiele apps zijn zo gebouwd en ingericht dat iedereen ze in principe kan gebruiken, dus ook mensen met een functiebeperking. Of het nu gaat om een visuele of auditieve beperking, of een beperking van motorische of cognitieve aard.

Overheidsinstanties zetten websites en mobiele apps steeds vaker in als hun primair communicatiekanaal. Het voordeel voor burgers en overheden is dat die websites en mobiele kanalen overal en op elk tijdstip beschikbaar zijn. En door die websites en mobiele apps te laten voldoen aan toegankelijkheidsrichtlijnen kunnen ook mensen met beperkingen participeren in de digitale maatschappij; een mensenrecht, dat is vastgelegd in het VN-verdrag inzake de rechten van personen met een handicap.

Wettelijk kader

Sinds 1 juli 2018 is het Tijdelijk besluit digitale toegankelijkheid (BDTO) overheid van kracht. Het BDTO schrijft voor dat:

1. Overheidsinstanties moeten werken aan toegankelijkere websites en apps, uiteindelijk moeten deze voldoen aan de verplichte standaard WCAG 2.1 AA.
2. Overheidsinstanties zich verantwoorden over de digitale toegankelijkheid door middel van een toegankelijkheidsverklaring per website of app. Het model voor deze verklaring is voorgeschreven.

Over dit verantwoordingsverslag

Gemeenten zijn verantwoordelijk voor naleving van de regelgeving op het gebied van digitale toegankelijkheid van websites en apps. Het college van burgemeester en wethouders (B&W) legt verantwoording af over de uitvoering van taken aan de gemeenteraad door middel van dit Verantwoordingsverslag digitale toegankelijkheid. De gemeenteraad beoordeelt of de gemeente voldoet aan bovengenoemde wettelijke verplichtingen.

Het Verantwoordingsverslag digitale toegankelijkheid is gebaseerd op de (informatie uit de) toegankelijkheidsverklaringen die de gemeente heeft opgesteld én biedt overzicht en inzicht in de stand van zaken op het gebied van digitale toegankelijkheid in de gemeente. Daarnaast geeft de checklist voor organisatorische maatregelen een beeld van de mate waarin de organisatie in control is.

Het Verantwoordingsverslag digitale toegankelijkheid bestaat uit:

1. Een overzicht met websites en mobiele apps waarvoor de gemeente verantwoordelijk is, inclusief de belangrijkste informatie uit de verklaringen. Aan de hand hiervan is per website en/of app vast te stellen of er aan de wettelijke vereisten van het BDTO is voldaan.
2. Een checklist/ dashboard met organisatorische maatregelen die een gemeente kan nemen om niet alleen nu maar ook in de toekomst *in control* te zijn.

1 Overzicht websites en mobiele apps

In dit overzicht staan alle websites en mobiele apps waarvoor de gemeente verantwoordelijk is. Per websites of mobiele app staat vermeld:

- Naam website (hoofdwebsite en subwebsites) of mobiele app
- URL
- Nalevingsstatus toegankelijkheid. De nalevingsstatus hangt af van de mate waarin de website of app digitaal toegankelijk is en voldoet aan de verplichte standaard en van de mate waarin de gemeente werkt aan de digitale toegankelijkheid van deze website of app. De verschillende nalevingsstatussen zijn:
  A. Volledig toegankelijk
  B. Gedeeltelijk toegankelijk
  C. Eerste maatregelen genomen
  D. Voldoet niet
  E. Toegankelijkheidsverklaring ontbreekt.
- De noodzakelijke en geplande maatregelen om een hogere nalevingsstatus te bereiken.
- Gerealiseerde verbeteringen
- Streefdatum waarop de eerstvolgende hogere nalevingsstatus zal worden bereikt.
- Streefdatum waarop de website of app zal voldoen aan de richtlijn WCAG 2.1 AA en nalevingsstatus A zal hebben bereikt.
- Voldoet de website of mobiele app aan het BDTO?

Naam website of app	URL/link store	Nalevingsstatus	Verbetering gepland? Ja/Nee	Verbetering gerealiseerd? Ja/Nee	Streefdatum hogere nalevingsstatus	Streefdatum volledig toegankelijk (A)	Voldoet aan het BDTO
Hoofdwebsite gemeente	www.gemeente.nl	A	n.v.t.	n.v.t.	01-01-2021	01-01-2022	Ja
Website 2	www.website2.nl	B	Ja	n.v.t.	01-01-2023	01-01-2023	Ja
Website 3	www.website3.nl	C	Ja	n.v.t.	01-01-2022	01-01-2023	Ja
Website 4	www.website4.nl	D	Nee	Nee	01-01-2022	01-01-2024	Nee

Maatregelen

De gemeente heeft in de toegankelijkheidsverklaringen de volgende organisatorische redenen aangegeven waarom bestaande digitale voorzieningen nog niet (helemaal) toegankelijk zijn:

1. Nog in te vullen
2. Nog in te vullen
3. Nog in te vullen

Onevenredige last

Als het voordeel voor een gebruiker niet opweegt tegen de kosten en de moeite die moeten worden besteed aan de oplossing van een toegankelijkheidsvraagstuk kan een overheidsinstantie een beroep doen op een onevenredige last. In dat geval is het mogelijk om afzonderlijke eisen uit de toegankelijkheidsstandaard - tijdelijk - niet toe te passen. Het ontbreken van prioriteit, tijd of kennis is geen geldige reden. Als er een beroep gedaan wordt op een onevenredige last moet er een toegankelijk alternatief beschikbaar gesteld zijn.

De gemeente doet een beroep op onevenredige last:

Onevenredige last	Alternatief
1.	
2.	

Klachten

De toegankelijkheidsverklaring bevat een feedbackmechanisme. Gebruikers van niet-toegankelijke websites of apps kunnen hierover feedback geven aan de gemeente.
In het afgelopen jaar zijn de volgende klachten ontvangen en afgehandeld: Klachten

Datum	Omschrijving klacht	Datum en wijze van afhandeling

2 Organisatorische maatregelen

Lang is gedacht dat digitale toegankelijkheid een *technisch* probleem is. Uit onderzoek[13] blijkt dat digitale toegankelijkheid vooral een organisatorische opgave is. Digitale voorzieningen zijn constant aan veranderingen onderhevig en er zijn veel verschillende rollen en verantwoordelijkheden te onderscheiden. Dat maakt dat het structureel regelen van digitale toegankelijkheid gevolgen heeft voor allerlei processen binnen de organisatie.

Bijgaand overzicht bevat maatregelen die genomen zijn om daadwerkelijk in control te zijn en te blijven, op het gebied van digitale toegankelijkheid. Daarnaast is in het overzicht te zien welke maatregelen nog getroffen moeten worden.

Beleid en strategie

Onderdeel	Stelling	Ja/Nee/N.v.t.
Algemeen	Er is een organisatiebrede visie omtrent digitale toegankelijkheid.	
	In bestaande strategieën binnen de organisatie worden toegankelijkheidsdoelstellingen benoemd.	
	Er is structureel capaciteit vrijgemaakt om aan de digitale toegankelijkheidseisen te voldoen.	
	Er is structureel budget vrijgemaakt om aan de digitale toegankelijkheidseisen te voldoen.	
	Verantwoordelijkheden zijn vastgelegd voor specifieke processen, taken en deelonderwerpen.	
	Digitale toegankelijkheid wordt organisatiebreed opgepakt, dus niet door één afdeling.	
	Hierbij is een eindverantwoordelijke aangewezen die het overzicht heeft en de voortgang bewaakt.	
	Er is een proces ingericht voor het opstellen van toegankelijkheidsverklaringen.	
Kennisoverdracht en bewustwording	De basisprincipes van digitale toegankelijkheid zijn bekend bij alle medewerkers.	
	Er worden/zijn bewustwordingscampagnes binnen de organisatie gevoerd.	
	Medewerkers hebben de mogelijkheid om cursussen en trainingen te volgen op het gebied van digitale toegankelijkheid.	
	Medewerkers hebben de mogelijkheid om op het intranet meer te weten over het thema digitale toegankelijkheid, of weten waar ze de juiste informatie kunnen vinden.	
	Medewerkers kunnen programma's, tools en documenten gebruiken om aan de toegankelijkheidseisen te voldoen.	
	Digitale Toegankelijkheid is onderdeel van de basistraining voor nieuwe medewerkers.	
	Ervaringsdeskundigen worden structureel bevraagd bij gebruikstesten of in de vorm van een panel.	
Bestuurlijk	De bestuurlijk eindverantwoordelijke is zich bewust van de wetgeving rondom digitale toegankelijkheid.	
	De bestuurlijk eindverantwoordelijke weet wat de actuele stand van zaken is omtrent digitale toegankelijkheid in de organisatie.	

13 The implementation of web accessibility standards by Dutch municipalities, Eric Velleman, 2018.

Onderdeel	Stelling	Ja/Nee/N.v.t.
	De bestuurlijk eindverantwoordelijke weet welke maatregelen er genomen worden en binnen welke periode dit plaatsvindt.	
ICT	De I-adviseurs zijn bekend met het thema en weten welke invloed dit heeft op de werkzaamheden.	
	De functioneel beheerders zijn bekend met het thema en weten welke invloed dit heeft op de werkzaamheden.	
	De functioneel beheerder heeft het mandaat om processen (test op bevindingen, verbeteren, hertesten) in te richten.	
	Er wordt periodiek binnen de organisatie getest of alle programma's, software en applicaties voldoen aan de toegankelijkheidseisen.	
	De eindverantwoordelijke voor ICT weet dat op alle websites toegankelijkheidsverklaringen moeten staan.	
Inkoop	Digitale toegankelijkheid is een (standaard)onderdeel van het inkoopproces.	
	De laatste versie van de Europese standaard EN 301 549 'Accessible requirements for ICT products and services' is in contractuele afspraken en opvolgende evaluaties verwerkt.	
	Er wordt onderzocht of en hoe aantoonbaar wordt voldaan aan de contractueel vastgelegde eisen.	
	Er is afgesproken wat de vervolgstappen zijn bij het niet voldoen aan de toegankelijkheidseisen zoals die wel in het contract staan.	
	Inkoop is bekend met alle websites, apps en intranetten waar deze toegankelijkheidsverplichtingen voor gelden.	
	Er zijn er duidelijke afspraken over een eindtoets, de termijn waarbinnen reparaties plaatsvinden en de kosten van testen en reparaties.	
	Er is inkoopbeleid m.b.t. digitale toegankelijkheid opgesteld en er wordt op toegezien dat andere afdelingen zich hieraan houden.	
Juridisch	Er is een overzicht van alle relevante wet- en regelgeving.	
	De verplichtingen omtrent digitale toegankelijkheid zijn niet enkel bekend bij juristen, maar ook bij de andere werknemers bekend.	
	De risico's van het niet voldoen aan de toegankelijkheidseisen zijn vastgesteld.	
	De risico's en gevolgen daarvan zijn bekend bij het management.	
Redactie	De kenmerken van een digitaal toegankelijk document zijn bekend bij de redactie.	
	Digitale toegankelijkheid is verwerkt in de communicatiestrategie en -beleid.	
	Er is een strategie voor welke content online wordt geplaatst.	
	Er is een strategie voor welk bestandstype er wordt gekozen.	
	Er is binnen de organisatie/redactie genoeg specifieke kennis op het gebied van tabellen, een goede koppenstructuur, bladwijzers (bij pdf), lijsten, contrast en metadata.	

Uitvoering en beheer

Onderdeel	Stelling	Ja/Nee/N.v.t.
Toegankelijk- heids-verklaringen	Er is een toegankelijkheidsverklaring voor de hoofdwebsite gepubliceerd in het toegankelijkheidsregister van Logius.	
	Voor alle andere websites is ook een toegankelijkheidsverklaring gepubliceerd in het toegankelijkheidsregister van Logius.	
	Er is een overzicht van alle toegankelijkheidsverklaringen voor websites en mobiele apps met de daarvoor verantwoordelijke medewerkers en contactpersonen.	
	Voor alle toegankelijkheidsverklaringen is er een actueel onderzoeksrapport beschikbaar.	
Hoofdwebsite	Op de hoofdwebsite staat een link naar de toegankelijkheidsverklaring.	
	Er is een plan van aanpak voor de verbeterpunten.	
	Er is een formele opdracht om de verbeterpunten daarvan uit te voeren.	
	Op de hoofdwebsite staat een feedbackmechanisme voor digitale toegankelijkheid, waarbij de minimaal de eisen van DigiToegankelijk worden gehanteerd.	

Onderdeel	Stelling	Ja/Nee/N.v.t.
Subwebsites	Er is een overzicht van alle websites met de daarbij behorende verantwoordelijke medewerkers en contactpersonen.	
	Er is een plan van aanpak per website.	
	Er zijn links naar de volledige onderzoeken per website.	
	Er wordt per website gewerkt aan de verbeterpunten.	
	Op de subwebsite staat een feedbackmechanisme voor digitale toegankelijkheid.	
Documenten	Er is een proces ingericht om te kunnen voldoen aan de eisen van digitale toegankelijkheid.	
	De software waarmee documenten worden gecreëerd kan zorgen voor digitaal toegankelijke content.	
	Er is een aanpak opgesteld waardoor documenten aan de toegankelijkheidseisen (gaan) voldoen.	
	Er is een proces met vervolgstappen als er ontoegankelijke documenten worden aangeboden.	
	Er is een overzicht van documenten op de hoofdwebsite.	
	Er is een overzicht van welke documenten niet voldoen die op de hoofdwebsite staan.	
	Er is een overzicht van documenten op de overige websites.	
	Er is een overzicht van welke online documenten niet voldoen die op de overige websites staan.	
	Documenten worden standaard digitaal toegankelijk gemaakt.	
	Video's, animaties, infographics, podcasts en andere mediavormen worden standaard digitaal toegankelijk gemaakt.	
Intra- en extranetten/cloud applicaties	De intra- en extranetten/cloudapplicaties voldoen aan de toegankelijkheidseisen.	
	Er is geïnventariseerd naar welke documenten er op het intranet staan.	
	Er is een toegankelijkheidsverklaring opgesteld.	
	Er wordt gewerkt aan de verbeterpunten.	
	Er is een feedbackmechanisme.	
Apps	Er is geïnventariseerd welke apps er zijn.	
	Er is geïnventariseerd naar welke documenten er op de apps staan.	
	Er is al een toegankelijkheidsverklaring gepubliceerd per app.	
	Er zijn links naar de volledige toegankelijkheidsonderzoeken.	
	Er is een plan van aanpak.	
	Er wordt gewerkt aan de verbeterpunten volgens het plan van aanpak	
	Er is een feedbackmechanisme.	

Vereniging van
Nederlandse Gemeenten

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

info@vng.nl

augustus 2022

vng.nl

Handreiking

Duidelijke Overheidscommunicatie voor gemeenten

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



Colofon

Auteurs
Kayleigh Hoogenboom
Joey van den Hurk
Stefan Prij

Vormgeving
Chris Koning (VNG)

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

Inhoudsopgave

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

Dankwoord

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

Klankbordgroep
Marlies Klooster, VNG
Olaf Schoelink, VNG

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

1 Inleiding

Achtergrond

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

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

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

Afbakening

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

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

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

Leeswijzer

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

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

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

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

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

Tabel 1. Belangrijke onderdelen van deze gids per functie

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

2 Belang van duidelijke communicatie

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

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

2.1 Waarom is duidelijk communiceren zo belangrijk?

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

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

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

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

2.2 Wat kan er misgaan als je onduidelijk communiceert?

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

3 Ontwikkelen

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

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

3.1 Duidelijke taal: wat is dat eigenlijk?

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

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

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

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

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

3.2 Beleid schrijven

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

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

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

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

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

Weten is nog geen doen

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

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

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

Afbeelding 1. Denk- en doenvermogen



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

Voorbereiding en inrichting van beleid

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

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

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

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

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

Tabel 2. Rationele en realistische kijk op beleid over doenvermogen

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

Uitvoering van beleid

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

3.3 Organisatie inrichten

Duidelijk communiceren: hoe doe je dat?

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

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

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

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

erbij hebt gehaald om dit samen te gaan doen.

Samenwerken binnen de organisatie

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Samenwerken buiten de organisatie

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

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

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

Schrijven voor iedereen

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

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

Schrijven voor mensen met lage taalvaardigheden

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

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

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

Testen van je communicatie

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

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

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

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

Stappenplan: schrijven voor een doelgroep

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

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

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

Afbeelding 2. Stappenplan schrijven voor doelgroepen



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

4 Uitvoeren

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

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

4.1 Hoe schrijf je duidelijk?

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

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

4.2 Handige websites om teksten te controleren

Hulpmiddelen voor duidelijke woorden

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

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

Keuzehulp

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

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

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

Formulieren

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

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

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

Brieven

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

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

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

E-mails

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

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

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

Webteksten

Wanneer gebruik je een webtekst?

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

Wat is het voordeel van een webtekst gebruiken?

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

Wat is het nadeel van een webtekst gebruiken?

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

Kennisgevingen

Wanneer gebruik je een kennisgeving?

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

Wat is het voordeel van een kennisgeving gebruiken?

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

Wat is het nadeel van een kennisgeving gebruiken?

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

4.3 Formulieren schrijven

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

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

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

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

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

Yousuf Yousufi, Ambassadeur digitale toegankelijkheid VNG - Aanjaagteam digitale toegankelijkheid

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

Stap 1 - Vraag zo min mogelijk informatie

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

Stap 2 - Kies het juiste soort formulier

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

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

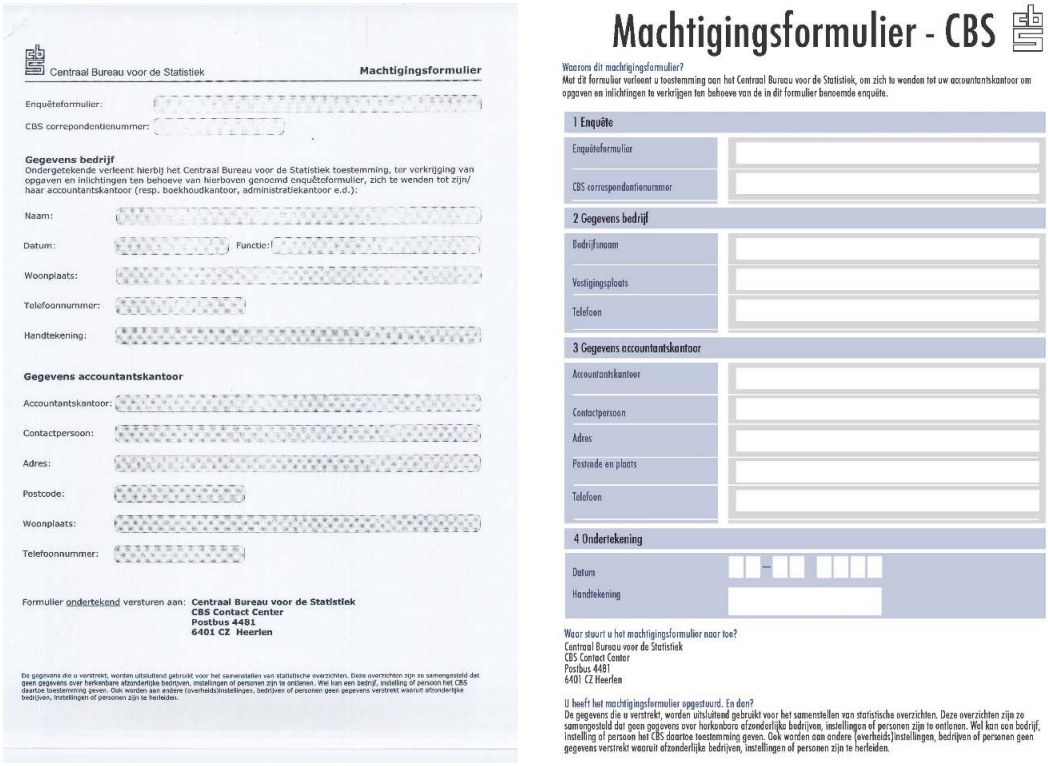
Bij papieren formulieren is de logistiek van het verspreiden, verzamelen en verwerken van verschillende soorten formulieren een uitdaging. Ook wordt de kans groter dat bewoners een verkeerd formulier insturen omdat ze een formulier gebruiken dat niet voor hen is bedoeld.

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

Stap 3 - Zorg dat het formulier herkenbaar is

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

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



Centraal Bureau voor de Statistiek — Machtigingsformulier

Enquêteformulier:
CBS correspondentienummer:

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

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

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

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

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

Machtigingsformulier - CBS

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

1 Enquête
Enquêteformulier
CBS correspondentienummer

2 Gegevens bedrijf
Bedrijfsnaam
Vestigingsplaats
Telefoon

3 Gegevens accountantskantoor
Accountantskantoor
Contactpersoon
Adres
Postcode en plaats
Telefoon

4 Ondertekening
Datum
Handtekening

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

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

Stap 4 - Let op hoe de gebruiker het ervaart

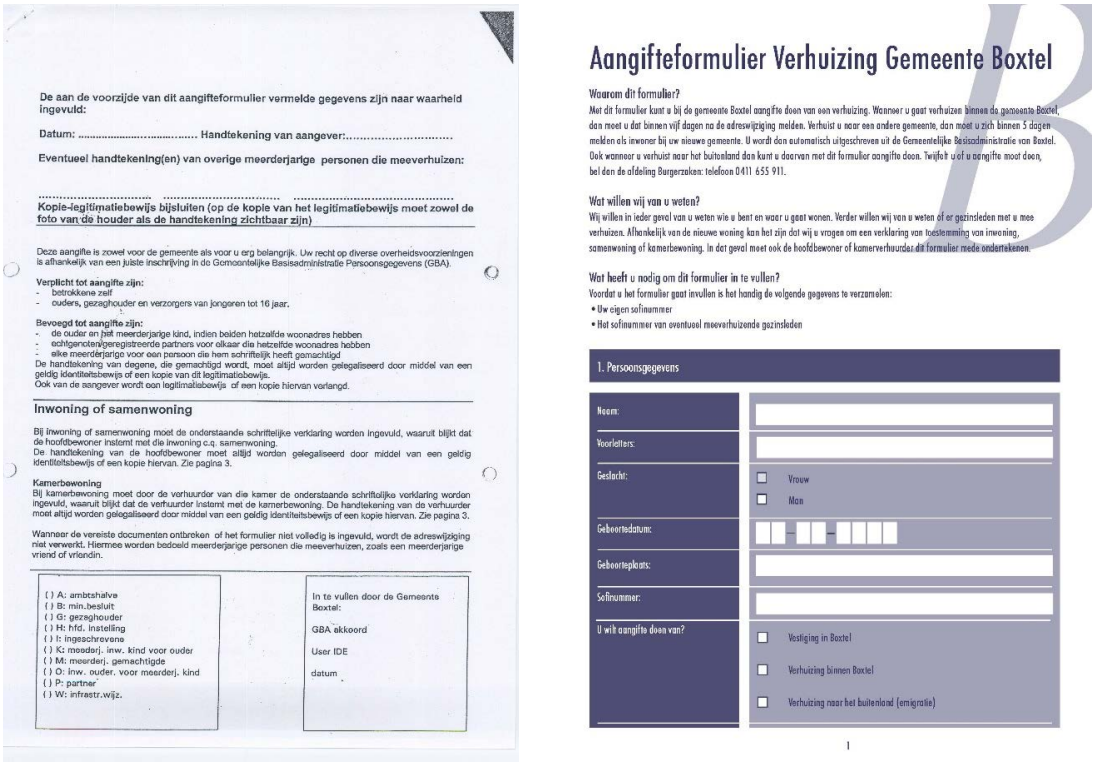
Gebruikers vinden formulieren al snel moeilijk, bijvoorbeeld wanneer:

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

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

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

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



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

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

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

....

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

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

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

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

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

Inwoning of samenwoning

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

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

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

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

In te vullen door de Gemeente Boxtel:

GBA akkoord

User IDE

datum

Aangifteformulier Verhuizing Gemeente Boxtel

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

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

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

1. Persoonsgegevens

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

1

Stap 5 – Zorg dat gebruikers de formulieren meteen kunnen invullen

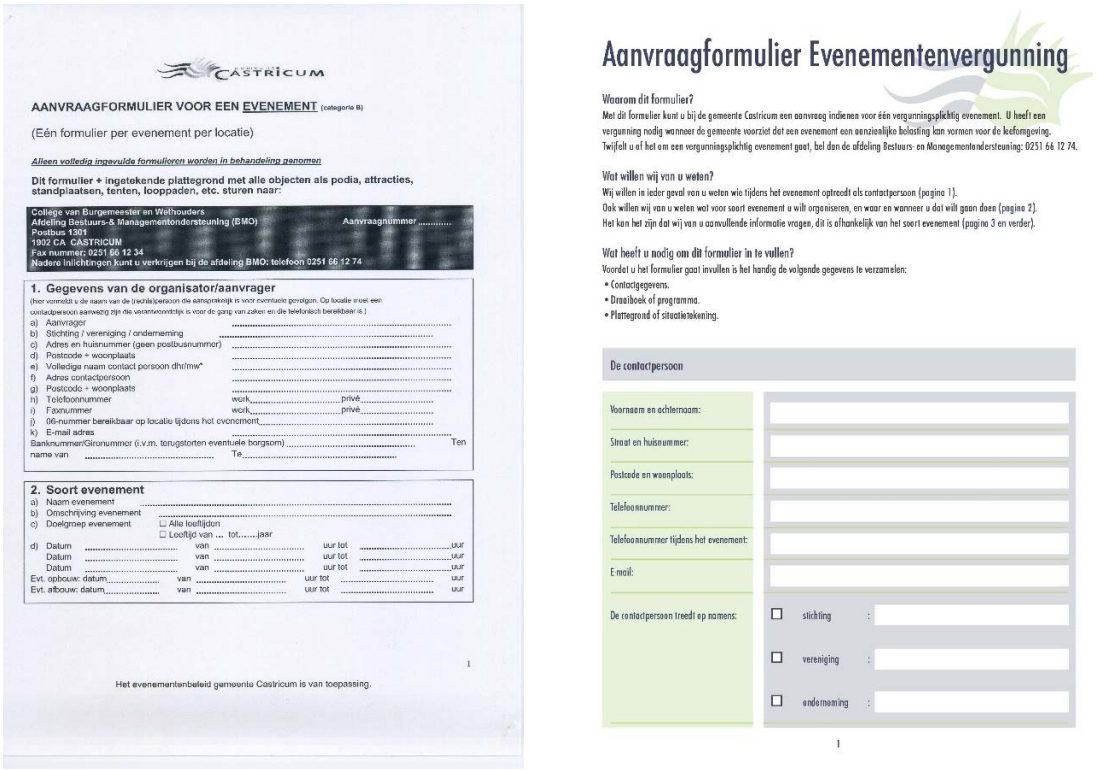
Zorg ervoor dat formulieren direct begrijpelijk zijn, want dan beginnen mensen snel met invullen. Stel vragen die rechttoe rechtaan zijn, met een korte uitleg of hulp op het formulier zelf. Adviseer mensen niet eerst de toelichting te lezen.

Begin formulieren met:

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

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

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



CASTRICUM

AANVRAAGFORMULIER VOOR EEN EVENEMENT (categorie B)

(Eén formulier per evenement per locatie)

Alleen volledig ingevulde formulieren worden in behandeling genomen

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

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

1. Gegevens van de organisator/aanvrager

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

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

2. Soort evenement

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

1

Het evenementenbeleid gemeente Castricum is van toepassing.

Aanvraagformulier Evenementenvergunning

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

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

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

De contactpersoon

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

1

Stap 6 - Geef aandacht aan digitale toegankelijkheid

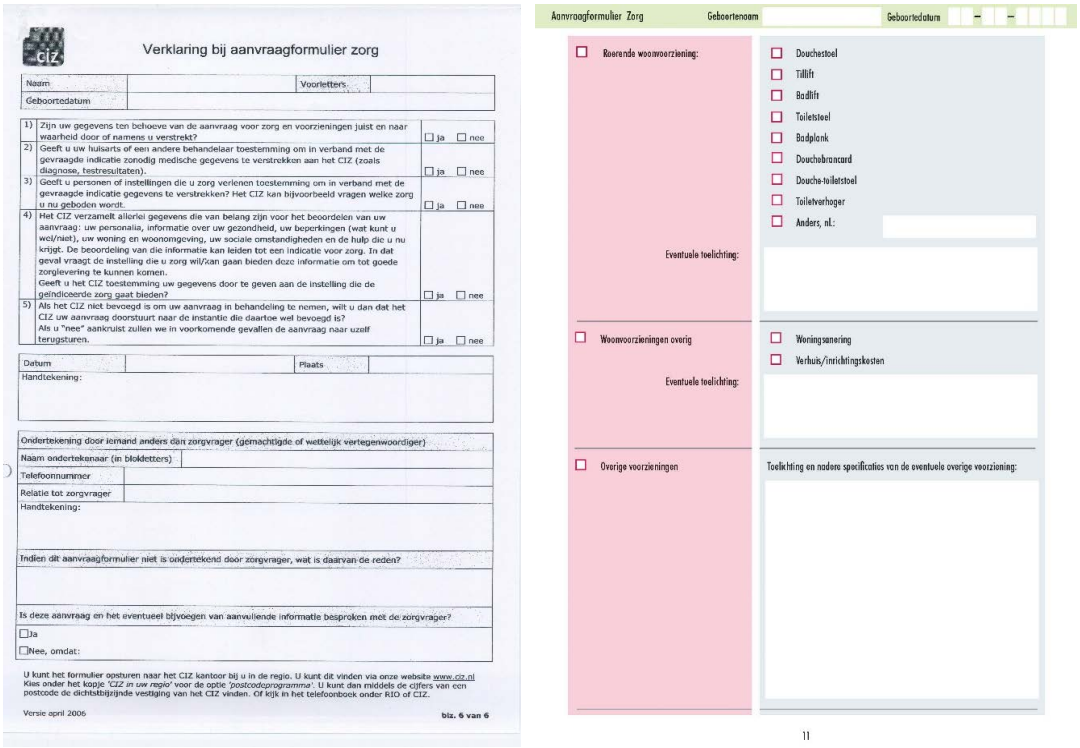
Zorg dat de gebruiker een papieren formulier ook kan downloaden, zodat ze het kunnen invullen en versturen via het web. Geef duidelijke uitleg en advies online. In de voorbeelden gaan we er even vanuit dat we een 'papieren' formulier aan het maken zijn. Maak je gebruik van een digitaal formulier? Maak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

Stap 7 - Zorg voor een gemakkelijk te lezen formulier

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

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

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



Verklaring bij aanvraagformulier zorg

Naam | Voorletters
Geboortedatum

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

Datum | Plaats
Handtekening:

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

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

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

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

Versie april 2006 — blz. 6 van 6

Aanvraagformulier Zorg — Geboortenaam — Geboortedatum

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

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

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

11

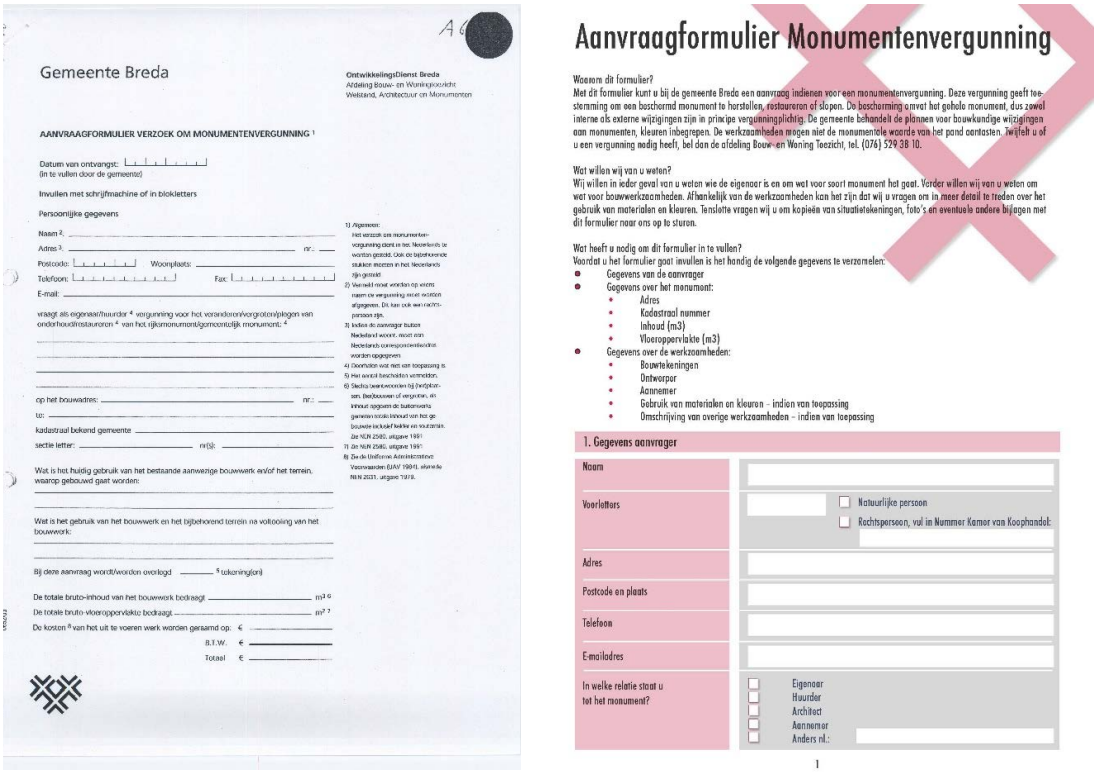
Stap 8 - Zorg voor een gemakkelijk te begrijpen formulier

Houd zo goed mogelijk rekening met je lezers:

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

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

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



Gemeente Breda

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

AANVRAAGFORMULIER VERZOEK OM MONUMENTENVERGUNNING [1]

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

Invullen met schrijfmachine of in blokletters

Persoonlijke gegevens

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

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

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

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

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

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

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

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

Aanvraagformulier Monumentenvergunning

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

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

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

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

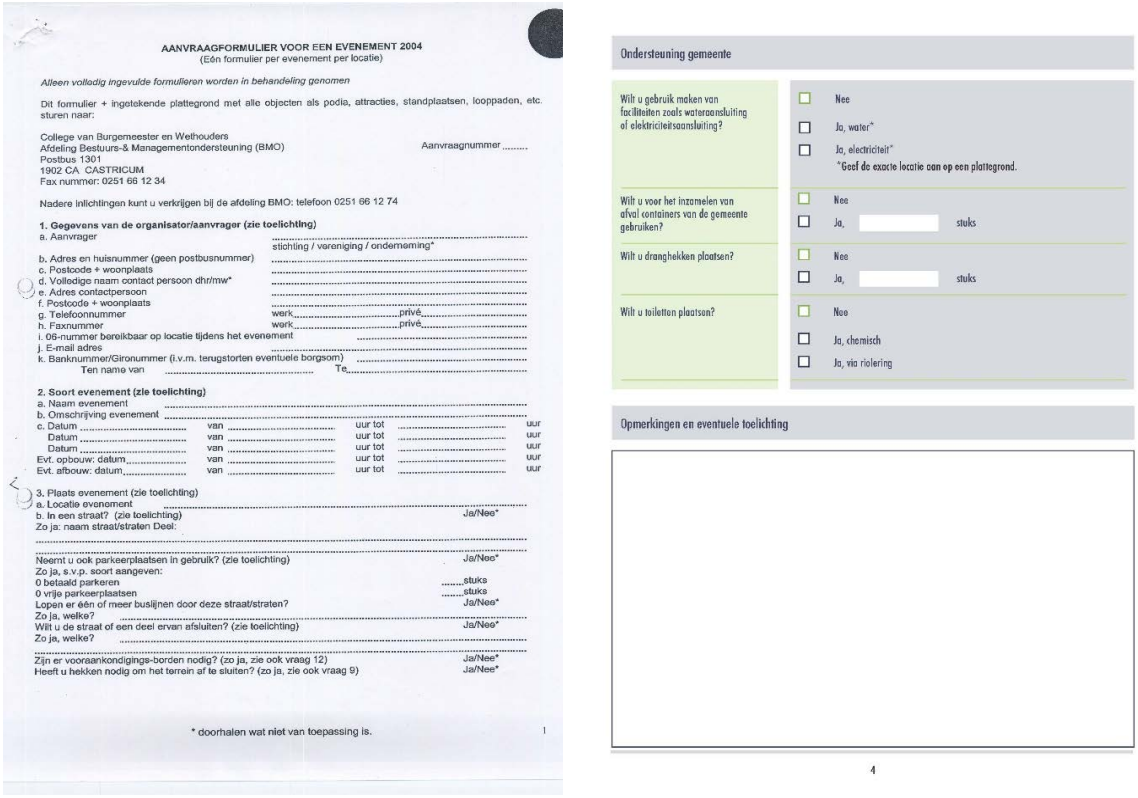
1. Gegevens aanvrager

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

1

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

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



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

Alleen volledig ingevulde formulieren worden in behandeling genomen

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

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

Aanvraagnummer .....

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

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

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

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

* doorhalen wat niet van toepassing is.

1

Ondersteuning gemeente

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

Opmerkingen en eventuele toelichting

4

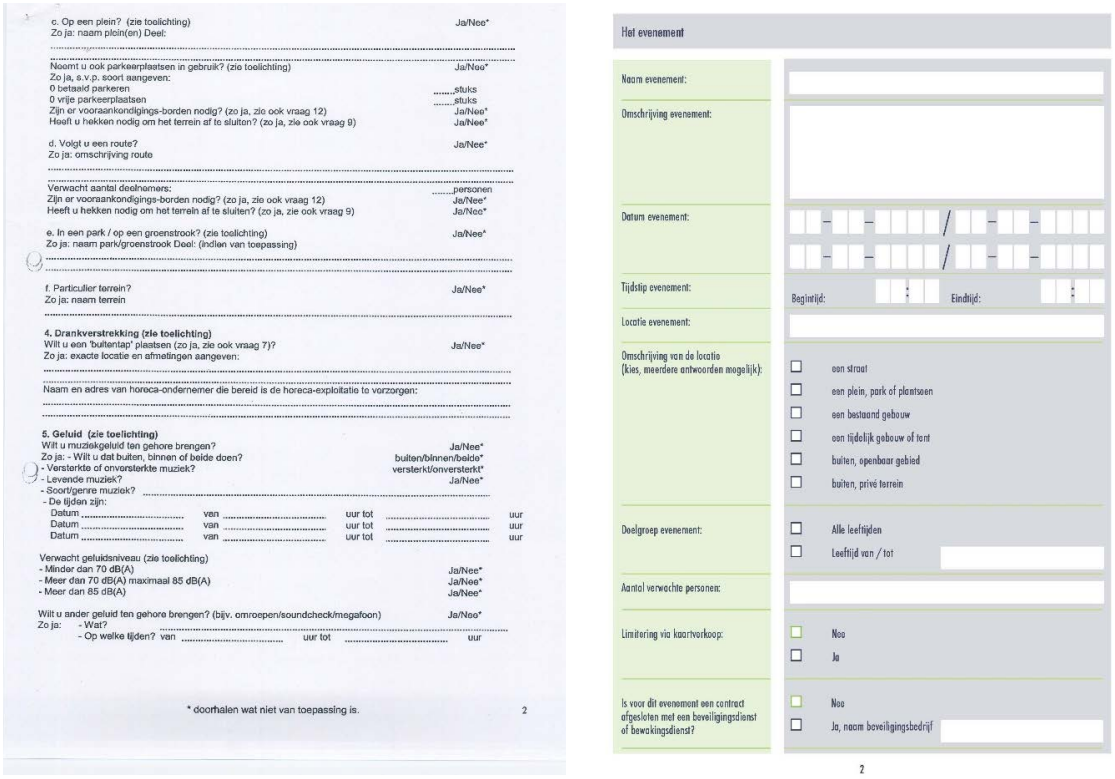
Schrijf altijd met je doelgroep voor ogen. Bouw het formulier op met delen die elkaar logisch opvolgen. Vermijd jargon of formele taal. Gebruik bekende woorden of leg het anders uit. Gebruik een actieve taal en maak het persoonlijk. Geef directe instructies. Vermijd dubbele ontkenningen. Schrijf in korte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

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

Stap 9 - Zorg voor een gemakkelijk in te vullen formulier

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

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



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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

* doorhalen wat niet van toepassing is.

2

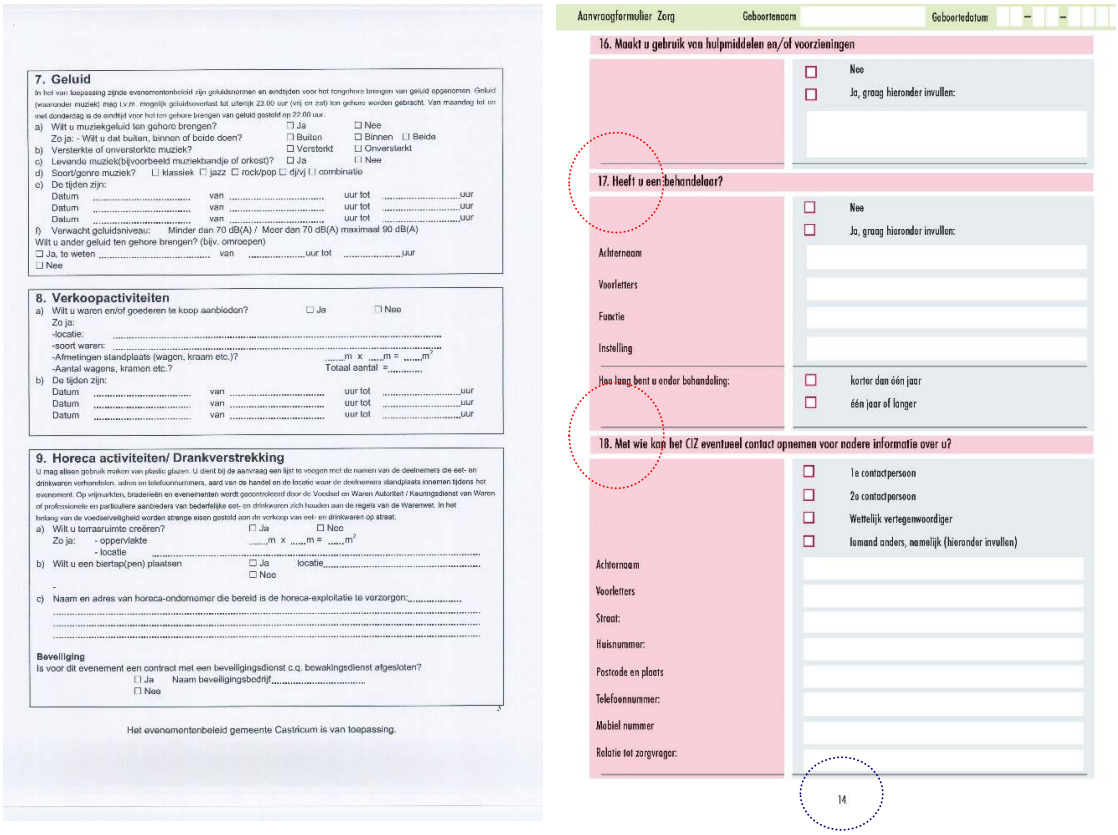
Het evenement

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

2

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

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



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

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

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

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

3

Het evenementenbeleid gemeente Castricum is van toepassing.

Aanvraagformulier Zorg Geboortenaam Geboortedatum – –

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

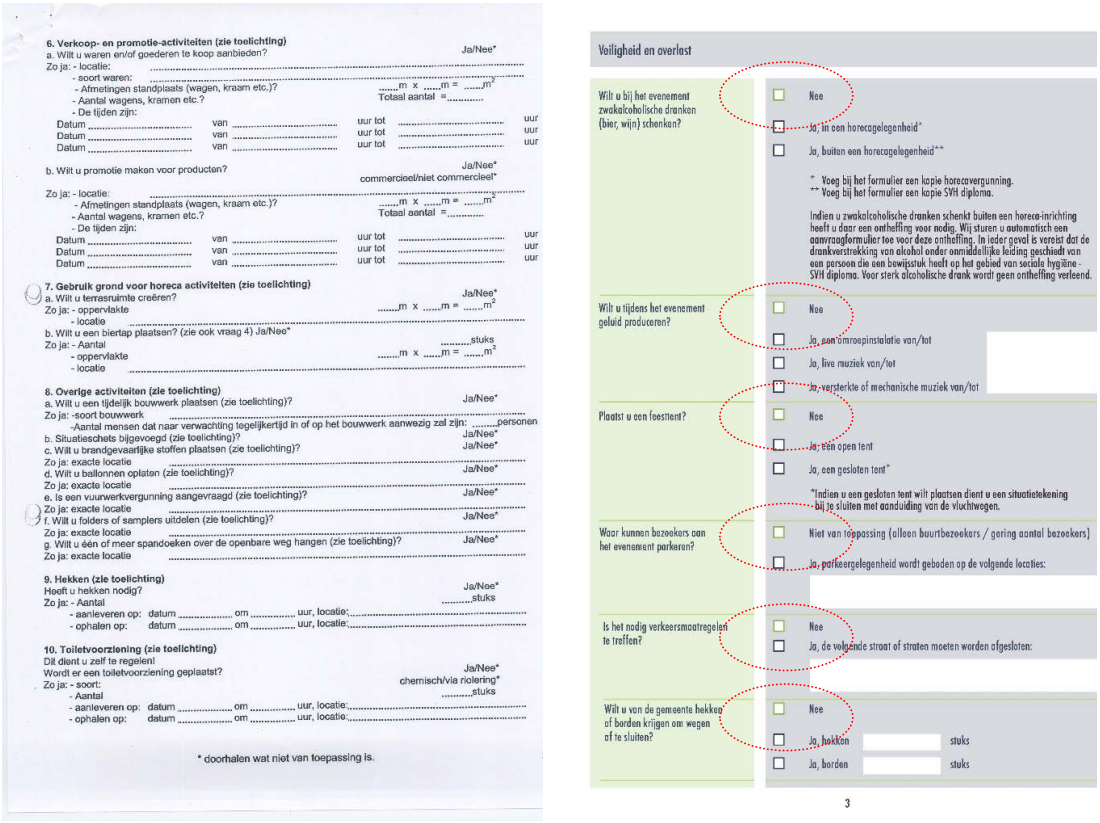
17. Heeft u een behandelaar?
☐ Nee
☐ Ja, graag hieronder invullen:
Achternaam
Voorletters
Functie
Instelling
Hoe lang bent u onder behandeling:
☐ korter dan één jaar
☐ één jaar of langer

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

14

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

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



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

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

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

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

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

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

* doorhalen wat niet van toepassing is.

Veiligheid en overlast

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

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

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

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

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

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

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

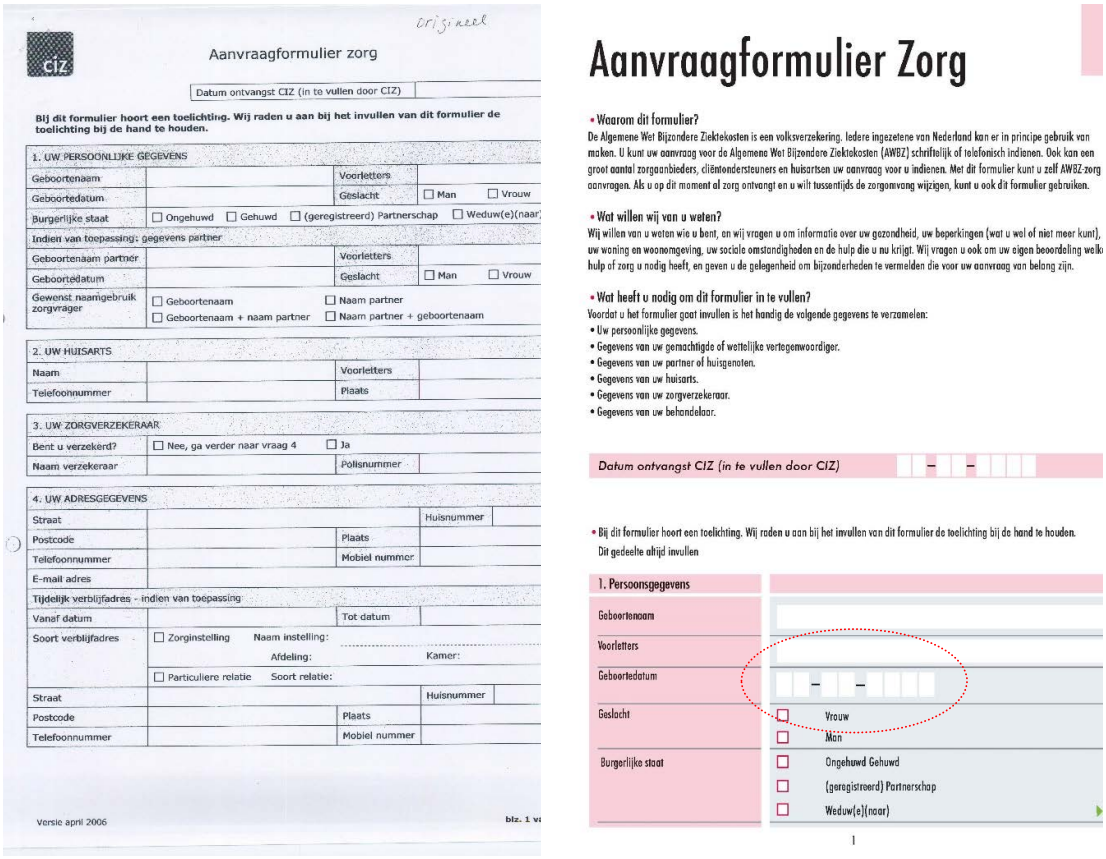
Is het nodig verkeersmaatregelen te treffen?
- ☐ Nee
- ☐ Ja, de volgende straat of straten moeten worden afgesloten:

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

3

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

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



CIZ

Aanvraagformulier zorg

Datum ontvangst CIZ (in te vullen door CIZ)

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

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

2. UW HUISARTS
Naam | Voorletters
Telefoonnummer | Plaats

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

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

Versie april 2006 blz. 1 v

Aanvraagformulier Zorg

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

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

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

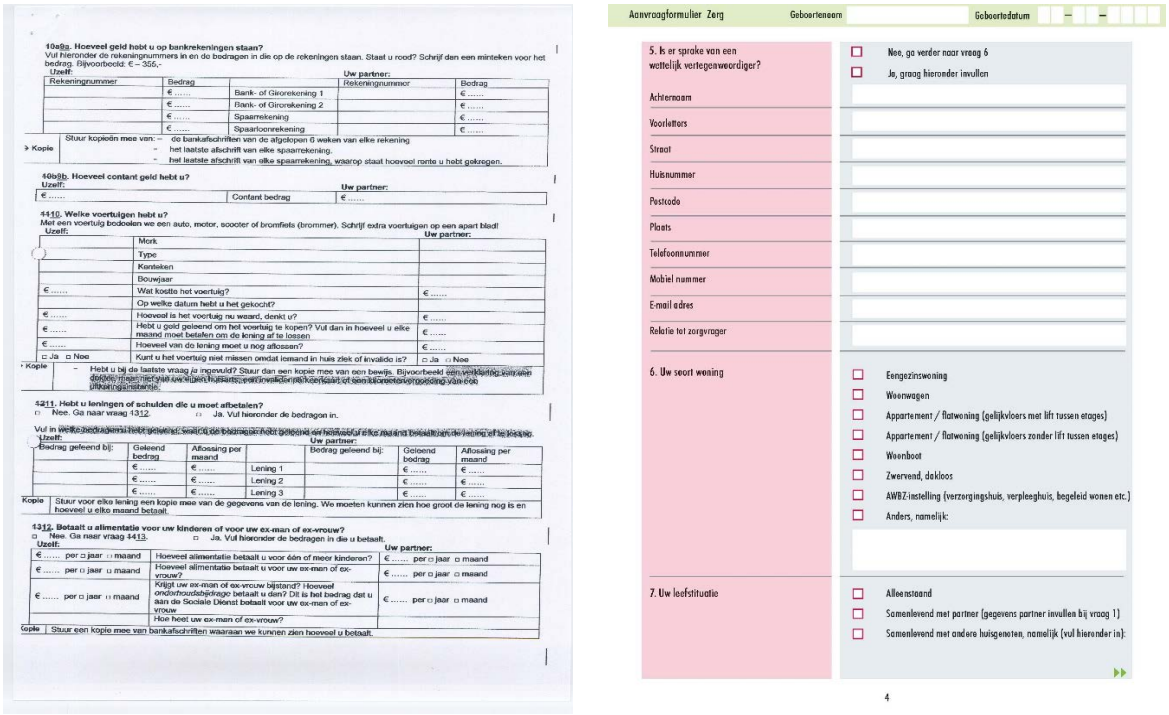
Datum ontvangst CIZ (in te vullen door CIZ) – –

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

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

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

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



Aanvraagformulier Zorg Geboortenaam Geboortedatum – –

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

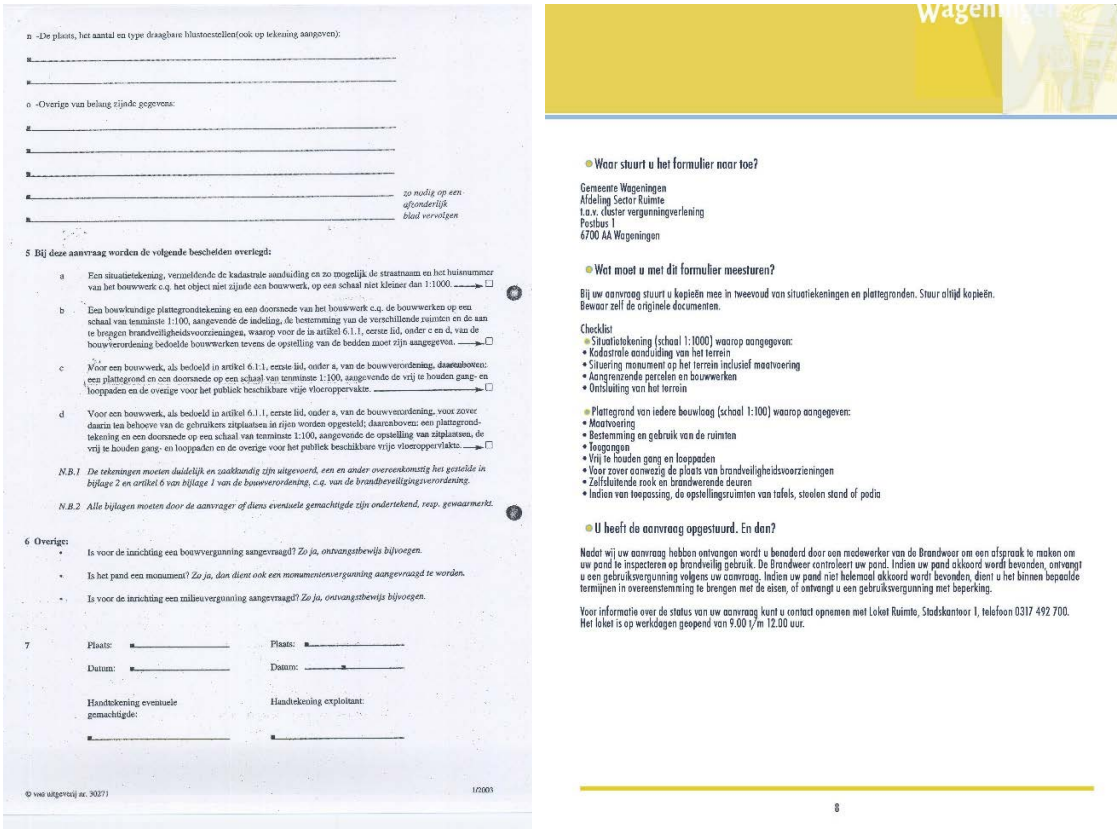
6. Uw soort woning
☐ Eengezinswoning
☐ Woonwagen
☐ Appartement / flatwoning (gelijkvloers met lift tussen etages)
☐ Appartement / flatwoning (gelijkvloers zonder lift tussen etages)
☐ Woonboot
☐ Zwerwend, dakloos
☐ AWBZ-instelling (verzorgingshuis, verpleeghuis, begeleid wonen etc.)
☐ Anders, namelijk:

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

Stap 10 - Sluit af met een duidelijk einde

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

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



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

o -Overige van belang zijnde gegevens:

zo nodig op een afzonderlijk blad vervolgen

5 Bij deze aanvraag worden de volgende bescheiden overlegd:

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

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

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

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

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

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

6 Overige:

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

7 Plaats: Datum: Handtekening eventuele gemachtigde:

Plaats: Datum: Handtekening exploitant:

© wsu uitgeverij nr. 30271 1/2003

Wageningen

Waar stuurt u het formulier naar toe?

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

Wat moet u met dit formulier meesturen?

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

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

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

U heeft de aanvraag opgestuurd. En dan?

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

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

8

Stap 11 - Ontwerp een goede uitleg

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

Stap 12 - Laat het formulier testen

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

Stap 13 – Werk formulieren op tijd bij

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

Stap 14 – Zorg voor een goede ontvangstbevestiging

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

4.4 Brieven schrijven

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

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

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

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

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

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

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

Stap 1 – Zet in het briefhoofd alle administratieve gegevens

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

Stap 2 – Zet je adresgegevens in je brief

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

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

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

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

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

Naam ontvanger
Straat en huisnummer ontvanger
Postcode en plaats ontvanger

Plaats en datum

Onderwerp

Eventueel: kenmerk voor je eigen administratie

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

Naam van de geadresseerde
Straat en huisnummer
Postcode en woonplaats

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

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

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

Familie Visser
Straat en huisnummer
Postcode en woonplaats

Stap 4 – Kies de juiste aanhef

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

Genderneutrale adressering en aanhef van je brief

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

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

Stap 5 – Schrijf een korte inleiding

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

Voorbeeld van een inleiding

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

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

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

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

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

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

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

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

Kopje alinea 1

- Belangrijkste informatie
- Uitleg of toelichting over informatie

Kopje alinea 2

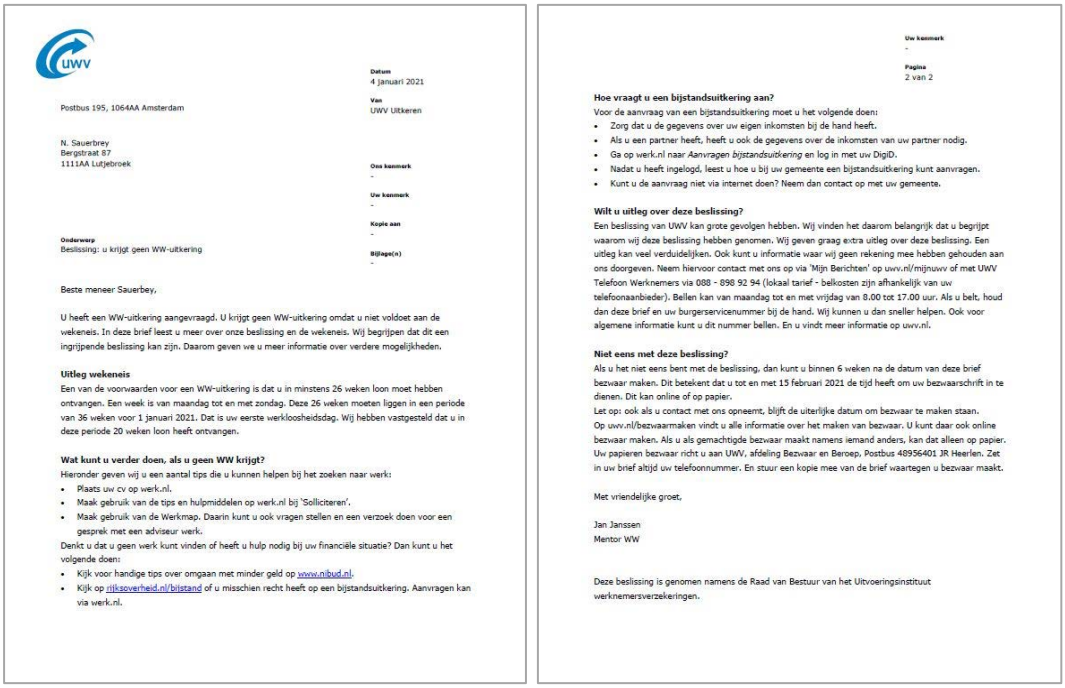
- Belangrijkste informatie
- Uitleg of toelichting over informatie

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

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

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

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



UWV

Postbus 195, 1064AA Amsterdam

N. Sauerbrey
Bergstraat 87
1111AA Lutjebroek

Datum
4 januari 2021

Van
UWV Uitkeren

Ons kenmerk
-

Uw kenmerk
-

Kopie aan
-

Bijlage(n)
-

Onderwerp
Beslissing: u krijgt geen WW-uitkering

Beste meneer Sauerbey,

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

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

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

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

Uw kenmerk
-

Pagina
2 van 2

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

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

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

Met vriendelijke groet,

Jan Janssen
Mentor WW

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

Stap 7 – Schrijf een korte slotalinea

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

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

Stap 8 – Sluit je brief passend af

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

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

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

Tot slot – Gebruik van beeldtaal

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

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

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

4.5 E-mails schrijven

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

Stap 1 – Gebruik altijd het juiste adresveld

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

4.6 Schrijven voor websites

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

Stap 1 – Help bezoekers om zich te oriënteren

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

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

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

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

Stap 2 – Schrijf korte, begrijpelijke webteksten

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

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

  Dus niet: 'Voor meer informatie klik hier'

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

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

4.7 Kennisgevingen schrijven

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

Stap 1 - Maak gebruik van bestaande bekendmakingen (modelkennisgevingen)

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

Stap 2 - Kies het juiste model kennisgeving (bekendmaking)

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

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

Bepaal welk model je nodig hebt voor jouw kennisgeving.

Stap 3 - Maak het model op maat

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

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

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

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

4.8 Zelf teksten controleren

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

Controleren woorden

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

Controleren gehele tekst

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

Automatisch controleren

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

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

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

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

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

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

4.9 Je tekst laten testen door lezers

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

De winst van testgroepen

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

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

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

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

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

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

Voorbereiding van een gebruikerstest:

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

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

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

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

Einde van de gebruikerstest:

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

5 Beoordelen

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

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

5.1 Hoe beoordeel je het beleid?

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

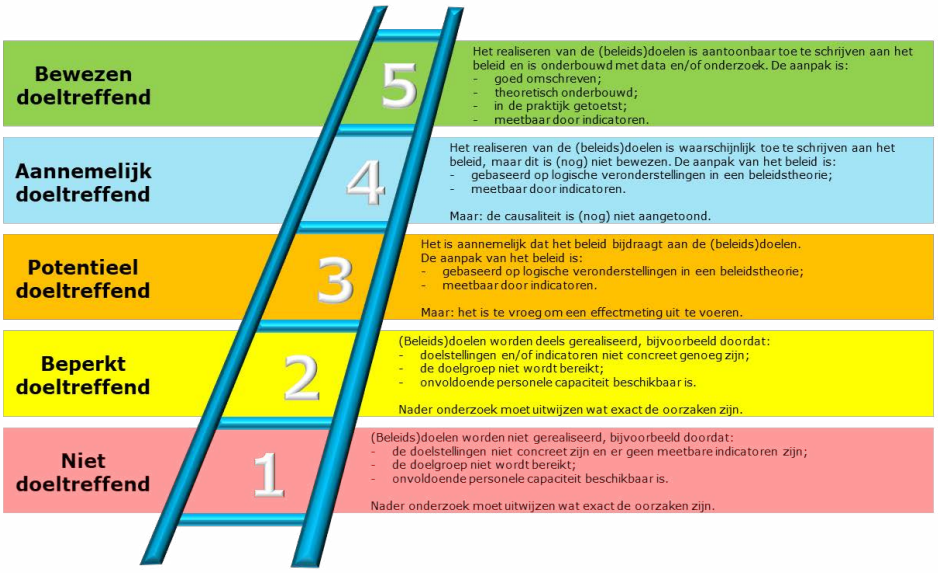
Beleidsevaluatie duidelijke overheidscommunicatie

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

Beoordelen doeltreffendheid

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

Afbeelding 16. Doeltreffendheidsladder

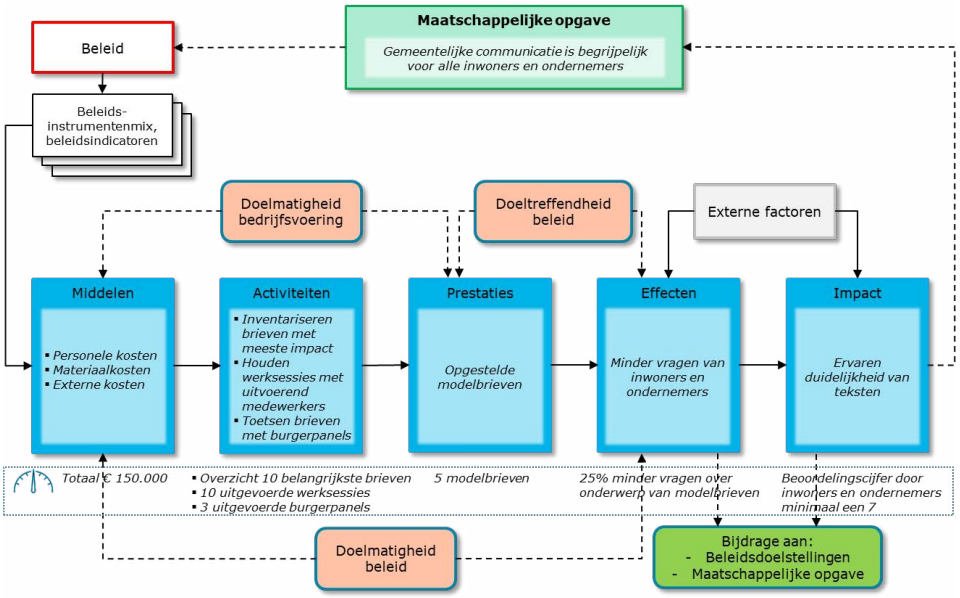


5.2 Wat doe je in een beleidsevaluatie?

Stel een beleidstheorie op

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

Afbeelding 17. Voorbeeld beleidstheorie



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

Stel onderzoeksvragen op

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

Beantwoord de onderzoeksvragen

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

- Bureaustudie
- Interviews
- Vragenlijst

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

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

5.3 Hoe zet je een beleidsevaluatie op?

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

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

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

Afbeelding 18. Stappenplan beleidsevaluatie



Tot slot

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

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

6 Meer weten?

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

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

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

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

Vereniging van
Nederlandse Gemeenten

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

info@vng.nl

september 2022

vng.nl

VNG Realisatie

Duidelijke taal voor inwoners en ondernemers

Welke ondersteuning willen gemeenten?



Colofon
Dit rapport is opgesteld door VNG-realisatie in opdracht van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijkrelaties.

Tekst en eindredactie
Maartje van Boekel

Vormgeving en opmaak
Maartje de Sonnaville

© Vereniging van Nederlandse Gemeenten, Den Haag, december 2020.

Duidelijke taal voor inwoners en ondernemers

Welke ondersteuning willen gemeenten?

Inhoud

Managementsamenvatting 5

1 Aanleiding en doel van het onderzoek 8
Aanpak van het onderzoek 8

2 Antwoorden op de onderzoeksvraag en deelvragen 12
2.1 Algemeen 12
2.2 Huidig beleid 12
2.3 Welke ondersteuning is al beschikbaar? 18
2.4 Aan welke ondersteuning is behoefte? 20

3 Conclusies 25
3.1 Conclusies op het gebied van beleid en verantwoordelijkheid 25
3.2 Conclusies op het gebied van behoefte bij gemeenten 26

4 Aanbevelingen 27
4.1 Wat kan de VNG doen? 27
4.2 Wat kan het ministerie van Binnenlandse Zaken/Direct Duidelijk Brigade doen? 27
4.3 Wat kunnen gemeenten nu al doen? 28

Bijlage 1 – Gespreksleidraad diepte-interviews 29

Bijlage 2 – deelnemers interviews en gesprekken 31
Deelnemers interviews 31
Deelnemers sessies 32

Bijlage 3 – Vragenlijst behoefteonderzoek duidelijke overheidscommunicatie 33

Management-samenvatting

Gemeenten vinden het hun verantwoordelijkheid om duidelijk, begrijpelijk en toegankelijk te communiceren naar hun inwoners. En willen er graag meer en beter werk van maken. Daarbij willen ze worden ondersteund. Dit rapport biedt inzicht in de praktijk en ondersteuningsbehoeften van gemeenten als het gaat om duidelijke overheidscommunicatie.

Aanleiding

Het ministerie van Binnenlandse Zaken (BZK) is in 2019 gestart met de Direct Duidelijk Brigade die overheidsorganisaties helpt duidelijk te communiceren. Gemeenten zijn één van de doelgroepen in deze campagne. Daarom willen BZK en VNG weten op welke manier gemeenten het beste geholpen zijn. BZK en VNG willen aansluitend verkennen of bestuurlijke afspraken kunnen helpen om structureel aandacht voor duidelijke overheidscommunicatie bij gemeenten te verankeren.

Opzet onderzoek

Om de behoefte in beeld te brengen is een kwalitatief en een kwantitatief onderzoek uitgevoerd. Het kwalitatieve onderzoek bestond uit interviews (25 medewerkers uit 8 gemeenten) en groepsgesprekken (25 mensen uit 17 gemeenten). Het kwantitatieve deel bestond uit een vragenlijst met 25 vragen en is ingevuld door 136 gemeenten. De bevindingen zijn als volgt.

Bewustzijn

Gemeenten vinden het van groot belang dat hun inwoners begrijpelijk worden geïnformeerd. Tegelijkertijd is men zich er heel goed van bewust dat voor veel inwoners de gemeentelijke informatie te ingewikkeld is. Hier doen gemeenten geen onderzoek naar, maar geïnterviewden zien met hele grote regelmaat teksten die (veel) duidelijker kunnen.

Stap voor stap onderweg

Gemeenten voeren op verschillende manieren beleid op duidelijke overheidscommunicatie. Bij bijna een derde van de gemeenten die reageerden, is er politiek draagvlak voor duidelijke overheidscommunicatie. Bij het grootste deel van de gemeenten is er op een of andere manier beleid opgesteld. Slechts 4% van de gemeenten geeft aan dat zij helemaal geen beleid hebben op dit onderwerp. Het komt duidelijk naar voren dat een gemeente structureel en integraal beleid op dit onderwerp zou moeten voeren om het succesvol te laten zijn. Men ziet ook in dat dit het ideale plaatje is. Stap voor stap werken met een duidelijke stip aan de horizon wordt gezien als dé manier om tot dit ideaalbeeld te komen.

Zaak van de hele organisatie

De uitvoering van het beleid ligt over het algemeen bij de afdeling communicatie of wordt door communicatie en het klantcontactcentrum samen opgepakt. Vaak wordt een aanjaagteam aangesteld om te werken aan bewustwording. Ongeveer de helft van de gemeenten geeft aan dat er goed op bewustwording wordt ingezet. Een kwart vindt dat er te weinig aandacht is voor bewustwording.

Schrijfcoaches

Verder zetten gemeenten veel in op schrijftrainingen en – nu nog – in mindere mate op schrijfcoaches (eigen medewerkers die collega's helpen bij schrijven in duidelijke taal). Die schrijfcoaches worden gezien als belangrijk, 70% van de gemeenten heeft behoefte aan (meer) schrijfcoaches. Daarnaast maken gemeenten veel gebruik van standaardteksten, afkomstig van de leverancier van de informatiesystemen, van KOOP of worden door de gemeenten zelf gemaakt.

Knelpunten en belemmeringen

De grootste knelpunten en belemmeringen die de respondenten tegenkomen zijn:

1 Er is te weinig structurele aandacht; bewustwordingscampagnes worden vaak incidenteel ingezet waardoor de aandacht makkelijk verschuift naar de waan van de dag. Ook voor schrijftrainingen geldt dat deze alleen succesvol zijn als ze worden herhaald en deze kennis wordt onderhouden.
2 Er is onvoldoende capaciteit; er zijn te weinig mensen beschikbaar die in de organisatie op structurele wijze aandacht aan duidelijke taal kunnen besteden. Voor schrijfcoaches, die hun collega's kunnen helpen, is het lastig om tijd te vinden om deze rol naast hun andere werkzaamheden te op te pakken.
3 Er is onvoldoende bewustzijn van het belang van duidelijke taal; er zijn nog altijd veel medewerkers die echt denken dat ze duidelijk schrijven. Er is vaak sprake van een blinde vlek.
4 Er wordt niet op gestuurd door managers; het primaire proces blijkt vaak belangrijker dan de duidelijkheid van de teksten.

De meeste weerstand om aan het onderwerp te werken ziet men bij juristen, beleidsmedewerkers en managers.

Behoefte aan standaardteksten

De grootste behoefte heeft men aan standaardteksten: webteksten, brieven aan inwoners en ondernemers en webformulieren. Er is dan vooral behoefte aan duidelijke juridische teksten (liefst gedragen door de VNG), brieven uit het sociaal domein en teksten over landelijke thema's zoals de Omgevingswet en de Nieuwe Wet Inburgering. Ook werd aangegeven dat er behoefte is aan standaard beeldbrieven (brieven ten behoeve van laaggeletterden), goede voorbeelden en een handreiking die helpt bij werken aan bewustwording en aanpak.

Wat kan de VNG doen?

- Organiseer intensievere samenwerking tussen de VNG, de Direct Duidelijk Brigade van het ministerie van BZK en andere overheden. Er valt veel van elkaar te leren en met elkaar te delen.
- De VNG moet actief onder de leden uitdragen dat dit onderwerp belangrijk is.
- De VNG kan gemeenten ondersteunen door dit onderwerp onderdeel te laten zijn van het al ingediende projectvoorstel 'Aanjaagteam digitale toegankelijkheid'. Hiervoor moet dit projectvoorstel zo nodig in overleg met BZK worden uitgebreid om:
  - Een handreiking te maken voor gemeenten die nog in het beginstadium zitten.
  - Modellen en standaardteksten te ontwikkelen. Bijvoorbeeld duidelijke teksten voorde verkiezingen in maart 2021, brieven sociaal domein, teksten voor de Omgevingswet.
  - Deze brieven te ontsluiten via de kennisbank van VNG Realisatie.
  - Goede voorbeelden te delen, gemeenten met elkaar in contact brengen
- Samenwerking verkennen met Samen Organiseren om structureel te werken aan de ontwikkeling van modellen en standaardteksten. Door het maken van generieke content kunnen gemeenten ontzorgd worden en is er efficiencywinst te halen.
- Ontwikkel met een team juristen een aantal goede en (door de VNG) gedragen voorbeelden of modellen van juridische teksten zoals modelverordeningen en besluiten.

Wat kan het ministerie van Binnenlandse Zaken / de Direct Duidelijk Brigade doen?

- Ruimte bieden (in tijd en financiën) binnen het project 'aanjaagteam digitale toegankelijkheid' om dit onderwerp bij gemeenten (structureler) op de agenda te krijgen.
- VNG en gemeenten betrekken bij de aansturing van de Direct Duidelijk Brigade en draagvlak verbreden door VNG en andere overheden hierbij te betrekken.
- VNG en gemeenten te betrekken bij de (door)ontwikkeling van diverse activiteiten van de Direct Duidelijk Brigade, zoals het ontwikkelen van een methode/meetinstrument waarmee gemeenten (en andere overheden) zelf kunnen meten of en hoe ze vooruitgang boeken.
- Door met name aandacht te besteden aan de duidelijke communicatie in de keten en bij de grote uitvoeringsorganisaties verenigd in de Manifestgroep.

1 Aanleiding en doel van het onderzoek

Het ministerie van Binnenlandse Zaken (BZK) is in 2019 gestart met de Direct Duidelijk Brigade[1] die overheidsorganisaties helpt duidelijk te communiceren. Gemeenten zijn een van de doelgroepen in deze campagne. BZK en VNG willen samen verkennen of bestuurlijke afspraken kunnen helpen om structureel aandacht voor duidelijke overheidscommunicatie bij gemeenten te stimuleren.

BZK en VNG willen daarom weten op welke manier gemeenten het beste geholpen zijn. Dit behoefteonderzoek heeft daarom als doel:

Inzicht krijgen in de behoeften van gemeenten als het gaat om duidelijke overheidscommunicatie.

De deelvragen die daarbij zijn opgesteld:
- Welke opgaven hebben gemeenten (volgens henzelf) als het gaat over duidelijke overheidscommunicatie?
- Welk beleid hebben gemeenten op duidelijke overheidscommunicatie?
- Hoe voeren gemeenten dit beleid op duidelijke overheidscommunicatie uit?
- Tegen welke vraagstukken zij lopen zij aan op bestuurlijk en organisatorisch vlak?
- Welke vormen van ondersteuning zijn op dit moment beschikbaar?
- Van welke vormen van ondersteuning maken gemeenten gebruik?
- Welke vormen van ondersteuning missen gemeenten nog?

Op basis hiervan kunnen aanbevelingen worden gedaan op welke wijze de Direct Duidelijk Brigade en de VNG samen het beste gemeenten kan ondersteunen.

Buiten scope van dit onderzoek:
- een implementatieplan
- initiatieven passend in het bredere beleid van digitale inclusie. Raakvlakken worden benoemd, maar er komt geen verdieping naar ondersteuningsbehoefte op dat vlak.

Aanpak van het onderzoek

Het onderzoek bestaat uit kwalitatief en kwantitatief onderzoek onder gemeenten. Het kwalitatieve deel bestaat uit twee delen: allereerst interviews met verschillende gemeenten (per gemeente bij voorkeur liefst met een aantal verschillende functies) plus een aantal groepsgesprekken met vakgenoten (dus bijvoorbeeld een groep communicatieadviseurs) uit verschillende gemeenten. Voor het kwantitatieve deel wordt – mede met de informatie uit deze gesprekken – een vragenlijst opgesteld die naar alle gemeenten van Nederland wordt verstuurd.

1 De Direct Duidelijk Brigade is een initiatief van het ministerie van BZK om ervoor te zorgen dat overheidsinstanties duidelijker naar hun klanten of inwoners communiceren. Hiervoor worden verschillende activiteiten ingezet: activiteiten om te werken aan bewustwording, maar ook inzet van taalcoaches, aanbieden van trainingen en een taalapplicatie, informerende webinars etc.

Het onderzoek is uitgevoerd door Maartje van Boekel in opdracht van VNG en BZK. En werd begeleid door een begeleidingscommissie die bestond uit:

Aantink Yeh	– ministerie van Binnenlandse Zaken
Jamil Jawad	– VNG
Suzanne Kursten	– VNG Realisatie
Dominique Simhoffer	– gemeente Utrecht
Theodora Verploegen	– gemeente Oss

Daarnaast is er tussendoor afstemming geweest met de klankbordgroep die bestond uit:

Nienke van Est	– gemeente Zundert
Olga van de Ven	– gemeente Leudal
Jacinta de Moor	– gemeente Haarlemmermeer
Petra de Goei	– gemeente Leiden
Christine ter Avest	– gemeente De Wolden Hoogeveen
Siry Huis in t Veld	– gemeente Heerlen

Vervolgens is het conceptrapport op bestuurlijk niveau getoetst met:

Nadya Aboyaakoub, wethouder / lid VNG-commissie Zorg, Jeugd en Onderwijs – Nijkerk
Mark Paters, wethouder / lid VNG-commissie Zorg, Jeugd en Onderwijs – Twenterand
Hilde Tjeerdema, wethouder / VNG-commissie Informatiesamenleving – Leeuwarden
Frans Backhuijs, burgemeester/ lid college voor dienstverlening – Nieuwegein
Arne van Hout, gemeentesecretaris / voorzitter Samen Organiseren – Nijmegen
Marjolein Steffens-van de Water, wethouder – Haarlemmermeer

Interviews

De gemeenten die hebben meegedaan aan de interviews zijn op verschillende manieren benaderd. Er is een oproep gedaan op de VNG-site die is meegestuurd met de VNG-nieuwsbrief. Deze oproep is ook meegenomen in het communicatieforum van de VNG, de nieuwsbrief van de Nederlandse Vereniging voor Burgerzaken (NVVB) en door diverse betrokkenen gedeeld op LinkedIn. Er hadden zich veel meer mensen gemeld voor de interviews dan nodig was. Deze mensen zijn allemaal gewezen op de sessies die in het najaar zouden plaatsvinden.

Uiteindelijk zijn is bij de interviews met 25 medewerkers uit 8 gemeenten gesproken (Den Haag, Haarlemmermeer, Heerlen, Leiden, Leudal, Goeree-Overflakkee, Utrecht en Zundert). De functies van de medewerkers variëren van hoofden en medewerkers communicatie, medewerkers dienst- of publieksverlening, kwaliteitsmedewerkers, juridisch medewerkers maar ook een evenementen-coördinator en buurtregisseur. Deze gesprekken werden gevoerd aan de hand van een gespreksleidraad die richting gaf aan het gesprek.
Zie bijlage 1.

Sessies

Er zijn drie sessies georganiseerd met mensen met dezelfde functie maar uit verschillende gemeenten. De oproep voor deelname aan deze sessies is ook weer via de VNG-site en nieuwsbrief verspreid, via LinkedIn en is verstuurd aan degenen die zich ook hadden gemeld voor een interview.

Er was een sessie met communicatieadviseurs (17 aanwezigen), een met medewerkers klantcontactcentrum of publieksinformatie (5 aanwezigen) en een met juristen en beleidsmedewerkers (3 aanwezigen).

Deze mensen waren werkzaam bij 17 verschillende gemeenten (Capelle aan den IJssel, Den Haag, Doesburg, Haarlemmermeer, Horst aan de Maas, Leidschendam-Voorburg, Leudal, Maastricht, Nijmegen, Noordwijk, Wijchen, Oss, Reimerswaal, Velsen, Waddinxveen, Zundert en Zutphen). Ook waren het hoofd communicatie en een communicatieadviseur van de VNG bij de sessie met communicatieadviseurs aanwezig.

De sessies werden ingeleid met een kort filmpje dat vrij confronterend weergeeft wat het kan doen wanneer een tekst door een inwoner helemaal niet wordt begrepen (kort fragment uit het tv-programma Thuis op Zuid). Vervolgens werd op basis van stellingen het gesprek met de groep gevoerd.

De mensen die hebben meegewerkt aan de interviews en sessies zijn terug te vinden in bijlage 2.

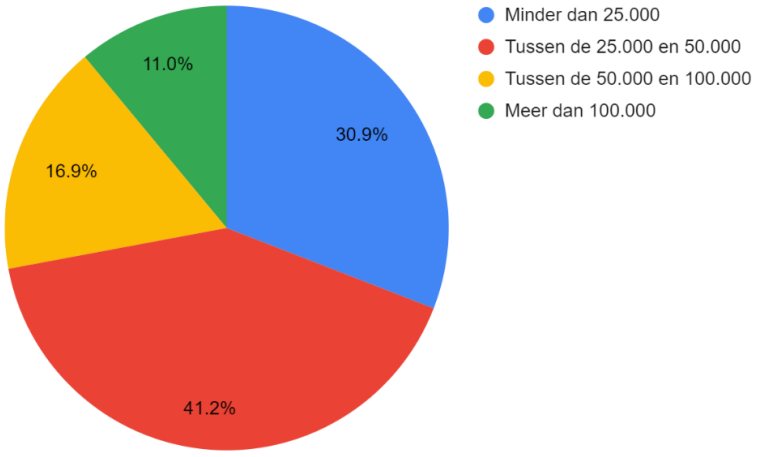
Vragenlijst

De vragenlijst is op verzonden naar 315 gemeenten. Niet naar alle 355 gemeenten omdat 40 gemeenten bij de VNG hebben aangegeven geen vragenlijsten van de VNG te willen ontvangen. De vragenlijst stond open van 25 september tot en met 12 oktober 2020.

Er zijn 146 reacties op de vragenlijst binnengekomen. Hierop moesten enkele correcties plaatsvinden: verwijderen van dubbelingen, half ingevulde vragenlijsten maar ook meenemen dat in enkele gevallen de vragenlijst was ingevuld namens meerdere gemeenten. Uiteindelijk is de vragenlijst door 136 gemeenten ingevuld. Omdat er geen 'verplichte' vragen waren, zijn sommige vragen overgeslagen. Niet elke vraag is dus door 136 gemeenten beantwoord. De vragenlijst is terug te vinden in bijlage 3.

In figuur 1 is te zien dat de spreiding over kleine, middelgrote en grote gemeenten behoorlijk representatief is. Als het gaat over de representativiteit van dit onderzoek is het goed om er rekening mee te houden dat mogelijk vooral gemeenten die dit onderwerp van belang vinden, hebben gereageerd.

Figuur 1 Hoeveel inwoners heeft uw gemeente?



Van de 136 gemeenten heeft het grootste deel tussen de 25.000 en 50.000 inwoners. Het overgrote deel van de vragenlijsten is ingevuld door iemand van de afdeling communicatie. Bij 22 gemeenten is de vragenlijst ingevuld door iemand van het klantcontactcentrum, publiekszaken of een andere afdeling.

Van de respondenten was 65% adviseur of beleidsmedewerker en 24% manager.

Bestuurlijke toetsing

Het concept-rapport is besproken met bestuurders die ook zitting hebben in de betrokken VNG-commissies, de voorzitter Samen Organiseren en een wethouder uit een gemeente waarvan een medewerker ook deelnam aan de klankbordgroep. De bestuurders konden zich goed vinden in de conclusies en aanbevelingen. De aanscherpingen die tijdens de bespreking aan bod kwamen, zijn meegenomen in de definitieve tekst.

Een aanbeveling van een andere orde, en om die reden hier apart genoemd, betrof de rol van het ministerie van Binnenlandse Zaken. Het is goed om samen te werken met het ministerie en de Direct Duidelijk Brigade is goed. Wel wordt verwacht dat de hulp die de brigade biedt dienstverlenend is. Zodat gemeenten in eigen stijl en werkwijze kunnen zorgen voor verbetering van de communicatie richting de inwoners.

2 Antwoorden op de onderzoeksvraag en deelvragen

De hoofdvraag en het doel van dit onderzoek luidt zoals gezegd:

> **Inzicht krijgen in de behoeften van gemeenten als het gaat om duidelijke overheidscommunicatie.**

Op basis daarvan kunnen aanbevelingen worden gedaan op welke wijze de Direct Duidelijk Brigade en de VNG het beste gemeenten kunnen ondersteunen.

In dit deel worden de verschillende deelvragen beantwoord met de informatie die is opgehaald uit de interviews, de sessies en de vragenlijst samen.

2.1 Algemeen

Welke opgave hebben gemeenten (volgens henzelf) in duidelijke overheidscommunicatie?
Gemeenten vinden het van groot belang dat hun inwoners begrijpen wat ze hen vertellen en wat ze aan hen vragen. In de interviews en tijdens de sessies klinkt dit door in alles wat men zegt. Dat wil echter niet zeggen dat alle medewerkers binnen een gemeente zich bewust zijn van het feit dat veel inwoners de informatie te ingewikkeld vinden of de processen niet begrijpen.

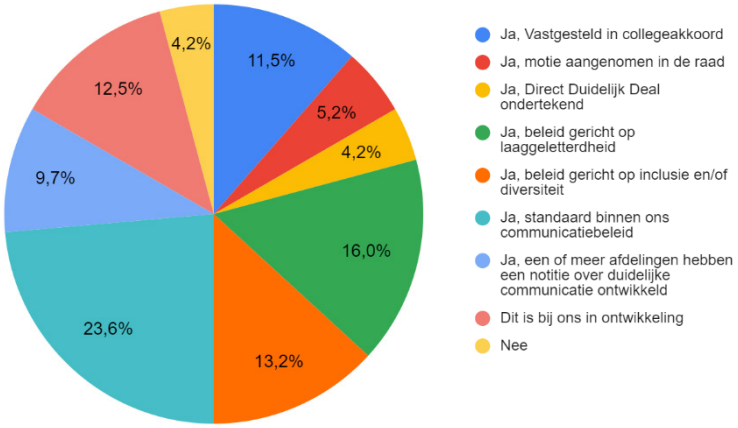
In diezelfde gesprekken komt naar voren dat men zich bewust is dat het nog veel beter moet. Ook de gemeenten die al veel inspanningen verrichten om te werken aan begrijpelijke en duidelijke taal, geven aan dat het nog beter moet en beter kan. Die wetenschap is niet ingegeven door onderzoek van de gemeenten zelf – onderzoek wordt maar zeer sporadisch gedaan – maar door dagelijks teksten te zien die beter kunnen. De positieve noot is dat er steeds meer gemeenten zijn die deze brieven onder ogen krijgen en kunnen verbeteren voordat ze worden verstuurd.

2.2 Huidig beleid

Welke ambitie hebben de gemeenten op het gebied van duidelijke overheidscommunicatie?
Bij 46 van de 128 gemeenten is politiek draagvlak voor het onderwerp op het gebied van duidelijke overheids-communicatie. Bijvoorbeeld doordat het is opgenomen in collegeakkoord, er een aangenomen motie is of dat de Direct Duidelijk Deal is getekend. Die ambities worden verschillend verwoord, maar gaan er altijd over dat ze willen dat inwoners begrijpen wat de gemeente aan hen vraagt en vertelt.

In het onderzoek zijn geen voorbeelden naar boven gekomen van gemeenten die SMART weergeven dat ze bijvoorbeeld een bepaald aantal brieven verbeterd willen hebben.

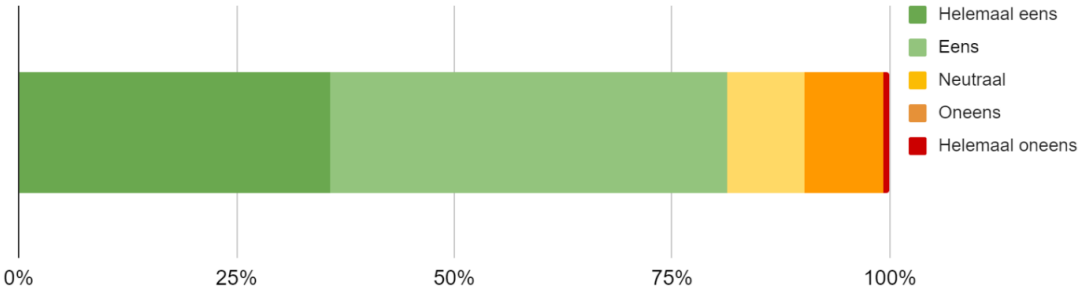
Figuur 2 Heeft uw gemeente beleid vastgesteld over duidelijke communicatie naar inwoners en ondernemers? (meerdere antwoorden mogelijk)



Ambities en doelstellingen worden globaler weergegeven: 'de meest begrijpelijk communicerende gemeente van Nederland', of 'wij communiceren in Helder Haags'.

Bij de interviews en sessies wordt aangegeven dat politiek draagvlak niet noodzakelijk is, maar wel kan helpen. Een aangenomen motie zorgt ervoor zorgen dat het onderwerp momentum krijgt.

In de vragenlijst geeft 80% van de respondenten aan het (helemaal) eens te zijn met de stelling 'Alleen wanneer duidelijke communicatie integraal, door de hele gemeente wordt aangepakt, heeft het een kans van slagen'.



Figuur 3 Alleen wanneer duidelijke communicatie integraal, door de hele gemeente wordt aangepakt, heeft het een kans van slagen.

In de toelichtingen nuanceren respondenten dit antwoord. Ze geven aan dat een integrale aanpak nodig is, maar dat het van belang is om stap voor stap te werken. Een paar mooie quotes die dit goed verwoorden:

> *Je moet ergens beginnen. Duidelijke communicatie is een mindset, dat langzaam doordringt. Wij zien het als een olievlek. Als de goede mindset/wil bij de collega's er is, dan heeft het kans van slagen.*

> *Alle beetjes helpen, ook kleine successen zijn waardevol. Het streven is dat alle communicatie duidelijk is. Maar als dat op sommige plekken, met sommige collega's minder goed lukt, is het niet per definitie mislukt.*

> *Uiteindelijk is dat het doel, maar iedere stap die daarbij genomen wordt draagt daaraan bij. Een afdeling die het heel goed doet op dit punt kan een voorbeeld zijn voor andere afdelingen.*

Welk beleid voeren gemeenten op duidelijke overheidscommunicatie?

Uit de gesprekken bleek al snel dat beleid op heel verschillende manieren en vanuit verschillende aanvalshoeken wordt ontwikkeld. In de vragenlijst hebben gemeenten ook vaak meer antwoordopties aangekruist.

Bij bijna een kwart van de gemeenten die meededen aan de vragenlijst is er beleid op dit onderwerp bij de afdeling communicatie. Maar bij een groot deel van deze gemeenten is er beleid op inclusie en/of diversiteit, beleid gericht op laaggeletterdheid of is er bij een of meer afdelingen een notitie ontwikkeld.

Beleid op laaggeletterdheid geeft bij dit onderwerp ook discussie. Teksten ontwikkelen voor mensen die laaggeletterd zijn, is iets heel anders dan begrijpelijk communiceren voor 'iedereen'. Tegelijkertijd blijkt uit de gesprekken dat wanneer een gemeente beleid heeft op laaggeletterdheid, dit bijdraagt aan bewustwording; dat alle gemeentelijke communicatie duidelijker moet.

Bij de helft van de gemeenten waar politiek draagvlak is, is er ook op twee of meer manieren beleid ontwikkeld. Je zou kunnen stellen dat bij deze gemeenten duidelijke communicatie stevig is verankerd.

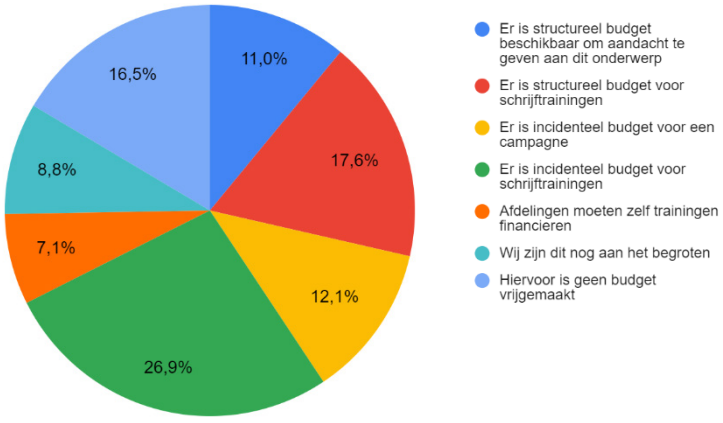
Een schrijfcoach bij een van de gemeenten waar politiek draagvlak is én beleid is vastgesteld, gaf mooi aan wat zij aan ontwikkeling in de organisatie ziet:

> *Vroeger moest ik als taalcoach echt nog overtuigen. Men had veel bezwaren in de trant van "mijn onderwerp leent zich daar niet voor". Maar na alle aandacht voor dit onderwerp in onze gemeente neemt die weerstand echt af.*

Van de 26 gemeenten die aangeeft dat ze beleid aan het ontwikkelen zijn, hebben 20 gemeenten al wel degelijk op een of andere wijze beleid. Je kunt dan waarschijnlijk beter spreken van doorontwikkeling.

Het is niet gelukt te achterhalen hoeveel financiële middelen gemeenten inzetten. Wel is te zien dat iets meer dan een derde (44 gemeenten) ook structureel geld beschikbaar stelt. Of omdat ze structureel budget hebben voor aandacht aan dit onderwerp en/of voor schrijftrainingen.

Figuur 4 Op welke wijze zet u financiële middelen in voor duidelijke overheidscommunicatie? (meerdere antwoorden mogelijk)



Het overgrote deel werkt dus met incidentele middelen of laat het bij de afdelingen zelf.

In de interviews en sessies werd vaak aangegeven dat structurele aandacht noodzakelijk is. En dat de beschikbaarheid van structurele financiële middelen dan helpt. Omdat duidelijke

communicatie een onderwerp is dat vaak vergeten wordt in de waan van de dag, waar door managers niet of te weinig op wordt gestuurd en waarbij een schrijftraining alleen werkt als deze wordt herhaald en deze kennis wordt onderhouden.

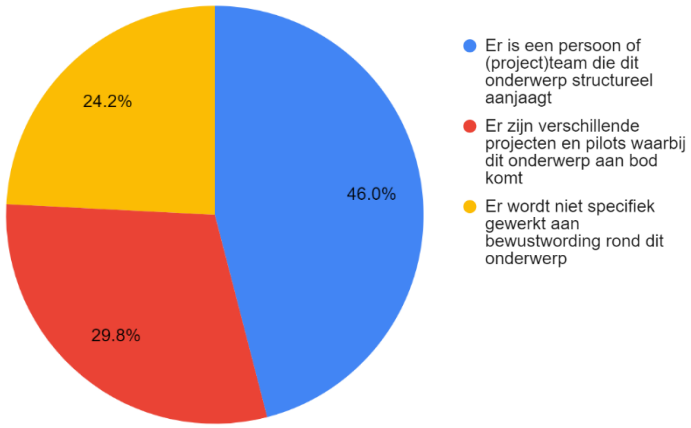
Het is niet zo dat politiek draagvlak direct leidt tot het structureel beschikbaar stellen van financiële middelen voor het onderwerp. Van de 46 gemeenten waar politiek draagvlak is, zet minder dan de helft (18) ook structureel budget in. Bij een bijna even grote groep van 17 gemeenten waar wel beleid, maar geen vastgesteld politiek draagvlak is, wordt ook structureel geld ingezet.

Hoe voeren gemeenten dit beleid uit? En welke knelpunten en belemmeringen zijn er in de organisatie om dit beleid uit te voeren?

Tijdens de interviews en sessies was de algehele opinie dat duidelijke overheidscommunicatie iets is van de hele organisatie. Dat men het een organisatiebrede opgave vindt. De verantwoordelijkheid voor duidelijke overheidscommunicatie zou daarom – zo werd in die gesprekken aangegeven – niet bij één afdeling moeten liggen. Waarbij werd gezegd dat de afdeling communicatie wel voor de benodigde middelen kan zorgen.

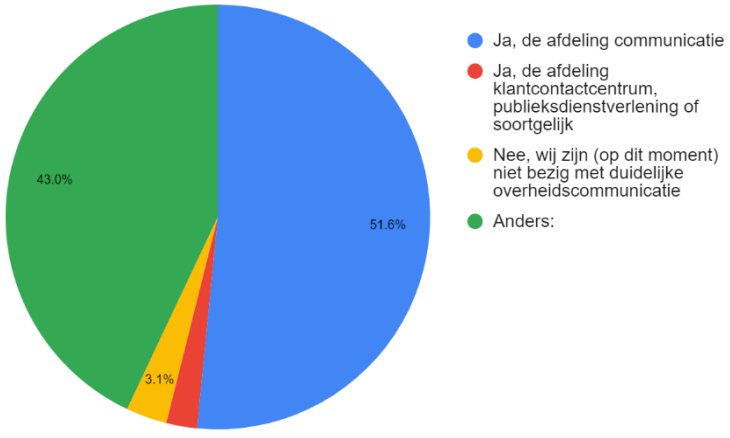
In deze gesprekken gaf een grote groep aan dat ze de aanpak in hun gemeente voor het onderwerp nu te versnipperd vindt. Er is vaak sprake van losse en tijdelijke projecten. Projecten rond bewustwording of incidentele schrijftrainingen. En dat terwijl er duidelijk meer geloof is in een aanpak waarbij een persoon of projectteam verantwoordelijk is voor het continue aanjagen van het onderwerp.

Figuur 5 Op welke manier wordt in uw gemeente gewerkt aan bewustwording rond het belang van duidelijke overheidscommunicatie?



Uit de vragenlijst komt naar voren dat dit bij bijna de helft van de responderende gemeenten er zo'n aanjaagteam bestaat.

Figuur 6 Is er binnen uw gemeente één specifieke afdeling aangewezen om ervoor te zorgen dat uw gemeente duidelijk communiceert?

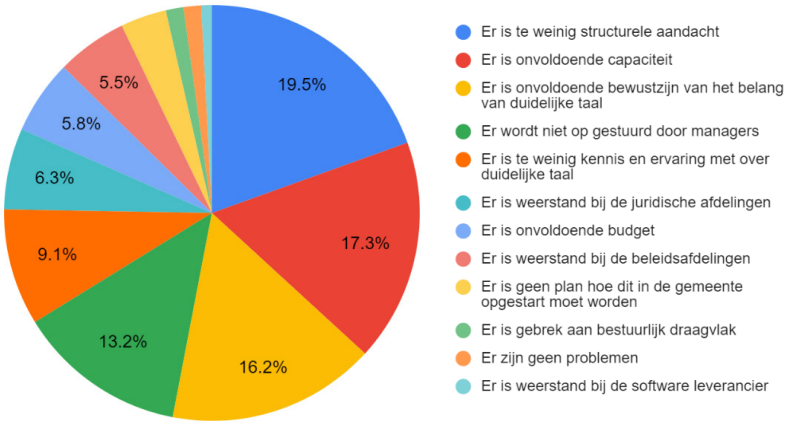


De uitvoering van het beleid ligt bij iets meer dan de helft van de gemeenten bij één afdeling. En dat is dan bijna altijd de afdeling communicatie. Bij het overige deel is het een gezamenlijke verantwoordelijkheid van de afdeling communicatie en klantcontactcentrum/ publieksdienstverlening. Of het is een verantwoordelijkheid van alle afdelingen zelf of – bewoordingen die vaak worden gekozen – het is een gezamenlijke verantwoordelijkheid van de gehele gemeente.

Wanneer het gesprek of de vragenlijst over de knelpunten en belemmeringen gaat, komt het eigenlijk altijd neer op de volgende vier:

1. Er is te weinig structurele aandacht
2. Er is onvoldoende capaciteit
3. Er is onvoldoende bewustzijn van het belang van duidelijke taal
4. Er wordt niet op gestuurd door managers

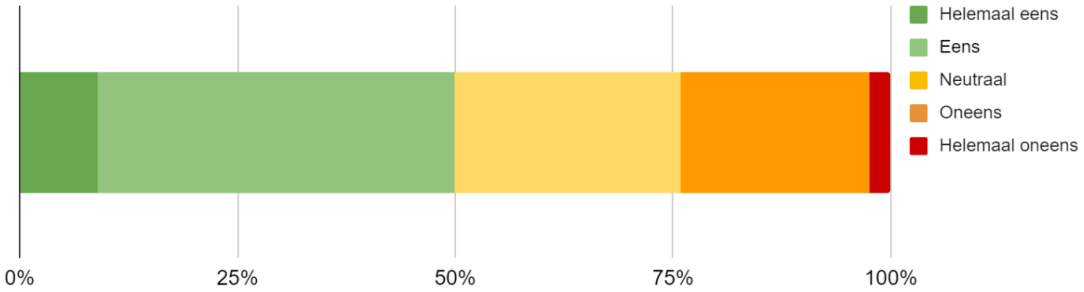
Figuur 7 Tegen welke problemen loopt u aan als u de brieven, formulieren en web-teksten wil laten schrijven in duidelijke taal? (maximaal vijf antwoorden mogelijk)



Het knelpunt 'te weinig structurele aandacht' kwam al eerder al aan bod. Het gebrek aan structurele aandacht maakt dat interventies – zoals het inzetten van schrijftrainingen – uiteindelijk niet het beoogde resultaat opleveren. Want onder tijdsdruk en uit gewoonte grijpen medewerkers terug op oude sjablonen. En managers blijken meer te sturen op het primaire proces dan op duidelijk taalgebruik.

De behoefte naar schrijftrainingen, maar zeker ook schrijfcoaches die op een afdeling blijvend hun collega's kunnen helpen is dan ook groot (zie hieronder). Het knelpunt capaciteit hangt vaak samen met het eerder genoemde 'prioriteiten stellen'. Andere onderwerpen gaan nu eenmaal sneller voor. Hier lopen ook schrijfcoaches tegenaan. Hoeveel tijd van hun werk kunnen ze besteden aan hun rol als schrijfcoach?

Dat andere onderwerpen voorrang krijgen bleek ook uit de toelichtingen die mensen gaven op de stelling 'Onze gemeente zet goed in op bewustwording rond dit onderwerp'.



Figuur 8 Onze gemeente zet goed in op bewustwording rond dit onderwerp

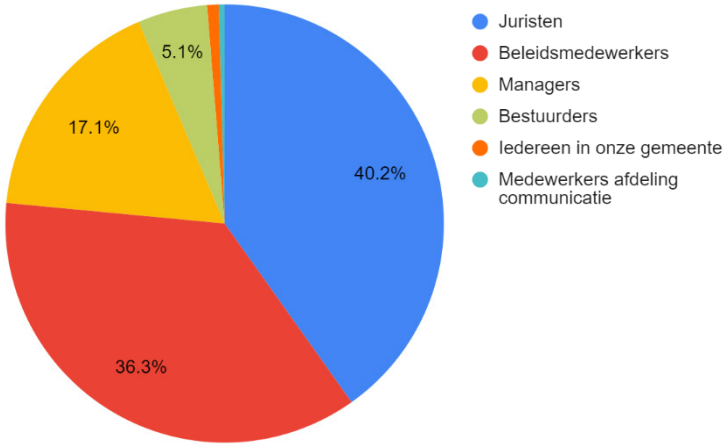
De respondenten die aangeven dat ze te weinig doen aan bewustwording, geven in de toelichting vaak aan dat dit geen of te weinig prioriteit heeft. Dat – daar is ie weer – structurele aandacht ontbreekt. Vaak wordt Corona genoemd als reden waarom het op dit moment geen aandacht heeft.

Als je vraagt welke mensen in de organisatie het minst bewust zijn van het belang van duidelijke taal, dan komt altijd dit rijtje naar boven:

- Juristen
- Beleidsmedewerkers
- Managers

Tijdens de sessie met beleidsmedewerkers noemden ook zij hun eigen collega's als degenen waar veel weerstand was.

Figuur 9 Welke groep medewerkers binnen de gemeente is zich volgens u het minst bewust van het feit dat duidelijke communicatie richting inwoners en ondernemers van belang is? (3 antwoorden mogelijk)



De managers worden in de gesprekken genoemd omdat zij vaker sturen op het primaire proces dan op de kwaliteits-norm van duidelijke taal.

Bestuurders lijken zich over het algemeen wel bewust van het belang van het onderwerp.

Een ander belangrijk knelpunt dat in de gesprekken wordt genoemd, is 'tijd'. Tijd die nodig is om een standaardbrief aan te passen in gebruikelijke taal. Wanneer er meerdere afdelingen betrokken zijn bij zo'n brief 'dan ben je zomaar een jaar verder'. Maar ook omdat werken aan duidelijke overheidscommunicatie een proces is dat tijd kost. Het is een verandering die gaat over houding en gedrag van mensen. Zoals iemand zei:

> *Het is geen quick fix. Het is een ontwikkeling.*

Een knelpunt van een andere orde is dat ook landelijke sites als omgevingsloket.nl zo ingewikkeld zijn dat medewerkers van de gemeente burgers moeten helpen met invullen. Dit linkt aan het punt dat vaker wordt genoemd: wetgeving, zoals de inburgeringswet of de omgevingswet, is zo complex dat heel veel moeite kost om deze te 'hertalen'.

2.3 Welke ondersteuning is al beschikbaar?

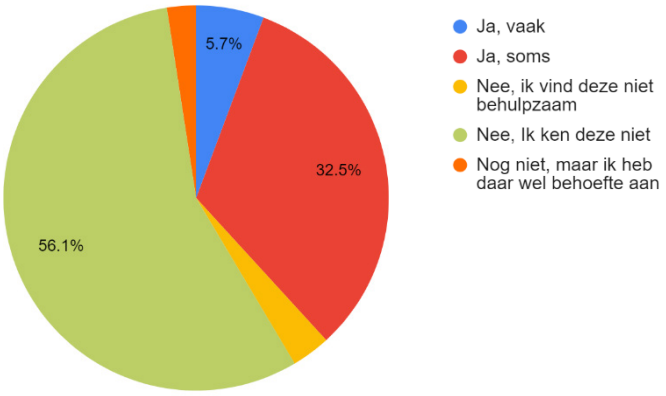
Welke initiatieven, producten en infrastructuur zijn er om gemeenten te ondersteunen? Zijn deze ook bekend en worden ze gebruikt door gemeenten?
Er is al veel beschikbaar voor gemeenten om te werken aan duidelijke overheidscommunicatie.

- Diverse bureaus bieden schrijftrainingen en trainingen voor taalcoaches aan
- Het ministerie van BZK biedt middels de Direct Duidelijk Brigade verschillende zaken aan:
  - Direct Duidelijk Tour, vanwege corona omgezet in maandelijkse webinars over het onderwerp via Gebruiker Centraal (geeft ondersteuning voor bewustwording en kennis en kunde)
  - Direct Duidelijk hulplijn (gestart in november 2020, middel om concrete ondersteuning te geven bij het schrijven)
  - Direct Duidelijk Deal (middel voor bewustwording)
- Daarnaast heeft BZK met de Direct Duidelijk Brigade ook een aantal zaken in ontwikkeling die in 2021 zullen starten:
  - Direct Duidelijk training (geeft ondersteuning)
  - Direct Duidelijk applicatie (geeft ondersteuning)
  - Direct Duidelijk Week (middel voor bewustwording)
  - Drie Direct Duidelijk prijzen (middel voor bewustwording)
- VNG biedt standaardteksten op toptaken (uit vragenlijst blijkt dat deze nauwelijks bekend zijn bij gemeenten)

De bekendheid van de bestaande producten van de Direct Duidelijk Brigade is niet in deze vragenlijst gemeten. Uit de gesprekken blijkt dat de Direct Duidelijk Deal wel algemeen bekend is, en ook de webinars van de Direct Duidelijk Tour worden regelmatig genoemd. Maar twee weken na de lancering van de Direct Duidelijk Hulplijn blijken bijvoorbeeld de deelnemende gemeenten van de klankbordgroep van dit onderzoek (die dus actief betrokken zijn bij dit onderwerp) hier niet van op de hoogte te zijn.

In de vragenlijst is wel gevraagd of gemeenten gebruik maken van de webteksten op B1-niveau op toptaken van de VNG. 40% van de gemeenten zegt deze soms tot vaak te gebruiken. Maar ruim de helft geeft aan de teksten niet te kennen.

Figuur 10 Maakt u gebruik van de beschikbare webteksten voor toptaken op B1-niveau van de VNG?



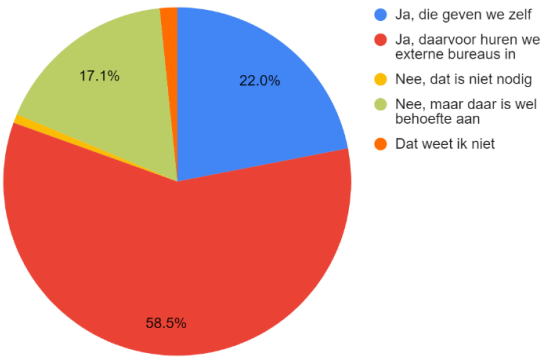
Als je kijkt naar wat gemeenten inzetten om hun communicatie duidelijker te maken, dan komt uit de interviews en sessies vooral naar voren dat men het belangrijk vindt om te werken aan bewustwording, ervoor zorgen dat medewerkers bewust zijn van het belang van duidelijke overheidscommunicatie. Dat bewustwording als een belangrijk onderdeel wordt gezien, blijkt ook uit de antwoorden van de vragenlijst:

- Driekwart van de gemeenten zet actief in op bewustwording rond het onderwerp.

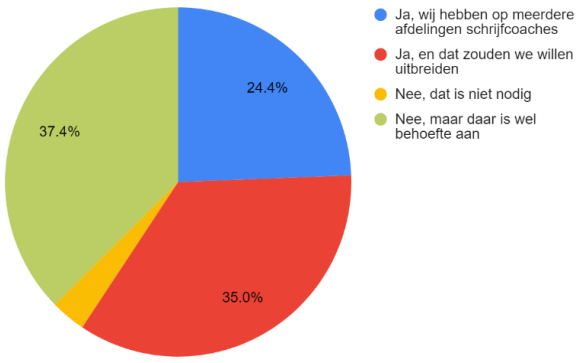
- Bij bijna de helft van de gemeenten is er een persoon of (project)team die dit onderwerp structureel aanjaagt of er zijn verschillende projecten en pilots waarbij dit onderwerp aan bod komt.
- Iets meer dan de helft van gemeenten vindt dat ze voldoende doet aan bewustwording. Een vijfde geeft aan het (helemaal) oneens te zijn met de stelling 'onze gemeente zet goed in op bewustwording rond dit onderwerp'.

Andere ondersteuning die veel wordt ingezet door gemeenten zijn de schrijftrainingen en schrijfcoaches (eigen medewerkers die collega's helpen bij schrijven in duidelijke taal). Uit interviews en sessies komt naar voren dat schrijftrainingen ook de eerste stap in bewustwording zijn. En dat het grote voordeel van schrijfcoaches is dat je op die manier het belang van duidelijke taal integreert in de afdeling. Dat mensen niet de stap naar de afdeling communicatie hoeven te zetten. Ook zouden schrijfcoaches vaak beter in staat zijn medewerkers op dit onderwerp te helpen dan bijvoorbeeld managers, omdat het dan een andere lading krijgt. Uit de vragenlijst blijkt dat:
Bijna alle gemeenten geven óf zelf trainingen, óf huren hier bureaus voor in óf geven aan dat ze nog geen trainingen geven maar er wel behoefte aan hebben. Die laatste groep beslaat ongeveer en vijfde van alle gemeenten.

Meer dan de helft van de gemeenten werkt met schrijfcoaches op een of meerdere afdelingen. Tegelijkertijd geeft meer dan 70% aan dat ze behoefte hebben aan schrijfcoaches of dat ze het huidige aanbod willen uitbreiden.



Figuur 11 Maakt uw gemeente gebruik van schrijftrainingen voor uw medewerkers?



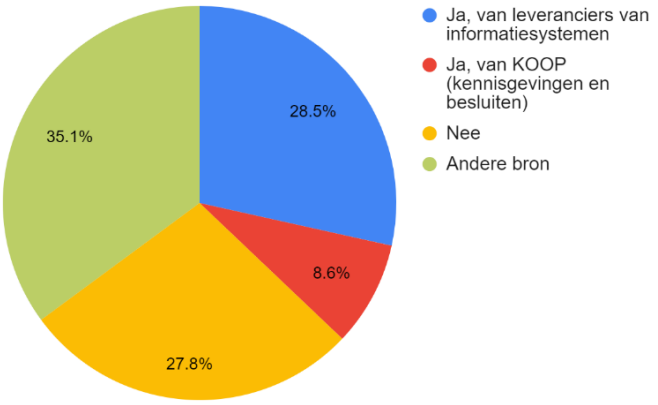
Figuur 12 Worden in uw gemeente schrijfcoaches (eigen medewerkers die collega's helpen bij het schrijven in duidelijke taal) ingezet?

Nog weer andere ondersteuning aan medewerkers wordt gegeven door middel van het aanbieden van standaardteksten. Uit de vragenlijst komt naar voren dat twee derde van de gemeenten gebruik maakt van standaardteksten. En dat daarvoor veel verschillende bronnen worden gebruikt.

Bijna een derde maakt gebruik van de teksten die leveranciers van informatiesystemen aanleveren.

Een klein deel maakt gebruik van de teksten van KOOP en iets meer dan een derde geeft aan gebruik te maken van teksten van een andere bron. Dat blijken dan bijna altijd teksten te zijn die zelf (soms samen met een bureau) zijn ontwikkeld.

Figuur 13 Maakt u gebruik van modellen/ standaardbrieven/ teksten? (meerdere antwoorden mogelijk)



De vraag die in de vragenlijst niet is gesteld: 'bent u tevreden met deze teksten?' Maar uit de behoefte die er is aan standaardteksten – zie hieronder – kan worden afgeleid dat de tevredenheid te wensen overlaat.

Ook maken gemeenten gebruik van verschillende manieren om hun teksten te testen. Bijna een kwart van de gemeenten die de vragenlijst invulden, maken daarbij gebruik van een taalapplicatie. Ook een kwart maakt gebruik van focusgroepen en/of ervaringsdeskundigen. Dat laatste wordt, blijkt uit de interviews, ook gezien als een manier van bewustwording:

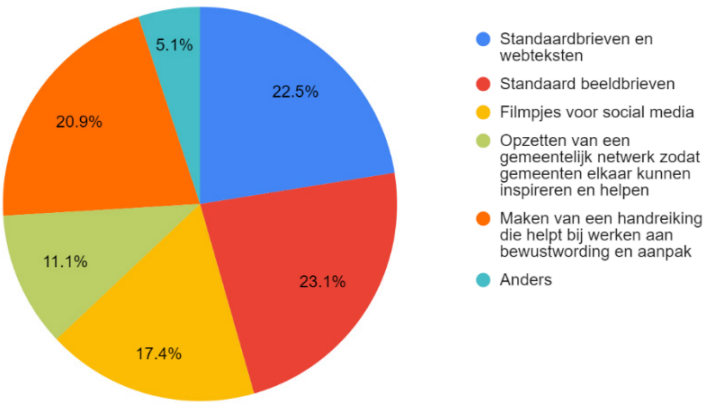
Zien hoe mensen je teksten lezen, geeft hele mooi inzichten.

2.4 Aan welke ondersteuning is behoefte?

Op welke manier willen gemeenten ondersteund worden?
Omdat de Direct Duidelijk Brigade per 2021 trainingen aan overheidsorganisaties gaat aanbieden en werkt aan een taalapplicatie, vroegen we de gemeenten aan welke communicatiemiddelen of andere wijze van ondersteuning zij behoefte hebben.

De respondenten konden kiezen uit 3 antwoorden. Dan zie je dat er vooral behoefte is aan:
– standaardbrieven en webteksten
– standaard beeldbrieven
– een handreiking die helpt bij werken aan bewustwording en aanpak.

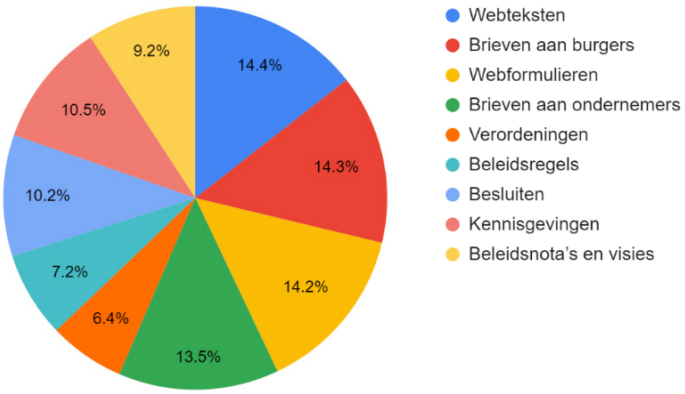
Figuur 14 Aan welke (anders dan schrijftrainingen en trainingen voor taalcoaches) communicatiemiddelen of andere wijze van ondersteuning voor gemeenten heeft u behoefte? (3 antwoorden mogelijk)



De behoefte aan standaardteksten kwam ook heel sterk naar voren in de gesprekken en sessies. Daarbij werd wel een belangrijke voorwaarde gesteld: wanneer je gebruik maakt van standaardteksten, dan moet je wel rekening houden met aan wie je de brief schrijft. Teksten blijven maatwerk. De behoefte aan standaard beeldbrieven die in de vragenlijst naar voren komt, kwam in de gesprekken minder vaak aan bod.

De behoefte aan standaard (beeld)brieven en webteksten zie je ook terug in de vragenlijst wanneer gevraagd wordt welke teksten op B1 geschreven zouden moeten zijn. De overduidelijke top vier is dan:
– Webteksten
– Brieven aan burgers
– Webformulieren
– Brieven aan ondernemers

Figuur 15 Welke teksten moeten volgens u op B1-niveau geschreven zijn? (meerdere antwoorden mogelijk)



Omdat uit de interviews en sessies al de behoefte om standaardteksten op B1-niveau bleek, werd gevraagd *welke* teksten op B1-niveau geschreven moesten worden. Uit een lijst van 9 mogelijkheden, kwam een duidelijke top 4 naar boven die allemaal even hoog scoorden. De webteksten, brieven aan burgers, brieven aan ondernemers en webformulieren. Direct daarna komen de kennisgevingen en besluiten.

De open vraag in de vragenlijst 'welke documenten en onderwerpen moet het eerst worden opgepakt als er standaardinformatie op B1 voor de gemeenten zou worden ontwikkeld', bleek in de vragenlijst lastig te beantwoorden. Bijna de helft van de respondenten heeft deze vraag overgeslagen.

Degenen die de vraag wel beantwoorden, zeggen vaak dat je moet beginnen met de brieven die voor elke of veel gemeente(n) hetzelfde zijn, zoals paspoort aanvragen, rijbewijs, afval. Maar ook de brieven aan inwoners van de afdeling sociaal domein en de juridische teksten worden genoemd.

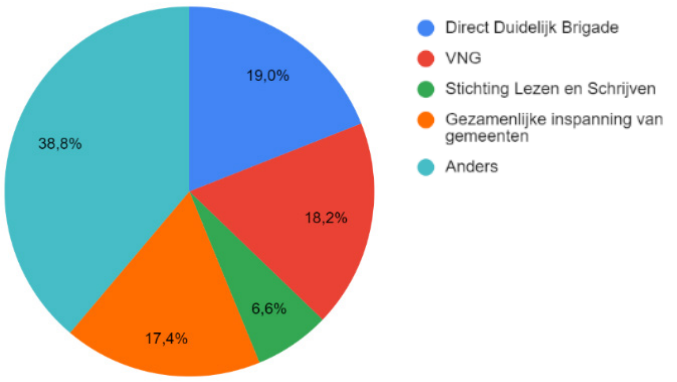
Dit komt overeen met wat in de gesprekken aan bod kwam. Duidelijke teksten zijn juist bij de onderwerpen die spelen in het sociaal domein van groot belang. Omdat het hier gaat over moeilijke onderwerpen die de inwoner echt raken. Ook werd in de gesprekken regelmatig aangegeven dat het goed zou zijn als er meer standaard juridische teksten worden aangeboden. En dat het zou helpen wanneer de VNG aangeeft dat deze teksten juridisch voldoen.

Daarnaast wordt hier – net als tijdens een paar gesprekken – gevraagd om duidelijke teksten over landelijke thema's zoals Omgevingswet, Nieuwe Wet Inburgering en wetswijzigingen

Het maakt kennelijk niet echt uit wie deze teksten zou moeten maken. De voorkeur verdeeld

zich over de Direct Duidelijk Brigade, de VNG en Gezamenlijke inspanning van gemeenten. De meeste respondenten geven bij 'anders' aan dat ze er of geen mening over hebben of dat het een combinatie zou moeten zijn van deze organisaties.

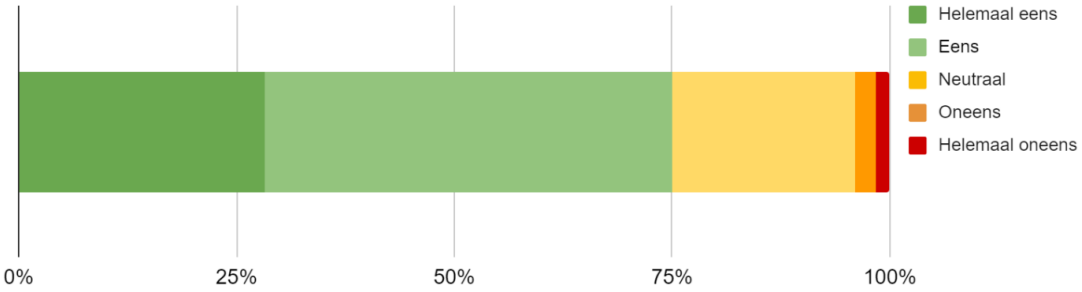
Figuur 16 Welke organisatie zou standaardinformatie op B1 niveau volgens u moeten opstellen?



De handreiking die door 20% van de gemeenten wordt genoemd, werd tijdens de gesprekken geopperd door gemeenten die nog meer aan het begin staan. Mogelijk is dat ook de groep die hier in de vragenlijst om vraagt.

Ook al hebben we het in hier niet specifiek uitgevraagd, toch goed om te noemen is dat bij de vraag of gemeenten schrijfcoaches inzetten, meer dan 70% aangeeft aan dat ze hier behoefte aan hebben of dat ze het huidige aanbod willen uitbreiden.

Tijdens de gesprekken kwam ook een aantal keer naar voren dat gemeenten willen dat de VNG de gemeenten en bestuurders stimuleert om aandacht aan dit onderwerp te geven. De reacties op de stelling 'De VNG moet bij gemeenten aandringen op het belang van duidelijke communicatie door gemeenten' onderschrijven die behoefte.



Figuur 17 De VNG moet bij gemeenten aandringen op het belang van duidelijke communicatie door gemeenten.

De toelichtingen bij deze stelling lopen uiteen. Men verwacht door meer aandacht van de VNG meer bestuurlijk draagvlak, meer urgentie, maar daarnaast wordt aangegeven dat VNG juist concrete hulp kan bieden.

> *Dit zal helpen bij het daadwerkelijk handen en voeten geven aan duidelijke communicatie. Bewustwording en het trainen van mensen is namelijk wel een zaak van de lange adem; aandacht vragen door de VNG kan helpen bij agendering en bewaking.*

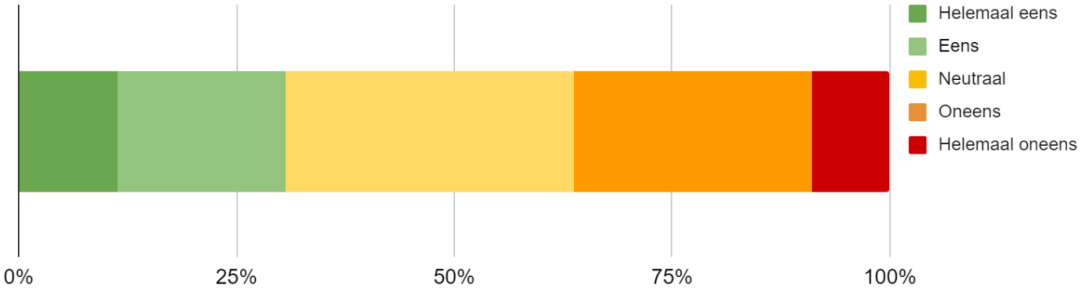
> *Ik denk dat de VNG een voortrekkersrol zou kunnen hebben bij het hele duidelijk communiceren verhaal. Zo kunnen zij bijvoorbeeld inventariseren welke brieven er door verschillende gemeenten al op B1 gezet zijn. Deze brieven e.d. kunnen bijvoorbeeld via VNG beschikbaar gesteld worden, zodat niet iedere gemeente opnieuw het wiel hoeft uit te vinden. Immers, veel gemeenten hebben dezelfde soort onderwerpen/taken waarover ze moeten communiceren.*

En dan voor al op bestuurlijk- of directieniveau. Dan kan er namelijk ook gesproken worden over de kosten en tijd van collega's wat het met zich meebrengt. Nu komt het erbij, moet het er tussendoor en dat werkt gewoon niet.

Tijdens de interviews en sessies ging het ook regelmatig over het taalniveau B1. Dit taalniveau staat voor eenvoudig Nederlands, dat wordt gebruikt omdat de overgrote meerderheid van de bevolking teksten op taalniveau B1 begrijpt. Het grootste deel van de gemeenten die ik sprak werkt er aan om hun teksten op B1-niveau te krijgen.

Tegelijkertijd kwam in die gesprekken en sessies naar voren dat er gemeenten zijn die niet willen werken met taalniveaus. Zij geven aan dat dit een achterhaald concept is dat nooit bewezen effectief is gebleken. Zij sturen daarom op teksten die zijn afgestemd met doelgroepen. Het taalniveau kan dan een startpunt zijn, maar vaak blijkt B1 veel te hoog om iedereen te bereiken. Daarbij, zo wordt gezegd, het gaat dan alleen over het aspect van taal, terwijl communicatie zo veel meer is dan alleen tekst. Dit laatste punt werd bij alle gesprekken en sessies door alle deelnemers onderschreven.

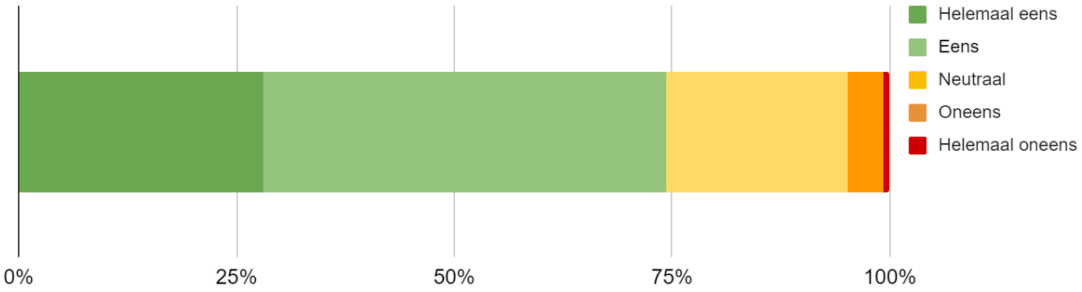
Wanneer je vraagt of er een wettelijk taalniveau moet worden vastgelegd voor de overheidscommunicatie, dan is ruim een derde het (helemaal) oneens met de stelling. En een derde staat er neutraal tegenover.



Figuur 18 Er moet wettelijk worden vastgelegd op welk taalniveau de overheid met burgers communiceert.

Degenen die het met de stelling eens zijn, geven aan dat het kan werken als stok achter de deur. De vergelijking met de wettelijke webrichtlijnen wordt een aantal keer gemaakt. Degenen die het niet met de stelling eens zijn stellen vraagtekens bij handhaving, geven aan dat het al is geregeld in de toegankelijkheidseisen en zeggen dat het moet komen uit intrinsieke motivatie omdat je er voor de burger moet zijn.

Omdat in de gesprekken ook regelmatig werd aangegeven dat landelijke aandacht voor h et onderwerp helpend is, legden we ook de stelling voor of er meer landelijke aandacht moet zijn voor het belang van duidelijke overheidscommunicatie. Bijna twee derde van de respondenten is het hiermee eens. De gemeenten die neutraal of oneens antwoorden, verwijzen vaak naar de al bestaande Direct Duidelijk Brigade.



Figuur 19 Er moet meer landelijke aandacht zijn voor het belang van duidelijke overheidscommunicatie

Welke kosten schat de gemeente in te moeten maken voor de uitvoering van duidelijke overheidscommunicatie?
Het is niet gelukt om te achterhalen hoeveel kosten men verwacht die ze zullen moeten inzetten voor duidelijke overheidscommunicatie. In de gesprekken bleek dat al een lastige vraag – mogelijk omdat het vaak gaat over incidenteel geld, verspreid over verschillende afdelingen. Wel blijkt dat er voornamelijk wordt ingezet op incidenteel geld, terwijl er een grote vraag is naar meer structurele financiering.

Hoe kan die ondersteuning (incidenteel of structureel) worden georganiseerd? Wat zijn dan de randvoorwaarden? En wat zijn de risico's?
Ook dit is een vraag die voor de mensen die ik sprak, te lastig was om te beantwoorden. Deze vragen zijn dan ook niet meer meegenomen in de vragenlijst.

3 Conclusies

De conclusies kunnen op twee punten worden ingedeeld. Conclusies die te maken hebben met beleid en verantwoordelijkheid. Hoe het beleid op dit moment is geregeld en wat men denkt dat nodig is om te werken aan duidelijke communicatie. De andere conclusies gaan meer over de behoeften die men heeft om het beter te doen.

Bij de aanbevelingen wordt waar mogelijk aangegeven wie deze zou kunnen oppakken, het ministerie van Binnenlandse Zaken, de VNG of de gemeenten zelf.

3.1 Conclusies op het gebied van beleid en verantwoordelijkheid

1 Gemeenten vinden het hun verantwoordelijkheid om duidelijk te communiceren naar hun inwoners. Uit het enthousiasme vanuit gemeenten om mee te doen aan de interviews, sessies en het groot aantal reacties op de vragenlijst blijkt dat gemeenten het onderwerp belangrijk vinden. Dat ze zich realiseren dat de hun inwoners behoefte hebben aan duidelijke en heldere informatie. En dat ze er daarom graag meer en beter werk van willen maken.

2 Het onderwerp duidelijke overheidscommunicatie door gemeenten is op verschillende manieren beleidsmatig op te zetten. Vanuit afdelingen – communicatie, klantcontactcentrum of bij alle afdelingen apart. Specifiek beleid op laaggeletterdheid kan ertoe leiden dat de gemeente ook bewuster wordt van duidelijke communicatie naar alle inwoners. En wanneer er beleid bij de gemeente is op inclusie of toegankelijkheid is duidelijke taal daar vaak een onderdeel van.

   Politiek draagvlak voor het onderwerp kan ook op verschillende manieren behaald worden: doordat het in het college-akkoord staat, dat er een motie is aangenomen of dat de Direct Duidelijk Deal is getekend.

   Zeker uit het kwalitatieve deel van het onderzoek kan worden geconcludeerd dat wanneer er politiek draagvlak bij de gemeente is voor duidelijke communicatie naar de inwoners en ondernemers, dit helpt om het onderwerp in de organisatie op de agenda te zetten. En daarmee krijgt het onderwerp de benodigde urgentie en aandacht.

   Dat wil echter niet zeggen dat wanneer er politiek draagvlak is, dat dit dan ook automatisch betekent dat er ook **structureel** financiële middelen beschikbaar zijn voor de gemeente om er aan te werken.

3 Belangrijker dan politiek draagvlak blijkt dat de gemeente inziet dat duidelijke communicatie een verantwoordelijkheid is voor de hele gemeente. Dat er integraal door de organisatie aan wordt gewerkt. Met een paar belangrijke aandachtspunten:
   – dat structurele aandacht noodzakelijk is
   – dat het goed werkt als je een projectteam als aanjager aanstelt
   – dat je er stap voor stap aan moet werken, met een punt op de horizon

– dat managers er actief op moeten sturen
– dat duidelijke communicatie meer is dan alleen duidelijke teksten (en dus ook dat je altijd moet blijven kijken naar wie je doelgroep is of aan wie je een brief schrijft)
– dat het een kwestie van lange adem is

3.2 Conclusies op het gebied van behoefte bij gemeenten

4 Er is blijvend behoefte aan meer bewustwording voor en rond dit onderwerp. Men vindt bewustwording cruciaal om medewerkers duidelijker te laten communiceren. Ze moeten begrijpen waarom dit nodig is. Daarom hebben de gemeenten er behoefte aan dat:
- de VNG gemeenten en bestuurders stimuleert dit onderwerp op de agenda te zetten.
- er landelijke aandacht blijft voor het belang van duidelijke overheidscommunicatie.

5 Er is veel vraag naar schrijftrainingen en trainingen voor schrijfcoaches.

6 Er is veel behoefte aan standaard materialen (brieven, webteksten, alinea's, filmpjes etc) en goede voorbeelden. Waarbij het goed is om aan te geven dat:
– huidig bestaand materiaal niet breed bekend is
– juridische teksten, teksten sociaal domein en een aantal nieuwe wetgevingen veel problemen geven.
– het niet uitmaakt wie deze materialen maakt, men wil graag van elkaar leren.
– er rekening gehouden kan worden met speciale wensen zoals stijl van een gemeente.
– er gekeken moet worden of er een convenant-afspraak gemaakt kan worden met systeemleveranciers waarin standaardteksten zijn opgenomen.

7 Dat (beginnende) gemeenten behoefte hebben aan een handreiking die helpt bij het maken van een plan van aanpak

4 Aanbevelingen

De aanbevelingen komen voort uit de conclusies, maar ook uit de ideeën die tijdens de gesprekken (interviews, sessies, klankbordgroep en begeleidingscommissie) zijn geopperd.

Daarbij is waar mogelijk onderscheid gemaakt in aanbevelingen voor VNG, het ministerie van Binnenlandse Zaken en gemeenten. Tegelijkertijd blijkt uit het onderzoek dat dat intensievere samenwerking tussen de VNG, de Direct Duidelijk Brigade van het ministerie van BZK en andere overheden slim is. Er valt veel van elkaar te leren en met elkaar te delen.

4.1 Wat kan de VNG doen?

1 De VNG moet actief uitdragen dat dit onderwerp belangrijk is:
   a. Door (meer) bekendheid te geven aan initiatieven Direct Duidelijk Brigade
   b. Door te laten zien wat VNG zelf doet om duidelijk te communiceren

2 Gemeenten ondersteunen door:
   a. Dit onderwerp onderdeel te laten zijn van het al ingediende projectvoorstel 'aanjaagteam digitale toegankelijkheid' (in dit voorstel wordt dit onderzoek ook al aangekondigd). Hiervoor zal dit projectvoorstel zo nodig in overleg met BZK uitgebreid moeten zodat er ruimte is om:
      – Een handreiking te maken voor gemeenten die in het beginstadium zitten.
      – De ontwikkeling van modellen en standaardteksten. Denk aan duidelijke teksten voor de verkiezingen in maart 2021, brieven sociaal domein omdat daar de pijn het meest gevoeld wordt of rondom nieuwe wetgeving zoals de Omgevingswet.
      – Deze brieven ontsluiten via de kennisbank van VNG Realisatie.
      – Actiever bestaande goede voorbeelden te delen (bijvoorbeeld via gemeenten in beeld).
      – Gemeenten met elkaar in contact brengen, waarbij gebruik wordt gemaakt van de netwerken die er al zijn (denk aan klankbordgroep van dit onderzoek, het G4-netwerk, communicatieadviseurs sociaal domein, netwerk Direct Duidelijk).
   b. Verkennen of het mogelijk is om structureel te werken aan de ontwikkeling van modellen en standaardteksten voor communicatie in het kader van Samen Organiseren. Door generieke content te maken kunnen gemeenten ontzorgd worden en is er efficiëntiewinst te halen.
   c. Maak met een team juristen een aantal goede en (door de VNG) gedragen direct duidelijke voorbeelden of modellen van juridische teksten zoals modelverordeningen en besluiten.

4.2 Wat kan het ministerie van Binnenlandse Zaken/Direct Duidelijk Brigade doen?

1 Ruimte bieden (in tijd en financiën) binnen het project 'aanjaagteam digitale toegankelijkheid' om dit onderwerp bij gemeenten (structureler) op de agenda te krijgen.

2 VNG en gemeenten betrekken bij de aansturing van de Direct Duidelijk Brigade waar dat nu nog vooral een initiatief is van BZK. Verbreed het draagvlak voor deze aanpak door VNG en andere overheden hierbij te betrekken.

3 VNG en gemeenten te betrekken bij de (door)ontwikkeling van diverse activiteiten. Bijvoorbeeld het ontwikkelen van een methode/meetinstrument waarmee gemeenten (en andere overheden) zelf kunnen meten of en hoe ze vooruitgang boeken. Of de inwoners (of klanten van de overheidsdienst) ervaren dat er duidelijker wordt gecommuniceerd.

4 Door met name aandacht te besteden aan de duidelijke communicatie in de keten en bij de grote uitvoeringsorganisaties verenigd in de Manifestgroep.

4.3 Wat kunnen gemeenten nu al doen?

1 Duidelijke communicatie structureel aandacht geven – stap voor stap, met stip op de horizon – en bij voorkeur structurele financiële middelen voor vrij maken.

2 Aansluiting zoeken bij gemeenten waar van te leren valt.

3 Aanhaken bij de projectactiviteiten van het 'aanjaagteam digitale toegankelijkheid' die de VNG gaat uitvoeren.

4 Het onderwerp meenemen in de managementtrainingen.

Bijlage 1 – Gespreksleidraad diepte-interviews

Aanleiding: Het ministerie van Binnenlandse Zaken is gestart met de Direct Duidelijk Brigade die overheidsorganisaties helpt duidelijk te communiceren: Direct Duidelijk. Gemeenten zijn een van de doelgroepen in deze campagne. BZK en VNG willen samen verkennen of bestuurlijke afspraken kunnen helpen om structureel aandacht voor duidelijke overheidscommunicatie bij gemeenten te stimuleren.

BZK wil daarom weten op welke manier gemeenten het beste geholpen zijn. Dit behoefteonderzoek heeft daarom als doel: Inzicht krijgen in de behoeften van gemeenten als het gaat om duidelijke overheidscommunicatie. Op basis daarvan kunnen aanbevelingen worden gedaan op welke wijze de Direct Duidelijk Brigade het beste gemeenten kan ondersteunen.

Kennismaking: Ik begin het gesprek graag met een kort kennismakingsrondje, zodat we weten vanuit welk perspectief iedereen spreekt. Elke afdeling heeft eigen ervaringen en inbreng.

De gesprekken worden geanonimiseerd weergegeven.

Onderstaande vragen zijn bedoeld als gespreksleidraad. Mogelijk hebben jullie relevante informatie die niet zomaar naar boven komt als we strikt deze vragenlijst aanhouden. Geef dat dan vooral aan. Het gesprek zal ook leiden tot vragen van mijn kant die nu vast nog niet in onderstaand lijstje staan.

<u>Algemeen / huidig beleid:</u>
Waarom is volgens jullie duidelijke overheidscommunicatie van belang?
Heeft jullie gemeente een ambitie beschreven als het gaat over duidelijke overheidscommunicatie?
Heeft jullie gemeente beleid op het gebied van duidelijke overheidscommunicatie? Zijn daar ook financiële middelen aan gekoppeld?
Hoe wordt dit beleid uitgevoerd? En welke knelpunten en belemmeringen zijn er in de organisatie om dit beleid uit te voeren?
Waar focussen jullie op? Communicatie naar buiten, naar de inwoners of ook intern gericht, zoals de stukken voor de raad? Waar zou de focus moeten liggen?
Waar staan jullie nu? Hebben jullie dit onderzocht?
En wat betekent dit in de praktijk? Zien jullie ook dat het voordelen oplevert? Welke knelpunten en belemmeringen zijn er in de organisatie om dit beleid uit te voeren?
Merken jullie dat er specifiek of meer problemen zijn als teksten een juridisch aspect hebben?

<u>Welke ondersteuning is al beschikbaar?</u>
Welke initiatieven, producten en infrastructuur kennen jullie te ondersteuning? En gebruiken jullie deze ook? Waarom wel, waarom niet?

Welke initiatieven heeft de gemeente al genomen? Wat ging daarbij goed? Wat ging minder? En waarom?

Aan welke ondersteuning is behoefte?
Hoe zouden jullie ondersteund willen worden? Waar denken jullie dan aan?
Huren jullie zelf ook wel eens in? Bureau's, zzp-ers, LFB?
Hoeveel kost het jullie gemeente om ervoor te zorgen dat er duidelijk wordt gecommuniceerd?
En wat levert het jullie op?
Wat verwachten jullie van BZK? En van de VNG? Is er een voorkeur van wie de ondersteuning komt?
Wat zouden de randvoorwaarden zijn als de ondersteuning er komt? Wat zouden de risico's zijn?

BZK heeft de volgende producten in ontwikkeling, hoe klinkt dat:
Zaken die al dit najaar komen:
1 Ontwikkelen taalapplicatie (zoals Klinkende Taal) en licenties beschikbaar stellen.
2 Hulplijn nav Heerlijk Helder (taaladvies op afstand).
3 Tour door Nederland met Stichting Lezen en Schrijven: hoe kunnen organisaties burgers (ook laaggeletterden) betrekken (dus denk ook aan klantreizen). Stichting ABC doet de digitale variant.

Vanaf 2021
4 Schrijftrainingen (communicatietraining – primair gericht op teksten, maar ook telefonisch, of aan de balie.
5 Plus training schrijfcoach (of taalcoach – naam nog niet besloten)

Beide trainingen worden ontwikkeld voor fysiek en digitaal.

Bijlage 2 – deelnemers interviews en gesprekken

Deelnemers interviews

Leiden (124.899 inwoners / Zuid-Holland)
- Miriam van der Loo, unitleider bestuur en communicatie
- Jacob van Egmond, juridisch medewerker bezwaar en beroep team Vergunningen Openbare Ruimte
- Lara Moerer, beleidsmedewerker dienstverlening
- Petra de Goei, beleidsmedewerker dienstverlening

Leudal (35.681 inwoners / Limburg)
- Olga van de Ven, beleidsmedewerker dienstverlening
- Linda Seegers, kwaliteitsmedewerker afdeling ruimte
- Yvonne Houtakkers, procesregisseur
- Irma Huis in 't Veld, communicatieadviseur

Gemeente Utrecht (352.866 inwoners / Utrecht)
- Pauline Meijer, adviseur bedrijfsvoering en schrijfcoach
- Martine Thijs, projectleider organisatieontwikkeling Ruimte

Gemeente Den Haag (537.833 inwoners, Zuid-Holland)
- Frank Welling, communicatieadviseur
- Monica Rijnenberg Kienhuis
- Judith Vastenburg, domeinmedewerker Stad en bestuur OCW

Gemeente Goeree-Overflakkee (49.611 inwoners, Zuid-Holland)
- Willeke Moerkerk, teamleider externe dienstverlening; burgerzaken, callcenter en communicatie
- Miriam van Heusden, beleidsadviseur publieke dienstverlening
- Debby de Ruijter, communicatieadviseur

Gemeente Haarlemmermeer (154.235 inwoners, Noord-Holland)
- Charlotte Holst, strategisch adviseur dienstverlening
- Muriel Oldekater, Processpecialist Zorg en ondersteuning
- Jacinta de Moor, communicatieadviseur

Gemeente Zundert (8.200 inwoners, Brabant)
- Nienke van Est, communicatieadviseur
- Bulent Acer, beleidsmedewerker EZ
- Ingrid Tjapilon, programmacoördinator Service

Gemeente Heerlen (86.832 inwoners, Limburg)
- Siry Huis in t Veld, beleidsondersteuner burgerzaken
- Jacqueline Waltmans, medewerker bewonersinitiatieven openbare ruimte
- Norbert Kohlen, evenementencoördinator
- Raoul Kleintjes, projectleider lokale inclusie
- Karin van Meelis / buurtregisseur

Deelnemers sessies

Sessie medewerkers klantcontactcentrum, publieksinformatie

Leudal, Olga van de Ven, beleidsmedewerker/adviseur dienstverlening
Horst aan de Maas, Annemiek Lucassen, adviseur dienstverlening
Wijchen, Annemarie Albers, specialist burgerzaken
Oss, Cristel Kerkhof, adviseur dienstverlening
Leidschendam-Voorburg, Dalila van Delft, adviseur dienstverlening

Sessie beleidsmedewerkers, juristen

Capelle aan den IJssel, Clasina Thuijs- van Harten, senior belastingen
Reimerswaal , Marie-Louise Van Zon, Jurist
Velsen, Stephan Pronin, Vergunningverlener

Sessie communicatieadviseurs

Capelle aan den IJssel, Esther van Eeuwijk, communicatiemedewerker
Capelle aan den IJssel, Hennie de Man – Koolwijk, communicatieadviseur
Capelle aan den IJssel, Marloes Broomans, adviseur online communicatie
Den Haag, Lodewijk van Noort, projectleider Direct Duidelijk Den Haag
Doesburg, Josine Groen, communicatieadviseur
Haarlemmermeer, Jacinta de Moor, communicatieadviseur
Maastricht, Petra Limpens, adviseur online communicatie
Nijmegen, Myriam Ruijten, contentmanager
Noordwijk, Ria Weijers, (senior) communicatieadviseur
Velsen, Cindy Thijssen, tekstschrijver
Waddinxveen, Xandra van den Nouland, senior communicatieadviseur
Waddinxveen, Muriel van As, communicatieadviseur
Zundert, Nienke van Est, communicatieadviseur
Zutphen, Astrid Andringa, communicatieadviseur
VNG, Esther Bunnik, hoofd communicatie
Brigitte Wonnink, VNG, communicatieadviseur informatievoorziening Werk en Inkomen

Bijlage 3 – Vragenlijst behoefteonderzoek duidelijke overheidscommunicatie

De Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG) onderzoekt hoe gemeenten geholpen kunnen worden bij duidelijke overheidscommunicatie. Denk daarbij aan eenvoudig te begrijpen brieven, webteksten, formulieren en andere informatie. Met name gericht op inwoners en ondernemers.

Op basis van deze vragenlijst, maar ook interviews, groepsgesprekken wordt een advies geschreven aan de VNG en de Direct Duidelijk Brigade van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK) hoe die ondersteuning er het beste uit kan zien.

Het invullen van de vragenlijst duurt ongeveer 15 minuten. Alvast heel veel dank voor uw tijd. De vragenlijst bestaat uit vijf thema's. De gegevens worden anoniem verwerkt.

Vooraf: in deze vragenlijst spreken we op verschillende plekken over B1-niveau. Daarmee bedoelen we hier eenvoudige overheidscommunicatie die de meeste inwoners en ondernemers begrijpen. Wij zijn ons ervan bewust dat je met schrijven op B1-niveau nog altijd een groep mensen niet bereikt.

Achtergrondvragen

1. Bij welke gemeente werkt u?
   - …

2. Hoeveel inwoners heeft uw gemeente?
   - Minder dan 25.000
   - Tussen de 25.000 en 50.000
   - Tussen de 50.000 en 100.000
   - Meer dan 100.000

3. Op welke afdeling werkt u?
   - Communicatie
   - Klantcontactcentrum / publieksdienstverlening of een afdeling die daar op lijkt
   - Anders, namelijk …

4. Wat is uw functie?
   - Manager
   - Adviseur / beleidsmedewerker
   - Anders, namelijk…

De volgende vragen en stellingen gaan over het huidige beleid van uw gemeente over duidelijke overheidscommunicatie:

5. Heeft uw gemeente beleid vastgesteld over duidelijke communicatie naar inwoners en ondernemers? (meerdere antwoorden mogelijk)
   - Ja, vastgesteld in collegeakkoord
   - Ja, motie aangenomen in de raad
   - Ja, beleid gericht op laaggeletterdheid
   - Ja, beleid gericht op inclusie en/of diversiteit
   - Ja, Direct Duidelijk Deal ondertekend
   - Ja, standaard binnen ons communicatiebeleid
   - Ja, een of meer afdelingen hebben een notitie over duidelijke communicatie ontwikkeld
   - Dit is bij ons in ontwikkeling
   - Nee

6. Is er binnen uw gemeente één specifieke afdeling aangewezen om ervoor te zorgen dat uw gemeente duidelijk communiceert?
   - Ja, de afdeling communicatie
   - Ja, de afdeling klantcontactcentrum, publieksdienstverlening of soortgelijk
   - Ja, een andere afdeling namelijk…
   - Anders, …
   - Nee, wij zijn (op dit moment) niet bezig met duidelijke overheidscommunicatie

7. Tegen welke problemen loopt u aan als u de brieven, formulieren en webteksten wil laten schrijven in duidelijke taal? (vijf antwoorden mogelijk)
   - Er zijn geen problemen
   - Er is gebrek aan bestuurlijk draagvlak
   - Er wordt niet op gestuurd door managers
   - Er is geen plan hoe dit in de gemeente opgestart moet worden
   - Er is onvoldoende bewustzijn van het belang van duidelijke taal
   - Er is te weinig structurele aandacht
   - Er is weerstand bij de beleidsafdelingen
   - Er is weerstand bij de juridische afdelingen
   - Er is weerstand bij de software leverancier
   - Er is te weinig kennis en ervaring met over duidelijke taal
   - Er is onvoldoende capaciteit
   - Er is onvoldoende budget
   - Anders….

8. Welke teksten moeten volgens u op B1-niveau geschreven zijn? (meerdere antwoorden mogelijk)
   - Brieven aan burgers
   - Brieven aan ondernemers
   - Webteksten
   - Webformulieren
   - Verordeningen
   - Beleidsregels
   - Besluiten
   - Kennisgevingen
   - Beleidsnota's en visies

9. Test u de begrijpelijkheid en duidelijkheid van overheidscommunicatie?
   - Ja, met focusgroep(en)
   - Ja, met behulp van een taalapplicatie die test op B1

- Ja, door de inzet van ervaringsdeskundigen
- Nog niet, willen we graag doen
- Nee

10. Stelling: Om duidelijk te communiceren richting inwoners en ondernemers moeten ook de interne beleidsstukken en stukken voor de raad in duidelijke taal (B1) worden geschreven.
    O Helemaal mee eens O Eens O Neutraal O Oneens O Helemaal mee oneens

11. Stelling: Alleen wanneer duidelijke communicatie integraal, door de hele gemeente wordt aangepakt, heeft het een kans van slagen.
    O Helemaal mee eens O Eens O Neutraal O Oneens O Helemaal mee oneens

Nu volgen een paar vragen die betrekking hebben over bewustwording rondom duidelijke communicatie

12. Welke groep medewerkers binnen de gemeente is zich volgens u het **meest bewust** van het feit dat duidelijke communicatie richting inwoners en ondernemers van belang is? (3 antwoorden mogelijk)
    - De mensen die zeer regelmatig direct contact hebben met inwoners en ondernemers
    - De medewerkers bij de afdeling klantcontactcentrum, publieksdienstverlening of soortgelijk
    - Medewerkers afdeling communicatie
    - Juristen
    - Beleidsmedewerkers
    - Bestuurders
    - Managers
    - Iedereen in onze gemeente

13. Welke groep medewerkers binnen de gemeente is zich volgens u het **minst bewust** van het feit dat duidelijke communicatie richting inwoners en ondernemers van belang is? (3 antwoorden mogelijk)
    - De mensen die zeer regelmatig direct contact hebben met inwoners en ondernemers
    - De medewerkers bij de afdeling klantcontactcentrum, publieksdienstverlening of soortgelijk
    - Medewerkers afdeling communicatie
    - Juristen
    - Beleidsmedewerkers
    - Bestuurders
    - Managers
    - Iedereen in onze gemeente

14. Op welke manier wordt in uw gemeente gewerkt aan bewustwording rond het belang van duidelijke overheidscommunicatie?
    - Er is een persoon of (project)team die dit onderwerp structureel aanjaagt
    - Er zijn verschillende projecten en pilots waarbij dit onderwerp aan bod komt
    - Er wordt niet specifiek gewerkt aan bewustwording rond dit onderwerp

15. Stelling: Onze gemeente zet zeer goed in op bewustwording rond dit onderwerp
    O Helemaal mee eens O Eens O Neutraal O Oneens O Helemaal mee oneens

16. De VNG moet bij gemeenten aandringen op het belang van duidelijke communicatie door gemeenten
    O Helemaal mee eens O Eens O Neutraal O Oneens O Helemaal mee oneens

17. Stelling: Het ministerie van BZK moet meer aandacht vragen voor het belang van duidelijke overheidscommunicatie.
    O Helemaal mee eens O Eens O Neutraal O Oneens O Helemaal mee oneens

18. Stelling: er moet wettelijk worden vastgelegd op welk taalniveau de overheid met burgers en ondernemers communiceert.
    O Helemaal mee eens O Eens O Neutraal O Oneens O Helemaal mee oneens

Wilt u uw antwoord toelichten?

Nu volgen een paar vragen in hoeverre u bekend bent met en behoefte heeft aan producten en diensten die kunnen helpen om duidelijk te communiceren richting inwoners en ondernemers.

19. Maakt uw gemeente gebruik van schrijftrainingen voor uw medewerkers?
    - Ja, die geven we zelf
    - Ja, daarvoor huren we externe bureaus in
    - Nee, dat is niet nodig
    - Nee, maar daar is wel behoefte aan
    - Dat weet ik niet

20. Worden in uw gemeente schrijfcoaches (eigen medewerkers die collega's helpen bij het schrijven in duidelijke taal) ingezet?
    - Ja, wij hebben op meerdere afdelingen schrijfcoaches
    - Ja, en dat zouden we willen uitbreiden
    - Nee, dat is niet nodig
    - Nee, maar daar is wel behoefte aan
    - Dat weet ik niet

Veel teksten en onderwerpen zijn voor alle gemeenten hetzelfde. Waar mogelijk ontwikkelt de VNG daar standaardteksten of producten voor.

21. Maakt u gebruik van modellen/standaardbrieven/teksten? (meerdere antwoorden mogelijk)
    - Ja, van leveranciers van informatiesystemen
    - Ja, van KOOP (kennisgevingen en besluiten)
    - Ja, van andere bron namelijk ….
    - Nee

22. Maakt u gebruik van de beschikbare webteksten voor toptaken op B1-niveau van de VNG?
    - Ja, vaak
    - Ja, soms
    - Nee, ik vind deze niet behulpzaam
    - Nee, ik ken deze niet
    - Nog niet, maar daar heb ik wel behoefte aan

Het ministerie van BZK ontwikkelt schrijftrainingen, trainingen voor schrijfcoaches en stelt op termijn behulpzame taalinstrumenten ter beschikking. De VNG wil weten of u behoefte heeft aan andere standaardcommunicatiemiddelen of ondersteuning voor gemeenten.

23. Aan welke (anders dan schrijftrainingen en trainingen voor taalcoaches) communicatiemiddelen of andere wijze van ondersteuning voor gemeenten heeft u behoefte? (3 antwoorden mogelijk)
    - Standaardbrieven en webteksten
    - Standaard beeldbrieven
    - Filmpjes voor social media
    - Opzetten van een gemeentelijk netwerk zodat gemeenten elkaar kunnen inspireren en helpen
    - Maken van een handreiking die helpt bij werken aan bewustwording en aanpak
    - Anders, namelijk

24. Als er standaardinformatie op B1-niveau wordt opgesteld, welke soort documenten en welke onderwerpen moeten dan als eerste worden opgepakt? (open vraag, max 5 bullets)

25. Welke instantie zou standaardinformatie op B1 niveau volgens u moeten opstellen?
    - Direct Duidelijk Brigade
    - VNG
    - Taalunie
    - Stichting Lezen en Schrijven
    - Gezamenlijke inspanning van gemeenten

Nu volgt nog een vraag over de financiële kant van het werken aan duidelijke communicatie door gemeenten.

26. Op welke wijze zet u financiële middelen in voor duidelijke overheidscommunicatie? (meerdere antwoorden mogelijk)
    - Er is structureel budget beschikbaar om aandacht te geven aan dit onderwerp (mogelijkheid om bedrag in te vullen)
    - Er is structureel budget voor schrijftrainingen
    - Er is incidenteel budget voor een campagne
    - Er is incidenteel budget voor schrijftrainingen
    - Afdelingen moeten zelf trainingen financieren
    - Wij zijn dit nog aan het begroten
    - Hiervoor is geen budget vrijgemaakt

27. Heeft u naar aanleiding van deze enquête nog vragen of opmerkingen?

28. Mogen wij contact met u opnemen om de resultaten af te stemmen?

29. Zo ja, wat zijn uw contactgegevens?

Vereniging van
Nederlandse Gemeenten
Realisatie

Nassaulaan 12
2514 JS Den Haag
+31 70 373 80 08
realisatie@vng.nl

December 2020

vngrealisatie.nl