

# Wind er geen doekjes om maar zeg waar het op staat.

**De kansengelijkheid in Nederland neemt al jaren toe.** Uit recentelijk onderzoek blijkt dat 30 procent van de Nederlanders moeite heeft met teksten van de overheid (Monitor Begrijpelijkheid Overheidsteksten, 2023). Dit zijn niet alleen mensen met lage taal- en digivaardigheden maar ook mensen met een beperking, niet-Nederlandse achtergrond of met een lager IQ. Onduidelijke communicatie betekent dat de boodschap niet of slechts gedeeltelijk overkomt waardoor mensen de brief naast zich neerleggen, deze vergeten en dus niet of te laat in actie komen.

Andere mensen gaan juist bellen als zij de communicatie niet begrijpen, iets wat de overheid tijd en geld kost en als onwenselijk wordt gezien. Bovendien bereik je door het gebruik van onnodig moeilijke woorden en zinnen minder mensen, weten mensen niet wat hun rechten en plichten zijn en neemt het vertrouwen in de overheid af. Dit is een onwenselijke situatie voor allemaal.

In het project 'Nu begrijp ik je en doe ik mee' onderzoeken onderzoekers van het Lectoraat Klantenperspectief in Ondersteuning en Zorg van hogeschool Windesheim in Almere hoe de schriftelijke communicatie vanuit de gemeente verbeterd kan worden. Zij hebben mensen die brieven van de gemeente hebben ontvangen gevraagd om brieven mee te nemen en deze met de onderzoekers te bespreken. Dit leverde enorm veel bruikbare input op voor de co-creatie sessies waarin inwoners en professionals samen werken aan het verbeteren van deze communicatie. Door te kijken vanuit het perspectief van de ontvangende partij, de inwoners van de gemeente, kwamen we tot belangrijke inzichten:

## **Boodschappen bereiken de inwoners niet**

- Brieven bevatten te veel tekst, bevatten veel vakjargon en zijn geschreven op een te hoog taalniveau (hoger dan B1) met als gevolg dat inwoners de brief niet (kunnen) lezen.
- 'Wind er geen doekjes om maar zeg waar het op staat. Wees duidelijk en gebruik geen moeilijke en wollige taal.'
- Het begrijpen van een brief is nauw verbonden met het begrip van het systeem: 'Zonder kennis van het systeem en hoe de dingen in Nederland werken, kan ik niet verder.'

## **Mensen weten dat ze iets moeten doen maar niet precies wat en hoe**

- Het niet weten wat en hoe je iets moet regelen veroorzaakt stress. Veel mensen doen een beroep op hun sociaal netwerk maar deze mensen zijn niet altijd beschikbaar.
- Veel mensen zijn nog niet digitaal vaardig terwijl zij steeds vaker zaken digitaal moeten regelen en de systemen steeds ingewikkelder worden.
- 'Wat is een e-formulier? Of een e-herkenning? Er zijn mensen die dit niet weten.'

## **Mensen reageren op brieven vanuit hun gevoel**

- Vaak hebben mensen het gevoel dat er geen rekening wordt gehouden met hun situatie. Zij missen empathie wanneer zij in een moeilijke situatie verkeren.
- Interviewer: 'Wat zou het verschil maken?' Inwoner: 'Meer begrip. Dat mis ik nu.'
- Het taboe op laaggeletterdheid is nog steeds groot. Mensen ervaren schaamte en vinden het lastig om hulp te vragen.

De gevolgen van de genoemde knelpunten zijn dat mensen niet in actie komen. Zo maken zij bijvoorbeeld geen aanspraak op bepaalde vergoedingen, betalen zij boetes niet of maken zij geen afspraak omdat zij niet weten hoe je een digitale afspraak maakt.

## Wat helpt?

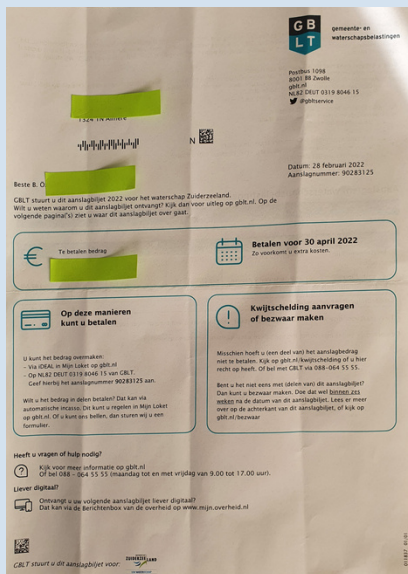
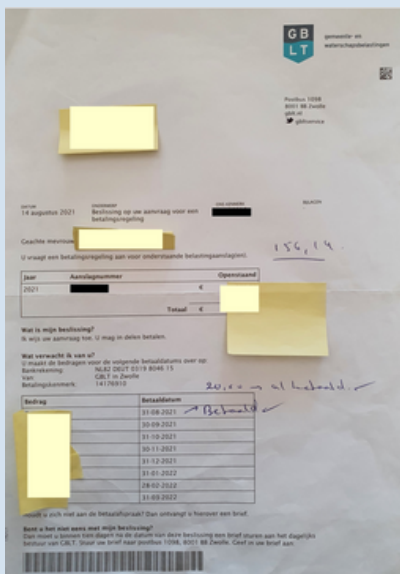
We zien dat niet alleen de moeilijke, vaak wollige taal bepalend is voor het begrijpen van schriftelijke communicatie, maar dat ook juist de manier waarop de boodschappen worden overgebracht en het gevoel dat dat oproept van belang is bij het verwerken van deze informatie. Hiernaast zien we dat de kennis van het systeem een bepalende factor is. Tijdens de bijeenkomsten met inwoners en professionals werd duidelijk hoezeer hun werelden verschillen en op afstand van elkaar staan. Professionals zijn gebonden aan wetten, regels en systemen maar staan ervoor open en laten zien dat ze de brieven wel kunnen veranderen in begrijpelijke en meer toegankelijke taal. Zij merken op dat het noodzakelijk is brieven of andere vormen van communicatie dusdanig uitnodigend te maken dat mensen hulp durven te vragen. In het verbeteren van de schriftelijke communicatie zeggen de inwoners allemaal hetzelfde wat neerkomt op:

# Verplaats je in de mensen waarvoor je de brief schrijft.

Een voorbeeld van een beter leesbare brief:

aug. 2021

feb. 2022



## Referenties

Monitor Begrijpelijkheid overheidsteksten 2022 - Taalunie.

(n.d.). <https://taalunie.org/publicaties/218/monitor-begrijpelijkheid-overheidsteksten-2022>