

Kay Bemelen
Brigadeleider
Direct Duidelijk



“Een groot deel van de Nederlanders begrijpt **overheidscommunicatie** niet. Of niet direct.”

DAT IS VOOR MIJ ONBEGRIJPELIJK!

Een lezer die googelt naar de betekenis van woorden die hij las in een ‘persoonlijke’ mail.
Een lezer die een familielid inschakelt om een aanvraagformulier correct in te vullen.
Een lezer die een beschikking 3 keer leest en dán pas valt het kwartje.
Een lezer die vanwege een onbegrijpelijk epistel zijn recht op hulp in de huishouding aan zich voorbij laat gaan.

Deze dingen gebeuren. Dagelijks. Natuurlijk doen de zenders van overheidscommunicatie zoals gemeenten, provincies, waterschappen of andere overheidsorganisaties, dit niet expres. “Het is absoluut zo dat ambtenaren heel graag begrijpelijk willen communiceren”, zegt brigadeleider Direct Duidelijk Kay Bemelen. “Het is gewoon niet altijd gemakkelijk om ingewikkelde boodschappen duidelijk over te brengen”. Daarom zette staatssecretaris Knops heldere overheidscommunicatie een jaar geleden heel hoog op de agenda. En daar is Kay maar wat blij mee. Ik ga met hem in gesprek over zijn missie en hoe hij denkt deze te bereiken.

Een interview met Kay Bemelen. Door Mascha van Zwieten.

Je bent geen taalfetisjist. Je hebt geen achtergrond in communicatie. Toch ontferm jij je nu over direct duidelijke overheidscommunicatie. Leg eens uit ...

“Het klopt wat je zegt. Ik heb geen talige achtergrond. En ik heb eerlijk gezegd ook geen specifieke passie voor heldere communicatie. Ik heb wel passie voor maatschappelijke vraagstukken en voor mensen. Maar waar ik me, zolang als ik me kan herinneren enorm van bewust ben, is dat mensen (gelukkig) niet gelijk zijn, maar wel degelijk gelijkwaardig zijn. De een is nu eenmaal geboren met heel andere talenten dan de ander. En daar moet je rekening mee houden. Anders heeft de een pech en de ander niet. Als je kijkt naar overheidscommunicatie, gaat dat helaas nog niet goed. En daar maak ik me druk om. Daarom heb ik besloten om mijn werkuren enkel aan maatschappelijke activiteiten te besteden. Als je het zó bekijkt, zit deze rol van brigadeleider van Direct Duidelijk van het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties mij als gegoten. Ik vind dat het zo zou moeten zijn dat iedere Nederlander weet wat zijn rechten en plichten zijn. Want als je het mij vraagt, is dát in feite de essentie van overheidscommunicatie.”

Helemaal mee eens. Wat kan het gevolg voor een burger zijn als zijn rechten en plichten niet direct duidelijk voor hem zijn?

“Om meteen maar een schrijnend gevolg te noemen: mensen die voorzieningen mislopen. Er zijn veel Nederlanders voor wie financiële voorzieningen noodzakelijk zijn. Om bijvoorbeeld zelfstandig te kunnen wonen. En die er ook voor in aanmerking komen. Maar lang niet al die mensen weten dat. Of ze weten het wel, maar ze weten niet *hoe* ze ervoor zorgen dat zij dat geld of die hulp of wat dan ook krijgen. Want in dat laatste geval: ‘weten is nog geen doen’. Dit soort situaties ontstaat regelmatig doordat er onduidelijk over wordt gecommuniceerd. Dat kan en moet beter. Zeker in een tijd van digitalisering, waar de afstand tussen mensen onderling en burgers tot overheid gevoelsmatig alleen maar groter wordt. Uiteindelijk is het doel dat iedereen in Nederland (ook digitaal) mee kan doen!”

“Iedereen moet weten wat zijn of haar rechten en plichten zijn. Dát is in feite de essentie van overheidscommunicatie.”

Wat zijn de uitdagingen precies voor ambtenaren als we het hebben over helder communiceren?

“Ambtenaren willen wel helder communiceren. Daar ligt het niet aan. Ze weten dat het duidelijker kan. Anders. Beter. Het gaat erom *hoe* ze dat dan moeten doen. Dat blijkt uit een uitgebreid onderzoek onder ambtenaren. We hebben in het begin vooral ingezet op bewustwording. Als je ambtenaren vraagt wat de volgende stap moet zijn, iets wat we ook gevraagd hebben, dan is het antwoord: we willen concrete handvatten. Praktische hulp bij het verbeteren van onze teksten en andere vormen van communicatie.”

Dus echt ‘on the job’ coachen. Dan is de Direct Duidelijk Taalhulplijn een van die praktische hulpmiddelen zeker?

“Precies. Natuurlijk wilde ik met mijn collega’s het liefst het land in, zoveel mogelijk overheidsinstanties bezoeken. Praten met ambtenaren en lokaal workshops geven en inspireren. Maar sinds het coronavirus is uitgebroken, kan dat natuurlijk niet. Daarom zochten we naar een digitaal alternatief om toch aan de behoeften van ambtenaren te voldoen. Zo kwamen we op het idee van een telefoonnummer dat je belt als je een taalvraag hebt. En dat kunnen allerlei vragen zijn.”

Oké, dus die telefoon moet roodgloeiend staan. Wat wil je zeggen tegen de ambtenaren om daarvoor te zorgen?

“Lieve collega-ambtenaar, schroom niet te bellen als je hulp nodig hebt. Een club taalexperts is iedere werkdag beschikbaar om alle taalvragen te beantwoorden waar jij tegenaan loopt in je dagelijkse werk. De taalexperts kunnen je bijvoorbeeld helpen bij die mail waarin je een besluit juridisch onderbouwt. Bij die negatieve boodschap die je moet brengen en moet uitleggen. Bij die ingewikkelde procedure die je helder op een rij wilt zetten. Bij de vraag over hoe je jouw inhoud moet structureren in die ene tekst. Maar ze kunnen je ook antwoord geven op de vraag óf jouw boodschappen wel allemaal relevant zijn om op te schrijven of te vertellen. En ze helpen je zelfs graag wanneer je twijfelt over een d of een t. Kortom: je kunt met alle communicatievragen waar je zelf het antwoord niet op hebt bij de taalexperts terecht!”

Ambtenaren worden dus goed op weg geholpen, maar ze moeten het vervolgens nog wel zelf doen. De taalexperts herschrijven hun teksten bijvoorbeeld niet?

“Klopt. De taalexperts gaan geen teksten redigeren of herschrijven. Ze geven praktische tips en lichten toe. En dat is het interessante eraan. Het leereffect van deze taal hulplijn is groot. Want het advies of het antwoord levert niet alleen een oplossing voor de ambtenaar voor die ene specifieke taalvraag op dat moment in die situatie. Nee, hij is ook geholpen als die situatie zich weer voordoet. En het mooiste zou zijn als hij zijn collega’s weer met die kennis en inzichten inspireert.”

*“Stel je vraag. Leer ervan. Neem het mee.
En geef het door.”*

Dus ... de ambtenaar kan er alleen maar nog wijzer van worden. En zijn lezers blijer.

“Precies. En er zitten meer voordelen aan voor de ambtenaar hoor. Hij zal uiteindelijk minder vragen krijgen van zijn lezers via de mail of telefoon. Omdat zijn teksten of gesprekken duidelijker zijn. Ook leveren heldere juridische teksten dan minder juridisch gedoe op, want de onderbouwingen zijn zo klaar als een klontje. Misschien volgen er zelfs reacties van lezers in de trant van ‘wauw, wat een fijne heldere reactie!’. Als je duidelijker communiceert, denk ik ook dat het je werk leuker maakt. Het doet meer beseffen waarom het zo leuk is om voor de overheid te werken.”

De taalhulplijn helpt ambtenaren dus duurzaam beter te schrijven. Tegelijkertijd krijgen jullie ook inzicht in de uitdagingen die er zichtbaar liggen binnen de overheidsinstellingen.

“Die inzichten gaan we ook benutten. Natuurlijk is het absoluut niet het idee dat we zo het werk van de ambtenaar controleren. Dat vind ik wel belangrijk om erbij te zeggen. En er is ook zeker geen sprake van een ‘black box’. Nee, de vragen van ambtenaren geven ons juist inzicht in de communicatiethema’s waar zij de meeste moeilijkheden mee ervaren. En daar bedenken wij dan weer gezamenlijk met die ambtenaren nieuwe hulpmiddelen voor. Om zo nog dichter bij duidelijke overheidscommunicatie te komen. Denk aan specifieke trainingen voor ambtenaren. Het opleiden van coaches binnen overheidsorganisaties. En natuurlijk hebben wij of het communicatiebureau waar we mee samenwerken niet alle wijsheid in pacht, dus willen we ook testpanels inzetten. De burger zelf kan het beste beoordelen of de taal echt helder is. De tekst of het gesprek echt persoonlijk is. Of een boodschap volledig is. Via het juiste communicatiemiddel of –kanaal is verspreid. Na de Taalhulplijn stoppen we dus nog niet met het helpen van de ambtenaar.”

“Van een ‘black box’ is geen sprake.”

Het is een taalhulplijn, maar duidelijke overheidscommunicatie heeft toch niet alleen met taal te maken?

“Nee, zeker niet. Feit blijft wel dat goede schrijfvaardigheden een voorwaarde zijn om goed te kunnen communiceren. Maar ook interne processen kunnen boosdoeners zijn. Dat kom ik regelmatig tegen. Een voorbeeld: de klantenservice van een organisatie moet optimaal bereikbaar blijven. Daarom besluit de organisatie dat een klant niet in 1x alle informatie krijgt. Maar dat ze die informatie verspreidt over bijvoorbeeld 3 brieven. Want dat levert minder vragen op hetzelfde moment op. Tja, dit soort ‘oplossingen’ ben ik regelmatig tegengekomen.

En om daar nog een schepje bovenop te doen ... als blijkt dat een proces, zoals in dit geval, de oorzaak is van onduidelijke communicatie, dan zie je dat er vaak een nieuw proces binnen die niet goed functionerende processen als oplossing wordt aanbevolen. Begin weer even van voren af aan, zou ik zeggen. Bekijk de situatie met een frisse blik.”

Die oorzaken zijn natuurlijk niet op te lossen met een taalhulplijn?

“Klopt. Net als lange hiërarchische lijnen waarlangs teksten soms moeten. Daar worden teksten vaak ook niet beter van. Van die manager wat extra ballast. Van die afdeling nog wat extra zinnen. Uit die hoek nog een toevoeging. Zo, iedereen binnen de organisatie is ingedeekt. Allemaal goed bedoelde bureaucratie ... en weg is de essentie voor de lezer. Het is heel simpel: een lezer wil gewoon antwoord op zijn vragen. Komt hij in aanmerking voor die toeslag? Zo ja, hoe regelt hij dat? Zo nee, waarom niet?”

“Goed bedoelde bureaucratie ... en weg is de essentie voor de lezer!”

Het liefste wil jij in iedere overheidsorganisatie een ‘aanzwengelaar’, zei je. Volgens mij is dat geen officieel Nederlands woord? ;-) Wat bedoel je ermee?

“Haha ... Met een aanzwengelaar bedoel ik iemand die duidelijke taal binnen een organisatie op de kaart zet. En ook op de kaart houdt. Want dat is onmisbaar als je duurzaam duidelijk wilt communiceren. Als het blijft bij een paar afdelingen opleiden. Een checklist hier. En een coach daar. Dan is dat een mooie stap. Maar het is niet genoeg. Er moet iemand in de organisatie zijn die continu de collega’s aanzwengelt om helder te communiceren. Iemand met een scherpe pen, enthousiasme en een lange adem. Dan is hij of zij een echte ambassadeur voor begrijpelijke communicatie. En alleen met zo iemand werkt het. Zo heb ik in veel overheidsorganisaties, weliswaar clichématig, de olievlek zien verspreiden. Fantastisch. En dat begint bij zo’n aanzwengelaar. Zo’n ‘held’ of ‘heldin’, moet ik zeggen. Ja, dát is misschien het juiste woord.”

Ik begrijp direct wat je bedoelt, Kay!