

Fotograaf Marieke Odekerken



Betteke van Ruler

Betteke van Ruler is emeritus hoogleraar communicatiemanagement en medeoprichter van de Van Ruler Academy. Zij schrijft boeken voor communicatieprofessionals en verzorgt trainingen en in-company trajecten daarover.

De mens centraal

Alle organisaties hebben tegenwoordig in hun organisatievisie staan dat zij hun klanten, leden, patiënten, huurders – dus de personen voor wie ze het allemaal doen – centraal stellen. Dat geldt voor al hun dienstverlening maar natuurlijk ook voor hun communicatie. Ik zie dat veel van onze organisaties daar ontzettend mee worstelen. Gelukkig wordt er op allerlei plaatsen kennis ontwikkeld waar iedereen haar voordeel mee kan doen.

De communicatietheorie laat zien dat communicatie die niet past bij degene naar of met wie de organisatie wil communiceren, in het beste geval leidt tot blindgang. Maar veel vaker leidt het tot eindeloze telefoontjes naar het klantcontactcentrum of tot geestelijk afhaken en cynisme. Soms is de onduidelijkheid bedoeld, omdat het beleid niet af is of er teveel heren tegelijk moeten worden bediend. Vaker is het onbedoeld, domweg omdat we onszelf teveel als uitgangspunt nemen en vergeten dat de ander minder communicatievermogen heeft of heel andere behoeftes aan communicatie heeft.

Direct Duidelijk

In 2018 startten het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties en de Nederlandse Taalunie met de campagne Direct Duidelijk met als doel om onduidelijke overheidstaal aan te pakken. Veel gemeenten doen inmiddels mee aan dit initiatief en hebben zich via een Direct-Duidelijk-Deal verplicht hun communicatie te verbeteren. Direct Duidelijk is niet meer een aparte campagne maar nu structureel onderdeel van Gebruiker Centraal. Dat is een onafhankelijke gesubsidieerde community voor professionals die bezig zijn met de (online) dienstverlening van de overheid. Op hun website staan heel veel tips.

Basisprincipes voor duidelijke communicatie

De Direct Duidelijk-campagne is sterk gericht op schriftelijke communicatie, met name via brieven. Er zijn vier basisprincipes waaraan direct duidelijke communicatie moet voldoen:

- Communicatie die rekening houdt met wat de lezer verwacht en al weet over het onderwerp
- Communicatie die persoonlijk is waardoor de lezer zich eerder aangesproken zal voelen
- Communicatie waarin zo helder mogelijk wordt opgeschreven wat je bedoelt door gebruik van begrijpelijke woorden en eenvoudige zinnen
- Communicatie waarin tekst wordt ondersteund door beeld

Er loopt op het ogenblik een serie webinars (de Direct Duidelijk Tour) waarin veel tips worden gegeven hoe je kunt komen tot duidelijker overheidscommunicatie. Wie de nieuwsbrieven van Renata Verloop volgt, weet er alles van.

De mens nog meer centraal

Hoe nuttig de Direct Duidelijk-campagne ook is, het gaat vooral over verbetering van de communicatie vanuit de overheid op de momenten waarop de overheid ons iets wil laten weten. Het initiatief tot communicatie komt voort uit nieuw of aangepast beleid en nieuwe regels. Er is nog een ander programma dat zich bezighoudt met verbetering van de overheidscommunicatie, dat erop is gericht dat overheden hun dienstverlenende communicatie baseren op wat mensen zelf graag willen als zij contact hebben met overheidsinstanties. Dat is het programma Mens Centraal. Hun aanbevelingen voor goede communicatie zijn gebaseerd op onderzoek naar levensgebeurtenissen waarin burgers contact nodig hebben met instanties.

Waar staat jouw organisatie?

Het programma Mens Centraal nodigt iedere organisatie graag uit om zelf onderzoek te doen naar de vraag hoe centraal de mens (burgers, patiënten etc.) in de eigen organisatie staat door zeven vragen te stellen:

- Houdt [naam organisatie] rekening met mijn situatie?
- Zorgt [naam organisatie] dat ik overzicht heb over wat ik moet regelen?
- Begrijp ik wat ik zelf moet regelen met [naam

Overheidsbrede principes voor communicatie en dienstverlening

Principes	Als burger...	Als overheidsorganisatie zorgen we daarom dat...
1. Passend	... is het contact met de overheid voor mij relevant, qua timing, inhoud en/of vorm, ongeacht welk kanaal ik kies.	... de mens centraal staat, dat we anticiperen op hun verschillen. We handelen empatisch en durven uitzonderingen te maken waar dit nodig en toelaatbaar is. We houden zoveel mogelijk rekening met de burger die minder zelfredzaam is.
2. Overzichtelijk	... voel ik me goed geholpen en weet ik wat ik zelf moet doen en heb ik inzicht en overzicht over mijn zaken met de overheid. Mijn contact met de overheid verloopt zonder zorgen.	... we duidelijk en vindbaar zijn en logische, gebruiksvriendelijke informatie en dienstverlening bieden, waarbij we gebruikmaken van de reeds beschikbare gegevens.
3. Betrouwbaar	... vertrouw ik erop dat de overheid mij juist informeert en de afspraken nakomt, en dat de overheid zorgvuldig omgaat met mijn gegevens. Ik heb invloed op met wie en wanneer mijn gegevens gedeeld worden.	... we betrouwbare en veilige informatie en dienstverlening bieden en de gegevens en privacy van de burger beschermen. We zijn als overheid consistent.
4. Respectvol	... ervaar ik in het contact met de overheid dat er rekening wordt gehouden met mij en mijn leefwereld. Ik hou zelf ook rekening met de overheid door mij actief op de hoogte te stellen van wat er van mij wordt verwacht.	... we de burger kennen en betrekken en kennis met elkaar delen. We stellen zoveel mogelijk informatie ter beschikking en maken onze diensten zodanig, dat de burger zelfredzaam kan zijn in het regelen van zaken met de overheid.
5. Eigentijds	... kan ik contact hebben met de overheid op een voor mij bekende wijze die past bij de huidige tijd, bij voorkeur zoals ik dat ook kan bij niet-overheidsorganisaties.	... we tijdig inspelen op ontwikkelingen in de samenleving en (digitale) technologie en zorgen dat deze op elkaar aansluiten. We kiezen zoveel mogelijk voor efficiënte, overheidsbrede standaarden en voorzieningen.

organisatie]

- Krijg ik informatie van [naam organisatie] op het moment dat ik het nodig heb?
- Verloopt mijn contact met [naam organisatie] zonder zorgen?
- Is de informatie van [naam organisatie] op mij van toepassing?
- Voel ik me goed geholpen door [naam organisatie]?

Zij roepen iedereen op dit onderzoek te doen en de resultaten met hen te delen zodat er een steeds beter beeld ontstaat van de behoeften die mensen hebben als zij contact moeten hebben met instanties.

Basisprincipes voor dienstverlenende communicatie

Veel overheidsorganisaties hebben een set aan principes ontwikkeld die leidend zijn voor hun

dienstverlenende communicatie maar die zijn niet eenduidig. Het programma Mens Centraal heeft daarom in 2020 een eenduidige set principes ontwikkeld die door alle overheidsorganisaties kan worden gebruikt. Om ze te laten aansluiten op de leefwerelden van mensen zijn ze zowel vanuit de burger als vanuit de overheidsorganisatie geformuleerd (zie kader).

Verdere ontwikkeling

De medewerkers van het programma Mens Centraal hebben de afgelopen twee jaar gesprekken gevoerd met balie-medewerkers, beleidsmedewerkers, communicatieadviseurs en personeelsadviseurs om de principes aan te vullen met praktische voorbeelden en uitleg voor gebruik in de praktijk. De basisprincipes zijn dan ook een levend document. Het programma Mens Centraal eindigt binnen-

kort maar het gedachtegoed, de werkwijze en de ontwikkelde methode gaan verder. Op 8 september is er een laatste congres van dit programma waarin de lessen van de afgelopen jaren centraal staan en er aandacht is voor de officiële overdracht van alle kennis die is opgedaan. Kijk op www.programmamenscentraal.nl voor meer informatie over het congres en de kennis die in de afgelopen jaren is ontwikkeld.

Hopelijk helpen beide initiatieven om de communicatie steeds verder te verbeteren. Dat geldt niet alleen voor overheidsorganisaties maar evengoed voor alle andere organisaties die contact hebben met patiënten, leden, studenten en noem maar op. Al deze nieuwe kennis kan ons allemaal verder helpen.