

Heerlijk heldere brieven

Stapels brieven in de la. Wachten op de buurvrouw voor uitleg. Onbegrip aan de telefoon. Van het kastje naar de muur. Voor sommige mensen vormen onze brieven een enorm obstakel. Ze zijn lang, er staan moeilijke woorden in en soms is het onduidelijk wat mensen nu moeten of mogen. En dat geldt niet alleen voor laaggeletterden.

Daarom werken we samen met Hogeschool Windesheim aan het project 'Nu begrijp ik je en doe ik mee'. Met Jeanet van de Korput en Lalash Tahir van het Lectoraat Klantenperspectief in Ondersteuning en Zorg onderzoeken we hoe we onze brieven kunnen verbeteren. Zodat de boodschap goed overkomt en inwoners weten wat en hoe zij iets moeten doen.

Werkwijze

Voor dit onderzoek namen we een brief over leerlingenvervoer onder de loep. Er waren 5 bijeenkomsten:

- 2 met professionals; beleidsmakers, uitvoerenden, communicatieadviseurs, een jurist en een vormgever,
- 2 met inwoners; willekeurig geselecteerd uit een groep die de brief eerder had ontvangen,
- 1 met alle betrokkenen.

Iedereen bekeek de brief nauwkeurig en lette op taal, begrijpelijkheid, meelevendheid, actiepunten en hoe de brief eruitzag. De verbeterde versie van de ouders en die van de professionals zijn naast elkaar gelegd en in 1 brief verwerkt.

Voordelen

De inwoners voelden zich gehoord en wilden graag meedenken over het verbeteren van brief. Een brief van de overheid kan stress en andere emoties oproepen, vooral als het gaat om kinderen in een kwetsbare positie. Bij de discussies vonden de ouders dat de brief rommelig en afstandelijk overkwam. Ze vroegen om meer begrip van de gemeente voor hun situatie. En ze kregen meer begrip voor de professionals, die uitlegden hoe sommige teksten tot stand waren gekomen. De inwoners waardeerden het dat we ervoor openstaan duidelijker te schrijven en naar ze te luisteren.

Leerpunt

De onderzoekers van Windesheim zagen tijdens de bijeenkomsten met inwoners en professional hoe zeer hun werelden verschillen en de afstand tussen burger en professional groot is. Maar ook dat die overbrugd kan worden. Zo zien we dat professionals gebonden zijn aan wetten en regels, maar ook laten zien dat verandering mogelijk is richting een meer begrijpelijke en toegankelijke taal.

De belangrijkste les? Verplaats je in de mensen waarvoor je de brief schrijft. Het is nodig dat professionals en inwoners elkaar ontmoeten en vaker spreken. Hierdoor ontstaat er meer begrip voor elkaar en vertrouwen in de lokale overheid. Ook zijn professionals eerder bereid stappen te zetten om boodschappen duidelijker over te brengen.