

► Ruim dertig procent heeft moeite met teksten

Overheidsbrieven blijven voor velen zeer onbegrijpelijk

Lange zinnen, vaktermen of een te grote hoeveelheid aan informatie. Zeker dertig procent van de mensen vindt het lastig om teksten van de overheid te begrijpen.

Jeffrey Stevens

Utrecht

Een inwoner met een smalle beurs vroeg om kwijtschelding van de Waterschapsbelasting. Na enige tijd kwam de reactie op dat verzoek. „Uw verzoek om kwijtschelding is beoordeeld aan de hand van de kwijtscheldingsregeling zoals bedoeld in artikel 26 van de Invorderingswet 1990, nader uitgewerkt in de Uitvoeringsregeling Invorderingswet 1990.”

Pas na enkele zinnen over de gevulde procedure bracht de ambtenaar het verlossende nieuws. „Op grond van persoonlijke en financiële omstandigheden die zijn gebleken uit de door u verstrekte gegevens heb ik besloten uw verzoek om kwijtschelding toe te kennen en volledige kwijtschelding te verlenen.”

Het is één van de situaties die onderzoekers van de Universiteit Utrecht en de HAN University of Applied Sciences tegenkwamen in hun onderzoek naar overheidsteksten over betalen of zorg. Zeker dertig procent van de mensen heeft hier moeite mee, zo concludeerden ze.

Hevige emoties

De wetenschappers analyseerden per thema 120 teksten, aangeleverd door 78 overheidsorganisaties. Bij teksten over betalen geldt dat de lezer - ongeacht de moeilijkheid - wel begrijpt wat de noodzakelijke vervolgactie is. Al leiden voor-



▲ Onderzoek naar toegankelijkheid van teksten. FOTO ANP

waarden van een betalingsregeling en waarschuwingen over wanbetaling tot hevige emoties.

Teksten over de gezondheidszorg zetten de lezer vaker op het verkeerde been. Dan gaat het bijvoorbeeld om brieven over de aanvraag van een Persoonsgeboden Budget (PGB). Minstens de helft van de lezers vindt het moeilijk om te benoemen wat de juiste vervolgactie is.

Het onderwerp staat hoog op de agenda bij de lokale overheid. Gemeente Wijk bij Duurstede is één van de ondertekenaars van de Direct Duidelijk Deal, een intentieverklaring van organisaties die beloven om te werken aan begrijpelijke communicatie. „Sinds drie jaar zijn wij actief bezig om onze standaardbrieven op B1-niveau te brengen”, zegt woordvoerder Saskia Kuijpers. B1 staat voor eenvoudig Nederlands.

„Een aantal van onze collega's heeft een training gevolgd zodat ze

anderen binnen de organisatie kunnen helpen met helder schrijven. Daarnaast hebben we een B1-expert in huis die regelmatig helpt met het herschrijven van brieven en teksten voor de website en sociale media.” Een extern onderzoeksbureau toetst de site van de gemeente binnenkort op de mate van toegankelijkheid.

Ook de gemeente Nieuwegein doet mee aan de deal. Onlangs nog werd de toegankelijkheid van de gemeentewebsite getoetst. „Daar kwamen nog wat verbeterpunten uit”, reageert een woordvoerder. „De formulieren op de site zijn veelal niet op B1-niveau en daardoor niet zo gebruiksvriendelijk. Het verbeteren daarvan heeft onze doorlopende aandacht.”

Meldpunt vage teksten

Het Utrechtse stadsbestuur vraagt inwoners om vage teksten te melden. Dat kan via de speciale 'datkanbeter'-mailbox. Dat leidt maandelijks tot ongeveer twee voorbeelden. Teksten op de gemeentewebsite worden in zo eenvoudig mogelijk Nederlands geschreven. „De redactie van de website bewaakt dit. Taalniveau B1 geldt ook zoveel mogelijk voor brieven, wijkberichten en formulieren”, vertelt een woordvoerder. Ambtenaren kunnen hun teksten laten toetsen door een schrijfcoach of een lezerspanel.

De onderzoekers van de toegankelijkheidsmonitor adviseren om vaktermen te vermijden. Als dat niet kan, moet de auteur de betekenis uitleggen. Een andere aanbeveling luidt: zeg wat je werkelijk bedoelt. Schrijf dus niet: „U krijgt een woonvoorziening”, maar schrijf: „U krijgt een traplift.”

ABEL TASMANSTRAAT ZATERDAG 25 MAART,



‘Hier hebben ze nog een gewone kassa’

UTRECHT

Bouw 38 woningen gaat volgens gemeente door

Bewoners van de Utrechtse binnenstad die vechten tegen ‘een monster van 15 meter hoog’ achter hun woningen, schieten weinig op met een uitspraak van de Raad van State waarin ze deels in het gelijk zijn gesteld. De gemeente gaat een nieuw bestemmingsplan maken waardoor de nieuwbouw alsnog door kan gaan.

De Utrechtse politiek besloot al meer dan twintig jaar geleden dat op de

plek van drukkerij Abels huizen mogen komen. Het plan voor 38 woningen met een gemeenschappelijke binnentuin is onlangs uitgewerkt. Omwonenden vechten het bouwplan aan bij de Raad van State.

De buurt voerde meerdere bezwaren aan, uiteenlopend van gebrek aan inspraak tot geluidsoverlast. De omwonenden kregen op één punt gelijk. De gemeente heeft volgens de Raad van State verzuimd elf extra parkeerplaatsen in het uit-

werkingsplan op te nemen. Het bestemmingsplan voor de binnenstad schrijft dit wel voor.

De gemeente is van mening dat de bestaande parkeerplekken in het gebied voldoende zijn. In het uitwerkingsplan waren bewust geen extra parkeerplekken opgenomen omdat Utrecht de binnenstad autoluw wil maken en autogebruik wil ontmoedigen.

De recente uitspraak van de Raad van State betekent niet dat de bouw van de 38 woningen van

de baan is, zegt een gemeentewoordvoerder. Utrecht past nu het bestemmingsplan voor de binnenstad zodanig aan dat voor de bouw aan de Strosteege geen extra parkeerplaatsen hoeven te worden aangelegd.

De Strosteege (en directe omgeving) wacht de komende jaren een metamorfose. Niet alleen de voormalige drukkerij wordt gesloopt. Parkeergarage Springweg gaat in 2028 tegen de vlakke en maakt plaats voor woningbouw en groen.



▲ De Strosteege met op de voorgrond drukkerij Abels, die plaats moet maken voor nieuwbouw. FOTO ANGELIEK DE JONGE