

AH 2135
2009Z03830

Antwoord van staatssecretaris Bijleveld-Schouten (Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties) (ontvangen 30 maart 2009)

1

Heeft u kennisgenomen van het artikel getiteld "Overheid meester in onduidelijke brieven" 1), waarin staat dat onder meer de rijksoverheid en de gemeenten uitblinken in het schrijven van onduidelijke brieven? Heeft u er ook van kennisgenomen dat onduidelijke brieven ertoe leiden dat 52 procent de telefoon pakt om nadere uitleg te krijgen en dat 42 procent een brief of e-mail stuurt met het zelfde doel?

Ik heb kennis genomen van het artikel. Het artikel *Overheid meester in onduidelijke brieven* in de Metro van 3 maart jl, was gebaseerd op de uitkomsten van een onderzoek naar de effectiviteit van schriftelijke communicatie van bedrijven, goede doelen en publieke organisaties, getiteld *Meer waar voor uw geld*. Het onderzoek is uitgevoerd door een tekstbureau.

De communicatie van overheidsorganisaties heeft mijn voortdurende aandacht en waar dat mogelijk is, stimuleer en bevorder ik heldere overheidscommunicatie.

Mijn departement ondersteunt het gebruik van helder taalgebruik met het doen van aanbevelingen en het aanbieden van instrumenten. Daarbij ligt het accent op de begrijpelijkheid van formulieren. Hierbij worden in de komende periode stappen voorwaarts gezet bij departementen, uitvoeringsorganisaties, gemeenten en provincies. Er wordt gebruik gemaakt van een reeks instrumenten (formulierenwaaier, workshops, digitale community, gebruikerspanels en reviews) en het etaleren van 'best practices' zoals rond de bijstand en de WABO. Ik zal bezien of de opgedane kennis ook functioneel is bij andere contacten tussen overheid en burger. Ook bij gemeenten zijn goede voorbeelden beschikbaar.

Ik ben wel van opvatting dat overheidsorganisaties **zelf** verantwoordelijk zijn voor hun taalgebruik. Ze ervaren dan ook zelf de nadelen van onbegrijpelijk taalgebruik en krijgen daarmee een prikkel om hun taalgebruik aan te passen. Een effectieve aanpak vanuit de rijksoverheid is dan ook: bewustwording creëren, voorbeeldgedrag tonen en ondersteuning bieden.

2

Kunt u uiteenzetten in hoeveel procent van de gevallen de burger na een brief van de rijksoverheid of gemeente, opbelt voor opheldering dan wel een brief schrijft en hoeveel extra kosten hiermee gemoeid zijn? Zo nee, waarom niet?

Nee, over dergelijke macrogegevens beschik ik niet. In meer algemene zin is het zo dat ik stimuleer dat de overheid toegankelijker en begrijpelijker wordt met het verbeteren van de dienstverlening aan burgers. Voorbeelden daarvan zijn het inzetten van mediationvaardigheden om conflicten te voorkomen en het reviewen op begrijpelijkheid van de e-formulieren, waarvan ongeveer 150 gemeentes gebruik maken.

3

Kunt u uiteenzetten hoe deze slechte score op de duidelijkheid van brieven voor rijksoverheid en gemeenten uit dit onderzoek zich verhoudt tot het rapportcijfer zeven die u zichzelf heeft toegekend na klanttevredenheidsonderzoek over dienstverlening van individuele overheidsorganisaties?

Met de verschillende activiteiten rond dienstverlening en e-overheid (zoals het Nationaal Uitvoeringsprogramma dienstverlening en e-overheid en de top 10 knelpunten burgers) wordt ingezet op een 7 voor dienstverlening. Bij de nulmeting van vorig jaar zijn burgers gevraagd naar hun waardering voor overheidsdienstverlening rond levensgebeurtenissen. Hierbij is gevraagd naar elementen van de Burger Service Code, waar onder begrijpelijkheid van de voorzieningen. Het stimuleren van begrijpelijke taal is derhalve één van de activiteiten die bijdraagt tot een merkbare verbetering van de dienstverlening aan burgers.

4

Deelt u de mening dat het schrijven van onduidelijke brieven, burgers nodeloos veel extra tijd kost en frustratie bezorgt en dat het de overheid ook onnodig geld kost? Zo ja, welke consequenties trekt u uit dit onderzoek en kunt u uiteenzetten welke concrete acties u van plan bent te nemen?

Uit onderzoek naar formulieren bleek dat de volgende lastenreductie gerealiseerd kan worden: de **tijdbesteding** kan met gemiddeld 30% teruggebracht worden, het aantal **fouten** bij het invullen van kan met gemiddeld 50% gereduceerd worden en de **beleving** van burgers en bedrijven bij het invullen kan gemiddeld met 20 tot 30% verbeterd worden. Onbegrijpelijke brieven kunnen waarschijnlijk ook een dergelijk effect teweeg brengen. Bij formulieren onderneem ik al het nodige en als het om begrijpelijke correspondentie gaat, probeer ik andere overheidsorganisaties zoveel mogelijk te stimuleren. Zoals aangegeven bij vraag 1 zal ik ook bezien of nadere acties mogelijk zijn.

5

Deelt u de mening dat, zeker in het huidig economisch klimaat, de overheid hier zelf het goede voorbeeld moet geven en alles op alles moet zetten om irritatie en geldverspilling bij de burger te voorkomen en geldverspilling bij de overheid aan te pakken? Zo ja, wat gaat u concreet doen? Zo nee, waarom niet?

Met of zonder economische crisis is de overheid verplicht om verantwoord met haar middelen om te gaan en geldverspilling te voorkomen. Bij elk van mijn beleidsterreinen vaak ik daarvoor. Concreet betekent het dat ik via het verminderen van de administratieve lasten en de verbetering van de dienstverlening voor burgers effectief en efficiënt overheidsoptreden stimuleer. De burger plukt daarvan de vruchten.

6

Kunt u uiteenzetten hoe het mogelijk is dat het voorbeeld van de Belastingdienst, die al zoveel jaren wel in staat blijkt te zijn om heldere brieven te schrijven, nog steeds niet wordt nagevolgd door andere onderdelen van de rijksoverheid en door gemeenten?

Van de Belastingdienst – dat ben ik met u eens – kunnen we veel leren. Het gebruik van heldere taal stimuleer ik zelf actief bij de begrijpelijke formulieren. De lessen die daaruit getrokken kunnen worden, kunnen een goede basis vormen voor het stimuleren van het schrijven van heldere brieven. Ook daarin loopt de belastingdienst volgens velen voorop.

Ik herken echter niet het beeld dat het geen navolging heeft. Het onderwerp als zodanig staat bij meerdere overheidsorganisaties op de agenda. Ik verwijs in dat kader ook naar een onderzoek van de Taalunie van eind 2008 waarin werd geconcludeerd dat overheidsteksten steeds begrijpelijker worden. Communicatie blijft echter wel altijd maatwerk en de communicatie van de belastingdienst past niet per definitie bij iedere andere organisatie en haar doelgroep.

7

Deelt u de mening dat de duidelijkheid en efficiëntie van de rijksoverheid en gemeenten snel verbeterd moet worden en dat het goede voorbeeld van de Belastingdienst op het gebied van brieven moet worden doorgetrokken en geïmplementeerd door de rijksoverheid en gemeenten? Zo ja, kunt u uiteenzetten welk tijdstraject dit zal behelzen? Zo nee, waarom niet?

Ik deel uw mening dat waar mogelijk goede voorbeelden van anderen benut zouden moeten worden. Ik deel best practices actief met andere overheden. Veel organisaties hebben er aandacht voor en hebben daarvoor programma's opgezet. Mijn rol daarin is: bewustwording creëren, voorbeeldgedrag tonen en ondersteuning bieden.

1) Metro, 3 maart 2009