



Beste panellid,

In het voorjaar vond een onderzoek plaats over wat Haagse ondernemers vinden van gemeentelijke teksten, en of onze richtlijnen bijdragen aan duidelijkere communicatie.

Aanleiding en doel van het onderzoek

De gemeente Den Haag werkt met speciale richtlijnen om informatie begrijpelijker en toegankelijker te maken voor inwoners en ondernemers. Vanuit een afstudeeronderzoek van stagiair Ivar Hoeke is onderzocht hoe ondernemers gemeentelijke teksten ervaren en welke invloed herschrijven volgens deze richtlijnen heeft op de duidelijkheid en toon van deze teksten.

Dit onderzoek werd gedaan om antwoord te krijgen op de volgende vragen:

1. Worden herschreven gemeentelijke teksten als duidelijker ervaren dan de originele teksten?
2. Worden herschreven teksten als vriendelijker ervaren?
3. Verschilt het effect van herschrijven per soort tekst?
4. Welke rol spelen vaktermen en vakjargon in de ervaren duidelijkheid van teksten?

De belangrijkste uitkomsten zijn als volgt:

- Herschreven teksten worden gemiddeld gezien niet duidelijker of vriendelijker gevonden dan de oorspronkelijke teksten.
- Het effect van het toepassen van de richtlijnen verschilt per type tekst. Bij handhavingsteksten werden de herschreven versies als duidelijker ervaren, maar tegelijkertijd ook als minder vriendelijk van toon.
- Bij teksten over subsidies had herschrijven weinig invloed op hoe ondernemers de tekst beoordeelden.
- Vakjargon hoeft niet altijd een probleem te zijn. Wanneer vaktermen passend zijn voor de doelgroep en goed worden uitgelegd, kunnen ze juist bijdragen aan de ervaren duidelijkheid van een tekst.

Er lijkt dus geen eenvoudige formule te bestaan voor duidelijke communicatie. Wat werkt, hangt af van het onderwerp, het doel van de tekst en de doelgroep.

Vervolg

De inzichten uit dit onderzoek worden meegenomen in de verdere ontwikkeling van de communicatie van de gemeente Den Haag.

De resultaten laten zien dat duidelijke communicatie maatwerk blijft. Daarom blijven we teksten toetsen bij de doelgroep en gebruiken we de opgedane inzichten bij het schrijven en verbeteren van gemeentelijke communicatie.