

Juryrapport  
Ambassadeur Heldere Taal 2017

lve.nl



## Ambassadeur Heldere Taal 2017

### Inleiding

Veel ambtenaren zetten zich in om de communicatie van en binnen de overheid te verhelderen. Vaak vechten ze tegen veel weerstand. Ze moeten dan ook een lange adem hebben en over veel doorzettingsvermogen beschikken. Deze mensen verdienen een steuntje in de rug. Of een pluim. Daarom heeft communicatiebureau Loo van Eck in 2011 deze titel in het leven geroepen. Ieder jaar kiest de jury een nieuwe ambassadeur.

### Selectie van de kandidaten

Sinds het najaar van 2016 hebben overheidsinstellingen kandidaten aangemeld voor de verkiezing 'Ambassadeur Heldere Taal voor de Overheid' via [www.ambassadeurhelderetaal.nl](http://www.ambassadeurhelderetaal.nl). Het bijzondere is dat ambtenaren alleen in aanmerking komen voor de titel als ze door collega's uit hun eigen organisatie worden voorgedragen. De jury heeft in april 2017 drie kandidaten genomineerd voor de shortlist. De jury selecteerde de kandidaten op basis van de informatie die collega's over hen gaven.

De drie genomineerden zijn vervolgens begin april geïnterviewd. Van deze interviews zijn drie filmpjes gemaakt. Op basis van de filmpjes heeft de jury haar uiteindelijke keuze gemaakt.

### Dit jaar zijn genomineerd:

- Mariska Briels, medewerker Control en Kwaliteit bij Dienst Dommelvallei. "Waarom gaan we als overheid niet op B1-niveau schrijven?"
- Renske Feikema, communicatieadviseur bij gemeente Bloemendaal. "Heldere taal binnen de overheid vind ik een must!"
- Lodewijk van Noort, senior communicatieadviseur bij gemeente Den Haag. "Communicatie is niet alleen meer zenden, je moet juist in dialoog met de burgers!"

### De juryleden:

- Daniël Janssen, senior docent/onderzoeker Taalbeheersing Universiteit Utrecht en internationaal gasthoogleraar Universiteit Antwerpen.
- Suzanne Weusten, psycholoog en oprichter Denkademie.
- Femke van Damme, communicatieadviseur bij Regio West-Brabant en winnaar Ambassadeur Heldere Taal 2016.
- Daniëlle Westerhof, directeur Loo van Eck.

### **Waardering van de jury**

De jury waardeert alle inspanningen en initiatieven van de genomineerden. Het zijn drie ongelooflijk sterke kandidaten. Met een verschillende achtergrond en uitstraling.

Het beoordelen van de kandidaten was een lastige klus, vooral omdat de organisaties en de posities van de kandidaten van elkaar verschillen.

#### *Vershil in type organisatie*

Dienst Dommelvallei is een ander type organisatie dan gemeente Bloemendaal en gemeente Den Haag. Dat heeft invloed op de aanpak en het effect van projecten. Het vraagt namelijk om een andere aanpak als je de communicatie wilt verbeteren binnen 1 gemeente of binnen een samenwerkingsverband van 3 gemeentes (Dienst Dommelvallei).

#### *Vershil in functie*

Daarnaast hebben de drie kandidaten verschillende functies. Twee genomineerden zijn communicatieadviseur en één genomineerde is medewerker Control en Kwaliteit. Ook dat is van invloed. Mag je van communicatieadviseurs verwachten dat zij heldere taal in een organisatie op de kaart zetten en van medewerker Control en Kwaliteit niet? En hebben communicatieadviseurs meer inhoudelijke expertise waardoor ze beter in staat zijn om de organisatie op sleeptouw te nemen?

Met deze vragen heeft de jury rekening gehouden. Natuurlijk alles in het licht van het hogere doel: *wie is de beste ambassadeur?* Om de beoordeling zo objectief mogelijk te maken, heeft de jury vooral gekeken naar de vooraf opgestelde criteria:

- de maatschappelijke relevantie van het werk van de genomineerde;
- de concrete resultaten van het werk;
- het effect op de eigen organisatie;
- de inspiratie die uitgaat van de genomineerde;
- de representativiteit van de genomineerde als ambassadeur.

En na zorgvuldige afweging is de jury tot een oordeel gekomen.

### **Winnaar Ambassadeur Heldere Taal: Lodewijk van Noort**

De jury heeft Lodewijk van Noort, senior communicatieadviseur bij gemeente Den Haag, gekozen tot Ambassadeur Heldere Taal voor de Overheid 2017. Van Noort versloeg in de eindstrijd twee andere genomineerden van de shortlist: Mariska Briels (Dienst Dommelvallei) en Renske Feikema (gemeente Bloemendaal).

“Lodewijk creëert op een zeer originele manier interactie met de burger. Hij gebruikt die informatie om de communicatie van gemeente Den Haag te verbeteren.”

### **Onderbouwing van de jury**

Lodewijk van Noort onderscheidt zich volgens de jury op drie punten:

1. Hij zet continu de doelgroep, de burger, centraal en stemt daar alle communicatie op af.
2. Zijn innovatieve ideeën en originele aanpak om verschillende doelgroepen te bereiken.
3. Zijn vakmanschap, frisse kijk op communicatie en de kracht om anderen te inspireren.

Lodewijk heeft een uitgesproken visie op zijn vak: “Communicatie is niet alleen maar zenden, je moet juist in dialoog met de burgers!” Het gaat hem echt om de mensen die ervaren dat de afstand tussen de burger en de overheid te groot is. En hoe je die mensen moet helpen om de teksten van de overheid te begrijpen. Dat doet hij door op verschillende manieren de informatie bij de ontvanger, de burger, op te halen.

De jury was erg onder de indruk van zijn originele aanpak daarbij. Hij gaat met een camera de stad in om burgers te spreken, ontwikkelt een JongerenStadslab en gebruikt multimediale middelen zoals animaties, infographics en video's om de boodschap aan doelgroep te vertellen. Zo betreft hij jong en oud, gaat met ze in gesprek en haalt hij argumenten op om de kwaliteit van de communicatie van gemeente Den Haag te verbeteren.

Lodewijk is erg gedreven. Zijn persoonlijke overtuiging wat het met je doet als je als burger een tekst van de overheid niet begrijpt, draagt hij 100% uit. ‘Aanstekelijk’, ‘fris’ en ‘ondernemend’ zijn een paar woorden die collega's gebruikten om de winnaar te omschrijven. Hij stimuleert anderen om steeds na te denken over hoe je je doelgroep benadert en dat werkt erg aanstekelijk.

De kracht van zijn aanpak is door niet alleen trainingen Helder Haags en Betere Brieven te organiseren. Maar door juist de bewoners van de gemeente Den Haag centraal te zetten. Zijn drive en enthousiasme spatten ervan af en daarom vindt de jury dit jaar Lodewijk dé Ambassadeur Heldere Taal!

**Over de andere twee genomineerden zei de jury onder andere het volgende:**

#### **Mariska Briels**

- 'Mariska heeft taal echt op de kaart gezet binnen Dienst Dommelvallei.'
- 'Mariska wordt heel erg gewaardeerd door haar collega's. Dat blijkt duidelijk uit alle verhalen van haar 10 voordragers.'
- 'Als medewerker Control en Kwaliteit is het geen vanzelfsprekendheid dat je je voor taal inzet. Dat heeft Mariska wel gedaan en dat doet ze met veel volharding en passie.'
- 'Mariska draagt naar alle lagen van de organisatie uit dat Heldere Taal belangrijk is. Ook het mt spreekt zij aan op hun voorbeeldfunctie en daarmee toont ze lef.'
- 'Mariska heeft de moeilijkheid overwonnen om van 3 culturen één schrijfstijl te maken. Door veel contact te hebben met de verschillende organisaties en goed te kijken waar ze bij iedere organisatie gebruik van kan maken.'

#### **Renske Feikema**

- 'Renske heeft veel verschillende resultaten geboekt. De formats zijn in heldere taal geschreven, medewerkers hebben de training Klantgericht Schrijven gevolgd, er is een schrijfwijzer gemaakt en er zijn enthousiaste coaches die zich inzetten voor heldere taal.'
- 'Renske is open en stapt makkelijk op mensen af. Ze is overtuigend, maar niet belerend. Daardoor is ze een echte coach voor de collega's.'
- 'Renske is zich heel bewust van de rol van de overheid bij heldere communicatie.'
- 'Renske betreft mensen bij heldere taal die normaal gesproken 'onzichtbaar zijn. Dat zijn de schrijfcoaches die zij gevonden heeft.'
- 'Renske is een echte aanpakker. Ze weet wat ze wil, houdt het simpel en daardoor weet ze haar collega's te enthousiasmeren.'

Meer informatie vindt u op [www.ambassadeurhelderetaal.nl](http://www.ambassadeurhelderetaal.nl).