

Juryrapport  
Ambassadeur Heldere Taal 2012

loovaneck.nl



## Ambassadeur Helderere Taal 2012

### 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 deze titel in het leven geroepen. Ieder jaar kiest de jury een nieuwe ambassadeur. De verkiezing van dit jaar is daarmee de start van een traditie.

### Selectie van de kandidaten

Sinds oktober 2011 hebben overheidsinstellingen kandidaten aangemeld voor de verkiezing 'Ambassadeur Helderere 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 meerdere collega's uit hun eigen organisatie worden voorgedragen. De jury heeft in mei 2012 drie kandidaten genomineerd voor de shortlist. Deze selectie vond plaats op basis van de informatie die collega's van de kandidaten over hen gaven.

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

### Dit jaar zijn genomineerd:

- Arjan Klein Nibbelink, hoofd Publiek en Bestuur bij gemeente Oost-Gelre
- Chrisla Willems, communicatieadviseur bij gemeente Eindhoven
- Daniël Rouw, communicatieadviseur bij gemeente Terneuzen

### De juryleden:

- Leo Lentz, hoogleraar Tekstontwerp en Communicatie aan Universiteit Utrecht
- Rocco Mooij, hoofdredacteur van het blad Communicatie
- Daniëlle Westerhof, directeur van Loo van Eck
- Anne Polman, student Universiteit Utrecht\*
- Wilke van Beest, student Universiteit Utrecht\*



De jury aan het werk

\* Anne Polman volgt de master Communicatiestudies. Zij heeft bij Leo Lentz een literatuuronderzoek geschreven naar begrijpelijke taal in overheidsdocumenten.

\* Wilke van Beest volgt, na het afronden van haar HBO bachelor Communicatie, de pre-master Nederlandse Taal en Cultuur, om zo de master Communicatiestudies op de Universiteit Utrecht te kunnen volgen.



### **Waardering van de jury**

De jury spreekt haar waardering uit over 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 sterk verschillen.

#### *Verskil in grootte van organisatie*

Zo verschillen de gemeentelijke organisaties waarvoor de kandidaten werken al behoorlijk qua grootte. Dat heeft invloed op de aanpak en het effect van projecten op het gebied van heldere taal. Het vraagt immers een andere aanpak als je de communicatie wilt verbeteren van ongeveer 180 ambtenaren (Oost-Gelre), van 560 ambtenaren (Terneuzen) of van ruim 2.000 ambtenaren (Eindhoven).

#### *Verskil in functie*

Daarnaast is de positie van de drie kandidaten niet helemaal vergelijkbaar. Twee genomineerden zijn communicatieadviseur en één genomineerde is hoofd Publiek en Bestuur. Ook dat is van invloed. Mag je van een communicatieprofessional verwachten dat hij of zij heldere taal tot werkgebied verklaart en van een beleidsambtenaar niet? Heeft een hoofd Publiek en Dienst meer invloed en is het daardoor makkelijker om concrete resultaten te boeken? Of heeft een communicatieadviseur meer inhoudelijke expertise en is deze daardoor beter in staat een organisatie op sleeptouw te nemen?

Met al deze vragen heeft de jury in haar afweging rekening gehouden. Natuurlijk alles in het licht van het hogere doel: *wie is de beste ambassadeur?* Om de beoordeling van de jury echter 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 (en daarbuiten);
- 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 Helderere Taal: Arjan Klein Nibbelink**

De jury heeft Arjan Klein Nibbelink, hoofd Publiek en Bestuur van de gemeente Oost-Gelre gekozen tot Ambassadeur Helderere Taal voor de Overheid 2012. Klein Nibbelink versloeg in de eindstrijd twee andere genomineerden van de shortlist: Chrisla Willems (Eindhoven) en Daniël Rouw (Terneuzen). Klein Nibbelink onderscheidde zich vooral door de manier waarop hij de eis om helder te schrijven inbedde in de gemeentelijke organisatie.

*“Arjan communiceert, enthousiasmeert en doet!”*

#### **Onderbouwing van de jury**

Arjan Klein Nibbelink onderscheidt zich volgens de jury op drie punten: hij is gedreven, hij durft nieuwe wegen in te slaan en hij denkt breder dan alleen de communicatie tussen burger en gemeente.

Klein Nibbelink heeft in de organisatie van de gemeente Oost-Gelre het gebruik van heldere taal definitief op de kaart gezet. De middelen die hij daarvoor gebruikt, zijn schrijftrainingen en de inzet van zogenaamde schrijfcoaches. Daarin onderscheidt hij zich niet van de andere kandidaten. Wat de jury echter bewonderenswaardig vond, is zijn manier van het verankeren van heldere taal in de organisatie.

Arjan Klein Nibbelink maakt heldere taal binnen de gemeentelijke organisatie namelijk meetbaar. Het spreekt de jury bijzonder aan dat hij daarbij een methode kiest die binnen gemeentelijke organisaties niet gebruikelijk is: een duidelijke lijn van belonen en straffen. Hij kan daarbij volgens de jury een trendsetter binnen de overheid zijn.

Klein Nibbelink ziet er persoonlijk op toe dat de communicatie-uitingen voldoen aan de gestelde normen van heldere taal voordat de uitingen naar de ontvanger toegaan. Hij durft daarbij soms keuzes te maken die niet populair zijn bij de schrijvers van brieven en nota's. Keuzes die echter wel effectief zijn: hij stuurt onduidelijke teksten net zo vaak terug naar de opsteller totdat ze wel goed zijn. Dat vergt lef en doorzettingsvermogen. En het leidt tot resultaat. De teksten zijn sinds enige jaren helder. Zowel de burgers als de bestuurders zijn daar tevreden over.

Arjan Klein Nibbelink denkt breder dan alleen zijn eigen gemeente. Hij wil met andere gemeentes in gesprek om heldere taal gemeengoed binnen de lokale overheid te laten zijn. Hij wil kennis delen en kennis halen. Dat is volgens de jury een onmisbare kwaliteit voor een Ambassadeur Helderere Taal.

Hij kijkt echter ook op een andere manier breder. Hij denkt twee kanten op: richting bestuur en burger. Niet alleen is hij al jaren bezig met het verbeteren van de brieven die naar burgers gaan, ook de adviesnota's richting college en raad heeft hij aangepakt. Dat doet hij overigens niet alleen. Arjan is op dit terrein een meewerkend voorman. Hij beoordeelt en verbetert zelf teksten, maar hij betreft ook collega's bij de processen en de resultaten. Dankzij zijn inspanningen is heldere taal voor alle ambtenaren binnen de gemeente Oost-Gelre een belangrijk aandachtsgebied.

Arjan Klein Nibbelink is een duidelijke spreker die gepassioneerd over dit onderwerp spreekt. Hij straalt overtuigingskracht uit, weet waarover hij het heeft en gelooft in zijn missie. Dat - opgeteld bij zijn aanpak binnen de gemeente Oost-Gelre - maakt hem voor de jury de ideale Ambassadeur voor Helderere Taal!



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

### Daniël Rouw

- 'De campagneweken zijn leuk en origineel. Knap dat hij dit heeft geïnitieerd en mooi dat dit aansluit bij het gehele traject. Het effect op langere termijn is echter niet duidelijk.'
- 'Daniël focust goed op medewerkers: wat vinden zij interessant en belangrijk. Als communicatieadviseur is dit belangrijk.'
- 'Hij bekijkt het sterk vanuit de burger. Dat is positief.'
- 'Daniël kiest een bottom-up-benadering. Dat is sterk.'
- 'De uitbreiding naar andere middelen zoals social media is een pluspunt. Hij hangt heldere taal niet alleen op aan brieven.'
- 'Rouw is goed in delegeren. Om mensen aan het werk te zetten. Dat is belangrijk voor een olievlekeffect. Je kunt niet alles zelf doen.'

### Chrisla Willems

- 'Chrisla zet haar persoonlijkheid in. Ze is enthousiast. Ze is *to the point*. En dat is essentieel bij heldere taal. De vraag is alleen wat er zou gebeuren als zij haar inspanningen binnen de gemeente zou stoppen.'
- 'Ze zorgt voor een bewustwordingsproces binnen de organisatie. Dit is het belangrijkste bij het begin van zo'n traject.'
- 'Ze komt over als een bruggenbouwer: dat is een sterk punt.'
- 'Ze heeft echt verandering binnen de organisatie teweeg gebracht, maar het is wat onduidelijk hoe dit nu verder gaat en wat het definitieve effect is.'
- 'Chrisla straalt enthousiasme uit. Dit hoort bij een ambassadeur. Het is alleen niet duidelijk waarvan ze precies ambassadeur is. Wat is het effect?'

### Advies van de jury aan alle kandidaten (van de short en longlist)

Wat de jury opvalt, is dat het effect van alle maatregelen om helder te communiceren vaak ontbreekt. De kandidaten en de organisaties belichten allemaal de inspanningen die ze doen om helder te gaan communiceren. Ze onderzoeken het concrete effect ervan echter niet. De jury adviseert om hier in de toekomst meer aandacht aan te besteden.

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