

Juryrapport
Ambassadeur Heldere Taal 2013

loovaneck.nl



AMBASSADEUR 2013/2014



Ambassadeur Helderere Taal 2013

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 oktober 2012 hebben overheidsinstellingen kandidaten aangemeld voor de verkiezing 'Ambassadeur Helderere Taal voor de Overheid' via 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 2013 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:

- Ype Boersma, trainer bij gemeente Amsterdam
- Elke Ebbers, beleidsmedewerker HRM bij gemeente Horst aan de Maas
- Hester Riethof, loketbeheerder Schriftelijk Kanaal bij Stadsdeel Nieuw-West gemeente Amsterdam

De juryleden:

- Daniëlle Westerhof, directeur van Loo van Eck
- Arjan Klein Nibbelink, hoofd publiek en bestuur gemeente Oost Gelre, Ambassadeur Helderere Taal 2012/2013
- Daniël Janssen, senior docent onderzoeker Taalbeheersing Universiteit Utrecht en internationaal gasthoogleraar Universiteit Antwerpen
- Rocco Mooij, hoofdredacteur van het blad Communicatie
- Femke Holleboom, student Universiteit Utrecht*
- Claire Teissier, student Universiteit Utrecht*



De jury aan het werk.



* Femke Holleboom volgt de master interculturele communicatie aan de Universiteit Utrecht. Daarnaast deed ze onderzoek naar de bedrijfstructuur en interne communicatie bij Loo van Eck.

* Claire Teissier volgt, na het afronden van haar HBO bachelor communicatie- en informatiewetenschappen, de master interculturele communicatie aan de Universiteit Utrecht.



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.

Vershil 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 350 ambtenaren (gemeente Horst aan de Maas), van 900 ambtenaren (Stadsdeel Nieuw-West gemeente Amsterdam) of van ruim 16.000 ambtenaren (gemeente Amsterdam).

Vershil in functie

Daarnaast is de positie van de drie kandidaten niet helemaal vergelijkbaar. Een genomineerde is trainer, één is Loketbeheerder Schriftelijk Kanaal en één genomineerde is beleidsmedewerker HRM. Ook dat is van invloed. Mag je van een trainer verwachten dat hij of zij heldere taal tot werkgebied verklaart en van een beleidsambtenaar HRM niet? Heeft een loketbeheerder Schriftelijk Kanaal meer invloed en is het daardoor makkelijker om concrete resultaten te boeken? Of heeft een trainer 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 Heldere Taal: Elke Ebbers

De jury heeft Elke Ebbers, beleidsmedewerker HRM van de gemeente Horst aan de Maas, gekozen tot Ambassadeur Heldere Taal voor de Overheid 2013. Ebbers versloeg in de eindstrijd twee andere genomineerden van de shortlist: Ype Boersma (gemeente Amsterdam) en Hester Riethof (stadsdeel Nieuw-West gemeente Amsterdam). Ebbers onderscheidde zich vooral door de manier waarop zij collega's door de hele organisatie heen betreft en inschakelt voor Heldere Taal.

“Elke straalt passie uit, betreft collega's en doet!”

Onderbouwing van de jury

Elke Ebbers onderscheidt zich volgens de jury op drie punten: ze heeft passie voor taal, ze is laagdrempelig en ze kijkt heel concreet hoe taal kan bijdragen aan een goede dienstverlening bij een gemeente.

Ebbers heeft via een veelzijdigheid van verschillende acties heldere taal op de kaart gezet bij de gemeente Horst aan de Maas. De middelen die zij daarvoor gebruikt zijn onder andere: het organiseren van workshops heldere brieven schrijven, een werkwijzewaaijer, het Feedbackspel, een sjabloongenerator voor de standaardbrieven en advies over een heldere opbouw voor de adviesnota's. Wat de jury zeer krachtig vond, was vooral de veelzijdigheid van de verschillende instrumenten.

De kracht van Elke is dat ze dit niet alleen bereikt. De jury was erg onder de indruk hoe Elke de juiste collega's in de organisatie om haar heen verzamelt. Ze is laagdrempelig en betreft op het juiste moment andere mensen erbij. Van mt-leden tot collega's van haar eigen afdeling. Ze zorgt daarbij voor veel draagvlak. Wat ook sterk voor haar pleit is dat zij 'onverdacht' is. Ze is geen neerlandica, geen communicatiespecialist, maar echt iemand die dit gewoon belangrijk vindt en zelf de nodige competenties heeft verworven.

Door haar legergerichte houding inspireert ze andere collega's. Ze is heel toegankelijk. De jury kreeg bij haar het gevoel 'je kunt het nooit fout doen, ook al doe je het 10 keer fout'. Ze geeft opbouwende adviezen zonder 'betweterig' over te komen.

Elke heeft een hele sterke persoonlijke presentatie en spreekt zelf heel helder over het belang van Heldere Taal. Niet alleen voor communicatie tussen overheid en burger, maar ook binnen de overheid. Zonder dat ze daarbij in clichés vervalt. Ze zet haar passie voor taal om in concrete acties en gaat zelf actief aan de slag. Dat - opgeteld bij haar enthousiasme en ontspannen houding- maakt haar voor de jury de ideale Ambassadeur Heldere Taal!



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

Hester Riethof

- 'Hester weet met ludieke acties, het organiseren van trainingen en het opzetten van een taalmeestergroep mensen te enthousiasmeren voor het gebruik van Helderere Taal.'
- 'Haar kracht is het enthousiasmeren van andere mensen. Dat is sterk.'
- 'Ze verspreidt boodschappen via veel kanalen: intranet, flyers en een algemeen boekje met daarin een hoofdstuk over heldere taal binnen de organisatie.'
- 'Riethof geeft ruimte voor ideeën en ontwikkeling en laat mensen schitteren in hun eigen expertise.'
- 'Hester bundelt graag krachten om zo nog meer te bereiken. Zo krijgt ze een brede beweging op gang in haar organisatie.'

Ype Boersma

- 'Ype zet zijn persoonlijkheid in. Hij straalt lef en bravoure uit en prikkelt op deze manier al zijn cursisten. Hij gaat voor no-nonsense taalgebruik. En dat is essentieel bij heldere taal.'
- 'Hij is heel goed in wat hij doet en probeert zijn eigen authenticiteit over te dragen aan de medewerkers. Maar hij laat de medewerkers wel hun eigen inzichten gebruiken om belangen en drijfveren van de ander (de burger) te herkennen.'
- 'Hij heeft inmiddels meer dan 200 medewerkers opgeleid tot gesprekspartners die staan voor Helderere taal. Zo krijgt de Amsterdammer via de telefoon altijd een begrijpelijk en eenduidig antwoord.'
- 'Ype communiceert zelf ook in heldere taal en dat is een sterk punt.'

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.