

Juryrapport
Ambassadeur Heldere Taal 2014

loovaneck.nl

AMBASSADEUR
HELDERE
TAAL



AMBASSADEUR 2014/2015



Ambassadeur Heldere Taal 2014

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 Heldere 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 maart 2014 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:

- Nelleke Keersmaekers, hoofd afdeling Bestuurs- & Managementondersteuning bij gemeente Haarlem
- Theodora Verploegen, communicatieadviseur en Aysegül Demirci, communicatieadviseur gemeente Oss
- Karlien Zomer, adviseur Publieke Gezondheid/adviseur Gezondheidsbevordering bij GGD Twente

De juryleden:

- Daniëlle Westerhof, directeur van Loo van Eck
- Elke Ebbers, beleidsmedewerker HRM gemeente Horst aan de Maas, Ambassadeur Heldere Taal 2013/2014
- Daniël Janssen, senior docent onderzoeker Taalbeheersing Universiteit Utrecht en internationaal gasthoogleraar Universiteit Antwerpen
- Rocco Mooij, hoofdredacteur van het blad Communicatie
- Femke Hainja, student Universiteit Utrecht*
- Anneli Huizen, student Universiteit Utrecht*



De jury aan het werk.

* Femke Hainja en Anneli Huizen volgen beiden de studie Communicatie & Organisatie aan de Universiteit van 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 en type van organisatie

Zo verschillen de 2 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 ruim 600 ambtenaren (gemeente Oss) of van ongeveer 1200 ambtenaren (gemeente Haarlem). De derde kandidaat, GGD regio Twente, opereert weer binnen een hele andere doelgroep: de zorg. En dat zorgt ook weer voor een andere aanpak.

Vershil in functie

Daarnaast is de positie van de drie kandidaten niet helemaal vergelijkbaar. Een genomineerde is hoofd afdeling Bestuurs- & Managementondersteuning, één adviseur Publieke Gezondheidszorg/adviseur Gezondheidsbevordering en de derde genomineerde, het duo uit gemeente Oss is van de afdeling Communicatie. Ook dat is van invloed. Mag je van een communicatieadviseur verwachten dat hij of zij heldere taal tot werkgebied verklaart en van een adviseur Publieke Gezondheidszorg niet? Heeft een hoofd van de afdeling Bestuurs- & Managementondersteuning 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 Heldere Taal: het duo Theodora Verploegen en Aysegül Demirci

De jury heeft Theodora Verploegen, communicatieadviseur en Aysegül Demirci, communicatieadviseur van de gemeente Oss, als duo gekozen tot Ambassadeur Heldere Taal voor de Overheid 2014. Verploegen en Demirci versloegen in de eindstrijd twee andere genomineerden van de shortlist: Karlien Zomer (GGD regio Twente) en Nelleke Keersmaekers (gemeente Haarlem). Verploegen en Demirci onderscheidden zich vooral door de manier waarop zij collega's door de hele organisatie heen betrekken en inschakelen voor Heldere Taal.

“Door Theodora en Aysegül is Heldere Taal echt een project van de hele organisatie geworden!”

Onderbouwing van de jury

Theodora Verploegen en Aysegül Demirci onderscheiden zich volgens de jury op drie punten: hun gestructureerde aanpak, ze hebben een groot draagvlak binnen de organisatie en ze zijn als duo zeer representatief voor Heldere Taal.

Theodora en Aysegül zijn stelselmatig aan het werk met Heldere Taal op basis van een goed plan. Met taalcoaches in de organisatie, trainingen voor de collega's en nascholing, hebben ze met hun enthousiasme iedereen in de organisatie meegekregen voor Heldere Taal. Juist dit grote bereik in de organisatie, vindt de jury erg krachtig. Ook hebben ze na een bepaalde periode bij de burgers gemeten of de teksten nog zo moeilijk zijn. Dit bleek niet zo te zijn. Dus het effect is goed zichtbaar en hebben ze in kaart gebracht.

De kracht van Theodora en Aysegül is dat ze dit niet alleen bereiken. Heldere Taal is echt een project van de hele organisatie geworden. Ze hebben veel moeite gedaan om iedereen mee te krijgen om heldere brieven te schrijven en ze spelen heel goed in op het gevoel van hun collega's. Daarbij werken ze steeds vanuit de vraag: Waarom is Heldere Taal zo belangrijk?

De jury was erg onder de indruk van de enthousiaste reacties van collega's over dit duo, en het aantal mensen dat hen had genomineerd. Dat zegt zeker iets over hun overtuiging en het grote draagvlak voor hen als personen. Ze zetten weerstand om in enthousiasme, vinden het zelf een hele normale zaak om in Heldere Taal te schrijven en zijn daarin ook nog eens heel bescheiden. Ze zorgen vooral dat ze andere collega's een ambassadeur maken van Heldere Taal en zo verspreidt het 'virus' zich door de hele organisatie. En daarmee is hun doel bereikt!

Dit duo presenteert zichzelf in Heldere Taal en draagt het motto 'de inwoner voorop' met hart en ziel uit. Zonder daarbij politieagent te spelen. Dat - opgeteld bij hun enthousiasme - maakt hen voor de jury de ideale Ambassadeur Heldere Taal!



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

Nelleke Keersmaekers

- 'Nelleke is zich erg bewust van de plek van onder andere de gemeenteraad in het democratische proces. Inwoners mogen/moeten weten wat de gemeente besluit. Dan moeten de voorstellen en besluiten ook in begrijpelijke taal geschreven zijn. En dat pakt Nelleke zeer gedegen aan.'
- 'Ze krijgt andere mensen in beweging (zoals een MT, de Haarlemse school en de griffier) en brengt dingen daardoor direct in de praktijk.'
- 'Haar kracht is haar vrolijkheid, kundigheid en vriendelijke doortastendheid.'
- 'Nelleke begint bij de meest complexe stukken (college- en raadsstukken) om Heldere Taal voor elkaar te krijgen en dat is bewonderingswaardig'.
- 'Het accent in haar aanpak ligt op de nota's en dat heeft ze heel compleet aangepakt'.
- 'Keersmaekers mag trots zijn: door haar aanpak is de rol van de toetsingscommissie overbodig geworden en ligt de verantwoordelijkheid voor de helderheid van de stukken weer bij de afdelingen zelf.

Karliën Zomer

- 'Karliën heeft in 1 jaar tijd zoveel verschillende acties ondernomen en haar producten beslaan een breed terrein: brieven, brochures, website, samenwerking met scholen en Klinkende Taal waar iedere collega mee werkt. Dat is echt een prestatie op zich!'
- 'Ze is een echte verbinder: ze gaat de dialoog aan met de collega's op de werkvloer, het MT en bereikt alle afdelingen met haar acties'.
- 'Zomer is zelf geen communicatiemedewerker en toch heeft ze zoveel hart voor Heldere Taal'.
- 'Het belang van Heldere Taal binnen de doelgroep en het vakgebied gezondheid, maken de inzet van Karliën zeer relevant'.
- 'De gestructureerde aanpak van Karliën is een sterk punt. Ze werkt volgens de aanpak: onderzoek, werkgroep en uitvoering.
- 'Ook haar aandacht voor mondelinge Heldere Taal is belangrijk in verband met gesprekken door professionals over gezondheid'.

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 niet altijd even uitgebreid. De jury adviseert om hier in de toekomst meer aandacht aan te besteden.

Meer informatie vindt u op www.ambassadeurhelderetaal.nl.