

Juryrapport
Ambassadeur Heldere Taal 2015

loovaneck.nl



Ambassadeur Heldere Taal 2015

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 voorjaar van 2015 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 2015 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 begin 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:

- Annemiek Voesenek, communicatieadviseur bij gemeente Etten-Leur
- Ann van Kruijssen, allround beleidsadviseur Ruimte en Wonen bij BAR-organisatie
- Marjolein Heidema, communicatieadviseur bij gemeente Castricum

De juryleden:

- Daniël Janssen, senior docent onderzoeker Taalbeheersing Universiteit Utrecht en internationaal gasthoogleraar Universiteit Antwerpen
- Suzanne Weusten, psycholoog en directeur De argumentenfabriek Denkademie
- Theodora Verploegen en Aysegül Demirci, communicatieadviseurs gemeente Oss en Ambassadeurs Heldere Taal 2014
- Daniëlle Westerhof, directeur Loo van Eck
- Eva Reinartz, student Universiteit Utrecht*
- Maaïke van den Brink, student Universiteit Utrecht*



De jury aan het werk.

* Eva Reinartz en Maaïke van den Brink volgen beiden de master 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 van elkaar verschillen.

Vershil in grootte van organisatie

Zo verschillen de gemeente Etten-Leur en de gemeente Castricum behoorlijk in grootte van de BAR-organisatie. Dat heeft invloed op de aanpak en het effect van projecten op het gebied van heldere taal. Het vraagt immers om een andere aanpak als je de communicatie wilt verbeteren van ongeveer 300 ambtenaren (gemeente Etten-Leur en gemeente Castricum) of van ruim 800 ambtenaren (BAR-organisatie).

Vershil in functie

Daarnaast is de positie van de drie kandidaten niet helemaal vergelijkbaar. Twee genomineerden zijn communicatieadviseur en één genomineerde is allround beleidsadviseur Ruimte en Wonen. Ook dat is van invloed. Mag je van communicatieadviseurs verwachten dat zij heldere taal in een organisatie op de kaart zetten en van een allround beleidsadviseur Ruimte en Wonen 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 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;
- 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: Annemiek Voesenek

De jury heeft Annemiek Voesenek, communicatieadviseur bij gemeente Etten-Leur, gekozen tot Ambassadeur Heldere Taal voor de Overheid 2015. Voesenek versloeg in de eindstrijd twee andere genomineerden van de shortlist: Ann van Kruijssen (BAR-organisatie) en Marjolein Heidema (gemeente Castricum). Voesenek onderscheidde zich vooral door de manier waarop zij collega's binnen de hele organisatie inspireert om zich in te zetten voor heldere taal.

“Annemiek is enthousiast, toegankelijk en echt een voorbeeld voor haar collega's!”

Onderbouwing van de jury

Annemiek Voesenek onderscheidt zich volgens de jury op drie punten: de manier waarop ze heldere taal onder de aandacht brengt, de manier waarop ze collega's binnen de hele organisatie inspireert en haar representativiteit als ambassadeur.

Annemiek is altijd bezig om heldere taal onder de aandacht te brengen. Door een schrijfwijzer, trainingen voor alle collega's en het begeleiden van schrijfcoaches op alle afdelingen, zorgt ze ervoor dat iedereen binnen de gemeente zich bezighoudt met heldere taal. Dat grote draagvlak binnen de organisatie maakte indruk op de jury. Daarnaast vond de jury het heel goed dat Annemiek elke keer kijkt naar het effect van haar acties. Ze vraagt zich steeds af 'Heeft het resultaat wat ik doe?'. Zo mogen collega's altijd bij haar aankloppen met vragen en mogen burgers onduidelijke brieven gewoon terugsturen naar de gemeente. Dat toont lef, aldus de jury.

De jury was ook erg onder de indruk van alle enthousiaste reacties van collega's over Annemiek. 'Olievlek', 'voorbeeld', 'toegankelijk' en 'enthousiast' zijn enkele woorden die zij gebruikten om de winnares te omschrijven. Op een vriendelijke, maar toch vasthoudende manier inspireert Annemiek collega's om helder te communiceren. Deze combinatie en de creativiteit die ze gebruikt om iedereen binnen de gemeente mee te krijgen voor heldere taal, vond de jury bewonderenswaardig.

Ten slotte is Annemiek iemand die heel graag praat over heldere taal. Met iedereen. Of het nou iemand van het KCC is, een manager of iemand van een andere organisatie. Praten over heldere taal vindt ze 'super leuk'. Haar dag is geslaagd als andere mensen het belang van helder communiceren inzien. En zich realiseren dat helder communiceren eigenlijk helemaal niet zo moeilijk is. Met die passie voor taal is Annemiek een echte representatieve Ambassadeur Heldere Taal.

Annemiek is vol van Heldere Taal. En inspireert anderen om dat ook te zijn. Omdat iedereen recht heeft op heldere taal. Dat – opgeteld bij haar aanpak binnen de gemeente – maakt haar voor de jury de ideale Ambassadeur Heldere Taal!

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

Ann van Kruijssen

- 'Ann heeft zelf geen communicatieachtergrond, maar heeft toch een hart voor taal. Dat is heel bijzonder.'
- 'Ann gebruikt taal om haar vak op een goede manier uit te leggen. Ze laat zien dat het mogelijk is om moeilijke juridische stukken op een heldere manier te beschrijven. Daarmee inspireert ze ook andere collega's op haar afdeling. Dat is knap, want mensen zonder een communicatieachtergrond zijn soms moeilijk te overtuigen van het belang van heldere taal.'
- 'Burgers hebben veel aan het werk van Ann, omdat zij die moeilijke juridische stukken vaak niet snappen.'
- 'Ann is heel bescheiden en geduldig. Ze is niet belerend naar andere collega's toe, maar laat zien wat heldere taal ze oplevert. Daardoor is Ann heel benaderbaar. Dat is een mooie eigenschap voor een ambassadeur.'
- Toen de gemeente Barendrecht, de gemeente Albrandswaard en de gemeente Ridderkerk samengevoegd werden tot de BAR-organisatie bleef Ann heldere taal promoten. Heel sterk dat ze dit ook in zo'n grote organisatie weer op de kaart heeft gezet.'

Marjolein Heidema

- 'Marjolein vond dat de communicatie van de gemeente Castricum kon verbeteren. Daarom heeft ze het project Helderere Taal opgericht. Knap dat ze hierin zoveel initiatief heeft genomen.'
- 'Marjolein heeft een groot bereik binnen de organisatie. Ze heeft veel verschillende concrete resultaten geboekt die effect hebben op de hele organisatie. Bijvoorbeeld een schrijfwijzer, schrijfwerkgroepen en trainingen. Dat is een hele prestatie.'
- 'Daarnaast doet Marjolein ook veel leuke kleine dingetjes om taal te promoten. Zo plaatst ze voortdurend leuke berichten en heeft ze een taalkaartje ontwikkeld. Juist dit soort kleine dingen houden heldere taal goed onder de aandacht.'
- 'Marjolein heeft een krachtige persoonlijkheid waarmee ze collega's inspireert om helder te communiceren. Ze doet dit vaak door het leerzame te combineren met humor.'
- 'Marjolein denkt bij alles wat ze doet aan de ontvanger. Ze leert mensen om na te denken over aan wie ze de boodschap vertellen en wat die persoon wil weten. Burgers merken daardoor inmiddels dat de brieven van de gemeente Castricum duidelijker zijn. Ze hebben meer begrip voor de boodschappen van de gemeente.'

Advies van de jury aan alle kandidaten van volgend jaar

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 aandacht aan te besteden.

Meer informatie vindt u op www.ambassadeurhelderetaal.nl.