

Retouradres: Postbus 292, 2300 AG Leiden

Gemeenteraad van Leiden en van Leiderdorp  
College van burgemeester en wethouders van Leiden  
en van Leiderdorp  
Gemeentesecretaris van Leiden en van Leiderdorp

Stadhuis Leiden  
Postbus 292  
2300 AG Leiden

Telefoon: 06 - 43 48 67 20  
E-Mail: rekenkamer@leiden.nl

Datum: 23 mei 2024  
Onderwerp: Aankondiging onderzoek (on)duidelijke taal

Contactpersoon: Esther Loozen

Beste leden van de raad, beste college, beste gemeentesecretaris van Leiden en van Leiderdorp,

Binnenkort start de Rekenkamer Leiden & Leiderdorp een onderzoek naar (on)duidelijke taal in uw gemeente. Dit onderzoek stond ook op onze de groslijst in ons onderzoeksprogramma 2024-2025. Deze sturen we u elk jaar samen met ons jaarverslag toe.

### **Aanleiding onderzoek en achtergrond**

Duidelijke communicatie naar inwoners is cruciaal. Een communicatie-uiting heeft invloed op hoe inwoners hun gemeente ervaren. Duidelijke communicatie zorgt ervoor dat een inwoner een boodschap beter en sneller begrijpt, en tevreden is. Daarnaast draagt duidelijkheid en begrijpelijkheid bij aan het vertrouwen in de overheid. Onbegrijpelijke informatie van de overheid kan daarentegen leiden tot misverstanden, fouten of andere problemen voor inwoners. Ook beïnvloedt dat de toegang tot regelingen en ondersteuning, en heeft het daarmee dus impact op iemands leven.

De gemeente Leiden en Leiderdorp maken zich met handreikingen en digitale tools hard voor heldere taal. Ondanks deze goede bedoelingen begrijpen inwoners in de praktijk uitingen van de gemeenten toch vaak niet. Communicatie wordt nog (te) vaak ingezet als doel, in plaats van als middel om duidelijkheid te creëren

### **Doel van het onderzoek**

We onderzoeken waar, hoe en waarom onduidelijkheid ontstaat? Wat gaat er vooraf aan een communicatie-uiting die bij inwoners terecht komt? Welke dynamieken, beslissingen en afwegingen spelen een rol bij de totstandkoming van een uiting die bij een inwoner terecht komt?

### **Onderzoeksvragen**

De onderzoeksvragen van het onderzoek zijn: Waar, hoe en waarom ontstaat (on)duidelijkheid in communicatie-uitingen? En waar liggen kansen om het anders te doen?

### Externe ondersteuning en begeleiding door Rekenkamer

Susan de Vries en Gijs Rempt van theRevolution voeren het onderzoek uit. Beatrice Snel en Marije van den Berg, beide lid van de Rekenkamer, begeleiden het onderzoek.

### Aanpak onderzoek

Voor de aanpak van het onderzoek door theRevolution verwijzen we u naar de bijlage bij deze brief.

### Ambtelijke reactie op feiten

Het concept eindrapport sturen we via de gemeentesecretaris naar de ambtenaren. We vragen of ze het eindrapport willen controleren op feitelijke onjuistheden. In dit deze versie van het rapport staan nog geen conclusies en aanbevelingen.

### Bestuurlijke reactie college

We vragen aan de colleges van burgemeester en wethouders om een bestuurlijke reactie. Deze bestuurlijke reacties voegen we toe aan de rekenkamerbrief. Daarna schrijven we het nawoord van de Rekenkamer.

### Planning onderzoek

Vervolgens sturen we de rekenkamerbrief en het eindrapport naar de gemeenteraden. De planning is de rekenkamerbrief en het rapport in maart /april 2025 aan te bieden aan de raden.

### Toelichten onderzoek

De Rekenkamer betreft uw raad graag zo veel mogelijk bij onze onderzoeken. We komen binnenkort met een enquête bij de gemeenteraad voor het ophalen van casussen van (on)duidelijke taal. En om te vragen op welke domeinen dit onderzoek moet plaatsvinden.

### Tot slot

Als u over deze brief vragen of opmerkingen heeft dan horen we dat graag. U kunt hierover contact opnemen met de secretaris van de Rekenkamer, Esther Loozen, bereikbaar via telefoonnummer 06 - 43 48 67 20 en [rekenkamer@leiden.nl](mailto:rekenkamer@leiden.nl).

Met vriendelijke groet,



Hans van Egdome, voorzitter  
Rekenkamer Leiden & Leiderdorp

Bijlage: Onderzoeksopzet (on)duidelijke taal