

Rekenkamerbrief

Duidelijke taal en duidelijk beleid in de
gemeente Leiden en in de gemeente
Leiderdorp



Rekenkamerbrief

Duidelijke taal en duidelijk beleid in de gemeente Leiden en in de gemeente Leiderdorp

Hierbij bieden wij u het onderzoeksrapport 'Omgekeerd onderzoek: waar ontstaan (on)duidelijkheid en (on)begrijpelijkheid in communicatie en beleid?' met de bijbehorende bijlagen aan. In deze brief hebben wij de bevindingen zoals deze zijn opgenomen in het onderzoeksrapport vertaald naar bestuurlijke conclusies en aanbevelingen.

De conceptversie van het rapport is op 20 januari jl. aan de gemeentesecretarissen van Leiden en van Leiderdorp aangeboden voor ambtelijk hoor en wederhoor. Het rapport is besproken op 10 februari jl. Het feitenrapport is op basis hiervan op enkele punten aangepast.

De aangepaste versie van het rapport en een concept versie van deze rekenkamerbrief zijn op 3 maart 2025 verstuurd naar de colleges van B&W van Leiden en van Leiderdorp voor een bestuurlijke reactie. Op 9 april 2025 hebben we de bestuurlijke reactie van het college van Leiden ontvangen. Op 10 april 2025 hebben we de bestuurlijke reactie van het college van Leiderdorp ontvangen.

Datum: 1 mei 2025

Begeleiding door: Beatrice Snel en Marije van den Berg

De rekenkamerbrief bevat de bestuurlijke conclusies en aanbevelingen van de Rekenkamer Leiden & Leiderdorp. De brief is gebaseerd op het bijgevoegde feitenrapport van onderzoeksbureau theRevolution. Het onderzoek is begeleid door bovenstaande leden van de Rekenkamer.

Inhoudsopgave

Rekenkamerbrief	3
Duidelijkheid is meer dan taal	4
De hoofpunten uit ons onderzoek	4
Aanpak: het pad terug volgen	4
Wat levert het onderzoek op (conclusies)?	5
Aanbevelingen	8
<i>Voor het college</i>	8
<i>Voor de gemeenteraad</i>	9
Bestuurlijke reactie en nawoord	9
Online informatie-halfuurtje	10
Ten slotte	10

Bijlage:

- Onderzoeksrapport Omgekeerd onderzoek: waar ontstaan (on)duidelijkheid en (on)begrijpelijkheid in communicatie en beleid? Met de bijbehorende aparte bijlagen:
 - Bijlage 3 Routekaart Online Campagne Rondkomen
 - Bijlage 4 Routekaart Noodopvang
 - Bijlage 5 Routekaart Koelkastregeling
 - Bijlage 6 Routekaart Rijnsburgerweg
 - Bijlage 7 Routekaart Woningmarktregulering

Rekenkamerbrief

Retouradres: Stadhuisplein 1, 2300 PC Leiden

Gemeenteraad van Leiden
In afschrift aan:
College van B&W
De gemeentesecretaris

Stadhuis Leiden
Stadhuisplein 1
2300 PC Leiden

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

Gemeenteraad van Leiderdorp
In afschrift aan:
College van B&W
De gemeentesecretaris

Datum: 1 mei 2025

Contactpersoon: Esther Loozen

Kenmerk:

Onderwerp: rekenkamerbrief duidelijke taal en duidelijk beleid in de gemeente
Leiden en in de gemeente Leiderdorp

Beste leden van de raad,

'Dit is te ingewikkeld.'

We nemen u mee naar het moment dat er een 'beeldbrief' moest worden gemaakt voor een nieuwe regeling voor minima. U heeft zo'n beeldbrief ook misschien wel eens gekregen, bijvoorbeeld als u uw paspoort of rijbewijs moest verlengen. Zo'n heldere brief waar in een aantal eenvoudige tekeningen en stappen het proces wordt uitgelegd.

Het ging dit keer om de 'koelkastregeling'. Op het moment dat voor deze regeling zo'n beeldbrief gemaakt moest worden, constateerde de beeldbriefmaker: deze regeling is daarvoor te ingewikkeld. Dit was achteraf gezien hét moment om de rode vlag te hijsen en de regeling zelf (het beleid) aan te passen, voordat inwoners en uitvoerders met die onbegrijpelijkheid werden geconfronteerd. Dat aanpassen is niet gebeurd, hoewel de organisatie het probleem wel degelijk zag. De betrokken ambtenaren moesten er kennelijk het beste van maken binnen de gegeven kaders, want er is gekozen een 'gewone' brief te schrijven om de ingewikkelde regeling te communiceren in plaats van een beeldbrief. Welzijnswerkers hebben vervolgens veel tijd nodig gehad om de regeling uit te leggen aan de mensen voor wie hij bedoeld was.

Duidelijkheid is meer dan taal

De gemeenten Leiden en Leiderdorp maken werk van duidelijke taal. Leiden ondertekende de 'Direct Duidelijk-deal'. Leiderdorp is na de motie 'Klare taal' aan de slag gegaan met duidelijkere taal. Beide gemeenten gebruiken allerlei richtlijnen, handreikingen en tools. Er zijn schrijfcoaches en er is alom het besef dat duidelijke communicatie essentieel is. Maar duidelijkheid is meer dan taal. Duidelijkheid en onduidelijkheid maakt de gemeente op allerlei plekken en momenten; niet alleen pas als je 'communiceert' maar ook bij de stappen daarvoor.

In deze brief leest u de uitkomsten van ons Rekenkameronderzoek naar duidelijkheid in Leiden en Leiderdorp. Dat onderzoek gaat dus over allebei:

- duidelijke taal, en
- duidelijkheid van beleid en regelingen.

Ons onderzoek laat zien dat zowel Leiden als Leiderdorp goede stappen hebben gezet op weg naar duidelijkheid en klare taal. De Rekenkamer juicht deze initiatieven toe en ziet het resultaat terug in bijvoorbeeld zo'n beeldbrief als het paspoort verlengd moet worden. Maar ons onderzoek laat ook zien dat een toets op taalgebruik zeker niet voldoende is. Je moet ook aan de slag met de manier waarop je beleid en regelingen maakt en test. Juist daar zitten nu de grootste kansen voor meer duidelijkheid.

De hoofdpunten uit ons onderzoek

1. De nadruk in de gemeenten ligt te eenzijdig op eenvoudig taalgebruik. Een heldere boodschap garandeert nog geen begrijpelijke regelgeving.
2. Inwoners en uitvoerders van beleid worden onvoldoende betrokken bij het maken en bijsturen van beleid en regelingen.
3. Signalen over onduidelijk beleid worden wel opgemerkt maar leiden zelden tot aanpassing van dat beleid. De 'rode vlag' wordt genegeerd.

Aanpak: het pad terug volgen

We gaven het bureau theRevolution opdracht voor het onderzoek. Het onderzoek is uitgevoerd aan de hand van zes 'uitingen'. We vroegen de onderzoekers te beginnen bij de uiting, vaak een brief aan inwoners. De onderzoekers volgden vervolgens het pad terug: hoe is deze uiting tot stand gekomen? De onderzoekers zochten uit bij welke stappen het beleid, het overheidsgedrag of de taal werd gecheckt op duidelijkheid. Wat er gebeurde als iemand constateerde dat er sprake was van onduidelijkheid en welke gevolgen dat uiteindelijk had voor de boodschap aan de inwoners. Door deze routes systematisch en schematisch weer te geven, werd zichtbaar bij welke stappen het goed gaat, waar de haperingen zitten, waar stappen zijn overgeslagen of kansen zijn gemist. Hun bevindingen hebben ze op 'omgekeerde routekaarten' laten zien. 'Omgekeerd', omdat ze van de communicatie-uiting teruggingen naar de beleidskeuzes. (In de bijlagen zitten de routekaarten; u kunt inzoomen op alle stappen.)

Wat levert het onderzoek op (conclusies)?

De onderzoekers ontdekten allerlei factoren die invloed hebben op duidelijke taal en duidelijk beleid en ze hebben deze kunnen indelen in de thema's richtlijnen, samenwerking en organisatiecultuur. In het rapport worden deze stuk voor stuk uitgewerkt. In deze brief trekken we onze conclusies. Die gaan wat de Rekenkamer betreft om de volgende dingen:

- a. de regels en richtlijnen voor duidelijkheid,
- b. het proces van beleid tot communicatie-uiting en
- c. welke keuzes er te maken zijn ten behoeve van duidelijkheid van communicatie en beleid.

Waar relevant maken we in deze brief onderscheid tussen Leiden en Leiderdorp. Zoals u van ons gewend bent, doen we in deze brief ook aanbevelingen voor zowel de beide raden als de colleges.

a. Zijn er regels en richtlijnen voor duidelijkheid?

De Rekenkamer heeft van beide gemeenten allerlei documenten gekregen over hoe de gemeenten werken aan duidelijk beleid en communicatie. Deze gaan zowel over gebruik van taal als over het maken van beleid. Kortweg concluderen we: in Leiden staat er veel op papier, in Leiderdorp weinig, maar we vonden geen relatie tussen de hoeveelheid richtlijnen en de duidelijkheid.

Naast gemeentelijke documenten zijn er landelijke en Europese regels, normen en beginselen die eisen stellen aan duidelijkheid. De strekking van al deze wetten en normen? Doe als overheid de dingen zorgvuldig voorbereid, helder gemotiveerd, voor iedereen toegankelijk, betrouwbaar en consistent. De wetten en normen worden door de gemeenten niet expliciet genoemd, maar veel van de eigen richtlijnen en normen zijn er natuurlijk wel van afgeleid. In deze brief noemen we ze om te benadrukken dat het geen gunst aan mensen is om aandacht aan duidelijkheid te besteden. Het is gewoon de wet.

Richtlijnen voor taal

Van de eigen gemeentelijke richtlijnen zijn die voor duidelijke taal het meest concreet. Bijvoorbeeld de '10 Regels voor Schrijven in Duidelijke Taal' van de gemeente Leiden of de 'DZB Checklist voor Begrijpelijke Brieven', en de Korte Schrijfwijzer van Leiderdorp. Deze handreikingen worden door beide gemeenten genoemd en ook toegepast in de casussen die we hebben onderzocht. Hier kunnen we als Rekenkamer alleen maar van zeggen: ga zo door!

Richtlijnen voor beleid

Over duidelijk en begrijpelijk ('inclusief') beleid heeft de gemeente Leiden een aantal documenten/handreikingen, waar de gemeente Leiderdorp die mist. In de onderzochte casussen worden deze documenten/handreikingen echter niet expliciet genoemd door de betrokken ambtenaren. De Rekenkamer heeft deze zelf wel nader bekeken omdat ze natuurlijk wel werking kunnen hebben zonder dat ambtenaren ze noemen.

In de gemeente Leiden staat veel goeds op papier over hoe de gemeente duidelijk en begrijpelijk beleid samen met betrokken uitvoerders en inwoners zou kunnen en moeten maken. Tegelijk ontbreekt het zowel in de onderzochte praktijk als op papier aan (werkwijzen voor het) daadwerkelijk steeds benutten van die kennis. Denk dan aan:

- maken en testen van beleid voor de dagelijkse praktijk,
- het (snel) aanpassen van beleid als dat onbegrijpelijk en/of onuitvoerbaar blijkt
- actief voorkomen dat de logica van de beleidsambtenaren belangrijker is dan de logica van de inwoners en uitvoerders.

In Leiderdorp concluderen we hetzelfde als in eerdere onderzoeken van de Rekenkamer, bijvoorbeeld die over afhandeling verkeersmeldingen: hoewel niet alles goed is vastgelegd op papier, gaat het in de onderzochte praktijk goed. Ons pleidooi is niet om een enorme papierwinkel te maken. Dat is zeker geen garantie voor succes. Maar de kans op 'weglekken' van goede praktijken is wel groot als deze slechts in de hoofden van mensen zit. Ook levert dit een werkwijze op die te veel afhankelijk is van persoonlijke inzichten en inschattingen. Iets meer vastleggen en afspreken, dus.

b. Hoe verloopt het proces van beleid tot communicatie-uiting?

Enkele bevindingen lichten we eruit:

- **Afstemming en professionele ruimte**
Voor beide gemeenten geldt dat onduidelijk is wie eindverantwoordelijk is voor duidelijkheid en waar dus de conclusie kan worden getrokken om beleid of communicatie nog niet te in te voeren. Daar kunnen inwoners last van hebben. Afdelingen zijn geneigd om te redeneren vanuit hun eigen logica en belangen, waarbij het perspectief van de doelgroep van beleid en communicatie (inwoner, ondernemer, uitvoeringsprofessional) te weinig aandacht krijgt. We zien verschillen tussen Leiden en Leiderdorp. We denken dat deze samenhangen met de grootte van de gemeentelijke organisaties.
- **Leiderdorp** is klein, waardoor minder ambtenaren zijn betrokken, die elkaar goed weten te vinden. Dit maakt snelle afstemming mogelijk. Zowel vakambtenaren als communicatieprofessionals hebben bovendien een heel breed takenpakket, waardoor onderlinge afstemming niet eens nodig is; je knapt het zelf op. Dit is tegelijk de kwetsbaarheid, niet alleen vanwege gebrek aan vervangbaarheid, maar ook omdat persoonlijke inzichten en overtuigingen van grotere invloed zijn. Daar komt bij dat er in Leiderdorp weinig op papier staat; expliciete afstemming ontbreekt dan.
- **Leiden** is groot, er zijn veel ambtenaren en deze ambtenaren hebben vaak een specialistische taak, daardoor zijn meer mensen en afdelingen betrokken bij beleid en communicatie erover. Juist omdat de gemeente Leiden een grote en complexe organisatie is, is het een enorm uitdaging om keer op keer duidelijk te zijn voor zowel inwoners, ondernemers en uitvoeringsprofessionals. Dit gaat niet vanzelf en vraagt aandacht. Er zijn echter geen afspraken over hoe je dat (nog) vaker zou kunnen gaan doen. Ook uit de casussen blijkt dat de goede beschreven ambities nog niet altijd hebben geleid tot een goede opvolging in de praktijk.
Natuurlijk gaat het ook in Leiden vaak goed. Een succesvol voorbeeld is de casus Rijsburgerweg in Leiden, waar bewoners vanaf het begin betrokken werden. Dit leidde tot duidelijke communicatie en meer begrip.

- **Onduidelijk beleid**

Onduidelijke communicatie komt vaak voort uit onduidelijk beleid. In meerdere casussen zien we dat communicatieadviseurs worstelen met het 'vertalen' van complex of onduidelijk beleid naar begrijpelijke communicatie. Voor de raad is dit relevant omdat er in de kaderstellende rol gestuurd kan worden op begrijpelijk beleid, in plaats van dat achteraf geprobeerd moet worden ingewikkeld beleid begrijpelijk te communiceren. Ook kan de raad als controleur kritische vragen stellen over de uitvoerbaarheid en begrijpelijkheid van voorgesteld beleid.

De raad heeft zelf invloed op de begrijpelijkheid. De raad kan kiezen om al dan niet allerlei gedetailleerde regels en categorieën in het beleid op te nemen. De raad kan ook expliciet de ambtenaren vragen én de tijd geven om beleid en taal te laten testen om onduidelijkheid voor burgers te verminderen. Bijvoorbeeld een ingangsdatum anders dan 1 januari (of eerder beginnen met de besluitvorming) kan de piekdruk bij de webformulieren- en beeldbriefmakers verminderen, zodat zij voldoende tijd hebben voor het testen van de communicatie-uitingen op duidelijkheid.

- **Beleidsafdeling is verantwoordelijk voor duidelijk beleid**

Door het vroegtijdig betrekken van de expertise van een communicatieadviseur, gaat het inwonerperspectief en dat van uitvoerders, zo zien we in de onderzochte praktijken, een grotere rol spelen. Communicatieadviseurs worden in Leiden echter soms pas laat in het proces betrokken, waardoor ze niet optimaal kunnen bijdragen aan duidelijk beleid en communicatie op het moment dat er nog ruimte is voor verbetering.

Beleid en regelingen moeten werken voor mensen waar het beleid of de regeling voor bedoeld is, in de context waarin het beleid of de regeling wordt benut of uitgevoerd. De expertise van communicatieadviseurs vraag je er als beleidsmaker tijdig bij, als je dat nodig hebt om die verantwoordelijkheid voor duidelijkheid en begrijpelijkheid waar te maken. De Rekenkamer benadrukt dat de verantwoordelijkheid voor duidelijk en begrijpelijk beleid dus ligt bij de beleidsmakers; zij zijn degenen die beleid en regelingen bedenken en moeten (laten) testen. Ook zijn zij ervoor verantwoordelijk dat de communicatie over dat beleid, helpt om de doelstelling van het beleid of de regeling te bereiken. Dat besef lijkt niet op alle plekken te zijn doorgedrongen.

c. Welke keuzes hebben invloed op de duidelijkheid van communicatie en beleid?

Twee constateringën lichten we hier uit.

- **Politiek gevoelig**

De eerste is de 'labeling' van onderwerpen als politiek urgent en gevoelig. Dit label heeft grote invloed op hoe er gecommuniceerd wordt, met zowel positieve als risicovolle effecten.

Wanneer een onderwerp als 'politiek urgent en gevoelig' wordt bestempeld, leidt dit tot meer capaciteit en aandacht, intensievere afstemming, zorgvuldigere formulering van boodschappen en een meer eenduidige communicatiestrategie. Dit kan de duidelijkheid ten goede komen, zoals bij de noodopvang van alleenreizende mannen in Leiderdorp waar één heldere boodschap ontstond door de extra aandacht.

Maar er zijn ook risico's. Door de grote haast vanwege de urgentie en gevoeligheid kan communicatie naar bepaalde groepen onderbelicht raken, zoals bij woningmarktregulering in Leiden waar huurders aanvankelijk weinig aandacht kregen. Anticiperen op (mogelijke) reacties kan bovendien leiden tot defensieve communicatie die daardoor wellicht juist minder duidelijk is over de gemaakte keuzes. Tot slot is het label 'politiek gevoelig' afhankelijk van te verwachte reacties in de media en de samenleving. Een risico daarvan is dat de verwachte reactie van mensen die invloed en een groot netwerk hebben, sterker mee kan gaan wegen in de keuze van de communicatie dan de reactie van mensen die dat niet hebben. Daarmee ligt ongewenste onevenwichtigheid op de loer.

- **Wie mag het stoppen?**

Als tweede vragen we aandacht voor de interne verhoudingen tussen de verschillende afdelingen waarbij de vraag is wie op welk moment kan of moet zeggen dat de regeling of het beleid niet goed genoeg is? Wie hijst wanneer de rode vlag bij onbegrijpelijkheid of onuitvoerbaarheid? Wat gebeurt er vervolgens? Zo lang er nog geen tests zijn gericht op inwoners, ondernemers en uitvoerders die kunnen leiden tot het bijstellen van het beleid voordat het wordt vastgesteld, dan is het op dit moment kennelijk aan de communicatieadviseur of de beeldbriefmaker om te constateren dat beleid of een regeling onduidelijk of zelfs onbegrijpelijk is. Wanneer daar door andere afdelingen of de politieke leiding niets mee gebeurt, is de conclusie van de Rekenkamer dat de kwaliteitsstandaarden voor het maken van duidelijk beleid niet gehaald worden.

Aanbevelingen

Leiden en Leiderdorp moeten en kunnen verder met de aandacht voor duidelijk beleid en duidelijke taal. Waardoor inwoners en ondernemers vinden: "De gemeente begrijpt mij, en ik begrijp de gemeente." Dat kan door bestaande richtlijnen ook echt te gaan benutten, inwoners en professionals beleid en taal te laten testen en interne processen te verbeteren waardoor de verantwoordelijkheid en zeggenschap voor duidelijk beleid en duidelijke taal op een goede manier is geregeld.

Voor het college:

1. Geef ambtenaren de professionele ruimte om de duidelijkheid van het beleid en de communicatie daarover te verbeteren. Zorg dus dat iedereen zich bewust is van de bevoegdheid om een 'rode vlag' te hijsen als beleid, regelingen of communicatie daarover te ingewikkeld dreigt te worden.
2. Leg de verantwoordelijkheid voor de begrijpelijkheid en duidelijkheid van het beleid bij de beleidsafdelingen, ook na vaststelling van het beleid. Laat dit dus niet iets zijn wat uitsluitend bij communicatie of dienstverlening belegd wordt.
3. Zorg voor heldere werkinstructies en onderlinge afspraken die nodig zijn om begrijpelijk beleid te maken en die met duidelijke taal goed uitlegbaar is aan de inwoners.
4. Zie erop toe dat uitvoerende professionals het beleid toetsen op duidelijkheid en uitvoerbaarheid voordat beleid wordt vastgesteld.

5. Test beleid continu (dus voor besluitvorming, tijdens de uitvoering, en na afloop) om na te gaan of inwoners en uitvoerders begrijpen wat ze moeten doen, of ze het ook kunnen doen en of ze met hun vragen erover ook daadwerkelijk geholpen zijn.
6. Leg de criteria vast wanneer beleid of een regeling in elk geval moet worden getest met de doelgroep. Denk daarbij aan
 - De positie van kwetsbare groepen
 - De hoeveelheid geld die er mee gemoeid is
 - Het aantal mensen die het aangaat
 - De mate waarin er sprake is van deadlines of verplichtingen voor inwoners of bedrijven
 - De vraag of er ook handelingen van inwoners worden verwacht
7. Leg criteria vast wanneer er een 'rode vlag' gehesen kan of moet worden vanwege geconstateerde onduidelijkheid. Denk daarbij aan:
 - Als uitvoerders aangeven het niet te kunnen uitleggen
 - Als er te veel vragen komen van belanghebbenden
 - Als gewenste acties van inwoners niet op gang komen.

Voor de gemeenteraad:

1. Eis dat bij nieuw beleid of een regeling gericht op burgers of bedrijven vooraf wordt getest met de doelgroep of zij het begrijpt en kan uitvoeren. Stem dit af op de uitwerking van de aanbeveling 6 aan het college.
2. Doe dit bij de besluitvorming.
3. Laat u bij relevante regelingen informeren over hoe uitvoerende professionals zoals welzijnswerkers de regeling in de praktijk kunnen uitleggen. Doe dit zeker bij regelingen voor mensen in kwetsbare situaties.
4. Als u vraagt om een hoog tempo, of om allerlei detaillering van beleid en regelingen, let er dan op dat dit niet ten koste gaat van de duidelijkheid.

We adviseren de gemeenteraad onze aanbevelingen in een raadsbesluit te zetten.

Bestuurlijke reactie en nawoord

Het college van B&W van Leiden heeft gereageerd met een [bestuurlijke reactie](#). Ook het college van B&W van Leiderdorp heeft een [bestuurlijke reactie](#) geschreven.

Wij danken beide colleges voor hun reacties op onze rekenkamerbrief en het bijbehorende onderzoek. In onze presentatie aan de raden zullen wij hier uitgebreider op ingaan.

De patronen die wij aantreffen – zoals terugkoppeling van signalen uit de uitvoering, het aansluiten bij de context van mensen die te maken krijgen met de effecten van beleid en het tijdige aanpassen/bijsturen bij geconstateerde onduidelijkheid, het effect van politieke ambitie en externe druk – sluiten aan bij bevindingen uit bredere studies naar begrijpelijk, 'doenlijk' en uitvoerbaar beleid van de afgelopen decennia, onder meer van de Algemene Rekenkamer, de WRR, de Raad voor het Openbaar Bestuur, het SCP en de Nationale Ombudsman.

Ons onderzoek nodigde dan ook uit tot bredere reflectie: hoe kan het beleids- en uitvoeringsproces zó worden ingericht dat het leidt tot begrijpelijk en uitvoerbaar beleid en het effect dat we ermee beogen, doeltreffend, doelmatig en rechtmatig behaald wordt? Ook omdat het op bepaalde momenten juist wél lukt. Waar zit hem dat dan in?

Wij constateren daarom, met enige verwondering, dat beide colleges, zij het op verschillende wijze, vasthouden aan een vrij smalle interpretatie van het begrip duidelijkheid en aan de huidige manier van inrichten en aansturen van de beleidsprocessen, die in de praktijk aantoonbaar nog niet zo goed werkt als mogelijk.

Het college van Leiderdorp stelt dat de gevonden patronen en de aanbevelingen voor duidelijker beleid niet van toepassing zijn op hun gemeente. We nodigen de gemeenteraad uit in het gesprek over dit rapport te bespreken of zij die mening ook zijn toegedaan.

De bestuurlijke reactie van Leiden legt de nadruk op werkwijzen en formats en legt uit dat op papier veel geregeld is. De voorbeelden laten zien dat deze standaarden op cruciale momenten onvoldoende werking hebben en dat daardoor beleid niet altijd begrijpelijk en werkbaar uitpakt. De vraag is: wat maakt het mogelijk dat dat signaal niet leidt tot anders handelen? Precies dit spanningsveld is het hart van ons onderzoek.

De bestuurlijke reacties op ons onderzoek illustreren daarmee onbedoeld wat wij constateren: signalen 'van buiten' leiden niet tot een nadere reflectie op eigen werkwijze en keuzes, maar tot een bevestiging van het bestaande.

De gemeenteraad heeft een belangrijke verantwoordelijkheid in het toezien op de effectiviteit van gemeentebestuur - zijnde de manier waarop de gemeente haar gedrag in de samenleving vormgeeft. Het beleid moet duidelijk maken wat inwoners en partners van de gemeente mogen verwachten – en op welke manier dat in de uitvoering zichtbaar wordt. Dáár toont zich het beleid. Begrijpelijkheid en uitvoerbaarheid zijn dan ook geen bijkomstigheden, maar wezenlijke voorwaarden voor goed bestuur.

Graag gaan we daarom met u in gesprek over ons onderzoek en de aanbevelingen waarvan we hopen dat die het gemeentebestuur helpen om de kwaliteit van hun werk voor Leidse en Leiderdorpse inwoners en ondernemers te verbeteren. Dat zal zijn in Leiden op 22 mei tijdens de commissie Leefbaarheid en Bereikbaarheid in Leiderdorp op 2 juni tijdens de informatieavond.

Online informatie-halfuurtje

Omdat het onderzoek een andere vorm dan gebruikelijk had, nodigen we de leden graag uit voor een online 'informatie-halfuurtje' voor vragen hierover, te weten op maandag 19 mei van 19-19.30. U ontvangt hiervoor een aparte uitnodiging. Als deze tijd niet uitkomt of u wilt eerder al meer achtergrond bij het onderzoek, dan kunt u contact opnemen met Marije van den Berg, lid van de subcommissie van dit onderzoek, op 0646741903 (ook app of signal).

Ten slotte

Met dit onderzoek naar duidelijke taal en beleid houden we als Rekenkamer ook onszelf een spiegel voor. Want hoe kunnen wij u als raad het beste van inzichten voorzien? Net als bij gemeentelijke communicatie gaat het om meer dan alleen duidelijke taal. We denken dat korte, gerichte rapporten vaak effectiever zijn dan lijvige documenten. Dat een aansprekend voorbeeld - zoals de Koelkastregeling in dit onderzoek - beter blijft hangen dan algemene analyses. En vooral: dat een goed gesprek vaak meer inzicht geeft dan stapels papier.

Daarom experimenteren we graag verder met verschillende vormen: beknoptere rapportages, interactieve sessies. Want ook voor ons geldt: hoe eerder we u betrekken, hoe beter het resultaat. In die zin is dit onderzoek ook weer een les voor onszelf.

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. Zij is bereikbaar via telefoonnummer 06 - 43 48 67 20 en rekenkamer@leiden.nl.

We bedanken graag iedereen die heeft meegewerkt aan het onderzoek zelf en alle processen daaromheen.

Met vriendelijke groet,
Namens de Rekenkamer Leiden & Leiderdorp,



Hans van Egdom, voorzitter

Bijlage:

- Onderzoeksrapport Omgekeerd onderzoek: waar ontstaan (on)duidelijkheid en (on)begrijpelijkheid in communicatie en beleid? Met de bijbehorende aparte bijlagen:
 - Bijlage 3 Routekaart Online Campagne Rondkomen
 - Bijlage 4 Routekaart Noodopvang
 - Bijlage 5 Routekaart Koelkastregeling
 - Bijlage 6 Routekaart Rijnsburgerweg
 - Bijlage 7 Routekaart Woningmarktregulering