

Begrijpelijkheid van gemeentelijke communicatie

Onderzoeksvoorstel Rekenkamer Katwijk

Gemeente Katwijk · Onderzoeksopzet · juli 2026

AANLEIDING & BELANG

- Begrijpelijke communicatie is een randvoorwaarde voor gelijkwaardige toegang tot gemeentelijke voorzieningen en voor het vertrouwen van inwoners in het lokaal bestuur.
- Volgens de gemeente Katwijk heeft 1 op de 4 inwoners tussen 16 en 75 jaar moeite met lezen, schrijven en/of rekenen; gemeentelijke brieven, formulieren en webteksten vormen voor hen vaak een drempel.¹
- Katwijk heeft zich nadrukkelijk gecommitteerd aan begrijpelijke communicatie: burgemeester Cornelis Visser en gemeentesecretaris Ray Jie Sam Foek ondertekenden de landelijke Direct Duidelijk-deal², de belofte om te communiceren op taalniveau B1. Ook ondertekende Katwijk het lokale Taalpact tegen laaggeletterdheid³ en stelde het college het Lokaal actieplan basisvaardigheden 2025–2028⁴ vast.
- Met de aangenomen motie “Retour afzender” (motie 16)⁵ vroeg de raad het college het voorbeeld van de gemeente Arnhem te volgen (waarbij inwoners onduidelijke brieven kunnen terugsturen voor een begrijpelijker versie) en de raad vóór de zomer van 2026 te informeren over de uitvoering.
- Tegen deze achtergrond kiest de rekenkamer voor een ex-post insteek: heeft de gemeente Katwijk haar belofte van begrijpelijke communicatie waargemaakt? Het onderzoek toetst in hoeverre de praktijk aansluit bij de eigen ambities en ondertekende afspraken.

DOELSTELLING

- De raad inzicht geven in hoeverre de communicatie van gemeente Katwijk met inwoners begrijpelijk is en of de gemeente daarmee haar eigen ambities en de ondertekende Direct Duidelijk-deal waarmaakt, en concrete handvatten bieden voor verbetering.

CENTRALE VRAAG

- In hoeverre is de communicatie van gemeente Katwijk met inwoners begrijpelijk, en maakt de gemeente daarmee haar afspraken (Direct Duidelijk-deal, taalniveau B1) waar?

DEELVRAGEN

- Welke ambities, kaders en afspraken heeft de gemeente Katwijk vastgesteld voor begrijpelijke communicatie met inwoners (o.a. Direct Duidelijk-deal, Taalpact en Lokaal actieplan basisvaardigheden)?
- In hoeverre voldoet de feitelijke communicatie met inwoners (brieven, beschikkingen, website, formulieren) aan taalniveau B1?
- Hoe zijn taken, rollen, sturing en kwaliteitsborging voor begrijpelijke communicatie belegd binnen de organisatie?
- Welke verbetermogelijkheden zijn er (ook in vergelijking met andere gemeenten)?

AFBAKENING

- Communicatie-uitingen van de gemeente richting inwoners: brieven, beschikkingen, website, formulieren en social media.
- Onderzoekperiode: nader te bepalen.

¹ Cijfer gemeente Katwijk, aangehaald in: ‘Katwijk ondertekent Taalpact tegen laaggeletterdheid’, RTV Katwijk. <https://www.rtvkatwijk.nl/katwijk-ondertekent-taalpact-tegen-laaggeletterdheid/>

² ‘Katwijk gaat duidelijker communiceren’, RTV Katwijk. <https://www.rtvkatwijk.nl/katwijk-gaat-duidelijker-communiceren/>

³ ‘Katwijk ondertekent Taalpact tegen laaggeletterdheid’, RTV Katwijk. <https://www.rtvkatwijk.nl/katwijk-ondertekent-taalpact-tegen-laaggeletterdheid/>

⁴ Collegebrief aan de raad, 17 december 2025: ‘Update lokaal actieplan basisvaardigheden 2025–2028’ (kenmerk 3699302).

⁵ Motie 16 ‘Retour afzender’, aangenomen door de gemeenteraad van Katwijk (kenmerk 3821505).

- Interne communicatie en politieke berichtgeving vallen buiten scope.

NORMENKADER

- Direct Duidelijk-deal: communiceren op taalniveau B1 voor publieksgerichte teksten.
- Taalpact Katwijk tegen laaggeletterdheid en Lokaal actieplan basisvaardigheden 2025–2028.
- Visie Mens Centraal / Eén Overheid: inwonergerichte en begrijpelijke communicatie.



Figuur 1: Conceptueel kader voor het onderzoek

AANPAK

- Documentanalyse op basis van een gestratificeerde steekproef van uitingen (beleid, brieven, beschikkingen, webteksten en formulieren), verdeeld over de relevante beleidsvelden (waaronder nadrukkelijk het sociaal domein), zodat alle domeinen in het onderzoek vertegenwoordigd zijn.
- Geautomatiseerde taalanalyse op een corpus van uitingen (bijvoorbeeld met AI aan de hand van een vastgelegd B1-beoordelingskader en gevalideerd op een steekproef, of via Klinkende Taal of LiNT) voor een navolgbare B1-meting.
- Interviews ambtelijk (communicatie, dienstverlening, etc.) en bestuurlijk (portefeuillehouder).

PLANNING & DOORLOOPTIJD

- Indicatieve doorlooptijd 4–6 maanden, met fasering: voorbereiding → onderzoek en analyse → ambtelijk wederhoor → bestuurlijk wederhoor → oplevering.

EINDPRODUCT

- Onderzoeksrapport met bevindingen, conclusies en aanbevelingen.
- Bestuurlijke nota van de rekenkamer, vervat in een raadsvoorstel en begeleidende raadsbrief.
- Mondelinge toelichting op het onderzoek door het onderzoeksbureau aan de raad.

Verzoek uitvoering onderzoek van de rekenkamer Katwijk

Onderzoeksonderwerp: Begrijpelijkheid van gemeentelijke communicatie

Rekenkamer Katwijk · Uitnodiging tot het uitbrengen van een offerte · juli 2026

AANLEIDING

- De rekenkamer Katwijk laat een onderzoek uitvoeren naar de begrijpelijkheid van de gemeentelijke communicatie met inwoners.
- Met dit offerteverzoek nodigt de rekenkamer onderzoeksbureaus uit een offerte uit te brengen voor de uitvoering van dit onderzoek.

OPDRACHT

- Het uitvoeren van het onderzoek conform de voorgaande onderzoeksopzet.
- Aanscherpingen van de centrale vraag, doelstelling of deelvragen zijn welkom. De rekenkamer zoekt een bureau dat meedenkt over wat onderzoekbaar en haalbaar is, en de opzet niet alleen uitvoert maar indien nodig scherper maakt.

VOORSTEL

- Omvang: maximaal 1 A4.
- Inhoud: een korte beschrijving van de aanpak, de samenstelling en relevante ervaring van het team, een planning en een scherpe prijsopgave (uurtarief, aantal uren en totaalprijs, all-in en exclusief btw).
- Budget: maximum van € 20.000 all-in en exclusief btw. Een scherpe prijs weegt nadrukkelijk mee in de beoordeling.

PROCEDURE & SELECTIE

- Op basis van de ontvangen voorstellen selecteert de rekenkamer drie partijen.
- Deze drie partijen worden uitgenodigd voor een pitch van 25 minuten, inclusief vragen.
- De rekenkamer beoordeelt op de kwaliteit van de aanpak, het team en de relevante ervaring, en op een scherpe prijs.

PLANNING

- Indienen voorstel: uiterlijk 3 september 17.00 uur
- Selectie van drie partijen: uiterlijk 10 september 17.00 uur.
- Pitches (30 minuten inclusief vragen): maandag 14 september, tussen 14.00 en 17.00 uur
- Gunning: 15 september 2026. Start van het onderzoek in overleg, oplevering begin november.
- Startbijeenkomst start onderzoek 22 september 2026, om 15:00 uur.

INDIENEN & CONTACT

- Offertes en vragen kunt u richten aan Fons Schreuder, rekenkamer@katwijk.nl. Meer informatie over de Rekenkamer Katwijk treft u op onze website: [Rekenkamer](#) | [Gemeente Katwijk](#)