

# Direct Duidelijk

## Aanpak

**Focus van de aanpak:**  
*Taalvaardigheden en digitale vaardigheden*

**Doelgroep:**  
*Overheidsinstanties*

**Ontwikkelaar:**  
*Ministerie van BZK, Taalunie e.a.*

**Uitvoerder:**  
*Direct Duidelijk*

**Toepassing:**  
*Landelijk*

**Bereik tot nu toe:**  
*Meer dan 106 instanties hebben de Direct Duidelijk Deal ondertekend (20 februari 2023)*

**Trefwoorden:**  
*Overheid  
Burger  
Dienstverlening  
Eenvoudige communicatie*

## Beschrijving

### Beschrijving

**De campagne Direct Duidelijk is in 2018 gestart als een initiatief van het Netwerk Begrijpelijke Overheid. Doelstelling hiervan is het verbeteren van de dienstverlening van de overheid, waarbij iedereen gebruik kan maken van deze dienstverlening. Duidelijke (overheids)communicatie is daar een belangrijk onderdeel van. Meerdere gemeentes hebben de Direct Duidelijk Deal ondertekend. Daarmee geven zij aan zich te willen inzetten voor het gebruik van begrijpelijke taal.**

Direct Duidelijk richt zich op overheidsinstanties. Dit zijn gemeenten, provincies, het waterschap, het rijk en overheidsuitvoerders op lokaal of landelijk niveau. Overheden moeten ervoor zorgen dat burgers correct behandeld worden. Dat begint met duidelijke communicatie.

De Direct Duidelijk Brigade is een actieteam dat helpt met tips en adviezen op het gebied van duidelijke taal. Ze geven trainingen en herschrijven teksten. Daarnaast is er een schrijfhulp en een telefonische hulplijn. De website De Gebruiker Centraal biedt tips en goede voorbeelden. Ook is er de Direct Duidelijk Tour: een serie online bijeenkomsten, die via de website zijn terug te zien.

Per 1/1/2022 is Direct Duidelijk samen gegaan met De Gebruiker Centraal.

Het De Gebruiker Centraal Manifest heeft als ontwerpprincipes:

1. Zet de gebruiker centraal.
2. Wees pas tevreden als je gebruiker het is.
3. Maak het eenvoudig voor de gebruiker.
4. Ga uit van feiten, niet van aannames.
5. Wees transparant en deel je kennis.

## Kenmerken

### Overdraagbaarheid

*Op de website van De Gebruiker Centraal staan lijstjes en hulpmiddelen die men kan gebruiken.*

### Onderbouwing

*<https://www.uu.nl/nieuws/direct-duidelijk-voor-heldere-overheidscommunicatie-van-start>.*

*<https://www.eerstekamer.nl/nonav/overig/20190404/selectie-en-aanpak-geprioriteerde/document> vanaf pagina 2.*

### Evaluatie

*<https://www.rijksoverheid.nl/documenten/rapporten/2021/07/01/het-direct-duidelijk-effect>*

*Een rapport van het vervolgonderzoek door de HAN en de Universiteit Utrecht in opdracht van BZK wordt voorjaar 2023 verwacht.*

### Erkenning

*De ontwerpprincipes van de instrumenten zijn gebaseerd en erkende voorbeelden. Ze worden ook door steeds meer overheidsinstanties overgenomen.*

*<https://www.gebruikercentraal.nl/instrumenten/ontwerpprincipes/>*

### Meer informatie

*<https://www.gebruikercentraal.nl/handige-lijstjes-en-overzichten/overzicht->*



expertispunt

**Basisvaardigheden**