

Van ambtelijk naar begrijpelijk.

hoe AI helpt om brieven aan burgers duidelijk te maken



"Wat bedoelen ze nou precies?" Het is een veelgehoorde reactie van inwoners wanneer ze een brief van hun gemeente ontvangen. Want hoewel het onderwerp vaak belangrijk is – bijvoorbeeld een plan voor een nieuwe wijk, of een uitnodiging om mee te denken – staat de boodschap vaak verpakt in ingewikkelde taal. Ambtelijke zinnen, juridisch jargon, lange alinea's. Begrijpelijk schrijven blijkt in de praktijk nog altijd lastig.

Bij Textmetrics merken we dagelijks hoe groot deze uitdaging is. Veel overheidsinstellingen willen hun communicatie verbeteren, maar worstelen met de uitvoering. Onze AI-gedreven technologie helpt gemeenten, provincies en andere overheidsorganisaties om heldere, inclusieve en toegankelijke teksten te schrijven. En het mooie is: dat levert direct resultaat op.

Neem dit voorbeeld van een (fictieve) brief die inwoners informeert over een nieuw bestemmingsplan. In de oorspronkelijke versie lezen we:

Gemeente Fictieveld
Afdeling Ruimtelijke Ordening

Datum: 8 april 2025
Betreft: Inspraakmogelijkheid ontwerpbestemmingsplan

Geachte heer/mevrouw,

In het kader van de Wet ruimtelijke ordening stellen wij u hierbij in kennis van het voornemen van het college van burgemeester en wethouders om het ontwerpbestemmingsplan "Wijkontwikkeling De Brink II" ter inzage te leggen.

Gedurende een termijn van zes weken, aanvangend op 15 april 2025 en eindigend op 27 mei 2025, ligt het ontwerpplan conform artikel 3.8 lid 1 sub a van voornoemde wet ter inzage op het gemeentehuis, alwaar u gedurende reguliere openingstijden kennis kunt nemen van de inhoudelijke stukken.

Indien u omtrent de inhoud van het ontwerpbestemmingsplan zienswijzen kenbaar wenst te maken, verzoeken wij u deze schriftelijk en gemotiveerd in te dienen bij het college van burgemeester en wethouders, postadres Postbus 123, 1234 AB Fictieveld, onder vermelding van "Zienswijze ontwerpbestemmingsplan De Brink II".

Hoogachtend,
Namens het college van B&W,
drs. M. Beambte
Beleidsadviseur ruimtelijke ordening

Hoewel deze tekst formeel correct is, roept het bij veel inwoners direct vragen op. Wat bedoelen ze precies? Waar moet ik zijn? Wat wordt er van mij verwacht?

Met behulp van Textmetrics wordt deze tekst omgezet naar een begrijpelijke B1-versie.

Waar kijkt Textmetrics naar?

De software analyseert de tekst automatisch en geeft real-time feedback op onder andere:

- Leesniveau
→ Herkent of de tekst op een te hoog taalniveau is (bijv. C1 in plaats van B1).
- Zinslengte
→ Spoort (te) lange zinnen op en stelt kortere alternatieven voor.
- Toon
→ Detecteert formele of afstandelijke toon en stelt een menselijkere toon voor.
- Actieve versus passieve zinnen
→ Signaleert passieve constructies ("kan worden gedaan") en adviseert actieve alternatieven ("doe dit").
- Begrijpelijkheid van woorden
→ Vervangt ambtelijke of juridische termen ("terinzagelegging", "zienswijzen") door gewone woorden ("bekijken", "reactie").
- Consistentie
→ Checkt of termen op een consequente en duidelijke manier worden gebruikt.
- Inclusiviteit
→ Herkent uitsluitende of moeilijke taal voor specifieke doelgroepen en doet voorstellen voor inclusieve formuleringen.

Laten we kijken naar de verbeterde versie:

Gemeente Fictieveld
Afdeling Wijkontwikkeling

8 april 2025

Onderwerp: U mag uw mening geven over nieuwe plannen voor uw wijk

Beste inwoner,

We hebben plannen gemaakt om een deel van uw wijk, De Brink II, opnieuw in te richten. Deze plannen staan in een document dat we het "ontwerpbestemmingsplan" noemen.

U kunt dit plan bekijken van 15 april tot en met 27 mei 2025. Dat kan op het gemeentehuis tijdens openingstijden. Wilt u liever thuis kijken? Dat kan ook via onze website: www.fictieveld.nl/brinkII.

We horen graag wat u van de plannen vindt. U mag uw zienswijze, uw mening hierover, sturen naar de gemeente. Dat kan per post naar:

Gemeente Fictieveld
Postbus 123
1234 AB Fictieveld
Vermeld erbij: *Zienswijze De Brink II*

Heeft u vragen? Bel ons gerust op 0123-456789 of mail naar info@fictieveld.nl. We helpen u graag.

Met vriendelijke groet,
Team Wijkontwikkeling Gemeente Fictieveld

De inhoud is hetzelfde. Maar de toon is menselijker, de taal toegankelijker en de boodschap veel duidelijker. Precies wat je als overheid wilt: dat burgers begrijpen wat er speelt, wat hun rol is, en hoe ze mee kunnen doen.

Heldere taal zorgt niet alleen voor minder verwarring en telefoontjes, het draagt ook bij aan vertrouwen in de overheid. Want als inwoners snappen wat je zegt, voelen ze zich serieus genomen. Het verlaagt de drempel om mee te doen, en vergroot de kans op betrokkenheid.

Textmetrics helpt organisaties om dit structureel aan te pakken. Met onze software krijgen schrijvers real-time feedback tijdens het schrijven, inclusief suggesties voor eenvoudiger taalgebruik, actieve zinnen en inclusieve woordkeuze. Zo wordt begrijpelijk schrijven geen extra stap, maar een vanzelfsprekend onderdeel van het proces.

En dat is nodig ook. Want hoe beter de overheid communiceert, hoe sterker de relatie met haar inwoners. Met heldere taal – ondersteund door slimme AI – kunnen we de kloof tussen overheid en burger verkleinen.

Ook benieuwd hoe dat er voor jouw organisatie uit ziet? Neem gerust contact op voor een demo of proefaccount.