De praktische gids voor ambtenaren die wel echt contact met hun inwoners willen



Drs. Manon Kummer

Beste ambtenaar,

ik snap er niks van...

© 2026 Manon Kummer
Uit de Verf Communicatie, Giesbeek
Eerste druk, 2026
ISBN: 9789403951041

Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd of openbaar gemaakt zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de auteur, behalve voor zover toegestaan volgens de wet.

Beste ambtenaar, ik snap er niks van...

Waarom dit boek?

**Alweer een communicatieboek voor ambtenaren?
Ja! Maar dan anders.**

De afgelopen 25 jaar heb ik voor veel verschillende overheden gewerkt. Ik begon bij de Koninklijke Landmacht, waar ik als jonge, net afgestudeerde vrouw haren op mijn tanden kweekte. In die wereld op zich was mijn rol heel duidelijk: ik bracht de buitenwereld naar binnen. Ik werkte als 'hoofd communicatie en externe betrekkingen' voor een onderdeel waar voornamelijk oudere militairen rondliepen. "Onder welke steen heb jij gelegen?" werd zo'n beetje mijn standaardvraag daar. Maar de tijd bij de landmacht heeft me wel heel duidelijk gevormd in mijn rol als degene die altijd het perspectief van de inwoner, de pers of een andere buitenstaander vertegenwoordigt.

In die tijd leerde ik allerlei gemeenten kennen. Het sprak mij heel erg aan dat je vanuit het gemeentehuis je doelgroep gewoon letterlijk kunt zien rondlopen. Fantastisch vond ik dat idee! Dus na negen jaar tussen de 'coniferen' ging ik enthousiast aan de slag bij een gemeente. Daar heb ik drie jaar gewerkt en ik leerde er veel. Na die drie jaar merkte ik dat mijn rol als degene die de buitenwereld naar binnen brengt, niet werkt als je ergens vast in dienst bent.

Uiteindelijk ben ik dus een eigen communicatiebureau begonnen. Vanuit die interim rol kan ik namelijk wel die buitenstaander blijven. Inmiddels heb ik al bij zo'n 20 overheids- en semi-overheidsorganisaties gewerkt en trainingen gegeven in eenvoudig schrijven voor je doelgroep.

In dit boek lees je over mijn ervaringen en je krijgt vooral heel veel tips en handvatten om jouw verhaal echt af te stemmen op degenen voor wie je het allemaal doet: jullie inwoners.

Ik wens je veel leesplezier en heel veel draagvlak!

Manon Kummer

2026

Leeswijzer

In elk hoofdstuk vind je praktijkervaringen, inzichten en concrete tips. De tips herken je aan de blauwe en roze golven. Natuurlijk kan jouw praktijk afwijken. Kijk daarom welke tips passen bij jouw werk en hoe je ze daar kunt toepassen.

Inhoud

HOOFDSTUK 1 Zo neemt het systeem jouw denken over

Wie dit leest is gek 5
Burgers horen op een broodje 7
Ik snap best waarom je het zo hebt geschreven 9
Professioneel of niet? 11
De vacaturefuik 12

HOOFDSTUK 2 De inwoner ziet iets heel anders

Onder vuur: wanneer buiten niet meer buiten is 15
Ambtenaren? Het zijn net mensen! 19
Het proces, dat boeit niemand! 21
Eén pot nat 23
Met proppen de krant halen 25
Klein foutje, veel reuring 29
Wat de makelaar belooft, zit de gemeente in de weg 31

HOOFDSTUK 3 Kijk eens door een andere bril

Leef je uit, leef je in 37
Wat houdt ze bezig? 39
Stap uit je gemeentehuis 43
Drempels en bezwaren wegnemen 45
De stille inwoner 47
Richt je tekst op je lezers! 49
Inleven is niet hetzelfde als toegeven 55

HOOFDSTUK 4 Draai het eens om

Het kan ook leuk zijn 59
Morgen door een andere bril 63

HOOFDSTUK EEN

Zo neemt het systeem jouw denken over

