

.....  
Taaltoezichthouder Joost Swanborn vindt dat brieven van de overheid nog altijd beter kunnen. Hoe u dat kunt doen? Leest u zelf...  
.....

# Taaltoezicht

Tekst: Joost Swanborn

## De taal van de overheid

In 2006 publiceerde dit blad een groot artikel over ambtenarentaal. De conclusie was niet positief. Gedurende de vijf jaar daarna kwamen in de rubriek Taaltoezicht zo'n beetje alle communicatieve valkuilen voor overheidsdienaars aan bod. Er is in die tijd veel veranderd. Doelen zijn 'targets' of 'ambition-niveaus' geworden, prijzen 'kostenplaatjes' en de burger of de 'gewone man' heet nu 'de belastingbetaler' of 'de hardwerkende Nederlander'. Maar sommige dingen veranderen nooit. Handhavers die schrijven: 'We gaan er in principe van uit dat u dit in orde maakt'. Beleidsmedewerkers die melden: 'In het algemeen geldt dat de gezamenlijke overheden een verantwoordelijkheid hebben om de gestelde doelen te realiseren'. Vergunningverleners die indieners van zienswijzen 'zienswijzer' noemen... Een inventarisatie.

### Veel aandacht...

De aandacht voor overheidscommunicatie is de afgelopen jaren sterk toegenomen; de 'kloof' tussen burgers en overheid moet immers worden 'gedicht'. Daarom haalden we taaladviseurs in huis, formuleerden schrijfrichtlijnen en standaardteksten, en stelden burgerpanels in om onze teksten te beoordelen. In klinkende 'missies' en 'visies' legden we vast dat 'we klantgericht communiceren in heldere taal'. Langzaam drong het besef door dat duidelijke taal niet alleen ergernissen en procedures voorkomt, maar ook tijd - en dus geld - bespaart: duizenden euro's op jaarbasis.

Intussen schreed ook de wetenschap voort. Onderzoek wees uit dat de vaak bepleite Jip-en-Janneke-taal - hapklare tekstbrokjes zonder lange zinnen en moeilijke woorden - helemaal niet zo effectief is. Ook werd duidelijk dat beleidsschrijvers nu eenmaal uiteenlopende meningen in hun teksten moeten verwerken om alle betrokkenen tevreden te stellen. En vooral onzekere - ook jonge! - schrijvers bleken vaak erg omslachtig te formuleren. En soms greep de rechterlijke macht in; zo sprak een politierechter een inwoner van Joure vrij nadat deze twee agenten had uitgemaakt voor 'nazi's', omdat de ambtenaren in hun proces-verbaal 'naties' hadden geschreven.

Het gevolg van deze ontwikkelingen, onderzoeksresultaten, standaardteksten, schrijfwijzers, cursussen, keurmerken, websites, burgerpanels en 'ludieke acties'? Over een aantal zaken is iedereen het eens: heldere handhaving, duidelijke vergunningen en degelijk beleid staan en vallen met het taalgebruik. De overheid moet meer adviseur dan schoolmeester zijn. Kwantiteit staat niet gelijk aan kwaliteit. De spellingcontrole is belangrijk. Maar om nou te spreken van een cultuuromslag - mwah...

In de praktijk blijft het moeilijk: je boodschap effectief overbrengen, complexe regels en procedures helder vertalen én juristen en politici tevredenstellen. Soms schieten we door in ons enthousiasme en formuleren ál te kort door de bocht, voorzien een half A4'tje van tien tussenkopjes, of schrijven alleen nog maar een soort Henk-en-Ingrid-jargon.

### ... Weinig effect

Maar vooral wordt er in overheidsland nog driftig ge-epibreerd, om met Simon

Carmiggelt te spreken. Nog steeds geldt de Wet van Murphy: áls er iets fout kan gaan, dan gaat het ook fout. Zelfs in standaardteksten bevat de tien procent variabelen vaak een verbazingwekkend aantal blunders. Het hermetische jargon tiert welig, de opbouw is warrig en de argumentatie gebrekkig. Nog steeds verschuilen we ons graag achter wollige, quasi-juridische constructies. En nog steeds worden ondergekwalficeerde dyslectici aangenomen voor functies waarin zij moeten schrijven - of worden functie-eisen omlaaggeschroefd.

We kennen het aloude adagium 'schrijven is schrappen', maar dat zou je niet altijd zeggen: te lange woorden, onnodige zinnen, herhalingen, eindeloze citaten. Een pasfoto heet 'een welgelijkend fotografisch portret zonder hoofddeksel van de aanvrager van 3 bij 4 centimeter'. Bedrijven vallen onder 'de werkingssfeer van de regels zoals die zijn gesteld in het besluit'.

Ondanks spellingcursussen schrijven we over een 'lange termijn planning', 'hobby boeren beleid', en een 'gevaarlijke stoffeninspекteur'. Hoewel we het belang kennen van heldere parafrases en duidelijke verbanden, vergeten we onze boodschap samen te vatten.

We weten hoe belangrijk een prettige stijl is, maar proppen onze teksten vol met passieve constructies ('Besloten is dat de vergunning niet kan worden verleend'), betekenisloos jargon ('quick-wins', 'implementatie', 'laaghangend fruit') gratuite bladvulling ('Uw brief die wij op 15 november 2011 ontvingen hebben wij in goede orde ontvangen') en regelrechte onzin ('Bezwaarschriften worden niet in behandeling genomen, mits deze tijdig tot ons komen').

Nog steeds grossieren we in verhullend,

pretentieuze jargon ('benchmarks', 'quick-wins', 'faciliteren'), we lijken verantwoordelijkheden te ontduiken (projectleiders zijn slechts 'trekkers', beslissers niet meer dan 'aanspreekpunten'), en stellen zaken mooier voor dan ze zijn (probleemwijken werden via 'achterstands-' en 'kanswijken' 'kracht-' of zelfs 'prachtwijken', terugkomen van vergissingen noemen we 'voortschrijdend inzicht', bezuinigingen heten bij ons 'ombuigingen' en mislukte projecten zijn 'sub-optimaal verlopen' en worden 'gediscontinueerd' dan wel 'uitgefaseerd'). Stukken blijven we 'bescheiden' noemen, 'en' is 'alsmede', 'daarom' 'derhalve' en 'hoe' 'op welke wijze'. Wij hebben geen plannen, maar 'zijn voornemens'. 'Deze zaak' is 'onderhavige aangelegenheid', een datum heet 'dagtekening'. Panden staan niet ergens, maar 'zijn gesitueerd'. En natuurlijk houden we de gebruikelijke slag om de arm met de nodige 'indiens', 'mitsen' en 'in beginsels'.

Zo lijken we inhoudelijke leegte te hullen in een wolk van woorden, en zetten we onze relatie met burgers en ondernemers onnodig op scherp. Zeker omdat wantrouwen nog té vaak ons uitgangspunt vormt: 'Bij gebreke van andersluidende informatie uwerzijds gaan wij er vooralsnog vanuit dat u niet bereid bent om de geconstateerde gebreken te verhelpen'. Nog steeds ademt onze service gezonde tegenzin: 'Wij zijn verplicht binnen twaalf weken na ontvangst te beslissen omtrent de aanvraag'. 'Helaas', hoor je er bijna achteraan zuchten. We zeggen niet dat iemand zijn mening kan geven, maar 'u wordt in de gelegenheid gesteld een zienswijze kenbaar te maken' - alsof we louter uit de goedheid van ons hart nog één keer iets schandelijks door de vingers zien.

#### **Vele excuses...**

Nee, de maatschappij kan nóg zo rap veranderen, het imago van de overheid kan nog zo'n knauw hebben gekregen, sommige dingen veranderen niet snel. Het basisge-reedschap van de ambtenaar blijft taal - en daarmee is het nog steeds niet best gesteld. Dat komt ten eerste doordat de overheid monopolist is: zij hoeft niet bang te zijn dat haar klanten weglopen naar de concurrent. Daardoor ontbreekt een belangrijke prikkel om helder te communiceren. Daarnaast is het een mentaliteitskwestie. Er heerst nog steeds een angstcultuur: de angst op woorden te worden gepakt. Ook is daar het gewoonteargument: we doen het altijd al zo. Continu veranderende regelgeving en veelvuldige personeelwisselingen worden ook als excuus aangevoerd. En verder? Beleidsmakers wijzen naar de uitvoerders, de praktijk heft het vingertje naar de theorie. De mensen 'in het veld' geven hun leidingge-venden 'boven' de schuld, de baas verwijt zijn ondergeschikten onkunde. Of het nu gemakzucht is, onkunde of regelrechte onwil; in feite weerspiegelt dat alles een gebrek aan kwaliteit.

#### **... Slecht één oplossing**

En zo komt het dat de expertise en de middelen er wel zijn, maar niet effectief worden ingezet. Schrijfwijzers liggen te verstoffen in archiefkasten, in gemeentehui-zen, provinciehuizen en ministeries is het een komen en gaan van taaltrainers, lijdens aan schrijfangst promoveren tot beleidsschrijver, en overheidsinstanties moeten telkens opnieuw zelf het wiel uitvinden. Wat er nodig is? Ten eerste lef: om te handhaven naar de geest en niet naar de

letter van de wet - naast kennis van zaken. En: de durf om toe te geven dat er inhoudelijk iets niet deugt als de boodschap niet helder in een paar zinnen past. Ten tweede: een structurele, centrale aanpak. De versnippering opheffen en de bestaande kennis eenduidig vastleggen in adequate voorschriften, trainingsprogramma's én functie-eisen voor alle overheidslagen. En ten slotte moet er een taboe worden doorbroken: laat het afgelopen zijn met de vrijblijvendheid van al die prachtige initiatieven. Anders blijft het bij het incidenteel blussen van lokale brandjes en het nathouden van de 'belendende percelen'. Dat lukt alleen, zo is inmiddels wel duidelijk, als taalvaardigheid consequent wordt ingezet als selectie- en beoordelingscrite-rium. Dat hoeft weinig te kosten en betaalt zichzelf terug - in tijd én geld. Logisch eigenlijk, testen of iemand behoorlijk schrijft, als je voor andere competenties assessments en rollenspelen organiseert. Want onduide-lijke taal moet consequenties hebben. Wie zich niet kan of wil houden aan de wettelijke plicht voor de overheid om duidelijke taal te gebruiken, zit op de verkeerde plek en moet sancties verwachten. Eigenlijk een kwestie van gezond verstand.

Want de overheid is niet 'de middelmaat die schrijft voor de middelmaat', zoals een ambtenaar ooit zei. Een overheid die zichzelf en haar burgers serieus neemt heeft - laten we het gewoon maar zeggen - ook een morele plicht om duidelijke taal te gebruiken. En het is hoog tijd dat daar écht werk van wordt gemaakt.