



Taaltoezicht

Taaltoezichthouder Joost Swanborn let op de taal van de handhaver en vergunningverlener. Dit keer gaat het over eenvoudig taalgebruik. De voorbeelden komen uit de praktijk van gemeenten en milieudiensten.

Ook behoefte aan een blik op uw teksten? Mail ze naar format@bladenmakers.nl onder vermelding van Taaltoezicht.

Eenvoudig en vriendelijk

In het regeerakkoord staat: 'De overheid bevordert het eenvoudig en zorgvuldig gebruik van het Nederlands als bestuurstaal en cultuur- en omgangstaal'. Hoe doe je dat als handhaver? Niet elke ondernemer of burger heeft hetzelfde taalniveau en niet iedereen heeft het Nederlands als moedertaal. De kunst is de boodschap begrijpelijk over te brengen, zonder in kinderlijk taalgebruik te vervallen. Verplaats je in de lezer, is een bekende tip. Dat is gemakkelijker gezegd dan gedaan. Je hebt immers te maken met technische begrippen, met wet- en regelgeving.

Een provincie schrijft: 'Wij stellen u in de gelegenheid om binnen twee weken na verzenddatum van deze brief uw zienswijze op ons voornemen tot het opleggen van een last onder dwangsom te geven. Wij verzoeken u in dat geval in te gaan op de vraag waarom u niet kunt of wilt voldoen aan het gestelde in deze brief.' Dat kan ook zo: 'U kunt binnen twee weken uw zienswijze geven over dit voornemen. Daarin kunt u duidelijk maken waarom u niet kunt of niet wilt voldoen aan onze eisen.'

Een vergunningverlener in een grote stad zag dat een bouw aanvraag onvolledig was en schreef een vriendelijke brief naar de aanvrager: 'De aanvraag voldoet niet aan de vereisten voor het doen van een aanvraag om bouwvergunning, zoals bepaald in het 'Besluit indieningsvereisten aanvraag bouwvergunning', wegens het ontbreken of onvoldoende aangeven van de op het vervolgblad vermelde gegevens en bescheiden. Wij stellen u hierbij, op grond van het bepaalde in artikel 4:5 van de Algemene wet bestuursrecht, in de gelegenheid de aanvraag aan te vullen.'

De eerste zin klopt niet: het gaat om de op het vervolgblad gevraagde informatie, niet om de vermelde gegevens.

Belangrijker is dat de laatste zin vriendelijker en duidelijker kan: 'U kunt uw aanvraag binnen vier weken aanvullen.' Als de aanvrager een onvolledige aanvraag heeft ingediend wil hij of zij graag horen hoe hij dit

kan herstellen. Dat de gemeente hem daar op basis van een specifiek artikel in de gelegenheid stelt is niet relevant.

Toon gevoel

'Een afschrift van deze brief hebben wij gestuurd naar de officier van justitie.' De ondernemer die deze laatste zin las in een brief van een milieudienst waarin stond dat hij zijn brandblussers niet tijdig had laten keuren, pakte meteen boos de telefoon. De officier erbij betrekken stond toch in geen enkele verhouding tot de overtreding? Een begrijpelijke reactie. Soms moet je dan als handhaver iets meer woorden gebruiken om je bedoelingen uit te leggen. Tegenwoordig staat er onderaan zo'n brief: 'Samen met politie en justitie zorgen wij voor uitvoering en handhaving van de Wet milieubeheer. Wij hebben afgesproken hen ook op de hoogte te stellen van alle overtredingen die wij constateren. Daarom sturen wij een afschrift van deze brief naar de officier van justitie.'

Enige uitleg is belangrijk om te laten blijken dat je beseft dat bepaalde beslissingen (zoals het toepassen van bestuursdwang) onprettig zijn voor de lezer. Dat doet niets af aan de ernst van de zaak. Vertel daarom waarom maatregelen noodzakelijk zijn. 'Vanwege het milieubelang zijn wij genooddaakt....' Daarbij kan het geen kwaad termen als 'helaas' of 'tot onze spijt' te gebruiken, of te beginnen met 'Wij begrijpen dat deze beslissing vervelend voor u is, maar...'

Wet is wet. Maar handhavers zijn ook mensen, is dan de boodschap.

De lezer voorop

Procedures, namen van wetten, voor de handhaver zelf is het allemaal gesneden koek. Maar de lezer is meestal een leek. Dat vraagt duidelijke taal. Door met een frisse blik naar je eigen teksten te kijken kun je beroepsdeformatie, onnodige irritatie en zelfs handhavings-trajecten voorkomen. Een gemeente schreef: 'Volgens artikel 46, lid 1, van de Woningwet zijn wij verplicht binnen twaalf weken na ontvangst te beslissen omtrent de aanvraag.' Dat klinkt als: het moet nou eenmaal, maar we doen het niet graag. Schrijf in zo'n geval gewoon: 'In beginsel beslissen wij binnen twaalf weken op uw aanvraag.' Het spreekt vanzelf dat je verplicht bent een aanvraag te beoordelen en deze formulering laat ruimte voor een langere beslistermijn.

Plaats de lezer – letterlijk – voorop. Schrijf niet: 'Hierbij sturen wij u een kopie van vergunningvoorschrift B-6', maar: 'Hierbij ontvangt u een kopie van voorschrift B-6'. Niet: 'Wij adviseren u een akoestisch onderzoeksbureau de isolatiemogelijkheden te laten onderzoeken', maar: 'U kunt een akoestisch onderzoeksbureau ...' Niet: 'wij verzoeken u de stukken zo snel mogelijk op te sturen', maar: 'Wilt u de stukken zo snel mogelijk opsturen?'

Tekst: Joost Swanborn