



Taaltoezicht

Taaltoezichtsvaarder Joost Swaabben let op de taal van de handgever en vergunningsovername. Dit keer gaat het over het introduceren van nieuwe regels. Hoe doe je dat duidelijk en klantvriendelijk? De voorbeelden komen uit de praktijk van gemeenten en milieubedrijven.

Dit berichtje van een kritische blik op uw teksten! Mail je naar formaat@taaltoezicht.nl of onder vermelding van 'Taaltoezicht'. Per post mag ook: Redactie Handhaving, Postbus 376, 4700 AC Zierikzee.

Nieuwe regels introduceren

Handhaving kreeg het verzoek van de Milieudienst (Imond) om een blik te werpen op brieven die het nieuwe Besluit algemene regels voor inrichtingen milieubeheer (Activiteitenbesluit) vergezullen. We kregen drie aangenaam korte teksten: controle-verslagen van AMvB-bedrijven en een ontvangsbepijvestiging van een melding. Het wordt nog beter met iets minder jargon en een beetje meer inlevingsvermogen.

Het is goed om, in dit geval, ondernemers te informeren over de nieuwe regels. Daarbij is het belangrijk je af te vragen wat al bekend is bij de lezer. En wat relevant is. Waat het gevaar bestaat dat je – soms om de zaak voor jezelf helder te krijgen – te veel informatie geeft. Kruip dus in de huid van de lezer. Vraag je goed af wat voor hem echt van belang is.

Vertel eerst wat er precies verandert. Dat wil hij ook het eerste weten. Zeg daar dus in de inleiding al iets over – een oude retorische truc – om er later op terug te komen. In het algemeen verandert er voor ondernemers niet veel. Een goede zin kan dan zijn: 'Waarschijnlijk verandert er voor uw bedrijf niet veel; wel zult u merken dat de regels eenvoudiger zijn geworden.'

Imond begint aldus: 'Op 1 januari 2008 is het Besluit algemene regels voor inrichting milieubeheer (hierna: Activiteitenbesluit) in werking getreden. Het Activiteitenbesluit vervangt het Besluit ... dat het nu toe op uw inrichting van toepassing was. Het Activiteitenbesluit kent een verduidelijking van de globale regels in de vorm van een ministeriële regeling, te weten de Regeling algemene regels voor inrichtingen milieubeheer.'

Dat kan verrassend zijn: 'Sinds 1 januari 2008 geldt voor uw bedrijf het Besluit algemene regels voor inrichting milieubeheer (het Activiteitenbesluit). Dit vervangt het Besluit ... dat tot nu toe op uw bedrijf van toepassing was.' De laatste zin is moeilijk te begrijpen

en zoekt voor de ondernemer geen wezenlijke informatie toe. In plaats daarvan kan je schrijven: 'Van het Activiteitenbesluit zijn voorschriften verbonden waaraan uw bedrijf moet voldoen om het milieu te beschermen.'

Als de ondernemer aan de brief is begonnen, zal hij zich al snel afvragen waarom de wet verandert. Dat moet je dus uitleggen, zonder te vervallen in historische detailbeschrijvingen. Schrijf bijvoorbeeld: 'De overheid wil de administratieve lasten voor ondernemers terugdringen en de registratiëremissies. Daarom zullen sinds 1 januari 2008 verschillende oude besluiten onder het Activiteitenbesluit. Voor die bedrijven gelden uniforme voorschriften; niet meer per branche, maar per activiteit. Verder zijn veel 'middelenvoorschriften' vervangen door 'doelvoorschriften' u krijgt gun.

Let op jargon

Pas op voor jargon en overbodige woorden. De 'gestelde regels', 'de verstrekte gegevens' en 'de uitgevoerde milieucontrole' zijn overbodige klassiekers. De woorden 'gestelde', 'verstrekte' en 'uitgevoerde' kunnen geschrapt. 'Een akoestisch onderzoek' dat ontbreekt moet natuurlijk een onderzoekrapport zijn. Schrijf ook 'Volgens uw melding ...' in plaats van 'Wij wijzen u erop dat u bij de melding heeft aangegeven dat ...' En noem 'inrichtingen' in brieven bedrijven! Dan weet de ondernemer dat het over zijn toek gaat.

middel of regel opgelegd, maar een doelstelling waarbij u zelf bepaalt hoe u daaraan voldoet. Uitgangspunt is dat alle bedrijven onder de algemene regels vallen en dat de vergunningplicht de uitzondering vormt.'

Daarna is er de mogelijkheid terug te komen op de voordelen. Gebruik daarvoor eventueel een vet gedrukte tussenzin als 'Wat verandert er voor u?' De belangrijkste verbeteringen zijn:

- voorschriften gelden nu per activiteit en niet meer per branche;
- voorschriften voor dezelfde activiteiten zijn landelijk gelijk;
- verschillende regels over hetzelfde onderwerp zijn samengevoegd;
- u hoeft minder te registreren of te melden.

Een levendige stijl en duidelijke taal kunnen goed samengaan. In de ontvangsbepijvestiging van de melding staat: 'Wij verzoeken u om de melding binnen vier weken aan te vullen met bovenstaande informatie. Deze gegevens kunt u sturen naar ... Wij verzoeken u bij het toezenden van deze gegevens het kenmerk te vermelden.' Een verzoek is niet meer dan een beleefde vraag. Bij twee keer is het overdadig kruipen. Maak de consequenties duidelijk door te schrijven: 'Als u wilt dat wij uw melding in behandeling nemen, moet u deze binnen vier weken voldoende aanvullen. Verwacht u daarbij het kenmerk ...'

Tekst: Joost Swaabben