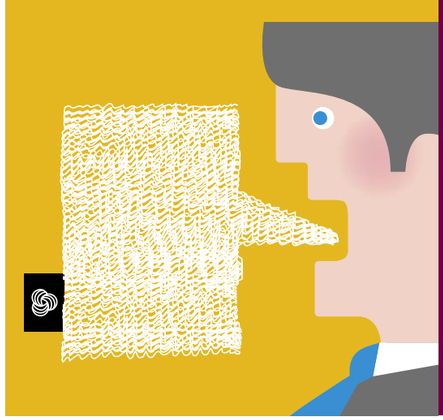

Taal van de handhaver

Handhavers doen controles, schrijven verslagen, sturen aanwijzingen, maken proces-verbaal op, e-mailen met ondernemers, burgers en collega's. Zeker nu iedereen roept dat 'de kloof tussen overheid en burgers' moet worden gedicht, klinkt de roep om klare taal. Duidelijk zeggen wat je doet. In beleidsjargon heet dat 'klantgericht communiceren'. De praktijk van het toezicht is echter weerbarstig. Helder handhaven, ook op papier – kan dat eigenlijk?

De handhaver die vraagt: 'Wanneer is het nou kennen, en wanneer is het kannen?' Cursisten die roepen dat ze nu eenmaal 'dyslectisch' zijn en onleesbare brieven blíjven schrijven. Schrijvers die niet goed weten waar ze het over hebben en zich daarom liever verschuilen achter jargon en wollige, quasi-juridische constructies. Taal- en communicatietrainers maken het allemaal mee.
Om handhavers het (aan)schrijven zo gemakkelijk mogelijk te maken worden schrijfcoaches ingehuurd, schrijfwijzers opgesteld en heel veel standaardteksten geformuleerd. Maar zelfs als een handhaver een paar zinnen eigen tekst moet invullen in een standaardbrief kan het nog faliekant fout gaan. Misschien wel juist door die standaardteksten – die werken luiheid in de hand. En de handhaver is een techneut, wordt gezegd: die wil niet goed kunnen schrijven. Hoeft dat ook niet. Maar is het helder verslag doen van je bevindingen geen integraal onderdeel van je werk? Bureauwerk, dat wel, maar: het hoort er gewoon bij. Uit de HandHaving-enquête twee jaar geleden bleek dat de meeste handhavers dat bureauwerk liever kwijt dan rijk zijn. Onlangs leerde een korte rondvraag dat dat ietsje was veranderd. Maar nog steeds zijn teksten te lang, omslachtig, en slecht gestructureerd, zeggen de specialisten. En ze werken vaak averechts.

Angst

De handhaver wringt zich wel eens in rare bochten om zijn punt te maken. Schriftelijk althans. Mondeling in confrontatie met al dan niet onwillige ondernemers, gaat het allemaal prima. Zodra hij voor het maagdelijk witte beeldscherm zit, slaat de angst echter onverbiddelijk toe: 'kan ik dat zo wel zeggen?' En: 'heb ik dat wel goed gezien?' „Handhavers zijn mensen van de praktijk", zegt Hans van Eck van taalbureau Van 't Loo-Van Eck. „Ik ga wel eens mee met bedrijfsbezoeken. Ik zie dan dat men in gesprekken heel goed uit de voeten kan, maar dan volgt er ineens een vaag gemotiveerd dwangbevel, waardoor de ondernemer uit zijn vel springt. Of de tekst is gewoon te moeilijk, door woordkeus en zinslengte." De doelgroep is namelijk vaak vmbo-niveau. En we hebben steeds meer te maken met allochtone ondernemers die de taal minder goed beheersen. Van Eck: „Zeventig procent begrijpt er niets van. Goed handhaven begint met een goede uitleg. Als die ontbreekt, zegt een rechter al snel: dat is onredelijk."

„Een goede brief", zegt Gert Riphagen, „moet de lezer in twee minuten kunnen scannen." Sinds drie jaar is hij 'notadokter' bij het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport. Hij beoordeelt teksten en geeft taalles. Volgens Riphagen schrijven ambtenaren niet alleen omslachtig omdat ze dat zo gewend zijn, compromissen moeten sluiten of onder tijdsdruk staan. „Het grootste probleem is dat de overheid monopolist is in beleidsteksten. Bij een bedrijf met slechte dienstverlening lopen klanten weg naar de concurrent. De overheid heeft dat risico niet. Teksten van ambtenaren zijn gedwongen winkelnering voor burgers en bedrijven. Daardoor ontbreekt bij de schrijver de prikkel om goed te communiceren."
Overheidsteksten hebben te maken met de geloofwaardigheid van de afzender. „Vroeger dacht men: de overheid vindt dit, dus het zal wel zo zijn. Tegenwoordig is het: de overheid vindt dit, dus het zal wel niet zo zijn."

Formuleren

Volgens Riphagen beseffen handhavers ook te weinig voor wie ze schrijven. „Niet alles wordt van a tot z gelezen. Maar er zijn ook goede voorbeelden: de wet tegen schijnhuwelijken is pas gemaakt nadat de schrijvers hadden meegelopen met de vreemdelingenpolitie."
Riphagen let vooral op logica en opbouw in teksten. „Taalkundig maak ik zinnen eenvoudiger, ik schrap herhalingen, leg zaken uit en zorg voor een correcte spelling. Ik leg de tekst altijd weer bij de auteur neer. Zo leert die ook van het schrijfproces. En ik vraag om inhoudelijke verduidelijking."
Zo adviseert hij een collega niet de termen front office en back office te gebruiken: „Ik vind het lelijk, echte adviseurstaal. Ik heb het liever over één-loket. Dat is meteen duidelijk."
Teksten zijn niet alleen een visitekaartje van de organisatie – de kwaliteit van de tekst hangt nauw samen met de kwaliteit van de handhaving. Riphagen: „Formuleringen raken al snel aan de inhoud van een brief."
Van Eck: „Handhavers zijn vaak bang de sancties expliciet te noemen. Ze schrijven dan iets als 'We zullen passende maatregelen treffen'. Dat is niet concreet genoeg. Als er een overtreding is en de sanctie is het dichtlassen van de deur, dan moet je dat ook zeggen."
'We gaan er in principe vanuit dat u dit in orde maakt', zoals een handhaver schreef, is ook geen voorbeeld van duidelijk optreden.

Tranentrekkers

Dat teksten juridisch moeten kloppen, betekent niet dat ze gortdroog en omslachtig moeten zijn. Van Eck hoort regelmatig van handhavers dat hun brieven juridisch correct moeten zijn, en dat ze dus al die ingewikkelde wetstermen wel móeten gebruiken. „Integendeel. Juist juridische teksten zijn vaak regelrechte rampen. Daar kun je je juist moeilijkheden mee op de hals halen."
De praktijk is vaak dat bestaande juridische termen en teksten uit gemakzucht of angst worden gekopieerd. „En schrijvers die zelf niet begrijpen waarover ze het hebben, gaan moeilijk schrijven. Vaak veel plak- en knipwerk, te lang, vol fouten die telkens weer worden overgenomen, onoverzichtelijk, en daardoor juridisch zwak. En als je er dieper in duikt kloppen ook de verwijzingen naar wetsartikelen vaak niet."

>>

Overbodige woorden

Veel aanschrijvingen en brieven staan vol overbodige woorden: het uitgevoerde onderzoek, de vigerende regelgeving. Vanzelfsprekend vallen we bedrijven niet lastig met een niet-uitgevoerd onderzoek of overtreding van wetgeving uit 1815... De veelvuldig gebruikte stoplap 'opgemerkt dient te worden dat' kan altijd worden geschrapt. Ook constructies als onderhavige aangelegenheid en activiteiten van huishoudelijke aard kunnen natuurlijk duidelijker en korter: 'deze zaak' en 'huishoudelijke activiteiten'. 'Er blijkt sprake te zijn van zeven verontreinigingsbronnen' wordt: 'Er zijn zeven verontreinigingsbronnen.' 'Geconstateerd is dat uw bedrijf een koeriersdienst exploiteert welke bestaat uit een drietal bromfietsen' wordt: 'U heeft een koeriersdienst met drie brommers.' 'De tank is gesitueerd in de naast uw pand gelegen en daarbij behorende tuin' wordt: 'Er ligt een tank in uw tuin.'

Foeiwoorden

Vooral voor ambtenaren die lang in de organisatie zitten is jargon bijna onuitroeibaar, constateert Riphagen. „Ook sommige toezichthouders en vergunningverleners schrijven bijna geen gewone, duidelijke taal meer." Riphagen proberen het jargon in te dammen. „Het zijn vaak foeiwoorden. Een kreet als benchmarken hoor je overal waar adviesbureaus rondlopen – en dat is dus heel Nederland. Maar het is gewoon prestatievergelijking. Als je geen duidelijker term kent, leg dan in ieder geval uit wat het is."

Foeiwoorden:	Vervangen door:
aangezien	omdat
betreffende	over, voor
conform	volgens
derhalve	daarom, dus
een en ander	die, deze, dit
gaarne	graag
implementatie	invoering, toepassing, uitvoering
op welke wijze	hoe
reeds	al
tevens	ook
welke	die

Schrijftips van HandHaving

Joost Swanborn, schrijver van dit artikel, is ook taaltrainer en is graag bereid aanschrijvingen, brieven en andere teksten van onze lezers in HandHaving te bespreken, te redigeren en te voorzien van tips om het volgende keer (nog) duidelijker te doen.
Stuur uw teksten naar Redactie HandHaving, Postbus 270, 2700 AG Zoetermeer, fax 079 - 360 12 30 of e-mail: format@bladenmakers.nl.

Tranentrekkend is het soms, concluderen de taalcoaches. „Je moet wat je wilt zeggen kunnen samenvatten op een A4'tje. Een goede jurist is in staat iets kort en bondig uit te leggen. Als ik met een duidelijker alternatief kom, hoor ik vaak: 'Ja, maar de juristen twijfelen of dit zó wel kan.' Nou, dan ga ik graag het gesprek aan: want óf het is gewoon niet duidelijk en dan heb je straks bij de rechter ook een probleem. Of het is op te lossen."
Van Eck geeft al twintig jaar taaltraining aan handhavers en blijft geloven dat het beter kan. „Een groot struikelpunt is dat ze hun relatie met ondernemers door de manier van schrijven vaak onnodig op scherp zetten. Ook als er eerder een goed contact was. Je lokt dan het tegengestelde gedrag uit van wat je wilt."
Het gros van de ondernemers is van goede wil, meent Van Eck. „En dan werkt een negatieve toon of het benadrukken van fouten averechts."

Niet meteen streng
Het is van belang neutraal te schrijven. „Je kunt iets op honderd manieren zeggen. Maar als je een integrale controle uitvoert en 95 aspecten naloopt, is het raar om in een brief alleen de nadruk te leggen op de vijf zaken die niet in orde zijn! Laat mensen in hun waarde. Ga zorgvuldig om met de macht die je hebt als handhaver. Spreek ondernemers niet meteen streng toe. Het zijn geen kinderen."
Ook als er sprake is van overtredingen, moet je de verantwoordelijkheid leggen waar die hoort: namelijk bij de ondernemer. „Handhavers schrijven dan: 'Als u niet onmiddellijk dit en dat doet, dan lassen wij uw deur dicht.' Beter is het om te zeggen: 'Ik adviseer u dit en dat te doen. Daarmee voorkomt u dat wij uw deur moeten dichtlassen.' Het is de keuze van de ondernemer, je kunt hem toch niet dwingen."

Dood beleid
Het belangrijkste is duidelijkheid. De lezer moet snel weten waar hij of zij aan toe is. „De omslachtigheid van veel brieven en de hoeveelheid tekst op zichzelf dragen daar vaak niet aan bij. Dat heeft soms ook te maken met arrogantie. Zorg er dus voor dat je woordkeus en stijl geen negatief gevoel overbrengen."
Heel lastig is dat handhavers soms regels moeten controleren die niet op concrete situaties berusten en waar ze het zelf niet mee eens zijn. Riphagen: „Het beleid is dood; dat verandert niet. De situatie is echter springlevend. Je moet dan de geest van de regel begrijpen, ook nog onder woorden brengen en de redelijkheid zoeken. Dat is niet eenvoudig."

Zelfkritiek en moed
Van Eck vindt dat handhavers de mogelijkheid zouden moeten hebben beleid te wijzigen als het niet strookt met de werkelijkheid. Tijdens taaltrainingen stimuleert hij dat ook.
„We helpen toezichthouders bij het opstellen van voorstellen voor het schrappen van dood beleid."
Taalgebruik is basisgereedschap voor de handhaver en taalvaardigheid mag dus gezien worden als een belangrijke eigenschap. Toch wordt schrijfvaardigheid nauwelijks beoordeeld tijdens een sollicitatieprocedure. Riphagen: „Het gaat natuurlijk om meer dan de gevraagde 'goede communicatieve vaardigheden' in de personeelsadvertentie. Er wordt wél al gewerkt met rollenspelen om te beoordelen of potentiële handhavers kunnen omgaan met lastige ondernemers. De eerste afdeling die bij wijze van assessment een eenvoudig toezichtprobleem schetst en de sollicitanten een brief laat improviseren moet echter nog opstaan."
Vóór alles is er een klimaat nodig waarin kritisch kijken naar elkaars werk wordt aangemoedigd en vanzelfsprekend is. Dan wordt het stap voor stap beter, is de ervaring van Riphagen. Teksten worden korter, schrijvers gebruiken tussenkopjes en doublures gaan er uit. „Je moet je boodschap durven opschrijven. Duidelijkheid vraagt moed. En leidinggevenden moeten de schrijvende handhavers daar ook in steunen."

Tekst: Joost Swanborn
Illustratie: Robert Vulkers

Tips voor duidelijke taal

- **Denk van tevoren over de tekst na en noteer eerst trefwoorden.**
- **Verplaats je in de ontvanger., Zet de lezer voorop: U kunt..., u ontvangt...**
- **Maak een duidelijke indeling met een inleiding, een kern en een slot.**
- **Noem de aanleiding en het doel van de tekst.**
- **Verdeel de tekst in hoofdpunten en details, standpunten en argumenten.**
- **Geef relevante informatie: niet te veel en niet te weinig. Blaas teksten niet op om ze meer gewicht te geven of om pijnlijke mededelingen te verzachten.**
- **Zet het belangrijkste voorop en schuif de toelichting naar achteren.**
- **Gebruik alinea's en tussenkopjes.**
- **Leg logische verbanden met woordjes zoals daarom, dus, maar, toch, want, hoewel, vervolgens, kortom, bovendien, ten eerste, ten tweede.**
- **Gebruik opsommingen. Zet zaken overzichtelijk onder elkaar.**
- **Zorg er voor dat je argumenten aan je standpunten kunt verbinden met 'want'.**
- **Kopieer geen oude teksten. Maak altijd een nieuwe opzet.**
- **Schrijf je boodschap op zoals je die zou vertellen aan een leek.**
- **Wees niet bang voor een korte tekst – de lezer zal je dankbaar zijn!**
- **Gebruik geen jargon, geen ouderwetse woorden en geen omslachtige zinnen.**
- **Vermijd passieve constructies met worden of zijn. Zeg wie de handeling verricht en wie verantwoordelijk is.**
- **Durf te schrappen. Teksten met veel kunnen, zullen en willen zijn meestal te langdradig.**
- **Gebruik gewone Nederlandse woorden, ook voor jargon, technische en juridische begrippen.**
- **Schrijf positief: als u dit doet, voorkomt u dat... in plaats van: als u dit niet doet, zal...**
- **Gebruik het Groene Boekje en controleer d's en t's. Gebruik de spellingcontrole (maar vaar er niet blind op).**
- **Lees een tekst altijd één keer rustig door of vraag een collega dat te doen.**

Een bloemlezing

We verzamelden voorbeelden van standaard juridische teksten waar de goedwillende toezichthouder aan had gesleuteld om 'klantgericht te communiceren'. Een paar voorbeelden.
- **De Wet milieubeheer rept van 'gevolgen voor de aard en de omvang van de milieuschade'. Een losjes parafraserende handhaver maakte daarvan:** *'Op grond van de informatie in dit meldingsformulier zal worden bepaald of de verandering geen gevolgen voor de aard en omvang van het milieu zal hebben.'* **Flinke inrichting die dát kan bewerkstelligen.**
- **Een andere toezichthouder schreef:** *'Een gehele, de nieuwe inrichting omvattende vergunning'.* **Bedoeld was: '***Een nieuwe, de gehele inrichting omvattende vergunning'.*
- *'In onze brief van 3 november 2005 sommeerden wij u binnen drie maanden na dagtekening een einde te maken aan deze overtreding. Wij zijn van mening dat deze toekomst inmiddels heden, zo niet verleden is geworden.'*
- **Soms vraag je je af of de handhaver zichzelf nog serieus neemt. Dit is een brief aan een horecabedrijf:** *'Ter plaatse is vastgesteld dat het geluidsniveau nog net aanvaardbaar was en dat de overschrijding gedeeltelijk werd veroorzaakt door een luid meezingende zwarte piet. In een later stadium was sprake van een muzieknummer getiteld 'Toeter op mijn waterscooter' (gebroeders Ko).'*
- **Een andere keer duikt totale onzin op:** *De omliggende bewoners; Zoals bekend ligt op uw inrichting een Nadere Eis;*
- **Hét voorbeeld van overheidstaal is de passieve constructie. Veel formuleringen met hebben, zijn en worden, waaruit niet blijkt wie de handeling verricht en dús niet wie verantwoordelijk is ('aanspreekbaar', in handhavingsjargon):** *'Op 7 oktober 2004 is uw bedrijf op bovenstaand adres bezocht door de heer A. Janssen van de gemeente, en is gesproken met mevrouw B.*
- **Ook de beginselen van behoorlijk bestuur worden soms met hulp van rare formuleringen met voeten getreden.** *In deze beschikking opgenomen verboden zijn elders in dit besluit gemotiveerd. Eventuele overige verboden zijn elders gemotiveerd.*