



Taaltoezicht

Taaltoezichthouder Joost Swanborn let op de taal van de handhaver, vergunningverlener en beleidsmaker. Dit keer: hoe voorkom je irritatie?

Ook behoefte aan een kritische blik op uw teksten? Mail ze naar ingrid@ps-produkties.nl onder vermelding van 'Taaltoezicht'. Per post mag ook: Redactie HandHaving, t.a.v. I. Spijkers, postbus 2649, 8901 AC Leeuwarden.

‘Jip-en-Janneke-taal’?

Nederland telt tussen de 0,5 en 1,5 miljoen zogeheten ‘laaggeletterden’: mensen die grote moeite hebben met lezen en schrijven. Zij lopen dagelijks tegen problemen aan waarbij ‘geletterden’ nauwelijks stilstaan: formulieren invullen, miltjes en brieven schrijven, maar ook straatnamen lezen en geld pinnen. En ook zij hebben te maken met allerlei overheidsregels: bij overtredingen, vergunningaanvragen, of uitleg over beleid. Hoe bereik je deze doelgroep?

De cijfers zijn schrikbarend, en er zijn dan ook verschillende initiatieven om het probleem aan te pakken. De Week van de Alfabetisering is net achter de rug, gemeenten stellen ‘aanvalsplannen laaggeletterdheid’ op, en de Raad van Europa heeft taalniveaus vastgelegd: overheden zouden moeten schrijven op taalniveau B1: maximaal tien woorden per zin, geen abstracte woorden.

Niet doorschieten

De overheid moet echter niet doorschieten in deze ‘Jip-en-Janneke-drang’. De begrijpelijkheid van teksten is niet exact meetbaar, en de criteria zijn arbitrair. Zijn langere zinnen per definitie onbegrijpelijk? Wat zijn abstracte woorden? En wie controleert die duizenden teksten? Ook laten complexe zaken zich niet altijd in zo’n keurslijf dwingen, en je wilt hoger opgeleiden niet weggagen. Daarnaast mag je van iemand die bijvoorbeeld een bedrijf begint best verwachten dat die de taal voldoende beheerst. Daar staat tegenover: er zijn nog steeds meer klachten over te ingewikkelde overheidsteksten dan over te simpele. En het aardige is: onderzoek wijst uit dat ook hoger opgeleiden liever eenvoudige teksten lezen.

Gezond verstand

Met een beetje gezond verstand kom je al een heel eind: gewonemensentaal gebruiken, en je taalgebruik aanpassen aan je doelgroep. Begin niet tegen de oudere, allochtone uitbater van een broodjeszaak:

‘Door onze medewerker, van gemeente-wege aangesteld als buitengewoon opsporingsambtenaar, is geconstateerd dat uw bedrijfsvoering niet in overeenstemming was met ...’ Met enige goede wil kan iedere ambtenaar - zonder al te kinderachtig te schrijven – dat duidelijker formuleren.

Daarbij hoort consequent zijn: woorden als ‘vergunning’, ‘besluit’, ‘beschikking’ en ‘beslissing’ niet door elkaar gebruiken. En: jargon vertalen en juridische termen uitlegen. ‘Indien uw bezwaarschrift kennelijk niet-ontvankelijk of kennelijk ongegrond is ...’ Een korte toelichting in begrijpelijke taal is zó gegeven: ‘Als bij voorbaat al duidelijk is dat uw schade niets met de werkzaamheden te maken heeft, is uw bezwaarschrift ‘kennelijk ongegrond’. Als u het te laat of onvolledig indient noemen wij dat ‘kennelijk niet-ontvankelijk’.

Je kunt ook zeggen dat iemand zijn mening kan geven, in plaats van ‘in de gelegenheid wordt gesteld mondeling een zienswijze kenbaar te maken’. Een datum hoeft in een officiële brief niet ineens ‘dagtekening’ te heten. En is het verrassend dat een ‘laaggeletterde’ huiseigenaar een ‘verhaal’ verwachtte na de kop ‘kostenverhaal’ boven een brief van BWT? Duidelijk was geweest: ‘herstel op uw kosten’. Wat heeft iemand aan een ‘bewonersbrief’ waarin zonder toelichting staat: ‘In het plangebied zijn woningen geprojecteerd, waarvoor hogere grenswaarden voor het wegverkeersgeluid moeten worden vastgesteld ten behoeve van geluidbelasting van

verschillende straten.’ Zo’n formulering wekt de indruk dat je bewoners liever niet informeert.

Creativiteit

Uit een ‘machtiging tot binnentreden in een woning’: ‘dat bij dringende noodzakelijkheid in geval van afwezigheid van de bewoner(s) in de genoemde woning kan worden binnentreden, en voor zover het doel van binnentreden dit vereist degene die bevoegd is zonder toestemming van de bewoner(s) binnen te treden zich door anderen kan doen vergezellen.’ Kortom: ‘Als u niet thuis bent, mag de inspecteur samen met anderen uw woning betreden, als dat echt nodig is.’

Toegegeven, het is niet altijd makkelijk, complexe zaken vatten in heldere taal en je eigen jargon te lijf gaan – uitdagend en leuk wél. Met enige creativiteit hoef je je van die taalniveaus niet al te veel aan te trekken.

Overigens is Taaltoezicht benieuwd naar teksten van ‘laaggeletterden’ die de overheid wél weten te bereiken, zoals deze, van een boze ondernemer aan ‘het college van gedupeerde staten’, die schreef dat de maatregelen hem ‘qua geld financieel duur zouden gaan kosten’.

Tips

- Geef duidelijk antwoord op vragen.
- Zorg voor heldere titels en kopjes.
- Gebruik zo veel mogelijk gewone woorden en leg jargon uit.
- Maak niet te lange zinnen en gebruik woordjes als ‘daarom’, ‘dus’, ‘maar’ en ‘vervolgens’.
- Zorg voor een overzichtelijke opmaak.

Tekst: Joost Swanborn