

Taal toezicht

Taaltoezichthouder Joost Swanborn let op de taal van de handhaver, vergunningverlener en beleidsmaker. Dit keer: missies.

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.

Tekst: Joost Swanborn

In navolging van het bedrijfsleven formuleren overheden 'missies'. In plechtige mission statements worden hogere doelstellingen en motto's vastgelegd. Vaak in combinatie met een 'visie', 'strategie', 'kernwaarden' en 'ambitioneaus'. Hoe zinvol is dat?

Een missie staat slijk op websites en in jaarverslagen, maar moet vooral de betrokkenheid vergroten – van zowel medewerkers als 'klanten'. Het woord roept verschillende associaties op: oorspronkelijk met de kerkelijke zending, maar tegenwoordig ook met militaire operaties: heel concrete missies. De meeste overheidsmissies zijn echter vooral vaag: 'iets waar we hard aan zullen trekken om het te worden, iets dat ons dient als een soort kompas', aldus de gemeente Heemskerk. Het lijkt een doel, maar dan van het soort dat niet echt hoeft te worden bereikt.

Ronkende clichés

Veel van die missies bevatten in ronkende taal gepresenteerde gemeenplaatsen.

'De Gemeente Bussum is een gemeente met een aantoonbare maatschappelijke werking die een hoogwaardige kwaliteit van dienstverlening levert.'

Schijndel: 'Samen met onze partners werken wij aan een prettige woon-, werk- en leefomgeving.'

'Doetinchem wil vraaggericht werken. Ook wil de gemeente stuurbaar zijn.'

Gouda: 'Samen gaan we voor resultaat in onze stad!'

'Scherpenzeel is een mooi dorp met een gemeentelijke organisatie, die dichtbij en toegankelijk is.'

'Samen klantgericht succesvol ondernemen' (Gorinchem).

Er is meestal geen valse bescheidenheid over de eigen kwaliteiten.

'De gemeente Steenwijkerland is een ambitieuze organisatie die meedenkt, transparant werkt, betrouwbaar en flexibel is en waar wij trots op zijn.'

'De gemeente Zwolle is een professionele, betrouwbare en ambitieuze overheid.'

Culemborg: 'Wij werken deskundig en met verantwoordelijkheidsgevoel voor bestuur en samenleving.'

En de Rijksoverheid werkt 'met hart voor de publieke zaak, integer en met kennis van zaken'.

Zou het niet getuigen van een aangename realiteitszin om te schrijven dat je dit alles graag wilt – en anderen te laten bepalen of dat lukt?

Ambtelijke vaagheid

Veel missies zijn uiterst raadselachtig, of ze nu formeel of populair zijn geformuleerd: 'De gemeente Wierden is een zelfstandige overheidsorganisatie' die 'een hoogwaardig pakket diensten en producten levert', 'binnen de gestelde wettelijke en politieke kaders.' Sommige missies zijn zo op zichzelf gericht dat het lijkt of ze uit een identiteitscrisis voortkomen: 'De gemeente Schijndel is een lerende organisatie', en die 'daagt je uit om jezelf als lerende medewerker op te stellen.'

Ook als de nadruk - slimmer natuurlijk - op de burgers wordt gelegd, blijft het vaak bij vrijblijvende wensbeelden: 'De dynamische stad en het te koesteren landelijk gebied versterken elkaar en bieden inwoners de benodigde voorzieningen' (Zevenaar). 'In Amsterdam is het nu en in de toekomst goed wonen en werken'. Rotterdam 'werkt aan een

stad die durft!' en wil 'resultaat boeken met alles wat we ondernemen.' Maar wat is een stad die durft? En wát durft die dan precies? En wie wil er eigenlijk geen resultaat boeken?

Lange lappen

Een effectieve missie is een aansprekende oneliner die ook nog inhoud heeft. Voor overheden, met hun vele taken en rollen, is dat eigenlijk onmogelijk. Zo heeft Gorinchem maar liefst 800 woorden nodig. Dat komt omdat zij alledaagse begrippen wil definiëren: "'samen" geeft aan dat de organisatie (of de onderdelen daarvan) niet op zichzelf staat, noch wil staan, maar samen met anderen wil opereren ten gunste van de stad.' Vermoedt de gemeente dat lezers het woord 'samen' niet kennen? En Amsterdam gebruikt zo'n 160 woorden om uiteindelijk uit te komen bij: 'We willen dat Amsterdam dynamisch Amsterdam blijft.' Maar wat dát nu precies betekent...?

Zulke 'missies' wekken eerder irritatie op dan betrokkenheid. We willen allemaal een goede kwaliteit van leven. Maar dat is zo vanzelfsprekend dat je het niet hoeft op te schrijven. Een bakker schrijft ook niet dat hij 'samen met zijn partners op transparante wijze een betrouwbaar pakket graanproducten wil bieden'.

Noem doelen dus gewoon doelen, zorgt dat je die haalt en spreek duidelijke taal. Dan hoeft je geen tijd te besteden aan missies en doe je jezelf niet tekort met gekunstelde formuleringen zonder onderscheidend vermogen.

Test: Vraag tien collega's om uit hun hoofd hun core business te formuleren, in maximaal twintig woorden. Grote kans dat er geen twee dezelfde beschrijvingen uitkomen!