



## Taaltoezicht

Taaltoezichthouder Joost Swanborn let op de taal van de handhaver en vergunningverlener. Dit keer gaat het over standaardteksten bij bouw- en woningtoezicht. Hoe doe je dat duidelijk en klantvriendelijk?

Ook behoefte aan een kritische blik op uw teksten? Mail ze naar [format@bladenmakers.nl](mailto:format@bladenmakers.nl) onder vermelding van 'Taaltoezicht'. Per post mag ook: Redactie HandHaving, Postbus 270, 2700 AG Zoetermeer.

## Begrijpelijke standaardtekst

**Een grote gemeente moderniseerde en automatiseerde de aanmaak van standaardteksten in bouw- en woningtoezicht. Het waren meer dan driehonderd documenten. Standaardteksten zijn geen maatwerk. Maar het kan wel begrijpelijk.**

Aan de teksten was lang niets gedaan. Dat bleek uit de verschillende lettertypes en -grootten en een schijnbaar willekeurig gebruik van vette of cursieve letters en onderstrepingen. Een ander overblijfsel uit het type-machinetijdperk was het veelvuldig gebruik van dat: 'Burgemeester en Wethouders, gezien de aanvraag, overwegende zus en zo, besluiten dat..., dat... , dat...'. Deze gemeente gebruikte 'ik' en 'wij' door elkaar en herhaalde telkens de naam van de gemeente. Er werd besloten consequent 'wij' te gebruiken. Natuurlijk wordt een brief niet door meerdere personen geschreven, maar in de 'ik-vorm' is de schrijver vaak niet degene die tekent. Ook werd besloten altijd te ondertekenen met 'Met vriendelijke groet'. Er was discussie over de vraag of dat ook kan bij handhavingsbrieven en dwangsommen. Deze gemeente wilde altijd vriendelijk blijven.

### Afsluiting

Standaard tekstblokken zijn een handig hulpmiddel bij het zelf componeren van brieven. Het loont de moeite – bijvoorbeeld in een werkgroep met juristen en inhoudelijk deskundigen – telkens terugkerende passages te standaardiseren: inleidingen, specifieke overtredingen, afsluitende alinea's en bezwaar- en beroepsclausules. Deze gemeente koos bijvoorbeeld voor één afsluitende alinea die onder alle 300 documenten past. In de afsluiting wordt duidelijk verteld hoe en waar de lezer meer informatie kan vergaren. 'Wij hopen u

voldoende te hebben geïnformeerd. Wilt u meer informatie?... staat u graag te woord.' Als extra service staan nogmaals naam en gegevens van de betrokken medewerker genoemd (die ook in het briefhoofd staan) en de websites waar veel meer achtergrondinformatie is te vinden. Met deze afsluiting vermijdt de gemeente stijbloempjes als 'Vertrouwende u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.' En 'hopen' is bescheidener dan 'vertrouwen'. Dat wekt toch de indruk dat de lezer wel erg onbekwaam is als hij nu nog vragen zou hebben!

### De juiste toon

Een klantgerichte toon en een prettige stijl ontstaan niet alleen door aperte fouten te verbeteren, maar vooral door vanuit de lezer te schrijven en verzorgde spreektaal te gebruiken. 'Naar aanleiding van een aanvullende inspectie door Bouw- en Woningtoezicht en een ingekomen advies van de brandweer t.b.v. de aanvraag gebruiksvergunning dienen alvorens kan worden overgegaan tot het verstrekken van de gevraagde vergunning voorzieningen te worden getroffen.' Dat is veranderd in: 'Wij kunnen de gebruiksvergunning pas verlenen als er noodzakelijke voorzieningen zijn getroffen, blijkt uit onze aanvullende inspectie en advies van de brandweer.' Het verzoek om aanvullende gegevens legde de nadruk op wat er gebeurt als de lezer in gebreke blijft, niet op de mogelijkheden van de vergunningaanvrager. Eerst was de standaardtekst: 'Wij stellen u

hierbij in de gelegenheid om binnen vier weken na dagtekening van dit schrijven de aanvraag om sloopvergunning aan te vullen. U kunt de ontbrekende gegevens overleggen door toezending of overhandiging aan de bovengenoemde behandelaar. Wanneer na het verstrijken van de termijn de ontbrekende gegevens niet, dan wel in onvoldoende mate zijn aangevuld, zal uw aanvraag niet verder in behandeling worden genomen.' Dat is nu: 'Als u de aanvraag binnen vier weken na dagtekening van deze brief afdoende aanvult, nemen wij deze in behandeling.'

### Relevant

Besluiten van de gemeente werden vaak vergezeld door een lijst voorwaarden, uitvoeringsvoorschriften, nadere aanwijzingen en punten van aandacht met een onduidelijke status. Met die documentatie wilde de afzender inzicht bieden in veranderende regelgeving, maar het resulteerde in een ondoorgrondelijk stapel papier. Zo werd uitputtend beschreven wat een bouwvergunning niet was: 'De bouwvergunning houdt niet in de eventueel krachtens artikel 39 van de Spoorwegwet benodigde ontheffing van het bouwverbod ex artikel 36 van die wet.' Het is niet relevant wat een vergunning niet is. Daarom is deze formulering ingeruild voor het noemen van de relevante voorschriften en nadere aanwijzingen. Daarnaast wordt altijd een folder meegestuurd met informatiebronnen.

Oh ja, ook is afgesproken dat iemand die een zienswijze indient in een brief geen 'zienswijzer' meer wordt genoemd.

Tekst: Joost Swanborn