

Tappan Communicatie

Jip en Janneke en de overheid:

Een verhaal over duidelijke taal

Door: Marlies Elert-Janssen, Algemeen directeur Tappan Communicatie

In de top 10 van ergernissen van burgers scoort de 'onbegrijpelijke taal' van de overheid erg hoog. Niet voor niets dus dat dit onderwerp als speerpunt is opgenomen in het kabinetsbeleid. Inmiddels heeft de overheid allerlei acties ondernomen. De taal van de overheid moet begrijpelijk worden. Een mooi voornemen.

Postbus 93039
2509 AA Den Haag
Emmapark 3
2595 ES Den Haag
www.tappan.nl
telefoon 070 331 48 50
fax 070 381 51 51
bank 51 92 86 421
KvK 27 13 85 98
Btw NL8024.98.498.B.01

Steeds meer aandacht voor communicatie

De overheid wordt zich steeds meer bewust van het belang van communicatie. In het afgelopen decennium zijn er dan ook heel wat communicatieafdelingen opgericht. Mensen die folders, brochures en nieuwsbrieven maken. Teksten over wat de betreffende organisatie allemaal doet. Meestal prima geschreven. Mooi op B1-niveau, zoals dat tegenwoordig heet.

Brieven en formulieren blijven achter

Tot zover een goed verhaal tótdat je te maken krijgt met de dagelijkse processen van een overheidsorganisatie. Als je een formulier moet invullen bijvoorbeeld. Of als je een brief krijgt, of een vergunning wilt aanvragen. Communicatieafdelingen houden zich hier meestal niet mee bezig. Een gemiste kans. In de praktijk worden dit soort brieven en formulieren geschreven door juristen, of andere 'materiedeskundigen'. Mensen voor wie de wet hun belevingswereld is. Mensen die de organisatie moeten behoeden voor claims. Gevolg? Ambtelijke teksten over wetten en processen. Met moeilijke woorden en lange zinnen. Ze geven blijk van wantrouwen en staan vol met dreigementen: 'als u zich niet houdt aan deze termijn, dan...' eehhh... was ik niet gewoon van goede wil?

Voorbeeld:

Een tijdje geleden wilde ik een vergunning aanvragen voor het bouwen van een buitentrap. Op de website van mijn gemeente vond ik hoe dat moest. Dakkapellen, serres; duidelijk verhaal. Omdat die trap toch een beetje een raar ding was, maakte ik een afspraak bij de gemeente. Een aardige mevrouw hoorde mijn verhaal aan, en legde mij uit dat ik een vergunning nodig had en hoe ik die moest aanvragen. Kopje koffie erbij. Ze gaf me een formulier en een folder mee. Ik voelde me netjes behandeld en prima geholpen!

Na een paar weken kreeg ik een envelop thuis van de gemeente. Ik las:

'Met inachtneming van het vorenstaande besluiten wij als volgt. De vergunning, als bedoeld in artikel 44, eerste lid van de Woningwet, aan u te verlenen, met inachtneming van het hiervoor en hierna vermelde, overeenkomstig dit besluit en de daarbij

gewaarmerkte tekeningenboekje.’

En: ‘Artikel 4, juncto 1.2.3, 1.2.5, en 1.5 van de bijlage van het besluit indieningsvereisten.

De volgende gegevens en bescheiden moeten nog worden beoordeeld en indien deze nog niet zijn overlegd dienen de gegevens binnen een termijn van drie weken, voordat met de uitvoering wordt begonnen, ter

beoordeling aan de Dienst Stedelijke Ontwikkeling, directie Bouwen, Toezicht en Dienstverlening, afdeling Bouwconstructies, Postbus....., o.v.v. ons referentienummer 1234567, alsnog in drievoud te worden overlegd: De constructieve en aanverwante gegevens van het bouwwerk.’

Vanwege mijn werk bij Tappan Communicatie weet ik toevallig dat deze gemeente ‘warm, persoonlijk en verwelkomend’ wil zijn. Tot en met het gesprek met die gemeentemevrouw klopte dat aardig. Maar na die brief ...

De macht van juristen

Tappan Communicatie helpt overheidsorganisaties met het verbeteren van hun brieven en formulieren. Ook wel genoemd de ‘administratieve communicatie’. Dat betekent dat wij vaak te maken hebben met juristen die de teksten beoordelen. Gelukkig worden ook de juristen zich steeds meer bewust van het belang van duidelijke taal. Bij aanvang van het project zijn ze meestal zelfs dolenthousiast. Tótdat we ‘hun’ bezwaarclausule willen schappen! Dát kan toch zomaar niet? Als het erop aan komt blijken zij toch veel weerstand te zijn tegen duidelijke taal. Met enige minachting noemen zij dit ‘jip-en-janneketaal’. Dát kan toch niet de bedoeling zijn? Maar waarom mag een brief dan geen ‘brief’ heten in plaats van ‘beschikking’? Waarom moet je in het eerste contact mensen al over ‘boetes’ beginnen? En waarom zou je twee pagina’s bezwaarclausule meesturen als je iemands verzoek inwilligt? Het verbeteren van brieven en formulieren komt dus vaak neer op steggelen over woordjes, luisteren naar elkaars argumenten, en compromissen sluiten. Een behoorlijke dosis adviesvaardigheid en vasthoudendheid is vereist. En toch komen we zo stapje voor stapje vooruit.

Een beetje meer inlevingsvermogen

Het verbeteren van communicatie is ook: je afvragen wát je eigenlijk opschrijft. En vooral ook: wat je maar beter kunt weglaten. Want worden we als burgers niet veel te veel lastig gevallen met informatie waar we helemaal niet op zitten te wachten? Ik wíl helemaal geen brief krijgen waarin een deskundige zich heeft uitgeleefd op alle ins en outs van een bepaalde regeling. ‘What’s in it for me?’ Dát wil ik weten! Schrijven vanuit het perspectief van de lezer dus, en niet vanuit wetten en processen. Dit betekent bijvoorbeeld ook dat je van tevoren nadenkt over het taalniveau. Zo

kun je in een brief aan belastingconsulenten een ander taalniveau hanteren dan in een brief aan een belastingplichtige.

De toon die de muziek maakt

En dan hebben we het alleen nog maar over duidelijkheid. Toegegeven, met een duidelijke brief is er al heel wat gewonnen. Maar als we toch bezig zijn: kunnen we niet meteen iets doen aan de toon? Brieven van de overheid staan vaak vol met formuleringen als 'u moet dit', 'u moet dat'. Met regelingen, verplichtingen, voorwaarden en controles. Om nog maar te zwijgen over 'let op!'. Hoezo 'let op'? In dit opzicht kan de overheid nog heel wat leren van de commerciële sector. Teksten kunnen respectvoller, vriendelijker, en servicegerichter. Zo kun je voor het maken van een afspraak ook aan mensen vragen 'wanneer schikt het u?' in plaats van tegen ze te zeggen 'u wordt verwacht op'. Of: gewoon afhandelen met een telefoontje

Vertrouwen

De meeste burgers zijn van goede wil. Toch word je in teksten van de overheid vaak als halve crimineel te woord gestaan. Wat je allemaal te wachten staat als je je niet aan de regels houdt bijvoorbeeld. Het gaat over boetes en controles. Natuurlijk is het soms belangrijk om mensen te wijzen op de consequenties wanneer zij zich niet aan de regels houden. Maar bedenk goed wannéér je dat doet, en hoe je het formuleert. De meeste mensen zijn van goede wil, en daarom kun je in je brieven best een beetje vertrouwen uitstralen.

Kortom ...

In de praktijk zit niemand erop te wachten om aangifte te doen, of een aanvraagformulier in te vullen of een brief van de overheid te lezen. Juist daarom is de administratieve communicatie zo belangrijk. Vaak gaat het om omvangrijke doelgroepen, zoals alle belastingplichtigen in Nederland, of alle WAO'ers. Het is de kunst om dit soort momenten voor deze mensen makkelijk en prettig te laten verlopen. Duidelijke taal staat daarbij voorop. Afgestemd op de verwachting en behoefte van de doelgroep. Maar ook vriendelijk en met respect.

Dus:

Niet zo: Het onverschuldigd aan u uitbetaalde bedrag zullen wij van u terugvorderen met een aparte beschikking, waartegen u desgewenst in bezwaar kunt gaan.

Maar zo: U moet dit bedrag terugbetalen. Binnenkort ontvangt u daarover een brief.

Niet zo: In verband met uw adreswijziging hebben wij de adressering van uw verzekering gewijzigd in bovenstaande.

Maar zo: Wij hebben uw adreswijziging verwerkt.

Niet zo: Op 11 november 2008 ontvingen wij het verzoek om ...

Maar zo: Hartelijk dank voor