

*Debat Taalunie:*

## **‘Jip en Janneke zijn niet dé oplossing’**

*Moeten ambtenaren met burgers in jip-en-janneketaal communiceren? Of gaat er dan informatie verloren? Zijn er meer regels nodig voor de Nederlandse taal?*

*Verskillende deskundigen, waaronder Tappan Communicatie-directeur Marlies Elert-Janssen, gaven hun visie op het Taaluniedebat burger-taal-overheid.*



### **Onbegrijpelijk onpersoonlijk**

Onderzoek wijst uit: het taalgebruik van de overheid is niet voor alle burgers makkelijk te begrijpen. Ambtenaren schrijven vaak onpersoonlijk, zakelijk, ingewikkeld en stijf. Het mag juist klantvriendelijker, prettig leesbaar, helder en eenvoudiger. Zo blijkt uit onderzoek van de Taalunie.

### **Spreekt u al ambtenarees?**

Nationale ombudsman Alex Brenninkmeijer krijgt dagelijks klachten over een slecht communicerende overheid. “Dat is raar, want de overheid is er voor de burger en niet andersom. De overheid moet betrokken en dienstbaar zijn. Dat betekent ook een heldere taal gebruiken. Maar we merken dat ambtelijke tradities lijden tot duister taalgebruik. Ambtenarentaal, ofwel ambtenarees. Een taal die bedoeld is om te imponeren, maar totaal niet dienstbaar of betrokken. Heldere taal zijn korte zinnen, geen rare woorden, niet gewichtig doen. Dat is wel zo eerlijk naar de burger.”



### **Passief in eigen standpunt**

“De fundamentele fout in de communicatie tussen overheid en burger is dat de overheid nog steeds te veel over het systeem praat”, zegt Ruud Hendrickx, taaladviseur van de Vlaamse zender VRT. “De overheid bekijkt de zaak vanuit haar eigen standpunt en verbergt zich in passieve zinnen. Als journalist vertaal je de boodschap; welke gevolgen heeft die beslissing voor de burger? Is er akkoord op het wetsvoorstel voor de

verhoging van de belastingen? Dan zeggen wij simpelweg ‘u betaalt vanaf morgen meer belasting’.”

### **De wet als belevingswereld**

“Waarom noemt de overheid haar beschikkingen geen brief”, vraagt Tappan-directeur Marlies Elert-Janssen zich af. “Dat is namelijk een typisch voorbeeld van onbegrijpelijk taalgebruik en de gedachte vanuit het proces en de wet.

Communicatieafdelingen moeten zich meer bemoeien met de communicatie over

dagelijkse processen van de overheid. Zoals de formulieren, brieven of welke communicatie je mee te maken krijgt als je bijvoorbeeld een vergunning aanvraagt. Die worden nu vaak geschreven door juristen of materiedeskundigen. De wet is hun belevingswereld. Daardoor krijg je ambtelijke teksten vol wetsartikelen en processen, lange zinnen en moeilijke woorden.”



### **Jip en Janneke voor de burger**

In communicatiekringen worden de Jip en Jannekeboeken van Annie M.G. Schmidt vaak genoemd als het voorbeeld voor heldere teksten. De verhalen zijn opgebouwd uit heldere, korte zinnen en simpel taalgebruik. “Maar of ambtenaren zo burgers moeten aanspreken, is nog de vraag”, vindt Ted Sanders, hoogleraar taalbeheersing aan de Universiteit Utrecht. “Wat is jip-en-janneketaal? De verhalen bevatten veel korte zinnen, vooral hoofdzinnen. Maar korte woorden en korte zinnen zijn geen leesbare teksten. De essentie van het verhaal valt dan weg.”

### **Weg van processen en wetten**

Ook Marlies Elert-Janssen van Tappan ziet in jip-en-janneketaal geen directe oplossing voor ‘ambtenarees’. “Het gaat om inlevingsvermogen. Voor wie schrijf je die brief? Helder taalgebruik is een eerste stap. Maar voor een duidelijke en afgebakende tekst moeten communicatieprofessionals en inhoudsdeskundigen beter samenwerken. Wat wil de lezer weten? Wat is absoluut nodig en wat kan weg? Vergeet de wetten en processen even. Want: waarom moet een burger weten hoe een proces bij de gemeente verloopt?”



### **Hoe zeg ik dit?**

Schrijflessen voor ambtenaren kunnen volgens de zaal een grote stap zetten naar een meer servicegerichte overheid. Maar de ambtenaar is niet de enige die zich kan verbeteren met een schrijfcursus. Volgens de Taalunie wil zo’n 80% van de Nederlandse bevolking dat de overheid behalve de spelling ook de grammatica vastlegt. Daarnaast wil ongeveer 65% weten wat de correcte uitspraak van het Nederlands is. De taalgebruiker vraagt dus om duidelijke normen. Maar, zoals de Taalunie zelf zegt, kom je aan iemands taalgebruik, dan kom je aan zijn ziel. Ook bij ambtenaren.

*Het Taaluniedebat burger-taal-overheid vond plaats op 24 november 2008 in Amsterdam.*