

Begrijpelijke taal werkt beter voor burger én overheid

Begrijpelijke overheidstaal levert aan alle kanten winst op. Dat is de kortst mogelijke samenvatting van de tweede bijeenkomst van het Netwerk Begrijpelijke Overheid op 23 november. In het Utrechtse Museum Speelklok praatten zo'n zeventig betrokkenen en belangstellenden onder leiding van Wim Daniëls over hun gemeenschappelijke doel.

Het Netwerk Begrijpelijke Overheid is opgezet om de overheid aan te sporen begrijpelijk te communiceren met burgers. Het wil overheden in Nederland en België aanzetten tot actie. Daarbij helpt het om de krachten te bundelen: samen krijgen we meer voor elkaar. Het NBO wil vooral ondersteunende voorzieningen beschikbaar stellen.

Het 'zelfdragende netwerk' is een initiatief van de Taalunie en het Nederlandse ministerie van Binnenlandse Zaken. Via het nieuwe kabinet moet het onderwerp begrijpelijke taal op de politieke agenda in Nederland komen, zei Johan Van Hoorde van de Taalunie; in Vlaanderen is het al zover.

Heerlijk Helder

Heerlijk Helder is al een tijdje een begrip dankzij VRT-radioman Jan Hautekiet. Nu gaat de overheids campagne <https://overheid.vlaanderen.be/heerlijk> helder onder die naam echt van start. Dat vertelde gedragsconsulent Fran Bambust, die de Vlaamse overheid van advies voorzag. Er zijn stroomschema's en tools uitgewerkt om ambtenaren tot echte verandering aan te zetten. Die gaan uit van concrete mensen en hoe die in verschillende situaties handelen.

Omdat mensen geen machines zijn, houdt Heerlijk Helder rekening met verschillende typen ambtenaren en hun reflexen, zoals de onbezorgde specialist ('je moet mensen niet betuttelen', 'zo zeggen we dat nu eenmaal'), de bange weifelaar ('dat kan ik niet!' 'wat als ik het fout doe?') en de ontgoochelde voorloper ('hebben we al geprobeerd, levert niks op'). Voor al die verschillende mensen die namens de overheid met burgers communiceren, verduidelijkt Heerlijk Helder wat ze precies moeten doen. De campagne ondersteunt hen met manieren waarop dat kan, en biedt tot slot ook motivatie: Heerlijk Helder laat zien dat begrijpelijke taal echt effect heeft.

Noors voorbeeld

In Noorwegen zijn ze er al veel verder mee. Daar staat begrijpelijke taal al sinds 2007 op de politieke agenda. Sanja Skaar benadrukte dat betrokkenheid van het hoogste niveau essentieel is voor het welslagen van begrijpelijketaalprojecten; in het Noorse geval drie opeenvolgende ministers. Een belangrijke Noorse les is dat begrijpelijke taal in elke organisatie niet alleen een zaak moet zijn van communicatiemedewerkers, maar ook van managers, IT'ers en de hr-afdeling.

Het beste argument voor het besef van het belang van begrijpelijke taal op die hogere niveaus is efficiency en kostenbesparing. Skaar adviseert dan ook altijd het effect van begrijpelijke taal te meten. Allerlei procedures worden er sneller en makkelijker (en dus goedkoper) van; een concreet voorbeeld is dat burgers veel minder bij de overheid aankloppen omdat ze iets niet begrijpen.

Die benadering vraagt natuurlijk wel om commitment en investering. Aan het begin is er 1,6 miljoen euro voor vrijgemaakt. En zulke investeringen worden nog steeds gedaan; onlangs is er geld beschikbaar gekomen om begrijpelijke taal de komende tien jaar op het lesprogramma van Noorse rechtenstudenten te zetten. Ook het opzetten van een online cursus begrijpelijk schrijven op klarsprak.no <http://www.sprakradet.no/klarsprak/> heeft zijn vruchten afgeworpen: vele duizenden mensen hebben die e-learning al gevolgd. Begrijpelijke taal gaat hand in hand met modernisering en aandacht voor digitalisering.

Leesbaarheidstools

Ook de wetenschap houdt zich bezig met dit onderwerp. Hoe kun je meten hoe begrijpelijk een tekst is? Henk Pander Maat (Universiteit Utrecht) doet daar met een heel team onderzoek naar. Dat heeft onder meer geresulteerd in T-scan, een computerprogramma dat teksten kan beoordelen op hun relatieve moeilijkheid.

Een paar inzichten uit leesbaarheidsonderzoek die houvast kunnen bieden bij het schrijven van begrijpelijke teksten:

- Gebruik veelvoorkomende woorden.
- Gebruik niet te veel 'inhoudswoorden' per (deel)zin.
- Kies concrete zelfstandige naamwoorden.
- Maak gebruik van aansprekingen.
- Vermijd vage werkwoorden, zoals *opleveren* en *voorkomen*.
- Vermijd lange bepalingen en bijzinnen.
- Vermijd bijvoeglijk gebruikte voltooid deelwoorden, zoals 'de *afgenomen* belangstelling'.

Inmiddels heeft het team een behoorlijk betrouwbare leesbaarheidstool beschikbaar gesteld voor onderzoekers; anderen kunnen de tool binnenkort tegen betaling

gebruiken. Overigens is zo'n instrument niet zaligmakend. Het geeft alleen een indicatie van waar mogelijke problemen zitten. Bovendien kan een tool niet beoordelen welke moeilijkheden je eenvoudig kunt oplossen. Een tekst herschrijven blijft mensenwerk.

Dialogoog centraal

Lodewijk van Noort, communicatieadviseur bij de gemeente Den Haag en ambassadeur Heldere Taal voor de Overheid 2017, bevestigde wat de spreekster uit Noorwegen al zei: betrek er het hoogste overheidsniveau bij – in het Haagse geval de wethouder. Daar zijn sterke argumenten voor, omdat gebrekkige communicatie grote gevolgen kan hebben: meer segregatie, polarisatie en wantrouwen ten opzichte van de overheid.

Van Noort illustreerde aan het eind van de dag op diverse manieren dat overheidscommunicatie niet simpelweg een kwestie is van een zender die een boodschap aan een ontvanger stuurt. Het zender-ontvangermodel ontkent de complexe werkelijkheid waarin heel veel zenders en boodschappen om aandacht van de ontvanger vragen. Je kunt veel beter uitgaan van een dialoog met de burger. Dat is belangrijk om te beseffen in een tijd waarin de overheid geneigd is alle burgers als zelfredzaam te beschouwen, wat niet reëel is. Juist voor de minder zelfredzamen moet je extra je best doen. Daar profiteert trouwens iedereen van.

Interview met Lodewijk van Noort in Taalunie: Bericht:

<http://taaluniebericht.org/artikel/uitgelicht/heldere-taal-voor-iedere-doelgroep-anders>

Eerder op de middag had Wim Daniëls al met twee alfabetiseringsambassadeurs gesproken, die vertelden hoe het kwam dat ze lange tijd laaggeletterd waren gebleven; dat was al in het onderwijs begonnen, dat ze te makkelijk had opgegeven. Hun leven lang hebben ze te maken gehad met negatieve gevolgen van hun laaggeletterdheid, zoals een negatief zelfbeeld en angst voor alle contacten met instanties. Een overheid die inclusie hoog in het vaandel heeft, moet zo communiceren dat burgers – ook de minder geletterde – geen drempel ervaren.

In een paneldiscussie waarbij de aanwezigen ook hun mening konden geven, bleek dat het ontwikkelen van hulpmiddelen voor Direct Duidelijk (de Nederlandse pendant van Heerlijk Helder) de grootste prioriteit heeft, gevolgd door agendering van het thema en het stimuleren van onderzoek. Samenwerking tussen Nederland en Vlaanderen zien de betrokkenen in elk geval wel zitten.

Volgende stap

Al deze positieve aandacht voor begrijpelijke overheidstaal moet leiden tot een concreet projectplan voor Direct Duidelijk, met een begroting voor de komende drie jaar. De Taalunie wil zelf investeren in zo'n ontwikkeltraject en zal andere overheidsinstanties in Nederland en Vlaanderen benaderen om hetzelfde te doen.

30 november 2017