

Onbegrijpelijke brieven met angstaanjagende formuleringen. 'Zonder uwerzijds tegenbericht zal de beslagvrije voet worden vastgesteld op f 950,-.' Op het spreekuur van sociaal raadslieden komen veel mensen die teksten van de overheid niet begrijpen. Valt er echt niets aan te doen?

Niet leuker, wel makkelijker?

Tips voor begrijpelijke overheidsteksten

Christiaan la Poutré - sociaal raadsman te Den Haag

Met een zekere regelmaat duiken berichten op over onbegrijpelijk ambtelijk taalgebruik. Zo bond minister van Justitie Sorgdrager in juli 1995 in de Justitiekraant de strijd aan met ambtelijk taalgebruik. Zij wil dat er zo snel mogelijk een lijst komt met woorden en uitdrukkingen die ambtenaren absoluut niet mogen gebruiken. Een bekend voorbeeld is het taalproject van de Belastingdienst. Dat taalproject is onderdeel van een campagne van de Belastingdienst om klantvriendelijker te worden. 'Leuker kunnen we het niet maken, wel makkelijker' is het motto. Dat het nodig is steeds weer op dit onderwerp terug te komen, wijst erop dat de begrijpelijkheid van ambtelijk taalgebruik nog steeds te wensen overlaat.

Onbegrijpelijk taalgebruik – niet alleen in overheids-correspondentie – leidt tot ergernis bij de geadresseerden: zij moeten bij de afzender ter rade gaan of hun toevlucht nemen tot hulpverleners die de tekst in begrijpelijke woorden 'vertalen'; pas daarna kan de geadresseerde al dan niet actie ondernemen. Met andere woorden: hoe minder begrijpelijk een tekst is, hoe minder mensen 'zelfredzaam' zijn.

● JURIDISCHE WATERDICHTHEID

De begrijpelijkheid van overheidsteksten laat vaak te wensen over doordat schrijvers er onvoldoende

rekening mee houden voor wie de tekst bedoeld is. Hun eerste en voornaamste zorg is dat de tekst juridisch waterdicht en qua spelling en grammatica correct is. Juridische waterdichtheid uit zich vaak in het nauw aansluiten bij de tekst van de wet of de regeling in kwestie. Daarnaast houden schrijvers zich graag aan de gewoonten die er in hun organisatie heersen. Dit geldt uiteraard ook voor schrijfgewoonten. Er wordt dan ook gretig overgeschreven uit voorbeelden van eerdere correspondentie.

Op deze manier ontstaan teksten die bol staan van ambtelijke taalkenmerken, zoals in het volgende fragment uit een huursubsidiebeschikking: "Op grond van de Wet individuele huursubsidie wordt – volgens onderstaande gegevens – de aan X verstrekte bijdrage van f 1050,- voor het bewonen van de woning Y-straat te Z gewijzigd in f 0,-." Na een hele reeks moeilijk controleerbare gegevens volgt – verpakt in een grijze letterbrij – de motivering, verscholen achter een algemene motivering en toelichting. De gemiddelde lezer is het spoor dan al lang bijster. "Er kan geen bijdrage worden verstrekt, omdat de bewoonde woonruimte geen woning is in de zin van de Wet individuele huursubsidie. Onzelfstandige woningen, vakantiehuusjes, tweede woningen, woonboten komen bijvoorbeeld niet voor subsidiëring in aanmerking."

Het is duidelijk dat deze motive-

ring niet op de lezer afgestemd is, alleen al door de gekozen formulering. De cliënt in kwestie begreep er niets van. Wat was er nu op haar van toepassing? Eén telefoontje met het ministerie bracht duidelijkheid: mevrouw had opgegeven in een zelfstandige woning te wonen, maar zij blijkt op een niet-zelfstandige etage te wonen. Daar kan zij geen huursubsidie voor krijgen. Daarom wordt de al eerder gegeven bijdrage ingetrokken. Als het mogelijk is om telefonisch duidelijke informatie te geven, dan zou dat schriftelijk toch ook moeten kunnen.

● MOTIVERING

Een aspect van afstemming op de lezer dat weleens wordt vergeten, is de motivering van een beslissing. Ik heb hiervan een mooi staaltje gezien bij de Belastingdienst, die een cliënt per brief op de hoogte stelde van een wijziging van de voor hem geldende beslagvrije voet. Een lastige materie om uit te leggen, maar het taalproject had zijn vruchten afgeworpen: in eenvoudige woorden en korte zinnen werd een overzicht gegeven van de openstaande belastingsschuld en uitleg gegeven over het begrip loonbeslag. Het was een voorbeeldige brief en de (niet-Nederlandstalige) cliënt kon het prima volgen. Tot het punt waar het op motiveren aankwam, want daar maakte de inspecteur zich ervan af met de volgende zin: "Op grond van de mij ten dienste staande

gegevens heb ik de beslagvrije voet voor u vastgesteld op f 755,-." Het was inderdaad te hopen dat de gegevens de inspecteur ten dienste stonden, maar de client en ik mochten ernaar raden. Telefonische navraag leerde ons dat het ging om (naar later bleek onjuiste) gegevens over inkomsten uit onderverhuur en een bijbaantje.

● ZELFREDZAAMHEID

Bij het Ministerie van VROM, de afzender van huursubsidiebeschikkingen, is men sinds enige tijd door-drongen van de noodzaak de be-

schikkingen zodanig op de lezer af te stemmen dat meer geadresseerden zelfredzaam zijn. Inmiddels is een projectgroep bezig met het voorbereiden van een nieuw, begrijpelijker type beschikking. Een overstelpend aantal telefonische en schriftelijke vragen van burgers noopte het ministerie tot deze maatregel. De projectgroep probeert te bereiken dat meer mensen zonder hulp de beschikking begrijpen. In de nieuwe beschikking zal de naam van de wet niet meer worden genoemd. Een woord als *toekennen* wordt *krijgen*, waarmee het perspectief verschuift van wetgever

naar geadresseerde. De kern van de motivering wordt op een centrale, in het oog springende plaats op het papier gezet. Door middel van kleurgebruik, variatie in lettergrootte en kopjes worden belangrijke zaken van minder belangrijke onderscheiden. De gegevens waar het ministerie van uitgaat, komen op de onderste helft van het papier te staan en bestaan uit voor de lezer duidelijke en controleerbare begrippen. Zo is een begrip als *tabelinkomen* (dat is het bruto-inkomen waar nog enkele berekeningen op zijn losgelaten) voortaan taboe; het wordt vervangen door het >

Tien tips voor begrijpelijke overheidsteksten

1. Ga na voor welke lezer de tekst bedoeld is en houd deze lezer in gedachten.

Dit is de gouden regel voor het schrijven van een tekst die goed op de lezer afgestemd is.

2. Gebruik eenvoudige, korte woorden en korte zinnen.

Woorden als *bijgaand*, *afschrift* en *toekennen* kunnen worden vervangen door *hierbij*, *kopie*, *krijgen*. *Betaalbaar stellen* kan worden vervangen door *betalen*. Lange zinnen kunnen bijna altijd in stukken worden geknipt.

3. Vermijd jargon en afkortingen.

Gebruik zo min mogelijk namen van wetten. In plaats van 'Op grond van de Wet individuele huursubsidie is u een bijdrage toegekend van f1050,-' kan het ook korter en duidelijker: 'U krijgt f1050,- huursubsidie'. Vervang vaktal als *beschikking* liever door *besluit*.

4. Gebruik altijd een aanhef en vermeld de naam van de ondertekenaar en/of behandelend functionaris en kies de ik-vorm of wij-vorm.

Daarmee voorkomt men een anonieme, onpersoonlijke stijl. Ook kunt u zo bezuinigen op de lijdende vorm, die een van de ambtelijke taalkenmerken is. Vaak bestaat er enige huiver om de ik- of de wij-vorm te gebruiken. In dat geval kunt u gebruikmaken van woorden als *ministerie*, *dienst* of *gemeente*.

5. Vermijd het gebruik van keuzeformuleringen en algemene begrippen.

Gebruik bijvoorbeeld niet *uw loon/uitkering* of *uw werkgever/uitkeringsinstantie*, maar noem het inkomen of de instelling bij naam. Een algemeen begrip als *wachtgeldverlenende instantie* kunt u beter vervangen door de naam van de instantie.

6. Vermijd het noemen van wetsartikelen en regelingen.

Als dit niet te vermijden is (ga hier niet te snel van uit),

vermeld wetsartikelen dan liever apart aan het eind van de tekst. Neem ze in elk geval niet in de tekst zelf op. Het GAK maakt van deze constructie gebruik. Het voordeel is dat de tekst niet wordt vervuild door nietszeggende artikelnummers, en dat die bovendien begrijpelijk kan blijven. De slotlinea, vol met artikelnummers, is voer voor liefhebbers, maar niet noodzakelijk om de inhoud van de brief te kunnen begrijpen. Een andere mogelijkheid is om op de achterzijde van de brief de toepasselijke regeling, een wettekst of een algemene toelichting af te drukken.

7. Als het echt niet anders kan: begeleidende brief.

Als juridische eisen een begrijpelijke tekst in de weg staan (ook hier geldt: ga hier niet te snel van uit), laat de beslissing dan vergezeld gaan van een begeleidende brief waarin de beslissing genoemd en kort gemotiveerd wordt.

8. Vermeld altijd advies- en informatiemogelijkheden en (indien van toepassing) bezwaar- of beroepsmogelijkheden.

Dit bevordert de zelfredzaamheid van de geadresseerde.

9. Wees tijdens het schrijven terughoudend met het gebruik van woordenboek, het Groene Boekje of andere taalhulpen.

Deze leiden de aandacht af van het schrijven in begrijpelijke stijl. Spelling en grammatica kunnen beter worden gecontroleerd als de tekst klaar is.

10. Wees tijdens het schrijven terughoudend met het raadplegen van werkinstructies, wetteksten of naslagwerken.

De verleiding is dan heel groot de officiële tekst te volgen. Aandacht voor begrijpelijke stijl komt zo in de verdrukking. Als de tekst klaar is, kan altijd nog worden gecontroleerd of deze niet in strijd is met instructies of de wet.

voor de lezer gemakkelijk te controleren *bruto-inkomen*. Voor de fijnproevers wordt de achterzijde van de beschikking gereserveerd voor een uitgebreide algemene toelichting.

● DE LEZER BEREIKEN

Het is belangrijk dat schrijvers zich op de lezer richten. Dat bereiken zij niet door tijdens het schrijven met hun neus in lijvige schrijfwijzers of

handleidingen te zitten. In plaats daarvan kunnen schrijvers beter iemand in gedachten nemen, desnoods de groenteboer op de hoek, en de tekst proberen te lezen door de ogen van deze persoon.

Een begrijpelijker schrijfstijl kan de overheid bereiken door:

- het periodiek trainen van schrijvers in het hanteren van begrijpelijke taal (aan de hand van be-

staand materiaal uit hun eigen organisatie)

- het opstellen van beknopte praktische tips die geen taalkundige begrippen bevatten, maar wel enkele aansprekende voorbeelden
- het kritisch doornemen en zo nodig vervangen van voorbeeldbrieven
- het blijven letten op de schrijfstijl in de organisatie. <