

Overheid - taal - media - burger

Door: Ruud Hendrickx, taaladviseur VRT

Hoe vaak krijgen we bij de media niet te horen dat we iemands woorden verdraaid hebben of dat we net niet gezegd hebben wat ze bedoeld hadden? Meestal ligt dat niet aan de media. Journalisten zijn verstandige mensen die een tekst kunnen lezen of een toespraak kunnen volgen. Als er al eens iets verkeerd gaat in de verslaggeving, ligt dat vaak niet aan de journalist maar aan de andere(n).

In het drieluik overheid-taal-burger ontbreekt naar mijn gevoel een belangrijke factor: de media. Natuurlijk is er directe communicatie tussen overheid en burger, in de vorm van brieven, folders, processen-verbaal. Maar in vele gevallen verloopt die communicatie via de media. Informatie over nieuwe wetten en regels komt doorgaans via radio, televisie en kranten bij de burger terecht.

Vroeger werden de media, vooral de publieke omroep, gezien als het doorgeefluik van de overheid, een kanaal dat overheidsinformatie simpelweg en woordelijk doorsluisde naar de burger. Zo ziet de publieke omroep zich niet meer. Steeds vaker vertaalt de omroep beslissingen van de overheid in mensentaal om ze aan de burger uit te leggen.

De fundamentele fout in de communicatie van de overheid is dat ze nog steeds te veel over het systeem praat. Vaak bekijkt de overheid een zaak vanuit haar standpunt, al verbergt ze zich nog het liefst in passieve zinnen: welke beslissingen zijn genomen? De media daarentegen nemen steeds meer het standpunt van de burgers in en vragen zich af welke gevolgen die beslissingen voor hen hebben.

Journalisten hebben geen makkelijke taak in het vertalen van het systeem voor de burger. Helemaal opgewonden meldde een VRT-journalist een paar jaar geleden in het zesuurjournaal dat de provinciale kieskring door het parlement goedgekeurd was (ja, in het passief). Dat is het systeem. Maar wat betekent dat voor de burgers? Dat hebben we in het zeventuurlingjournaal gezegd: de burgers konden voortaan voor alle kandidaten uit hun provincie kiezen en niet alleen voor de kandidaten uit hun kanton.

De VRT-journalisten zijn intussen gewend de vertaalslag van systeem naar burger te maken, omdat ze hebben ervaren dat spreken over mensen makkelijker is dan spreken over het systeem. Zelfs de moeilijkste sociaal-economische onderwerpen zijn bevattelijk uit te leggen zodra je het systeemdenken verlaat en over mensen praat. Als de belasting op het bezit van honden afgeschaft wordt, dan meldt de VRT dat u voortaan geen hondenpenning meer hoeft te kopen.

Ook de overheid begint in te zien dat haar communicatie beter kan. De laatste tijd klinken persberichten praktischer dan vroeger. Er zit af en toe zelfs directe rede in, met ministers die in hun eigen woorden zeggen wat een maatregel voor de burger betekent. Dat heeft één groot voordeel: ze kunnen ons bij de media niet meer verwijten dat we hen verkeerd begrepen hebben.