

U gelieve de onderstaande vraag te beantwoorden...

Karl Hendrickx

(Over taal, nummer 1, 2007)

Onlangs had ik de twijfelachtige eer een brief van de fiscus toegestuurd te krijgen. Aangezien een dergelijke brief je altijd een wat ongemakkelijk gevoel geeft, wilde ik zo snel mogelijk weten wat de belastingdienst van mij verlangde. Dat bleek helaas geen sinecure. Na een bladzijde juridische waarschuwingen eindigde de brief zonder dat ik iets meer wist. Waar zat de eigenlijke vraag van de brief verborgen? Ik houd u nog even in spanning: u ontdekt het - zoals het bij traditionele overheidscommunicatie past - ergens in dit artikel.

Mijnheer, mevrouw,

Als er een brief van de belastingen in je bus valt, heb je de neiging het ergste te vrezen. Wat willen ze nu weer weten? Moet ik iets bijbetalen? Ook al is de belastinginspecteur je goed gezind, je opent de brief toch meestal met enige reserve. De brief was gericht aan 'Dhr. HENDRICKX Karl'. Er staat toch al een beleefdheidsformule voor mijn naam, dacht ik, wel afgekort (wat je volgens de etiquette beter niet kunt doen), maar dan toch al de juiste. De fiscus heeft toch al begrepen dat het traditionele 'mr.' voorbehouden is aan advocaten. Maar dat je voor de belastingdiensten niet meer bent dan een fiche in een klasseerbak, blijkt toch weer uit het feit dat de familienaam - in hoofdletters uiteraard, we zijn ambtenaren - voor de voornaam terechtgekomen is.

Vanaf de aanspreking was de toon van de brief gezet. Een streng 'mijnheer, mevrouw'. Meer kon er niet af. In de meeste handboeken over brieven kun je lezen dat een dergelijk begin past bij een aanmaningsbrief; een gewone brief begint met 'Geachte heer, (geachte) mevrouw', het liefst nog gevolgd door de familienaam van de geadresseerde, zodat die weet dat wat volgt, tot hem persoonlijk gericht is. Een brief is per slot van rekening een uitermate gepersonaliseerde vorm van communicatie, ook al sturen de belastingdiensten vermoedelijk honderden van die brieven per dag. Met de moderne informaticamiddelen kost het weinig moeite dat aan te passen.

De belastingplichtige is verplicht

Als u gedacht had dat de brief op een persoonlijke toon verder zou gaan, hebt u het lelijk mis. Ik kan het niet laten u de volledige openingszin van de brief mee te geven:

Krachtens artikel 316 van het Wetboek van inkomstenbelastingen is de belastingplichtige verplicht de administratie op haar verzoek, binnen een maand na de datum van verzending van de aanvraag, schriftelijk alle inlichtingen die

van hem worden gevorderd met het oog op het onderzoek van zijn fiscale toestand.

Ik heb de zin zorgvuldig overgetikt. U hebt dus wel degelijk goed gelezen dat er een werkwoord ontbreekt in het tweede zinsstuk. Er staat immers niet waartoe de belastingplichtige verplicht is. Vermoedelijk iets van *bezorgen, toesturen*. Een slordigheidje, ongetwijfeld.

Ik voelde me niet meteen aangesproken door de openingszin, moet ik toegeven. De zin munt dan ook uit in onpersoonlijke formuleringen: er wordt geschreven in de derde persoon ('de belastingplichtige') en in het passief ('worden gevorderd'). Niet verwonderlijk dat mensen verontrust zijn als ze een brief van de fiscus krijgen. Je wordt meteen om de oren geslagen met wetsartikelen, en vooral met plichten: de 'plichtige is verplicht'. Inlichtingen worden niet eenvoudig 'gevraagd' maar 'gevorderd', zoals in een rechtbank. Die inlichtingen gebeuren 'op haar verzoek', maar worden bezorgd 'na de aanvraag'. Een dergelijke doorbreking van de eenheid van terminologie doet de lezer toch even zoeken naar de juiste betekenis. En wat moet ik me voorstellen bij mijn 'fiscale toestand'? Mijn gemoedstoestand was bij het lezen van die brief niet echt optimaal, maar ik vermoed dat het gewoon over mijn belastingaangifte ging.

De hierna gestelde vraag

Ondertussen wist ik nog altijd niet waar het over ging. Ergens bovenaan op de brief stond, verscholen in het enorme briefhoofd vol ronkende titels van fiscale diensten en *correspondentieadressen*, ook nog wel dat het ging om een 'vraag om inlichtingen', maar wat die vraag inhield, werd natuurlijk nog niet verklapt in de onderwerpsaanduiding.

De brief ging verder na de eerste zin:

U gelieve derhalve de hierna gestelde vragen te beantwoorden binnen een **TERMIJN VAN EEN MAAND** na verzending van deze aanvraag. Die termijn kan worden verlengd wegens wettige redenen die mij vóór het verstrijken ervan zijn mede te delen.

De termijn scheen, aan de lay-out en de nadruk in de formulering te zien, veel belangrijker te zijn dan het antwoord op de vraag. De kromme - gallicistische - formulering 'de redenen zijn mede te delen' liet ik even passeren, want, aha, nu zou ik eindelijk weten wat de vraag was.

Ik acht het nuttig u erop te wijzen...

Maar neen hoor, de brief vervolgt met de opmerking 'Ik acht het nuttig U eveneens te wijzen', waarna een opsomming volgt die drie keer begint met 'de bepalingen van artikelen XX van voormeld wetboek'.

Een eerste reeks 'bepalingen' dreigt ermee de 'aanslag ambtshalve te vestigen indien de belastingplichtige nagelaten heeft de gevraagde inlichtingen binnen de gestelde termijn te verstrekken'. Punt twee van de opsomming doet er een schep bovenop en legt 'bij ambtshalve aanslag, de bewijslast... ten laste van de

belastingplichtige die niet aantoont dat wettige redenen hem hebben verhinderd die inlichtingen binnen de gestelde termijn te verstrekken'. Punt drie gaat helemaal crescendo en dreigt met 'de toepassing van administratieve boeten en strafrechterlijke sancties wegens de overtreding van het artikel 316 waarvoor het gaat'.

Vooraf dat laatste is erg mooi. Niet alleen is er de taalfout 'strafrechterlijk' in plaats van het juiste 'strafrechtelijk', maar bovendien heeft een lezer er geen idee van wat die sancties (ook al geen standaardtaal) juist inhouden. En waarop slaat dat 'artikel 316 waarvoor het gaat'? Waarschijnlijk moest er staan 'waarover het gaat' en bedoelt men gewoon 'als u de inlichtingen niet tijdig en correct verschaft'.

Denk erom!

De brief sluit daarop af met een laatste bevel: 'denk erom uw antwoord te dagtekenen en te ondertekenen (zie keerzijde)', waarna een beleefd 'hoogachtend' volgt. En zoals het een goed detectiveverhaal past, komt de ontknoping helemaal op het einde en kun je die als lezer vinden in kleine aanwijzingetjes. Hier was de tip 'zie keerzijde', want wat blijkt? Op de ommezijde van de brief staan twee grote tekstvakken 'Vragen' en 'Antwoorden'. En in het vak 'Vragen' staat te lezen 'rekeninguittreksel... van het jaar 2005'. Daaruit kun je als geroutineerd lezer van detectiveverhalen afleiden dat dat bewuste uittreksel ontbrak bij de belastingaangifte en dat je dat dus nog even moet binnenbrengen...

Boodschap?

Al een hele tijd geleden schreef Johan Nootens een artikel met als titel 'Het imponeergedrag van ambtenaren. Een brief zonder schrijver en lezer', over een brief die een nieuwe provinciebelasting aankondigde (*Van Dale Taalbrief*, 2 (1993), 3, p.4-5). Ondanks al die jaren blijken onze ambtenaren nog niet veel bijgeleerd te hebben, want van deze brief zou je kunnen zeggen: 'Het imponeergedrag van ambtenaren: een brief met verborgen boodschap'.

De belastingdiensten blijven vanuit een 'zendergericht' perspectief schrijven: ze schrijven in de eerste plaats voor zichzelf en de hiërarchie en willen vooral ook imponeren. De geadresseerde wordt niet persoonlijk aangesproken en wordt om de oren geslagen met dreigementen, sancties en juridische bepalingen, ook al bevatten die bepalingen soms uiterst nuttige informatie. Zo kun je misschien wel uitstel krijgen als je de gevraagde informatie niet tijdig kunt bezorgen. Maar in plaats van uit te leggen wát de wetsartikelen eigenlijk bepalen, beperkt men zich tot een droge verwijzing ernaar of een letterlijke - en dus erg technische - aanhaling van hun inhoud.

De belangrijkste - fundamentele - kritiek op de brief is dat de eigenlijke boodschap helemaal verstopt is, letterlijk op de achterkant van de brief en in telegramstijl. Nergens wordt duidelijk waarover het nu precies gaat. Ook is het moeilijk vast te stellen wat er nu eigenlijk van de geadresseerde verwacht wordt. Blijkbaar moet je de gevraagde documenten opsturen. Omdat de brief in tweevoud was opgestuurd, vond ik na enig speurwerk bovenaan op de brief in kleine letters 'origineel (terug te zenden) - afschrift voor de belastingplichtige (1)'. De (1) verwees naar de achterkant, helemaal onderaan, waar te lezen stond 'schrappen wat niet van toepassing is'.

Inderdaad, op het ene exemplaar was het gedeelte 'origineel' doorgestreept, op het andere het gedeelte 'afschrift'. Bovendien moesten het 'origineel' én de bijgevoegde documenten ondertekend worden. Dat kon je dan weer afleiden uit de laatste zin van de brief zelf 'denk erom uw antwoord te tekenen' en een kleine voetnoot op de achterzijde: 'de bijlagen moeten gedagtekend en ondertekend zijn'. Je zou van minder een volleerd spoorzoeker worden.

Klantvriendelijkheid

Qua klantvriendelijke en duidelijke communicatie kan dit alles tellen. De brief was dan nog bestemd voor iemand die enige ervaring heeft met het lezen van ambtelijke teksten en brieven.

De overheid heeft nog een lange weg te gaan op het vlak van klantvriendelijkheid en communicatie met de burger. Dat bleek onlangs ook nog uit een onderzoek van de Karel de Grote-Hogeschool naar de klantvriendelijkheid van de Antwerpse justitie. Ook daar was de belangrijkste conclusie dat gerechtsbrieven allesbehalve duidelijk zijn voor rechtzoekenden ('Justitie nog altijd onbegrijpelijk voor de burger', *De Standaard*, 19 december 2006). Alleen was dat onderzoek door de Antwerpse justitie zelf besteld, met de bedoeling om hun klantvriendelijkheid te verbeteren.

Het wordt misschien ook tijd dat de fiscus een dergelijk onderzoek naar klantvriendelijkheid laat uitvoeren bij de belastingplichtigen. Ik denk dat ik de conclusies al ten dele kan voorspellen.

Bron: Over taal (www.overtaal.be)