

De kwaliteit van overheidsteksten staat flink in de belangstelling. Publieksinformatie is soms onbegrijpelijk, beleidsstukken zijn lang en wollig. Platform 5 onderzoekt waarom ambtenaren schrijven zoals ze schrijven en geeft op basis van deze analyse een doorkijkje naar wat overheidsorganisaties aan de schrijfcultuur kunnen doen. Plus een aantal praktische hulpmiddelen voor de schrijvende ambtenaar.

Schrijven is een belangrijke taak van ambtenaren. Zoals een monteur de steeksleutelset in zijn gereedschapskist heeft, zo hebben ambtenaren de taal als hun belangrijkste instrument. Maar dat wil niet zeggen dat alle ambtenaren vanzelfsprekend weten hoe zij dit instrument goed moeten hanteren. Het lijkt soms alsof daar voetstoots vanuit wordt gegaan; schrijven kan iedereen – of niet?

Maar daarin komt verandering. De afgelopen twee jaar is de aandacht voor de kwaliteit van overheidsteksten flink gegroeid. De kwaliteit van publieksteksten – bijvoorbeeld voorlichtingsmateriaal over nieuwe wetgeving – is onderwerp van politiek debat. En op veel ministeries komen initiatieven van de grond om het schrijfgedrag van de medewerkers te verbeteren. Daarbij blijkt het niet alleen te gaan om de techniek van het schrijven – die beheersen veel ambtenaren wel. Ambtelijk schrijven blijkt vaak een bewuste keuze, ingegeven door politieke en bestuurlijke redenen. Dat maakt de discussie over het verbeteren van de kwaliteit van overheidsteksten zo ingewikkeld – én interessant.

In dit vijfde nummer van *Platform* besteden we daarom aandacht aan de volgende vragen:

- Welke problemen spelen er rond de (on)toegankelijkheid van overheidsteksten?
- Waarom schrijven ambtenaren zoals ze schrijven?
- Wat kunnen overheidsorganisaties daaraan doen?

Uiteenlopende doelgroepen – uiteenlopende teksten

Allereerst is het goed om de verschillende tekstsoorten die de overheid produceert uit elkaar te trekken. De afgelopen tijd is de kwaliteit van overheidsteksten een aantal keer in het nieuws geweest. Met name als het ging om de begrijpelijkheid van bijvoorbeeld de troonrede en het voorlichtingsmateriaal over het referendum over de Europese Constitutie, haalde de ontoegankelijkheid van overheidstaal de voorpagina's. Maar het leeuwendeel van de teksten die ambtenaren produceren is niet bedoeld voor het algemeen Nederlands publiek. We onderscheiden daarom grofweg twee soorten teksten:

- publieksteksten: teksten die voor het algemeen Nederlands publiek bedoeld zijn, zoals voorlichtingsmateriaal en burgerbrieven;
- beleidsteksten: teksten die geschreven worden voor spelers in het ambtelijke en politieke circuit, zoals nota's en Kamerbrieven.

Aan deze twee soorten teksten kunnen natuurlijk niet dezelfde eisen worden gesteld. De doelgroepen lopen immers flink uiteen. Schrijvers van publieksteksten moeten rekening houden met een aanzienlijk deel van de Nederlandse bevolking dat moeite heeft met

lezen, en dat anders de kans loopt waardevolle informatie te missen. Aan beleidsnota's worden andere eisen gesteld; daarin mag de schrijver een behoorlijk niveau van de lezer veronderstellen en is soms jargon toegestaan.

De problemen ontstaan vaak als interne overheidstaal doordringt in teksten die voor het brede publiek bedoeld zijn. Het blijkt nog niet zo eenvoudig om de eigen manier van spreken en denken los te laten, als men 'naar buiten' moet. Andersom kunnen burgers, door de genomen transparantie en toegankelijkheid van overheidsinformatie, steeds meer inzicht krijgen in beleidsteksten, die niet op hen zijn toegesneden.

Het goed voor ogen houden van de doelgroep is van cruciaal belang bij het schrijven van een tekst 'op maat'. Of dit nu Kamerleden zijn of aanvragers van huursubsidie; het inleven in de doelgroep is de eerste cruciale stap bij het schrijven van een goede tekst.

Zin en onzin van ambtelijk taalgebruik

Als we ons richten op beleidsteksten, blijkt ambtelijk taalgebruik vaak een bewuste keuze. Dit hangt samen met het doel dat deze teksten dienen.

In het voorportaal van de politiek, de ambtelijke overlegcircuits, hebben beleidsnota's de functie van het bereiken van overeenstemming tussen vele partners. Uit onderzoek blijkt dat ambtenaren dit doen door tekst toe te voegen en ambtelijke formuleringen te kiezen.

Vanuit de politieke context geldt vaak de eis: het houden van onderhandelingsruimte in het politieke debat. Wie klip en klaar zijn eisen in een helder geformuleerd voorstel neerlegt, loopt de kans flink aangepakt te worden. Vanuit ambtelijke en politieke motieven geredeneerd, loont het dus niet om helder en toegankelijk te schrijven, maar is het slimmer je gedachten met bijzinnen en wollige formuleringen te omkleeden. Ambtenaren die ambtelijk schrijven, verstaan hun vak kennelijk prima.

Praten we daarmee het ambtelijk taalgebruik goed? Geenszins. Want er is een grens tussen zinvol ambtelijk taalgebruik en zinloos ambtelijk taalgebruik.

Deze grens wordt overschreden als ambtelijke formuleringen geen bewuste keuze meer zijn, maar een automatisme. De cultuur van een organisatie is hierbij een factor van belang. Het klakkeloos hanteren van wollige taal omdat dat nu eenmaal de gang van zaken is binnen een organisatie, is een begrijpelijk en hardnekkig verschijnsel. Het is daarom – terecht – doelwit van veel schrijftrainingen op departementen. Dat geldt ook voor foutieve zinsconstructies en spelfouten. Ook voor slecht Nederlands is de politiek-bestuurlijke context geen excuus. En wat let ambtenaren hun beleidsteksten wat creatiever of misschien wel literairder vorm te geven? Een tekst wordt immers geschreven om te worden gelezen. En dat gebeurt alleen als de lezer geboeid wordt.

De aanpak van ambtelijk taalgebruik

Wat kunnen ministeries doen om het schrijfgedrag van hun medewerkers te verbeteren? Op veel departementen lopen op dit momenten uiteenlopende initiatieven, zoals schrijftrainingen, een meetlat voor beleidsteksten, prijzen voor goede teksten, notadokters en schrijfcoaches.

De ervaringen onderstrepen de complexiteit van het probleem. Schrijven is verweven met de manier waarop een organisatie werkt. Alleen het aanpakken van de schrijftechniek heeft geen zin; het vraagt uiteindelijk een gedrags- en cultuurverandering.

Uit de praktijkverhalen kunnen we de volgende lessen trekken:

- Betrek de gehele organisatie, van top tot werkvloer. Juist om te voorkomen dat goede teksten sneuvelen in de parafenrondes, moeten ook leidinggevendenden het belang inzien van goed geschreven, toegankelijke teksten.

- Mobiliseer de top. Een bewindspersoon of secretaris-generaal met een passie voor taal is een enorme stimulans.
- Koppel het aan andere veranderingstrajecten. Dit maakt duidelijk dat het om meer gaat dan taal alleen; het gaat om een andere kijk op het werk, om de cultuur van een organisatie.
- Leer van elkaar. Juist omdat op veel departementen aan dit probleem wordt gewerkt, loont het om de ervaringen uit te wisselen. Op het gebied van burgerbrieven is hiervoor een speciaal interdepartementaal project gestart.
- Houd het leuk. Tobberig doen over taal werkt averechts. Pak het serieus aan, maar houd het luchtig. Bijvoorbeeld door het organiseren van taalspellen, taalhoekjes op intranet of columns over taalirritaties.

Leeswijzer

Platform bestaat uit drie onderdelen: CASUS, DEBAT en PRAKTIJK.

- In CASUS vatten de SG en notadokter van het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport hun ervaringen met het verbeteren van het schrijfgedrag samen in tien punten.
- In DEBAT verkennen we de politiek-bestuurlijke context waarin ambtenaren schrijven. Jan Terlouw (kinderboekenschrijver en oud-politicus) geeft inzicht in de eisen die de politiek stelt aan beleidsteksten. Niels van der Mast (gepromoveerd op de oorzaken van ambtelijk taalgebruik) laat zien hoe ambtelijke afstemingsprocessen leiden tot minder toegankelijke beleidsteksten. Jeanne Kurvers (Universiteit van Tilburg) gaat in op de problematiek rond slecht toegankelijke publieksteksten; de

publieksinformatie van overheid is over het algemeen te ingewikkeld voor veel Nederlanders. In een rondetafeldiscussie, tenslotte, discussiëren ambtenaren, experts en politici over de vraag wat departementen kunnen doen aan het schrijven van hun medewerkers.

- In PRAKTIJK geven we een aantal hulpmiddelen voor de dagelijkse schrijfp praktijk. Janneke Hopster (Taalcentrum VU) geeft een aantal instructies voor het schrijven van een goede tekst. Guido Rijnja (RVD, Academie voor Overheidscommunicatie) en Hanne Bikker (ministerie van Binnenlandse Zaken) geven aan hoe je op woordniveau doelgroepgericht kunt schrijven. Paul Mijksenaar en Atja Apituley (Bureau Mijksenaar) dagen de lezer uit over de grenzen van de tekst heen te kijken naar de mogelijkheden die vormgeving en beeldgebruik bieden. In een aantal verhalen uit de praktijk vertellen de trekkers van departementale schrijfprojecten over hun ervaringen.

Aandacht voor het ambacht – begrip voor de context

Schrijven is een belangrijk onderdeel van het vak van ambtenaren. Het verdient de aandacht die bij een ambacht hoort. Maar aandacht voor schrijven, zonder begrip voor de zin van ambtelijk taalgebruik, is het paard achter de wagen spannen, zo blijkt uit deze bundel.

De redactie

Platform komt tot stand onder redactie van de Academie voor Overheidscommunicatie, onderdeel van de Dienst Publiek en Communicatie van de Rijksvoorlichtingsdienst.