

UW TEKST ALS ANTWOORD OP EEN VRAAG

Schrijven voor uw doelgroep

DOOR JANNEKE HOPSTER

Veel schrijvers hebben van nature de aanvechting, communicatie op te vatten als het uitdragen van een boodschap. Ze zetten op papier wat zij kwijt willen, zonder van tevoren stil te staan bij de vraag wat hun lezers precies willen weten.

De klacht dat de overheid aanbod- in plaats van vraaggericht schrijft, is niet nieuw. Gelukkig doen overheden er veel aan om de kwaliteit van hun schrijfwerk structureel te verbeteren, bijvoorbeeld door trainingen en speciale projecten. Dat levert zichtbare kwaliteitsverbetering op, maar waakzaamheid blijft geboden. Hieronder laten we een paar voorbeelden zien van schrijvers die in die valkuil tuimelen, maar ook hoe het wel moet en hoe u er zeker van bent dat ú die valkuil in elk geval vermijdt. Natuurlijk maakt het verschil voor wie u schrijft; een vakgenoot, een ambtenaar bij een ander ministerie, een geïnteresseerde, hoogopgeleide leek, of iemand die niets van het onderwerp weet of wíl weten. Maar de eis dat u zo nauwkeurig moet aansluiten bij wat uw doelgroep verwacht, geldt voor elke zakelijke tekst.

Van aanbod naar vraag

Natuurlijk zijn de drijfveren van overheidsschrijvers allemaal even nobel: ze willen in hun rapport goed uitleggen wat de bedoeling is, ze vermelden zorgvuldig welke wetten en regelingen van toepassing zijn en ze beschrijven gevolgde procedures expliciet. Alleen leiden die drijfveren niet per se tot informatie die voor de lezer het belangrijkste is. We stipten het al aan: wat de schrijver kwijt wil, is niet altijd wat haar of zijn lezer wil lezen.

Laten we als voorbeeld eens de inleiding nemen waarmee een inspectiedienst voorheen haar rapporten begon:

De Inspectie van het Onderwijs bezocht het ABC College in het kader van een periodiek kwaliteitsonderzoek (PKO). Dit PKO vond plaats op 27 en 28 september 2005.

Daarbij heeft een onderzoek plaatsgevonden naar kwaliteitsaspecten, op grond van het door de inspectie gehanteerde waarderingskader. In de u toegezonden brochures 'Veranderend toezicht' en 'Toezichtkader Voortgezet Onderwijs; inhoud en werkwijze van het inspectietoezicht conform de WOT' is dit waarderingskader alsmede de achter-

gronden beknopt weergegeven. Bij een PKO doet de inspectie onderzoek naar de kwaliteit van het onderwijs op de school. Daarbij komen alle acht kwaliteitsaspecten aan de orde: kwaliteitszorg, toetsing, leerstofaanbod, tijd, onderwijsleerproces, schoolklimaat, zorg en begeleiding en opbrengsten.

Zoals in het toezichtkader is vastgelegd, gaat de inspectie zoveel mogelijk uit van de gegevens die de school reeds zelf over de eigen kwaliteit heeft verzameld. Zo sluit de inspectie aan bij de specifieke situatie van de school en wordt de school bovendien niet onnodig belast.

Wat de schrijver kwijt wil

Het rapport waaruit deze inleiding afkomstig is, gaat naar de schoolleiding en het bestuur van de school, en wordt ook breder verspreid. Merk op dat deze tekst eigenlijk niet aansluit bij het verwachtingspatroon van de lezer. Wat verwachten lezers namelijk van de inleiding van een inspectierapport? Vermoedelijk beginnen zij te lezen met de verwachting 'kom snel ter zake' en 'nou, vertel maar waar ik het oordeel over mijn school kan vinden'. Wat ze krijgen, is daarentegen informatie die minder relevant is (de data van het schoolbezoek) of die ver van hun bed blijft (zoals de informatie over het waarderingskader). Bovendien doet deze inleiding een beroep op informatie die de lezers niet hebben (namelijk dat er acht kwaliteitsaspecten zijn) en verwijst zij naar informatie die buiten de tekst wordt gegeven (namelijk de inhoud van de brochure *Toezichtkader*).

Wat de lezer wil weten

Het is eleganter om de inleiding zodanig op te zetten dat ze de lezer inderdaad in de tekst inleidt. De instantie die bovenstaande inleiding hanteert, had dan ook beter de klassieke elementen van een inleiding kunnen opnemen: introductie van het onderwerp (de 'centrale vraag') van het rapport, zoveel context als de lezer nodig heeft om die centrale vraag te kunnen plaatsen, en een wegwijzer bij de rest van de tekst. Bijvoorbeeld iets dergelijks:

In dit rapport brengt de Inspectie van het Onderwijs verslag uit van het periodieke kwaliteitsonderzoek (pko) dat zij in september 2005 verrichtte op het ABC College in Dijkhuizen. Centraal in het onderzoek stond de vraag, hoe goed het onderwijs aan de school is. Meer in het bijzonder ging het om het systeem van kwaliteitszorg dat de school hanteert, de resultaten die de school boekt (in termen van geslaagde leerlingen, doorstroom tussen de leerjaren en beperking van schooluitval) en de kwaliteit van het onderwijsproces zelf (toetsing, didactiek, leerstof).

Dit rapport is als volgt opgebouwd ...

(Overigens is de inspectie die hier geciteerd werd, inmiddels voortvarend begonnen de opbouw van haar rapporten te veranderen.)

CHECKLIST: SCHRIJVEN VANUIT EEN VRAAG

Tien vragen om zakelijke teksten te beoordelen op hun vraaggerichtheid:

1. *Op welke vraag vormt uw tekst het antwoord?*
Formuleer de vraag expliciet in de inleiding (bij langere teksten) of openingsalinea (bij brieven en e-mails).
2. *Wat was de aanleiding om deze tekst te schrijven?*
Vermeld de aanleiding beknopt in de inleiding of openingsalinea.
3. *Voor wie is uw tekst bedoeld?*
Benoem expliciet wie u als lezer voor ogen hebt.
4. *Wat heeft de lezer aan deze informatie?*
Geef aan waartoe uw tekst op aard is, wat de lezer ermee moet.
5. *Wat is het antwoord op die vraag?*
Geef dat antwoord liefst snel na de inleiding, of anders als conclusie of advies aan het eind.
6. *Via welke deelvragen bent u tot dat antwoord gekomen?*
Formuleer deze deelvragen als tussenkopjes.
7. *Gaat u zo veel mogelijk uit van de journalistieke opbouw?*
Vermeld eerst de kern van uw boodschap; licht die daarna pas toe.
8. *Spreekt u uw lezer aan met 'u'?*
Spreek uw lezer aan, stel hem vragen en beantwoord die vanuit zijn informatiebehoefte. Gebruik woorden die aansluiten bij zijn belevingswereld.
9. *Schrijft u beeldend?*
Geef concrete voorbeelden bij abstracte zaken.
10. *Hebt u een lezerstest gedaan?*
Vraag feedback van een collega of geïnteresseerde leek op uw tekst of tekstopzet. Verwerk dat in de definitieve versie, voor zover u dat zinvol acht.

Hoe schrijft u vanuit uw doelgroep?

Nu we weten wat de belangrijkste voetangels en klemmen zijn kunnen we vier aandachtspunten onderscheiden waarop u moet letten bij vraaggericht schrijven:

1. Een heldere vraag en antwoord

Werk vanuit een concreet probleem/een concrete vraag waar uw lezer mee zit. Benoem die vraag expliciet. Soms is dat een concrete vraag van een burger of minister, soms ook zult u zelf moeten bedenken waarom de doelgroep uw tekst zou

willen lezen. Vermeld in uw inleiding ook wat de concrete aanleiding was voor de tekst, voor wie uw tekst bedoeld is en wat de lezer ermee moet. Meld bij langere teksten onder aan de inleiding wat u achtereenvolgens behandelt.

Dat u de tekst goed moet inleiden, geldt voor elke tekst, van brief tot beleidsnota. Een minder sterk voorbeeld van een inleidende zin uit een e-mail:

Naar aanleiding van uw e-mailbericht van 16 februari 2006 melden wij u het volgende.

Beter is de volgende inleiding:

In uw e-mail van 16 februari 2006 vroeg u ons om een kapvergunning. Hierbij laten wij u graag weten dat wij u die vergunning verlenen onder bepaalde voorwaarden. Deze voorwaarden zetten wij hieronder uiteen.

Hoe het nog beter kan, ziet u hieronder. Een gemeente in het oosten van het land leidt zijn brochure over het Binnenstadoverleg duidelijk beter in. Deze inleiding is geschreven vanuit de vragen van de lezer: wat is dit, wat heb ik eraan, wat moet ik ermee?

Het Binnenstadoverleg ... een kennismaking

Als inwoner van ... hebt u het recht om mee te praten en mee te beslissen over wat er in uw wijk gebeurt. Om dat meepraten en meebeslissen gemakkelijker te maken heeft elke wijk een wijkplatform. Dit platform bestaat uit vertegenwoordigers van bewonersorganisaties, de gemeente en de politie, en ziet erop toe dat zaken die in de wijk spelen snel en doeltreffend worden aangepakt. In deze folder vindt u informatie over de samenstelling en de opzet van het wijkplatform van de binnenstad: het Binnenstadoverleg. Daarnaast leest u meer over het wekelijkse inloopspreekuur.

2. Eerst de kern, dan de toelichting

Hanteer zo veel mogelijk een journalistiek begin (in bijvoorbeeld brieven, nota's, samenvattingen, webteksten): geef de vraag die u gaat beantwoorden, geef het antwoord zo snel mogelijk, licht dat antwoord daarna pas toe. Hierbij hoort ook dat u uw tekst scanbaar maakt voor de lezer. Verdeel uw tekst in korte, afgeronde alinea's en gebruik informatieve tussenkoppen.

Trakteer de lezer dus niet op een ondoordringbaar tekstblok als het volgende:

Wijziging berekeningssystematiek proportionele diensttijdgratificatie

De proportionele diensttijdgratificatie wordt met ingang van 23 november 2005 voor iedere defensiemedewerker (burger dan wel militair) berekend naar maanden en jaren in plaats van alleen naar jaren. Deze wijziging is neergelegd in artikel 9 van de Inkomstenregeling burgerlijke ambtenaren defensie (IRBAD) en in artikel 33 van de Inkomstenregeling militairen (IRM). Bij het muteren van een proportionele diensttijdgratificatie van militairen in NSK dient voortaan het aantal maanden als delen van een jaar (decimalen) te worden ingevoerd (zie onderstaande tabel). Bij het uitbetalen van een proportionele diensttijdgratificatie van burgerpersoneel past NSK in

voorkomend geval zelfstandig deze berekeningssystematiek toe. Bij een diensttijd van bijvoorbeeld 23 jaren en 1 maand dient invoering daarom als volgt te gebeuren: 23,08 (namelijk 23 jaren en 1/12 deel van 12 maanden = 0,08). In de tabel hieronder staat voor elke mogelijkheid het in te voeren percentage/ decimalen aangegeven. Tevens is de berekeningssystematiek voor de diensttijdgratificatie voor burgerpersoneel werkzaam in deeltijd op dezelfde manier aangepast als voor de proportionele diensttijdgratificatie van militairen.

Maar verdeel uw tekst in overzichtelijke alinea's en paragrafen:

Berekeningssystematiek voor proportionele diensttijdgratificatie verandert

Vanaf 23 november 2005 wordt de proportionele diensttijdgratificatie voor iedere defensiemedewerker op een nieuwe manier berekend. De gratificatie wordt vanaf dan berekend naar maanden en jaren, in plaats van alleen naar jaren. Deze wijziging is vastgelegd in (...)

Gevolgen voor NSK

De verandering heeft de volgende gevolgen voor NSK:

- (...)
- (...)

In de tabel hieronder ziet u welk percentage NSK in hoeveel decimalen moet invoeren.

Let op: ook voor deeltijdpersoneel

De berekeningssystematiek is op dezelfde manier aangepast voor deeltijdburgerpersoneel en voor militairen met deeltijdverlof.

3. Met uw lezer in gesprek

Boots zo veel mogelijk de interactieve stijl van een gesprek na: spreek uw lezer aan met 'u' en maak gebruik van vraagzinnen. Doe het dus niet zo:

Tegen deze beslissing kan beroep ingesteld worden bij de Rechtbank Dordrecht, Postbus 7003, 3300 GC Dordrecht. Het beroep dient binnen zes weken na dagtekening van deze uitspraak te worden ingediend. Voor het instellen van beroep is griffierecht verschuldigd.

Maar zo:

Bent u het niet eens met deze beslissing? Dan kunt u hiertegen beroep instellen bij de Rechtbank Dordrecht, Postbus 7003, 3300 GC Dordrecht. U moet uw bezwaarschrift indienen binnen zes weken na dagtekening van deze brief. Hiervoor betaalt u griffierecht à ...

4. Beeldend schrijven

Een heldere vraag en een inzichtelijke opbouw zijn de belangrijkste voorwaarden voor een aantrekkelijke tekst. Formuleert u daarbij ook nog helder, concreet en

aansprekend, dan kan uw tekst niet meer stuk. Sommige ambtenaren laten al zien hoe het moet. Neem dit voorbeeld uit de inleiding van een beleidsnota, geschreven namens de minister van OCW en gericht aan de Tweede Kamer:

Een beleidsterm als *voortijdig schoolverlater* raakt ons ook niet bepaald in het hart; hij vertelt ons niet echt waar het om gaat. Waar gaat het dan wel om? Jeffrey heeft geen werk, Zaira verveelt zich, Dennis steelt een autoradio en Lisa moet weer glimlachen. (...) Het gaat erom dat we het beste uit ze halen. Dat we ze zelf hun weg laten vinden als dat goed gaat, dat we obstakels op hun pad wegnemen en dat we ze bijsturen als dat nodig is.

Kinderen kunnen overal op hun weg naar volwassenheid obstakels tegenkomen. (...) Dan moet iemand ingrijpen. De ouders zelf, de school, zorginstellingen, huisartsen of de politie. Als het al deze partijen niet lukt om in goede samenwerking in te grijpen, dan kan dat tot uitval leiden. Uitval van jongeren is dus een veel breder probleem dan schooluitval. (...) In deze nota wil ik dan ook vertellen wat ik vanuit mijn verantwoordelijkheid als minister van Onderwijs wil doen om uitval van jongeren tegen te gaan.

5. Feedback vragen

Tot slot geven we u verreweg de makkelijkste en meest vergeten tip: vraag een beoogde lezer of collega om feedback bij uw tekst. Blijf dus niet zelf worstelen, maar laat u op weg helpen. Vraag feedback bij voorkeur op twee momenten: in een vroeg stadium (als u een tekstplan hebt) en vlak voor de definitieve tekst (de concepttekst). Laat uw beoordelaar liefst niet zwalken, maar geef hem een beknopte checklist. Zo krijgt u opbouwend commentaar waar u echt iets mee kunt. Bovendien helpt zo'n instrument u om uw eigen tekst met een redacteursblik te bekijken.

*Drs. A.H.(Janneke) Hopster ontwikkelt schrijftrainingen en redigeert teksten voor het Taalcentrum-VU, een allround communicatiebureau dat gevestigd is in de Vrije Universiteit in Amsterdam. Het Taalcentrum-VU verzorgt taal- en communicatietrainingen, tekstredactie en vertalingen voor opdrachtgevers uit uiteenlopende sectoren, waaronder veel overheden. Janneke Hopster schreef dit artikel in samenwerking met haar collega's Rob Doeve en Eric Tiggeler.
www.taalcentrum-vu.nl*

1. Laat werkwoorden werken

Stop de handeling van de zin niet in een zelfstandig naamwoord, maar zeg duidelijk wie wat doet. Daar wordt de zin concreter, informatiever en korter van.

Dus niet zo:

Gemeente en uitkeringsgerechtigde moeten werken aan het wegnemen van de belemmeringen voor het niet kunnen opleggen van arbeidsverplichtingen.

Maar zo:

Gemeente en uitkeringsgerechtigde moeten de arbeidsbelemmeringen wegnemen.

2. Benoem wie wat doet

Verstop de handeling van de zin niet in de lijdende vorm als daar geen reden voor is. De lijdende vorm verdoezelt namelijk wie iets doet, doen moet of gedaan heeft – en die informatie is vaak wel relevant.

Dus niet zo:

De publiekssamenvatting wordt eind 2006 gerealiseerd

Maar zo:

Eind 2006 brengt XYZ een publiekssamenvatting uit.

3. Spreek uw lezer aan

Spreek uw lezer aan waar dat kan, daar wordt uw tekst een stuk leesbaarder van.

Dus niet zo:

Bezwaar kan gemaakt worden bij ...

Maar zo:

Wilt u bezwaar maken tegen dit besluit, dien dan een bezwaarschrift in bij ...

4. Hanteer heldere zinsbouw

Een zin wordt onleesbaar, als de delen die bij elkaar horen, niet bij elkaar staan.

Dus niet zo:

Met name in de akkerbouw is een flexibele inzet van stagiairs gezien de seizoensgebonden activiteiten in deze sector noodzakelijk.

Maar zo:

Het is met name in de akkerbouw noodzakelijk om stagiairs flexibel in te zetten gezien de seizoensgebonden activiteiten in deze sector.

5. Kom snel met de kern

Laat uw lezer niet te lang wachten op de kern van de zin.

Dus niet zo:

Met de toenemende, landelijke erkenning dat huiselijk geweld een omvangrijk maatschappelijk probleem is dat zichtbaar, bespreekbaar en op verschillende niveaus aangepakt moet worden (...)

Maar zo:

Ook binnen de regio's moet er een gezamenlijk gedragen beleid komen om huiselijk geweld aan te pakken (...)

6. Benoem verbanden

Maak de verbanden tussen zinnen en alinea's duidelijk met structuurwoorden (onderstreept in het citaat). Zo bent u er zeker van dat uw lezer u goed begrijpt.

Dus zo:

De geconstateerde overtredingen geven op dit moment geen aanleiding om actief in te grijpen. Overtreden de betrokkenen de regels nogmaals, dan zullen we echter gerechtelijke stappen ondernemen.

7. Verwijs duidelijk

Verwijs ondubbelzinnig, anders kan uw lezer u verkeerd begrijpen.

Dus niet zo:

Sommige veehouders weten niet wat de mogelijkheden zijn om hun varkens zo te huisvesten dat hun welzijn toeneemt.

Maar zo:

Sommige veehouders weten niet wat de mogelijkheden zijn om hun varkens zo te huisvesten dat het welzijn van de dieren toeneemt.

8. Introduceer jargon

Pas op met jargon: vaktermen die niet-ingewijden onbekend zijn. Introduceert u zo'n term in uw tekst, licht dan toe wat u daarmee bedoelt. Vervolgens kunt u de term rustig gebruiken.

9. Verklaar afko's

Voor afkortingen geldt wat ook voor jargon geldt: licht een afkorting de eerste keer toe, daarna kunt u 'm gewoon gebruiken.

Dus niet zo:

De cliënt heeft voor het aanvragen van een pgb een indicatiebesluit nodig.

Maar zo:

Voor het aanvragen van een persoonsgebonden budget (pgb) heeft u een indicatiebesluit nodig. Een indicatiebesluit is een...

10. Volg de woordkeus van de lezer

Vermijd oubollige woorden waarvoor een zake-lijk en hedendaags alternatief bestaat.

Dus niet zo:

derhalve, met betrekking tot, in casu, alvorens, betreffend, onderhavig

Maar zo:

dus, voor, in het/dit geval, voordat, over, deze/dit