

Ministerie van Economische Zaken

> Retouradres Postbus 20101 2500 EC Den Haag

De Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal
Binnenhof 4
2513 AA 's-GRAVENHAGE

Datum 19 maart 2009

Betreft Schriftelijke reactie naar aanleiding van motie 31 579 nr. 10

**Directoraat-Generaal
Energie en Telecom**
Directie Energiemarkt

Bezuidenhoutseweg 30
Postbus 20101
2500 EC Den Haag
T 070-3798911 (algemeen)
www.ez.nl

Behandeld door

Jeroen van
Bergenhengouwen

T 070 379 68 47
F 070 379 82 70
m.vanbergenhengouwen
@minez.nl

Ons kenmerk

ET/EM / 9051883

Hiermee geef ik u, mede namens de staatssecretaris van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, mijn schriftelijke reactie op de motie Elias over begrijpelijk taalgebruik bij de overheid (31 579 nr. 10), zoals gevraagd is bij de behandeling van het wetsvoorstel voor een Dienstenwet op 11 februari 2009.

In het debat is aangegeven dat het kabinet deze motie ontraadt. Het bezwaar tegen de motie is dat het niet verstandig is om de overheid vast te leggen op de hantering van één norm bij taalgebruik. Bij verschillende soorten contact van de overheid met burgers en bedrijven (brieven, internet, besluiten enz.) kunnen verschillende soorten taalgebruik geboden zijn. Het is uiteraard wel altijd van belang om heldere en duidelijke taal te gebruiken in contacten met burgers en bedrijven. Dit geldt nadrukkelijk ook in het geval van ondernemers die contact zoeken via Antwoord voor bedrijven, omdat zij daar een helder en op maat gesneden antwoord behoren te krijgen op vragen over wet- en regelgeving en subsidies. Meer in het algemeen zijn er door de staatssecretaris van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties verschillende stappen gezet op het terrein van begrijpelijke formulieren.

Antwoord voor bedrijven

Voor het schrijven van begrijpelijke teksten zijn er meerdere standaarden, die daarvoor handvatten bieden. Voorbeelden zijn het CCC-model van Jan Renkema en het Europees Referentiekader. Deze modellen gebruikt Antwoord voor bedrijven voor het schrijven van teksten.

Het is echter niet zo dat Antwoord voor bedrijven een dergelijk model één op één kan toepassen. Het CCC-model is bedoeld als kader voor discussie over tekstkwaliteit, voor het herschrijven van teksten en voor het onderscheiden van verschillende taken in het schrijfproces. Daarnaast houdt Antwoord voor bedrijven rekening houden met specifieke eisen en wensen van ondernemers. Ook stelt het gebruik van internet specifieke eisen aan taalgebruik.

De site Antwoord voor bedrijven wordt regelmatig getest bij ondernemers. Bij die testen komt ook taalgebruik aan de orde. De opzet van de site van Antwoord voor bedrijven met de nadruk op korte teksten en een vaste structuur blijken

ondernemers te waarderen. Uit een onderzoek van RM Interactive blijkt dat veel bezoekers (69%) van Antwoord voor bedrijven onder de indruk zijn van de eenvoud van het taalgebruik.

Dat Antwoord voor bedrijven veel aandacht hecht aan toegankelijkheid, blijkt ook uit de certificering begin dit jaar door de Stichting Waarmerk Drempelvrij.

Overheidscommunicatie in het algemeen

Ook het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties onderneemt op dit punt actie. Zij ondersteunt helder taalgebruik door de overheid met het doen van aanbevelingen en het aanbieden van instrumenten. Daarbij ligt het accent op de begrijpelijkheid van formulieren. Hierbij worden in de komende periode stappen voorwaarts gezet bij departementen, uitvoeringsorganisaties, gemeenten en provincies. Er wordt gebruik gemaakt van een reeks instrumenten (formulierenwaaier, workshops, digitale community, gebruikerspanels en reviews) en het etaleren van 'best practices' zoals rond de WABO. Nader bezien wordt of de opgedane kennis op dit terrein ook in andere contacten tussen overheid en burger kan worden toegepast.

Overigens moet ook duidelijk zijn dat uiteindelijk overheidsorganisaties zelf verantwoordelijk zijn voor hun taalgebruik. Ze ervaren dan ook zelf de nadelen van onbegrijpelijk taalgebruik en krijgen daarmee een prikkel om dit aan te passen. Een effectieve aanpak vanuit de rijksoverheid is dan ook: bewustwording creëren, voorbeeldgedrag tonen en ondersteuning bieden. Het voorschrijven van een standaard voegt daar weinig aan toe en doet afbreuk aan de eigen verantwoordelijkheid van organisaties om hun dienstverlening begrijpelijk aan te bieden aan burgers en bedrijven.

(w.g.) drs. F. Heemskerk
Staatssecretaris van Economische Zaken