

PLATFORM

2006

5

RVD-Communicatiereeks

- > Recht op duidelijke taal
- > Ambtelijke taal als keuze
- > De lezer centraal

DE TAAL VAN DE OVERHEID

Stel de lezer centraal

Zestig procent van de Nederlanders begrijpt overheidsbrochures niet of nauwelijks. Het is ook niet eenvoudig om begrijpelijke teksten voor burgers te schrijven over de complexe onderwerpen waar de overheid zich mee bezig houdt. Er is vaak een spanningsveld tussen juridische juistheid, volledigheid en begrijpelijkheid. Toch is het zaak om bij iedere brochure, websitetekst of burgerbrief te zoeken naar de beste manier om overheidsinformatie voor burgers zo toegankelijk mogelijk te maken.

Het merendeel van overheidsteksten is niet bedoeld voor burgers, maar voor professionals. Hier is niet zozeer het taalniveau een probleem, maar komen veelvuldig gebruik van ambtelijk jargon, afkortingen en wollig taalgebruik om de hoek kijken. Ter verklaring – of verdediging? – wordt wel gesteld dat dit noodzakelijk is om consensus te bereiken. Daarmee zou het een functie hebben, maar wat is het gevolg? Dat de lezer onnodig veel tijd kwijt is aan het lezen van de tekst, dat eigen interpretaties kunnen ontstaan die op een later moment tot discussie of onbegrip kunnen leiden of dat de lezer besluit de tekst op hoofdlijnen door te lezen en de essentie mist. En dat is toch niet wat je als schrijver wilt bereiken.

Teksten worden geschreven om gelezen te worden. Een goede tekst stelt de ontvanger centraal. Doelgroepgerichtheid is de essentie van alle communicatie, zo stelde ook de Commissie Toekomst Overheidscommunicatie in 2001. Haar advies leidde tot nieuwe initiatieven bij het Rijk om effectiever te communiceren met burgers en andere partijen. Zo werken gemeenten en Rijk in het Contactcenter Overheid

samen aan het geven van eenduidige publieksinformatie, zodat burgers in de toekomst niet zelf meer hoeven te achterhalen waar ze met een vraag naartoe moeten. Ook krijgen alle internetsites van het Rijk een herkenbare en eenduidige vormgeving, zodat bezoekers informatie eenvoudiger kunnen vinden. En we weten welke thema's leven in de samenleving en hoe we in contact kunnen komen met specifieke doelgroepen als allochtonen en jongeren. Ook beleidsmedewerkers, zo ervaren we bij de Academie voor Overheidscommunicatie dagelijks, werken met veel enthousiasme aan hun eigen professionalisering om te komen tot communicatief beleid.

Steeds meer oog voor de ontvanger dus, maar waarom lukt het diezelfde overheid dan nog maar moeizaam dit inzicht om te zetten in heldere en toegankelijke teksten? Als het gaat om helder taalgebruik, is er nog veel te winnen. Het is echter geen eenvoudig op te lossen probleem. Het gaat bij taal om een uiting van cultuur en gewoonten. Niets is ingewikkelder te veranderen dan dat. Toch zijn er veel ministeries en uitvoeringsorganisaties die initiatieven nemen om het eigen taalgebruik te verbeteren. Taalridders, notadokter en taalmeetlatten worden ingezet. Ook interdepartementaal werkt de communicatiediscipline aan het project Begrijpelijke Overheid, met als doel te komen tot toegankelijk taalgebruik. Dit laat zien dat er een ontwikkeling gaande is om werk te maken van toegankelijke taal. Een ontwikkeling die de Academie voor Overheidscommunicatie van harte ondersteunt. Immers, een communicatieve overheid is een overheid die zich helder uitdrukt en de ontvanger weet te raken.

Met deze Platformuitgave willen we u als lezer graag meenemen in de discussie over het waarom en de consequenties van ambtelijk taalgebruik. Maar bovenal willen we u inspiratie bieden om zelf aan de slag te gaan met heldere taal.

Ingrid Brummelman

Hoofd Academie voor Overheidscommunicatie

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 toegenomen 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 omkleden. 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 afstemmingsprocessen 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 schrijfpraktijk. 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.

Inhoud

11 CASUS

12 Taal als teamsport

Tien punten voor een deugdelijke taalaanpak

> Roel Bekker en Gert Riphagen

Goede schriftelijke communicatie is niet alleen iets van auteurs; het is een organisatiebelang

19 DEBAT

20 Veiligheid in vaagheid

Waarom heldere taal politiek onhandig is

> Jan Terlouw

Helderheid, doorzichtigheid, lokt kritiek uit. Wie in het parlementaire debat niet geïnterrupteerd wil worden, moet zich omhullen met een wolk van onbegrijpelijke termen en lange zinnen

25 De zin van ambtelijk taalgebruik

Onbegrijpelijke beleidsnota's als bewuste keuze

> Niels van der Mast

Het voornaamste doel van beleidsnota's is het bereiken van overeenstemming over de tekst. Het produceren van een leesbare tekst heeft daarbij niet de hoogste prioriteit

32 Laaggeletterd in een hooggeletterde samenleving

Als mensen overheidsinformatie niet begrijpen...

> Jeanne Kurvers

De leesvaardigheid is niet achteruitgegaan, maar de eisen die de samenleving stelt aan schriftelijke vaardigheden zijn steeds hoger zijn geworden

38 Handel vanuit een doel: een folder voor héél Nederland

> NCTb

40 RONDETAfelGESPReK

Helder schrijven moet je kunnen én mogen

Juist de groep die de regelingen van de overheid het meeste nodig heeft, loopt overheidsinformatie mis < Ineke van Gent

Ambtenaren kunnen wel schrijven, maar ze doen het niet. Ambtelijk schrijven is functioneel gedrag < Koos van der Steenhoven

Goed schrijven is een uiting van helder denken. Maar de overheid weet vaak niet wat ze wil < Erik den Hoedt

Eis een akkoord op de inhoud van hoge ambtenaren. Alleen dan kun je een helder stuk schrijven < Arnout Hagens

- 45 *Ambtenaren kunnen prima schrijven!*
> Ministerie van OCW

49 **PRAKTIJK**

50 **Uw tekst als antwoord op een vraag**

Schrijven voor uw doelgroep
> Janneke Hopster

- 57 *Wat is de werkelijke vraag achter een burgerbrief?*
> Interdepartementaal project Burgercorrespondentie

60 **Let op je woorden!**

Van buiten naar binnen formuleren
> Hanne Bikker en Guido Rijnja

- 65 *Het schrijffproces is verweven met de cultuur*
> Ministerie van BZK

68 **Woorden schieten tekort**

Hoe beelden taal kunnen ondersteunen
> Paul Mijksenaar en Atja Apituley

- 77 *English summary*

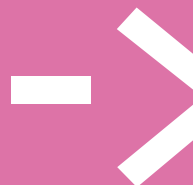
- 80 *Verder lezen?*

- 82 *Colofon*



Veel ministeries werken aan het verbeteren van de schriftelijke communicatie. Het blijkt een lastige klus. Want taal staat niet op zichzelf; het is verweven met de hele manier van werken in een organisatie. Het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS) besteedt al ruim vier jaar structureel aandacht aan goed taalgebruik. Enthousiasme van de departementale top, betrokkenheid van hoog tot laag, een 'notadokter', speelse werkvormen en het laten spreken van voorbeelden, zijn kenmerkend voor de VWS-aanpak.

CASUS



TAAL ALS TEAMSPORT

Tien punten voor een deugdelijke taalaanpak

DOOR ROEL BEKKER EN GERT RIPHAGEN

Veel ministeries werken aan het verbeteren van de schriftelijke communicatie. Maar hoe zorg je dat de aanpak beklijft? Het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS) besteedt al ruim vier jaar structureel aandacht aan goed taalgebruik. Secretaris-generaal Roel Bekker en 'notadokter' Gert Riphagen – beiden taalliefhebbers – schetsen in tien punten de kracht van de VWS-aanpak.

Beiden hebben we op taalgebied een harde leerschool gehad. Ik, Roel Bekker, als ambtenaar. Zo ben ik ooit begonnen als medewerker wetgeving. Dat is de beste leerschool voor taalliefhebbers want in wetten kun je je geen taalfouten permitteren. Psychologen zullen daarin waarschijnlijk ook de oorzaak zoeken van mijn niet aflatende acties op taalgebied. En daar hebben ze vast gelijk in.

Ik, Gert Riphagen, leerde mijn lessen als journalist. Zo ben ik ooit begonnen als leerling-journalist bij een landelijk persbureau. Daar kun je je geen taalfouten permitteren. Die zie je met een beetje pech de volgende dag terug in de vele kranten die berichten afnemen van dat persbureau. En dat is geen leuke gewaarwording.

Nota's schrijven als *kick and rush*

Wij houden beiden van taal en van sport. Het lezen van ambtelijke stukken valt vaak echter niet mee: het kan zoveel beter. Een vergelijking met de sport is voor ons de beste manier om het matige ambtelijk schrijfgedrag te verklaren. Denk even aan het klassieke Engelse voetbal, niet voor niets met de Engelse term *kick and rush* aangeduid. Het kenmerk daarvan is: hard werken en weinig raffinement. De bal gaat met een harde trap naar voren, belandt bij de tegenstander en komt vervolgens onbedoeld weer snel bij je eigen doel.

Zo gaat het met veel Haagse departementale schrijfsels ook. We werken er hard en bevlogen aan, met grote inzet, maar niet altijd met evenveel raffinement. Een stuk heeft vaak haast en alles moet er in staan. De technische taalkwaliteit lijkt er bij veel Haagse departementale stukken niet of nauwelijks toe te doen.

Beleidsstukken schrijven is helaas maar al te vaak een kwestie van *kick and rush* met weinig zicht op het doel van de 'tegenstander', degene die geacht wordt iets met onze stukken te doen.

Zelden geldige excuses

Hoe komt het dat ons schrijven zo vaak te wensen over laat? Daar breken wij ons regelmatig het hoofd over. De verklaring is niet eenduidig. Deels zit het in de ingewikkeldheid van het beleid en de vele belangen, niet zelden tegenstrijdig. Maar ook ingewikkelde zaken zijn goed uit te leggen. Dat mag geen excuus zijn.

Een andere reden kan zijn dat we hoofd- en bijzaken slecht scheiden. Het vergt inderdaad moed om bijvoorbeeld een brief van twaalf pagina's over de Zorgautoriteit in tweeën te knippen: een politieke 'kopbrief' van drie pagina's en de meer gedetailleerde gegevens in een bijlage. Zo'n brief won twee jaar geleden wèl de verkiezing van beste VWS-brief. Moed loont, ook bij het schrijven.

Tijdgebrek is een veelgehoord excuus voor de matige kwaliteit van ambtelijke stukken. "De brief moest gisteren klaar en dan gaat er wel eens wat mis." Tijdgebrek en slechte planning – of slecht management – zijn vaak de keerzijde van een en dezelfde medaille. Tijdgebrek organiseren je zelf, het overkomt je zelden. Tijdgebrek organiseren we met elkaar, de keren dat er niets aan te doen is, zijn veel zamer dan we willen doen geloven. Zo moet een stuk voor de Ministerraad tien dagen voor de behandeling bij het ministerie van Algemene Zaken aangeleverd worden. Die tien dagen zelf – tot het besluit en de openbaarmaking – worden vervolgens zelden of nooit gebruik voor redactionele verbeteringen. Zonde dat die tijd niet vaker benut wordt om een stuk leesbaarder te maken.

Goede schriftelijke communicatie is niet alleen iets van auteurs; het is een organisatiebelang

Kentering is bittere noodzaak

Gelukkig is er een kentering gaande. De Haagse departementen proberen de laatste jaren de schriftelijke communicatie met bijvoorbeeld het parlement, met burgers, met organisaties in het veld, te verbeteren. Dat is geen luxe maar bittere noodzaak. Wie vandaag de dag in het krachtenveld van politiek, media en maatschappelijke organisaties overeind wil blijven of op zijn minst zijn partijtje mee wil blazen, moet goed communiceren. Goed leesbare stukken spelen daarin een belangrijke rol. Hoe beter een brief aan bijvoorbeeld het parlement leest, hoe sterker je staat in dat krachtenveld.

En er is ook nog zoiets als beroepseer van de ambtenaar. Of, om in sportmetaforen te blijven: niemand wil toch voor een leeg stadion spelen? Ook een ambtenaar wil toch dat z'n stukken gelezen – kan het even: geprezen – worden?

Het ministerie van VWS probeert de laatste jaren de daad bij het woord te voegen. Goede schriftelijke communicatie (brieven aan het parlement, brieven aan burgers, webteksten, et cetera) is niet alleen iets van auteurs. Vrijwel iedereen is op een departement dagelijks op de een of andere manier met taal bezig, het is een organisatiebelang. Daarom heeft de ambtelijke top van VWS goed schrijven hoog op de agenda geplaatst en de nodige acties ondernomen.

202 STUKJES OVER TAAL GEBUNDELD

Zo'n dertig VWS'ers en het Tweede Kamerlid Antoinette Vietsch (CDA) hebben van januari 2005 tot en met maart 2006 in totaal 202 stukjes over (on)hebbelijkheden in het ambtelijke taalgebruik gepubliceerd in de knipselkrant van VWS en op intranet. De veelbesproken stukjes zijn vaak leuk om te lezen, kritisch waar nodig, soms ook hilarisch en ze geven ook nuttige taaltips. Ze laten zien dat ambtenaren wel degelijk goed kunnen schrijven, als ze maar willen. De stukjes zijn dit voorjaar in een apart boekje gebundeld en verstrekt aan iedereen die bij VWS met taal en schrijven te maken heeft. Wilt u een exemplaar, mail dan naar g.riphagen@minvws.nl.

Hieronder alvast twee bijdragen uit de bundel *202 stukjes, VWS-ambtenaren en een Tweede Kamerlid schrijven over taal*:

Adaptief, intertemporeel of generaal

Bij correct taalgebruik hoort wat mij betreft ook een eenvoudige, duidelijke en bij voorkeur Nederlandse woordkeuze. Je bereikt daarmee een grotere doelgroep en de kans dat je boodschap over komt neemt er door toe.

Daarom zou je verwachten dat in ieder geval verslagen van de ambtelijke staf van ons ministerie aan de genoemde criteria voldoen. Lees ik echter het laatste verslag, dan ben ik toch weer blij dat ik op de middelbare school nog een beetje Latijn heb geleerd. Dat is blijkbaar de taal die topambtenaren spreken.

Zo lees ik dat is gesproken over het 'adaptief' vermogen van de sector. Waarom niet gewoon over het 'aanpassingsvermogen'? Sommige onderwerpen blijken we ook 'intertemporeel' te

gaan dekken. Nu weet ik dat 'temporeel' tijdelijk betekent en dat 'inter' duidt op onderlinge betrekkingen, maar het samentrekken tot 'intertemporeel' is volgens mij onzin. Het blijft gewoon een tijdelijke dekking.

Mochten we er echter niet uit komen, dan kunnen we altijd nog 'generaal gaan claimen'. Nee, bedoeld is hier niet dat we aankloppen bij het ministerie van Defensie om een stevige leider. Het moet zo iets betekenen als het indienen van een algemene claim. (Erik Mulder)

Notaschrijvers wordt verzocht

De regelmatige treinreiziger hoort vaak de conducteur omroepen dat "reizigers in de richting X of Y worden verzocht in Z over te stappen".

Worden verzocht, in plaats van: *wordt verzocht*.

Fout. De volledige tekst is namelijk: "Aan de reizigers wordt verzocht over te stappen".

Het zijn niet alleen conducteurs die deze fout regelmatig maken, maar ook ambtenaren van VWS. Het lijkt zelfs een beetje een epidemie te worden, want de frequenties van de fout neemt in hoog tempo toe.

"De SG's worden verzocht hierover een besluit te nemen", wat die SG's ook wel zullen doen maar ze doen het met groter plezier als het hun *wordt* verzocht.

"De bewindslieden worden geadviseerd" een bepaald standpunt in te nemen, waar dat moet zijn: *wordt geadviseerd*.

Het is niet een kwestie van ongecontroleerd gebruik van de spellingscontrole, zoals bij die grote hoeveelheid op de verkeerde plek staande d's en t's, het is het kennelijke resultaat van weloverwogen taalgebruik. Maar wel fout (Roel Bekker).

Veranderen: begin gewoon

Daar is VWS niet uniek in. De ministeries van Financiën (de Belastingdienst), van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap (Actie Schrijfwijzer) en van Landbouw, Natuur en Voedselkwaliteit gingen ons voor. VWS beschikt sinds 2002 wel als enig departement over een eigen interne tekstadviseur. Deze 'notadokter' helpt gevraagd en

ongevraagd bij het schrijven van beleidsnota's en probeert met al dan niet ludieke acties een klimaat te creëren waarin goed schrijven weer de norm wordt. Het uitgangspunt is en blijft dat een beleidsambtenaar altijd zelf verantwoordelijk is voor zijn eigen stuk; een tekstadviseur neemt die verantwoordelijkheid nooit over.

Het belangrijkste is dat je gewoon begint en probeert 'de goede krachten' te mobiliseren

Maar: hoe zorg je dat er echt iets verandert en dat die verbetering ook beklijft? Het belangrijkste is dat je gewoon begint en probeert 'de goede krachten' te mobiliseren. Die zijn er altijd in elke organisatie. Geef als tekstadviseur het goede voorbeeld en bied concreet hulp aan, schroom niet op tekortkomingen te wijzen. En werk als organisatie resultaatgericht: het eindproduct, daar gaat het om. Begrijpt een Kamerlid die brief over dat ingewikkelde onderwerp nu wel? Haalt een journalist nu wel moeiteloos die oh zo belangrijke boodschap uit onze nota?

De acties bij VWS om het schrijfklimaat structureel te verbeteren zijn veelal spontaan tot stand gekomen. Je kunt veel gelegenheden aangrijpen om aandacht voor goed taalgebruik te vragen: een secretaressedag, een directiedag, een afdelingshoofdenconferentie. Onze acties zijn ook nog niet af. Maar onze ervaringen de afgelopen jaren zouden heel goed in een tienpuntenplan passen als basis voor een goede en effectieve taalaanpak. De eerste zeven punten zijn bij VWS al vast onderdeel van de taalaanpak, de laatste drie moeten de aanpak verder verbeteren.

1. Stimuleer vanuit de top

De ambtelijke top moet het belang van goed schrijven uitdragen naar de medewerkers en initiatieven stimuleren. Als SG van VWS besteed ik in bijeenkomsten met grote regelmaat aandacht aan het onderwerp. Eind 2002 heb ik de speciale tekstadviseur ('notadokter') aangesteld die medewerkers taaltips geeft en adviseert bij het schrijven van beleidsstukken.

2. Beloon goede prestaties

VWS houdt al vijf jaar elk jaar een verkiezing van beste Kamerbrief en beste burgerbrief van het jaar. Elke directie kan stukken inzenden, een externe jury van Kamerleden en journalisten bepaalt de uitslag en wijst de winnaars aan. Stel een dergelijke jaarlijkse wedstrijd in en communiceer de winnende teksten als voorbeelden van goed taalgebruik.

3. Maak directies verantwoordelijk

Niet elke ambtenaar kan goed schrijven maar elke directie kan wel een goed stuk afleveren. Spreek directeuren daarop aan en stimuleer dat medewerkers van directies elkaar helpen bij het schrijven. Een aantal directies bij VWS doet dit ook. Houd directiebrede bijeenkomsten over het belang van goed taalgebruik. Dat heeft meer zin dan alleen afzonderlijke medewerkers op cursus te sturen.

4. Creëer een positief taalklimaat

VWS organiseert tal van activiteiten om taal en het belang van goed schrijven op een leuke manier onder de aandacht te brengen. Zo is er jaarlijks een VWS-dictee, zijn er taalspelletjes op de jaarlijkse secretaressedag of een afdelingshoofdconferentie, is er een wedstrijd voor het lelijkste jargon (foeiwoorden-enquête), enzovoorts. Goed schrijven is mede hierdoor een heel normaal dagelijks gespreksonderwerp geworden.

5. Confronteer met eigen werk: de spiegel

Niets werkt zo goed als geconfronteerd te worden met je eigen prestaties. De notadokter publiceert regelmatig columns op intranet met voorbeelden uit VWS-stukken over goed en slecht taalgebruik. Maar ook andere ambtenaren hebben het afgelopen jaar hun (on)genoegen over taal kunnen uiten met stukjes in de VWS-knipselkrant (zie kader).

6. Geef ondersteuners een sterkere rol

De spellingcontrole van Word biedt veel gemak. Maar voorkomt niet alle taalfouten. Secretariaresses kunnen met hun ervaring en een frisse blik waardevolle steun bieden. Dan moeten zij wel serieus genomen worden. De notadokter traint als tekstadviseur sinds enige tijd per directie alle secretaresses in het goed vervullen van die rol. Dit kan ook het toenemende aantal slordigheden in het taalgebruik tegengaan (zie kader).

7. Gebruik intranet

Intranet is een belangrijk middel om de boodschap over goed schrijven uit te dragen en kan ook bijdragen aan meer eenheid in taal. De redactie van het intranet van VWS besteedt regelmatig aandacht aan taalactiviteiten. Sinds kort bevat de site op veler verzoek bijvoorbeeld een lijst met de juiste schrijfwijze van afkortingen; de volgende stap is het publiceren van een verklarende woordenlijst.

Niet elke ambtenaar kan goed schrijven maar elke directie kan wel een goed stuk afleveren

Geen reden voor zelfgenoegzaamheid

Niet alles is even succesvol, niet alles werkt even snel. Zo ging het laatste VWS-dictee bij gebrek aan deelnemers niet door. Tegenover vijf vlot geschreven en goed leesbare brieven aan het parlement staan helaas ook nog steeds vijf voorbeelden van het tegendeel. Toch vinden wij het taal- en schrijfklimaat bij VWS de afgelopen jaren duidelijk verbeterd; en mede als resultaat daarvan zijn onze beleidsstukken en burgerbrieven ook leesbaarder en wervender dan ongeveer vijf of tien jaar geleden.

Het feit dat VWS-collega Esther van den Enden in 2005 de landelijke schrijfwedstrijd voor ambtenaren heeft gewonnen, is daarvan een mooie illustratie. Maar ook bij de jaarlijkse interne VWS-verkiezing komen steeds makkelijker goed lees-

bare stukken op tafel. De verhouding 'goed/slecht' verandert naar onze mening zichtbaar ten gunste van de beter leesbare stukken.

En toch wil Groen Links in de Tweede Kamer een taalpolitie. En toch wordt onze eerste publieksfolder over de nieuwe Zorgverzekeringswet als 'veel te moeilijk' gekraakt. Ja, dat is ook waar. We doen veel zaken goed, maar (te) vaak gaat het ook nog fout. Daar zijn we ons heel bewust van. Er is geen reden voor zelfgenoegzaamheid.

Vandaar dat we de komende jaren nog minstens in drie zaken willen investeren.

8. Schrijven is vakmanschap

Schrijven is een vak en dat vraagt vakmanschap van de schrijver. Toch is schrijven maar een onderdeel van de hele professionaliteit van de ambtenaar. 'Taaltucht is denktucht', schreef de columnist Heldring ooit. Beleid gaat over: bedenken, opschrijven en uitwerken. VWS gaat onder meer in opleidingen en gericht trainen van directies meer aandacht besteden aan de kerncompetenties van de medewerkers, dus ook in goed schrijven.

9. Meten is weten

Gevoelens kunnen bedriegen. Voor een goed oordeel over de kwaliteit van stukken is dat niet anders. We denken dat VWS schrijftechnisch aan de beterende hand is, maar is dat ook zo? Daarom gaan we gericht onderzoek doen naar de feitelijke kwaliteit van onze stukken en daarbij de gebruikers van onze producten ook betrekken. De uitkomsten van dat onderzoek zijn vervolgens weer het vertrekpunt van gerichte preventieve activiteiten. Alleen als je weet waar een lek zit, kun je het dichten.

10. Gebruik keurmerken

Certificeren van processen en producten is een goede methode om voorspelbaar goede resultaten te bereiken. Miljoenen Nederlanders vinden de informatie van de overheid te moeilijk. Een keurmerk – bijvoorbeeld het keurmerk Gewone Taal – kan die kloof helpen dichten. VWS heeft bij de tweede publieksfolder over de nieuwe Zorgverzekeringswet dit keurmerk verworven. Dit laat ook zien dat de overheid zijn eigen taak serieus wil nemen. Het kan zo ook bijdragen aan meer vertrouwen in de publieke dienstverlening.

[Lees meer over de aanpak van de ministeries van OCW en BZK > Pagina 45 en 65](#)

Gezamenlijke inspanning

Dit tienpuntenplan voor een effectieve aanpak is naar onze mening redelijk compleet. Zo'n aanpak gaat dus niet alleen over taal en schrijven, maar ook over leidinggeven, cultuur, samenwerken, stimuleren, meten, enzovoorts. Misschien zijn die zaken ook wel het belangrijkste.

De volgorde van de punten is ook niet in beton gegoten; elke organisatie kan er, afhankelijk van de eigen situatie, naar geloven een andere rangorde aan geven. Maar een aanpak die begint met voorbeeldgedrag van de top, investeren in de cul-

tuur van de organisatie en het belonen van goede voorbeelden, maakt beslist de meeste kans.

Wij zien dit stuk tot slot ook als een pleidooi voor meer vakmanschap bij het schrijven van ambtelijke stukken. Schrijven is een vak dat je moet oefenen. Het vakmanschap komt niet vanzelf.

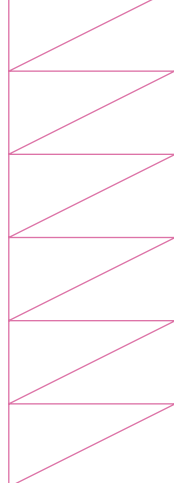
Schrijfcursussen kunnen daarin een heel nuttige aanvullende functie hebben. Let wel: *aanvullend*. Zo'n cursus rendeert alleen in een klimaat waarin een organisatie taal en schrijven serieus neemt en collega's (ambtenaren) elke dag weer bereid zijn elkaar te helpen. Schrijven is op een departement immers zelden een soloactie, het is vrijwel altijd het resultaat van een gezamenlijke inspanning. Om in sport-terminen te spreken: niemand wint de gele trui in de Tour de France helemaal in z'n eentje!

Mr. R. (Roel) Bekker is secretaris-generaal van het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport en zijn ambtelijke carrière ooit begonnen als medewerker wetgeving.

G. (Gert) Riphagen is notadokter (tekstadviseur) bij het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport en zijn schrijfcarrière ooit begonnen als sportjournalist.

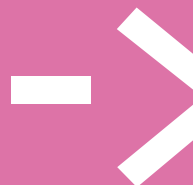
Literatuur

- Ministerie van VWS, directie Voorlichting en Communicatie (juni 2004): De notadokter is gek!, columns van Gert Riphagen over taal.
- Ministerie van VWS, directie Programma's en Projecten (april 2006): 202 stukjes, VWS-ambtenaren en een Tweede Kamerlid schrijven over taal.



De kwaliteit van overheidsteksten vraagt aandacht. Veel publieksteksten zijn te ingewikkeld voor veel Nederlanders. Beleidsteksten zijn lang en wollig. Veel ministeries werken aan het schrijfgedrag. Daarbij gaat het niet alleen om de techniek van het schrijven – die beheersen veel ambtenaren wel. Ambtelijk schrijven blijkt vaak een bewuste keuze, ingegeven door politieke en bestuurlijke redenen. In DEBAT analyseren we waarom ambtenaren schrijven zoals ze schrijven, de problemen waartoe dit leidt en de oplossingen die ministeries kiezen.

DEBAT



VEILIGHEID IN VAAGHEID

Waarom heldere taal
politiek onhandig is

DOOR JAN TERLOUW

Beleidsstukken dienen een politiek doel. En politiek bestuurders zijn niet gebaat bij helderheid. Immers, wie helder en precies is, loopt de meeste kans op kritiek. Ambtelijk taalgebruik creëert politieke onderhandelingsruimte, maar biedt geen ruimte voor originaliteit en creativiteit. En daar draait het juist om bij goed schrijverschap. Een pleidooi voor de nota als spannend verhaal...

Een beleidsambtenaar moet stukken schrijven. Het is een essentieel onderdeel van zijn taak. Leert hij dat vooraf? Als een ambtenaar een uitvoerende taak krijgt, bijvoorbeeld het plaatsen van lantaarnpalen, of het ruimen van pluimvee, wordt hij daarvoor eerst opgeleid. Maar schrijven wordt iedereen geacht te kunnen als hij zijn schooltijd heeft afgerond.

Als een lantaarnpaal niet goed is aangesloten op het elektriciteitsnet kan er een storing optreden. Als hij niet goed is geplaatst kan hij omvallen en schade veroorzaken. Als kippen op een verkeerde manier worden afgemaakt, is onnodig lijden het gevolg. Maar als een stuk slecht is geschreven geeft dat weliswaar ergernis, het wordt vijf keer teruggestuurd, het kost geld en geeft vertraging, maar om een duistere reden wordt dat anders beoordeeld dan wanneer een technisch uitvoerder geen strooptang kan hanteren.

Kortom, er wordt onvoldoende onderkend dat goed schrijven vakmanschap vereist, dat het geleerd moet worden. Wat de boormachine is voor de monteur, is de schrijfmachine voor de beleidsambtenaar.

Fantasie in toom

Een ambtenaar mag niet beeldend schrijven. Hij moet zijn fantasie in toom houden. Hij mag geen aforismen gebruiken. Hij mag niet humoristisch zijn. Of beter gezegd: hij mag al die dingen wel doen of zijn, maar voordat zijn stuk wordt gepubliceerd is het er allemaal uitgeschrapt. Stel een ambtenaar heeft de eerste alinea's van dit artikel geschreven. Zijn baas leest het concept. Hij merkt op dat het plaatsen van lantaarnpalen tegenwoordig wordt uitbesteed. Heeft de scribeent nog niet gehoord van de privatisering van overheidstaken? Het ruimen van pluimvee gebeurt onder verantwoordelijkheid van de verzelfstandigde veterinaire dienst. Wat wordt bedoeld met 'vijf keer terug gestuurd'? Waarom geen drie keer? Of tien keer? En wie schrijft tegenwoordig nog op een schrijfmachine?

Die baas zegt die dingen niet omdat hij een muggenzifter is, nee, hij weet dat het stuk verdere stappen niet ongewijzigd zal overleven. De baas van de baas, de wethouder of de minister, zal zeggen dat al die irrelevante voorbeelden of woordspelingen er uit moeten. Want die politicus weet dat het stuk, eenmaal in handen van de volksvertegenwoordigers, gaat leiden tot een zogenaamd *voorlopig verslag*. De Kamerleden, of raadsleden, gaan schriftelijke vragen stellen over het beleidsstuk. Iedere badinerende of luchtige opmerking wordt op de snijtafel gelegd. Wie heeft nooit meegemaakt dat een grap niet wordt begrepen en moet worden uitgelegd? Een ramp. Laat maar, zegt de grappenmaker al gauw. Zo stel ik me voor dat ambtenaren ook al snel afleren om een beetje literair, of laten we zeggen een beetje fantasierijk te schrijven.

Ambtenaren leren al snel af een beetje literair en fantasierijk te schrijven

Toch zouden ambtenaren iets meer te werk moeten gaan als romanschrijvers. Beleidsstukken gaan vaak, net als romans, over een vraagstuk. Het zijn geen 'affe' verhalen, zoals wetenschappelijke publicaties, die een antwoord geven. Het doel van beleidsstukken ligt niet in het geven van een antwoord, maar juist in het ondersteunen van de discussie over een vraagstuk. De essentie van beleidsstukken is het vergelijken van onvergelykbare zaken. Het vergelijken van appels en peren is eigenlijk onmogelijk, maar vormt toch vaak het onderwerp van ambtelijke en politieke discussies. In zulke discussies gaat het niet alleen om argumenteren en onderbouwen, zoals in de wetenschap, maar ook om het verleiden van het gehoor. Beleidsnota's moeten hun doelgroep meenemen in het betoog, boeien en verlokken, de lezer benieuwd maken naar de volgende zin. Een nota als een spannend verhaal...

Onderhandelingsruimte

Een tweede handicap voor schrijvende ambtenaren is dat onze samenleving zo langzamerhand zucht onder een doorgeslagen rechtvaardigheidsgevoel. Wee je gebeente als uit het wetsontwerp of uit de beleidsnota zou volgen dat iemand ook maar voor een grammetje onrechtvaardig wordt behandeld. Daar springen de volksvertegenwoordigers als hongerige wolven bovenop om te laten zien hoe nauwgezet ze letten op de rechten van alle burgers. Ik ben van mening dat mensen tegen een klein beetje onrechtvaardigheid moeten kunnen, anders regel je ieder initiatief de afgrond in – en dat is meteen een politiek advies. Wil je fantasieloosheid en eenvormigheid vermijden, dan moet er een zekere speelruimte zijn bij de uitvoering van beleid. Een ambtenaar die deze opvatting toepast in zijn concept beleidsdocument kan rekenen op fikse tegenstand. En dus, om iedere eventualiteit voor te zijn, schrijft hij lange, ingewikkelde, samengestelde zinnen met een massa bijzinnen en bijstellingen.

Het ambtelijk apparaat is het voorportaal van het politieke besluit. In dat apparaat vindt de eerste fase van de politieke besluitvorming plaats. Of als het goed is de

tweede fase, hij hoort eigenlijk vooraf gegaan te worden door een *brainstorm* met de politiek bestuurder over het doel dat moet worden bereikt. Er is een zekere parallel met de methode van natuurwetenschappelijk onderzoek. Eerst is er een zogenaamde heuristische beschouwing: wat zou er ten grondslag kunnen liggen aan dat of dat verschijnsel? Laten we een mogelijke verklaring verzinnen. Vervolgens wordt een experiment bedacht dat de verklaring moet ondersteunen of onderuit moet halen. Als blijkt dat de theorie niet klopt wordt hij aangepast en het experiment wordt verfijnd. Dat gebeurt net zo lang tot theorie en waarneming met elkaar in overeenstemming zijn. Blijkt op enig moment later dat de waarnemingen toch niet helemaal kloppen met de theorie, dan wordt de theorie nog weer aangepast.

Als het gaat om politiek bestuur wordt eerst een politieke doelstelling bepaald en bijvoorbeeld in het politieke programma van een partij geschreven. Daarna wordt door de politicus met zijn ambtenaren een wet of regeling bedacht met hulp waarvan het politieke doel zou kunnen worden bereikt. Maar nu komt de vraag om de hoek: is die wet of regeling haalbaar? Zal de volksvertegenwoordiging het voorstel accepteren? Er zullen wijzigingsvoorstellen komen. De minister, de gedeputeerde, de wethouder, moet nog onderhandelingsruimte hebben, wat men tegenwoordig wisselgeld noemt. Zoals in de natuurwetenschap de theorie zal moeten worden aangepast als hij niet klopt met de uitkomsten van het experiment, zal in de politiek de doelstelling, en dus de wet of regeling, moeten worden aangepast als hij niet haalbaar is. Zoals in de wetenschap een nieuw experiment zal moeten worden ontworpen om de theorie te toetsen, zal in de politiek het beleidsstuk anders moeten worden geformuleerd vanwege de haalbaarheid. Het apparaat voor de natuurkundige proef ziet er prachtig uit als het uit de instrumentmakerij komt, maar als de fysicus er steeds maar veranderingen in heeft aangebracht is het ding soms niet meer om aan te zien. Zo wordt het ambtelijke stuk van lieverlee lelijk en onleesbaar. Aan de experimentele opstelling moet gesleuteld kunnen worden, het beleidsstuk moet aanpasbaar zijn.

Daarom ook bouwt de beleidsambtenaar de aanpasbaarheid soms al bij voorbaat in. Hij schrijft liever niet in heldere, absolute termen. Hij schrijft niet graag: "Voor die maatregel is twintig miljoen euro beschikbaar". Hij geeft er de voorkeur aan te schrijven: "Daarvoor zullen de benodigde financiële middelen worden vrijgemaakt". Hoe vager de omschrijving, des te meer ruimte heeft de politiek bestuurder om af te tasten wat haalbaar is, zonder bij voorbaat te veel weg te geven van zijn politieke doelstelling.

Helderheid, doorzichtigheid, lokt kritiek uit. Wie in het parlementaire debat niet geïnterrumped wil worden, moet zich omhullen met een wolk van onbegrijpelijke termen en lange zinnen

Helder schrijven en helder spreken bergt een gevaar in zich. Iedereen begrijpt het dan namelijk meteen. Helderheid, doorzichtigheid, lokt kritiek uit. Als iemand in het parlementaire debat concies en precies, voor iedereen begrijpelijk zegt wat hij wil of vindt, loopt het storm bij de interruptiemicrofoons. Wie niet geïnter-

rumpeerd wil worden, moet zich omhullen met een wolk van onbegrijpelijke termen en lange zinnen. Een ambtenaar die een helder, voor één uitleg vatbaar stuk schrijft, zal aanvankelijk worden geprezen door degenen die zijn stuk gaan beoordelen, en dan meemaken dat de helderheid van lieverlee wordt weg geamendeerd, uit haalbaarheidsoverwegingen, uit veiligheidsoverwegingen.

Niels van der Mast onderzocht de stijlkenmerken van 'ambtelijk taalgebruik' > Pagina 25

Taalverloedering of onkunde?

Wie zich opwindt over taalverloedering, loopt al snel het risico gezien te worden als een sneue figuur. Toch wil ik hier ook wijzen op de vervuiling van de taal. Iedereen weet dat onze taal in toenemende mate wordt verontreinigd met Engelse termen en anglicismen. Voor een deel is dat onvermijdelijk. Computertaal, filmtaal, reclametaal, we worden er de hele dag mee geconfronteerd. Verandering van de taal is van alle tijden. Maar tegenwoordig gaat het wel heel snel, doordat de verbale communicatie zo intensief en zo monotoon is geworden. De televisie is indringend en kan in het algemeen niet worden bejubeld om het mooie taalgebruik. Regelmatig rinkelen bij ons thuis de ramen, als wij een avondje televisie kijken. Ook in ambtelijke stukken dringen Engelse termen door. Dat is tot daar aan toe als de betekenis van die woorden helder is, maar het is ontoelaatbaar als luiheid van de schrijver de oorzaak is. Wat is een *stakeholder*? Bedoelt de scribent een betrokkene? Een geïnteresseerde? Een belangstellende? Een omwonende? Een aandeelhouder? Of weet hij niet wie hij bedoelt en verschuilt hij zich achter een term als 'stakeholder'? Waarom bekruipt me soms het vermoeden dat de gebruiker van het woord *incentive* niet precies weet wat het woord betekent? Voorwaarde voor het schrijven van een goede tekst is, dat je de problematiek helemaal doorgrond hebt, dat je precies weet wat je schrijft. Probeer maar eens aan een intelligente dertienjarige uit te leggen wat je wilt zeggen, en je struikelt over je eigen onkunde. Ingewikkeld doen, moeilijke termen gebruiken, is vaak veiliger dan helder, in eenvoudige woorden vertellen wat je bedoelt.

Het zoeken naar veiligheid is de belangrijkste oorzaak van ambtelijk taalgebruik

Het komt me voor dat dit de belangrijkste oorzaak van ambtelijk taalgebruik is: het zoeken naar veiligheid. Originaliteit is een belangrijk bestanddeel van goed schrijven, maar originaliteit is onveilig. Clichés zijn uitgeprobeerd, risicoloos, veilig. Maar clichés vermoorden een stuk. Wie clichés leest, dwaalt meteen af. Ik heb in het algemeen veel respect voor ambtenaren, maar ze zijn niet het avontuurlijkste soort mens dat ik ken.

Als je iets duidelijk wilt maken, kan het verhelderend zijn om met een voorbeeld te beginnen, en van daaruit te veralgemeniseren. Maar voorbeelden gaan meestal mank, dus weg met voorbeelden. Liever een solide volzin, met alle denkbare slagen om de arm in de belendende percelen die we voorwaardelijke bijzinnen noemen.

Ambtelijk schrijven is risicomijdend gedrag. “Die vaas is blauw” is een gevaarlijke zin, want veel te absoluut. Sommigen zien het voorwerp als paars, voor anderen is het turkooise en nog anderen noemen het een kan. “Het aardewerken object dat door velen als blauw zal worden omschreven” is een veiliger manier van je uitdrukken.

Ruimte voor originaliteit

Samenvattend vind ik de volgende twee remedies het meest kansrijk om ambtelijk taalgebruik te bestrijden.

Ten eerste moet net als loodgieten, ook schrijven worden onderwezen. Veel mensen blijken de neiging te hebben om een zin die ze zouden uitspreken als bijvoorbeeld “Ik ben bang dat ik Piet heb gekwetst”, zo gauw ze hem gaan opschrijven plechtiger maken, zoiets als “De mogelijkheid bestaat dat ik me jegens Piet niet geheel en al heb uitgelaten op een wijze zoals normaliter in onze kringen verwacht mag worden”. Daar is iets aan te doen. Helder schrijven kan worden aangeleerd.

In de tweede plaats moet originaliteit worden bevorderd, niet worden ontmoedigd. Dat betekent vooral dat een ambtenaar fouten moet mogen maken. Een correct maar onleesbaar stuk moet lager worden aangeslagen dan een helder stuk waar gaten in geschoten kunnen worden. Inderdaad, soms zijn er goede – politieke – redenen om de kool en de geit te sparen. Maar zeg dat dan! Onleesbare stukken krijgen meestal een nette begrafenis in een bureaula. Aan flarden geschoten stukken bevorderen het debat, en op de puinhopen verrijst soms iets moois.

Dr. J.C. (Jan) Terlouw is natuurkundige, jeugboekenschrijver en oud-politicus en -bestuurder. Hij was onder meer lid van de Tweede Kamer en Eerste Kamer voor D66, minister, vice-minister-president en Commissaris van de Koningin.

DE ZIN VAN AMBTELIJK TAALGEBRUIK

Onbegrijpelijke beleidsnota's
als bewuste keuze

DOOR NIELS VAN DER MAST

Ambtenaren kunnen wel degelijk toegankelijk schrijven, alleen doen ze dit om welbewuste redenen vaak niet. Het belangrijkste doel van veel beleidsnota's is het bereiken van overeenstemming. Ambtelijke formuleringen zijn dan zinvol, zo blijkt uit onderzoek.

Aan de roep om beter leesbare overheidsteksten liggen twee misvattingen ten grondslag. De eerste misvatting is dat ambtelijke teksten (te) onbegrijpelijk zijn voor de lezers ervan. Maar wat is onbegrijpelijk? En voor wie zijn ze onbegrijpelijk? Het merendeel van de overheidsteksten wordt over het algemeen niet geschreven voor een breed publiek. Ze zijn veelal bestemd voor specifieke doelgroepen, die meestal goed overweg kunnen met de teksten die ze onder ogen krijgen. Zo laat Rob Neutelings in zijn boek *De eigenzinnige lezer* zien dat Kamerleden die beleidsnota's moeten lezen uitstekend uit de voeten kunnen met deze teksten en hun eigen leesstrategieën hebben ontwikkeld om de nota's snel te doorgronden. Uiteraard is het zinvol dat overheidsteksten die wel zijn bedoeld voor een breed publiek in begrijpelijke taal zijn geformuleerd. En dat het daar nog aan schort, blijkt onder andere uit een artikel van Helene Bakker-Renes en Marian Hoefnagel, 'Teksten in gewone taal'. Hierin analyseren ze een moeilijk geformuleerde brief over een wijziging in de eigen bijdrage voor de thuiszorg. De te ingewikkelde tekst zorgde ervoor dat duizenden mensen ten onrechte de thuiszorg opzegden. Voor dit soort overheidsteksten geldt: hoe begrijpelijker, hoe beter. Maar de algemene conclusie dat *alle* overheidsteksten dan dus maar in meer begrijpelijke taal geschreven moeten worden, is te kort door de bocht.

[Lees meer over ontoegankelijke publieksteksten > Pagina 32](#)

De tweede misvatting is dat de ambtenaren die overheidsteksten produceren niet begrijpelijk kunnen schrijven en daarom onleesbare teksten het licht laten zien. Als we deze ambtenaren nu maar beter leren schrijven, dan komt het met de leesbaarheid van overheidsteksten ook wel goed, zo is vaak de gedachte. Uit onderzoek naar het schrijven van beleidsnota's blijkt echter dat beleidsschrijvers, zoals we ze maar even noemen, helemaal niet zo slecht kunnen schrijven. Dat mogen we althans afleiden uit het artikel 'Stilistische variatie bij ambtenaren': "Als ambtenaren hun nota's moeten herschrijven voor een ruimer publiek, blijken ze goed in staat te zijn een aantal stijlkenmerken van ambtelijk Nederlands te vermijden", zo

luit een van de conclusies. Beleidsschrijvers kunnen dus wel degelijk begrijpelijk schrijven. Maar waarom doen ze het dan niet?

Het voornaamste doel van beleidsnota's is het bereiken van overeenstemming over de tekst. Het produceren van een leesbare tekst heeft daarbij niet de hoogste prioriteit

Het bereiken van overeenstemming als doel

Het voornaamste doel dat schrijvers van beleidsnota's voor ogen hebben wanneer ze hun teksten produceren, is het bereiken van overeenstemming over de tekst. Dit is de voornaamste conclusie van *Schrijven aan beleidsnota's*, het proefschrift van Daniël Janssen. Om overeenstemming te bereiken, zo stelt hij, gaan beleidsschrijvers strategisch te werk; het produceren van een leesbare tekst heeft daarbij zeker niet de hoogste prioriteit. De beleidstekst is dus het middel waarmee in een sociaal schijfproces overeenstemming tussen verschillende betrokkenen moet worden bereikt. Tegelijkertijd is de uiteindelijke beleidstekst ook het eindresultaat van dit onderhandelingsproces.

In mijn eigen boek, *Woordenwisselingen*, heb ik de taalkundige aspecten van dit strategisch schrijven verder onderzocht. Ik heb gekeken op welke manier ambtelijke tekstkenmerken nu precies bijdragen aan het bereiken van overeenstemming over beleidsteksten. Hiervoor heb ik opeenvolgende versies van drie provinciale beleidsnota's geanalyseerd, waarbij ik vooral geïnteresseerd was in tekstverschillen vóór en na inspraakrondes.

Eén van de belangrijke conclusies was dat de helft van alle tekstwijzigingen het directe resultaat is geweest van commentaar dat betrokkenen in het schrijfproces hebben geleverd.

Verder bleek dat het invoegen van nieuwe tekst dé manier is waarop schrijvers tegemoetkomen aan commentaar. Om de betrokken partijen hun zin te geven worden de teksten gedurende het schrijftraject dus langer en langer.

Nog interessanter is de manier van formuleren die wordt gebruikt in de nieuwe, en vaak ook in de gewijzigde passages. Om overeenstemming over hun tekst te bereiken, brengen de notaschrijvers een heel arsenaal aan ambtelijke stijlkenmerken in stelling. Een voorbeeld ter illustratie. Het fragment uit de tekstversie voor de inspraakronde luidde:

Bovenstaande hoofdstrategieën komen voor de onderscheiden soorten afvalstoffen niet geheel op hetzelfde neer. (...)

Op een inspraakavond werd naar aanleiding van deze passage opgemerkt dat het soms zelfs zo is dat glas uit de glasbak niet meer verwerkt kan worden vanwege het te grote aanbod, waardoor verwerkers kwaliteitseisen (o.a. aanlevering schoner glas) gaan stellen. Het enige antwoord hierop is echte preventie, bijvoorbeeld in de vorm van statiegeld. De gedeputeerde reageerde hierop door te zeggen dat zaken als het heffen van statiegeld en productaansprakelijkheid niet op provinciaal niveau ingevoerd kunnen worden, aangezien de discussie op landelijk niveau wordt gevoerd. Ook gaf hij aan dat hierover iets in de tekst zou worden opgenomen. In de

zogenaamde *Nota van Wijzigingen*, die voorafgaand aan de definitieve versie van het beleidsplan werd gemaakt, valt hierover het volgende te lezen:

p. 55, toevoegen 'Het heffen van statiegeld en het meer benadrukken van productaansprakelijkheid zijn zaken die het overwegen en het uitvoeren waard zijn en zullen nader in beschouwing worden genomen'.

In het gereviseerde fragment hieronder zien we hoe deze wijziging uiteindelijk in de tekst is terechtgekomen. De toegevoegde tekst is onderstreept:

Bovenstaande hoofdstrategieën komen voor de onderscheiden soorten afvalstoffen niet geheel op hetzelfde neer. Dat laat onverlet dat wij mogelijkheden tot het heffen van bijv. statiegeld en nadruk op productaansprakelijkheid (waar mogelijk en uitvoerbaar) steeds nadrukkelijker bij onze overwegingen zullen betrekken. (...)

In de revisie zien we dat het standpunt van de commentator op de inspraakavond in de tekst is opgenomen. Wat hierbij opvalt is hoe strategisch dit is gedaan. Het originele standpunt is wel opgenomen maar tekstueel zo gemodificeerd dat de provincie zichzelf niet in de vingers snijdt, maar wel betrokkenheid toont. In onderstaand kader zijn de wijzigingen gedetailleerd weergegeven. De gedeeltelijke overeenstemming tussen schrijver en commentator in het uiteindelijke fragment wordt vooral bereikt door de (schuin gedrukte) ambtelijke formuleringen. Maar het meest interessante aan dit fragment is dat juist deze formuleringen zorgen voor een slechtere leesbaarheid van de tekst!

TEKSTUELE MODIFICATIE VAN HET STANDPUNT VAN DE COMMENTATOR OP DE INSPRAAKAVOND

Standpunt commentator	de provincie moet het heffen van statiegeld en soortgelijke maatregelen invoeren
Modificatie 1	wij <i>zullen</i> het heffen van bijv. statiegeld en nadruk op productaansprakelijkheid invoeren
Modificatie 2	wij <i>zullen</i> het heffen van bijv. statiegeld en nadruk op productaansprakelijkheid <i>overwegen</i>
Modificatie 3	wij <i>zullen</i> het heffen van bijv. statiegeld en nadruk op productaansprakelijkheid <i>steeds nadrukkelijker bij onze overwegingen betrekken</i>
Modificatie 4 = uiteindelijke fragment	wij <i>zullen mogelijkheden</i> tot het heffen van bijv. statiegeld en nadruk op productaansprakelijkheid <i>(waar mogelijk en uitvoerbaar) steeds nadrukkelijker bij onze overwegingen betrekken</i>

Zinvol ambtelijk schrijfgedrag – oftewel strategisch schrijven – leidt dus niet alleen tot langere teksten en dikkere beleidsnota's. Ook worden teksten gaandeweg het schrijfproces steeds minder begrijpelijk. Dit laatste komt vooral door het veelvuldig gebruik van ambtelijke formuleringen die moeten zorgen voor overeenstemming tussen schrijver en commentatoren. In het kader staat een overzicht van

dit soort fraseringen, die gebruikt zijn in de gereviseerde fragmenten van de drie bestudeerde provinciale beleidsnota's. Het zijn woorden die we herkennen als 'typisch ambtelijk'.

'AMBTELIJKE' FORMULERINGEN VOOR OVEREENSTEMMING

aangeven of (...) bijstelling behoeft, aanwezig zijn, adequaat reageren op, als, als uitzondering op, bij overwegingen betrekken, echter, een dergelijk ..., een hierop afgestemd ..., enige, evenmin, eventueel, evenwel, geen, grotere ... dan nu voorzien en haalbaar geacht, in beeld komen, in beginsel, indien, in een deel van ..., inspelen op, in ogenschouw nemen, is aanvaardbaar, is gewent, is mogelijk, is toelaatbaar, kunnen, maar, meegaan met voornemens, meewegen, minder, minder goed, mits, mogelijkheden, mogelijk zijn, niet, ook, open houden, overigens, overwegingen, slechts, tenzij, tevens, trachten, uitwerken, waar mogelijk, waar uitvoerbaar, wel, zouden, zullen.

Zinvol ambtelijk schrijfgedrag – oftewel strategisch schrijven – leidt tot langere en minder begrijpelijke teksten

Ambtelijke taal als bewuste keuze

Is het gebruik van dit soort ambtelijke formuleringen een bewuste keuze van de opstellers van beleidsnota's? Deze vraag stond centraal in het tweede deel van mijn onderzoek. Uit interviews die ik heb gehouden met de schrijvers van de beleidsnota's in kwestie, kwamen de zinvolle redenen voor hun tekstwijzigingen duidelijk naar voren. Ambtelijke formuleringen worden inderdaad vaak zorgvuldig en strategisch gekozen. Een voorbeeld hiervan is onderstaand tekstfragment en de uitspraken van de schrijver hierover.

De oostelijke stadsrand wordt bepaald door de [naam snelweg]. Deze weg is in het provinciaal beleid een harde begrenzing van het stedelijk gebied, met uitzondering van een verdere voltooiing van universiteitscentrum [naam]. T.b.v. de studentenhuisvesting in [naam universiteitscentrum] is de bouw van 1000 woningen toegestaan. Gelet op factoren als beschikbare ruimte, geluidhinder en veiligheidszoningering lijkt het zuidelijk deel van [naam universiteitscentrum] het meest geschikt. Op bestemmingsplanniveau zal een nadere locatie-afweging moeten plaatsvinden. Er moeten ruime marges in acht worden genomen ten opzichte van het landgoed [naam] en de gebieden die [naam] en [naam] omringen.

Over de wijzigingen (onderstreept) in dit fragment zei de schrijver onder andere het volgende:

“Nou, daar is naar gekeken. Daar bovenop zat dus inderdaad de druk vanuit de [naam woningbouwvereniging] en de gemeente enzo om daar studentenhuisvesting te laten plaatsvinden (...) Toen hebben wij gezegd van, laten we daar voorzichtig mee wezen. De gemeente opteert zelf voor de zuidkant. Nou, wij zien daar wel enige logica in, hoewel er ook best wel andere mogelijkheden zijn (...) Toen hebben we gezegd, laten we het

dan gewoon heel voorzichtig in de tekst formuleren, hè, dus ‘lijkt het meest geschikt’, ‘Op bestemmingsplanniveau moet een nadere afweging’. Kortom wij zeggen voorlopig van gemeente, probeer maar aan de zuidkant, zet een bestemmingsplanprocedure in gang, niet een bouwplan / (...) Maar in eerste instantie lijkt het ons verstandig om die weg maar in te slaan, hè, dat is de ruimte die we ze geboden hebben.”

Beleidschrijvers blijken dus veelal bewust formuleringen te gebruiken die te boek staan als ambtelijk taalgebruik. Bovendien maakt het (veelvuldig) gebruik van dit soort formuleringen overheidsstukken inderdaad minder goed leesbaar, en soms voor de leek volstrekt onbegrijpelijk. Maar beleidschrijvers minder of niet meer strategisch laten schrijven, is een advies dat aan dovemansoren gericht zal zijn; ambtelijk taalgebruik heeft immers duidelijk zin.

Beleidschrijvers minder of niet meer strategisch laten schrijven, is een advies dat aan dovemansoren gericht zal zijn

Ook de politieke context vraagt om ambtelijk taalgebruik, zo stelt Jan Terlouw > [Pagina 20](#)

De onzin van ambtelijke taal

Naast de zin van ambtelijke taal bestaat er echter ook nog iets dat we de onzin van ambtelijke taal kunnen noemen. Het gaat hierbij om taalgebruik dat niet het resultaat is van bewuste, strategische keuzes zoals hierboven beschreven, maar dat vaak *onbewust* overheidsstukken binnensluipt. Oorzaak van dit binnensluipen zijn de impliciete overtuigingen van schrijvers over wat binnen hun organisatie wordt beschouwd als een ‘goede’ tekst. Deze overtuigingen komen voort uit de ongeschreven wetten van de schrijfcultuur (*the way we write things around here*), die weer ontstaat uit de bedrijfscultuur (*the way we do things around here*). Dit soort factoren hebben een niet te onderschatten invloed op schrijvers en hun schrijfgedrag en dus op de kwaliteit en leesbaarheid van de teksten die ze produceren.

Dit blijkt onder andere uit onderzoek van twee Amerikanen, Robert Brown en Carl Herndl. Zij ontdekten dat de hoeveelheid nominalisering en naamwoordstijl – het gebruik van bijvoorbeeld ‘de besluitvorming’ in plaats van ‘besluiten’ en ‘evaluatie’ in plaats van ‘evalueren’ – in teksten werd beïnvloed door de status van een schrijver binnen zijn afdeling en de mate waarin hij zich onzeker voelde over behoud van zijn baan.

Schrijvers met weinig status binnen een afdeling maakten in hun teksten veel meer gebruik van de naamwoordstijl dan schrijvers met veel status binnen de afdeling. Bovendien was er een duidelijk effect van *job security*: schrijvers met status die zich zeker voelden gebruikten ongeveer evenveel nominalisering en naamwoordstijl als schrijvers met status die zich onzeker voelden. Maar bij de schrijvers met weinig status lag dit anders: de lage-status-schrijvers die zich onzeker voelden over hun baan gebruikten significant meer naamwoordstijl in hun teksten dan lage-status-schrijvers die zich wel zeker voelden over hun baan.

Brown en Herndl verklaren dit fenomeen als volgt: het gebruik van nominalisering wordt over het algemeen gezien als een teken dat de schrijver weet waarover hij het heeft. Het lijkt er dus op dat de schrijvers met weinig status dit stijlkenmerk overwaarderen: ze zetten nominalisering te pas en te onpas in, om maar te laten zien dat ze verstand van zaken hebben; op deze manier proberen ze hun eigen onzekerheid te maskeren.

Naar mijn mening is de kans groot dat er bij schrijvers van overheidsteksten vergelijkbare onbewuste mechanismen aan het werk zijn. En deze onbewust aangeleerde schrijfpatronen kunnen voor een groot deel de problemen van 'onleesbare' beleidsteksten verklaren. Immers, het overvloedig gebruik van afkortingen, moeilijke woorden, jargon, abstracte begrippen en lange zinnen dient lang niet altijd een strategisch doel. Hetzelfde geldt voor tekstelementen die vaak leiden tot slechte zinsstructuren: lijdende vormen, tangconstructies, voorzetselconstructies en -ketens, lange aanlopen en omslachtige formuleringen. Want waarom zou een schrijver een zin produceren als:

In het licht van de huidige verwachtingen over de kostprijsontwikkeling van duurzame en fossiele energie, is het duidelijk dat het vereiste aandeel duurzame energie leidt tot opwaartse druk op de electriciteitsprijs naar mate een groter deel van de electriciteit en warmte wordt opgewekt met duurzame bronnen. (Uit de nota *Duurzame energie in opmars*. Bron: *Beleidskijstwijzer*)

... als hij die met voldoende taalkundige bagage ook kan formuleren als de zin hieronder?

Gegeven de huidige kostprijsontwikkeling van energiebronnen, leidt een groter aandeel duurzame energie tot een stijging van de electriciteitsprijs. (Bron: *Beleidskijstwijzer*)

Toegankelijk overeenstemming bereiken

Hoewel misschien een andere indruk is gewekt, is de boodschap van dit artikel niet dat overheidsteksten onbegrijpelijk moeten blijven. De boodschap is dat het wel degelijk mogelijk is om taalgebruik in overheidsteksten toegankelijker te maken, zonder dat afbreuk wordt gedaan aan de strategische doelen die de schrijvers van deze teksten willen bereiken. De kunst is om bewust gekozen, zinvol ambtelijk taalgebruik de juiste plek in de tekst te geven en tegelijkertijd de tekst te vrijwaren van ongewenste insluipers: de onbewust gekozen en daarom vaak onzinnige ambtelijke stijlkenmerken.

Om deze kunst te leren beheersen zijn drie dingen nodig.

Allereerst moeten schrijvers inzicht krijgen in de onbewuste ideeën die er binnen hun organisatie leven over wat 'goede' teksten zijn, waar deze ideeën vandaan komen en welke, eventueel problematische, stijlkenmerken hier het gevolg van zijn. Daarnaast moeten ze taalkundig worden ondersteund om problematische ambtelijke stijlkenmerken te leren omzetten naar begrijpelijker taalgebruik.

Tenslotte moet er aandacht zijn voor de strategische kanten van het schrijfproces. Beleidsschrijvers willen en kunnen best toegankelijk schrijven, maar dit mag niet ten koste gaan van hun voornaamste schrijfdoel: het bereiken van overeenstemming. Op deze manier ontstaat er ruimte voor welbewust ambtelijk taalgebruik en raakt de zin verlost van de onzin.

Dr. N.P. (Niels) van der Mast werkt sinds 1998 als zelfstandig trainer en communicatieadviseur in uiteenlopende projecten voor overheid en bedrijfsleven. In 1999 promoveerde hij aan de Universiteit Utrecht op het proefschrift *Woordenwisselingen. Een onderzoek naar de manier waarop schrijvers consensus over beleidsteksten bewerkstelligen.*

Literatuur

- Bakker-Renes, H. en M. Hoefnagel (2005): 'Teksten in gewone taal'. In: *Tekstblad*, 1, 41-45.
- Brown, R.L. en C.G. Herndl (1986): 'An ethnographic study of corporate writing: job status as reflected in written text'. In: B. Couture (ed.), *Functional approaches to writing: reseach perspectives*. London: Frances Pinter Ltd, 11-28.
- Janssen, D. (1991): *Schrijven aan beleidsnota's; schrijfprocessen van beleidsambtenaren empirisch-kwalitatief onderzocht*. Groningen: Wolters-Noordhoff.
- Jansen, F., D. Janssen & A. van Reenen (1993): 'Stilistische variatie bij ambtenaren'. In: *Gamma/TTT*, 2, 1, 61-74.
- Mast, N.P. van der (1999): *Woordenwisselingen. Een onderzoek naar de manier waarop schrijvers consensus over beleidsteksten bewerkstelligen*. Amsterdam: Thela Thesis.
- Neutelings, R. (1997): *De eigenzinnige lezer; hoe Tweede-Kamerleden en gemeenteraadsleden beleidsteksten beoordelen*. Den Haag: Sdu Uitgevers.
- Neutelings, R. en D. Janssen (1999): *Beleidsstuwijzer*. Den Haag: Sdu Uitgevers.
- Mast, N. van der (1999). *Woordenwisselingen. Een onderzoek naar de manier waarop beleidsschrijvers consensus over beleidsteksten bewerkstelligen*. Amsterdam: Thela Thesis.
- Mast, N. van der (1998). 'Stem(ver)vorming; polyfonie in (sociale) onderhandelingsprocessen'. In: *Tekstblad*, 1, 4, 38-41.
- Mast, N. van der & D. Janssen (1997). 'Dank voor je nuttige commentaar'. In: *Handboek voor de schrijver*. Amsterdam: Stichting Schrijven, 287-296.

LAAGGELETTERD IN EEN HOOGGELETTERDE SAMENLEVING

Als mensen overheidsinformatie niet begrijpen...

DOOR JEANNE KURVERS

De overheid schrijft teksten, bedoeld voor alle burgers, die een behoorlijk niveau van lees- en schrijfvaardigheid vereisen. Maar zeker anderhalf miljoen Nederlanders hebben moeite met zelfs eenvoudige teksten. Dat betekent dat overheidsinformatie veel Nederlanders niet bereikt. Wat betekent het om 'laaggeletterd' te zijn in onze samenleving? En wat kunnen we aan dit probleem doen?

Het klinkt tegenstrijdig in een tijd van tv, dvd, mobieltje en het multimediale internet, maar toch. Het schrift is een van de grootste technologische revoluties in de geschiedenis. Een revolutie met grote gevolgen: nooit eerder in de geschiedenis werd er tussen mensen zoveel schriftelijk gecommuniceerd als nu. Dat geldt zeker ook voor de communicatie tussen overheid en burger. En dat levert problemen op voor veel burgers.

Een hooggeletterde samenleving

Nederland is een moderne bureaucratie, een hooggeletterde samenleving. Geletterd was Nederland al veel langer. Al een eeuw lang wordt elke burger van Nederland geacht te leren lezen en schrijven. Maar nog lang kon de samenleving prima functioneren met een kleine elite van zeer geletterden en een grote groep die aan basisvaardigheden in lezen, schrijven en rekenen genoeg had om een baan te vinden in fabriek, mijnen of hoogovens, op het land of in de veehouderij, in de detailhandel of de dienstensector. Hun vakmanschap was niet afhankelijk van schriftelijke vaardigheden, maar van heel andere kwaliteiten. De baas en de secretaresse zorgden wel voor de papierwinkel. Vergelijk het maar met de bouw van de prachtige kathedraal van Chartres; er waren een paar mensen die de ontwerptekeningen lazen, maar de middeleeuwse kathedraal werd gebouwd door een grote groep steenhouwers, timmerlieden, metselaars, glas-in-loodzetteren en veel andere vaklieden. Die situatie is veranderd nu Nederland van een agrarische en industriële economie een kenniseconomie is geworden. Veel beroepen waar weinig lees- en schrijfvaardigheid voor nodig is, zijn naar lagelonenlanden verdwenen, en voor wat blijft wordt een steeds hoger niveau van geletterdheid gevraagd. Niet voor niks is de leerplicht in minder dan een halve eeuw verhoogd van veertien naar achttien jaar.

De vrees dat de opkomst van de audio- en beeldcultuur zou leiden tot 'ontlezing' van de samenleving is allang door de feiten achterhaald: het loket met een echt

mens erachter (wat bedoelt u?) is vervangen door een machine met tekst, en er wordt minstens zoveel ge-sms't dan gebeld. Er is geen beroep meer te bedenken waar een werknemer niet een behoorlijke dosis lees- en schrijfvaardigheid voor nodig heeft.

Neem Mia. Twintig jaar lang pakte ze koekjes in. Een jaar geleden werd de koekfabriek gemoderniseerd. Nu worden de koekjes door een robot ingepakt. De werkgever moest ofwel Mia en de anderen ontslaan, ofwel zorgen dat ze omgeschoold werden. Hij deed gelukkig het laatste: nu vult Mia pakbonnen in en maakt verzendlijsten klaar. Haar collega moet de orders bij houden.

Of neem Fatma, bejaardenverzorgster. Hoe goed Fatma ook kan schoonmaken en koken, en hoe aardig ze ook omgaat met de bejaarden, haar werkdag zit er pas op als ze het dagstaatje heeft ingevuld. En de thuiszorg moet wel kunnen lezen wat ze opgeschreven heeft.

Kevin is al drie keer gezakt voor zijn examen heftruckchauffeur. Hij kan heel goed overweg met de heftruck, maar hij moet een theorie-examen doen. Veiligheidsvoorschrift. En Gerrit werkt wel in een wasserij, maar hij moet wel de bedieningsinstructies, de veiligheidsvoorschriften en de hygiënevoorschriften kunnen lezen. Zijn baas krijgt een boete als de inspectie merkt dat de werknemers die niet kennen.

Niet alleen op de werkplek leidt het slecht kunnen lezen tot problemen. Ook voor de communicatie tussen overheid en burger is een behoorlijke dosis leesvaardigheid nodig.

Neem bijvoorbeeld Wouter, die met vrouw en schoolgaande kinderen in een huurhuis woont. Lezen was niet zijn sterkste kant op school en elke dag weer schrikt hij van de papierwinkel in de brievenbus: een brief van de woningbouwvereniging, drie rekeningen, een aanmaning, een uitnodiging voor een ouderavond, een folder van de buurtvereniging, drie bedelbrieven, een uitnodiging voor een feest, informatie over de komende gemeenteraadsverkiezingen, een rouwbrief en een kaartje van een collega. Deze keer zit er ook een aanslag bij van een gemeentelijke belasting. Volgens Wouter hoeft hij die niet te betalen. Zijn vriend denkt dat je bezwaar kunt maken. Hij wijst hem op de site van de gemeente. Wouter gaat op zoek. Hij moet al een paar lijsten met termen door voor hij bij bezwaarschriften komt:

Indien u een aanslag of beschikking van de Dienst Belastingen heeft ontvangen die naar uw mening onjuist is, dan kunt u hiertegen schriftelijk bezwaar maken. Het bezwaar moet binnen zes weken na dagtekening van het aanslagbiljet of de beschikking door u zijn verzonden.

Daaronder staat nog de mededeling:

Voor eventuele stadsdeelspecifieke informatie en aanvraagmogelijkheden kies een stadsdeel in de rechterkolom van deze pagina.

Wouter struikelt al over de eerste zin, maar gelukkig is zijn vriend er om hem te helpen.

En nu die er toch is, wil Wouter ook wel even huursubsidie aanvragen. Dat wordt zoeken...

U krijgt automatisch een aanvraagformulier toegezonden als u volgens de Belastingdienst voor de toeslag in aanmerking komt. Op de website www.toeslagen.nl vindt u het formulier 'Aanvraag- en wijzigingsprogramma huur- en zorgtoeslag', waarmee u online de toeslag kunt aanvragen.

Kortom, wie een willekeurige site van een overheid bezoekt, komt heel veel geschreven informatie tegen, in ingewikkelde zinnen met veel abstracte woorden. Voor een grote groep laaggeletterden in Nederland is dit soort zinnen een ramp.

Pagina 40 < Hoe groot is dit probleem eigenlijk?

Laaggeletterden in onze samenleving

Er zijn nogal wat laaggeletterden in Nederland. In veel publicaties wordt gesproken over ongeveer anderhalf miljoen analfabeten en laaggeletterden van 15 jaar en ouder (Houtkoop, 2001; Bohnenn et al, 2004). Een op de tien volwassenen kan volgens de peilingen onvoldoende lezen en schrijven om zelfstandig mee te doen aan de samenleving. Dat zijn (jong-)volwassenen die ook eenvoudige functionele schriftelijke taken niet zelfstandig kunnen uitvoeren. Daarbij gaat het bijvoorbeeld om het begrijpen van gebruiksaanwijzingen bij medicijnen, je eigen bankzaken kunnen beheren, de berichten van de school van de kinderen kunnen lezen, formulieren invullen of snappen wat er verteld wordt als er een brief van de gemeente komt dat op een bepaalde dag, op een bepaald uur het water of de stroom wordt afgesloten.

Is het dan zo erg gesteld met het lees- en schrijfonderwijs in Nederland, dat zoveel mensen dat niet kunnen? Laat ik eerst even een misverstand rechtzetten. Gemiddeld lezen en schrijven in Nederland de volwassenen beter dan ooit. Al een aantal jaren behoort Nederland bij de tien landen in de wereld met gemiddeld het hoogste niveau van lees- en schrijfvaardigheid. De gemiddelde leesvaardigheid in Nederland is helemaal niet achteruit gegaan. Dat toch een groot aantal mensen moeite heeft met veel geschreven informatie, heeft vooral te maken met iets anders: de eisen die de samenleving stelt aan schriftelijke vaardigheden zijn steeds hoger zijn geworden (Bohenn et al, 2004).

De leesvaardigheid is niet achteruitgegaan, maar de eisen die de samenleving stelt aan schriftelijke vaardigheden zijn steeds hoger zijn geworden

Wie zijn die laaggeletterden? Grof samengevat gaat het vooral om twee groepen mensen.

De eerste groep betreft vooral volwassen autochtonen en een klein deel allochtonen die in Nederland zijn opgegroeid en die, om diverse redenen, niet zo goed hebben leren lezen en schrijven dat ze zelfstandig kunnen functioneren. Ze hebben bijvoorbeeld speciaal onderwijs achter de rug, hebben ernstige leesproblemen, heb-

- > volwassen autochtonen en een klein deel allochtonen die in Nederland zijn opgegroeid en die, om diverse redenen, niet goed hebben leren lezen en schrijven;
- > volwassen migranten in Nederland, die in hun eigen land hun eigen taal niet of niet vlot hebben leren lezen en ook Nederlands als tweede taal maar gedeeltelijk verstaan en spreken;
- > nieuwkomers die hun eigen taal goed kunnen lezen en schrijven, maar het Nederlands nog aan het leren zijn;
- > Nederlanders, die prima kunnen lezen op een alledaags functioneel niveau, maar wel moeite hebben met ingewikkelder tekstsoorten.

ben maar een klein gedeelte van het onderwijs gehad, of hebben te maken gehad met allerlei problemen op school of thuis, die een fatsoenlijke schoolloopbaan in de weg stonden. Dat is de grootste groep laaggeletterden, ongeveer een miljoen. Daar zitten ook heel wat jongeren (ongeveer 7%) tussen die het onderwijs verlaten zonder behoorlijke lees- en schrijfvaardigheid. En 7% van de jongeren is veel; een op de veertien.

De tweede groep betreft de volwassen migranten in Nederland, die in hun eigen land niet of nauwelijks naar school zijn gegaan (basisonderwijs of minder). Ze kunnen hun eigen taal al niet of niet vlot lezen en krijgen in Nederland ook nog eens te maken met een tweede taal die ze maar gedeeltelijk verstaan en spreken (Kurvers, 2002).

Voor de communicatie tussen overheid en burger kunnen daar nog andere groepen burgers aan worden toegevoegd. Allereerst de nieuwkomers die weliswaar in hun eigen taal goed kunnen lezen en schrijven, maar die het Nederlands nog aan het leren zijn. Ook voor die groep geldt dat veel schriftelijke informatie knap ingewikkeld is. En dan is er nog de groep Nederlanders, die prima kan lezen op een alledaags functioneel niveau, maar wel moeite heeft met sommige informatie van de overheid. Die is vaak een stuk ingewikkelder dan het briefje van de school van de kinderen of het bericht in de krant over een inbraak aan de ringweg. Dat geldt voor nog eens 13% van de Nederlanders tussen 15 en 65 jaar (Bohenn et al, 2004).

Te moeilijke overheidsbrochures

De overheid schrijft bepaald niet eenvoudig, ook niet als teksten bedoeld zijn voor iedere burger. Sugito (2004) onderzocht de moeilijkheidsgraad van een aantal overheidsbrochures. Ze keek naar overheidsteksten die in principe bedoeld zijn voor iedere burger in Nederland, zoals bijvoorbeeld de informatie over rijvaardigheidsbewijzen, over het doen van aangifte, over parkeervergunningen of over wat te doen bij het aanvragen van Nederlanderschap of een uitkering. Een voorbeeld:

Wanneer u als oudere arbeidsongeschikte zelfstandige noodgedwongen uw bedrijf of beroep moet beëindigen, dan komt u onder bepaalde voorwaarden in aanmerking voor een uitkering op grond van de Wet inkomensvoorziening voor oudere en gedeeltelijk arbeidsongeschikte zelfstandigen: de IOAZ-uitkering.

Sugito ontwierp een instrument om de teksten te kunnen vergelijken met vijf niveaus Nederlands als tweede taal aan de hand van een aantal criteria die een tekst meer of minder begrijpelijk maken. Zo'n referentiekader wordt in heel Europa gebruikt: het Common European Framework of Languages. De schaal loopt op van niveau 1 (korte tekstjes, korte zinnen, concrete en hoogfrequente woorden) tot niveau 5 (complexe zinnen, abstract taalgebruik, weinig frequente woorden). Wat bleek: de overheidsteksten waren allemaal geschreven op de niveaus 4 en 5, de twee hoogste niveaus dus. Dat is een niveau waarvoor je minimaal mavo moet hebben.

Dat is dus niet alleen een probleem voor alle laaggeletterde Nederlanders, zoals ze hierboven beschreven staan, maar ook voor Nederlanders die niet gewend zijn wat ingewikkelder teksten te lezen.

De overheid en laaggeletterden

De overheid en laaggeletterden, dat gaat niet zo goed samen. De eerste schrijft teksten, bedoeld voor alle burgers, die een behoorlijk hoog niveau van lees- en schrijfvaardigheid vereisen. De tweede groep heeft moeite met zelfs eenvoudige teksten. Dat betekent dat de overheid zo'n anderhalf miljoen Nederlanders niet weet te bereiken. Kan daar iets aan gedaan worden?

Het zal wel moeten, wil de afstand tussen overheid en burger niet steeds groter worden. Maar een oplossing moet niet al te simpel worden voorgesteld als 'dat doen we wel even'. Daarvoor gaat het te vaak om informatie waarbij het nauw komt. De overheid moet nu eenmaal precies zijn, ook in juridische zin. En "eenvoudig schrijven is niet simpel" (Redactie Wablieft, 2002).

Overheidsinformatie bereikt zo'n anderhalf miljoen laaggeletterde Nederlanders niet

Er moet op twee manieren aan gewerkt worden.

Op de eerste plaats moet het niveau van lees- en schrijfvaardigheid van laaggeletterde burgers, waar dat kan, omhoog. Daar is de overheid al mee bezig. Het ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap lanceerde onlangs het *Aanvalsplan Laaggeletterdheid*, en een werkgroep van de Nederlandse Taalunie kwam met het *Deltaplan functionele leesvaardigheid in het vmbo*. In *Laaggeletterd in de Lage Landen* worden enkele speerpunten voor zo'n beleid genoemd en wordt gewezen op de gezamenlijke verantwoordelijkheid van alle actoren in de samenleving (Bohenn et al, 2004). Op de tweede plaats moet het taalgebruik van de overheid eenvoudiger. En opnieuw geldt: waar dat kan. Want niet alle elementen in een tekst kunnen simpelweg weggelaten worden omdat ze moeilijk zijn, of vereenvoudigd worden zonder dat er problemen ontstaan. Dat neemt niet weg, dat er niet zeer kritisch naar elk product gekeken kan worden, op zoek naar onnodige voetangels en klemmen voor zwakke lezers. Neem de voorbeelden van hierboven. Een woord als 'beschikking' kan misschien niet zomaar vervangen worden door een ander woord. De zin "Voor eventuele stadsdeelspecifieke informatie" (daar struikelt elke zwakke lezer over)

kan daarentegen wel makkelijk vereenvoudigd worden, zonder dat er informatie verloren gaat. En als de gemeente schrijft dat mensen “met een krappe beurs” kwijtschelding kunnen aanvragen, zullen veel Nederlanders dat wel begrijpen, maar veel migranten niet. Idioom en uitdrukkingen zijn lastig, ook voor zwakke lezers. Dat vraagt dus om twee keer kritisch kijken naar een publiekstekst: één keer naar wat leesteknisch onnodig moeilijk is (bijvoorbeeld lange woorden, samengestelde zinnen) en één keer naar wat moeilijk is voor tweede-taalleerders en taalzwakken in het algemeen (bijvoorbeeld idioom en ambigue termen). Tenslotte zal er, ondanks alle inspanningen van burgers en overheid, altijd een groep blijven die de grootst mogelijke moeite houdt met schriftelijke informatie, namelijk de mensen met ernstige leesstoornissen en cognitieve handicaps. Voor die groep zullen er andere middelen ingezet moeten worden om informatie toegankelijk te maken.

Dr. J.J.H. (Jeanne) Kurvers is universitair docent bij het Departement Interculturele Communicatie van de Universiteit van Tilburg en mede-auteur van het Nederlandse Taalunierapport Laaggeletterd in de Lage Landen.

Literatuur

- Bohnenn, E. et al. (2004), *Laaggeletterd in de Lage Landen. Hoge prioriteit voor beleid*. Den Haag: Nederlandse Taalunie.
- Kurvers, J., & Mooren, P. (red.). (2002). *Moeilijk lezen makkelijk maken. De veelzijdige zwakke lezer*. Den Haag: Biblion.
- Kurvers, J. (2002), *Met ongeletterde ogen. Kennis van taal en schrift van analfabeten*. Amsterdam: Aksant.
- Redactie *Wablieft* (2002), *Eenvoudig schrijven is niet simpel. Wablieft, een Vlaamse krant*. In: Kurvers, J., & Mooren, P. (red.). (2002). *Moeilijk lezen makkelijk maken. De veelzijdige zwakke lezer*. Den Haag: Biblion, 97-106.
- Sugito, A. (2004), *Teksten op een Goudschaal. De ontwikkeling van een instrument ter beoordeling van het NT2-niveau van overheidsteksten*. Tilburg, doctoraal scriptie Interculturele Communicatie.

Handel vanuit een doel: een folder voor héél Nederland

De huis-aan-huisfolder over terrorisme van de Nationaal Coördinator Terrorismebestrijding (NCTb) kreeg het keurmerk Gewone Taal. Debbie Vazquez-de Wagenaar, campagneleider Nederland tegen terrorisme, vertelt hoe je een begrijpelijke folder schrijft in overleg met meer dan tien partijen.

Waarom: heel Nederland als doelgroep

“Terrorismebestrijding doe je met elkaar. Heel Nederland is tegen terrorisme. Dat is het vertrekpunt van de campagne Nederland tegen terrorisme. We hebben gekozen voor een ‘klassieke campagne’ met een krachtige uitstraling. Zakelijk, helder en eenvoudig, geruststellend en informatief. Deze strategie is gebaseerd op uitgebreid onderzoek. Daaruit bleek dat mensen simpelweg willen weten wat de overheid doet en wat ze zelf kunnen doen, ter voorkoming van terrorisme maar ook tijdens een eventuele aanslag. Ik zie toegankelijkheid dus breder dan alleen het gebruik van heldere taal. Het zit hem ook in de inhoud van de folder. Die moet antwoord geven op de vraag wat je zélf kunt doen, en dus aansluiten bij de werkelijke behoefte van mensen.

De doelstelling brengt overigens ook met zich mee dat campagnemateriaal, zoals de folder, toegankelijk is voor heel Nederland. Slechtzienden bijvoorbeeld kunnen de folder in grootlettertype downloaden van de website.”

Wie: zelfs de ministers lezen tot de laatste letter mee

“De campagne is in heel korte tijd van de grond getrokken; half december begonnen we, eind februari viel het startschot. Dat vraagt een heel strak management. Zeker omdat er, naast de NCTb, de heer Joustra, en de twee verantwoordelijke ministers van Justitie en Binnenlandse zaken, zoveel partijen betrokken zijn: NS, Schiphol, de politie, de vier grote steden, en de douane. Overleg met zoveel spelers leidt niet altijd tot een goed leesbare tekst... Terrorismebestrijding is bovendien natuurlijk geen onbekend onderwerp; iedereen heeft daar zijn eigen beelden bij. Juist als je erover gaat communiceren, worden de inhoudelijke verschillen zichtbaar.

We hebben daarom heel veel energie gestoken in overleg met alle partijen, maar wel met een duidelijke marsroute, harde deadlines en tonnen positieve energie. Iedere partij vraagt daarbij haar eigen aanliegroute. Over het algemeen werkte het goed om proactief te werken. Wij kwamen met tekstvoorstellen waarop anderen konden reageren. Onze voorstellen gingen vaak nét iets verder dan waar ik uit wilde komen in de uiteindelijke tekst. Zo creëer je voor jezelf onderhandelingsruimte. Een voorbeeld: in ons tekstvoorstel over de bijdrage van de NS aan terrorismebestrijding stond iets als ‘Liever een trein tien keer te veel stil zetten dan één keer te laat vanwege een verdacht pakketje’. Nu staat er: ‘Als het moet, zetten we de trein stil. We kunnen niet voorzichtig genoeg zijn’.

De beide verantwoordelijke ministers hebben overigens tot de laatste letter meegelezen. Deze betrokkenheid is kenmerkend: voor hen is een goede folder van levensbelang!

Veel energie is ook gegaan naar het aansporen van de partners om de campagne te vertalen binnen de eigen gemeenten of organisaties. De communicatieprojecten binnen gemeenten liepen bijvoorbeeld minder snel doordat de gemeentelijke communicatieprofessionals binnen hun eigen organisaties allerlei bestuurlijke trajecten moesten aflopen. Dan geef je gas... soms veel gas.”

Hoe: testen en toetsen

“In het hele traject hebben we een aantal concepttesten ingebouwd. Daaruit bleek dat de teksten voor vmbo-niveau goed begrijpelijk waren, maar dat ook hoger opgeleiden de tekst helder en geruststellend vonden. Half januari hebben we de tekst voorgelegd aan de experts van de stichting Makkelijk Lezen, om te kijken of we voor een keurmerk in aanmerking kwamen. Toen bleek dat we er al heel dicht bij zaten. De stichting gaf ons een aantal tips. Zo hebben we een verklarende woordenlijst opgenomen, waarin woorden als ‘infiltreren’, ‘innovatie’ en ‘samenspannen’, maar ook de NCTb zelf, worden toegelicht. Ook hebben we een inhoudsopgave toegevoegd, om de duidelijkheid nog verder te verhogen.”

Tip: korte lijnen

“Strak management en lef zijn nodig om zo’n traject tot een goed einde te brengen. Bij het NCTb zijn de lijnen kort en is de inzet heel duidelijk geweest: een zakelijke, heldere campagne. Dat heldere en begrijpelijke taal – niet alleen voor de folder, maar in alle communicatie – daarbij hoort, sprak eigenlijk vanzelf.”

NCTb: HUIS-AAN-HUISFOLDER MET KEURMERK GEWONE TAAL

De campagne Nederland tegen terrorisme is een initiatief van de NCTb in nauwe samenwerking met de vier grote gemeenten, NS, Schiphol Group en de politie.

Doel van de campagne is dat de Nederlandse bevolking weet wat de overheid doet aan terrorismebestrijding en wat zij zelf kan doen. Naast televisie- en radiocommercials, een website en advertenties in landelijke dagbladen, wordt ook een huis-aan-huisfolder ingezet. In een later stadium zullen ook gemeenten en andere organisaties gaan communiceren onder de vlag van Nederland tegen Terrorisme. De campagne loopt uiteindelijk drie jaar. De folder heeft het keurmerk Gewone Taal ge-

kregen. Dit keurmerk wordt toegekend aan informatieve teksten die voldoen aan de criteria van Stichting Makkelijk Lezen. Het keurmerk Gewone Taal betekent dat de folder of brochure goed leesbaar is voor iedereen met leesproblemen. Om het keurmerk te krijgen moet de tekst in uiteindelijke vorm opgestuurd worden aan de Stichting Makkelijk Lezen. Daarbij moet aangegeven worden voor wie de tekst bedoeld is. Deskundigen van de Stichting beoordelen vervolgens de tekst.

www.stichtingmakkelijklezen.nl

www.nederlandtegenterrorisme.nl

RONDETAFLGESPREEK

Helder schrijven moet je kunnen én mogen

René Appel – voorzitter van de Stichting Makkelijk Lezen en initiatiefnemer van het keurmerk Gewone Taal

Arnout Hagens – winnaar 'Beste beleidsnota 2005' van het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport

Ineke van Gent – Tweede Kamerlid voor GroenLinks en auteur van de nota *Heerlijk helder Hollands*

Erik den Hoedt – directeur Communicatie en Informatie van het ministerie van BZK

Koos van der Steenhoven – secretaris-generaal van het ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap

Onder leiding van Gerrit van der Kooy – oud-journalist

Kunnen ambtenaren helder schrijven of kunnen ze dat niet? In ieder geval moeten ze het mógen. Zo luidt de conclusie van een breed samengesteld panel dat de oorzaken én gevolgen van ambtelijk taalgebruik verkent. Een goed stuk begint met een heldere en duidelijke boodschap. En dat is bij de overheid wel eens lastig...

De overheid schrijft teksten die voor een groot deel van de bevolking onbegrijpelijk zijn. De taal waarvan de overheid zich bedient is onbewust of met opzet wollig of verduisterend. Ambtenaren kunnen niet schrijven zonder stel-, stijl- of taalfouten en bedienen zich bovendien van onlogische constructies. En tot overmaat van ramp zijn anderhalf miljoen Nederlanders functioneel analfabeet.

Geen van de deelnemers aan het debat bestreed dit beeld van de taal van de overheid. Sterker nog, ieder had zijn of haar eigen illustratie van de ernstige situatie bij de hand. Er bleek evenwel geen schijn van defaitisme te bestaan achter de tafel, al werden de antwoorden op de vragen: 'hoe toegankelijk schrijft de overheid?' en 'waarom schrijven ambtenaren zoals ze schrijven?' verschillend beantwoord.

Toch zijn antwoorden op die vragen nodig om een cultuuromslag mogelijk te maken.

De zaal, gevuld met ruim honderd communicatiespecialisten en beleidsmakers, lijkt bereid zich op te maken voor een lange mars door de ministeries voor een begrijpelijker taal. Het wachten is op beantwoording van de vragen die in de panel-discussie centraal staan:

- Wat is het probleem van de taal van de overheid?
- Waarom schrijven ambtenaren, zoals ze schrijven?
- Hoe kunnen we het taalgebruik verbeteren?

De mensen in het land

'De mensen in het land' moeten de teksten van de overheid kunnen begrijpen. Dat suggereert dat het één grote ongedifferentieerde groep is. Een misverstand, volgens René Appel, voorzitter van de stichting Makkelijk Lezen en emeritus-hoogleraar Nederlands als tweede taal. De Nederlandse Taalunie heeft de leesvaardigheid van de Nederlandse bevolking onderzocht. Het bleek dat anderhalf miljoen van de Nederlanders grote problemen hebben met het lezen van eenvoudige alledaagse teksten. "Dat is een groot deel van uw doelgroep. Die mensen begrijpen

simpelweg overheidsinformatie niet”, aldus Appel. Brieven aan gebruikers van thuiszorg bijvoorbeeld, leidden tot het misverstand dat de gebruikers meer moesten gaan betalen. Geld beschikbaar voor huursubsidie, blijft ongebruikt omdat de mensen die het nodig hebben de boodschap niet begrijpen.

Om vooral die mensen van begrijpelijke informatie te voorzien heeft de Stichting Makkelijk Lezen een keurmerk Gewone Taal. Ook overheidsinformatie kan langs de meetlat worden gelegd.

Juist de groep die de regelingen van de overheid het meest nodig heeft, loopt overheidsinformatie mis < Ineke van Gent

Ineke Van Gent, Tweede Kamerlid van GroenLinks, pleit in haar nota *Heerlijk, helder Hollands* voor het recht op begrijpelijke taal. In haar ogen is het ook een groot sociaal probleem. “Het gaat om hele grote groepen mensen. Zestig procent van de Nederlanders functioneert op mbo-niveau en zij lopen overheidsinformatie mis. Met alle gevolgen van dien: verkeerd medicijngebruik, subsidies en toeslagen mislopen waar je recht op hebt. Het is extra schrijnend, omdat juist deze groep de regelingen van de overheid het meeste nodig heeft. Bovendien: duidelijk taalgebruik is echt iets anders dan iets kort door de bocht opschrijven. Je hoeft niet op de knieën, maar je moet het wel duidelijk opschrijven. Zodat je de doelgroep echt benadert.”

Maar het is niet alleen de taal van de overheid die te moeilijk is voor veel mensen. Ineke van Gent wijst er op dat de regelingen zelf soms zo ingewikkeld zijn dat er ook geen duidelijke voorlichting over te geven is.

Secretaris-generaal van OCW, Koos van der Steenhoven, stelt dat ook niet alles voor de anderhalf miljoen mensen die niet kunnen lezen, begrijpelijk hoeft te zijn. Een wet voor het universitair onderwijs bijvoorbeeld is van belang voor een andere doelgroep. Maar daarover later meer.

Wat doen we aan de lezer?

Even dreigt nu de discussie vast te lopen in een gesprek over de kwaliteit van het onderwijs en de invloed van sociale factoren op de leesvaardigheid. Van der Steenhoven voelt zich als topambtenaar van OCW uiteraard aangesproken. Hij is van mening dat in het onderwijs meer aandacht aan lezen besteed moet worden. Datzelfde geldt voor ouders die nauwelijks meer voorlezen. Appel ziet de beperkte leesvaardigheid niet als iets nieuws. “Ook vroeger had je genoeg leerlingen die niet konden lezen. Alleen de maatschappij is veranderd. Er worden hogere eisen aan de leesvaardigheid gesteld.”

Arnout Hagens, schrijver van de beste VWS-nota in 2005, vindt het “een typische overheidsreactie” om te denken dat we iets aan de lezer en aan het onderwijs moeten doen, omdat mensen overheidsteksten niet snappen. “We moeten de lezer niet veranderen, we moeten ons aan de lezer aanpassen.”

Het panel komt tot de conclusie dat het verbeteren van het onderwijs geen taak is voor voorlichters of notaschrijvers. Het is wel van belang om je aan te passen aan het niveau van je doelgroep.

Kunnen en mogen

Nu komt de vraag aan de orde waarom de teksten van ambtenaren vaak zo ondoorgrondelijk zijn.

Van der Steenhoven, die in april het project 'OCW schrijft beter' introduceerde, gelooft niet dat ambtenaren niet kunnen schrijven. "Ze doen het alleen niet. Ze hebben geleerd dat het beter is om wollig te schrijven. In wollige formuleringen kunnen mensen die van mening verschillen elkaar toch vinden. Wolligheid is ook handig in teksten in wording. Zo van 'Wij weten het al een beetje, maar nog niet precies.' Ambtelijk schrijven is dus functioneel gedrag. Daar stoppen mensen pas mee als de nadelen groter zijn dan de voordelen."

Van der Steenhoven schetst vervolgens hoe hij de ambtelijke schrijfcultuur gaat aanpakken. OCW moet een organisatie worden waarin het loont om helder te schrijven. Notacoaches sporen de ambtenaren aan om heldere stukken te schrijven en zorgen voor opleidingen waarin ambtenaren ontdekken dat ze eigenlijk heel goed kunnen schrijven. Van der Steenhoven: "Mijn stelling is dus: ambtenaren kunnen uitstekende teksten schrijven, als ze maar mogen."

Ambtenaren kunnen wel schrijven, maar ze doen het niet. Ambtelijk schrijven is functioneel gedrag < Koos van der Steenhoven

De uitspraak van Van der Steenhoven roept gemengde reacties op zowel bij het panel als in de zaal.

Arnout Hagens, prijswinnend beleidsnotaschrijver bij VWS, vraagt zich af: "Wie bepaalt dan wat je mag schrijven en wat is de rol daarbij van de ambtelijke top? Die corrigeren vaak heldere stukken. Zij houden het liefst heel lang ruimte om er nog iets aan te kunnen veranderen, of brengen er moeilijke woorden in."

Een toehoorder beklagt zich daarentegen over zijn collega's. Die zijn niet van helderheid gediend en bovendien al jarenlang gewend om in een bepaalde taal te spreken.

En ook Appel vindt van der Steenhoven te optimistisch "Waarom is veel folderwerk dan zo onbegrijpelijk? Men wil zich indekken, elk detail, elk aspect moet in die folder komen. Ambtenaren moeten zich afvragen: wat moeten mensen nu echt weten? Wat is de kern van de zaak? Hoofdzaken en bijzaken lopen door elkaar. Ze kunnen het niet."

Van Gent trekt het breder: "Natuurlijk zijn er ambtenaren die goed schrijven en goed communiceren. Maar toch: communicatie is een vak. Je moet mensen erin scholen en er continue aandacht aan besteden. En dan misschien niet zozeer aan alleen het schrijven, maar in bredere zin: hoe leg je beleid inhoudelijk goed uit." Hier vindt ze Erik den Hoedt, directeur Communicatie en Informatie van BZK, gedeeltelijk aan haar zijde. "Communicatie is inderdaad een vak, maar het is ook een aspect van het dagelijks werk van ambtenaren. Communicatie is heel lang gezien als de verkoopafdeling. Als het beleid helemaal af was, kon de communicatieafdeling het gaan verkopen. Maar communicatie hoort in het hart van beleid en is een aspect van het werk van iedereen op het ministerie!"

Datzelfde geldt voor helder schrijven. Beter taalgebruik vereist coaching bij het schrijven, zo concludeert het panel. Maar dit is alleen succesvol in een cultuur waarin helderheid in alle lagen van de organisatie gewaardeerd wordt. En dat laatste zal niet van de ene op de andere dag tot stand komen.

Helder denken

Het panel gaat nog verder in zijn analyse van de oorzaken van ambtelijk taalgebruik. Volgens Den Hoedt gaat het er niet alleen om dat we helderder moeten schrijven. Het probleem zit volgens hem veel dieper: “Goed schrijven is een uiting van goed en helder denken. Bij de overheid hebben we het zo georganiseerd dat iets over zoveel schrijven moet dat er uiteindelijk onleesbare stukken komen.”

Ook de zaal laat zich weer horen. “Onduidelijke beleidsvoorstellen zul je nooit helder kunnen beschrijven of uitleggen. Je moet dus duidelijk beleid durven maken en dat is niet zozeer het probleem van de beleidsmedewerker, maar van de leidinggevenden.”

Den Hoedt analyseert verder: “Er wordt te veel geschreven omdat we voortdurend bezig zijn te verantwoorden wat we doen. Niet: dit willen we bereiken en dit gaan we doen. Nee, we willen alle afwegingen kwijt. Ook de komst van de tekstverwerker heeft dat geen goed gedaan. Ik neem niet meer de tijd om van tevoren na te denken.”

Er is nog een ander aspect bij de vraag hoe de overheid schrijft, volgens Den Hoedt: “De overheid weet vaak niet wat ze wil of heeft grote twijfels of ze het waar kan maken. We houden een flinke slag om de arm. Daar ligt de kern van het probleem.”

Goed schrijven is een uiting van helder denken. Maar de overheid weet vaak niet wat ze wil < Erik den Hoedt

Interne en externe taal

Toch moeten we misschien de ernst van het ambtelijk taalgebruik wat relativiseren. Er is een taalverschil tussen interne stukken en stukken die naar buiten gaan. En daar is volgens Den Hoedt niets mis mee. “Een genuanceerde taal kan binnen het departement heel goed werken. ‘Het is niet ondenkbaar’ is dan iets heel anders dan ‘het is denkbaar’. Het is een soort interne code, prima begrijpelijk voor iedereen binnen het ministerie. Maar niet voor de buitenwereld; die vraagt en spreekt duidelijke taal. Een probleem ontstaat als de interne en de externe taal door elkaar gaan lopen.”

Den Hoedts verhaal roept reacties op bij het panel.

Van Gent gelooft niet dat een interne en externe taal te scheiden zijn; “Als je met collega’s in mitsen en maren praat, dan is het heel lastig om dat extern ineens anders te doen. Dus: praat gewoon normaal met elkaar.”

Appel stelt dat het heel gewoon is om in verschillende situaties verschillende talen te gebruiken. “Het is pas een probleem als ambtelijk jargon gaat doorklinken in publiekscommunicatie.”

Van der Steenhoven ziet dat ambtenaren dat wel kunnen scheiden: “Er zijn inderdaad stukken die voor intern bedoeld zijn en stukken die voor extern zijn geschre-

ven. Bijvoorbeeld burgerbrieven – 6000 per jaar. Die gaan niet langs zoveel schijven. Die brieven zijn allemaal zeer begrijpelijk. Dus een ambtenaar kan het wel! Kennelijk gaat een ambtenaar dan anders te werk dan wanneer hij een nota voor intern of voor de Kamer schrijft.”

Het merendeel van de teksten die ambtenaren schrijven is niet bedoeld voor de burger, maar voor de politiek en professionele organisaties. Van der Steenhoven: “Ik houd mijn optimisme vol. Ik zie wel degelijk de problemen. Ik scheer ook niet alle ambtenaren over één kam. Veel ambtenaren kunnen goed schrijven, anderen minder goed. Maar soms krijgen ze ook de opdracht om wollig te schrijven, bijvoorbeeld in antwoord op een Kamervraag, als het standpunt nog niet duidelijk is. En ook dat is een vak.”

Tweede Kamerlid Van Gent voelt zich door deze opmerking uiteraard aangesproken: “We stellen een heldere vraag, maar we krijgen een wollig antwoord. En daar prik je doorheen. Het is ook afhankelijk van de bewindspersoon. Je ziet dat tijdens het vragenuurtje. Er zijn sterke bewindspersonen, maar ook zwakke; die lezen iets van een blaadje op en snappen het zelf niet. Als ze eromheen kletsen, dan gaan we als Kamerleden doorvragen natuurlijk.”

Eis een akkoord van hoge ambtenaren op de inhoud. Alleen dan kun je een helder stuk schrijven < Arnout Hagens

Houd het simpel

Terug naar de individuele ambtenaar. Wat moet je nu eigenlijk doen om helder te schrijven? Hagens mag de discussie afsluiten: “Hoe beter schrijven? De beste tip is wat mij betreft: houd het simpel, dan slaag je met vlag en wimpel! Als je ingewikkeld gaat doen, is de kans op fouten groot. Zorg bovendien eerst voor een akkoord op de inhoud, want je moet weten waarover je schrijft. En iedereen moet het daarmee eens zijn. Blijf niet zitten afwachten, maar eis deze duidelijkheid van hoge ambtenaren. En tot slot: mijn ‘beste VWS-nota’ kreeg een prijs, hoewel de voorgestelde maatregelen niet zijn doorgegaan. Maar dat is het spel.”

We sluiten het debat af met de conclusie dat heldere teksten beginnen met een helder idee van de inhoud en met begrip van de lezer. Want die moet het uiteindelijk begrijpen. Dat dit binnen veel overheidsorganisaties nog niet altijd een vanzelfsprekendheid is, moge duidelijk zijn. Toch is het een voorwaarde om goed te kunnen schrijven.

Deze rondetafeldiscussie vond plaats op 5 april 2006, als afsluiting van de Platformmiddag over ‘de taal van de overheid’. Bauco van der Wal, speechschrijver en tekstadviseur bij het ministerie van Binnenlandse Zaken, schreef het verslag.

Ambtenaren kunnen prima schrijven!

Ooit was hij een van de eerste officiële tekstadviseurs op een departement: Frank Willemsen. Nu, een paar jaar later, werkt hij aan de rentree van deze functie binnen het ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschappen (OCW). Zijn missie: goede teksten moeten een verantwoordelijkheid worden van het hele departement.

Waarom: ergernis over slechte teksten

“OCW wil het beste departement worden. Dat is de inzet van onze secretaris-generaal. Daar horen dus ook goede teksten bij. We claimen dat we transparant zijn en dat we weten wat er speelt. Dat mag dan ook wel uit onze teksten blijken, vind ik.

Er is duidelijk vraag naar deskundig schrijf- en tekstadvies in het ministerie. Veel collega's willen feedback op hun teksten krijgen, en tips om het beter te doen. Daarnaast leidt de kwaliteit van sommige teksten soms tot ergernis in de top van het ministerie. Een slecht geschreven brief kan de halve organisatie doorgaan zonder dat iemand zegt: 'Jongens, dit is gewoon bagger!' Uiteindelijk krijgt de minister die brief onder ogen en vraagt zich af: hoe kan dit?

Mijn indruk is dat onze teksten vooral tekortschieten op het gebied van opbouw en stijl. Te weinig informatieve tussenkopjes, onlogisch opgebouwde alinea's, slechte opsommingen. En veel ambtenarenwoorden natuurlijk, zoals 'inzake', 'doen toekomen', 'ten aanzien van' of 'optimaliseren'. Als een tekst dan ook nog eens te lang is, en slecht opgemaakt, dan wordt het voor de lezer echt corvee om hem te lezen. Bovendien dragen dat soort teksten onbedoeld bij aan een bedenkelijk imago van de overheid.

Ook in de teksten die we binnen OCW voor elkaar schrijven, valt het nodige te verbeteren. Op ons intranet kwam ik in een verslag deze alinea tegen: *'Oppassen dat we de solution niet pushen dus, anders loop je in de valkuil op een typisch Haagse manier te gaan onthaagse'. Governance an sich moet niet centraal staan; de uitingen ervan, in de zin van het op een andere manier, met andere bestuurlijke verhoudingen aanpakken van problemen, wel.'* Dit fraaie proza heb ik héél groot uitgeprint en naast m'n bureau gehangen. Haal ik veel motivatie uit!

Het gekke is dat we de ware omvang van het schrijfprobleem eigenlijk niet echt kennen. Er zijn geen harde feiten waaruit blijkt dat het heel slecht gesteld is met de schrijfvaardigheid van OCW'ers. Het tegendeel is trouwens ook niet bewezen. We zouden dan ook graag een soort nulmeting organiseren. Dan kunnen we na een tijdje bekijken wat het effect is geweest, hoe het schrijfgedrag verbeterd is. Ik zou het prachtig vinden als het mijn project lukt om daar wat meer duidelijkheid over te krijgen.”

Wie: juist niet de directie Voorlichting!

“In het project komen drie tekstadviseurs te werken. Mensen die goed schrijven, maar die ook goed en aantrekkelijk aan anderen willen vertellen hoe ze hun teksten kunnen verbeteren.

'NOTACOACHES' BIJ OCW

Het ministerie van OCW heeft sinds 18 april een project om de kwaliteit van OCW-teksten te verbeteren. Drie jaar lang werken drie tekstadvisoren – de 'notacoaches' – aan de volgende taken:

- > agenderen: aanjagen en stimuleren van aandacht voor de kwaliteit van teksten;
- > kenniscentrum: geven van advies over taal en het vastleggen van taalkennis (bijvoor-

beeld in een elektronisch naslagwerk);

- > training: verzorgen en meedenken over taaltraining voor onderdelen van OCW;
- > penvoering: meeschrijven aan en redigeren van beeldbepalende nota's.

Na afloop van het project wordt bekeken of en hoe het project kan worden opgenomen in de organisatie.

Organisatorisch vallen we onder de directie P&O, en niet onder Voorlichting. Dat lijkt misschien vreemd, maar ik heb er een goede reden voor. Van de meeste beleidsmedewerkers in het departement wordt verwacht dat ze goed schrijven. Het gaat om een competentie. Wij werken aan de verbetering daarvan. Met trainingen, tekstadvisoren en andere middelen. Dat is geen typische voorlichtingstaak."

Hoe: niet alle mensen, niet alle teksten

"Ik ben ervan overtuigd dat ambtenaren goed kunnen schrijven. Ik zie ambtelijk schrijven als gedrag. Een schrijver verandert dat gedrag pas als de nadelen ervan groter zijn dan de voordelen. Of als de voordelen van ánder gedrag groter zijn dan de voordelen van het af te leren gedrag. Dat maakt het zo moeilijk. De voordelen van toegankelijk schrijven ervaar je niet meteen. Sterker nog: wie zich helder uitspreekt, kan meer tegenwind verwachten dan degene die het omfloerst brengt. Goed schrijven kost bovendien tijd en tijd is altijd schaars. Makkelijk schrijven is namelijk moeilijker en tijdrovender dan moeilijk schrijven. Een nota bevat bovendien vaak de gedeelde standpunten van veel anderen. Dat vráágt om polderen in de formuleringen: minder meningsverschillen, groter draagvlak, en ook nog waardering voor je werk. Tel uit je winst! Dit soort problemen los je niet op met een paar cursussen en tips. Het gaat om een andere kijk op schrijven, die onderdeel moet zijn van onze organisatiecultuur. Wat mij betreft gaat het om de vraag of een tekst communicatief gezien goed is. Een schrijver moet zich altijd afvragen: wie is mijn lezer? Voelt mijn lezer zich aangesproken? Hoe maak ik het hem makkelijk?"

"Ik vind dat 'goed schrijven' de verantwoordelijkheid is van elke collega die nota's, rapporten en brieven maakt. Maar ook van zijn of haar leidinggevend. Want je moet als ambtenaar wel toegankelijk mógen schrijven! Met ons project gaan we op zoek naar ambassadeurs in de organisatie die dit standpunt delen en die dat willen uitdragen.

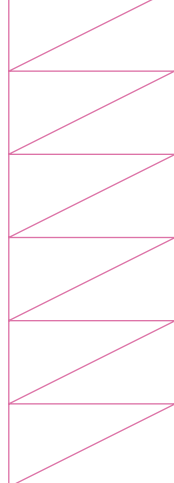
We geven collega's om te beginnen concrete adviezen bij hun teksten, zodat ze die toegankelijker kunnen maken. Als het nodig is, redigeren we zelf mee. Daarbij willen we ons vooral richten op de gezichtsbepalende teksten. De brieven aan de Kamer, brieven aan instellingen, voortgangsrapportages: daar kunnen we nog veel bereiken als het gaat om de beeldvorming.

Verder zoeken we een maatwerkoplossing als collega's beter willen leren schrijven. We kunnen ze bijvoorbeeld zelf coachen, maar we kunnen ook een training regelen, of een workshop geven. Een derde activiteit van het project is aandacht vragen en reclame maken voor toegankelijk schrijven. Met zaken als een intranetpagina, columns of de schrijftip van de week.

Ik merk dat ook op andere departementen de belangstelling voor helder schrijven toeneemt. Met veel dank aan de notadokter van VWS, Gert Riphagen, die daarin een grote rol heeft. Ik zou het mooi vinden als de verschillende projecten en initiatieven op de een of andere manier ervaringen en ideeën uitwisselen, of samenwerken waar dat kan.”

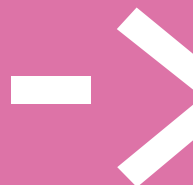
Tip: maak het leuk!

“Het belangrijkste is dat een project als ‘OCW schrijft beter!’ concreet, praktisch, eenvoudig en leuk is. Geen regeltjes van bovenaf opleggen, maar uitgaan van de wensen en mogelijkheden van de medewerkers. De 100 procent perfecte tekst bestaat niet. Daar hoeven we dus ook niet naar te streven. Vaak knapt een tekst door een paar simpele ingrepen al enorm op!”



Goed schrijven – er zijn boekenkasten over vol geschreven. Goed schrijven begint met het kennen van de doelgroep. In PRAKTIJK draait alles om deze ene ultieme tip: stel de lezer centraal. Bij de opbouw van een tekst, de opbouw van zinnen, in de keuze van woorden, en zelfs bij de overweging om tekst door beeld te laten ondersteunen. Een aantal hulpmiddelen voor de dagelijkse schrijfpraktijk, gelardeerd met voorbeelden uit overheidsteksten.

PRAKTIJK



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 wil 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 waarderingkader). 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 wekelijks 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 actie 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 zakelijk 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

Wat is de werkelijke vraag achter een burgerbrief?

Burgerbrieven worden te vaak te laat beantwoord, zo luidde het oordeel van de Nationale ombudsman. Voor het kabinet was dit aanleiding om een interdepartementaal traject te starten, waarin departementen werken aan de tijdige en goede beantwoording van burgerbrieven. Hilly Buyné en Rosalie Schuurman coördineren vanuit het ministerie van Binnenlandse Zaken (BZK) het traject. “Een goede beantwoording vraagt een relationele kijk op burgerbrieven.”

Waarom: burger wacht te vaak te lang

“In 2003 onderzocht de Nationale ombudsman de gang van zaken rond burgerbrieven op alle ministeries. Worden de normen voor briefafhandeling en behandeling van e-mail door de rijksdienst opgevolgd? Zijn conclusie luidde kortweg: de burger wacht nog té vaak, té lang op antwoord! Ook weet een brievensteller onvoldoende wat er met zijn brief of e-mail gebeurt.

Dit heeft geleid tot het interdepartementaal Actieplan om de afhandeling van burgerbrieven te versnellen.

We hebben ons daarmee eerst gericht op tijdigheid van de beantwoording: op de werkprocessen. Nu kijken we ook naar de kwaliteit van de antwoorden. Die aanpak wordt nu uitgewerkt. Brenninkmeijer, de Nationale ombudsman, geeft als richtlijn: verplaats je in de burger. Sluit aan bij zijn belevingswereld. Waarom schrijft een burger? Wat zit erachter? De echte vraag zit vaak verstopt. We zijn nu geneigd om burgercorrespondentie vooral formeel-ambtelijk af te doen. Maar het is juist belangrijk te weten wat de werkelijke reden is dat mensen in de pen klimmen of een e-mail sturen. Een telefoontje daarover met de schrijver kan al heel veel duidelijkheid geven en slepende kwesties voorkomen. Mensen willen in ieder geval gehoord worden. Door brieven te formeel en ambtelijk te behandelen loop je soms kans dat de situatie escaleert. Een antwoord kan juist prikkelen tot weer een reactie.”

“De mensen die in de pen klimmen zijn niet altijd de meest mondige burgers. Het zijn niet de mensen die een DigID aanvragen en gebruik maken van alle faciliteiten. Zo ontvangen departementen ook soms handgeschreven epistels die echte hartekreten aan de minister bevatten. Het is juist dan zo belangrijk dat je de juiste toon treft. Is de echte vraag beantwoord? Waarom stuur je bijvoorbeeld geen leuke kaart terug, als je een compliment krijgt? En wat doe je met die jongen die schrijft dat hij ook politieagent wil worden? Deze aanpak is nieuw en vraagt een cultuuromslag. Het vraagt een relationele kijk op brieven, in plaats van een formeel-ambtelijke benadering.”

Wie: koplopers stimuleren achterlopers

“Het kan niet anders dan dat je dit interdepartementaal aanpakt. Dat is ook de verwachting van de burger; die verwacht een uniforme aanpak. Naar buiten toe ben je immers één overheid.

INTERDEPARTEMENTAAL PROJECT BURGERCORRESPONDENTIE

In 2003 onderzocht de Nationale ombudsman bij alle ministeries hoe de normen voor briefafhandeling en behandeling van e-mail door de rijksdienst worden opgevolgd. Dit resulteerde in het rapport *Burgerbrieven onderzoek*.

Onder de 'paraplu' van het programma Andere Overheid is een actieplan ontwikkeld om de afhandeling van burgercorrespondentie te versnellen. Dit interdepartementale project 'omgaan met brieven en elektronische berichten' (kort gezegd: burgerbrieven) loopt tot 2008. Er wordt gewerkt aan bewustwording, slimme inzet van ICT en een heroriëntatie van de werkprocessen. Dit alles met het doel om de burger sneller van dienst te kunnen zijn.

De ministeries formuleren acties voor het eigen departement, maar gaan ook gezamenlijk

aan de slag. De coördinatoren groep burgerbrieven met daarin deelnemers vanuit alle departementen komt maandelijks bijeen.

In 2006 worden onder andere de volgende acties gezamenlijk opgepakt:

- > een eenduidige procesbeschrijving burgerbrieven;
- > een gezamenlijke site op intranet;
- > op het gebied van bezwaarschriften brengt een werkgroep *best practises* in kaart.

De interdepartementale coördinatie van het actieplan wordt uitgevoerd door BZK/POIR (Hilly Buyne en Rosalie Schuurman).

<http://intra.ryx.nl/SubSites/burgerbrieven/>

Het programma Andere Overheid heeft het ministerie van BZK gevraagd om het interdepartementale traject te trekken. Ieder departement heeft zijn eigen acties geformuleerd, maar daarnaast organiseren we een aantal interdepartementale activiteiten. Aan het begin van het traject hebben we een brief gestuurd aan alle SG's met de vraag of zij voor het gezamenlijke traject departementale vertegenwoordigers wilden aan wijzen. Uitgangspunt was: de ministeries moeten niet alles zelf gaan bedenken, maar samen optrekken. Er is een interdepartementale werkgroep samengesteld met als belangrijkste doel: kennisuitwisseling en gezamenlijk oppakken van acties. De coördinatoren burgerbrieven van alle departementen zitten daarin.

Een interdepartementale aanpak werkt goed op het niveau van de werkvloer. Je hebt koplopers en achterlopers. Je moet elkaar dus stimuleren en kennis uitwisselen, dan kom je in het midden uit. Bovendien brengt een interdepartementale aanpak het bestuurlijk niveau in beweging. Het staat nu op de agenda's van alle pSG's; men wil niet achterblijven. De pSG van OCW, Simone Roos, is voor 2006 ambassadeur voor dit traject."

Hoe: interdepartementaal uitwisselen

"Overal is beweging. De aanpak verschilt per departement. Zo heeft het ministerie van BZK een factsheet gemaakt met de criteria voor de beantwoording van burgerbrieven. Als praktische tool om in je la te houden. Bij OCW zijn alle mensen die betrokken zijn bij de behandeling van bezwaarschriften om de tafel gaan zitten, om samen de hele keten door te akkeren en de schakels even sterk te maken.

Onze aanpak interdepartementaal is vooral: goede voorbeelden laten zien en de overkoepelende thema's in kaart brengen. Voorbeelden zijn: het toepassen van de behoorlijkheidsnormen van de ombudsman op burgerbrieven, maar ook het inzetten van *mediation* bij de behandeling van bezwaarschriften. Rond deze thema's beleggen we dan interdepartementale bijeenkomsten om

gezamenlijk acties op te starten. Ook hebben we een intranetsite met brokken informatie, die departementen in hun eigen organisatie beschikbaar kunnen stellen.”

Tip: zoek doorzettingsvermogen en enthousiasme

“De ombudsman heeft in 2005 de voortgang positief beoordeeld. Maar het blijft een taaie klus. Het veranderen van werkprocessen vraagt tijd. En andere zaken krijgen vaak voorrang boven burgerbrieven. Het vraagt een organisatie- én cultuurverandering.

Het bestuurlijke niveau moet betrokken zijn. Zij ondertekenen veelal de reacties op burgerbrieven. Minister Pechtold belt soms zelf de briefschrijvers op. En minister De Geus praat wekelijks met zijn ambtenaren over de belangrijkste binnengekomen burgerbrieven. Dat stimuleert en onderstreept het belang.

Verder is het heel belangrijk dat je de juiste personen deze kar laat trekken in de departementen. Zij moeten immers een organisatie- én cultuurverandering aanjagen. Dat vraagt doorzettingsvermogen en enthousiasme. Als dat ontbreekt, dan red je het niet.”

LET OP JE WOORDEN!

Van buiten naar
binnen formuleren

DOOR HANNE BIKKER EN GUIDO RIJNJA

Hoe vaak gebeurt het niet dat interne termen en namen ongemerkt doorsijpelen in externe communicatie? Met als gevolg: onbegrip en – in het ergste geval – regelingen die niet aanslaan. Een praktische handreiking om vanaf het allereerste begin de juiste woorden te kiezen.

De beleidsambtenaar pakt een schone ordner en zet de stift op de rug. Zucht: 'Afweging in breder kader' is wel een lang begrip. Met vaste hand verschijnen drie letters op het etiket: 'ABK'. En vooruit, denkt ze, en kalkt er in een kleiner corps onder 'Startfase'. Zo, de kop is eraf, het werk kan beginnen: een bezuiniging van 52 miljoen euro op de bedrijfsvoering. Maar wat staat daar eigenlijk? Achter de beleidsnaam gaat natuurlijk een veelheid aan beleidswoorden schuil. Maar laten we ons hier beperken tot de cruciale beginfasen van probleemkenning en formulering van oplossingen. De naam zorgt voor een eerste indruk. En daarvoor heb je maar één kans. Hoe kun je vroegtijdige interne aandacht voor externe betekenisgeving laten wortelen?

Werknaam als merknaam

De aanleiding voor deze bijdrage is een terugkerende ervaring: te vaak en juist bij de overheid wordt te laat nagedacht over de betekenis van de vlag boven de lading. Waar aanstaande ouders vanaf de ontdekking van de zwangerschap maandenlang stoeien met het vaandel boven hun vrucht, start de beleidsnaamgeving vaak met een luchtige penne-streek. Zo wordt een *werknaam* een onwrikbare *merknaam*, waar je maar lastig van af komt. "Misschien is alle ellende wel begonnen met die naam", verzuchtte oud-minister Annemarie Jorritsma in een documentaire over de Betuweroute. De naam van de spoorlijn was volgens oud NS-gebruik genoemd naar een deel waardoor ze werd aangelegd. Onbedoeld vestigde de overheid de aandacht op een gebied dat vooral associaties oproept met bloesem van fruitbomen. Dat moet dus kapot, hoefde de milieubeweging alleen maar te zeggen en het verzet had geen affiche meer nodig. Tel uit je verlies.

Aan voorbeelden geen gebrek. Iedereen heeft wel een voorbeeld van een beladen beleidsbegrip. De naam van een dossier is daarbij een bruikbaar onderwerp van bespreking. In de praktijk gaat het immers ook om de taal die in een nota, Kamerbrief of publieksuiting volgt. Maar de naam maakt de eerste indruk, en

daarvoor heb je maar één kans. Drie redenen schragen de relevantie van vroegtijdige aandacht voor beleidsnamen (en dus beleidstaal) bij de overheid:

Het vertrekpunt van beleidscommunicatie is negatief

De overheid handelt in problemen die de samenleving niet alleen kan oplossen. Schoolverzuim, onrendabel vervoer, ruimtenood en woningschaarste: wat de overheid op haar bord neemt is om te beginnen vaak een *abstract probleem*. Pas bij bewerking komen *concrete oplossingen* in zicht.

De deuren staan meteen open

Wanneer iets op het bord belandt, staat het zo in de krant. De wettelijke plicht tot openbaarmaking en het recht van de burger op die informatie maken dat van meet af aan iedereen kan meekijken, meedenken of meewerken. *'Halfabrikaten* gaan meteen in de etalage. *Dát* verwondert me van de overheid het meest', zei oud Philips-topman Jan Timmer eens.

Processen zijn vaag

Wie het openbaar bestuur een goed imago wil bezorgen, kan zelden leunen op krachtige resultaten en scherpe doelen. De overheid maakt geen banen, maar *bevordert* het scheppen ervan. Op ultieme 'voorrechten' als het geweldsmonopolie na is een overheid vooral in de weer om mensen in staat te stellen zelf hun welvaart, welzijn en welbevinden te bereiken. Wie in producten handelt, spreekt kloeke taal, proceshandelaren wikken en wegen hardop.

Er zijn meer redenen. Zoals: een bureaucratie draagt altijd een communicatieve tijdbom met zich mee. Naar binnen gekeerde drang om de werkelijkheid betekenis te geven voedt bestuurlijk jargon. Maar dat maak je ook in andere grote instituten mee; bureaucraten vind je ook bij grotere bedrijven. Komt het daardoor dat bij departementen het woord 'burgers' zo anders klinkt dan bij gemeenten: waar mensen namen hebben als 'Hagenaars', of nog specifiek: naar de wijk waar ze wonen? Schaal verschraalt taal.

Taal in de beleidscyclus

Zelden is beleidsvorming een fluïde cyclische beweging, maar de beleidslevenscyclus van Pieter Winsemius biedt praktisch houvast. Hij onderscheidt de fasen van:

- probleem(h)erkenning;
- formulering van oplossingen;
- besluitvorming;
- uitvoering, en;
- beheer en handhaving.

De eerste fasen van de beleidslevenscyclus spelen zich vooral af binnen de muren van de overheidsorganisaties zelf. Maar naarmate een beleidsonderwerp zich ontwikkelt, krijgt communicatie met de buitenwereld een grotere rol. Een beleidsonderwerp beweegt zich als het ware in een aantal stappen van het interne domein naar het externe. Met als gevolg dat de interne woord- en naamkeus doorsijpelt in de externe communicatie, als je niet uitkijkt.

Onze boodschap laat zich in het licht van voorgaande alinea's niet moeilijk raden: start het nadenken over externe communicatie niet in de fase van beleidsuitvoering; maar veranker het in de voorliggende fasen van probleem(h)erkenning en beleidsformulering. Investeer tijd in de fase van oplossingen en formuleer in termen van concrete en tastbare resultaten. Daarvoor is het nodig om in de eerste fasen al vragen te stellen die (anders) onbetwist later aan de orde komen:

- Hoe spreken relevante publieksgroepen over het probleem?
- Hoe spreken ze over oplossing(s)richting(en)?
- Welke woorden gebruiken ze, waar we op aan kunnen sluiten?

INTERNE TAAL VERSUS EXTERNE TAAL

Confronteer vanaf het begin van de beleidslevencyclus de interne taal met de verwachtingen en taalgebruik van externe betrokkenen:

abstracte vraagstukken	-	concrete uitkomsten
impliciete worstelingen	-	expliciete oplossingen
zoektochten	-	resultaten
waarden (afwegingen)	-	uitkomsten
binnenshuis discours	-	buitenshuis geluid
staattaal	-	straattaal

De laatste zes woorden zijn mogelijk de sleutelwoorden in dit verhaal: aanhaken op belevingen en woorden en beelden die mensen al gebruiken is makkelijker dan het introduceren van nieuwe woorden. Zo omarmde het publiek rap het begrip 'zalmsnip' voor de kabinetsmaatregel om huishoudens 100 gulden te geven uit de hogere opbrengst van aardgasverkoop. Toen enkele maanden geleden geprobeerd werd het begrip 'verlofknipt' te lanceren voor de levensloopregeling mislukte de interventie. Het begrip 'knipt' riep te veel verschillende associaties op: het sloot niet aan.

Pagina 40 < *Interne taal sijpelt onvermijdelijk door in externe communicatie, vreest het debatpanel*

In de praktijk

Hoe ga je hiermee om in de praktijk? Essentieel is het om in de fase van probleem(h)erkenning en uiterlijk in die van beleidsformulering enkele vragen te beantwoorden. De opbrengst hiervan moet worden gedeeld met sleutelfiguren, om te beginnen in eigen kring. Het zijn vragen als:

- Wat weten we over de externe associatie bij ons intern zo logisch klinkende begrip? Zo brengt het begrip 'oproepingskaart' uitstekend onder woorden welke intentie de afzender heeft met dit meest onderschatte communicatiemiddel dat bestuursorganen minimaal één keer per vier jaar tot hun beschikking hebben. Maar – onbedoeld – brengt het begrip niet onder woorden welke functie de kaart heeft voor de ontvanger: stemmen.
- Waarom draagt deze 'stemkaart' nog steeds de interne naam? Hilarisch was de

- reactie toen één onzer in een gezelschap tijdens een kennismakingsronde de enthousiaste pas benoemde 'projectleider huiselijk geweld' confronteerde met de vraag: 'Dat lijkt me een lastige doelstelling!'. Voorkomen van het geweld was het doel en eigenlijk vooral het bewapenen (...) van kwetsbare doelgroepen.
- Waarom blijkt het doel of beoogd product van een project niet uit de projectnaam? Op een bureau in een ministerie zagen we eens de 'toolkit huiselijk geweld' staan. Geen zwepen of messen bevat de voorlichtingsmap, maar instructies om dreigende ontsporingen in het oog te krijgen.

Met de ontwikkeling van het beleidsdossier, ontwikkelt zich ook het taalgebruik. Naarmate oplossingen en uitvoering in zicht komen, wordt het ook makkelijker om concreet en in termen van resultaten te formuleren. We hebben de hulpvragen per fase in het beleidsproces gerangschikt tot een soort checklist. Met daarbij een aantal mogelijke werkvormen om de antwoorden op de vragen te achterhalen.

De ervaring leert dat hiermee niet altijd en van meet af aan de juiste namen, woorden en zinnen op tafel liggen. Maar niet zelden komt het voor dat de woorden gewoon voor het oprapen liggen en mensen al spreken in termen van oplossingen zonder dat de oplossing er is. Focusgroepen zijn een steeds meer beproefd middel om achter bruikbare connotaties te komen. Burgers zijn onbewust bekwame overheidsdienaren, en daarvoor verdienen ze niet slechts eens in de vier jaar 'waardering'. Vernoem een veranderingsproject niet naar Apollo als jij denkt dat de associatie is: 'we gaan iets bijzonders bereiken', terwijl op de werkvloer vooral wordt gedacht aan verre reizen van kleine groepjes experts en 'naar de maan gaan'...

De Afweging in Breder Kader uit de eerste alinea betrof een bezuiniging met het doel sneller beslissingen te kunnen nemen in de organisatie. Zoek dan dus de woorden op die mensen rond snelheid en beslissingen in de organisatie gebruiken. Bijvoorbeeld. Alleen zo kwam ook de Belastingdienst op het idee dat je aanstaande belastingbetalers niet moet lastigvallen met betekenis van belastingen (waarden), maar met de belofte dat je hen helpt zo snel mogelijk van dat rotklusje af te komen (uitkomst). Dezelfde Belastingdienst die zonder succes in spotjes het begrip 'belastinggezien' probeerde te introduceren. Dat was de trouwe en kritische onderdaan een brug te ver. *Taalgezien* verkeren we in een kwetsbare biotoop, terwijl taal in haar eenvoud juist ook kan verrijken: 'de krachtige stad' (voor het grote-stedenbeleid), 'rijbewijs – halen, hebben, houden', 'kiezen voor landbouw'.

CHECKLIST WOORDGEBRUIK PER BELEIDSFASE		
Fase	Probleem (h)erkenning	Formulering oplossingen
Kenmerk taalgebruik	Impliciet Abstract Interne focus	Expliciet Concreet Focus kantelt naar buiten
Hulpvragen	Wie zijn (eind)gebruikers? Welke woorden gebruiken ze? Wat is het discours? In welke mate is sprake van weerstand of commitment? Welke uitkomst hebben we voor ogen?	Idem + Welke argumenten komen over? Waar hikt men tegen aan en hoe noemt men dit? Wat is de functie van dit beleid, wat zijn de voordelen voor (eind-)gebruikers?
Werkvorm	Focusgroep Interviews Media-analyse	Idem + Werkgroepen en consultaties Intermediairs

Hardnekkig

Wie zich verwondert over de hardnekkigheid waarmee abstracte, impliciete, waardengeoriënteerde en jargonzwangere namen tot stand blijven komen, vindt in de sociale psychologie diverse verklaringen. Eén daarvan is het inzicht dat mensen op een verschillende manier betrokken kunnen zijn bij een onderwerp, namelijk op basis van 'waarden', 'impressies' of 'uitkomst'. Het publiek (als eindgebruiker) heeft vaak weinig oog voor onderliggende waarden, wat meer voor impressies (deugt de zender?) en vooral voor uitkomsten (wat schuift het?). Wie voor een beleidsafwijking staat, richt zich op waarden – zoals rechtszekerheid en zorgvuldigheid – en pas in latere instantie op uitkomsten. Wie zich van deze uiteenlopende oriëntaties bewust is en vooruit kan denken, ziet bij beleidsvorming de openingen: argumenteer niet over jouw waarden als mensen open staan voor uitkomsten...

Beleidsmakers en hun (communicatie)adviseurs moeten hun woorden gebruiken om in daden te denken.

Drs. J. (Hanne) Bikker is als beleidsadviseur werkzaam bij het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties en G. W. (Guido) Rijnja is adviseur kennisdiensten bij de Academie voor Overheidscommunicatie van de Rijksvoorlichtingsdienst.

Literatuur

- *Namen maken merken*, Suzanne Latour, Addison Weekly Longman, 1998.
- *De transactionele overheid*, Gerard Bartels, Wil Nelissen en Hans Ruelle, Kluwer, 1998.
- *Naamgeving als publieke troef*, Guido Rijnja, Cahier 33 Hogeschool van Utrecht, 2003.
- *Beste brave burger: de ambtelijke taal ontleed*, Tini Viser, Wolters Noordhoff, 2001.
- *Politiek woordenboek: de taal van ambtenaren en politici in het Nederlands vertaald*, Marco Bunge, Contact, 1985.

Het schrijfproces is verweven met de cultuur

Op welke manier kun je binnen een ministerie aandacht vragen én houden voor helder taalgebruik? Het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK) koos voor een brede aanpak, waarbij zoveel mogelijk aspecten werden meegenomen: de cultuur, de complexiteit van de beleidsvelden, de spoed die vaak achter stukken zit en de parafencultuur. Het thema werd van top tot medewerker geagendeerd. Want betrokkenheid van de top is voorwaarde, zegt Hester Diderik, communicatieadviseur bij de directie Communicatie en Informatie (C&I) en trekker van het traject 'helder schrijven'.

Waarom: formele en risicomijdende schrijfstijl

“Het traject startte bij BZK met een onderzoek van de Nationale ombudsman naar de afhandeling van burgerbrieven. Daaruit bleek dat BZK nog veel kon verbeteren, zowel op het vlak van de termijnen waarop de brieven werden beantwoord als op de inhoud van de antwoorden. De projectleider burgerbrieven klopte aan bij C&I en vroeg of we over de verbetering van de inhoud mee wilden denken. Ook kreeg ik een verzoek voor een workshop helder schrijven. Ik ben begonnen met het organiseren van één proefworkshop en heb vervolgens een pilottraject met workshops en een tekstadvieshelpdesk opgezet met hulp van een extern bureau. Ondertussen ben ik gaan onderzoeken wat de medewerkers belemmert in het gebruiken van duidelijke taal. Uit de evaluatie bleek dat BZK formeler en ambtelijker schrijft dan de andere departementen. Voordat we verder de middelen gingen invullen, hebben we een aantal cultuuraspecten onder de loep genomen. Bij BZK spreken mensen elkaar niet rechtstreeks aan; er wordt om de hete brij heen gedraaid. BZK'ers zijn erg loyaal aan de top en voorzichtig; ze leggen zich niet graag vast, ook niet in een tekst. Dit risicomijdende gedrag zie je terug in de stukken. Daarbij komt de parafencultuur; een in eerste instantie helder geschreven tekst gaat de parafenlijn in en eindigt wollig. Overigens geven medewerkers aan dat helder schrijven binnen de eigen afdeling wel mogelijk is!”

“Uit de evaluatie van het pilottraject bleek dat er structureel behoefte is aan zowel de workshops als de helpdesk. Maar ook werd duidelijk dat het inzetten van de praktische instrumenten pas zin heeft, als alle geledingen in het ministerie achter het belang van helder taalgebruik staan. Om bewustwording van het management te stimuleren, is de meetlat 'helder schrijven' toegevoegd aan het scala van activiteiten. Directies kunnen op vrijwillige basis een aantal teksten laten beoordelen op ontvangergerichtheid.

Het schrijven van een goede tekst is in eerste instantie een kwestie van logische opbouw en structuur. Doelgroepgericht schrijven, verder denken – daarop ligt in de workshops en meetlat de nadruk. Bijvoorbeeld: waarop moet de minister anticiperen in een treffen met de Kamer? Wat betekent dit voor de opbouw van een Kamerbrief?

Bij de beoordeling van teksten staan de 4 S-en centraal: selectie en structuur komen op de eerste plaats, stijl en spelling zijn pas daarna van belang. Uit de beoordeling van teksten komt naar vo-

'HELDER SCHRIJVEN' BIJ BZK

De directie Communicatie en Informatie coördineert de volgende activiteiten:

- > Een meetlat: elke directie kan op vrijwillige basis vijf teksten laten beoordelen op helder taalgebruik. De analyse wordt voorlegd aan de opstellers en het MT, met aanbevelingen. Sinds september 2005 zijn negen van de 21 directies langs de meetlat gelegd. Het traject loopt tot eind 2006.
- > Een workshop 'Binnenlandse taal': alle BZK'ers kunnen deelnemen aan een drie uur durende lunchworkshop, waarin ze leren hun teksten beter af te stemmen op de

ontvanger en praktische schrijftips krijgen. De kosten (€ 175,- per deelnemer) worden doorbelast.

- > Maatwerktraining: directies kunnen desgewenst een (uitgebreide) training op maat laten maken.
- > Teksthulpdesk: BZK'ers kunnen hun teksten of specifieke taalvragen telefonisch of per mail voorleggen aan een teksthulpdesk en krijgen binnen 24 uur tips.

Alle hierboven genoemde zaken worden uitbesteed aan externe partijen.

ren, dat met name de structuur niet goed is en te weinig doelgroepgericht. Ook kunnen teksten bondiger. Nu zijn het vaak lange, redelijk vlot geschreven teksten, waarvan de lezer aan het eind toch niet weet wat erin stond..."

Wie: aansluiten bij het cultuurveranderingstraject

"Het schrijfproces is verweven met de cultuur. Daarom hebben we in de aanpak van het taalgebruik binnen BZK een koppeling gelegd met ons cultuurveranderingstraject Leo dat omgevingsgericht werken als een van de pijlers hanteert. De koppeling met het cultuurtraject vind ik een voorwaarde. Je laat zien dat de aandacht voor schrijven niet een losse actie is, maar past binnen de manier waarop je je werk doet. Bovendien communiceren we over dit traject niet via allerlei nieuwe middelen, maar via bestaande kanalen.

Ik denk wel dat het echt een taak voor onze directie is om dit te faciliteren. Het past bij een van onze missies: het communicatiever maken van de organisatie. Daarbij hoort dat je anderen begeleidt en jezelf – misschien ook wel op dit gebied – overbodig maakt. Zelfwerkzaamheid is het uitgangspunt in het hele traject. Als mensen vastlopen in een tekst, kunnen ze hulp krijgen, maar ze moeten het zelf doen.

C&I coördineert het traject en monitort de behoefte van de organisatie; de uitvoering van meetlat, cursussen en tekstadvis is extern belegd. De kosten worden doorbelast."

Hoe: niets opleggen, voorbeelden laten spreken

"Ieder departement heeft zijn eigen cultuur. En iedere cultuur vraagt om een eigen aanpak. BZK'ers houden over het algemeen niet van dwang. Al onze activiteiten zijn dan ook op vrijwillige basis. Maar afdelingen willen ook weer niet achterblijven. Goed voorbeeld doet goed volgen. Daar doen we ons voordeel mee in de communicatie over het traject: we merken het bijvoorbeeld aan de toename van aanvragen voor de meetlat. Bij de meetlat werken we ook met cijfers. Ook de loyaliteit aan de top benutten we. We gebruiken de minister als aanjager. Zo hebben we bijvoorbeeld posters opgehangen waarop minister Pechtold de mensen uitdaagt om iets aan hun

schrijfstijl te doen. We publiceerden een interview met hem en SG Holtslag over het onderwerp in ons interne blad. Dat leidde tot een flinke toename in deelnemers aan de workshop. Overigens kloppen steeds meer andere departementen bij ons aan om meer over onze aanpak te horen. Zo zie je hoe een tegenvallende beoordeling van de ombudsman uiteindelijk een positief vervolg kan krijgen!”

Tip: zet de top in als aanjager

“De top van het ministerie is onmisbaar bij een traject rond helder schrijven. Zorg dat zij het belangrijk vinden. Gelukkig zijn onze minister en SG voorstanders van korte, duidelijke stukken. Ik benut ook mijn contacten met bijvoorbeeld de woordvoerders; zij staan dicht bij de bewindspersonen. Agenderen, werken aan het probleembesef, daar gaat het om!”

WOORDEN SCHIETEN TEKORT

Hoe beelden taal kunnen ondersteunen

DOOR PAUL MIJKSENAAR EN ATJA APITULEY

De taal van de overheid is vooral tekstueel. Maar soms schieten woorden tekort. Beeld kent vele mogelijkheden, en deze blijven vaak onbenut in overheidsteksten. Een prikkelende uitnodiging aan ambtenaren om over de grenzen van de taal te kijken naar de mogelijkheden van beeld en vormgeving.

Kijk eens om u heen en zet mijn bril eens op: beeld is overal. De pictogrammen in de trein 's ochtends vertellen u of u in een stiltecoupe rustig uw krant kunt lezen. De krantenfoto op de voorpagina trekt uw aandacht; even het artikel lezen. U bladdert door; een grafiek maakt in een oogopslag de ontwikkeling van de wijnexport in Frankrijk duidelijk. De trein heeft vertraging: u belt even mobiel (u loopt daarvoor natuurlijk uit de stiltecoupé). De antenne op uw display heeft geen streepjes: geen bereik... U stapt uit en volgt de bewegwijzering naar de uitgang van het station.

Eindelijk zit u achter uw bureau en verzamelt uw dossiers en kijkt nog eens op het prikbord. Ah: een oude fokke en sukke-cartoon! Dan slaat u de dossiers open en kijkt: taal, woorden, letters...

De overheid is een talige wereld. Daar is niets mis mee, althans... Ambtenaren en politici klagen over de grote hoeveelheden leeswerk: het moet korter, beknopter. En als het gaat om publieksinformatie krijgt de overheid te maken met mensen die niet gewend zijn om veel te lezen of de taal onvoldoende machtig zijn. Of die zich niet laten verleiden tot het lezen van informatie, maar deze op een andere manier aangeboden willen krijgen. Het gebruik van beeld, vormgeving, wordt dan noodzakelijk.

Immers, vormgeving heeft de unieke mogelijkheid om informatie:

- te benadrukken of te verzwakken;
- te vergelijken of er rangorde in aan te brengen;
- te groeperen of te sorteren;
- te selecteren of weg te laten;
- herkenbaar te maken of te laten verrassen;
- op een onderhoudende wijze te presenteren.

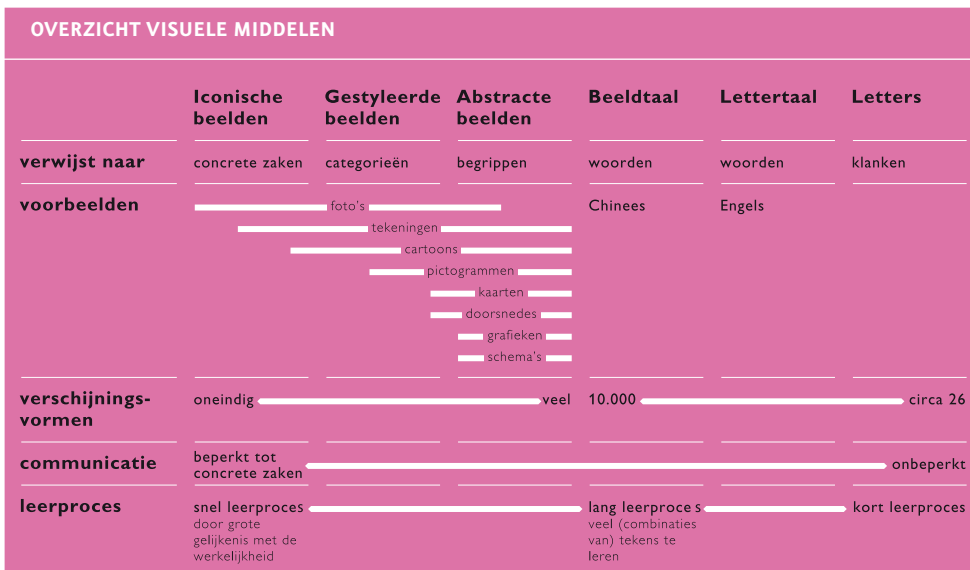
In dit artikel willen we laten zien welke mogelijkheden beeld en vormgeving bieden, hoe beeld op een functionele manier kan worden ingezet. En we nemen u stap voor stap mee langs een aantal afwegingen voor goed beeldgebruik. Ja, óók in no-

ta's en rapporten! Met als winst: overzicht, tijdbesparing, overtuigingskracht en... aantrekkelijkheid.

Beeld op maat

Wat bedoelen we nu met 'beeld' en 'vormgeving'? We overzien in dit artikel het brede scala aan verschijningsvormen, van foto tot grafiek, van infographic tot icoon. Belangrijk is, dat niet alle visuele middelen zich even goed lenen voor eenzelfde doel.

Zoals grafische voorstellingen geschikt zijn voor het weergeven van veranderingen, trends en verhoudingen, zo brengt cartografie delen van onze wereld en kosmos in beeld, verwijzen pictogrammen compact en snel herkenbaar naar begrippen of functies, brengen illustraties zoals tekeningen of foto's, producten of delen daarvan tot leven en geeft tenslotte tekst informatie waar het aflezen van exacte gegevens van belang is. De keuze van deze beeldmiddelen is afhankelijk van de mate van abstractie van de informatie. Sterk visuele middelen zoals ruimtelijke modellen of fotografie staan aan het ene uiterste van het spectrum (zie het schema). Zij hebben een nauwe relatie met de visuele werkelijkheid en zijn betrekkelijk makkelijk te begrijpen. Aan het andere uiterste staan symbolen, getallen en tekst, die meer abstracte begrippen en ideeën kunnen uitdrukken. Deze hebben nauwelijks of geen relatie met de werkelijkheid.



bron: Liesbeth Zikkenheimer.

Meer mogelijk met tekst

Laten we aan het ene uiterste van het spectrum beginnen: in de talige wereld van woord en tekst. Want ook daar valt met vormgeving een wereld te winnen. Merkwaardig genoeg beginnen veel grafisch ontwerpers – en misschien ook u wel – het vormgeven van tekst met de vraag: welk lettertype kies ik? En voegen er in het ergste geval nog een toe aan de ca 60.000 lettertypes die al bestaan.

Uit resultaten van ergonomisch onderzoek (ergonomie overlapt soms het vakgebied van de vormgever) laat zich een rangorde vaststellen van fasen die bij het lezen worden doorlopen. Helemaal onderaan die rangorde staan zaken als lettertype, regelafstand en kolomindeling. Veel belangrijker is de volgorde waarin inhoud wordt aangeboden. De lees- of kijkrichting blijkt het belangrijkste bij het lezen van krant of rapport, formulier of gebruiksaanwijzing.

Het schrijven van een inzichtelijke tekst begint dan ook met het vaststellen van de kern van de zaak, met het onderscheiden van hoofd- en bijzaken. Wat is het belangrijkste dat mijn lezer moet weten? Deze hiërarchie bepaalt de tekstopbouw, de volgorde – en daarmee de plaats op de pagina (lay-out). Het kader laat zien hoe de opbouw van de tekst de inhoud kan ondersteunen – gewoon door de hele tekst in te delen naar categorieën, en consequent hoofd- en bijzaken op een logische manier op de pagina te plaatsen.

VORMGEVING VAN TEKST ONDERSTEUNT DE INHOUD

Now the sons of Jacob were twelve. The sons of Leah; Rueben, Jacob's firstborn, and Simeon, and Levi, and Judah, and Issachar, and Zebulun: The sons of Rachel; Joseph, and Benjamin: And the sons of Bilhah, Rachel's handmaid; Dan, and Naphtali: And the sons of Zilpah, Leah's handmaid; Gad and Asher. These are the sons of Jacob, which were born to him in Padan-aram.

Now the sons of Jacob were twelve:

The sons of Leah;

Rueben, Jacob's firstborn,
and Simeon, and Levi, and Judah,
and Issachar, and Zebulun:

The sons of Rachel;

Joseph, and Benjamin:

And the sons of Bilhah, Rachel's handmaid;

Dan, and Naphtali:

And the sons of Zilpah, Leah's handmaid;

Gad and Asher.

These are the sons of Jacob, which were born to him in Padan-aram.

Now the sons of Jacob were twelve:

The sons of Leah;

Rueben, Jacob's firstborn,
and Simeon, and Levi, and Judah,
and Issachar, and Zebulun:

The sons of Rachel;

Joseph, and Benjamin:

And the sons of Bilhah, Rachel's handmaid;

Dan, and Naphtali:

And the sons of Zilpah, Leah's handmaid;

Gad and Asher.

These are the sons of Jacob, which were born to him in Padan-aram.

Bron: 'Designing instructional text' van James Hartley.

De hiërarchie in de tekst kan vervolgens benadrukt worden. Door lettergrootte, dik of dun, enzovoorts. Tenslotte – en niet eerder dan dat – kunnen kleur- en tintvlakken, lijnen en kaders de tekstindeling accentueren en benadrukken.

Wat beeld kan

Tot zover hebben we geen beeld gebruikt, en toch al een heleboel duidelijkheid geschapen in de tekstuele inhoud. Er is nog geen tekenprogramma aan te pas gekomen. De vormgever van de tekst – misschien bent u dat zelf wel – heeft tot nog toe alleen van typografische middelen gebruik gemaakt. Maar misschien heeft u van tevoren al bedacht dat u ook beeld kunt inzetten. Op welke manier? Dat hangt van een aantal factoren af, die we hieronder zullen doorlopen.

Allereerst een belangrijke voorwaarde: de inhoud moet wel verbeeldbaar zijn. Zoals hierboven al geschetst: niet alles laat zich vangen in een beeld. Voor concrete zaken is het veel makkelijker dan voor de vaak abstracte beelden en begrippen die figureren in ambtelijke nota's. Er zit een grens aan wat beeld kan. Bovendien bepaalt het doel van het beeld het soort beeld; een diagram is voor andere doeleinden in te zetten dan een cartoon.

Maar: veel kan wél. Alles afhankelijk van het doel dat beeld kan dienen. Je zou de meerwaarde van beeld in drie soorten categorieën kunnen onderscheiden: aspecten die te maken hebben met de inhoud van de tekst, afwegingen die te maken hebben met de speciale behoeften van de doelgroep, en een extra toevoeging aan de tekst die maken dat mensen de tekst ook daadwerkelijk gaan lezen – het beeld als *eyecatcher* dus.

Oftewel, vormgegeven zoals we net geleerd hebben:

De meerwaarde van beeld hangt samen met:

- de inhoud;
- specifieke behoeften van de doelgroep;
- tekortkomingen van tekst (of de kracht van beeld).

De inhoudelijke aspecten

Er zijn momenten dat woorden letterlijk te kort schieten. Bijvoorbeeld als het onderwerp zeer concreet is en vraagt om een minutieuze omschrijving. Biologieboeken bijvoorbeeld staan vol met gedetailleerde tekeningen van flora en fauna. Of als het gaat om een ontwerp; architecten grijpen niet voor niets naar een artist impression. Het ontwerp toe te lichten in woorden vraagt pagina na pagina – als het al zou lukken. En dan nog is de kans groot dat iedere lezer een eigen beeld in het hoofd maakt.

Dat geldt ook voor situaties waarin woorden letterlijk tekort schieten. Omdat het onderwerp overloopt van schoonheid (landschappen, natuurschoon) of omdat de werkelijkheid soms gruwelijker is dan we kunnen omschrijven. Dan zegt een beeld meer dan duizend woorden. In dit soort situaties zullen foto's of gestileerde bewerkingen daarvan de juiste beeldvorm zijn.

Een derde voorbeeld van inhoud die om verbeelding vraagt: trends. Wie kent niet het voorbeeld van moeilijk te interpreteren rijen cijfers, die, eenmaal in een gra-

fiek geplaatst, de stijging van de export van wijn blijken te beschrijven. Grafieken en schema's lenen zich perfect voor het laten zien van trends en ontwikkelingen. Een vierde voorbeeld: instructie. Als tekst is bedoeld om instructies over te dragen, handelingen of procedures te beschrijven, doet u er goed aan deze te vatten in bijvoorbeeld schema's of flowcharts, die de lezer leiden door de afwegingen en handelingen die hij moet verrichten. Overzicht is dan de winst. De digitale aangifteformulieren voor de belasting zijn hiervan een ingewikkeld voorbeeld, instructiekaarten voor onderhoudspersoneel een eenvoudiger voorbeeld.

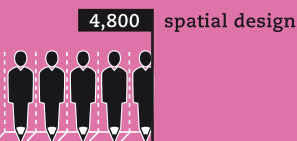
Behoeften van een doelgroep

'Niet meer dan een, hoogstens twee A4'tjes, anders wordt het niet gelezen'. Een gevleugelde uitspraak, waarin waarschijnlijk een grote kern van waarheid schuilt. De combinatie van tijdgebrek en papierovervloed maakt, dat zowel ambtenaren als politici behoefte hebben aan compacte, snel te scannen rapportages en nota's. Het gebruik van beeld kan daarbij helpen: trends zijn te vangen in grafieken, voorstellen in schema's, categorieën in iconen... Onlangs 'vertaalden' wij een rapport van 81 pagina's over de economische waarde van de ontwerpsector in Nederland, in een handzaam boekje van 24 pagina's (zie kader). Het boekje blijkt een bestseller, iets wat het oorspronkelijke rapport waarschijnlijk niet was overkomen... Ook de

GRAFIEKEN VATTEN TRENDS INZICHTELIJK SAMEN

Het vertalen van tekst en cijfers in schema's en grafieken, maakt rapportages compacter en inzichtelijker. Een voorbeeld uit een rapport over de economische waarde van de ontwerpsector in Nederland.

There are 46,100 designers in the Netherlands working in the following areas:



each figure represents 1000 designers

Bron: Prensela Foundation (2005): Design in the creative economy, a summary.

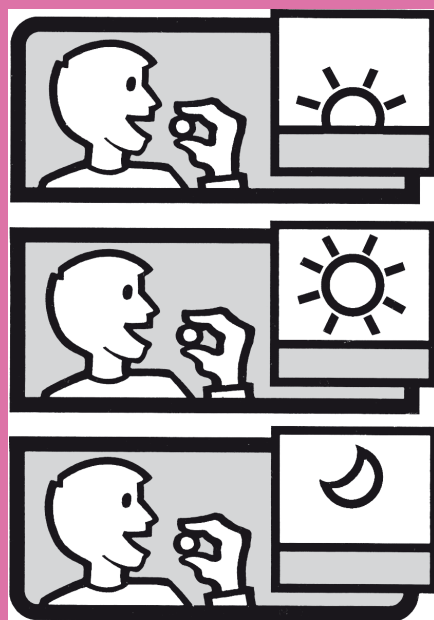
toenemende hoeveelheid infographics in kranten is een indicatie van de behoefte van lezers om informatie op een aantrekkelijke en overzichtelijke manier gepresenteerd te krijgen.

Een heel ander voorbeeld van een behoefte van een specifieke doelgroep is het niet beheersen van de (Nederlandse) taal. Zeker op plaatsen waar mensen uit alle windstreken komen – Schiphol, asielzoekerscentra, maar ook wat wij noemen ‘de openbare ruimte’ – vullen iconen en symbolen tekst aan. Niet voor niets; alle talen te vervatten op verwijzingsborden zou simpelweg onmogelijk zijn. Bovendien speelt ook hier het argument van tijdwinst: iconen zijn snel te herkennen.

Tekortkomingen van tekst (of kracht van beeld)

Een derde categorie van redenen om beeld te gebruiken omschrijven we maar als ‘simpelweg onmisbaar’. Beeld kan wat taal vaak niet lukt: de aandacht trekken. Volgens de beproefde trits AIDA (Attention, Interest, Desire, Action) werkt beeld vaak als de eerste A: het trekken van de aandacht, door een pakkend beeld, of door een herkenbaar symbool. Pas als de interesse op die manier gewekt is, zal een tekst gelezen worden. Een voorbeeld; de foto’s in de krant.

ICONEN ATTENDEREN EN HERINNEREN



Iconen kunnen de tekstuele instructies voor het gebruik van medicijnen ('drie maal daags innemen' en 'schudden voor gebruik') op etiketten vervangen.

Bron: Paes, van Hattum, Apituley, Rijksuniversiteit Utrecht.

Attenderen kan ook de functie hebben van: in herinnering brengen. Een alledaags voorbeeld zijn de iconen in de trein. Zonder steeds de toelichting te lezen, worden we weer even gewezen op de regels die in de trein gelden. Of neem het idee om

medicijnketten te voorzien van symbolen voor 'schudden voor gebruik' of 'drie maal daags innemen': als mensen eenmaal weten wat het symbool betekent, zal het in het vervolg werken als een herinnering.

Wat beeld niet kan...

De mogelijkheden van beeld zijn enorm, maar niet eindeloos. En soms is beeld gewoonweg overbodig. Waarom gaat de campagne 'Nederland schoon' gepaard met beelden van mensen die zaken weggooiden of schone landschappen? Het simpelweg neerzetten van voldoende afvalbakken zegt voldoende. De afvalbak spreekt voor zich. Dergelijk misbruik devalueert de kracht van beelden. Er is al zoveel beeld om ons heen...

Daarom zetten we nog een paar misverstanden over beeldgebruik op een rij. Niet om te ontmoedigen, maar om het juist inzetten te bevorderen.

Beeld is niet makkelijker dan tekst

In tegenstelling tot wat veel mensen denken, zijn grafische voorstellingen niet vanzelfsprekend geschikt voor de ongeoefende lezer. Dat geldt zeker voor grafieken en schema's: het juist aflezen vergt een zekere mate van scholing. Maar dat geldt ook – dat wekt wellicht meer verbazing – voor iconen. Ook beeld kent spelregels, bijvoorbeeld het gebruik van perspectief, en vraagt soms inzicht in cultureel bepaalde zaken als de leesrichting (westers: van links naar rechts). Beeld is dus niet gemakkelijker, maar vooral compacter, overzichtelijker en indringender.

Beeld is geen tekstvervanger

Beeld kan attenderen, accentueren, de essentie vangen of cijfers in zichtbare trends vervatten. Maar beeld is geen tekstvervanger. Beeld is redundant: het is een samenspel van allerlei soorten informatie op verschillende niveaus, en daardoor ook voor meerdere uitleg vatbaar. Neem maar eens een krantenfoto en vraag mensen wat erop gebeurt... Het goed gebruik van bijschriften (tekst dus!) is een must: de tekst zorgt voor context en maakt duidelijk hoe het beeld te interpreteren valt.

Niet alles is in beeld te vangen

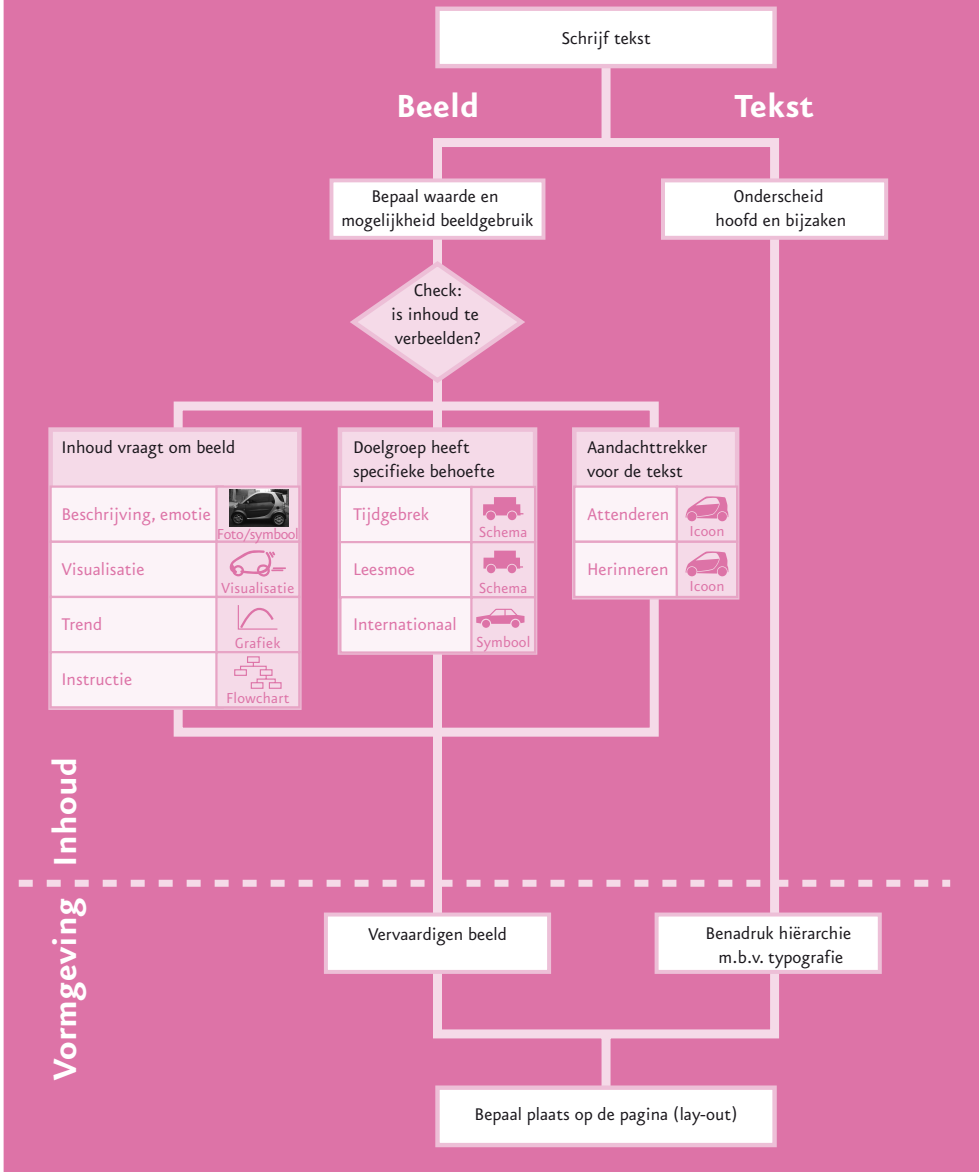
De inhoud moet tot op zekere hoogte 'verbeeldbaar' zijn, zoals we eerder al aangaven. Dat vraagt een bepaalde mate van concreetheid. Hoe abstracter en ingewikkelder de begrippen, hoe moeilijker het wordt om beeld te gebruiken. Helaas gaat dit vaak op voor overheidsinformatie. Momenteel zijn we bezig met het ontwerp van een nieuw formulier voor orgaandonatie. Bij de vormgeving van zo'n formulier stuit je op juridische en procedurele zaken die met beeld niet op te lossen zijn. Beeld kan de sfeer van het formulier bepalen. Structuur en helderheid wordt met andere grafische middelen verbeterd.

Beeld heeft geen juridische basis

Dat brengt ons tot een lastig dilemma: de strijd tussen begrijpelijkheid en juridische afwegingen. Beelden hebben geen wettelijke basis; een niet-rokenbord (de bekende sigaret met een streep erdoor) laat strikt genomen ruimte voor de pijproker.

AFWEGINGEN BIJ HET GEBRUIK VAN BEELD

Natuurlijk hadden we de bovenstaande lap tekst ook anders kunnen presenteren. Immers: de inhoud is vooral instructie en u heeft weinig tijd en veel papier om te lezen. Een flowchart lijkt hier dan ook op zijn plaats.



Alleen verkeersborden hebben een wettelijk vastgelegde betekenis. Heb je je rijbewijs gehaald, dan kun je op de kennis van die borden worden aangesproken. Alle andere beelden hebben juridische onderbouwing, dus tekst nodig. Dat vraagt om creatieve, maar vrij omslachtige oplossingen. Neem bijvoorbeeld de vervoersregels in treinen of metro's. De hele lijst hangt in het station. In de rijstallen hangen de pictogrammen, mét een korte toelichting en verwijzing naar de lijst in het stationsgebouw. Op deze manier is het juridisch afgetimmerd.

Algemene beeldtaal

Wat zou het geweldig zijn als wij in Nederland – of zelfs internationaal – een algemene beeldtaal hadden. Een beetje zijn we al onderweg: het gebruik van emoticons (de 'smileys') in sms-taal wordt door jongeren over de hele wereld begrepen!

Maar stel dat er symbolen zouden zijn die je als burger geacht wordt te kennen, net als je de Nederlandse wet. Symbolen dus met een wettelijke basis, die geen tekst meer nodig hebben. Het zou het einde betekenen van de wildgroei aan pictogrammen, waaraan iedere organisatie weer een eigen variant toevoegt. Het zou helderheid scheppen voor iedereen. Het zou ruimte die nu opgaat aan tekst en uitleg, besparen. In openbare ruimten is dan in één opslag duidelijk wat wel en niet mag, en bezoekers kunnen erop worden aangesproken. Maar ook de instructie om een formulier met pen in te vullen is dan door één pictogram te vervangen. Zo'n beeldtaal zou beelden dezelfde status geven als tekst. Het zou mooi zijn als de overheid zich hiervoor hard zou willen maken.

Maar voor het zover is, kan een heldere vormgeving en goed beeldgebruik de lezers van overheidsinformatie en beleidsteksten tegemoet komen.

*Prof. P. (Paul) Mijksenaar is oprichter van Bureau Mijksenaar, een ontwerp bureau dat gespecialiseerd is in het visualiseren van informatie. Daarnaast is hij professor Industrieel ontwerpen aan de Technische Universiteit van Delft. Drs. A. (Atja) Apituley is ontwerper en projectcoördinator bij Bureau Mijksenaar.
www.mijksenaar.com*

Literatuur

- Mijksenaar, Paul. (1996): *De vorm zal u toegeworpen worden. Delftse Cahiers 1, Faculteit van het Industrieel Ontwerpen, Technische Universiteit Delft. Uitgeverij 010, Rotterdam.*
- Prensela Foundation (2005): *Design in the creative economy, a summary.*

The language of government

The quality of government texts is a hot topic. Information provided to the public is sometimes incomprehensible; policy documents are long and vague. *Platform 5* looks into why civil servants write the way they do, and based on the analysis suggests what government agencies can do about their writing culture. This issue also includes a couple of practical aids for civil service authors.

Writing is an important part of the work civil servants do. Just as a fitter has a set of spanners in his toolbox, language is the main tool civil servants have. This is not to say, however, that we can take it for granted that they all know how to use it properly. It sometimes seems as if this is an unquestioning assumption: everyone can write—surely?

But this is changing. During the past two years interest in the quality of government texts has grown sharply. The politicians have been debating the quality of public texts—e.g. information on new legislation. And many ministries are launching schemes to improve the way their staff write. They are finding that it is not just a question of writing technique, which many civil servants have mastered; ‘official’ writing often turns out to be the result of a conscious choice, dictated by political and administrative motives. This is what makes the debate on improving the quality of government texts so complicated—and interesting.

This fifth issue of *Platform* accordingly considers the following questions:

- What are the problems when it comes to making government texts accessible?
- Why do civil servants write the way they do?
- What can government agencies do about it?

Different target groups –different texts

First of all we need to separate out the different kinds of texts that the government produces. The quality of government texts has been in the news a few times recently: in particular the comprehensibility of e.g. the Queen’s Speech and the literature on the referendum on the European Constitution. In these last cases in particular, the inaccessibility of the officialese made front-page news. The vast majority of texts produced by civil servants are not intended for the Dutch general public, however. We therefore identify two kinds of text, broadly speaking:

- public texts: texts intended for the Dutch general public, e.g. public information and correspondence with members of the public;
- policy texts: texts written for actors in the civil service and political arena, e.g. policy documents and letters to Parliament.

Obviously the same standards cannot be applied to these two kinds of text, as the target groups are very different. Writers of public texts need to make allowance for the fact that a substantial proportion of the Dutch population have difficulty reading and therefore run the risk of missing

valuable information if the texts do not take the level of their abilities into account. The requirements for policy documents are different: here the author can assume a reasonable level of understanding, and in some cases jargon is permitted.

Problems often occur when internal officialese finds its way into texts intended for the public at large. It is not so easy to relinquish your style of speaking and thinking when you need to communicate with outsiders. Conversely, members of the public will be able to gain increasing insight into policy texts not designed for them if government information is made more transparent and accessible. Keeping the target group in mind is essential when writing 'custom' texts. Whether this target group consists of MPs or applicants for rent rebate, stepping into their shoes is the first vital step in writing a good text.

Sensible and nonsensical officialese

If we turn to policy texts, we find that officialese is often a conscious choice, related to the purpose these texts serve. In the political anterooms, the civil service consultation networks, the function of policy documents is to enable large numbers of partners to reach agreement. Research shows that civil servants achieve this by adding text and opting for official phraseology. The politicians often impose the requirement that room for manoeuvre must be preserved in the political debate. Anyone setting out their requirements in black and white terms in a clearly formulated proposal runs the risk of being dealt with firmly. From the point of view of civil service and political aims, then, it does not pay to write clearly and accessibly; it makes more sense to dress up your ideas in subordinate clauses and vague wording. Civil servants who write officialese evidently know their job very well.

So are we saying that officialese is a good thing? Not at all: there is a dividing line between sensible official language and senseless officialese. This line is crossed when official phraseology is not a conscious choice but an automatic reflex. The culture of the organization is an important factor here. Using vague language indiscriminately simply because that is the way things are done in the organization is an understandable practice and one that is difficult to eradicate. It is therefore quite rightly targeted by many writing courses in government departments. So are incorrect syntax and spelling mistakes: the political and administrative context is no excuse for poor Dutch either. What is there to prevent civil servants from making their policy texts a bit more creative or even more literary? After all, a text is written to be read, and this will only happen if the reader's interest is aroused.

Experience of tackling officialese

What can ministries do to improve the way their staff write? Many government departments are currently running various schemes, including writing courses, a yardstick for policy texts, prizes to award well-written texts, document 'doctors' and writing coaches. Their experience underlines the complexity of the problem. Writing is tied in with the way an organization works. Tackling writing technique by itself is pointless; what is ultimately needed is a change in behaviour and culture. Practical experience teaches us the following lessons:

- Involve the whole organization, from senior management down to the shop floor. Managers also need to realize the importance of well-written, accessible texts so as to avoid good texts being destroyed during the initialling process.

- Mobilize senior management. A minister or secretary general with a passion for language can provide an enormous stimulus.
- Link up with other change processes. This will make it clear that it is more than just a question of language: it involves a different attitude to the work, the culture of the organization.
- Learn from one another. A lot of government departments are working on the problem, so it pays to exchange experience. A special interministerial project has been launched focusing on correspondence with members of the public.
- Keep it fun. Fretting about language is counterproductive. Tackle the problem seriously, but keep it light-hearted, e.g. by organizing language games, language corners on the Intranet or columns about irritating language.

Attention to the craft—understanding through context

Writing is an important part of the work civil servants do. It should be looked upon as a craft and approached accordingly. But paying attention to writing without understanding the point of official language is putting the cart before the horse, as this collection of articles shows.

Reading guide

Platform consists of three parts, CASE STUDY, DEBATE and PRACTICE.

- In CASE STUDY the Secretary General and document ‘doctor’ of the Ministry of Health, Welfare and Sport summarize their experience of improving writing behaviour in ten points.
- DEBATE explores the political and administrative context in which civil servants write. Jan Terlouw (author of children’s books and ex-politician) sets out the requirements politicians impose on policy texts. Niels van der Mast (who gained his PhD with a thesis on official use of language) shows how administrative coordination processes result in less accessible policy texts. Jeanne Kurvers (University of Tilburg) considers the problems associated with inaccessible public texts: the information that government provides to the public is generally too complicated for a large proportion of the Dutch population. Lastly, civil servants, experts and politicians discuss in a round table debate what government departments can do about the way their staff write.
- PRACTICE provides some aids to daily writing practice. Janneke Hopster (Taalcentrum VU) gives some tips on writing good texts. Guido Rijnja (Government Information Service, Academy for Government Communication) and Hanne Bikker (Ministry of the Interior) show how you can address your target group at word level. Paul Mijksenaar and Atja Apituley (Bureau Mijksenaar) challenge readers to look beyond the boundaries of text at the opportunities afforded by design and use of images. Leaders of ministerial writing projects talk about their experiences in some stories taken from the real world.

The RVD Communication Series is published by the Netherlands Government Information Service (RVD) to disseminate knowledge about communication in national government. The series consists of three strands.

1. *Platform*. Opinion pieces about current issues at the interface between policy and communication.
2. *Facts*. Results of research into government communication.
3. *Agreements*. Guidelines and procedures for government communication.

Verder lezen?

De RVD-Communicatiereeks bundelt kennis over communicatie door de rijksoverheid. De reeks bestaat uit drie publicatielijnen, met elk een eigen signatuur. Een overzicht van de onderwerpen per lijn:

PLATFORM

Opiniërende artikelen over actuele thema's op het snijvlak van beleid en communicatie.

Verschenen in 2004:

1. **Communicatie in het hart van beleid**

Communicatie is een integraal onderdeel van het beleidswerk. Dit stelt nieuwe eisen aan de ambtenaar. Wat betekent dat voor de praktijk?

2. **Ordering en ontsnippering; de werking van thema's**

Overheidsorganisaties werken steeds meer vanuit breed geformuleerde thema's bij de aanpak van beleidsonderwerpen en in de communicatie. Wat maakt thema's troef?

Verschenen in 2005:

3. **Andere media, nieuwe kanalen**

Het medialandschap verandert, specifieke doelgroepen vragen nieuwe kanalen. Wat betekent dit voor de overheidscommunicatie?

4. **Beleid in uitvoering**

De roep om effectiviteit en publieke verantwoording van de overheid verschuift de aandacht naar uitvoering en handhaving. Wat kan communicatie hierin betekenen?

Verschenen in 2006:

5. **De taal van de overheid**

Een toegankelijke overheid vraagt om helder taalgebruik. Waar ligt de grens van de begripelijkheid?

Nog te verschijnen in 2006:

6. **De vinger aan de publieke pols**

Er wordt veel onderzoek verricht naar de houding van pers en publiek tegenover de overheid. Hoe kunnen we de onderzoeksresultaten optimaal benutten voor beleid en communicatie?

FEITEN

Resultaten uit onderzoek op het gebied van communicatie door de overheid.

Verschenen in 2004:

1. **Communicatiewijzer midden- en kleinbedrijf**

2. **Communicatiespelregels bij interactieve beleidsvorming**

Verschenen in 2005:

3. **Vijf jaar Postbus 51-monitoringonderzoek**

4. **Communicatiewijzer Ouderen**

5. **Communicatiewijzer Allochtonen**

AFSPRAKEN

Richtlijnen en procedures op het gebied van overheidscommunicatie.

Verschenen in 2004:

- 1. Uitgangspunten van de overheidscommunicatie**
- 2. Aanwijzingen voor coproducties van overheid en omroep**

Verschenen in 2005:

- 3. Wet Openbaarheid van Bestuur**

Verschenen in 2006:

- 4. Vertaalbeleid rijksoverheid**

“Niet vertalen tenzij...” is het credo over het vertalen van overheidsinformatie, maar in de praktijk ligt het ‘tenzij’ nogal genuanceerd. Deze uitgave verschaft duidelijkheid.

De RVD-Communicatiereeks is een uitgave van de Rijksvoorlichtingsdienst in samenwerking met Sdu uitgevers.

Voor informatie over verkoop en abonnementen kunt u contact opnemen met:

Sdu Klantenservice, Postbus 20014, 2500 EA Den Haag.

Tel: (070) 37 89 880 / Fax: (070) 37 89 783

Voor informatie over de inhoud kunt u contact opnemen met:

Academie voor Overheidscommunicatie, Postbus 20006, 2500 EA Den Haag.

Tel: (070) 35 64 279

De taal van de overheid is een uitgave van de Rijksvoorlichtingsdienst van het Ministerie van Algemene Zaken, binnen de RVD-Communicatiereeks.

De publicatielij *Platform* staat onder redactie van:

Rijksvoorlichtingsdienst/Dienst Publiek en Communicatie
Academie voor Overheidscommunicatie

Paulijn de Bruijne

Ingrid Brummelman

Dymph van der Laan-ter Heerd

Guido Rijnja

Redactiecommissie Platform 5:

Rinze Bulstra (RVD/Afdeling Communicatiebeleid)

Gert Riphagen (Ministerie van VWS)

Herman Schartman (Ministerie van BZK)

Jan Walravens (Ministerie van VenW)

Voor reacties:

academie@minaz.nl

tel: (070) 35 64 279

www.publiekencommunicatie.nl

Voor verkoop en abonnementen:

Sdu Klantenservice

Postbus 20014

2500 EA Den Haag

tel: (070) 37 89 880

fax: (070) 37 89 783

Ontwerp omslag en binnenwerk: **Corps, Den Haag**

Drukwerk: **Drukkerij Wilco, Amersfoort**

Zetwerk: **Holland Graphics, Amsterdam**

© Sdu Uitgevers bv, Den Haag, 2006

ISBN 90 12 11372 5

Alle rechten voorbehouden. Alle auteursrechten en databankrechten ten aanzien van deze uitgave worden uitdrukkelijk voorbehouden. Deze rechten berusten bij Sdu Uitgevers bv.

Behoudens de in of krachtens de Auteurswet 1912 gestelde uitzonderingen, mag niets uit deze uitgave worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand of openbaar gemaakt in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever en de Rijksvoorlichtingsdienst.

All rights reserved. No part of this publication may be reproduced, stored in a retrieval system, or transmitted in any form or by any means, electronic, mechanical, photocopying, recording or otherwise, without the publisher's prior consent