

AMBTELIJK JARGON

Brief van de Gemeente? Graag in jip-en-janneketaal

Gemeentebrieven vol ambtelijk jargon worden in Zwolle vanaf nu **herschreven in jip-en-janneketaal**. Zodat iedereen direct begrijpt wat er staat.

Paolo Laconi

Steeds meer gemeenten openen de aanpak op onbegrijpelijk taalgebruik door ambtenaren. En dat is maar goed ook, zegt hoogleraar Carel Jansen: „Onduidelijke taal door de overheid is een gevaar voor de democratie.”

Nee, het is geen kwestie van kwade wil. En nee, er bestaan ook geen geheime genootschappen van ambtenaren die er op uit zijn om het burgers zo moeilijk mogelijk te maken. En toch is ambtelijke communicatie in Nederland een groot probleem, vindt Carel Jansen, hoogleraar communicatiewetenschap aan de Rijksuniversiteit Groningen. „Er zijn in Nederland zo'n twee miljoen mensen die laaggeletterd zijn. Alleen al voor die mensen is het noodzakelijk dat overheidscommunicatie zo wordt opgeschreven dat zij het snappen”, zegt Jansen, die ook voorzitter is van Begrijpelijke Overheid, een project van de Nederlandse TaalUnie dat korte metten wil maken met ambtenarenrebril.

Versimpelteam

De gemeente Zwolle heeft recent een 'versimpelteam' in het leven geroepen. Dit team neemt de gemeentelijke standaardbrieven onder de loep en herschrijft ze in begrijpelijk Nederlands. Want 40 procent

van de inwoners zegt de brieven niet (helemaal) te snappen. Dus voortaan is het niet meer: 'Uit onze gegevens blijkt dat de afdeling inkomensondersteuning van de gemeente Zwolle nog een vordering op u heeft', maar: 'U heeft een bedrag van X euro openstaan bij de gemeente Zwolle omdat u een betaling heeft gemist'. „Een heel goed initiatief”, vindt hoogleraar Jansen. „Ik zie dat steeds meer gemeenten onderkennen dat ze een probleem hebben met hun communicatie. Het kan en moet echt beter.”

Volgens Jansen is ambtena-



Onduidelijke taal door de overheid is een gevaar voor de democratie

– Carel Jansen, hoogleraar

renjargon in overheidsbrieven niet alleen hinderlijk, maar is het zelfs een regelrecht gevaar voor de democratie. „We hebben als burgers twee rollen: we zijn consument van overheidsdiensten, bijvoorbeeld de zorgtoeslag. Communicatie over dit soort zaken is meestal erg juridisch. Daardoor is het al snel moeilijk te begrijpen. Daarnaast zijn we ook staatsburgers, we worden geacht mee te doen aan het democratisch proces.

Maar vaak is het nodeloos ingewikkeld om te snappen waar colleges en gemeenteraden mee bezig zijn. Dat zorgt er sneller voor dat mensen zich afzijdig houden.”

Dat hebben ze in Nunspeet goed begrepen. De ChristenUnie (CU) in de Veluwe gemeente schreef een speciaal verkiezingsprogramma in eenvoudige taal, een initiatief van raadslid Arie Harteveld. Helder en duidelijke communicatie is nu een van de speerpunten in het gemeentelijke coalitie-akkoord. „Samen met mijn vrouw heb ik ons programma in korte zinnen en met eenvoudige woorden herschreven. Onze zoon is 35 jaar en verstandelijk gehandicapt. Na lezing reageerde hij enthousiast: 'Ik snap het nu helemaal!'.”

Volgens Harteveld is eenvoudige taalgebruik in overheidscommunicatie niet het doel. „Het is een middel om de lezers goed te informeren, zodat zij ook echt iets met deze vaak belangrijke informatie gaan doen.”

Krom

Judith Kars runt in Zutphen tekstbureau 'In gewone taal'. Ze helpt overheden met het begrijpelijk opschrijven van hun boodschap. „Ik krijg wel eens brieven van overheden dat ik denk: hoe kun je het in hemelsnaam zo krom op papier zetten?”

Kars kijkt bij teksten vooral naar overbodige informatie. Voege bepaalde woorden of zinnen niets toe? Weg ermee! „Ik heb hier een brief voor me liggen waarin staat: 'volgens de in de basisregistratie personen - BRP - opgenomen gegevens blijkt dat uw reisdocument binnenkort verloopt'. Dat hoeven we toch niet allemaal te weten? Schrijf ge-

woon: uw paspoort verloopt op 1 oktober. Klaar. Zo haal je voor veel mensen al heel wat ruis weg.”

Oefenen

Volgens de Zutphense is het vooral een kwestie van oefenen. In haar ogen zouden ambtenaren meer training moeten krijgen in het helder op papier zetten van hun boodschap. „Het is een kwestie van doen. En ja, in het begin zal het onwennig zijn en zullen sommige ambtenaren het gevoel hebben van: 'oh, mag ik het echt zo simpel opschrijven?' Ja, dat mag. Want dan snappen meer burgers het.”

Een inwoner van Zwolle kreeg onlangs een brief van de gemeente over een parkeervergunning. Daarin stond onderstaande alinea (links). Rechts de formulering zoals tekstschrijfster Judith Kars die zou gebruiken.

Zwolle

'Tegen dit besluit kunt u binnen zes weken na verzenddatum bezwaar maken bij burgemeester en wethouders. Hiervoor dient u een bezwaarschrift in te dienen dat naam, adres, dagtekening, kenmerk of omschrijving van het bezwaar en de gronden van het bezwaar moet bevatten. Mits tijdig bezwaar is gemaakt, kan de voorzieningenrechter van de rechtbank, Postbus 10067, 8000 GB Zwolle, worden verzocht om met betrekking tot het besluit een voorlopige voorziening te treffen. Voor een voorziening rekent de rechtbank griffiekosten.'

Judith

'Bent u het toch niet eens met deze vergunning? Dan kunt u bezwaar maken bij de burgemeester en wethouders. Dit bezwaar moeten wij binnen zes weken ontvangen. Wij berekenen die zes weken vanaf de datum op deze brief. Wilt u meer weten over hoe u bezwaar kunt maken? Kijk op de achterzijde van deze brief.'



◀ Judith Kars helpt overheden met schrijven in begrijpelijke taal.

FOTO PATRICK VAN GEMERT