

AMBTENAREN LEREN SCHRIJVEN

Initiatieven voor helder taalgebruik bij gemeenten

Roos Naeff en Wim Blokzijl - Instituut voor Techniek en Communicatie, Technische Universiteit Delft

Taaljokers, taalpaspoorten, taalbokalen, cursussen 'sexy schrijven' – als het aankomt op het stimuleren van helder taalgebruik gaat voor veel gemeenten geen zee te hoog. Kennelijk hebben ambtenaren maar weinig vertrouwen in hun eigen schrijfvaardigheid, en dat lijkt ook wel terecht. Ambtelijke taal geldt als housterig, dor en veel te ingewikkeld. Hoe gaan al die taalinitiatieven dit probleem te lijf? En helpt het?

De tweemansfractie van Leefbaar Amsterdam, bestaande uit vader en zoon Henk Bakker, diende in april 2002 in de gemeenteraad een "motie van eenvoud in het ambtelijk taalgebruik" in (*Het Parool*, 18-4-2002). "Zaak is nu juist de politiek dichterbij de burger te brengen", aldus de fractie. "In dit streven pleiten ondergetekenden ervoor dat tekstschrijvers eenvoudig betrachten in het ambtelijk taalgebruik op een zodanige wijze dat het



Illustratie: Frank Oom

voor iedereen leesbaar is." Naar verluidt heeft de PvdA-fractie nog geklaagd over het taalgebruik in de motie zelf, maar het idee viel in goede aarde. Hoe het in praktijk gebracht gaat worden, is onbekend.

Antitips

Amsterdam is niet de enige gemeente die aan haar talige imago werkt. Bijvoorbeeld Utrecht, Haren, Breda en Den Haag hebben uiteenlopende initiatieven genomen om iets te doen aan het ondoordringbare taalgebruik van hun ambtenaren. In Den Haag was, net als in Amsterdam, een gemeentelijke motie aanleiding om ambtenaren beter te leren schrijven. De klacht luidde dat voorstellen en notities door ingewikkeld taalgebruik slecht toegankelijk waren voor een breed publiek. Daarom bedacht, inmiddels vijf jaar geleden, een Commissie Taal samen met het taalvaardigheidsbureau Zuidgeest de campagne 'Schrijft normaal, zet jezelf niet voor joker'.

Het was een campagne met een knipoog: wie er bij het schrijven niets van bakte, ontving van collega's een soort speelkaart met elf 'antitips', de zogenoemde Taaljoker. De kaart beveelt bijvoorbeeld de bij ambtenaren beruchte lijdende vorm aan ("Hoe passiever, hoe liever"), en dringt aan op het gebruik van ingewikkelde voorzetselconstructies ("Waarom over of voor schrijven als er met betrekking tot is?"). Verder volgden de Haagse gemeentemedewerkers cursussen om hun schrijfvaardigheid op peil te brengen.

Mokken en onderzetter

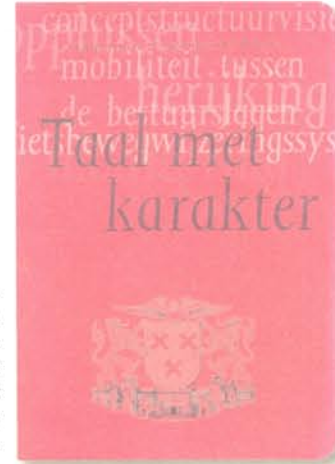
Een vergelijkbaar ludieke campagne liep van 1992 tot 1999 in de gemeente Utrecht. 'Duidelijke taal graag', luidde de titel van deze campagne, die vooral gericht was op brieven. Om de kwaliteit daarvan te verbeteren, gaven ambtenaren commentaar op elkaars brieven voordat die de deur uitgingen. Maar daar stopte de kwaliteitscontrole niet. Elke Utrechenaar die van de gemeente een slecht opgestelde brief ontving, werd door diezelfde gemeente van harte uitgenodigd om deze direct aan de schrijver te retourneren.

Aan de andere kant beloofde een speciale jury de beste gemeentelijke brief met een beker: de zogenoemde taalbokaal. De jury lette niet alleen op een heldere stijl, maar ook op het inlevingsvermogen van de schrijver. Een winnende brief van de Stadsschouwburg aan een ontevreden bezoeker werd onder meer geprezen om de emotie die nu eens niet genegeerd werd:



De 'Taaljoker': de straf voor ondoordringbaar schrijvende Haagse gemeente-ambtenaren.

Het 'Taalpaspoort': bedoeld om Bredase ambtenaren tot helderheid te dwingen.



Wij begrijpen uw teleurstelling over het feit dat de avond totaal anders verliep dan u zich had voorgesteld en betreuren het dat u zich door ons op het verkeerde been gezet voelt (...)

Het project kreeg binnen de gemeente veel aandacht: speciale software toverde automatisch taal tips en taalgrappen op de computerschermen van alle medewerkers, en er werden mokken en onderzetter verspreid met motiverende leuzen. "Eenvoud siert de mens", stond bijvoorbeeld op een mok. En, ter illustratie: "Niet zo: *Het voorstel tot amoveren wordt geresumeerd. Maar zo! Ik vat het voorstel tot sloop samen.*"

Toenmalig bestuursadviseur en initiatiefnemer van het project Hans Sakkers: "We hebben bewust niet gekozen voor een cursus: ten eerste omdat cursussen altijd veel te duur zijn, en ten tweede omdat bij de gemeente zelf genoeg neerlandici en andere taalvaardige mensen werken. Door onze aanpak kunnen ze hun kennis overbrengen op collega's."

Vaste structuur

De gemeente Haren koos wél voor een cursus. Eind jaren negentig kwamen alle gemeentelijke raadsvoorstellen op internet te staan, en dat was voor gemeentesecretaris Eppo van Koldam aanleiding om het taalgebruik in deze teksten eens onder handen te nemen. Een trainingsbureau ging de opstellers van raadsnota's een schrijfcursus geven. En wie moeite bleek te hebben met schrijven, kreeg bovendien nog persoonlijke begeleiding.

Hoewel de meeste Harense ambtenaren gemotiveerd aan de cursus begonnen, was niet iedereen direct enthousiast. Trainer Olga Schoonheim van bureau Jansse en Koekkoek: "Sommige medewerkers schreven al dertig jaar lang raadsvoorstellen. Of ik nu soms dacht dat ze dat al dertig jaar lang verkeerd deden? Maar dat was niet het uitgangspunt. De tijd was gewoon rijp voor een nieuwe manier van schrijven."

Schoonheim bedacht in overleg met de gemeente een nieuwe, vaste structuur voor de raadsvoorstellen. Lezers weten hierdoor wat hun te wachten staat, waardoor het lezen sneller gaat. "Onze individuele vrijheid als schrijver werd hierdoor ingeperkt," zegt beleidsmedewerker Welzijn Hinke de Boer, "maar die was bij het schrijven van raadsvoorstellen toch al

klein. In andere stukken, zoals adviezen aan het college van B en W, kun je meer van jezelf kwijt."

Een kernpunt was het plaatsen van heldere kopjes als 'Alle bomen weg langs de Rijksstraatweg', die het doel van de tekst direct duidelijk maken. Verder werden nieuwe regels opgesteld voor de vereenvoudiging van het taalgebruik. De Boer: "Jip-en-Janneke-taal klinkt wat minder gelukkig, maar in feite is dat wel de bedoeling."

Taal met karakter

Een wel heel bijzondere gemeentecampagne ging in 2000 van start in Breda. Onder het motto 'Taal met karakter' (Breda profileert zich als 'Stad met karakter') kregen alle ambtenaren een boekje met schrijftips, het zogenoemde Taalpaspoort. Kwamen ze op hun werk, dan werden ze door de taaldouane gefouilleerd op het bezit van onbegrijpelijke nota's. En wie het paspoort niet op zak had, kwam er überhaupt niet in.

Deze luchtige acties waren in de eerste plaats be-

LEUKER KUNNEN WE HET NIET MAKEN

Commentaar geven op elkaars teksten is bij de Belastingdienst een belangrijk onderdeel van het schrijfproces. Jan van de Wetering van het Centrum voor Kennis en Communicatie van de Belastingdienst ontwierp samen met zijn collega Jan Kuiper een beoordelingssysteem, 'Het geheim van de drie poorten' genoemd, waarbij medewerkers van de Belastingdienst zelf de uitgaande brieven beoordelen.

Per kantoor wordt een beoordelingsteam van drie personen samengesteld: een communicatiemedewerker, een medewerker van het management en een fiscalist. Zij beoordelen brieven van medewerkers volgens een vast systeem in drie stappen. De centrale vraag hierbij is: 'Stel dat jij verantwoordelijk bent voor de kwaliteit van de correspondentie van je kantoor, zou deze brief dan de deur uit mogen of niet?' Is het antwoord negatief, dan moeten de beoordelaars aangeven wat er volgens hen aan de brief mankeert.

Deze structurele aanpak wordt – bij wijze van aandachttrekker – ondersteund met een grapje: medewerkers kunnen onmogelijke zinnen van hun afdeling op Loesje-achtige posters zetten. Net als bij Loesje blijven de postermakers anoniem; de posters worden ondertekend met "De Zusjes". Twee voorbeelden van 'Zusjes':

Met andere woorden: materieel de keuzen zodanig collegiaal weten te maken dat de formele bezegeling geruisloos verloopt en verticale ingrepen neerkomen op het incidenteel hanteren van een veiligheidsvoorziening.

Het gaat er dus enerzijds om de kwaliteit van opdrachtenmanagement als een schaars specialisme te waarborgen, terwijl anderzijds goede opdrachtgeving als exponent van besluitvormingsprocessen binnen de procesportefeuilles nauw aan die processen gerelateerd moet zijn. Dit is geen gemakkelijke keuze.

'SCHRIJVEN MET GEVOEL'

Als onderdeel van de cursus 'Schrijven met gevoel' moest een ambtenaar van de Sociale Dienst een oproep schrijven om uitkeringsgerechtigden te betrekken bij het gemeentelijk minimabeleid. Het was de bedoeling dat hij zich op zijn eigen gevoel zou richten. In plaats van een tekst als 'Uitkeringsgerechtigden worden uitgenodigd om te participeren in het besluitvormingsproces ...' schreef hij het volgende:

Ze doen maar. Naar onze mening wordt nooit gevraagd. Ze beslissen maar over ons zonder dat ze er sjoego van hebben wat dat voor ons betekent. Zij hebben makkelijk praten ...

Dat zijn zo wat uitspraken die je als ambtenaar optekent als je door de hal van de afdeling Sociale Zaken loopt. Nu daar gaan we dan voor eens en voor altijd wat aan doen. Voortaan geen gemopper meer in de hal of elders waar we niets mee kunnen. Geen ofwachtende houding meer. (...) Neen, wees voortaan eens een volwaardige gesprekspartner voor sociale zaken en denk in alle redelijkheid mee het minimabeleid in deze gemeente vorm te geven.

doeld om medewerkers warm te maken voor het taalproject. Het serieuzere werk werd verricht door twee taalspecialisten: zij namen de correspondentie van elke afdeling onder handen door steeds een aantal brieven te corrigeren en de verbeterde versies onder alle ambtenaren te verspreiden. Op deze manier kreeg iedereen voorbeelden te zien die ze konden gebruiken om hun eigen correspondentie te verbeteren.

Al deze voorbeelden vormen slechts een greep uit alle campagnes die binnen gemeenten lopen. Er zijn er veel meer. Vooral wedstrijden voor de beste ambtelijke tekst blijken populair. Zo organiseerde de stad Groningen een wedstrijd voor de beste beleidsnota, en deed de Groningse gemeente Hoogezand hetzelfde voor de beste gemeentelijke brief.

Achterstand

Hoe komt het eigenlijk dat vooral gemeenten zo uitbundig omgaan met taal? Commerciële organisaties, waarbinnen toch ook naar hartenlust wordt gecorrespondeerd en gerapporteerd, timmeren aanzienlijk minder aan de weg. Heeft de ambtenarij misschien een achterstand weg te werken?

Communicatietrainer Hans van Eck denkt van wel. Zijn trainingsbureau Van 't Loo - Van Eck heeft al bij meerdere gemeenten cursussen verzorgd, en hij weet uit ervaring dat daar vaak een lange traditie van onduidelijk schrijven bestaat. "Men was er om de wet uit te voeren", zegt Van Eck, "en dit werd ook nauwgezet gedaan, zonder dat men lette op de begrijpelijkheid van teksten. Bij commerciële bedrijven zijn de wettelijke regels vaak minder complex. Veel ambtenaren zijn geneigd om een wettekst min of meer letterlijk te kopiëren naar hun correspondentie, uit angst dat een brief anders juridisch gezien niet deugt. En dat gaat vaak ten koste van de helderheid."

Duidelijkheid ontmoedigen

"Ambtenaren moeten al schrijvend bij hun eigen gevoel komen", meent taaltrainer Peter Zuidgeest. "Ze zijn vaak erg betrokken bij hun werk, en leggen hun ziel en zaligheid in het regelen van een herberstrating, maar dat komt er in hun teksten te weinig uit. Die worden geschreven op de automatische piloot."

Zuidgeest zoekt de oplossing in een cursus 'Schrijven met gevoel', door hem ook wel 'sexy schrijven' genoemd. Cursisten krijgen van hem de opdracht om

aan één aspect van hun werk te denken, en vervolgens hun gevoelens de vrije loop te laten (zie het kader hiernaast).

Ed Grubben, directeur van communicatiebureau Plattel en Partners, ziet nog een ander probleem: "Ik heb ooit drie ambtenaren van een grote gemeente begeleid bij het schrijven van een beleidsnotitie over verkeer en vervoer. Trots boden ze later de notitie aan hun wethouder aan. Deze weigerde de notitie echter in te brengen en te verdedigen. De reden? Alles stond er nu opeens wel erg helder, begrijpelijk en concreet geformuleerd in. Daar wilde ze haar vingers liever niet aan branden." In een enkel geval lijkt duidelijk schrijven dus van hogerhand domweg te worden ontmoedigd. Om zulke situaties te voorkomen, adviseert Grubben sindsdien om de opdrachtgever zo snel mogelijk te betrekken bij het schrijfproces, om er zo achter te komen wat die precies van de tekst verwacht.

Symptoombestrijding

Helpen de taalcampagnes eigenlijk? De initiatiefnemers van dergelijke projecten vinden doorgaans van wel. Zo heeft Bart Singeling, lid van de Haagse Commissie Taal, het idee dat het taalgebruik van gemeentemedewerkers tegenwoordig wel beter is. Er wordt binnen de organisatie op gelet en burgers reageren zelf actiever.

Jessica van Koert, adviseur beleidscommunicatie bij de B&A Groep, relateert het nut van taalcampagnes. "Een traditionele schrijfcursus met bijbehorende ludieke actie is vaak symptoombestrijding", zegt Van Koert. "Je krijgt bijvoorbeeld te maken met een ambtenaar die niet goed schrijft, en die bovendien een hekel heeft aan schrijven. Aan standaard-taalregels in de trant van 'Vermijd moeilijke woorden' of 'Hou de zinsstructuur overzichtelijk' heeft zo iemand niets." En hoewel schrijfcursussen doorgaans wel verder gaan dan alleen maar die regels, is individuele begeleiding ('coaching') van medewerkers door een communicatie-expert volgens Van Koert veel effectiever. De ambtenaar kan dan, gesteund door de expert, zoeken naar een manier om de boodschap over te brengen die zowel bij hemzelf als bij de lezer past.

Ook Olga Schoonheim, de taaltrainer van de gemeente Haren, meent dat coaching vaak meer effect heeft dan een groepstraining. Ze plaatst wel een kanttekening: "Als je alleen maar coacht, mis je het groepsgevoel dat een cursus oplevert en de samenwerking tussen cursisten. Bovendien kunnen deelnemers elkaar aanspreken op wat in de cursus is afgesproken."

Van Koert vindt het belangrijk dat medewerkers van een organisatie elkaar ondersteunen door commentaar te geven op elkaars producten: "Als aandacht voor taal niet gedragen wordt door de medewerkers zelf, dan wordt het nooit wat."

Het is opmerkelijk dat bijna niemand de effectiviteit van taalprojecten echt onderzoekt. Vaak wordt na afloop van het project simpelweg op het gevoel gezegd dat er sprake is van een verbetering. Maar het is ook moeilijk om burgers te polsen over de gevoerde correspondentie: er zitten nu eenmaal weinig mensen te wachten op een enquête over ontvangen gemeentepost. Toch is het jammer dat we nu weinig weten over de mening van zo'n grote groep belanghebbenden. Misschien kan een ludieke campagne de burger stimuleren om aan zo'n enquête mee te werken? ●