

# De stelling van Peter Zuidgeest: de overheid doet net alsof heel Nederland laaggeletterd is

De overheid moet wel begrijpelijk met de burger communiceren, maar niet in jip-en-janneketaal. Daarvoor is wat men zeggen wil veel te ingewikkeld, zegt neerlandicus Peter Zuidgeest tegen **Ingmar Vriese**.

*In deze Week van de Alfabetisering heeft u een opvallende boodschap. De lat voor overheidscommunicatie ligt volgens u niet te hoog, maar te laag. Wat bedoelt u precies?*

„Uit onderzoek van BureauTaal uit 2005 blijken dat 60 procent van de Nederlanders de tekst van de Troonrede en andere overheidsstukken niet snapt. Denk aan formulieren, nota's, folders en webteksten. Tientallen gemeentes, maar ook een flink aantal ministeries, streeft in de geschreven communicatie daarom naar het taalniveau van die 60 procent. Taalniveau B1.”

**B1?**

„Noem het jip- en-janneketaal. Zinnen van zeg acht à tien woorden, zonder figuurlijk, formeel abstract of beeldend taalgebruik. De taal mag alleen gaan over de onmiddellijke omgeving. Zoals bij Annie M.G. Schmidt. Het gaat over een poes. Over een postzegel. Over de direct waarneembare werkelijkheid.”

*Goed nieuws dus. Eindelijk gaan Nederlanders snappen wat overheden bedoelen.*

„Alleen klopte het onderzoek van BureauTaal niet. Het is een fabeltje dat 60 procent van de Nederlanders de Troonrede niet snapt. BureauTaal heeft ondeugdelijke cijfers gebruikt om met die stelling te komen. Intussen stonden de kranten er vol mee. Die 60 procent sloeg op allochtone Nederlanders, maar dat is stelselma-

tig uit de publicaties weggelaten. Later in 2005 zijn die cijfers door wetenschappers als Carel Jansen van de Radboud Universiteit in de vakbladen *Tekstblad* en *Onze Taal* ook glashard weerlegd. Maar de pers heeft dat laten liggen, dus is het beeld van die 60 procent blijven hangen. Het is een verrukkelijk mantra, kennelijk. GroenLinks kwam in 2005 zelfs met een nota, *Heerlijk Helder Hollands*, waarin de overheid wordt verplicht simpele taal te gebruiken. Er moest zelfs Taalpolitie aan te pas komen. Ook in die nota worden de onjuiste cijfers van BureauTaal aangehaald.”

*Wat is dan de waarheid?*

„In het internationale onderzoek waarop BureauTaal zich baseert, staat dat 37,4 procent van de Nederlanders niet verder komt dan taalniveau B1.”

*37,4 procent. Dat is nog steeds heel veel.*

„Ja, maar over de begrijpelijkheid van overheidsstukken zijn veel gunstiger cijfers bekend. Slechts 10 procent van de Nederlanders vindt dat overheidsstukken moeilijk tot zeer moeilijk te begrijpen te zijn. Dat heeft de Taalunie in 2008 aangetoond na onderzoek onder circa duizend mensen. Die 10 procent komt ook beter overeen met de 0,5 à 1,5 miljoen laaggeletterde Nederlanders van de Stichting Lezen en Schrijven.”

*Wat is eigenlijk uw probleem? Het valt toch toe te juichen dat de overheid in jip-en-janneketaal wil communiceren?*

„Die taal is ongeschikt om ingewikkelde regelingen uit te leggen. Niet alles is nu eenmaal uit te leggen in eenvoudige taal.”

*'Alles was sich sagen lässt, lässt sich klar sagen', aldus Wittgenstein.*

„The devil is in the detail. Zaken zitten altijd lastiger in elkaar dan het aantal eenvoudige zinnen op papier suggereert. Neem de voorwaarden van een

reisverzekering. De uitleg is glashelder. Maar dan ben je met vakantie en word je beroofd. Ik heb het een keer meegemaakt, in Denemarken. Al mijn bagage weg. Ik heb toen heel wat werk moeten verzetten om een paar honderd gulden terug te krijgen van mijn verzekering. In tweede instantie bleek je met die glasheldere taal alle kanten op te kunnen. Alles draaide ineens om definities.”

*Jip-en-janneketaal is bedrieglijk?*

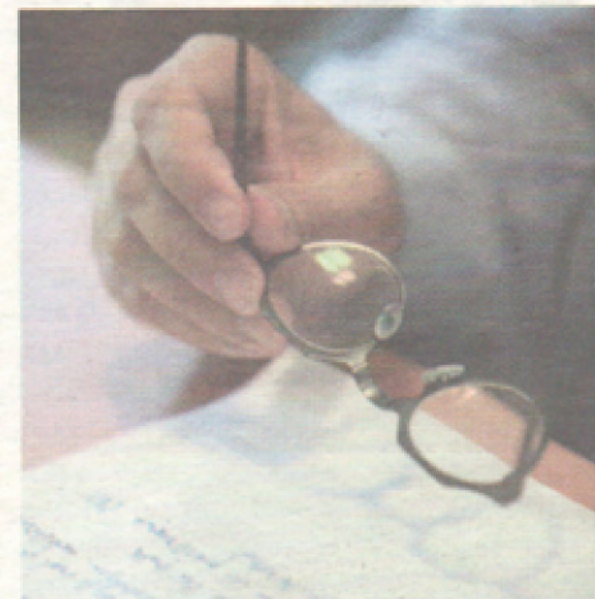
„Weinig dingen kun je zo formuleren dat je er niet meer onderuit kunt. En dat geldt al helemaal voor politici. Vandaar dat wollige taalgebruik van ambtenaren. Ook als je een toekomstvisie op één of ander beleidsterrein wilt formuleren is jip-en-janneketaal ongeschikt. Je hebt beeldende taal nodig om iets voorstelbaar te maken. Maar beeldende taal is taboe op taalniveau B1.”

*Je kunt toch zeggen: Jip en Janneke hebben een droom? Of: 'I have a dream'?*

„Neem die visionaire troonrede waar even sprake van was. Die had het niet kunnen stellen zonder krachtige metaforen en abstracte aantallen. Beleid terugbrengen naar de menselijke maat is heel erg lastig. Ook een Grondwet in eenvoudige taal leidt tot misverstanden, zoals Jan Renkema in 2008 liet zien in *OnzeTaal*.

„Het hele idee van 'communiceren in jip-en-janneketaal' is te generaliserend. De overheid moet in haar communicatie gewoon een onderscheid maken naar doelgroep. Kortom: voor wie schrijft men? Schrijft men voor laaggeletterden, dan is taalniveau B1 heel goed. Schrijft men voor de modale Nederlander, schrijf dan in gewone mensentaal, zoals journalisten dat doen. En voor collega-ambtenaren kunnen ze vaktaal gebruiken.”

*Gemeentes en andere overheden kunnen zich lang niet altijd richten op spe-*



## Taaltrainer Zuidgeest

Peter Zuidgeest (Delft, 1953) verzorgt met het gelijknamige taalvaardigheidsbureau trainingen en teksten voor overheden en dienstverleners. Hij studeerde Nederlandse Taal- en Letterkunde aan de Universiteit van Amsterdam.

Van 1987 tot 1991 was hij beleidsvoorlichter bij de gemeente Voorburg, waar Bas Eenhoorn (VVD) destijds burgemeester was. Voor zijn cursus Begrijpelijk Schrijven maakte Zuidgeest reclame met een affiche: „Burgemeester Eenhoorn schrijft begrijpelijk. Vindt hij. Maar begrijpelijk voor wie? Jip en Janneke of Einstein?”

Recente opdrachtgevers van Zuidgeest zijn Altrecht Academie, de Haagse Hogeschool, de gemeenten Delft, Landsmeer en Venlo, het ministerie van Economische Zaken en Rijkswaterstaat.



*cifieke doelgroepen. Zij gaan over alle mensen in hun gebied, bijvoorbeeld bij een oproep om te gaan stemmen. Dus zeg ik: ga dan uit van een laag taalniveau, dan snapt ten minste iedereen wat er wordt bedoeld.*

„Veel mensen zullen dat als neerbui-gend ervaren. Ik las onlangs in de krant over een bouwvakker die was beland in de deeltijd-WW. Hij kreeg een brief van het UWV, inclusief een uitgebreide folder in duidelijke taal. 'Anders denken ze dat wij het als bouwvakkers niet begrijpen', zei de man. Hij voelde zich als een kleuter behandeld.”

*Had het UWV die folder niet gestuurd,*

*dan was de kritiek geweest: ik snap er niets van. Mensen willen nu eenmaal iets hebben om op te zeuren. Intussen begreep de bouwvakker de boodschap van het UWV mooi wel.*

„Het probleem is dat de modale lezer, zeg de gemiddelde krantenlezer, snel afhaakt als informatie te simpel is. Neem deze folder van de Nationaal Coördinator Terrorismebestrijding (NCTb). Ik lees voor: 'Terrorisme. U leest erover in de krant en op internet. U hoort erover op radio en televisie. Er lopen rechtszaken, er worden mensen gearresteerd, en soms zet de politie zelfs een trein stil. Moeten we ons zorgen maken? Veel mensen doen dat wel. Dat is logisch. Want ook in

Nederland kan een aanslag plaatsvinden.' En op de volgende pagina: 'Het bestrijden van terrorisme begint met meer weten.' Als ik dit lees, haak ik af. Ik snap dit al, denk ik dan. Dus dat hoeft ik niet te lezen. De overheid heeft in deze folder zelfs een woordenlijst gemaakt met woorden als terrorisme en radicalisering. Het is gewoon een slechte folder. Want de modale lezer vindt het te neerbui-gend, te kinderlijk.”

*Intussen produceren talloze gemeentes en andere overheden nog steeds onbegrijpelijke formulieren en overheidsstukken. Dan is het nogal onverstandig om publiekelijk te zeggen: de overheid*

Foto's Leo van Velzen



ken. Dat lukt de doorsnee juridische medewerker op een gemeente echt niet. Dat bestaat niet.”

*Is die jip-en-jannekedrang bij gemeenten nu echt zo erg als u het voorstelt?*

„Ik merk het zelf. Ik spreek P&O'ers, relaties die ik soms al jaren heb, van wie ik de standaardcorrespondentie doorneem op taal. Die brieven zijn dan al in heel eenvoudige taal herschreven door een communicatiebureau. Maar toch zegt zo'n P&O'er dan: de tekst moet nog eenvoudiger. Dat moet je niet willen, denk ik dan. Want je verliest je lezers. En nogmaals: die roep om B1-taalniveau is gebaseerd op een misverstand.”

*Die roep om simpele taal is anders wel begrijpelijk. Een politicus die zich bedient van niet mis te verstane taal doet het anno 2009 beter dan collega's die ouderwets ingewikkeld lopen te formuleren. Geert Wilders noemt een minister 'knettergek'. Jip-en-janneketaal met een vilein randje.*

„Er is natuurlijk een verschil tussen spreek- en schrijftaal, maar inderdaad: duidelijkheid à la de PVV is succesvol. De beweging krijgt de heffe des volks achter zich. En het wel-denkend deel van de natie denkt er intussen het zijne van.”

*Ook hogeropgeleiden vallen voor de PVV. Die vinden dat soort klare taal blijkbaar ook fijn.*

„Taal moet ook zo simpel mogelijk. Maar het punt is nu juist dat de werkelijkheid niet altijd simpel is. En dan blijft klare taal altijd weer een verkrachting van de werkelijkheid. Als je een verantwoord politicus bent, ben je genuanceerder. En daarin schieten politici dan ook weer door, en worden ze wollig en onbegrijpelijk. Dat moet ook niet. De waarheid ligt in het midden. Schrijf dus in gewone mensentaal.”

*Ook hogeropgeleiden willen maar al te graag simpel geschreven brieven ontvangen van de overheid. Ook zij hebben weinig verstand van zorgstelsels en belastingen, laat staan dat ze zin en tijd hebben zich er in te verdiepen. Jip-en-janneketaal is dus ook voor hen meer dan welkom.*

„Drie heel verschillende zaken zijn de laatste jaren stelselmatig op één hoop gegooid. Ludieke taalcursussen voor ambtenaren, taalcursussen voor allochtonen en initiatieven om laaggeletterden taalbegrip bij te brengen. Ziehier de roep om taalniveau B1 bij overheden. Alsof geen enkele Nederlander ook maar een zin kan begrijpen. In feite hebben we het over 0,5 à 1,5 miljoen laaggeletterden. En de rest van het volk plagen we met dood-eenvoudige overheidsstukken door op onze hurken te gaan zitten.”