



Taaltoezicht

Taaltoezichthouder Joost Swanborn let op de taal van de handhaver, vergunningverlener en beleidsmaker. Dit keer: tips voor het schriftelijke én het mondelinge taalgebruik.

Ook behoefte aan een kritische blik op uw teksten? Mail ze naar ingrid@ps-produkties.nl onder vermelding van 'Taaltoezicht'. Per post mag ook: Redactie HandHaving, t.a.v. I. Spijkers, Postbus 2649, 8901 AC Leeuwarden.

Schrijf het op, zoals je het zegt!

Een gouden schrijftip luidt: schrijf het op zoals je het zou zeggen. Want een gesprek gaat mensen meestal beter af dan een brief. Als handhaver ben je echter niet alleen buiten, tot spijt van sommigen. Noeste bureauarbeid en brieven schrijven horen er ook bij. Het is bekend dat er dan vaak iets raars gebeurt.

Werd er tijdens het controlebezoek nog gewoon gezegd: 'Zorgt u dat u het geluidsrapport op tijd opstuurt?', in de brief heet het ineens: 'Het geluidsrapport dient in een vroegtijdig stadium aan het bevoegd gezag te worden gezonden.' En op papier kosten isolatiemaatregelen geen geld, maar 'is met de maatregelen ter isolering een grote investering gemoeid.' Ook wil de gemeente geen dwangsom meer opleggen, maar 'is voornemers over te gaan tot het opleggen van een last onder dwangsom.' En in een proces-verbaal stond niet 'toen ik u een bon gaf' maar 'tijdens de bekeuringssituatie'.

Eenvoudigweg de mondelinge uitspraken opschrijven is duidelijker en inhoudelijk volkomen verantwoord. Toch gebeurt dit vaak niet - omdat men het gevoel heeft dat dit in een brief nu eenmaal niet kan.

Bullshit-bingo

Ook mondeling taalgebruik wordt beïnvloed door dat soort afwegingen. Tijdens vergaderingen, werkoverleg en zelfs 'bilateraal' lijkt de praktijk soms ver weg. Dan heet betrokkenheid ineens 'een stuk commitment naar de toekomst toe', er wordt 'ingestoken op', 'gefaciliteerd', 'geregisseerd', 'opgeplust' en 'geherprioriteerd'. Projecten worden 'uitgerold' en met 'een toekomstagenda' wordt 'aan de slag gegaan.'

Daar is met een simpel spelletje iets aan te doen: de bullshit-bingo. Het

werkt heel simpel: maak een matrix met jargon en vage termen ('synergie', 'bandbreedte', 'toegevoegde waarde', 'proactief', 'win-winsituatie', et cetera); wie er tijdens een vergadering vijf heeft aangekruist roept luid: 'Bingo!' Het werkt.

Structurele aanpak

Voor het schriftelijke 'ambtenarees' is er meestal alleen ad hoc aandacht (als er een wethouder aantreedt die 'iets met taal heeft', als het cursusbudget op moet, of na een mediareletje). Hoe pak je dat nu als organisatie structureel aan? Enkele tips om tijd en geld te besparen en onnodige procedures en ergernis te voorkomen.

Tip 1

Leg afspraken over de huisstijl vast in een (digitaal) handboek, én zorg voor een beknopte checklist. Het is belangrijk dat iedereen daarover meedenkt, voor het nodige draagvlak.

Tip 2

Zet het taalgebruik letterlijk op de agenda. Dit kost weinig moeite en houdt de collega's scherp. Er zijn altijd aandachtspunten: huisstijl, concrete problemen, praktijktips uitwisselen, standaardteksten aanpassen aan nieuwe regelgeving.

Tip 3

Let tijdens de selectieprocedure op schriftelijke (en mondelinge) vaardigheden. Voor de simpelste betrekkingen

worden tegenwoordig assessments georganiseerd, maar taalvaardigheid komt er bekaaid vanaf; zelfs spelfouten in sollicitatiebrieven zijn vaak geen afwijzingsgrond. Laat sollicitanten dus een samenvatting maken, een tekstje redigeren en een stukje schrijven op basis van een casus. Ook dit kan snel gebeuren en betaalt zichzelf terug.

Tip 4

Betrek het taalgebruik bij beoordelingen en functioneringsgesprekken. Als schrijven tot je takenpakket behoort, moet je daar ook op worden beoordeeld. Daarbij kan natuurlijk gebruik worden gemaakt van bevindingen van leidinggevenden, maar ook van administratieve medewerkers, die immers veel teksten zien langskomen.

Tip 5

Communiceer helder over je taalbeleid en doelstellingen. Betrek daar ook burgers en ondernemers bij, en zorg dat die weten wat ze mogen verwachten. Schenk intern aandacht aan het taalgebruik, bijvoorbeeld in het personeelsblad, door 'de taalmissie' of 'taalopsteker' van de maand, of door een prijs voor de beste brief of het meest klantvriendelijke rapport. Er zijn overigens landelijke competities voor publieksvriendelijke overheidsstukken.

Tot slot: Taaltoezicht is benieuwd naar de bullshit-bingo-termen in uw organisatie. Laat ze ons weten via ingrid@ps-produkties.nl

Tekst: Joost Swanborn