



Taaltoezicht

Taaltoezichthouder Joost Swanborn let op de taal van de handhaver, vergunningverlener en beleidsmaker. Dit keer: hoe voorkom je irritatie?

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.

Gewichtigdoenerij

Welke indruk wek je als je schrijft: 'Bij gebreke van andersluidende informatie uwerzijds gaan wij er vooralsnog vanuit dat u niet bereid bent om de geconstateerde gebreken te verhelpen?'

Of: 'Volgens artikel 46, lid 1, van de Woningwet zijn wij verplicht binnen twaalf weken na ontvangst te beslissen omtrent de aanvraag?' Het lijkt erop dat de lezer sowieso niet deugt en zich al in de handen mag wrijven dat de schrijver het woord tot hem richt.

Geen gewichtigdoenerij

Lezers zien die toon en dergelijke formuleringen al snel als gewichtigdoenerij van handhavers die niet controleren, maar 'een controlebezoek uitvoeren', vergunningverleners die vergunningen niet willen verlenen, maar 'voornemens zijn' dat te doen, en beleidsmedewerkers die geen regels stellen, maar 'kaders scheppen'. Dat wekt irritatie en kan de relatie onnodig op scherp zetten. Hoe breng je je boodschap helder over zonder de lezer voor het hoofd te stoten? Ten eerste door een zakelijke maar vriendelijke toon aan te slaan. Ten tweede door belangrijk aandoende uitweidingen over 'de van toepassing zijnde regelgeving', procedures en beleid te beperken tot wat relevant is voor de lezer. Een vuurwerkbedrijf ontving een anderhalve pagina lange brief van een provincie na afloop van een 'vuurwerkvenement' (dat keurig was gemeld). Na een uitgebreide beschrijving van de regelgeving en het controlebezoek voelde de ondernemer de bui al bijna hangen. En toen stond er ineens: 'De toezichthouder heeft tijdens dit evenement geconstateerd dat u overeenkomstig de melding hebt gewerkt.'

In een gemeentelijke brief stond onder de streng ogende kop 'Wetgeving koel-/vriesinstallaties': 'Met betrekking tot de aanwezige koelinstallaties zijn tijdens het bezoek geen overtredingen geconstateerd van de bepalingen die

zijn gesteld in het Besluit ozonlaagafbrekende stoffen Wms 2003 (CFK's en HCFC's) of Besluit broeikasgassen Wms 2003 (uitsluitend HFK's).' Hier had gewoon kunnen staan: 'Uw koelinstallaties voldoen aan de regels.' In beide gevallen was alles dus in orde, maar zorgde de brief voor onrust – en de overheid kwam over als iemand die zichzelf belangrijk maakt.

Subtiel stimuleren

Lezers schrikken ook vaak van zinnen als 'In het kader van regionale handhavingsafspraken sturen wij een afschrift van deze brief aan de politie en de Officier van Justitie.' Leg in zulke gevallen dus even uit welke taken die partijen hebben en dat je hebt afgesproken elkaar op de hoogte te stellen van overtredingen.

Een al te zelfverzekerde slotzin wekt soms ook irritatie: 'Wij gaan ervan uit u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.' 'Hopen' klinkt al meer bescheiden. Maar je kunt hem meestal gewoon weglaten en volstaan met: 'Wilt u meer informatie? Neem dan contact op met...' En natuurlijk is 'Met vriendelijke groet' vriendelijker dan 'Hoogachtend'. Iedere ouder weet het: fouten benadrukken werkt averechts. Zo is het, na een integrale controle waarbij vijftig punten in orde waren en twee niet, handig om te beginnen met een complimentje en daarna in te gaan

op die twee aspecten. En door je wens subtiel te verpakken in een advies kun je ook nog eens iets gedaan krijgen wat geen wettelijke plicht is: 'Als u uw koelinstallaties afdekt, bespaart u geld. Wij geven u daarover graag advies.' Ook een bedankje kan wonderen doen. Maar het moet niet doorslaan. Reageren op een brief van een boze ondernemer die aankondigt een rechtszaak te beginnen met 'Dank u wel voor uw brief. Hiermee helpt u ons onze dienstverlening te verbeteren', is teveel van het goede. Teksten in gewone, heldere taal schelen veel irritatie en besparen op jaarbasis al snel duizenden euro's, door minder onnodige telefoontjes (zo'n 5 euro per keer), brieven (ongeveer 100 euro) en procedures (tot 1200 euro per keer). En dat is een sterk argument tegen de wel erg gemakkelijke bezuinigingsdrift van zowel linkse als rechtse politici op 'het ambtenarenapparaat'.

Epibreren

Hét voorbeeld van ambtenarentaal is het werkwoord 'epibreren'. De term werd in 1954 geïntroduceerd door Simon Carmiggelt. De betekenis: het verrichten van niet nader gespecificeerd werk dat heel voornaam lijkt, maar desondanks helemaal niets voorstelt. Zo kun je tijdens een vergadering zeggen dat je 'een en ander zult epibreren', of dat de stukken 'nog moeten worden geëpibreerd'. Carmiggelt beschreef een lastige, gehaaste heer aan een loket. De lokettist zei nog een weekje nodig te hebben om de zaak te epibreren. 'En het werkte uitnemend: de man ging getroost heen.'

Tekst: Joost Swanborn