

Ambtenaar wil best goed (kunnen) schrijven

Politici klagen over ambtenarenbrieven, zoekplaatjes waarin ergens een advies te vinden moet zijn. Burgers klagen over onduidelijke formulieren vol raadselachtig jargon. Dagbladen én vakbladen honen ambtelijk taalgebruik. En de bazen van de ambtenaren onderkennen het probleem al jaren. Zo zorgde Binnenlandse Zaken voor een hulpmiddel als www.begrijpelijkeformulieren.nl waarop de ambtenaar de invulproblemen van de burger kan ontdekken. Dat hielp niet. Nu trekt de overheid miljoenen uit voor een onderzoek naar begrijpelijke taal, groots opgezet met enkele universiteiten en het bedrijfsleven. Dat zal ook niet baten, want het negeert de belangrijkste vraag: Wat belet de ambtenaar?

Hoe komt het dat een bevlogen ambtenaar geen helder advies over zijn eigen vakgebied op papier krijgt? ¹ En ambtenaren zijn niet de enigen voor wie die vraag geldt. Die vraag geldt ook voor de vlotte jonge medewerkster van een Amsterdamse poptempel die schrijft als een stijve oude dame. Voor de verkoper met een uitstekend verhaal die het resultaat van zijn acties niet goed weet op te schrijven. Voor de dertiger met een droombaan bij een museum die moeite heeft met een doelgroepgerichte zaaltekst. Allemaal voorbeelden van hoogopgeleide professionals die ik in mijn schrijftrainingen tegen ben gekomen.

De vraag wat die mensen belet om begrijpelijk te schrijven is veel relevanter dan de vraag wat begrijpelijke taal is. Over dat laatste weten we al ontzettend veel. Er zijn tientallen boeken over begrijpelijk, doelgroepgericht schrijven, met resultaten van onderzoeken, met praktische tips en met altijd wel een jargonchecker. Mijn boekenkast puilt ervan uit, van Demetrius' *De juiste woorden tot Overtuigen op papier* van Bert Ruck. Uit elk boek haal ik wel een of twee tips, een nieuw idee, een verrassend inzicht. Daarom ben ik ook zeker geïnteresseerd in de resultaten van het nieuwe onderzoek. Mij helpen die boeken en onderzoeken doordat ik me in de kunst van het schrijven heb verdiept, veel heb geoefend, en van niet-effectieve teksten het nodige heb opgestoken. Schrijven is mijn vak.

Maar ambtenaren, werknemers van bedrijven en medewerkers in de culturele sector hebben een ander vak, en moeten daarnaast af en toe ook nog eens schrijven. Net als professionals in de culturele sector of het zakenleven praten ambtenaren graag en met enthousiasme over hun vak, maar van dat plezier blijft op papier niet veel over. Zo gauw het toetsenbord in zicht komt, verdwijnt hun levendige taalvermogen naar onbereikbare dieptes, en komt er een gekunsteld vocabulaire tevoorschijn. Ze vinden het zelf verschrikkelijk, maar hoe het anders moet is hen een raadsel, omdat ze dat niet geleerd hebben, nooit, nergens. Niet in het voortgezet onderwijs, niet op het HBO en ook niet aan de universiteit. Al die boeken over begrijpelijke taal, jargoncheckers en onderzoeken helpen de professionals ook al niet.

¹ Volgens onderzoek van het Taalcentrum-VU in 2010 zijn ambtenarenbrieven aan de Tweede Kamer kwalitatief onder de maat.

Goed schrijven is namelijk geen kwestie van kennis die je opdoet uit een boek van maar van vaardigheid die je ontwikkelt door te oefenen. Vlot, gevarieerd en doelgericht schrijven is een kwestie van oefenen. Een tekst uitnodigend opbouwen, met een argumentatie die helder en eenduidig is én makkelijk te onthouden, het zijn allemaal schrijftechnieken die je onder de knie krijgt door concreet en praktisch te oefenen. Een belangrijk onderdeel van het ontwikkelen van je schrijfvaardigheid is het leren 'lezen' wat je hebt geschreven, beoordelen of er staat wat je bedoelde, en feedback van collega's op waarde kunnen schatten.

Oefenen met collega's is daarvoor dus een vereiste, want we hebben het niet over zelfstandig ondernemers die hun eigen winkeltje hebben en hun eigen toon kunnen bepalen, zoals ik. Ze zitten in een team dat onderdeel uitmaakt van een afdeling, die weer onderdeel is van een dienst of instantie waar de stijl, de termen (en formulieren) en de conventies vastliggen. Zie daar maar eens doorheen te breken, en dan ook nog eens de tijd op te eisen die je nodig hebt voor het schrijven van een begrijpelijk formulier, een overtuigende brief en een helder advies.

Als de overheden echt willen dat ambtenaren goed gaan schrijven, dan hoeven we niet op de uitslag van het nieuwe onderzoek te wachten. Per team een training van vier tot zes sessies is voldoende. Met tussendoor de tijd om te oefenen (huiswerk maken) heb ik het over twee tot drie maanden om begrijpelijk te leren schrijven, en er lol in te krijgen op de koop toe.

De motor om beter te leren schrijven heeft (bijna) iedere professional echt al in huis. Dat is de trots op het eigen vak en de diepe wens die daaraan verbonden is om goed te worden begrepen.

© Marieke de Ridder

Marieke de Ridder,
tekstschrijver en schrijftrainer

Van Oldenbarneveldtplein 7-4
1052 JK Amsterdam
020 - 6847745
06 - 1111 0005
www.mariekederidder.com
info@mariekederidder.com