



Ambtenaren kunnen niet schrijven

Jan Renkema
Hoogleraar tekstkwaliteit

Ambtenaren kunnen niet schrijven. Of het nu gaat om brieven aan burgers, om aanvraagformulieren voor studiebeurzen of om stukken voor intern gebruik: alles uit de pen van de ambtenaar blinkt uit in nietszeggendheid en staat bol van onbegrijpelijk jargon en taalfouten. Het is misschien wel een van de oudste en hardnekkigste vooroordelen die er over ambtenaren te vinden zijn. Het is ook een vooroordeel dat eenvoudig te bewijzen is. Bezoek de website van zomaar een gemeente of mi-

nisterie, snuffel een beetje door de archieven en al snel is het raak: 'Het is bij velen onder u bekend, dat sinds januari van dit jaar een tijdelijke adviesgroep heeft gewerkt aan een advies aan het college van burgemeester en wethouders over een adviesorgaan voor het minderhedenbeleid. Deze werkzaamheden hebben geresulteerd in een advies voor een adviescommissie.'

Vooruit, nog een voorbeeld. Communicatiebureau Van 't Loo-Van Eck stuurde onlangs 'vermomd als burger' gemeenten een briefje met vragen over een parkeervergunning. In 40 procent van de antwoordbrieven zaten volgens de communicatieadviseurs grammaticale en spelfouten. Eén ambtenaar schudde zelfs het volgende uit zijn pen: 'Jammer dat ik telefonisch geen contact met u kon krijgen, omdat deze vol zit met gegevens.'

Jan Renkema, hoogleraar tekstkwaliteit aan de Universiteit van Tilburg, barst in lachen uit als hij de zin voorgelezen krijgt. Al dertig jaar houdt hij zich bezig met de kwaliteit van de schriftelijke overheidscommunicatie. Hij adviseerde onder meer de Tweede Kamer hierover, lichte formulieren van de Belastingdienst door en schreef de *Schrijfwijzer* – in 1979 bedoeld om ambtenaren te helpen, maar inmiddels uitgegroeid tot de standaard uitrusting van redactoren en studenten.

'Ze kunnen echt niet schrijven', grinnikt Renkema na, om vervolgens serieus te worden. 'Tenminste, niet als ambtenaar.' Want veel ambtenaren kunnen prima een brief schrijven aan hun oma of namens de plaatselijke voetbalvereniging. Maar het gaat mis zodra ze aan het werk zijn. En dan maken ze niet zozeer spelfouten of kromme zinnen – 'want vaak lopen die heel goed, al

zijn ze soms formeel of verhullend' – maar ambtenaren houden onvoldoende rekening met hun doelgroep en met de omstandigheden waarin de tekst wordt gelezen. 'Je moet je helemaal verplaatsen in de ander.' Of het nu een brief is aan een burger of een notitie voor een minister.

Maar omdat de overheid geen concurrentie te duchten heeft, worden ambtenaren hiertoe niet gestimuleerd. Maken bedrijven een gebruiksaanwijzing leesbaarder om concurrenten de loef af te steken, de overheid kan het zich veroorloven in raadselen te praten. De klant kan toch nergens anders heen en op een slechte brief of nota staat geen sanctie. Ook wordt vergeten dat voor schrijven talent nodig is. 'Ik kan wel een balletje trappen, maar dat maakt me nog geen echte voetballer.'

Renkema zal niet zo snel worden opgesteld door een bondscoach, maar bijna iedere ambtenaar mag op professioneel niveau de pen ter hand nemen. 'Organisaties zouden zo moeten veranderen dat goed kunnen schrijven wordt beloofd', denkt Renkema. Of beter gezegd: *anders* wordt beloofd. 'Je ziet nu dat ambtenaren die goed schrijven sneller promotie maken. En hoe hoger je komt in de organisatie, hoe minder je nog zelf schrijft.'

