

# Taal mag geen belasting zijn

## Het beoordelen van tekstkwaliteit

Jan Renkema

**E**erst een voorbeeld van een vraagbrief, die op tien plaatsen in het land verstuurd is naar verschillende belastingkantoren. De vraagbrief is opgesteld in nauw overleg met deskundige ambtenaren die veel ervaring hebben met correspondentie.

*Geachte meneer,  
Ik wil u wat vragen voor een kennis van mij uit Turkije. Hij spreekt nog geen onze taal maar wil hier wel komen wonen. En hij vroeg mij hem te helpen met schrijven. Hij wil graag een schoonmaakbedrijf beginnen. Maar nu is het zo dater omzettenbelasting is. En nu is het ook zo dat hij dan een eigen zaakje begint. Er was tochiets van aftrek met beginnende ondernemers Kunt u mij dat nou eens vertellen. Ik heb wel boekjes gehaald maar het is nog onduidelijk. Ik heb gehoord over wel een paar keer per jaar belastingbetalen en er is toch ook iets met aftrek? Ik heb wel gehoord van de startkrant maar die kan ik niet lezen denk ik. Als u het mij schrijft leg ik het hem wel weer uit. Dank uwel.*

Gefingeerde vraagbrief verzonden aan belastingkantoren.

De vele tekortkomingen in deze brief vloeien voort uit een andere onderzoeksvraag, namelijk of ambtenaren brieven van lageropgeleiden anders beantwoorden dan brieven van hogeropgeleiden. Ook is hierbij onderzocht of het iets uitmaakt of je iets vraagt voor een kennis uit Turkije die hier een schoonmaakbedrijf wil starten, of voor een vriend uit Londen die hier een softwarebureau wil beginnen.

Het hieronder gegeven voorbeeld van een antwoordbrief bevat werkelijk geschreven zinnen, maar die zijn verzameld uit een viertal antwoorden. Het is een tekst van zo'n tweehonderd woorden met ongeveer vijftig tekortkomingen, bedoeld voor taaltrainingen.

Wat maakt een tekst tot een goede tekst? Dit was een van de tien vragen die van overheidswege werden gesteld aan de Letterenfaculteit in Tilburg. Aan de hand van deze vragen is onderzoek gedaan naar 'de communicatieve kwaliteit' van brieven van ambtenaren aan burgers. Voor dit onderzoek zijn tachtig gefingeerde brieven verstuurd, verspreid over het hele land. Het volledige verslag van dit 'onderzoek-in-burger' staat in een boek dat in maart is verschenen. In deze bijdrage komen slechts enkele aspecten van tekstkwaliteit aan de orde (één onderdeel van een van de tien onderzoeksvragen).

*betreft: verzoek om inlichtigen*

*Geachte mevrouw Burger,*

- 5 *In antwoord op uw schrijven van 5 juni j.l. waarin u vraagt om informatie met betrekking tot een startende ondernemer in de schoonmaakbranche deel ik u het volgende mede.  
Het ondernemerschap heeft ingrijpende fiscale gevolgen maar er zijn nog andere zaken belangrijk, financiering en zovoort. Als startende ondernemer heeft u in eerste instantie te maken met omzetbelasting en over de vergoeding welke voor de werkzaamheden gevraagd wordt is omzetbelasting verschuldigd.*
- 15 *Van dit bedrag kan worden afgetrokken de omzetbelasting welke uw kennis aan andere ondernemers heeft betaald en de investering welke hij heeft gemaakt ten behoeve van zijn bedrijf (de zgn. voorbelasting).  
Het verschil moet worden betaald aan de Belastingdienst.*
- 20 *Tot mijn spijt moet ik u meedelen dat er geen speciale regeling voor de omzetbelasting voor kleine ondernemers bestaan. Maar er bestaat een algemene regeling voor mensen die een zaak opzetten waarbij soms minder vaak omzetbelasting wordt betaald.*
- 25 *In verband met het vorenstaande nodig ik u en uw kennis hierbij op 12 juli 1993 om 9.30 uit ter inspectie om nadere toelichting te geven op uw vragen inzake belastingzaken*
- 30 *(mede gelet op het feit dat u meent dat u de Starterskrant niet kunt lezen).*

*(handtekening)*

35 *A. Ambtenaar*

Antwoordbrief (samengesteld voorbeeld).

Hoe beoordeel je deze antwoordbrief? Hoe kun je het eens worden over de kwaliteit van een tekst als deze? Discussies over kwaliteit zijn meestal heel vaag en chaotisch, en verzanden dikwijls in onoverbrugbare verschillen van inzicht. Het is maar wat je belangrijk vindt: de keuze van de argumenten, de leuke voorbeelden, het aardige slot, enz. Of wat abstracter geformuleerd: het ligt er maar aan in welke categorie (zinsbouw, woordkeus, enz.) je een oordeel geeft, welk criterium je daarbij hanteert (levendigheid, overzichtelijkheid, enz.) en welk oordeel je het zwaarst laat wegen.

#### • EEN EVALUATIEMODEL

In discussies over tekstkwaliteit kan een evaluatiemodel een geschikt hulpmiddel zijn. Zo'n model bestaat uit een overzichtelijke serie ijkpunten aan de hand waarvan beoordelaars van gedachten kunnen wisselen over de vraag wat er goed en slecht is aan een tekst. Het evaluatiemodel dat gebruikt is in dit onderzoek, bestaat uit drie criteria en zes categorieën, met in totaal drieëndertig ijkpunten.

Eerst de drie criteria. Het eerste en het belangrijkste criterium is het *correspondentiecriterium*. Een tekst is pas goed wanneer een schrijver aansluiting zoekt bij de lezer, en ervoor zorgt dat de lezer kan afstemmen op wat de schrijver wil zeggen. Een tekst is dus slecht wanneer die alleen maar is aangepast aan de behoeften van de lezer, of alleen maar de doelen van de schrijver ondersteunt. Het gaat erom dat doelen (van de schrijver) en behoeften (van de lezer) op een of andere manier met elkaar corresponderen. Hoofdzaak hierbij is dat de schrijver streeft naar een zo werkbaar mogelijk compromis tussen eigenbelang en het belang van de lezer. Dus bijvoorbeeld geen vaktermen zonder uitleg, maar ook geen uitleg in hurkhouding 'naar de lezer toe'. (Zie hieronder voor enkele voorbeelden.)



## Een evaluatiemodel kan de discussies over tekstkwaliteit aanzienlijk bekorten

Het tweede criterium is het *consistentiecriterium*. Een tekst is goed wanneer een schrijver consequent doorschrijft volgens eenmaal gemaakte keuzen. De ambtelijke antwoordbrief is niet consistent. Eerst een voorbeeld op het niveau van woordkeuze. Deze brief bevat woorden uit verschillende registers. De taalsfeer is bepaald door onder an-

dere 'in antwoord op uw schrijven', 'schoonmaakbranche', 'vorenstaande' en 'ter inspectie'. In deze taalsfeer veroorzaakt de formulering 'mensen die een zaak opzetten' in regel 23-24 een stijlbreuk. Als de schrijver hier gekozen had voor 'beginnende ondernemers' was hij wél in dezelfde taalsfeer gebleven. Een tweede voorbeeld. Ons regelsysteem voor interpunctie kent een aantal vrijheden. Er is geen regel die zegt dat haakjes vergezeld moeten gaan van spaties (na de opening en voor de sluiting). In de laatste zin van de brief gebeurt het de ene keer wel en de andere keer niet. Dan liever beide keren niet. (Dat komt het meest voor.)

Het derde criterium is het meest bekend: het *correctheids criterium*. Hiermee wordt bedoeld dat een tekst goed is wanneer een schrijver de algemene regels voor taalgebruik hanteert. Bijvoorbeeld, dat je een brief afsluit met 'Hoogachtend', dat je niet zondigt tegen regels voor spelling en interpunctie: de ontbrekende n in *inlichtigen* (regel 1), twee puntjes in j.l. (regel 5), enz. Ook fouten in zinsbouw en woordkeus vallen in deze categorie, bijvoorbeeld *meent* in regel 30. Hier had moeten staan *denkt, vermoedt* of eventueel *bang bent*.

#### • TWAALF IJKPUNTEN

De drie criteria zijn van toepassing op zes categorieën van tekstbeoordeling, namelijk: A. tekstsoort, B. toon, C. inhoud, D. opbouw, E. formulering, F. presentatie. Deze worden hieronder toegelicht aan de hand van het correspondentiecriterium. Het gaat hier dus om verschijnselen die afbreuk doen aan het doel van de schrijver of waardoor niet voldaan wordt aan de behoeften van de lezer. Het correspondentiecriterium bevat twaalf ijkpunten, verdeeld over deze zes categorieën. Elk ijkpunt wordt toegelicht aan de hand van de antwoordbrief.

##### A Tekstsoort

1. Is de tekstsoort geschikt, gelet op het doel van de schrijver en de behoeften van de lezer?

Het is zeer de vraag of de tekstsoort 'antwoordbrief' in dit geval wel een geschikt middel is. Mevrouw Burger krijgt een antwoord waarop nog toelichting nodig is, die kennelijk niet op schrift gezet kan worden. In zo'n geval is >

een korte brief met een gemotiveerde uitnodiging voor een gesprek beter.

### B Toon

#### 2. Past de toon bij lezer en schrijver?

De toon past misschien wel bij de ambtenaar, maar niet bij mevrouw Burger. Zij wordt waarschijnlijk direct al afgeschrikt door de onnodig formele openingszin.

### C Inhoud

#### 3. Geeft de tekst voldoende, niet te weinig of te veel, informatie?

De brief bevat te weinig informatie. In de brief voor de kennis uit Turkije wordt onder andere ook gevraagd naar het aantal malen dat aangifte moet worden gedaan. Het antwoord hierop zoekt men tevergeefs.

### D Opbouw

#### 4. Is de volgorde van informatie logisch?

De volgorde waarin de informatie wordt gepresenteerd is niet logisch. De brief opent in de eerste alinea met de aankondiging van het antwoord. Pas in de laatste alinea staat dat een goede uitleg niet mogelijk is. Logischer is het om de brief na een inleidende alinea te beginnen met de mededeling dat een afdoend schriftelijk antwoord niet mogelijk is.

#### 5. Bevat de tekst voldoende aanwijzingen over de opbouw?

Mevrouw Burger zou beter weten wat haar te wachten stond als in de eerste alinea gezegd werd dat alleen de vragen over omzetbelasting en aftrek worden beantwoord.

#### 6. Is de samenhang tussen alinea's en tussen zinnen duidelijk?

Niet overal is de samenhang tussen opeenvolgende alinea's of opeenvolgende zinnen even duidelijk. In elk geval komt de overgang naar de laatste alinea veel te plotseling. Die overgang was duidelijker geweest wanneer er een zin tussen had gestaan met de strekking dat die algemene regeling alleen mondeling uit te leggen is.

### E Formulering

#### 7. Is de formulering begrijpelijk, niet te gemakkelijk of te moeilijk?

De zin die begint op regel 11 is nogal lastig leesbaar. Het woordje *en* na *omzetbelasting* doet niet vermoeden dat er nog een hele zin volgt. Hierdoor is de zin nodeloos ingewikkeld. In plaats van *en* had er ook een punt kunnen staan.

#### 8. Is de formulering precies, niet vaag of te gedetailleerd?

De verwijzing *dit bedrag* in regel 15 is vaag. Gaat het om *de vergoeding* of *de omzetbelasting*? De kans is groot dat pas na een paar keer lezen duidelijk wordt dat hier alleen de vergoeding kan worden bedoeld.

#### 9. Is de formulering aantrekkelijk, niet saai of te populair?

De woordkeus is af en toe nogal boekachtig en stijf. Bijvoorbeeld het woordje *welke* in regel 13, 16 en 17. Hier had beter het woordje *die* kunnen staan.

#### 10. Is de formulering bondig, niet te beknopt of wijldlopig?

De zin die begint op regel 15 kan veel bondiger worden geformuleerd. De zinsnede 'de investering welke hij heeft gemaakt ten behoeve van zijn bedrijf' (elf woorden) kan

zonder bezwaar met zes woorden worden ingekort: 'de investering voor zijn bedrijf'.

### F Presentatie

#### 11. Is de interpunctie doelmatig?

Voor het plaatsen van komma's is geen sluitend regelsysteem te geven. Hoofdzaak is dat komma's het lezen moeten vergemakkelijken. Bij te weinig komma's wordt de tekst moeilijk leesbaar; bij te veel komma's wordt de tekst te druk. Als men in deze brief het woord *en* in regel 12 wil laten staan (en dus de zin begrijpelijk genoeg vindt; zie ijkpunt 7), dan is een komma voor *en* zeker aan te bevelen ter wille van de leesbaarheid.

#### 12. Is de vormgeving doelmatig?

Van het vormgevingsmiddel cursivering wordt geen doelmatig gebruik gemaakt. Het cursiveren van *ondernemerschap* in regel 9 zou pas een functie hebben als elders in de brief andere kernwoorden dezelfde signalering zouden krijgen. Nu is cursivering overbodig.

Tot zover de twaalf ijkpunten van het correspondentie-criterium. Over het evaluatiemodel valt nog veel meer uit te leggen, bijvoorbeeld over de zwaarte van de criteria en de categorieën. In dit korte bestek kan alleen maar een tipje van de sluier worden opgelicht. In dit artikel is nog niet de helft van de fouten in de antwoordbrief aan de orde gekomen. Voor een volledig overzicht zij verwezen naar het boek dat onlangs is verschenen.

### ☉ TWISTEN OVER KWALITEIT

Wat is het nut van dit evaluatiemodel? Een ieder die wel eens betrokken is geweest bij een discussie over de vraag hoe goed of slecht een tekst is, weet hoe snel er langs elkaar heen wordt gepraat, hoe vruchteloos zo'n discussie vaak is. Over kwaliteit valt nu eenmaal lang te twisten. Dit model geeft met drie criteria, zes categorieën en drieëndertig ijkpunten een samenhangend en overzichtelijk begrippenapparaat voor tekstbeoordeling. Aan de hand van de ijkpunten kan, afhankelijk van de tekstsoort, vrij gemakkelijk worden bepaald welk gewicht men moet toekennen aan bijvoorbeeld de categorie formulering, en hoe belangrijk daarbinnen het ijkpunt aantrekkelijkheid is. Het zal duidelijk zijn dat bijvoorbeeld een advertentietekst op dit punt anders moet worden beoordeeld dan een ambtelijke brief. Het evaluatiemodel biedt een kader om zinvol van gedachten te wisselen over de vraag of een tekst goed is en waarom. Bovendien kan bij verschil van mening snel achterhaald worden waardoor het verschil wordt veroorzaakt. Dit evaluatiemodel bekort dus de twisten over tekstkwaliteit. <

Verschenen in maart: *Taal mag geen belasting zijn. Een onderzoek-in-burger naar brieven van ambtenaren.* Sdu, Den Haag. 152 blz. f 29,90. ISBN 90 12 076 200