



Annetta Cheek

Heldere taal: geen revolutie maar een evolutie

Een gesprek met Annetta Cheek van het Center of Plain Language uit Washington

Door: Martijn Jacobs

Op de website van het Center of Plain Language staat het prominent vermeld: *plain language is a civil right*. Het vat kernachtig het standpunt van de organisatie samen. Het Amerikaanse Center for Plain Language heeft tot doel documenten van de overheid en het bedrijfsleven helder en begrijpelijk te maken. Annetta Cheek is de voorzitter van de Board van de organisatie. Een gesprek met Cheek over heldere taal, een wet over begrijpelijkheid en het recht om te begrijpen.

Jullie organisatie houdt zich al jaren bezig met heldere taal. Wat doen jullie precies?

“Het belangrijkste wat we doen is dat we ieder jaar prijzen uitreiken voor goede en slechte communicatie. Dat zijn de *ClearMark Awards*. Daarnaast verzorgen we trainingen en workshops en organiseren we als een van de sponsors de *Clarity Conference* in Washington.”

Wanneer ben je betrokken geraakt bij heldere taal?

Ik werkte toen als ambtenaar en zag een wettekst waaraan een vriend van mij werkte. Deze tekst was zo duidelijk geschreven dat ik deze direct kon begrijpen. En dat terwijl het over een erg ingewikkeld technisch onderwerp ging. Ik was zo verbaasd dat ik het kon lezen dat ik op slag een aanhanger van heldere taal werd. Dat was de start.”

Dat was dus het moment van een lange carrière op het vlak van helder taalgebruik. Hoe lukt het je om in al die jaren de boodschap voor het voetlicht te krijgen?

“Omdat veel leden afkomstig zijn vanuit de rijksoverheid, proberen we van binnenuit de overheid in beweging te krijgen. Daarnaast vragen we aandacht voor echt slechte communicatie. Ook bellen we daarover met de organisatie die de communicatie verzorgt. Maar de grootste duw hierbij was de wet die het Congres in 2010 heeft aangenomen. Deze *Plain Writing Act* verplicht de overheid om de communicatie aan het publiek te schrijven in heldere taal.”

De Plain Writing Act heeft betrekking op alle nieuwe publicaties, formulieren en brieven van de rijksoverheid. Al deze teksten moeten voldoen aan de eisen van heldere taal. Iedere overheidsinstantie moest binnen een jaar na de invoering van de wet heldere taal gaan gebruiken. Dat is indrukwekkend. Is dat jullie werk?

“Ja. Het duurde in totaal zes jaar om dit tot stand te brengen.”

President Obama heeft deze wet ondertekend, maar ik begreep dat juist voormalig president Bill Clinton hierbij een grote rol speelde?

“Zowel president Clinton als Al Gore hebben *Plain Language* sterk gepromoot. Clinton publiceerde een presidentieel memo waarin hij overheidsinstanties vroeg om in heldere taal te gaan schrijven. Dat werkte niet. Alleen vertellen dat je in heldere taal moet schrijven werkt nu eenmaal niet. Om de doodeenvoudige

reden dat de meeste ambtenaren de schrijfvaardigheden niet hebben. Dus dat was makkelijker gezegd dan gedaan. Gore bedacht daarnaast de No-Gobbledygook-prijs. Deze prijs gaat naar overheidsdocumenten die verbeterd waren. Dat kreeg veel bekendheid in de pers en hielp ons initiatief vooruit.”

Dat kan ik me voorstellen. Er zijn dus vaardigheden voor nodig. En ook een mentaliteitsomslag?

“Dat klopt.”

Hoe proberen jullie deze mentaliteitsomslag te krijgen?

(Ze lacht.) “Door vol te houden. Onze organisatie bestaat uit twee delen. Het federale deel heet PLAIN (plainlanguage.gov). Deze groep biedt gratis trainingen aan. Veel instanties hebben die training ook georganiseerd. Ook leveren we veel data aan over wat helder taalgebruik financieel oplevert en juist dat vinden managers belangrijk.”

Hoe bespaart het dan geld?

“Stel je hebt een formulier. De instructies op dit formulier zijn niet duidelijk. De burgers maken daardoor veel fouten. Het gevolg is dat je ze daarover moet bellen. Daarna moeten deze mensen het formulier opnieuw invullen en dat moet weer gecontroleerd worden. Dat kost veel tijd van de burger én de ambtenaren. Als je in één keer duidelijk schrijft, kun je dat voorkomen.”

Er is bij diverse herschreven documenten onderzoek gedaan naar de tijd die je kunt besparen. Ik geef een voorbeeld van een lokale

overheidsinstantie. Deze instantie had een brief herschreven in heldere taal. In plaats van duizend telefoontjes per jaar over deze brief kregen ze er daarna nog maar honderd. Dat is negenhonderd (!) telefoontjes die ze niet hoefden te beantwoorden. Je kunt je voorstellen dat dit tijd en geld spaart. Zo zijn veel voorbeelden te geven.”

Jullie geven veel voorbeelden van goede en slechte communicatie. Daarop zijn ook de prijzen gebaseerd die jullie jaarlijks uitreiken?

“Ja, daar krijgen we veel publiciteit mee. We loven prijzen uit in tien categorieën. Daaruit komen dertig tot veertig winnaars naar voren. Ook geven we de WonderMark aan de slechtste communicatie. Dat krijgt nog de meeste pers aandacht. Dit jaar was een verkeersbord bij een schoolzone (zie foto) één van de winnaars. Het is een mooi voorbeeld. Het bord heeft de vreemdste tijdsperiodes. Het is één van de slechtste borden die ik heb gezien. Je moest erbij stoppen om het te snappen.”

Dat is erg grappig om te zien. En het zal zeker veel pers amuseren. Maar jullie zijn ook alweer met een nieuwe wet bezig. Ik las over de *Plain Regulation Bill* die in 2012 is geïnitieerd. Kun je me daarover iets meer vertellen?

“Deze wet regelt dat wetten eenvoudig en duidelijk moeten worden opgesteld. Dat gaat dus nog een stap verder. De wet is geïntroduceerd door congreslid Bruce Braley, die ook de *Plain Writing Act* introduceerde. Ik denk niet dat deze dit jaar aangenomen wordt, maar dit is het begin.”



Heb je die dwingende kracht nodig om de overheid aan te zetten tot helderheid?

“Heb je echt een wet nodig? Nee, dat denk ik niet. Helpt het je vooruit? Ja. Ik ben hier sinds 1994 mee bezig en zelfs voordat de wet werd aangenomen, waren er al overheidsinstanties bezig hun communicatie te vereenvoudigen. Dat kwam omdat ze zoveel verkeerd ingevulde formulieren kregen. Interessant is dat vooral veel zorginstellingen al waren begonnen, omdat ze bezorgd waren over het effect van onduidelijke taal op het gebruik van medicijnen. Maar bijvoorbeeld financiële instanties waren er nog niet mee bezig.”

Hoe neemt de overheid de regels van helder taalgebruik over?

“Slechts een paar van de instanties bereiken wat we graag willen dat ze bereiken. Maar ze verbeteren zichzelf wel. Het blijft moeilijk voor hen om hun technische taalgebruik op te geven en we verwachten dat ook niet van al hun taalgebruik. We verwachten alleen dat ze hun jargon uitleggen en schrappen wat niet nodig is. Het is geen revolutie, maar een evolutie.”

Welke mijlpalen hebben jullie bereikt?

“Natuurlijk is de *Writing Act* een hele grote mijlpaal voor ons. Ook kwam in juli de *Plain Language Report Card* uit. Hierin staat hoe de overheidsinstanties de wet hebben uitgevoerd. Ik weet dat er sinds de invoering van de wet veel is gebeurd. Ik heb documenten gezien die de instanties online hebben gezet. Okee, het is niet wat ik zou willen dat het was, maar het is wel erg verbeterd ten opzichte van jaren geleden. Daarnaast hebben overheidsinstanties veel trainingen georganiseerd en weten veel bureaucraten bij de overheid van het bestaan van *Plain Language*. Dat is pure winst. Ze herkennen het en ik geloof dat bewustwording een grote stap is. Maar ... we zijn nog niet zover bij het ontwikkelen van de vaardigheden die ze nodig hebben om helder te schrijven. Dat start nu pas.”

Die vaardigheden aanleren ... Denk je dat iedereen in heldere taal kan schrijven?

“Nee, niet iedereen. Want er zijn nu eenmaal mensen die op een andere manier denken. Voordat ik bij *Plain Language* betrokken raakte, was ik manager van een kleine afdeling die regelingen maakte voor de mijnbouw. Er werkten acht mensen voor mij. Sommige ingenieurs waren de landelijke top op het gebied van de mijnbouw. Zij konden alleen geen zinnen schrijven die korter waren dan een alinea. En ik denk



Annetta Cheek licht op national television de Awards toe

dat training ze niet zou helpen. Schrijven was gewoon niet hun ding. Er was één jongen die was gespecialiseerd in het analyseren van luchtfoto's en hij kon er niet over *schrijven*. Maar zette je hem voor een groep dan kon hij er heel duidelijk over *vertellen*. Dus ik denk niet dat iedereen het kan, maar ik denk wel dat de meeste mensen *beter* kunnen schrijven. Als je kijkt naar de richtlijnen voor helder taalgebruik, als je er slechts een paar overneemt, dan ben je al een stuk onderweg in de richting van helder schrijven."

Misschien is het ook niet nodig dat iedereen helder leert schrijven?

"Nee. Het probleem van overheidsbureaucratie is dat ze hun technische experts laten schrijven. Laat hen gewoon hun technische baan doen en laat een schrijver

erover schrijven. Het is meer de fout van de bureaucratie dan van het individu. Laat iedereen gewoon doen waar hij goed in is. Het probleem is dat de meeste instanties communicatie niet zien als een expertise. Ze denken dat iedereen kan schrijven!"

Zou je onze overheid adviseren om een wet aan te nemen over heldere taal?

"Zeker, laat dat het nieuwe doel in jouw leven zijn (lacht). Laat de overheid een nieuwe wet aannemen. Als dat je lukt, helpt het je enorm."

Okee, dat wordt mijn doel. Heb je zelf nog een ander doel op dit moment?

"Ja. Mijn persoonlijke doel is dat de *Plain Regulations Act* wordt aangenomen. Ik wil de veranderingen nu sneller zien dan na de

vorige wet. Meer vooruitgang, iets sneller. Maar er is nog een ander groot probleem dat me bezighoudt. Waarschijnlijk hebben jullie daar ook last van. We krijgen het publiek namelijk niet echt bij dit onderwerp betrokken. Als ik vertel over wat ik doe, vinden mensen het geweldig. Maar het lukt ons niet om het publiek zelf feedback aan de overheid te laten geven over het gebrek aan helderheid in de communicatie. Dat komt, denk ik, doordat mensen slechte communicatie van de overheid accepteren."

Ja, dat probleem herken ik. Kunnen we het oplossen?

"O dear, daarom hebben we de prijzen die we uitreiken, zodat we meer aandacht krijgen. Het idee van de WonderMarks (de prijzen voor slechte communicatie) was dat we het publiek zelf voorbeelden zouden aan laten dragen. Maar er komt gewoon te weinig. Misschien vier voorbeelden. De rest moeten we zelf vinden."

Is er iets wat je wil delen met onze lezers?

Een boodschap?

"Burgers verdienen heldere communicatie van de overheid. Ik zie zoveel overheidscommunicatie die me verbaast: hoe kon de schrijver denken dat dit stuk communiceert? Er is een mentaliteitsverandering nodig. De focus moet op de lezer gericht zijn, niet op de organisatie, de jurist, de baas of op de schrijver zelf. En vaak moet de overheid zich afvragen of ze alle informatie die ze melden ook wel echt moet melden. Mag het niet wat minder?"