



Chrissie

Eenvoudig taalgebruik kan voor veel mensen de sleutel zijn voor een nieuwe wereld

Een interview met Chrissie Maher, oprichtster van de *Plain English Campaign*

Ze ziet er niet uit als een doorgewinterde actievoerder zoals we die kennen van Greenpeace of de Sea Shepards. Eerder oogt ze als een typische Engelse huisvrouw, met haar lange grijze haren en haar karakteristieke uilenbril. Toch is de 75-jarige Chrissie Maher de meest strijdvaardige activiste van Groot-Brittannië als het gaat om de strijd tegen onduidelijke taal. En de meest volhardende.

Door: Martijn Jacobs

Chrissie Maher. Oprichter van de Plain English Campaign. Onderscheiden met de Order of the British Empire. Sinds 1971 staat zij pal voor alles wat helder taalgebruik heet.

Ik was erg vereerd om deze *grande dame* van de plain English-organisatie te mogen interviewen. Een organisatie die met ruim 12.000 leden in tachtig landen ertoe doet. De organisatie heeft een keurmerk (Crystel Mark) dat inmiddels op meer dan 21.000 documenten staat. Ze helpt overheidsinstanties in de hele wereld met het verhelderen van documenten, rapporten en publicaties.

Hoe werd een vrouw, die tot in haar tienertijd niet kon lezen, het gezicht van de heldere taal-campagne in Engeland? Hoe lukte het haar om vooraanstaande politici, leden van het Britse koninklijke huis en toonaangevende CEO's van over de hele wereld te interesseren voor helder taalgebruik?

Gobbledygook

"In de jaren zestig was ik net als alle andere jonge vrouwen. Ik wilde slechts voor mijn familie zorgen en een gewoon leven. Ik was geen revolutionair en *Power to the People* was voor mij niet meer dan een songtekst van de Beatles die ik in mijn geboorteplaats Liverpool

meezong. Ik was gewoon een jonge vrouw, een arbeider, een moeder die zich bekommerde om haar dagelijkse beslommeringen. Maar ik voelde me wel gefrustreerd iedere keer als ik de metershoge muur van woorden moest beklimmen als ik informatie van de overheid kreeg. Of als een bedrijf me iets vertelde of wilde dat ik iets deed en me verblindde met jargon en gobbledygook*. Juridische taal vol met Latijnse termen en dubbele ontkenningen maakte me draaiërig. De opgeblazen, autoritaire toon in de brieven gaven me het gevoel dat ik dom was en niet het recht had om uitleg te vragen.

Maar toch deed ik het, ik ging wel vragen om een toelichting in eenvoudige taal. En toen hulpvaardige ambtenaren me teksten in een eenvoudige taal gaven, besepte ik dat het dus wel kon, dat het ook zou moeten: schrijven in eenvoudige taal.

Het voelde alsof we werden bedrogen, maar wat kon ik doen? Ik besloot om zelf uitleg in eenvoudige taal te gaan schrijven over wat er in onze maatschappij gebeurde en om iedereen te helpen bij het begrijpen van brieven en formulieren van de overheid. Dit deed ik door het publiceren van de eerste UK Community Newsletter. Deze nieuwsbrief startte ik in Liverpool, maar de nieuwsbrief verspreidde zich snel naar andere steden. Dat was het moment dat de leiders van het land dit gingen opmerken.

Maher

Vlak daarna, in 1975, werd ik uitgenodigd om zitting te nemen in de eerste naoorlogs consumentenorganisatie, de National Consumer Council. Ik representeerde de 'stem van het gewone volk'. Pas toen realiseerde ik me dat veel mensen zich hetzelfde voelde als ik, en zelfs vaak meer last hadden van onduidelijke taal dan ikzelf. Dat besef leidde tot de start van de Plain English Campaign in 1979. Het zijn deze mensen, die worstelen met slechte communicatie, die de campagne al 33 jaar levend houden."

Versnipperen van overheidsdocumenten

Chrissie had als geen ander oog voor spraakmakende acties om publiciteit te krijgen. Veel publiciteit kreeg ze met haar actie in 1975 voor het gebouw van het Parlement: "Ik drong direct door tot het hart van het probleem met een fysiek protest bij het parlement. Ik versnipperde daar overheidsdocumenten vol met jargon. Daar kwamen de radio, de televisie en de kranten massaal op af."

Een politieagent vermaande Chrissie te vertrekken. Hij las daarbij een zin uit de wet voor en onderstreepte daarmee onbedoeld de actie van Maher. De zin was honderd woorden lang en onbegrijpelijk geformuleerd. Zij vroeg dan ook terecht: "Betekent dit dat we moeten vertrekken?" De start van de *plain English Campaign* was een feit.

Ook wist ze door te dringen in Downingstreet 10 waar ze minister-president Thatcher het eerste exemplaar van het blad van de campagne wist te overhandigen.



Schredding forms in Parliament Square to officially launch Plain English Campaign

"Ik heb de boodschap permanent doorgeduwd via de pers. De media-aandacht zorgde ervoor dat mensen voor zichzelf opkwamen en om informatie in eenvoudige taal gingen vragen. Het is niemands fout als ze verward zijn door slecht geschreven informatie. Deze mensen kwamen in zo'n grote getalen naar ons om informatie in eenvoudige taal te krijgen, dat we er een winkel voor zijn begonnen: de Forms Supermarket." In deze supermarkt hielp Chrissie mensen met het invullen van hun formulieren. "Ik wil dat

alle mensen de kans krijgen om informatie te begrijpen, zonder bang te hoeven zijn om zaken verkeerd te begrijpen of om zelf verkeerd te worden begrepen."

"De problemen in ons land zijn namelijk hetzelfde als deze in andere landen"

Inmiddels is de campagne wereldwijd een succes. In landen als Rusland, Zuid-Afrika, de Verenigde Staten, China, Australië, Ghana, Canada, Spanje en zelfs Zuid-Korea adviseert de organisatie over heldere taal.

"Ons profiel is wereldwijd een benchmark geworden voor wat je kunt bereiken met gewone mensen. We werken samen met het parlement, de overheid, lokale overheden en onderwijsinstellingen. We helpen ze helderheid en transparantie te bereiken in hun communicatie.

We hebben op ieder continent gewerkt in de private en publieke sector om communicatie te verbeteren. Onze eerste stappen buiten de UK waren bij het *European Grundtvig project*. De problemen in ons land zijn namelijk hetzelfde als deze in andere landen waar publieke informatie is doordeesemd van jargon en onduidelijke informatie.

Ieder mens heeft het recht op informatie die *crystal clear* is. We zijn allemaal verantwoordelijk voor het geven van informatie

"Menselijke relaties zijn afhankelijk van communicatie. Slechte teksten zijn een hinderpaal in de communicatie. Als een grote organisatie zoals de overheid probeert om met de man en vrouw in de straat te communiceren, is het effect van onduidelijkheid enorm. Te vaak worden helderheid en eenvoud weggedrukt door pompeuze woorden, lange zinnen en eindeloze paragrafen.

Als we allemaal in heldere taal zouden schrijven, hoe veel makkelijker – en efficiënter – zou het leven dan zijn. Het is niet overdreven om eenvoudige taal te definiëren als een fundamenteel werktuig voor een goede overheid.

Sommige mensen denken dat bloemrijk taalgebruik en ingewikkelde teksten een teken zijn van intellectuele kracht. Zij hebben het mis. [...] Eenvoudig taalgebruik moet het doel zijn van iedereen die bij de overheid werkt."

Margaret Thatcher

op een manier die geschikt is voor een groot publiek en die het mogelijk maakt voor ons om de verantwoordelijkheid voor ons leven te nemen.”

“Jargon-vrij is net zoiets als suikervrij”

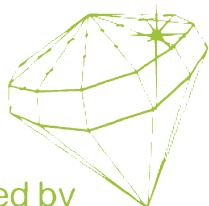
In Nederland groeit langzaam het besef dat helder taalgebruik noodzakelijk is bij de overheid en het bedrijfsleven.

“In de UK is de overheid het er helemaal mee eens dat *plain English* de basis moet zijn voor alle publieke communicatie. Uitdagingen daarbij zijn de wisselingen in personeel, beleid en beschikbaar budget. De meeste overheidsinstellingen proberen het wel, maar falen in veel gevallen. In de UK heb ik pogingen gezien om tot heldere taal te komen in de overheidsinformatie door alleen maar eenvoudige woorden te gebruiken. Maar dat is helemaal niet helder. *Jargon-vrij is net zoiets als suikervrij*, een poging om het goede te doen. Maar om de principes van *plain English* toe te passen, is het soms nodig goed te kijken naar wat er achter de woorden schuilgaat. Wat is de betekenis van de communicatie? Hoe steekt het proces erachter in elkaar? De uitdaging om af te rekenen met complexe juridische betekenissen of technische taal kunnen we winnen. Maar daarvoor is een combinatie van kennis en vaardigheden nodig. *Plain English* is geen kwestie van eenvoudig kortere woorden gebruiken.”

Chrissie Maher behaalde sinds de start van de campagne verschillende klinkende zeges. Al in de jaren tachtig besloot de overheid om de communicatie met het publiek systematisch te bekijken. Dat leidde ertoe dat 171.000 formulieren onder de loep werden genomen. 36.000 formulieren werden vernietigd en de andere werden herschreven. Er werd becijferd dat dit de overheid sinds die tijd 250 miljoen pond heeft bespaard.

Crystal
Mark
00000

Clarity approved by
Plain English Campaign



“Alle politici maken zich schuldig aan het gebruik van jargon – en wij verdienen het allemaal om door de Plain English Campaign te worden beoordeeld. Gecomplliceerde afkortingen, officieel jargon, bureaucraten die zaken onnodig moeilijker voorstellen om zichzelf belangrijker te maken – dit zorgt allemaal voor barrières tussen overheid en burgers.”

David Cameron MP, Prime Minister

Ook werd in 1996 een begin gemaakt met het herschrijven van de belastingwet in heldere taal. En in 1999 startte de overheid het vereenvoudigen van de pensioencommunicatie. De grootste verandering vond in datzelfde jaar plaats: de communicatie van het juridische rechtssysteem werd aangepakt. Het Latijnse jargon en de eeuwenoude juridische taal moest verdwijnen uit de vonnissen. Chrissie: “Dat was misschien wel onze grootste overwinning. Bij ieder succes dat we hadden, zei iedereen altijd dat het zo jammer was dat de juristen niet meedoen. Nou, die zijn nu ook aan boord. Juristen denken nog altijd dat het onveilig is om juridische taal te vertalen naar gewone-mensentaal. Maar met geen enkel helder juridisch document waarmee wij hebben gewerkt, is ooit een juridisch probleem ontstaan. Juristen realiseren zich onvoldoende dat schrijven in eenvoudige taal meer is dan alleen het schrappen van juridische termen.”

“Plain English opent de deur naar kennis en begrip”

Hoe gaan jullie verder? “Het gebruik van heldere taal wordt in deze tijd van grote informatiedichtheid steeds belangrijker. Maar tijden zijn veranderd. We kunnen niet langer teksten dumpen op de trappen van Westminster of een spontane protestmars organiseren. Maar we blijven onze jaarlijkse prijzen uitreiken en we blijven in de media voorbeelden geven van slechte overheidscommunicatie. Onze *Golden Bull Award* geeft onze campagne nog steeds een dubbelzijdige kant van plezier en reprimande. En dat is het kenmerk van onze campagne. We zijn er niet om taal te politiseren, maar om de meningen van iedereen die worstelt met slecht geschreven informatie te kanaliseren. Onze boodschap, aanpak en de oplossing hebben we de afgelopen 32 jaar niet hoeven veranderen. Ieder mens heeft het recht op

kristalheldere overheidscommunicatie die makkelijk in één keer begrepen kan worden. *Plain English* opent de deur naar kennis en begrip. We geloven niet in het verbieden van het gebruik van onze mooie taal met haar rijke woordenschat of zelfs creatief taalgebruik. Taal blijft veranderen, net als de wereld verandert, en eenvoudig taalgebruik kan voor veel mensen de sleutel zijn voor een nieuwe wereld.”

* *Gobbledygook is een lastig te vertalen term. In het Nederlands zouden we zeggen 'koeterwaals' of 'veel blabla'.*