

MAG EEN GETROUW BEELD OOK BEGRIJPELIJK ZIJN?

Net als andere professionals hebben ook accountants in hun schriftelijke uitingen de neiging te vervallen in ondoorgrondelijke teksten vol jargon en onnodig moeilijke zinsconstructies. Dat onbegrijpelijke taal iemand intelligenter doet lijken, is echter een pijnlijk misverstand.

Een goede vriend van me heeft een ingenieursbureau. Het bureau is gespecialiseerd in *machine learning*. Hij heeft twaalf werknemers, allemaal jonge, slimme TU-ingenieurs. Het gaat goed met het bedrijf, want *machine learning* is hot. Het bedrijf doet erg ingewikkelde dingen, maar de bedrijfsvoering is simpel. Het bedrijf krijgt opdrachten van klanten, de medewerkers werken aan de opdrachten en schrijven hun uren in de projectadministratie. Als de opdracht klaar is, sturen ze hun klant een rekening voor de gewerkte uren. Het is een urenfabriek, net als bijvoorbeeld een advocatenkantoor of een schoonmaakbedrijf. Mijn vriend is niet alleen een briljante technicus, maar ook een goede ondernemer. Hij is slim in het zien van kansen op de markt, maar dat bedoel ik niet. Ik bedoel vooral dat hij zijn bedrijf goed runt. Hij heeft de bedrijfsadministratie zo geregeld, dat hij op ieder moment van het jaar weet hoe het gaat met zijn bedrijf. Hij kent zijn

bedrijf als zijn broekzak en staat nooit voor verrassingen. Niet voor negatieve en niet voor positieve.

BIJLAGE 3

"Ja, één keer per jaar wel", vertelde hij me pas. "Als ik de jaarrekening van mijn accountant krijg. Het zijn niet de omzet en de winst die me dan verbazen, want die wist ik al lang. Maar alle andere cijfers in de jaarrekening komen me volstrekt onbekend voor. En de teksten in de jaarrekening zijn daarbij niet echt behulpzaam. Daar snap ik sowieso geen f*** van. Ruim € 7.000 exclusief btw", voegde hij eraan toe.

Bijlage 3 van de jaarrekening heet 'Grondslagen voor waardering en resultaatbepaling'. Daarin staat onder het kopje 'Voorraden': 'De onderhanden projecten in opdracht van derden worden gewaardeerd tegen de vervaardigingsprijs vermeerderd met de winst die aan dat deel van het project waarvoor prestaties zijn verricht, is toe te rekenen, onder

→

af trek van in rekening gebrachte termijnen. Een negatief saldo van het onderhanden werk wordt onder de kortlopende schulden gepresenteerd.'

Dit soort informatie is abracadabra voor slimme TU-ingenieurs, schilders en schoonmakers. En het geeft te denken dat ook topbeleggers van Robeco en Berkshire Hathaway menen dat ze vaak niet veel begrijpen van door accountants opgestelde jaarrekeningen.

WAAROM ZO MOEILIK SCHRIJVEN?

Er zijn in het algemeen drie redenen dat professionals moeilijke, voor niet-vakgenoten onbegrijpelijke teksten maken. De eerste is gewoonte. Zij hebben het zo geleerd in hun opleiding. En op hun kantoor is deze manier van communiceren de standaard. De tweede reden is status. Veel professionals ontlenen status aan hun moeilijke, voor buitenstaanders onbegrijpelijke teksten. En de derde reden is onzekerheidsreductie. Als een professional het zelf ook niet zo goed snapt, produceert hij graag abstracte en dubbelzinnige pseudo-intelligente vakteksten.

De vraag is of het ook anders kan. Kan het eenvoudiger? Begrijpelijker? Het antwoord is: ja natuurlijk. Daarvan zijn 1.001 voorbeelden in andere branches. Het notariaat levert met de notariële akten van de HEMA-Notaris-service één van de mooiste voorbeelden. De samenlevingscontracten en testamenten van de HEMA zijn volledig ontdaan van de traditionele notariële vaktaal. Met name het conservatieve deel van het notariaat gruwet van deze akten in begrijpelijke taal. Maar de klanten van het notariaat vinden het geweldig.

VIER VOORBEELDEN VAN BEGRIJPELIJKE TEKSTEN

Begrijpelijke taal is niet alleen voor dummies. Ook hoger opgeleiden vinden teksten in begrijpelijke taal een verademing, blijkt uit onderzoek. Ceo's en cfo's van grote ondernemingen vinden het geweldig dat ze in een paar oogopslagen hun kredietovereenkomst en de bijbehorende convenanten van ABN Amro kunnen doorgronden, sinds de bank deze in begrijpelijke taal opstelde. In het verleden werden de kleine lettertjes pas groot als de grijze pakken van bijzonder beheer volkomen onverwacht op de stoep stonden. Nu weet je wat je moet doen om te voorkomen dat ze komen.

De voordelen van begrijpelijke teksten zijn legio. Ten eerste is het voor de gebruiker van een jaarrekening, bijvoorbeeld een belegger, handig dat hij in een jaarrekening kan lezen hoe een bedrijf presteert en wat de risico's zijn. Ten tweede blijkt uit onderzoek in de financiële dienstverlening dat gebruikers van teksten meer vertrouwen ontleenen aan begrijpelijke, transparante teksten. De Journal of Accounting Research publiceerde in 2012 onderzoek met vergelijkbare resultaten voor accountants. Ten derde blijkt uit onderzoek van de Amerikaanse psy-

'LEZERS VINDEN SCHRIJVERS VAN BEGRIJPELIJKE TEKSTEN INTELLIGENTER DAN SCHRIJVERS VAN MOEILIJKE, ONBEGRIJPELIJKE TEKSTEN.'

choloog Daniel Oppenheimer dat lezers schrijvers van begrijpelijke teksten intelligenter vinden dan schrijvers van moeilijke, onbegrijpelijke teksten. Een bevestiging van de waarneming van Albert Einstein: als je het niet eenvoudig uit kunt leggen, snap je het zelf niet. Begrijpelijke taal is geniaal. Ten vierde leidt begrijpelijke communicatie tot lagere kosten: minder fouten, minder misverstanden, minder vragen, minder conflicten, minder reparatiewerkzaamheden enzovoort.

KLANT CENTRAAL

Ik geef regelmatig cursussen om professionals, ook accountants, te leren teksten in begrijpelijke taal te schrijven. Daardoor weet ik dat het niet gemakkelijk is. In NRC van zaterdag 21 maart 2015 benadrukt Dick Korf van KPMG dat sommige dingen nu eenmaal ingewikkeld zijn. En dat je in een jaarrekening recht moet doen aan die complexiteit. Hij heeft gelijk. Net als zijn collega Michael de Ridder van PwC die stelt dat het best een kunst is om ingewikkelde materie in begrijpelijke taal te schrijven.

In de woorden van Korf: het is geen juniorklusje. Zo is het precies. Het is niet gemakkelijk om moeilijke vraagstukken begrijpelijk te verwoorden. Zeker niet als het jarenlang de gewoonte van jou en al je vakgenoten is geweest om ingewikkelde materie te beschrijven in voor anderen moeilijk te begrijpen teksten.

Toch kan het de moeite waard zijn het wel te gaan proberen. Want de niet-vakgenoten die moeite hebben je teksten te begrijpen zijn wel je klant. Of gebruikers die jouw klant moeten financieren. Zij moeten belangrijke beslissingen nemen op basis van jouw teksten. Zij moeten vertrouwen hebben in jouw oordeelsvorming. Zij moeten het gevoel hebben dat jij hun bedrijf snapt. Of zoals mijn vriend het zei: "Als je er goed over nadenkt is het heel raar dat ik een bak geld betaal voor een rapportje waarin ik niets herken en waarvan ik niets snap. Ik heb er niets aan." ←

Noot

*Wessel Visser is van BureauTaal.