

Veel inwoners van ons land begrijpen teksten van de overheid en andere organisaties niet of niet goed. In nieuwsberichten lees je vaak dat deze mensen laaggeletterd zijn. Maar is dat niet raar?

Is het hún verantwoordelijkheid dat ze een tekst niet begrijpen?

De lezer vindt zelf van niet! In de Rede van de Lezer hoor je eens van de Lezer hoe het is om moeilijke teksten te krijgen. Schrijvers uit het hele land, luister naar de Rede van de Lezer.

De Rede van de Lezer

Beste schrijver,

Je kent me niet. Ik zal me voorstellen. Ik ben je lezer. Ik ben de inwoner, de cliënt, de klant, de patiënt, de medewerker. Ik lees de teksten die je schrijft. En om met de deur in huis te vallen: jouw teksten vind ik vaak moeilijk. Daarom heb ik besloten deze rede uit te spreken. Zodat je begrijpt hoe het voor mij is om je tekst te lezen. En zodat je voortaan anders probeert te schrijven. Ik leg het uit.

Waarom zijn jouw teksten moeilijk voor mij? In de eerste plaats omdat je niet in mij geïnteresseerd lijkt. Het lijkt wel of mijn situatie je niet boeit. Je beschrijft keurig de tachtig stappen waaruit jouw procedures bestaan. Je citeert nauwkeurig alle wetten en regels die van toepassing zijn. Je dekt je stevig in met een lawine aan voorwaarden. Zo laat je zien dat jij in ieder geval alles goed hebt gedaan. Dat voelt vast heel fijn, jou pakken ze nergens op. Maar wat je schrijft gaat op deze manier langs mij heen.

In de tweede plaats vertel je me nooit recht op de mens af wat ik moet doen in die procedures van jou. Of welke regels voor mij gelden. En wat je voorwaarden voor mij betekenen, dat moet ik zelf uitzoeken. Weet je, daarom is het voor mij moeilijk om mijn werk goed en veilig te doen. Om het geld te krijgen waarop ik recht heb. Het bedrag te betalen dat ik heus wel wil betalen. En mijn medicijnen op de goede manier te nemen.

Het is niet alleen de inhoud die jouw tekst moeilijk maakt. Het is ook de taal die je gebruikt:

Indien met betrekking tot blablabla... conform bovengenoemde blablabla... derhalve verzoeken wij vooralsnog blabla... alsdan... bladiebla, hoogachtend... hoofd van de afdeling boring business.

Ik kom daar niet doorheen. Echt. Niemand praat zo! Hoe kan het dat je zo geworden bent? In je vrije tijd ben je zo grappig, ontwapenend en gezellig. En als je schrijft, komt er dit uit je pen? Waarom toch?

En dan die woorden die ik niet ken:

Beschikking, verblijvingsbeding, subcutaan, arbeidshygiënische strategie, hypercholesterolemie, niet-ontvankelijk, hypothecaire zekerheid, B-watergang, merkelijke schuld, franchisefactor.

Leuk voor je hoor, beste schrijver, dat je dit geleerd hebt. Maar voor mij hoeft je je niet te bewijzen. Val me niet lastig met je moeilijke termen. Ik vind je pas echt deskundig als je je verhaal zó kunt vertellen, dat iemand als ik het ook kan volgen. Waarom vertel je me niet gewoon wat ik moet weten?

Er zit ook iets onrechtvaardigs in jouw teksten. Misschien doe je het niet bewust, maar het komt er wel op neer. Ik zal proberen uit te leggen wat ik bedoel. Met een willekeurige zin uit een gemeentelijke verordening maatschappelijke ondersteuning:

‘Ingeval het recht op verstrekte voorziening is ingetrokken, kan deze voorziening dan wel de geldwaarde van de toegekende voorziening worden teruggevorderd.’

Snap je? Deze zin kan voor mij rampzalige gevolgen hebben.

- Wie kan er hier een recht intrekken? Dat zeg je niet, terwijl je het heel goed weet. Jij kan dat namelijk doen.
- En daarna ‘wordt de geldwaarde teruggevorderd’. Nu zeg je weer iets heel belangrijks niet, terwijl je het precies weet. Dit gaat over mij: Ik moet terugbetalen.

Het is onrechtvaardig om me zo achter te laten in dit niemandsland. Het land waarin je verdonkeremaant wie onheilspellende dingen doet. En waarin je in het midden laat wie de sjaak is.

Wat ook onrechtvaardig is: als je achter mijn rug om zegt dat ik alleen maar iets begrijp als het mij goed uitkomt. Dat ik jouw teksten eigenlijk niet wil begrijpen of niet wil lezen. Wat een gotspe. Heb je me wel eens gevraagd hoeveel moeite ik doe? Weet je, ik wil juist graag begrijpen wat belangrijk voor mij is. En als ik daarvoor moet lezen, doe ik dat heus. Maar liever niet jouw onbegrijpelijke teksten. Die niet.

Schrijver, ik rond af. Je werk is noodzakelijk. En ik zal je teksten daarom blijven lezen. Maar mag ik je dit vragen?

- Wil je proberen mij te leren kennen?
- Wil je proberen mij concreet te zeggen wat ik moet doen?
- Kun je alsjeblieft minder formeel doen?
- Zou je je onbegrijpelijke termen willen weggooien?
- En behandel me alsjeblieft rechtvaardig: zeg eerlijk wat je doet en wat de gevolgen voor mij zijn.

Dan lees ik je teksten graag.

7 oktober 2021

BureauTaal

www.bureautaal.nl