

Beter taalgebruik ambtenaar leidt ook tot besparing

Van onze verslaggever
Emiel van Dongen

AMSTERDAM ‘Wat is de beoogde instandhoudingstermijn van het seizoensgebonden bouw-werk?’ Zo’n honderd formulier-deskundigen grinniken woensdag in de Amsterdamse Beurs van Berlage om deze vraag, afkomstig van een formulier voor een bouwvergunning. Dit is dus precies hoe het niet moet.

Op het symposium van Binnenlandse Zaken (BZ) zijn vooral (semi-)ambtenaren afgekomen. Ze waren 3,5 jaar betrok-

ken bij het project ‘Begrijpelijke formulieren’ van het ministerie. Dankzij workshops, een website en een ‘waaier’ met de do’s en don’ts, hebben talloze overheden hun formulieren bijgeschaafd. En zo miljoenen uitgespaard.

Tanja Timmermans (BZ): ‘Ruim de helft van alle overheidscommunicatie verloopt via formulieren. Slechte formulieren veroorzaken fouten en incompleetheiden. De overheid moet daar dan weer achteraan en dat kost tijd en geld.’

Wat het project heeft bespaard, durft ze niet te becijferen. ‘Den Bosch heeft dik een ton uitgespaard’, meldt een deelnemer in de zaal. Plus: de waardering voor de paperassen steeg er van een ‘dikke onvolgende’ tot een 8,4.

De valkuilen zijn talloos. Zo heeft de burger vaak veel minder kennis dan de ambtenaar veronderstelt. Hetzelfde geldt voor het reken-, schrijf- en leesniveau. Communicatieonderzoeker Carel Jansen: ‘Ambtenaren denken dat mensen niks liever doen dan een formulier van a tot z lezen en zo goed mogelijk invullen. Een misvatting.’

De Taalunie neemt het project nu over. Timmermans: ‘Zij hebben veel meer expertise op taalgebied. Maar wij hebben weer betere ingangen bij gemeenten en provincies.’ Is één en één dan niet drie? ‘Wij zouden graag met het project doorgaan, maar het geld is op. Voor het kabinet is het geen prioriteit meer.’

“

Voeg bij deze aanvraag een welgelijkend fotografisch portret, zonder hoofddeksel, van de aanvrager van ongeveer 4 centimeter hoogte en 3 centimeter breedte.

Deze gemeente verlangt een pasfoto

“

Bent u gehuwd met en woont u niet duurzaam gescheiden van de natuurlijke moeder van bovenvermelde studerende? Zo nee, woont u met haar samen?

Dit stond jarenlang op een formulier voor studiefinanciering van DUO (voorheen: IB-Groep)

.....