

Checklist direct duidelijke berichten

Bij het schrijven van een kennisgeving is het belangrijk om te weten wie de doelgroep is. Zonder duidelijke lezer voor ogen leiden teksten van kennisgevingen tot veel vragen, terwijl de lezer antwoorden verwacht.

Bedenk daarom vóór het schrijven:

- Wie is mijn doelgroep? Voor wie is het bericht precies bestemd?
- Wat wil ik precies bereiken met mijn bericht?
- Wat is de concrete boodschap om dat te bereiken?
- Zijn er meer boodschappen? Hoe maak ik dat dan duidelijk in de opbouw en structuur?

Algemene tips voor het bericht als geheel

- Kies het perspectief van de ontvangers van de berichten: zij willen weten wat er kan gaan gebeuren en waar, of ze daar nog invloed op kunnen uitoefenen en zo ja, hoe.
- Kies moderne, begrijpelijke en concrete woorden.
- Volg het normale taalgebruik en gebruik geen juridische termen.
- (Hoe zou u het aan een scholier of een onbekende op een feestje uitleggen?)
- Bedenk goed of de ontvangers van het bericht voldoende informatie krijgen om te beslissen of ze doorklikken naar de overheidspublicatie zelf.

Tips voor de titel van het bericht

- Kies het perspectief van de ontvangers van de berichten: zij willen weten wat er kan gaan gebeuren en waar, of ze daar nog invloed op kunnen uitoefenen en zo ja, hoe.
- Geef antwoord op de w-vragen: wie, wat, waar, wanneer.
 - Wie wil iets doen? Wat? Waar? Wanneer?
- Zorg ervoor dat het verband tussen de woorden direct duidelijk is en vermijd rijtjes losse woorden zoals 'kennisgeving aanvraag sloop'.
- Noem waar mogelijk het adres en de plaats waar het om gaat. Bijvoorbeeld 'Uitbreiding van de kapel in de Praatstraat 1 in Babbeldam'.
- Noem waar mogelijk namen, bijvoorbeeld van een organisatie, bedrijf of evenement. Liever bijvoorbeeld 'oktoberfeest' of 'carnavalsoptocht' dan het algemene 'evenement'. Let wel op dat er geen persoonsgegevens worden genoemd.
- Noem een concrete locatie of activiteit. Bijvoorbeeld een café, camping, rivier, sluis, zendmast, windmolen, zorginstelling, tijdelijke bushalte, taalfestival, wandeltocht, etc.
- Kies specifieke termen: liever 'kappen' of 'uitbreiden' dan het algemene 'aanpassen'. Maar kies liever een algemener woord dat bekend is, zoals 'vergunning', dan een specifiek woord dat onbekend is voor niet-ingewijden, zoals 'apv-vergunning'.
- Gebruik zo min mogelijk juridische en moeilijke termen als 'kennisgeving' of 'mededeling'.

- Zet geen wetten, wetsartikelen, dossiernummers en andere codes in de titel. Waar nodig staat die informatie in de korte omschrijving of samenvatting, of in de overheidspublicatie zelf.
- Gebruik geen afkortingen.

Voorbeelden van duidelijke titels:

“Aanvraag voor het kappen van een monumentale boom aan Koeterwaalplein 4 in Babbeldam.”
“Toestemming om een verzakte schuur aan Praatstraat 5 in Babbeldam af te breken.”

Samenvatting of korte omschrijving van de tekstinhoud

- Kies het perspectief van de ontvangers van de berichten en maak duidelijk wat relevant is:
 - Waar gaat dit over? Wie wil iets doen? Wat? Waar? Wanneer?
- Breng mensen en organisaties in de tekst. Wie vraagt, krijgt, meldt, sloopt, loost, etc.? Let wel op dat er geen persoonsgegevens in de tekst komen.
- Maak duidelijk of er iets besloten is en zo ja, wat. Vermijd cliffhangers als 'er is een besluit genomen', maar noem meteen de uitkomst: 'aanvraag Y is afgewezen', 'de provincie geeft toestemming om ...'.
- Maak duidelijk of ontvangers nog iets kunnen doen en zo ja, wat. Bijvoorbeeld het maken van bezwaar, het indienen van een zienswijze, documenten opvragen of is het bericht alleen ter informatie?
- Schrijf in volledige zinnen met concrete, inhoudelijke werkwoorden: 'plaatsen', 'ophangen', 'verbouwen', 'vergroten', 'kappen', 'slopen', 'organiseren', 'afzetten', 'lozen', 'stoken', etc.
- Gebruik geen afkortingen. Schrijf de woorden voluit:
 - apv algemene plaatselijke verordening
 - DHW Drank- en Horecawet
 - VKB verkeersbesluit
- Zet bij voorkeur zo min mogelijk wetten, wetsartikelen, dossiernummers en andere codes in de samenvatting of korte omschrijving. Of vermeld ze tussen haakjes of met uitleg erbij.

Voorbeeld van een duidelijke korte omschrijving:

“Burgemeester en wethouders van Babbeldam hebben een aanvraag ontvangen voor het kappen van een boom met een monumentale status aan Koeterwaalplein 4.

Zij nemen daarover binnen zes weken een besluit.”

Bijlage 1 Voorbeelden en analyse van berichten

Wat maakt berichten soms zo moeilijk? En als het duidelijker moet, hoe pak je dat dan aan?

Marieke en Geert krijgen een mail met twee berichten van de overheid:

1. Kennisgeving ontvangst aanvraag kapvergunning
2. Kennisgeving besluit op aanvraag het verkrijgen van een ontheffing artikel 35 van de DHW Postweg 6

Welke vragen roepen deze korte omschrijvingen op bij Geert en Marieke? Hoe kun je daar als opsteller van berichten rekening mee houden? We bespreken de twee berichten hieronder.

Voorbeeld 1

'Kennisgeving ontvangst aanvraag kapvergunning'

Marieke ziet vier woorden achter elkaar staan, maar het verband tussen de woorden is niet direct duidelijk. In gedachten vult ze de woorden aan met andere woorden om er een samenhangend geheel van te maken: 'kennisgeving van de ontvangst van een aanvraag van een kapvergunning'.

Maar zelfs als Marieke in gedachten de juiste woorden aanvult, blijft er veel onduidelijk:

Wie geeft er eigenlijk kennis aan wie? Wie heeft er van wie iets ontvangen? Wie vraagt hier een kapvergunning aan? Kan dat eigenlijk wel: een kapvergunning aanvragen?

Hoe maak je het duidelijker?

Om de woorden 'Kennisgeving ontvangst aanvraag kapvergunning' in een begrijpelijke Nederlandse zin met elkaar te verbinden, hebben we meer woorden nodig en vooral personen en werkwoorden. Afhankelijk van wat precies het verband is en wat er gesloopt gaat worden, is de zin bijvoorbeeld:

'De gemeente geeft kennis dat ze een aanvraag heeft ontvangen van [iemand] die [iets] gaat kappen.'

Deze eerste poging tot uitschrijven maakt zichtbaar wat er misschien nóg directer en duidelijker kan. Is 'de gemeente geeft kennis' niet wat ouderwets voor 'deelt mee' of 'laat weten'? En, nog belangrijker: zijn die woorden eigenlijk wel nodig in een mail met berichten van de overheid als ze onder het kopje 'gemeente' staan? Dan spreekt het eigenlijk voor zich dat het de gemeente is die kennisgeeft. In dat geval kan het dus directer:

'De gemeente heeft een aanvraag gekregen van [iemand] die [iets] wil kappen.'

Dat roept uiteraard de vragen op wéé iets wil kappen en wát dan. Die informatie wordt idealiter toegevoegd aan de zin. Zo ontstaat een duidelijke samenvatting. Bijvoorbeeld:

'De gemeente heeft een aanvraag gekregen voor de kap van een boom aan Dorpsstraat 5 in Zilverveen.'

'De gemeente heeft van Janssen BV een aanvraag gekregen om een boom te kappen.'

Als deze mededeling in de samenvatting of korte omschrijving staat, kan de titel boven het bericht kort en bondig luiden: 'Aanvraag om boom te kappen in Dorpsstraat 5 in Zilverveen' 'Kapaanvraag boom Dorpsstraat 5 in Zilverveen' 'Kap boom Dorpsstraat 5 in Zilverveen'.

Voorbeeld 2

'Kennisgeving besluit op aanvraag het verkrijgen van een ontheffing artikel 35 van de DHW Postweg 6'

Deze staccatokop is voor een leek moeilijk te volgen. Om te beginnen is *besluit op* geen standaardtaal; in normaal taalgebruik neem je een besluit *over* iets. In de combinatie 'aanvraag het verkrijgen' ontbreekt een voorzetsel (bijvoorbeeld 'aanvraag voor het verkrijgen'), waardoor de combinatie ongrammaticaal is. Ook de samenhang tussen *ontheffing* en *artikel* ontbreekt. Is bedoeld 'een ontheffing van artikel 35' of 'een ontheffing op grond van artikel 35'? En wat is 'de DHW'?

Wat is nu precies de hoofdboodschap? Wat is relevant voor de lezer? Hoe is het besluit uitgevallen? Heeft iemand nu een ontheffing gekregen of niet? En waarvoor?

Verbetering

We beantwoorden de wie-, wat-, waar-, wanneer-vragen voor het woordrijtje 'Kennisgeving besluit op aanvraag het verkrijgen van een ontheffing artikel 35 van de DHW Postweg 6.'

Iemand heeft gevraagd of hij een ontheffing kan krijgen op grond van artikel 35 van de Drank- en Horecawet. De gemeente heeft die aanvraag behandeld en een besluit genomen: ja of nee, en laat dat besluit aan de geïnteresseerde inwoner van de gemeente weten (*kennisgeving*).

Een idee voor een concrete titel is:

'Bier op braderie van de Pieterskerk op 5 november 2019 op het Kerkplein.'

Samenvatting in direct duidelijk Nederlands:

'De Pieterskerk heeft een aanvraag ingediend voor een ontheffing op basis van de Drank- en Horecawet, artikel 35. De gemeente heeft de aanvraag behandeld en besloten toestemming te geven.'

Nog duidelijker is een samenvatting die niet de procedure maar het resultaat beschrijft:

‘De Pieterskerk mag tijdens de braderie op zondag 6 april zwak-alcoholhoudende dranken schenken van 10.00 uur tot 18.00 uur. Dat betekent dat de Pieterskerk van de gemeente toestemming heeft gekregen op grond van de Drank- en Horecawet (artikel 35).’

Achtergrondinformatie

Waarom zijn veel berichten onduidelijk? Omdat ze vaak bestaan uit een opsomming van losse woorden en geen volledige zinnen bevatten. In veel gevallen bestaat daardoor de héle mail met berichten over de buurt uit een opsomming van los achter elkaar gezette woorden:

- Kennisgeving ontvangst aanvraag sloopmelding
- Verleende omgevingsvergunning Bakkerstraat
- Kennisgeving besluit op aanvraag vergunning APV
- Verleende Drank- en Horecaverunning Café Fernweh, Heerenweg 1, Ons Dorp

Nu is dit voor titels en (kranten)koppen niet per se vreemd – als er vervolgens een tekst onder staat die de titel van een context voorziet. Zonder een tekst in volledige zinnen is een opsomming van zelfstandige naamwoorden niet direct duidelijk. De lezer moet dan namelijk zelf het verband tussen de woorden leggen. In de meeste gevallen ontbreken er handelende personen in de titel en is dus niet duidelijk wíé iets doet of is. Sterker nog: niet alleen de personen, maar ook een handeling of actie ontbreekt. De woordrijtjes ogen als samenvatting van een zin, maar die zin ontbreekt. Zonder werkwoorden en personen is een zin geen ‘echte’ zin.

Dat kan beter.

Perspectief van de ontvangers van de berichten

Hoe korter en bondiger de titel is, hoe belangrijker het is dat de samenvatting of korte omschrijving in volledige zinnen beschrijft hoe de vork in de steel zit.

Geef de lezer antwoord op de w-vragen: wie, wat, waar, wanneer. Dat betekent dat in de samenvatting bij voorkeur handelende personen of instanties en werkwoorden staan en dat er een duidelijk verband is tussen de woorden.

Bijlage 2 Woordenlijsten met modern taalgebruik

Voor direct duidelijk taalgebruik zijn sommige woorden handiger dan andere. Door te kiezen voor woorden die in het normale, dagelijkse taalgebruik vaak voorkomen, wordt een tekst duidelijker en aansprekender.

Diverse (vak)woorden die in Berichten over uw buurt voorkomen, kunnen vrij gemakkelijk door duidelijkere varianten vervangen worden. Maar let op: doe dit nooit automatisch met 'Zoeken en vervangen', want welk alternatief het best is, verschilt van geval tot geval en van zin tot zin.

alsmede	ook
besluit op	besluit over
daaromtrent	daarover
d.d.	op, van
evenwel	toch, echter
geschieden	gebeuren
het voornemen hebben	van plan zijn, willen
honoreren	accepteren, betalen
Indien u ... heeft, dan ...	Heeft u ...? Dan ...
krachtens	door, volgens
mandaat	toestemming om namens anderen iets te regelen
naar voren brengen	melden, geven, vertellen
onverwijd	meteen
opschorten	uitstellen, onderbreken, tijdelijk stopzetten
partieel	gedeeltelijk
respectievelijk	of
saneren	weghalen, ophalen, schoonmaken
te [Plaats]	in [Plaats]
ter inzage liggen	te bekijken zijn, te lezen zijn
waarborgen	garanderen, zeker weten dat, zorgen dat, beschermen
ziet op	gaat over

We wijzen op twee handige lijsten die moderne en begrijpelijke alternatieven geven voor ouderwetse of onduidelijke woorden.

1. de lijst van Onze Taal: <https://onzetaal.nl/taaladvies/ouderwets-taalgebruik>.
2. de lijst van de Direct Duidelijk-campagne, die te vinden is onder campagnemateriaal/ downloads: <https://directduidelijk.nl/over-de-campagne/direct-duidelijk-campagnemateriaal>.

Enkele voorbeelden uit de genoemde lijsten.

aandachtig	goed
aan de hand van	met, door
aangaande	over
aangezien	omdat
aanmerkelijk	groot, belangrijk, vrij sterk
aanstonds	dadelijk, gauw, binnenkort
betrekking hebben op	gaan over
daarenboven	bovendien, behalve dat, daarbij, verder
dagtekening	datum (van een brief)
dan wel	of
dat wil zeggen (d.w.z.)	du
eveneens	ook
evenzo	ook
evident	duidelijk, helder
menigeen	velen, veel mensen
merendeels	vooral, de meeste
met als resultaat dat	zodat
met behulp van	met, door
met betrekking tot	over
procedure	werkwijze, manier om iets aan te pakken
recentelijk	kortgeleden, pas, [concrete datum]
reeds	al
refereren aan	verwijzen naar
ten aanzien van (t.a.v.)	over
ten behoeve van (t.b.v.)	om, voor, bestemd voor, gericht aan
ten bewijze van	als bewijs van, om ... te bewijzen
ten dele	gedeeltelijk
teneinde	om
ten gevolge van	als gevolg van, door
ten gunste van	voor
ten minste	minstens, in elk geval, minimaal
ten principale	wat de kern van de zaak betreft, wat de hoofdzaak betreft
verzoeken	vragen
verzuimen	niet doen, nalaten om
vooralsnog	voorlopig
zo spoedig mogelijk (z.s.m.)	zo snel mogelijk