

**Toespraak van H.K.H. Prinses Laurentien der Nederlanden**  
**Conferentie "Overheidscommunicatie in begrijpelijke taal"**  
**Nijmegen, 22 september 2005**

*(alleen gesproken woord geldt)*

---

Dames en Heren,

*"Menselijke relaties zijn afhankelijk van communicatie. Slecht taalgebruik belemmert de communicatie. Als een grote organisatie als de overheid probeert te communiceren met de man en de vrouw op straat is er vaak sprake van een enorme communicatiekloof. Te vaak wordt helderheid en eenvoud overschaduwd door pompeus woordgebruik, lange zinnen en eindeloze paragrafen.*

*Wat zou het leven toch een stuk eenvoudiger – en efficiënter – zijn, als we allemaal in duidelijk taal zouden schrijven. Ik overdrijf niet als ik zeg dat duidelijke taal een fundamenteel instrument is van een goed functionerende overheid.*

*Sommige mensen zullen denken dat verbloemend en ingewikkeld taalgebruik een bewijs is van intellectuele capaciteiten. Deze mensen zien het verkeerd. Veel van onze nationale boegbeelden op het gebied van communicatie waren – en zijn – gepassioneerde ambassadeurs van de eenvoud van het geschreven woord."*

De toon is gezet met deze klare taal, zult u denken.

Want ja, dit zou ook over Nederland kunnen gaan.

En ja, dit zouden ook mijn woorden kunnen zijn.

Echter het was Margaret Thatcher die begin jaren tachtig in het Verenigd Koninkrijk de zogenaamde 'Plain English Campaign' ondersteunde en zich krachtig uitsprak over het uitbannen van ingewikkeld taalgebruik bij de overheid.

### **De aanpak**

Dit betoog geeft ook de essentie weer waarom we hier vandaag zijn: het gaat om het dichten van een communicatiekloof. Een kloof tussen zenders en ontvangers van schriftelijke berichten en informatie; een kloof tussen mensen die juist afhankelijk zijn van geschreven teksten om met elkaar te communiceren. Wellicht ben u hier vandaag gekomen vanwege uw expertise op het gebied van taal. Heel belangrijk, maar niet genoeg. Waar het in communicatie echt om gaat is mensen. Effectieve communicatie heeft twee componenten nodig: je eigen boodschap duidelijk formuleren maar bovenal inzicht hebben in degene die je boodschap ontvangt.

De afgelopen jaren heb ik vaak en intensief gesproken met volwassenen in Nederland voor wie beperkte taalvaardigheid problemen oplevert:

- Mensen die grote moeite hebben een brief van de overheid te begrijpen; laat staan een formulier kunnen invullen.

- Moeders die de brief van de school van hun kinderen niet begrijpen.
- Mensen die de instructies voor een medisch onderzoek in het ziekenhuis niet goed te hebben begrepen, waardoor het onderzoek of de ingreep niet door kan gaan.
- Mensen die zich hiervoor schamen en die hun handicap voor hun omgeving verbergen.

Dat u hier vandaag met zovelen aanwezig bent, sterkt mij in het idee dat we ons meer en meer realiseren dat we geletterdheid, taalvaardigheid en taalbegrip niet zo maar voor lief kunnen nemen.

Daarbij snijdt het mes aan twee kanten.

Ten eerste - Natuurlijk, we moeten ons altijd inzetten voor een geletterde samenleving. Voor een samenleving waarin mensen in staat zijn taal te gebruiken als sleutel tot hun geluk, tot werk, tot hun medemensen en ja tot informatie.

Ten tweede - Voorlopig hebben we het echter nog wel over 1,5 miljoen mensen en nog eens zo'n 2,5 miljoen mensen die erg veel moeite hebben met de informatie die zij moeten verwerken over belastingen, kinderopvang, verkiezingen, zorg – om maar een paar onderwerpen te noemen die ons leven van alledag raken. Wij willen toch ook dat deze 4 miljoen burgers actief

kunnen deelnemen aan alles wat onze samenleving te bieden heeft? Dat is toch in ieders belang?

Hoe meer wij op geschreven informatie steunen om met elkaar te communiceren, des te belangrijker het is dat deze geschreven informatie in klare taal staat. Wat betekent dit concreet? Het betekent dat overheden, bedrijven en welke maatschappelijke organisaties dan ook zich moeten inspannen in begrijpelijke taal te communiceren. Dus: geen pompeus woordgebruik. Logische opbouw van de inhoud. Korte zinnen. Geen jargon.

Vandaag heeft u het specifiek over overheidscommunicatie. Ik wil het graag breder trekken. Het gaat om publieke communicatie. Het gaat om alle communicatie die het dagelijks leven van al deze mensen beïnvloedt.

Het kan klantencontacten verbeteren, productiviteit verhogen. Mensen voelen zich betrokken en krijgen meer zelfvertrouwen. In hun werk, maar ook in hun dagelijks leven. Uiteindelijk vergroten wij hiermee ook de sociale samenhang.

Over klare taal gesproken.

Voor de twijfelaars onder u, een paar feiten en praktijkvoorbeelden:

1. Met begrijpelijke communicatie verdubbelt uw bereik van 40% naar 80 à 90%. Een winst die voor het functioneren van onze maatschappij van nauwelijks te overschatten waarde is.
2. Het leidt tot grote kostenbesparingen. De Plain English campagne waarover ik sprak heeft de engelse overheid zo'n 750 miljoen Euro bespaard in de laatste 20 jaar.

Dus: beter schrijven + beter begrijpen = pure winst.

Wat moet er dan zoal gebeuren om publieke informatie toegankelijk te maken? Ik voorzie vier stappen:

Het begint helemaal aan het begin, bij het bewustzijn dat niet iedereen hetzelfde taalniveau heeft. Zoals ik al eerder zei, dit kunnen wij niet voor lief aannemen. Dus communicatie-deskundigen, tekstschrijvers, voorlichters, reclamemakers....

De tweede, belangrijke stap is dat mensen er echt van overtuigd raken dat begrijpelijke taal pure winst is voor burgers en klanten en dat begrijpelijke taal pure winst is voor bedrijven en de overheid.

Deze overtuiging zou dan moeten leiden tot actie: het aanpassen van publieke informatie die nu nog te ingewikkeld is en dan natuurlijk het meteen goed doen door vanaf het begin in klare taal te schrijven. Wij hebben het over brochures, pamfletten, bijsluiters, gebruiksaanwijzingen, websites...

Dit alles vraagt om een samenhangende aanpak. Goed, we zijn blij met elk bedrijf, met elke gemeente en ieder ministerie dat besluit onbegrijpelijk taalgebruik uit te bannen. Maar het is tijd voor samenhang en samenwerking. Er is in Nederland voor de overheid misschien wel geen beter moment te bedenken om een "Klare Taal" campagne te starten. Er zijn veel veranderingen op komst, een nieuw zorgstelsel, toeslagen voor zorg, kinderopvang en huur, volgend jaar de gemeenteraadsverkiezingen. De overheid kan een belangrijke stap zetten in het dichten van een communicatiekloof. Want zoals ik al zei – communicatie heeft twee componenten: de boodschap zelf en inzicht in de ontvanger – dus ook het taalniveau.

Zo moeilijk hoeft het niet zijn. Er zijn al veel organisaties actief op dit gebied. En er zijn ongetwijfeld al veel goede praktijkvoorbeelden. Het zou geweldig zijn als alle organisaties hun kennis, ervaringen en enthousiasme zouden bundelen en samen met de overheid een front zouden vormen voor klare taal. Het helpt om het belang van geletterdheid en taalvaardigheid te onderstrepen. En het helpt ons beter met elkaar te communiceren. Pure winst voor iedereen.

Deze conferentie is er om van elkaar te leren, open te staan voor elkaars kennis en ervaringen. En hopelijk om specifieke afspraken te maken die ook actiegericht zijn. Vandaag gaat het om iets heel wezenlijks: over hoe wij via het geschreven woord met elkaar communiceren, van mens tot mens.

Klare Taal. Voor vandaag wens ik u veel inspiratie toe en bovenal overtuiging, begrip en duidelijkheid.