

# Taal mag geen belasting zijn

## Het beoordelen van tekstkwaliteit

Jan Renkema

**E**erst een voorbeeld van een vraagbrief, die op tien plaatsen in het land verstuurd is naar verschillende belastingkantoren. De vraagbrief is opgesteld in nauw overleg met deskundige ambtenaren die veel ervaring hebben met correspondentie.

*Geachte meneer,  
Ik wil u wat vragen voor een kennis van mij uit Turkije. Hij spreekt nog geen onze taal maar wil hier wel komen wonen. En hij vroeg mij hem te helpen met schrijven. Hij wil graag een schoonmaakbedrijf beginnen. Maar nu is het zo dater omzettenbelasting is. En nu is het ook zo dat hij dan een eigen zaakje begint. Er was tochiets van aftrek met beginnende ondernemers Kunt u mij dat nou eens vertellen. Ik heb wel boekjes gehaald maar het is nog onduidelijk. Ik heb gehoord over wel een paar keer per jaar belastingbetalen en er is toch ook iets met aftrek? Ik heb wel gehoord van de startkrant maar die kan ik niet lezen denk ik. Als u het mij schrijft leg ik het hem wel weer uit. Dank uwel.*

Gefingeerde vraagbrief verzonden aan belastingkantoren.

De vele tekortkomingen in deze brief vloeien voort uit een andere onderzoeksvraag, namelijk of ambtenaren brieven van lageropgeleiden anders beantwoorden dan brieven van hogeropgeleiden. Ook is hierbij onderzocht of het iets uitmaakt of je iets vraagt voor een kennis uit Turkije die hier een schoonmaakbedrijf wil starten, of voor een vriend uit Londen die hier een softwarebureau wil beginnen.

Het hieronder gegeven voorbeeld van een antwoordbrief bevat werkelijk geschreven zinnen, maar die zijn verzameld uit een viertal antwoorden. Het is een tekst van zo'n tweehonderd woorden met ongeveer vijftig tekortkomingen, bedoeld voor taaltrainingen.

Wat maakt een tekst tot een goede tekst? Dit was een van de tien vragen die van overheidswege werden gesteld aan de Letterenfakulteit in Tilburg. Aan de hand van deze vragen is onderzoek gedaan naar 'de communicatieve kwaliteit' van brieven van ambtenaren aan burgers. Voor dit onderzoek zijn tachtig gefingeerde brieven verstuurd, verspreid over het hele land. Het volledige verslag van dit 'onderzoek-in-burger' staat in een boek dat in maart is verschenen. In deze bijdrage komen slechts enkele aspecten van tekstkwaliteit aan de orde (één onderdeel van een van de tien onderzoeksvragen).

*betreft: verzoek om inlichtigen*

*Geachte mevrouw Burger,*

- 5 *In antwoord op uw schrijven van 5 juni j.l. waarin u vraagt om informatie met betrekking tot een startende ondernemer in de schoonmaakbranche deel ik u het volgende mede.  
Het ondernemerschap heeft ingrijpende fiscale gevolgen maar er zijn nog andere zaken belangrijk, financiering en zovoort. Als startende ondernemer heeft u in eerste instantie te maken met omzetbelasting en over de vergoeding welke voor de werkzaamheden gevraagd wordt is omzetbelasting verschuldigd.*
- 15 *Van dit bedrag kan worden afgetrokken de omzetbelasting welke uw kennis aan andere ondernemers heeft betaald en de investering welke hij heeft gemaakt ten behoeve van zijn bedrijf (de zgn. voorbelasting).  
Het verschil moet worden betaald aan de Belastingdienst.*
- 20 *Tot mijn spijt moet ik u meedelen dat er geen speciale regeling voor de omzetbelasting voor kleine ondernemers bestaan. Maar er bestaat een algemene regeling voor mensen die een zaak opzetten waarbij soms minder vaak omzetbelasting wordt betaald.*
- 25 *In verband met het vorenstaande nodig ik u en uw kennis hierbij op 12 juli 1993 om 9.30 uit ter inspectie om nadere toelichting te geven op uw vragen inzake belastingzaken*
- 30 *(mede gelet op het feit dat u meent dat u de Starterskrant niet kunt lezen).*

*(handtekening)*

35 *A. Ambtenaar*

Antwoordbrief (samengesteld voorbeeld).



een korte brief met een gemotiveerde uitnodiging voor een gesprek beter.

### B Toon

#### 2. Past de toon bij lezer en schrijver?

De toon past misschien wel bij de ambtenaar, maar niet bij mevrouw Burger. Zij wordt waarschijnlijk direct al afgeschrikt door de onnodig formele openingszin.

### C Inhoud

#### 3. Geeft de tekst voldoende, niet te weinig of te veel, informatie?

De brief bevat te weinig informatie. In de brief voor de kennis uit Turkije wordt onder andere ook gevraagd naar het aantal malen dat aangifte moet worden gedaan. Het antwoord hierop zoekt men tevergeefs.

### D Opbouw

#### 4. Is de volgorde van informatie logisch?

De volgorde waarin de informatie wordt gepresenteerd is niet logisch. De brief opent in de eerste alinea met de aankondiging van het antwoord. Pas in de laatste alinea staat dat een goede uitleg niet mogelijk is. Logischer is het om de brief na een inleidende alinea te beginnen met de mededeling dat een afdoend schriftelijk antwoord niet mogelijk is.

#### 5. Bevat de tekst voldoende aanwijzingen over de opbouw?

Mevrouw Burger zou beter weten wat haar te wachten stond als in de eerste alinea gezegd werd dat alleen de vragen over omzetbelasting en aftrek worden beantwoord.

#### 6. Is de samenhang tussen alinea's en tussen zinnen duidelijk?

Niet overal is de samenhang tussen opeenvolgende alinea's of opeenvolgende zinnen even duidelijk. In elk geval komt de overgang naar de laatste alinea veel te plotseling. Die overgang was duidelijker geweest wanneer er een zin tussen had gestaan met de strekking dat die algemene regeling alleen mondeling uit te leggen is.

### E Formulering

#### 7. Is de formulering begrijpelijk, niet te gemakkelijk of te moeilijk?

De zin die begint op regel 11 is nogal lastig leesbaar. Het woordje *en* na *omzetbelasting* doet niet vermoeden dat er nog een hele zin volgt. Hierdoor is de zin nodeloos ingewikkeld. In plaats van *en* had er ook een punt kunnen staan.

#### 8. Is de formulering precies, niet vaag of te gedetailleerd?

De verwijzing *dit bedrag* in regel 15 is vaag. Gaat het om *de vergoeding* of *de omzetbelasting*? De kans is groot dat pas na een paar keer lezen duidelijk wordt dat hier alleen de vergoeding kan worden bedoeld.

#### 9. Is de formulering aantrekkelijk, niet saai of te populair?

De woordkeus is af en toe nogal boekachtig en stijf. Bijvoorbeeld het woordje *welke* in regel 13, 16 en 17. Hier had beter het woordje *die* kunnen staan.

#### 10. Is de formulering bondig, niet te beknopt of wijldlopijg?

De zin die begint op regel 15 kan veel bondiger worden geformuleerd. De zinsnede 'de investering welke hij heeft gemaakt ten behoeve van zijn bedrijf' (elf woorden) kan

zonder bezwaar met zes woorden worden ingekort: 'de investering voor zijn bedrijf'.

### F Presentatie

#### 11. Is de interpunctie doelmatig?

Voor het plaatsen van komma's is geen sluitend regelsysteem te geven. Hoofdzaak is dat komma's het lezen moeten vergemakkelijken. Bij te weinig komma's wordt de tekst moeilijk leesbaar; bij te veel komma's wordt de tekst te druk. Als men in deze brief het woord *en* in regel 12 wil laten staan (en dus de zin begrijpelijk genoeg vindt; zie ijkpunt 7), dan is een komma voor *en* zeker aan te bevelen ter wille van de leesbaarheid.

#### 12. Is de vormgeving doelmatig?

Van het vormgevingsmiddel cursivering wordt geen doelmatig gebruik gemaakt. Het cursiveren van *ondernemerschap* in regel 9 zou pas een functie hebben als elders in de brief andere kernwoorden dezelfde signalering zouden krijgen. Nu is cursivering overbodig.

Tot zover de twaalf ijkpunten van het correspondentie-criterium. Over het evaluatiemodel valt nog veel meer uit te leggen, bijvoorbeeld over de zwaarte van de criteria en de categorieën. In dit korte bestek kan alleen maar een tipje van de sluier worden opgelicht. In dit artikel is nog niet de helft van de fouten in de antwoordbrief aan de orde gekomen. Voor een volledig overzicht zij verwezen naar het boek dat onlangs is verschenen.

### ☉ TWISTEN OVER KWALITEIT

Wat is het nut van dit evaluatiemodel? Een ieder die wel eens betrokken is geweest bij een discussie over de vraag hoe goed of slecht een tekst is, weet hoe snel er langs elkaar heen wordt gepraat, hoe vruchteloos zo'n discussie vaak is. Over kwaliteit valt nu eenmaal lang te twisten. Dit model geeft met drie criteria, zes categorieën en drieëndertig ijkpunten een samenhangend en overzichtelijk begrippenapparaat voor tekstbeoordeling. Aan de hand van de ijkpunten kan, afhankelijk van de tekstsoort, vrij gemakkelijk worden bepaald welk gewicht men moet toekennen aan bijvoorbeeld de categorie formulering, en hoe belangrijk daarbinnen het ijkpunt aantrekkelijkheid is. Het zal duidelijk zijn dat bijvoorbeeld een advertentietekst op dit punt anders moet worden beoordeeld dan een ambtelijke brief. Het evaluatiemodel biedt een kader om zinvol van gedachten te wisselen over de vraag of een tekst goed is en waarom. Bovendien kan bij verschil van mening snel achterhaald worden waardoor het verschil wordt veroorzaakt. Dit evaluatiemodel bekort dus de twisten over tekstkwaliteit. <

Verschenen in maart: *Taal mag geen belasting zijn. Een onderzoek-in-burger naar brieven van ambtenaren.* Sdu, Den Haag. 152 blz. f 29,90. ISBN 90 12 076 200