

Het begeleidend document

Een krachtig instrument voor de professionele tekstschrijver

RIJK WILLEMSE

Voldoen aan de opdracht betekent voor de professionele tekstschrijver veelal dat hij de gevraagde tekst aflevert bij de opdrachtgever samen met een kort begeleidend briefje, dat vaak alleen maar een logistieke functie heeft. Soms legt de tekstschrijver in de begeleidende brief kort uit waarop de opdrachtgever moet letten: bijvoorbeeld waar de kracht van de tekst ligt, hoe de tussentijdse opmerkingen zijn verwerkt of welke strategische keuzes de vorm en de inhoud van de tekst hebben bepaald. Hij maakt dan gebruik van de kracht van het begeleidend document, een mogelijkheid die nog veel te weinig professionele tekstschrijvers ten volle benutten.

Met een begeleidend document kan de tekstschrijver in elke fase van de totstandkoming van de tekst laten zien dat hij de opdrachtgever heeft begrepen en dat de gevraagde tekst aan de (onderliggende) behoeften van de opdrachtgever voldoet. Het begeleidend document is bovendien een uitgelezen middel om de communicatie rond de productie van de tekst te structureren en te stroomlijnen.

In dit artikel wil ik de eigenschappen, de functies en het belang van het begeleidend document bespreken. Vooraf wil ik twee voorbeelden geven van begeleidende documenten, als achtergrond voor deze bespreking. Het eerste voorbeeld (zie tekstkader 1) gaat over een brochuretekst voor een startend ondernemer. Zijn belangen zijn groot, evenals zijn betrokkenheid bij dit voor ons eenvoudige project. Het tweede voorbeeld (zie tekstkader 2) gaat over een samenvatting van provinciaal omgevingsbeleid. Hierbij zijn meerdere projectleiders betrokken. Hun belangen zijn ook groot, maar ze verschillen per persoon. Hun betrokkenheid bij het eigen onderwerp, dat onderdeel uitmaakt van

het gehele beleid, maakt een omzichtige verklaring van de keuzes noodzakelijk in dit ingewikkelde project.

De inhoud van een begeleidend document

De onderwerpen die in een begeleidend document aan de orde komen, worden voor een belangrijk deel bepaald door de opbouw van de te schrijven tekst en de strategische keuzes die daarbij zijn gemaakt. Het is vaak nuttig om de tekst globaal te beschrijven, van onderdeel naar onderdeel, vanuit het standpunt van de lezer. In het eerste voorbeeld ziet u deze werkwijze geïllustreerd. Wat zijn de overwegingen die de lezer op elk punt maakt en hoe komt de tekst hieraan tegemoet?

De tekstschrijver kan de reis van de lezer door de tekst weer geven in de vorm van een boeiend betoog waarin vragen en antwoorden daarop, problemen en oplossingen daarvoor, mogelijke onduidelijkheden en gekozen concrete omschrijvingen het pad markeren. Zo ontstaat een tekst over de tekst die de opdrachtgever moet aanspreken vanwege de herkenbaarheid en de aangereikte oplossingen.

Bij de beschrijving van de opbouw kan de tekstschrijver ook dank uitspreken voor reacties en goede suggesties van de opdrachtgever. In het tweede voorbeeld vindt u daarvan een illustratie. Met name fraaie oplossingen en vondsten van betrokkenen of van de tekstschrijver zelf kunnen goed aan de orde komen, op voorwaarde dat de nadruk blijft liggen op de inhoud en de functie ervan voor het functioneren van de tekst. Het begeleidend document kan verder duidelijk maken dat een algemene conventie, die zijn nut heeft bewezen voor een bepaalde tekstsoort, in de tekst is toegepast. De tekstschrijver kan zulke conventies bijvoorbeeld gebruiken wan-

Beste H,

Bedankt voor jouw reactie op ons eerste concept. Ik heb geprobeerd jouw opmerkingen te verwerken in een tweede conceptversie van de tekst. Om je te laten proeven hoe de voorgestelde naam in de praktijk werkt, heb ik hem verwerkt in de concepttekst en in de adressering. Laat hem nog even over je tong rollen...

De tekst is iets compacter geworden. Hij past, denk ik, goed op het A5-kaartjes die je meestuurde. Toch moeten we nog goed over de vorm van de brochure nadenken, eventueel in overleg met onze ontwerpers. De kaartjes die je meestuurde hebben mijns inziens twee nadelen: ze raken snel zoek en ze zijn niet geschikt voor potentiële afnemers die niet werken met ordners, maar bijvoorbeeld met hangmappen.

De tekst is nu als volgt opgebouwd. Onder de naam vind je het motto van jouw bedrijf: Betrouwbaarheid in Bedrijfsvoering. Dit is jouw mission statement. Ook dit motto moet je nog een paar keer tegen het licht houden.

Dan volgt een samenvatting voor de gehaaste lezer. Dit is als het ware het portaal van de tekst: hier laat je de lezer naar binnen. Een gehaaste lezer leest misschien alleen deze samenvatting en werpt een vluchtige blik op de tussenkopjes van de tekst. Ik hoop dat hij dan voldoende geïnteresseerd is geraakt om de tekst, eventueel later, nog eens rustig door te lezen.

Dan volgt de tekst zelf. De tussenkopjes geven aan wat er in de tekst staat, en ze wekken de nieuwsgierigheid van de lezer op door de vraagvorm. In het eerste blok geven we globaal aan wat jouw bedrijf te bieden heeft. Ik heb ervoor gekozen hier geen voorbeelden te noemen. Een sluitende globale beschrijving zorgt ervoor dat de lezer bij het lezen niet denkt: "Dat is dus niet voor mij bedoeld".

Iets specifieker wordt het tweede blokje. Aan het einde daarvan noem ik zelfs enkele sprekende voorbeelden, die vanwege hun vraagvorm zullen aanspreken. Wanneer je nog sprekender kwesties aan de orde wilt brengen, geef dan gerust suggesties.

In het laatste blokje vindt de lezer (hopelijk) een bevestiging. Hij moet zich hierin herkennen vanwege het geschetste capaciteits- of expertisegebrek. Als afsluiting presenteren we jouw bedrijf (klinkt de naam al een beetje vertrouwd?) als een praktijkgerichte, direct oproepbare organisatie die de ontbrekende kennis zeker in huis heeft.

De uitnodiging aan het einde van de tekst is kort maar noodzakelijk. Jouw bedrijf komt hier (en in de hele tekst) over als beschikbaar en deskundig.

Ik heb overigens geprobeerd om overdreven aanprijzing van jouw bedrijf te vermijden: de nadruk ligt op wat jouw bedrijf kan doen, en niet op wat jouw bedrijf voor excellente eigenschappen heeft. Dit laatste wekt vaak argwaan. Wat denk je bijvoorbeeld van de makelaar die zich als professioneel aanprijst? (Ik ken er één.) Zulke eigenschappen zijn vanzelfsprekend en hebben geen extra nadruk nodig: dat is eerder verdacht.

Laat snel van je horen. Wellicht moeten we binnenkort eens een uurtje met de ontwerpers rond de tafel gaan zitten om te kijken wat er allemaal mogelijk is. Met name jouw wens om eerst low-budget af te drukken en later misschien naar hoogwaardig drukwerk over te stappen, kunnen we dan in detail bespreken. Mocht je ondertussen nog vragen of opmerkingen hebben, bel me dan gerust op.

Met vriendelijke groeten,

Rijk Willemse
Taal & Taal

Voorbeeld 1

Geachte lezer,

Hartelijk bedankt voor uw kritische opmerkingen bij het concept van de tekst die het omgevingsbeleid van de provincie moet samenvatten. J. heeft uw op- en aanmerkingen aan mij voorgelegd. Vele ervan sneden hout en boden aanknopingspunten voor verbetering van de samenvatting. Ik heb de meeste opmerkingen verwerkt in een tweede versie van de samenvatting. Omdat dit leidde tot een tamelijk ingrijpende herziening wil ik u vragen ook deze tekst met dezelfde kritische aandacht door te nemen.

De herziening heeft op drie manieren vorm gekregen. Ten eerste heb ik de lengte van de tekst aanzienlijk ingekort. Met name uw aanwijzing om bij de deelgebieden alleen de thema's van het beleid aldaar op te nemen, zorgde voor verlichting.

Ten tweede heb ik de tekst over het Streekplan aangepast: nu heb ik gebruik gemaakt van de juiste doelstellingen voor het ruimtelijk beleid. Ook de tekst over het Waterhuishoudingsplan heb ik aangepast: de nadruk ligt nu meer op de uitvoering dan voorheen. De opmerking dat dit aspect niet goed naar voren kwam bij de doelstellingen was terecht.

Ten derde heb ik uw opmerking over de samenhang tussen de drie plannen ter harte genomen. U vindt nu in het eerste en tweede hoofdstuk nog meer nadruk op de onderlinge afhankelijkheid van de plannen in plaats van het accent op de hiërarchische verhouding ertussen.

Dit heeft ook gevolgen gehad voor de rol van de kleuren rood, groen en blauw zoals ik die beschreef in het vorige begeleidende document. Deze kleuren worden nu niet meer gebruikt om de beschrijving van de deelgebieden volledig af te dekken. Nu worden ze alleen gebruikt wanneer er specifieke onderwerpen met een van de kleuren benadrukt kan worden: u stelde terecht dat de voorgestelde volledige verdeling wel erg kunstmatig was vanwege de nagestreefde samenhang tussen de plannen.

Bedenkt u bij deze tweede en laatste beoordeling dat ik nog een grondige controle zal uitvoeren op de correctheid. Ook in de huidige beoordelingsronde ligt het accent dus op de inhoud en de opbouw van de tekst.

Ik wens u veel succes bij de beoordeling van dit tweede concept. Ik zal uw op- en aanmerkingen weer graag verwerken.

Met vriendelijke groeten,

Drs. R. Willemse
Taal & Taal

Voorbeeld 2

neer hij toelicht waarom hij juist voor deze opbouw of deze formulering heeft gekozen. Het is dan natuurlijk wel van belang uit te leggen waarom de conventie van toepassing is en, nog belangrijker, wat de opbrengst hiervan is voor de tekst.

Waarom een begeleidend document?

Met een begeleidend document helpt de tekstschrijver de opdrachtgever om de tekst in perspectief te plaatsen en om de gemaakte keuzes te begrijpen. Waarom heeft de tekstschrijver gekozen voor deze opbouw, waarom voor deze manier van formuleren? Waarom ligt de nadruk bij dit onderdeel juist op voorbeelden en minder op algemeen beleid?

Het begeleidend document geeft de opdrachtgever ook een uitstekend middel in handen om de tekst binnen zijn organisatie te verdedigen. Hij kan daarbij gewoon gebruik maken van de aangereikte argumenten, omdat deze in principe expliciet maken wat hij bij de briefing vroeg.

Het begeleidend document laat ook zien dat de tekstschrijver begrijpt hoe de tekst gaat functioneren. Waar liggen specifieke gevoeligheden of interesses van de lezers? Waartoe moet de tekst de lezers bewegen? Hoe vindt de bedoelde lezer zijn weg in de tekst? Hoe komt de tekst tegemoet aan specifieke eisen?

Door het begeleidend document maakt de tekstschrijver duidelijk dat hij de opdracht niet alleen inhoudelijk precies heeft begrepen, maar ook procedureel. Hij toont ermee aan dat

hij zich houdt aan de gemaakte afspraken over de werkwijze. Ook krijgt hij de gelegenheid om het proces rond de tekstproductie vast te leggen en bij te sturen.

Dat een begeleidend document de tekstschrijver profileert als klantgericht en professioneel, is mooi meegenomen. Dat is zeker van belang wanneer het gaat om de eerste opdracht. Ook binnen zijn eigen organisatie kan de opdrachtgever met de aangereikte informatie eenvoudig aantonen dat hij de juiste keuze heeft gemaakt bij de opdrachtverstrekking. Voor zowel de tekstschrijver als de opdrachtgever heeft het begeleidend document een documenterende functie. Het legt vast welke keuzes zijn gemaakt en welke overwegingen daarbij speelden. Ook het proces rond de totstandkoming van de tekst wordt erin weerspiegeld.

Met name wanneer bij de productie van de tekst meerdere partijen betrokken zijn, actief of passief, is het noodzakelijk in elke fase de stand van zaken weer te geven. Aan welk tijdstip van de planning moet de (concept) tekst gekoppeld worden? Wie heeft eraan bijgedragen en op welke manier? Welke informatie ontbreekt nog? Welke taken moeten nog uitgevoerd worden?

Dit biedt de opdrachtgever de mogelijkheid dit proces te optimaliseren. Waar liggen nog aandachtspunten? Wat kan er de volgende keer nog verbeterd worden? Hoe moeten we een vergelijkbaar project de volgende keer aanpakken?

Bij de bespreking van de voortgang of van een verbeterde versie van de tekst kan het begeleidend document goed als agenda functioneren. Het vereenvoudigt het overleg met en bij de opdrachtgever. Het is bovendien een duidelijke richtlijn bij de beslissingen die de opdrachtgever moet nemen. Een bijkomend voordeel van het begeleidend document is dat het mogelijkheden biedt om vervolgotrajecten te initiëren. De tekstschrijver kan bijvoorbeeld aangeven dat de tekst van de opdracht eigenlijk een aanvullende tekst noodzakelijk maakt. De inhoud van de tekst van de opdracht moet hierbij echter altijd centraal blijven staan. Het begeleidend document mag geen verkapte bedrijfsbrochure worden. Voor acquisitie moet uitdrukkelijk een ander moment gekozen worden. Het is op dát moment wel gemakkelijk om te kunnen verwijzen naar de geconstateerde aandachtspunten of mogelijkheden voor vervolg.

Het begeleidend document is altijd iets extra's. Het maakt van

een tevreden opdrachtgever een extra tevreden klant. Daarom mag het nooit opgenomen worden als onderdeel in de offerte, en zeker niet in rekening worden gebracht. Het kan de relatie met de opdrachtgever verstevigen. Niet alleen vanwege de kwaliteit van de dienstverlening die eruit blijkt, maar ook wanneer bepaalde vondsten of inzichten toegeschreven kunnen worden aan personen aan de opdrachtzijde.

Overduidelijk met stroop smeren werkt dan overigens eerder tegen de tekstschrijver. De inhoud moet voorop blijven staan. Gebruik daarom bijvoorbeeld de mogelijkheid om aan te geven dat een bepaalde opmerking over de concepttekst een verbetering mogelijk maakte. Het is daarbij niet altijd noodzakelijk en vaak zelfs ongewenst om de verantwoordelijke hiervoor te prijzen.

Een weinig benutte kans

Veelal komt een tekst tot stand via een goed doordacht traject met een grondige briefing, diverse momenten voor overleg en herziening. De informatie die dit proces beschrijft, is meestal beschikbaar in de vorm van passages in de offerte en in de aantekeningen van de tekstschrijver. Het is daarom vreemd dat zo weinig tekstschrijvers hiervan gebruik maken om hun (voorlopige) product te begeleiden. Te meer omdat het juist voor hen een kleine moeite is het beschikbare ruwe materiaal om te werken tot een krachtig begeleidend document waarmee ze hun relatie met de opdrachtgever verstevigen en zichzelf profileren als extra professioneel. ■

De auteur

Rijk Willemse is tekstschrijver (bureau Taal & Taal) in Arnhem.