

JACEK KARPIŃSKI
Erasmus Leerstoel voor Nederlandse Filologie

**“Gelieve aandachtig deze instructies te lezen alvorens
het formulier in te vullen”
Formulieren, interculturele communicatie
en transnationale neerlandistiek**

Abstract

**“Before filling in the application form, please read carefully these
instructions.”¹**

Forms, Intercultural Communication and Transnational Dutch Studies

Almost everyone is familiar with various types of formal forms. The language as well as the structure of such texts differ, however, from the standards and rules of every-day communication, which, in consequence, may lead to many problems. Reading the instructions to the form may not always constitute great help or assistance. It is very common that people, who are obliged to fill in the particular form, come across different terms or sophisticated grammatical structures they do not know or at least do not fully comprehend. Let us add to all these problem a notion of a foreign language, and as a consequence, a foreign culture for which the form is prepared, we may be facing an insurmountable barrier – both linguistic and cultural. This is a matter which, nowadays, modern philologists have to face. Particular intercultural problems or difficulties which may additionally constrain the communication should also be overcome. The first part of the article expounds upon some of the problems that people, who have to fill in the Dutch forms, may encounter. The second part of the article discusses how the official forms may be introduced to the educational curriculum as a didactic means that helps in the process of both language teaching and learning.

Keywords: form, intercultural communication, Dutch studies, glottodidactics

1 The title of the article contains a standard office annotation, found on a variety of forms in Dutch.

“Gelieve aandachtig deze instructies te lezen alvorens het formulier in te vullen...” Dergelijke zinsneden staan vaak aan het begin van een formulier. Het lezen van die instructies helpt echter niet altijd. Vaak wordt de invullende persoon geconfronteerd met begrippen die hij of zij niet kent, of met structuren die niet altijd duidelijk zijn. Wanneer bepaalde kennis die noodzakelijk is om een dergelijk formulier in te kunnen vullen ontbreekt, komt hij of zij er niet uit. Vaak zijn die teksten geschreven vanuit een andere culturele achtergrond, waardoor interculturele problemen kunnen ontstaan. De transnationale neerlandistiek moet die moeilijkheden aanpakken en er een oplossing voor vinden. In het eerste deel van dit artikel worden een aantal problemen gepresenteerd, die voorkomen bij het invullen van Nederlandstalige formulieren. Het tweede deel biedt een voorstel om formulieren te gebruiken als didactische middel in de transnationale neerlandistiek.

Formulier als intercultureel probleem in de transnationale neerlandistiek

Formulieren² worden tegenwoordig in bijna alle instellingen in de wereld gebruikt. Hun aantal, omvang en diversiteit neemt voortdurend toe. Ze zijn een belangrijk arbeids- en organisatiemiddel, omdat ze de mogelijkheid bieden om verschillende gegevens te verzamelen en naar onderwerp te ordenen, en tegelijkertijd om gegevens met elkaar te kunnen koppelen en op te kunnen slaan. Grosse (1979: 11) voegt nog toe, dat „Rationalisierungsmaßnahmen mithilfe der Datenverarbeitung und schließlich die Erstellung von Statistiken, um den Stand der Erfahrungen für die Fortschreibung zu erwartender künftiger Entwicklungen operationabel zu machen (...) [den] Vordruck zu einem unentbehrlichen Instrumentarium der Verwaltung [gemacht haben].” Om die reden moeten formulieren voor de burger ook goed begrijpelijk en vriendelijk zijn. De realiteit ziet er echter heel anders uit. Uit publieksonderzoek van Trendbox BV uit 2008³ blijkt dat overheidsteksten, die door de meeste mensen weliswaar redelijk goed begrepen worden, een slecht imago hebben. “Onpersoonlijk, zakelijk, ingewikkeld en stijf zijn de kenmerken die vaak worden genoemd” (Nederlandse Taalunie 2008: 2).

Op taalniveau leveren formulieren in de interculturele communicatie veel problemen op. Albrecht (1979: 76) wijst erop dat de taal van formulieren “den meisten Menschen (...) zunächst als etwas Fremdes entgegen [tritt].” Vertegenwoordigers van andere culturen worden geconfronteerd met o.a. de volgende structuren:

- asyndethische verbindingen (verbindingen zonder voegwoorden);
formulier optreden Aalsterse groepen
naam & voornaam vertegenwoordiger
rekeningnummer organisator⁴

2 De taalwetenschappelijke literatuur kent veel verschillende definities van het begrip *formulier*. Grosse (1979: 13) definieert een formulier als “eine asymmetrische Dialogsituation, in der eine Behörde ein streng formalisiertes Interview mit einem Bürger auf ein genau fixiertes Ziel hin führt. Frage- und Antwortpartner kennen sich nicht; ihre Positionen befinden sich auf unterschiedlichen Ebenen, vor allem des Informations- und Zuständigkeitshorizontes“. Fortheringham (1979: 25) ziet het formulier daarentegen als „ein Vordruck (...), in dem die wiederkehrenden Teile schriftlicher Mitteilungen in zweckmäßiger und einheitlicher Anordnung festgelegt sind.“ In dit artikel worden formulieren beschouwd als teksten die aan de burger gericht zijn en waarin bepaalde vragen worden gesteld die beantwoord of ingevuld moeten worden.

3 naar Nederlandse Taalunie (2008: 2)

4 Stad Aalst Denderend, Formulier Optreden Aalsterse groepen (2009).

- samenstellingen;

niveau 1 assistentopleiding

niveau 2 basisberoepsopleiding

niveau 3 akopleiding*

niveau 4 middenkaderopleiding*

niveau 4 specialistenopleiding*

Afb. 1. Informatie Beheer Groep, Studiefinanciering. Wijzigingen student beroepsonderwijs en hoger onderwijs (2009).

- gesubstantiveerde werkwoorden;
melding van oprichten van een inrichting
omschrijving aard en activiteiten of processen in de richting
de ligging en indeling van gebouwen.⁵
- vakterminologie;

Wenst u de Convenience Kits?

Wenst u de ELVIP?

Wenst u Mountain Bikes (max.: 4 fietsen)?

Wenst u kinderstoelen?

Wenst u kampeerstoelen?

Afb. 2. Moturis LTD, Moturis Check-in Form (2006).

- afkortingen;
medew. 41 _ geg.RA tbv bew.brf.toegev. ?
ontv.bev. verstuurd ?

Afb. 3. Stadsdeel Amsterdam-Centrum, Aanvraag om vergunning tot onttrekking, samenvoeging en/of omzetting van woonruimte (2009).

- complexe zinnen;
Door ondertekening van dit formulier gaat het Steunpunt ervan uit dat je hiervan op de hoogte bent en dat je ermee akkoord gaat dat het Steunpunt – voor zover noodzakelijk om voorzieningen te realiseren – informatie, zoals verstrekt via dit formulier, doorgeeft of bespreekt met andere betrokkenen.⁶
- infinitiefconstructies;
minstens een week voor uw vertrek ingevuld afgeven of opsturen⁷
- onnauwkeurige of ongespecificeerde informatie.
Da die Bearbeitung der Anträge jedoch einige Zeit in Anspruch nimmt, wird auch den Studienwerbfern empfohlen, sich für das Wintersemester bis etwa 1. September und für das Sommersemester bis etwa 1. Februar zu bewerben.⁸

5 Gemeente Purmerend, Meldingsformulier. Besluit Horeca-, Sport- en Recreatie-inrichtingen Milieubeheer (2003).

6 Steunpunt DisAbility Management UM, Melding Functiebeperking. Aanvraag Voorzieningen Functiebeperking (2006).

7 Preventiedienst Leuven, Aanvraag vakantietoezicht (2009).

8 Merkblatt über die Zulassungsbedingungen für StudienbewerberInnen mit nicht-österreichischem Reifezeugnis an der Universität Wien (2005).

Grosse (1979: 11) benadrukt, dat tekortkomingen in formulieren heel duidelijk zijn en dat niet alleen de getroffen burgers daarop wijzen en daarover klagen, maar ook ambtenaren, juristen, psychologen, sociologen en publicisten. Goed taalgebruik in formulieren is echter niet voldoende voor geslaagde communicatie tussen de burgers en de overheid. Om goed met elkaar te kunnen communiceren, vooral op transnationaal niveau, moeten de taalgebruikers over ten minste drie soorten kennis beschikken:

- kennis van het taalsysteem (linguïstische competentie);
- kennis van de taalgebruikssituaties (communicatieve competentie);
- kennis van de wereld.⁹

Communicatieve competentie kan ruimer opgevat worden dan uitsluitend de kennis over hoe te handelen in verschillende taalgebruikssituaties. Een belangrijk onderdeel daarvan vormt de interculturele competentie, “de mate waarin iemand zich de communicatieregels, (...) verbale en non-verbale uitingen die voor een bepaalde cultuur specifiek zijn, eigen heeft gemaakt en daarmee ook daadwerkelijk kan omgaan” (Shadid 2000: 6). Daartoe behoren ook kennis van symbolen (visueel waarneembare dingen, die kenmerkend zijn voor een bepaalde cultuur), helden (mensen, die iets van de cultuur representeren), rituelen (handelingen die binnen een cultuur als essentieel worden beschouwd) en waarden (vroeg aangeleerde gedragsregels aan de hand waarvan mensen handelen en andere mensen beoordelen).¹⁰ In de huidige tijd van globalisatie en nieuwe media, de tijd waarin grenzen vervagen en nieuwe gemengde culturen ontstaan, worden dagelijkse handelingen van mensen steeds transnationaler. Niettemin is het contact met een vreemde cultuur altijd nog een uitdaging. Contact met het vreemde wekt sterke emoties – afwijzing, vrees, verontwaardiging en – in extreme gevallen – zelfs afkeer. In de interculturele communicatie kunnen verschillende problemen voorkomen, vooral in het begrijpen van het andere/het vreemde.¹¹ Klimkiewicz-Reinprecht (2002: 100v.) noemt de volgende factoren, die een sterke invloed hebben op de interculturele communicatie en tot problemen in begrijpelijkheid kunnen leiden:

- culturele fouten;
- semantische fouten;
- inhoudelijke fouten;
- psychologische barrières.

Als een culturele fout, die serieuzere gevolgen kan hebben dan een taalfout, beschouwt Klimkiewicz-Reinprecht (2002: 100) “ein der Kommunikationssituation nicht angemessenes Verhalten.” Ongeacht of mensen in de moedertaal of in een vreemde taal communiceren, denken ze op de manier die verbonden is met hun eigen cultuur. Daardoor kan het gebeuren dat het vreemde in het communicatieproces door de spreker/schrijver niet wordt gerespecteerd. Om die reden zijn culturele fouten vaak voorkomende fouten, die tot communicatieproblemen kunnen leiden, ook bij het invullen van formulieren.

Semantische fouten zijn fouten, die “in Begegnungssituationen mit anderen kulturellen Codes und damit verbundenen Verhaltensweisen und Lebensformen“ kunnen ontstaan (Klimkiewicz-Reinprecht 2002: 101). Hierbij gaat het om situaties, waarin bijvoorbeeld begrippen in een vreemde taal over-

9 Vgl. (Appel 2002: 27v.).

10 Vgl. (Hofstede 2005: 22).

11 Ehlich (2010: 18v.) wijst erop, dat „de taalwetenschappen zich [zullen] moeten omvormen tot wetenschappen van het begrijpen (...) Daarbij moeten ze rekening houden met (...) doelgerichtheid, kennisdimensie en identiteitsvorming. Ze zullen zich moeten richten op de vooronderstelling van het begrijpen en de voorwaarden van mislukken en de mogelijkheden tot succesvol begrip.”

lappen met begrippen in de moedertaal van de communicatiepartners, waarbij deze qua vorm wel op elkaar lijken, maar semantisch niet altijd hetzelfde betekenen.¹² Iedereen die een formulier invult moet zich bewust zijn van die culturele verschillen en uiteenlopende culturele codes. Inhoudelijke fouten zijn fouten die veroorzaakt worden door gebrek aan kennis van de wereld. Ze komen vaak voor bij het invullen van formulieren, vooral als er begrippen worden gebruikt die landspecifieke fenomenen beschrijven, bv.:

2 Verzoek uitbetaling voorschotten voor

2a BTW gemeenschapsvoorzieningen

2b BTW openbaar vervoer

2c Totaal voorschotverzoek: *optellen 2a plus 2b*

2d Vereveningspercentage

2e Voorschotverzoek na toepassing verevening: *vermenigvuldigen 2c maal 2d*

Afb. 4. Belastingdienst. Opgaaf BTW-compensatiefonds (2009).

Psychologische barrières bestaan o.a. in aanpassingsproblemen, in verschillende belangen van de gesprekspartners, dominantie, te grote of te kleine afstand. Deze barrières lijken bijzonder belangrijk te zijn in de communicatie tussen burger en overheid – ook in de schriftelijke communicatie door middel van formulieren. De vragende partij (zoals een instelling of een dienst) is een anonieme instantie, de invullende partij daarentegen kan niet anoniem blijven, omdat alle gegevens die hij of zij moet verstrekken heel sterk met hem of haar verbonden zijn. De sociale status van de ambtenaar, zijn machtspositie, zijn ervaring, en zijn kennis van de taal en van de cultuur (als moedertaalspreker, die in die bepaalde cultuur is opgegroeid), kunnen leiden tot het versterken van zijn positie. Om problemen bij het invullen van formulieren te voorkomen, stellen sommige instellingen eigen adviseurs aan, die daarbij behulpzaam kunnen zijn, maar de meeste overheidsdiensten doen steeds nog niet veel om dit proces eenvoudiger te maken.

Formulier als intercultureel hulpmiddel in de transnationale neerlandistiek

In het contact met andere culturen zijn, in tegenstelling tot verschillende taalfouten, de communicatieve fouten niet zo makkelijk op te lossen. Het behoeft dus geen betoog dat ook in het kader van de transnationale neerlandistiek veel aandacht besteed moet worden aan het interculturele aspect van de institutionele communicatie – en dus aan het invullen van Nederlandstalige formulieren, waarmee iedereen vroeg of laat geconfronteerd zal worden. Litters (1995: 35) merkt op dat misverstanden deel uitmaken van de communicatie tussen mensen, maar ook dat “Techniken zur Verringerung von interkulturell bedingten Kommunikationsproblemen und das Erkennen von Nicht-Übereinstimmungen jedoch erlernt werden können.” Er kan dus gesteld worden dat in de neerlandistiek wereldwijd interculturele lessen hun vaste plaats in het studieprogramma zouden moeten hebben. Studenten moeten vertrouwd raken niet uitsluitend met de Nederlandse taal, maar ook (wat niet minder belangrijk is) met de Nederlandse en Vlaamse praktijken (symbolen, helden, rituelen) en waarden. Het is van groot

12 „Das Wort *Kaffeetrinken* bedeutet z.B. im Deutschen nicht nur, dass man Kaffee zu sich nimmt, sondern wichtig ist auch das Reden, das Kuchenessen und das gemütliche Beisammensein beim Kaffeetrinken. In anderen Kulturen kann dies aber nur mit dem Trinken des Kaffees assoziiert werden“ (Karpiński 2007: 332).

belang dat de studenten Nederlands intercultureel werken en daarbij gebruik maken van authentiek materiaal, op basis waarvan zowel talige als culturele aspecten behandeld kunnen worden. Authentieke teksten bieden voldoende mogelijkheden voor interculturele reflectie en vormen een basis om informatie over de cultuur van Nederland en Vlaanderen te vergelijken met de thuiscultuur. Op die basis kunnen verschillende onderwerpen besproken worden en de onderwerpen, die een verschil vormen tussen bepaalde culturen, nog verder uitgediept. Formulieren vormen in dat opzicht een belangrijk didactisch middel: ze zijn authentiek, de studenten leren nieuwe woordenschat en nieuwe grammaticale structuren, maar formulieren kunnen bovendien als een uitstekend uitgangspunt dienen voor discussie over bepaalde interculturele thema's, bv.:

- *Gemeente Hilversum. Formulier Terrasontheffing*¹³ als basis voor een gesprek over uitgaanscultuur in Nederland en in het eigen land, over het fenomeen *terrasjes*, over de Nederlandse/Vlaamse eetgewoontes, etc.
- *Stad Antwerpen. Meldingskaart*¹⁴ als uitgangspunt voor een discussie over de eerste stappen in Nederland of Vlaanderen, over verschillen en overeenkomsten tussen woonmogelijkheden in een Nederlandstalig land en in het eigen land, etc.
- *Sportvereniging "De Hollandsche Leeuw." Aanmelding voor sv DHL 2009/2010*¹⁵ als aanzet tot discussie over het belang van sport in verschillende culturen, over senioren en sport, over sport op school vs. sport in vrije tijd, etc.

De authenticiteit van formulieren speelt een belangrijke rol, aangezien de studenten daardoor worden voorbereid op concrete situaties, waarmee ze geconfronteerd kunnen worden in een Nederlandstalig land. Het vermogen om te kunnen gaan met zulke teksten, die door de moedertaalsprekers in het alledaagse leven gebruikt worden, moet zijn plaats in de transnationale neerlandistiek vinden.

De docenten zouden de leerders ook vertrouwd moeten maken met de typische kenmerken van formulieren, want "eine wichtige Aufgabe des Lehrenden ist, die Lernenden bewusst zu machen, dass alle Texte typisierbar sind, und sie zu befähigen, die spezifischen Merkmale der Textsorten, die besonders populär im institutionellen Bereich sind (z.B. Formulare), zu erfassen" (Karpiński 2007: 336). Aangezien woordenschat een belangrijk onderdeel vormt van het vreemdetalenonderwijs en gezien het feit dat neerlandici extra muros moeten leren het vreemde te begrijpen, zou er op de cultuurspecifieke betekenissen ingegaan moeten worden. Van belang in die context is de problematiek van verschillende registers, stijlen en gespreksconventies, zoals die van toepassing zijn in verschillende culturen.

Conclusie

De in dit artikel genoemde problemen bij het invullen van formulieren en de mogelijkheden om formulieren in het interculturele taalonderwijs te gebruiken zijn slechts een druppel in de taalkundige discussie over het concept *transnationaliteit* binnen de diverse subdisciplines van de neerlandistiek. Omdat mensen steeds vaker geconfronteerd worden met steeds meer gecompliceerde formulieren, die niet altijd door vertegenwoordigers van hun eigen cultuur worden geschreven, lijken vooral problemen

13 <http://www.hilversum.nl/pdf/terrasontheffing.pdf>, laatst geraadpleegd op (16.05.2010).

14 <http://www.bindecluyse.be/Images/meldingskaart.pdf>, laatst geraadpleegd op (16.05.2010).

15 http://www.sv-dhl.nl/upload/docs/aanmeldingsformulierseizoen_2.3_2009-2010.pdf, laatst geraadpleegd op (16.05.2010).

van begrijpelijkheid van formulieren interessant. Dit kan als uitgangspunt dienen om formulieren te onderzoeken vanuit de optiek van de transnationalisering en op die manier verder vorm te geven aan de stelling van Ehlich (2010: 19): “Het object van transnationale filologieën blijven de talen, literaturen en culturen. Maar transnationalisering betekent een verandering van perspectief. Het gaat er om de taal te conceptualiseren vanuit het perspectief van de vreemdheid (...). Transnationale taal-, literatuur- en cultuurwetenschappen (...) ontstaan in en door een constructieve onderlinge uitwisseling.”

Bronvermelding

- Albrecht, Richard (1979) “Über Differenzen zwischen Alltagswelt, der Medienrealität, der verrechtlichen Realität und der Verwaltungswelt. Versuch einer sozial- und kommunikationswissenschaftlichen Annäherung an das Verhältnis Bürger – Behörde.” [In:] S. Grosse, W. Mentrup (eds.) *Bürger – Formulare – Behörde. Wissenschaftliche Arbeitstagung zum Kommunikationsmittel ‘Formular’ Mannheim, Oktober 1979. Mit einer ausführlichen Bibliographie.* Tübingen: Narr (Forschungsberichte / Institut für Deutsche Sprache Mannheim, Bd. 51); 76–95.
- Ehlich, Konrad (2010): “Transnationaliteit: Europese talen, literaturen en culturen in het perspectief van een postnationale horizon.” [In:] R. Grüttemeier (eds.) *Internationale Neerlandistiek.* 48 jaargang nr 4 (december 2010); 11-21.
- Fortheringham, Heinz (1979) “Allgemeine Gesichtspunkte des Formulars. Gesetzliche Begriffe im Formular – Erwartungen des Benutzers an das Formular – Ansatz einer Typologie des Formulars.” [In:] S. Grosse, W. Mentrup (eds.) *Bürger – Formulare – Behörde. Wissenschaftliche Arbeitstagung zum Kommunikationsmittel ‘Formular’ Mannheim, Oktober 1979. Mit einer ausführlichen Bibliographie.* Tübingen: Narr (Forschungsberichte / Institut für Deutsche Sprache Mannheim, Bd. 51); 25–43.
- Grosse, Siegfried (1979) “Allgemeine Überlegungen zur sprachlichen Fassung von Vordrucken und Formularen.” [In:] S. Grosse, W. Mentrup (eds.) *Bürger – Formulare – Behörde. Wissenschaftliche Arbeitstagung zum Kommunikationsmittel ‘Formular’ Mannheim, Oktober 1979. Mit einer ausführlichen Bibliographie.* Tübingen: Narr (Forschungsberichte / Institut für Deutsche Sprache Mannheim, Bd. 51); 11–24.
- Hofstede, Geert (2005) *Allemaal Andersdenkenden. Omgaan met cultuurverschillen.* Amsterdam, Antwerpen: Contact.
- Karpiński, Jacek (2007) “Dschungel der Formulare oder zur Vermittlung der institutionellen Kommunikation im universitären Bereich im interkulturell orientierten DaF-Unterricht.” [In:] E. Račienė, L. Selmistraitis (eds.) *Kalba ir kontekstai. Mokslo darbai. II tomas.* Vilnius: Vilniaus Pedagoginio Universiteto Leidykla; 329–341.
- Klimkiewicz-Reinprecht, Halina (2002) *Die Vermittlung von Sprach- und Kulturkompetenz in der beruflichen Aus- und Weiterbildung am Beispiel österreichisch-polnischer Wirtschaftskommunikation* (Dissertation zur Erlangung des Doktorgrades der Philosophie aus der Studienrichtung Deutsche Philologie eingereicht an der Geistes- und Kulturwissenschaftlichen Fakultät der Universität Wien).
- Litters, Ulrike (1995) *Interkulturelle Kommunikation aus fremdsprachlicher Perspektive: Konzeption eines zielgruppenspezifischen Kommunikationstrainings für deutsche und französische Manager.* Tübingen: Gunter Narr Verlag (Giessener Beiträge zur Fremdsprachendidaktik).
- Shadid, Wasif (2000) “Interculturele Communicatieve Competentie.” [In:] *Psychologie en Maatschappij* 24 (1); 5–14.

Internetbronnen

32

Nederlandse Taalunie (2008) *Taalpeil 2008. Hopende u hiermede van dienst te zijn* [http://taalunieversum.org/taalpeil/2008/taalpeil_2008.pdf], laatst geraadpleegd op (16.05.2010).