

Aan:	Iedereen
Van:	Accessy
Onderwerp:	Duidelijke overheidscommunicatie samenvatting training en hulpmiddelen

Samenvatting van de training

Super dat je de training hebt gevolgd! Dit document kan je gebruiken als naslagwerk.

Duidelijke communicatie?

- Weten is nog geen doen
- Samenwerken binnen de organisatie
- Samenwerken buiten de organisatie
- Schrijven voor iedereen
- Schrijven voor mensen met lage taalvaardigheden
- Testen van je communicatie
- Stappenplan

Handreiking duidelijke overheidscommunicatie voor gemeenten

De VNG heeft een Handreiking opgesteld: Duidelijke overheidscommunicatie voor gemeenten.

Teksten

Maak je teksten:

1. Begrijpelijk
 - Woorden (geen jargon, modern)
 - Zinsopbouw (lengte, constructies, volgorde, taalgebruik, toon)
 - Structuur (kopjes, alinea, voldoende witruimte, duidelijke actie)
2. Digitoegankelijk
3. Inclusief

Wat gaat er mis (bij onduidelijke communicatie)

- Veel vragen
- Verkeerde actie
- Geen actie

Duidelijke communicatie draagt bij aan

- Begrip
- Vertrouwen
- Zelfstandigheid

Voor wie is eenvoudig taalgebruik belangrijk

- 2,5 miljoen laaggeletterden
- 2,4 miljoen niet-Nederlandse achtergrond
- 64% mensen met een praktijkgerichte opleiding of geen vervolgopleiding (basisonderwijs, vmbo, mbo, havo/vwo)
- Voor mensen met veel stress (500.000 huishoudens met problematische schulden).
- Gemakkelijker en sneller leesbaar, ook voor theoretisch opgeleiden en professionals.
- Kleine schermen (> 80%)
- Automatische vertaling

Je tekst verbeteren

Waarom tussenkopjes

- Maken duidelijk hoe je tekst is opgebouwd: wat de thema's en subthema's zijn.
- Helpen je lezers om snel de informatie te vinden die ze zoeken.
- Geven 'lucht' op een (web)pagina en zorgen ervoor dat je tekst uit 'hapklare brokken' bestaat.
- Trekken de aandacht en maken je lezer nieuwsgierig.

Goede tussenkopjes

- Duidelijk aankondigen welke informatie eronder te lezen is.
- Formuleer vanuit de lezer: sluit aan bij vragen die je lezers zullen hebben.
- Wees concreet en zo expliciet mogelijk. Vermijd algemene woorden als *product, nadeel, voordeel, aspect, maatregel*

Ouderwetse taal geeft problemen

- Onbegrip
- Onduidelijkheid
- Tijdsgebonden, afstand
- Exclusiviteit
- Verlies van betekenis

Zie ook: <https://onzetaal.nl/taalloket/modern-taalgebruik>

Gebruik signaalwoorden

Een signaalwoord geeft het verband aan tussen twee zinnen of alinea's:

- tijdsvolgorde (**toen, daarna, eerst, dan, als laatste, ten slotte**)
- vergelijking of voorbeeld (**zoals, bijvoorbeeld, net als**)
- tegenstelling (**maar, toch, ondanks**)
- oorzaak en gevolg (**want, doordat, omdat, hierdoor**)
- conclusie (**dus, daarom**)

Vermijd tangconstructies

Vermijd lange aanloop, voorzetselketens en onderbroken zinnen.

Niet teveel woorden tussen:

- een lidwoord en een zelfstandig naamwoord
- een persoonsvorm en de werkwoordsvorm
- de delen van een scheidbaar werkwoord
- het eerste woord van een bijzin en de werkwoordelijke eindgroep

Aanpak

- Tijd nemen om je tekst zelf te verbeteren.
- Tools gebruiken, bijv. in Word of online.
- Met collega's elkaar blijven uitdagen, kan het nog beter?
- Gebruikers betrekken, testen en evalueren.

Stappenplan

- Identificeer doelgroep en doel
- Verdiep je in de doelgroep (vaardigheden, beperkingen, omstandigheden)
- Ontwerp/schrijf voor iedereen en betrek de doelgroep
- Beoordeel je manier van communiceren met de doelgroep
- Deel je inzichten

Zie ook: [Ontwerpen voor inclusie \(Gebruiker Centraal\)](#)

Handige links

- <https://ishetb1.nl/>
- <https://www.gebruikercentraal.nl/meedoen/netwerk-direct-duidelijk/duidelijke-overheidscommunicatie/>
- <https://vng.nl/projecten/duidelijke-overheidscommunicatie>
- <https://www.communicatierijk.nl/vakkennis/inclusieve-communicatie/begrijpelijke-communicatie>
- <https://www.lezenenschrijven.nl/wat-doen-wij/voor-gemeenten>
- <https://www.accessibility.nl/tools/leesniveau>