

Taalwijzer

Begrijpelijk voor iedereen



*'Maak korte teksten in normale taal.
Ik weet ook wel dat het niet altijd kan,
maar probeer het.'*

Cees, cliënt dagbesteding

Als je informatie niet begrijpt, kun je niet meedenken en keuzes maken. Begrijpelijke informatie is dus een voorwaarde voor ons doel: een goed leven voor cliënten. Daarom kiest Ipse de Bruggen voor begrijpelijke taal. Voor cliënten, voor vertegenwoordigers en voor elkaar. Dat maakt ons werk ook makkelijker en leuker.

Waarom is begrijpelijke taal belangrijk?

Begrijpelijke taal scheelt tijd

De lezer weet meteen waar de tekst over gaat en wat je wil. Je kunt de tekst ook snel aan iemand anders sturen of erover praten. Hij is al in makkelijke taal.

Begrijpelijke taal is fijn voor iedereen

We zorgen dat zoveel mogelijk mensen kunnen meelesen. Ook collega's en vertegenwoordigers zijn misschien geen grote lezers.

Begrijpelijke taal scheelt stress

In de zorg hebben we bijna elke dag te maken met nieuwe wetten, woorden en werkwijzes. We letten op elkaar. We delen alleen informatie die echt handig en duidelijk is.

Begrijpelijke taal is eerlijk en herkenbaar

Je ziet aan het logo dat iets bij Ipse de Bruggen hoort. Het is goed als je dit kan zien én lezen. Altijd en overal begrijpelijke taal. En je weet dat de informatie klopt.

Hoe schrijf je in begrijpelijke taal?

Kort en goed. Gebruik korte zinnen (10-12 woorden) en gewone woorden. Wees duidelijk en letterlijk. Vanaf pagina 9 vind je een checklist vol schrijftips bij elke stap.

Niet te veel. Stuur niet zomaar informatie op. We krijgen eerder te veel dan te weinig informatie.

Duidelijk doel. Zorg dat het duidelijk is waarom je tekst belangrijk of nuttig is voor je lezer. Wat kan iemand doen, leren of doorgeven? En hoe? Maak het je lezer makkelijk.

Check je tekst. Laat je collega even meelezen. Of nog beter: vraag advies aan iemand voor wie je de tekst schrijft. Is het leesbaar? Is het doel duidelijk?

Taalwijzer voor alle teksten

Deze Taalwijzer is voor alle medewerkers van Ipse de Bruggen. Je krijgt tips om korte, goede teksten te schrijven. Het doel is dat alle teksten begrijpelijk zijn. Van e-mail tot beleidsstuk. Intern en extern.

Cliënten die lezen, doen dit vaak op maximaal niveau A2. Je leest hier meer over op MijnIDB. Deze Taalwijzer kun je gebruiken voor teksten op dit niveau.

Meer dan tekst!

Deze Taalwijzer gaat over schrijftaal. De meeste cliënten zijn geen lezers. Met een voorwerp, pictogram of filmpje leg je iets vaak beter uit. Toch helpt het als we ook bij schrijven aan alle cliënten denken. Dat maakt het makkelijk om de tekst te 'vertalen' in gesprekken, picto's of plaatjes. Op MijnIDB vind je meer informatie over totale communicatie.

Gesprek

Moet iemand jouw tekst met een niet-lezer bespreken? Makkelijke teksten zorgen voor duidelijke gesprekken. Zet er meteen handige vragen of plaatjes bij.

Pictogrammen en foto's (2D)

Je kunt je tekst ondersteunen met pictogrammen of helemaal in plaatjes vertalen. Vraag hulp bij marketing.communicatie@ipsedebruggen.nl.

Film

Sommige informatie kun je beter delen met een filmpje. Natuurlijk gebruik je altijd ondertiteling voor dove en slechthorende kijkers. Je kunt je plan mailen naar ava@ipsedebruggen.nl.

Voorwerpen (3D)

Veel cliënten krijgen informatie door voelen en vasthouden. De bal in je hand betekent dat je naar buiten gaat. Gaat je informatie over de dagelijkse zorg? Bedenk dan in overleg een 'vertaling' in 3D.

Bijvoorbeeld: je krijgt de bal in je handen. Dat betekent dat je naar buiten gaat. Gaat je informatie over de dagelijkse zorg? Bedenk dan in overleg een 'vertaling' in 3D.

Stappenplan begrijpelijke tekst

Checklist

Stap 1 Maak een plan

- Voor welke cliënten is dit belangrijk?**
Over welke cliënten gaat dit en wat draagt dit bij aan hun zorg?
- Wat is je kernboodschap?**
Wat is het belangrijkste dat je wil vertellen?
- Wat moet de lezer doen?**
Wil je dat iemand het mailtje doorstuurt naar cliënten en/of vertegenwoordigers?
Heb je informatie nodig?
- Welke doelen heb je nog meer?**
Je weet nu wat de eerste lezer moet doen. Wat hoop je vervolgens dat er gebeurt?
Wat is je einddoel? Wil je bijvoorbeeld dat iemand de tekst met cliënten of vertegenwoordigers bespreekt? Dan moet je ook nadenken hoe je de lezer daarbij helpt.
- Is dit wel nodig?**
Had je moeite met de eerste stappen? Is het doel niet duidelijk?
Is dit wel echt belangrijk voor de lezer? Twijfel je of je tekst wel de juiste vorm is?
Vraag feedback. Als je de tekst niet maakt, scheelt dit jou en de lezer tijd.

Stap 2 Verzin de basis

Hieronder staan een paar tips voor een mail, brief, webartikel of andere basistekst. Schrijf je voor iets heel anders? Bijvoorbeeld social media of een poster? Zorg dan dat je oproep de aandacht trekt.

- Titel.**
Zorg dat de lezer binnen een paar seconden weet waar de tekst over gaat.
Een concrete én creatieve titel is mooi. Alleen concreet is ook prima.
- Goede start.**
Begin met de kern. Waarom mail je? Spreek de lezer direct persoonlijk aan.
Begin bijvoorbeeld met een vraag. Of vertel wat je lezer aan de tekst heeft.
- Welke informatie komt erin?**
Zorg dat je snel de kernvragen beantwoord. Wie, wat, waarom, wanneer, waarom en hoe?
Gebruik bijvoorbeeld een lijstje met alle basisinformatie.
- Alinea's.**
Bedenk nu hoe je de informatie verdeelt over de alinea's.
Een alinea heeft steeds één boodschap. Het zijn dus aparte informatieblokjes.
- Lengte.**
Hoe lang wil je lezer lezen? Richtlijn: gebruik voor een mail maximaal 300 woorden.
Voor een A4 maximaal 350. Korter is bijna altijd beter.

- Tussenkopjes.**
Elke alinea krijgt een eigen kop. Dat heet een tussenkopje.
Deze kop past ook weer goed bij de inhoud.
- Oproep.**
Denk weer even aan je doelen. Wat wil je dat de lezer doet?
Moet je nog dingen verzamelen om de lezer daarbij te helpen?
Denk aan handige tips, mailadressen, telefoonnummers of sites.

Stap 3 Schrijf je tekst

Schrijf nu de hele tekst in je eigen woorden. Gebruik spreektaal.
Hoe zou je het uitleggen als de lezer voor je zat?
Check daarna of het beter kan met de 10 schrijftips voor begrijpelijke taal op pagina 10.

Stap 4 Check je tekst

- Lees de tekst nog eens door
- Gebruik de huisstijlregels van Ipse de Bruggen
- Maak de kop en tussenkopjes opvallend
- Zorg voor genoeg witregels
- Gebruik beeld (zie ook: ondersteunende communicatie)
- Vraag feedback
Stuur je de tekst naar een grote groep mensen? Laat dan zeker een paar lezers meekijken.
Vraag ook of het duidelijk is wat ze moeten doen. En of ze dit ook van plan zijn.

10 schrijftips voor begrijpelijke taal

- 1 Maak zinnen van maximaal 10-12 woorden. Check bijvoorbeeld je komma's. Kun je ook een punt gebruiken?
- 2 Maak alinea's van maximaal 5 zinnen (40-50 woorden).
- 3 Gebruik woorden die de meeste mensen kennen. Je kunt woorden checken op ishetb1.nl.
- 4 Gebruik goede werkwoorden. Een goed werkwoord maakt je zin kort en duidelijk. **Wie doet wat?**

Sommige werkwoorden maken zinnen langer, moeilijker en vaak saaier. Dit zijn vooral hulpwerkwoorden zoals worden, moeten, willen en kunnen.

Niet: 'Bij locatie X **wordt** het planbord aangepast na tips van cliënt B'.
Wel: 'Locatie X past het planbord aan. Cliënt B had goede tips'.
- 5 Spreek de lezer direct aan. Bij Ipse de Bruggen gebruiken we standaard 'je/jullie'. Is je lezer iemand waar je normaal altijd 'u' tegen zegt? Gebruik dan gewoon 'u'. Persoonlijke, herkenbare taal is belangrijker dan de 'je-regel'. Twijfel je? Of schrijf je aan een groep? Gebruik dan wel altijd 'je/jullie'.

- 6 Check je tekst op vaktaal en jargon. Jargon is taal die alleen deskundigen gebruiken. Dat kunnen vaktermen zijn, maar ook vage zinnen.

Niet: 'Dat moeten we even communiceren richting de cliënten'.
Maar: 'Dat moeten de cliënten ook weten'.
- 7 Zet opsommingen niet in een lange zin. Je kunt een lijstje maken. Denk aan:
 - een paar vragen
 - een paar kernwoorden
 - een lijst data
- 8 Gebruik geen abstracte taal
Niet: 'De cliënt neemt zelf **de touwtjes in handen**'.
Maar: 'De cliënt doet het zelf'.
- 9 Gebruik geen ouderwetse taal
Niet: 'Op zaterdag 3 september vindt de jaarlijkse buurtbarbecue weer **plaats**'.
Wel: 'De buurtbarbecue is dit jaar op zaterdag 3 september'.
- 10 Gebruik geen lastige combinaties. Soms betekenen woorden samen iets, zoals 'met betrekking tot'. Dat zijn vaste combinaties. Vaak is er gewoon één woord met dezelfde betekenis.

Niet: 'U kunt zich inschrijven **door middel van het insturen** van het formulier'.
Maar: 'U kunt zich inschrijven met het formulier. Stuur het op naar: ...'

Let op met zorgwoorden en afkortingen

Ipse de Bruggen vindt begrijpelijke taal in de zorg belangrijk. Cliënten en vertegenwoordigers krijgen te maken met veel zorgwoorden. De meeste Nederlanders hebben er nog nooit van gehoord.

Belangrijke woorden uitleggen

Soms is het handig als iedereen hetzelfde woord gebruikt. Bijvoorbeeld 'zorgplanoverleg'. Ook zijn er woorden van de overheid, zoals 'PGB'. Als een woord belangrijk is, leggen we het uit. We checken of iemand het begrijpt. We herhalen het vaak. Op intranet staan dit soort woorden met een vertaling in begrijpelijke taal. Is het woord niet echt nodig? Dan gebruiken we het niet.

Vage woorden nooit gebruiken

Het gebeurt vaak bij de overheid en in de zorg. We bedenken een nieuw woord of een afkorting. Soms doen we dit alleen voor de titel van een beleidsstuk. Of voor dat ene team. Toch ga je het dan automatisch vaker gebruiken. Of je collega zet het toch maar in een mailtje naar vertegenwoordigers. Het kost collega's, cliënten en naasten energie om je nieuwe woord te leren met de speciale betekenis. We kiezen dus ook bij visies en beleidsstukken liever direct voor concrete, bestaande woorden.

Handige links

directduidelijk.nl: informatie van de overheid over duidelijke taal
ishetb1.nl: check of je woord niet te moeilijk is
beeldkompas.nl/kennisbank: informatie over beeld en tekst
pictostudio.nl: heldere pictogrammen, toegang

TAALWIJZER | CHECKLIST BEGRIJPELIJK SCHRIJVEN

Bewaar deze checklist op je bureau. Handig als je wilt weten of je tekst begrijpelijk en leesbaar is.

- Alle zinnen zijn maximaal 10-12 woorden
- De alinea's zijn maximaal 5 zinnen (40-50 woorden)
- De woorden zijn niet te moeilijk. Twijfel je? Ga naar ishetb1.nl
- De werkwoorden zijn goed (niet te veel worden, kunnen, zullen, mogen)
- De tekst spreekt de lezer direct aan, liefst met 'je' en niet 'u'
- Jargon en vaktaal zijn eruit, bijvoorbeeld ook 'communiceren naar'
- Abstracte taal is eruit, zoals 'de touwtjes in handen'
- Ouderwetse taal is eruit, zoals 'plaatsvinden'
- Opsommingen staan in een rijtje en niet in lange zinnen
- Lastige combinaties zijn eruit, zoals 'door middel van'

VOOR OP JE BUREAU
VOOR OP JE BUREAU
VOOR OP JE BUREAU

VAN PLAN NAAR GOEDE TEKST

	PLANNEN	SCHRIJVEN	CHECKEN
WAAR GAAT HET OVER?	Wat wil je delen? Is dit echt handig en belangrijk?	Is je informatie duidelijk voor je lezer? Vertel per alinea één ding.	Laat iemand meelezen. Is alle informatie helder én nuttig?
VOOR WIE?	Bepaal voor wie de tekst is. Leest die wel graag?	Kies goede woorden en zinnen. Gebruik de schrijftips.	Laat iemand meelezen voor wie de tekst bedoeld is. Is het niveau goed?
WAT HOOP JE DAT ER GEBEURT?	Bepaal het doel. Wat wil je dat de lezer doet?	Denk aan je lezer. Staat er goed wat die moet doen?	Gebeurt er wat je hoopt? Komt je lezer in actie? Zo nee, check waarom.
WAT LEVER JE UITEINDELIJK OP?	Welke vorm kies je? Een flyer, mail webbericht... Heb je beeld nodig? Wat zijn de huisstijlregels?	Zorg dat je tekst past bij de vorm. Gebruik extra's zoals plaatjes en links slim. Helpen ze je lezer? Of is het rommelig?	Check het geheel nog een keer. Ziet het er goed uit? Is alles in de huisstijl? Zijn spelfoutjes eruit? Laat iemand die goed is met taal meekijken.

VOOR OP JE BUREAU
VOOR OP JE BUREAU
VOOR OP JE BUREAU

Wil je meer lezen over schrijven in begrijpelijke taal? Of wil je meer weten over tekst en beeld? Bekijk de Taalwijzer op MijnIdB



Wil je iets gebruiken uit onze Taalwijzer? Neem dan contact op met marketing.communicatie@ipsedebruggen.nl