

Juridische hulp toegankelijk voor laaggeletterden

Bij DAS wisten ze jaren geleden al: we hebben duidelijke taal nodig om ons product over te brengen. Want juridische hulpverlening kan ingewikkeld zijn. Alleen door begrijpelijk te communiceren snappen klanten hoe het werkt. Met onze ondersteuning zette DAS afgelopen jaar de volgende stap. “Je kunt nooit te veel aandacht aan je eigen duidelijkheid besteden.”

DAS maakt juridische hulp toegankelijk voor iedereen. Dus ook voor mensen die moeite hebben met lezen en schrijven. Eenvoudige taal is bij DAS daarom een doorlopend aandachtspunt. Eelco de Koff, senior redacteur/adviseur Corporate Communicatie bij DAS: “Een van onze klantbeloften is ‘duidelijke taal’. Wij staan voor helder, herkenbaar en eenduidig taalgebruik. Hoe we dat in de praktijk brengen, staat in onze ‘Schrijfwijzer DAS Duidelijke taal’ en ‘De 7 gouden regels voor klantcommunicatie’. We hebben intern zo’n 60 taalcoaches. Zij zijn getraind om te schrijven op B1-niveau en ondersteunen hun collega’s daarbij. Want al onze klanten hebben recht op duidelijke communicatie.”

Bewustwording door e-learning

In 2021 ging DAS met onze hulp een stap verder. Want voor laaggeletterden is B1-niveau nog te ingewikkeld. De samenwerking begon met een door ons op maat gemaakte e-learning over het herkennen van laaggeletterdheid. Kim Walstock, taalcoach en trainer en coach klantgerichtheid bij DAS, doorliep de e-learning. “Vooraf de video’s waarin laaggeletterden zelf aan het woord waren maakten indruk op mijn collega’s en mij. We hadden geen idee dat er zóveel mensen laaggeletterd zijn. En dat zij zoveel schaamte ervaren. Daar moeten onze klanten ook mee te maken hebben. Ook leerden we hoe je laaggeletterdheid herkent. Omdat we nu de meeste trucs die laaggeletterden toepassen kennen, kunnen we misstanden en ontevreden klanten voorkomen.”



Een van onze klantbeloften is ‘duidelijke taal’

– *Eelco de Koff*

Bewustwording door e-learning

In 2021 ging DAS met onze hulp een stap verder. Want voor laaggeletterden is B1-niveau nog te ingewikkeld. De samenwerking begon met een door ons op maat gemaakte e-learning over het herkennen van laaggeletterdheid. Kim Walstock, taalcoach en trainer en coach klantgerichtheid bij DAS, doorliep de e-learning. “Vooral de video’s waarin laaggeletterden zelf aan het woord waren maakten indruk op mijn collega’s en mij. We hadden geen idee dat er zóveel mensen laaggeletterd zijn. En dat zij zoveel schaamte ervaren. Daar moeten onze klanten ook mee te maken hebben. Ook leerden we hoe je laaggeletterdheid herkent. Omdat we nu de meeste trucs die laaggeletterden toepassen kennen, kunnen we misstanden en ontevreden klanten voorkomen.”

Praktisch aan de slag met eigen materiaal

Na de e-learning volgden taalcoaches, communicatiemedewerkers en secretaresses onze training ‘Eenvoudige communicatie voor laaggeletterden’. Kim: “Mariet Hattink, adviseur bij Stichting Lezen en Schrijven, gaf ons eerst praktische informatie over wat je juist wel en niet in een tekst moet doen. Daarna hertaalden we gezamenlijk onze flyer ‘DAS gaat voor u aan de slag’. Dat was best een uitdaging. Want hoe zeg je bijvoorbeeld eenvoudiger of iets wel of niet onder de dekking van een verzekering valt? Uiteindelijk bleek de oplossing makkelijker dan gedacht. We schraptten het woord ‘dekking’ en maakten ervan: Valt uw zaak wel onder uw verzekering? Een woord dat wij, en de hele branche, vaak gebruiken konden we hier dus beter vermijden.”



We hadden geen idee dat er zóveel mensen laaggeletterd zijn

– *Kim Walstock*

Reactie van ervaringsdeskundigen

Taalambassadeurs van Stichting ABC beoordeelden de hertaalde flyer tekst. Daaruit bleek dat sommige zinnen toch nog te ingewikkeld waren. Eelco: “Die reactie laat zien hoe belangrijk het is om alert te blijven op eenvoudige communicatie. Want ook een tekst die in onze ogen duidelijk genoeg is, kan nog vragen oproepen. De samenwerking met Stichting Lezen en Schrijven was voor ons een welkome stok achter de deur om daar extra aandacht aan te besteden.” Kim voegt daaraan toe: “Als bedrijf zit je toch in een ‘bubbel’, met je eigen taalgebruik. De stichting prikte die als onafhankelijke externe partij door. Alle inzet van het afgelopen jaar betaalt zich nu al terug. Want eenvoudige communicatie levert altijd positieve reacties van klanten op.”

Meer weten over eenvoudig communiceren?

Neem contact op met een adviseur in de regio [naar onze regionale adviseurs](#)