

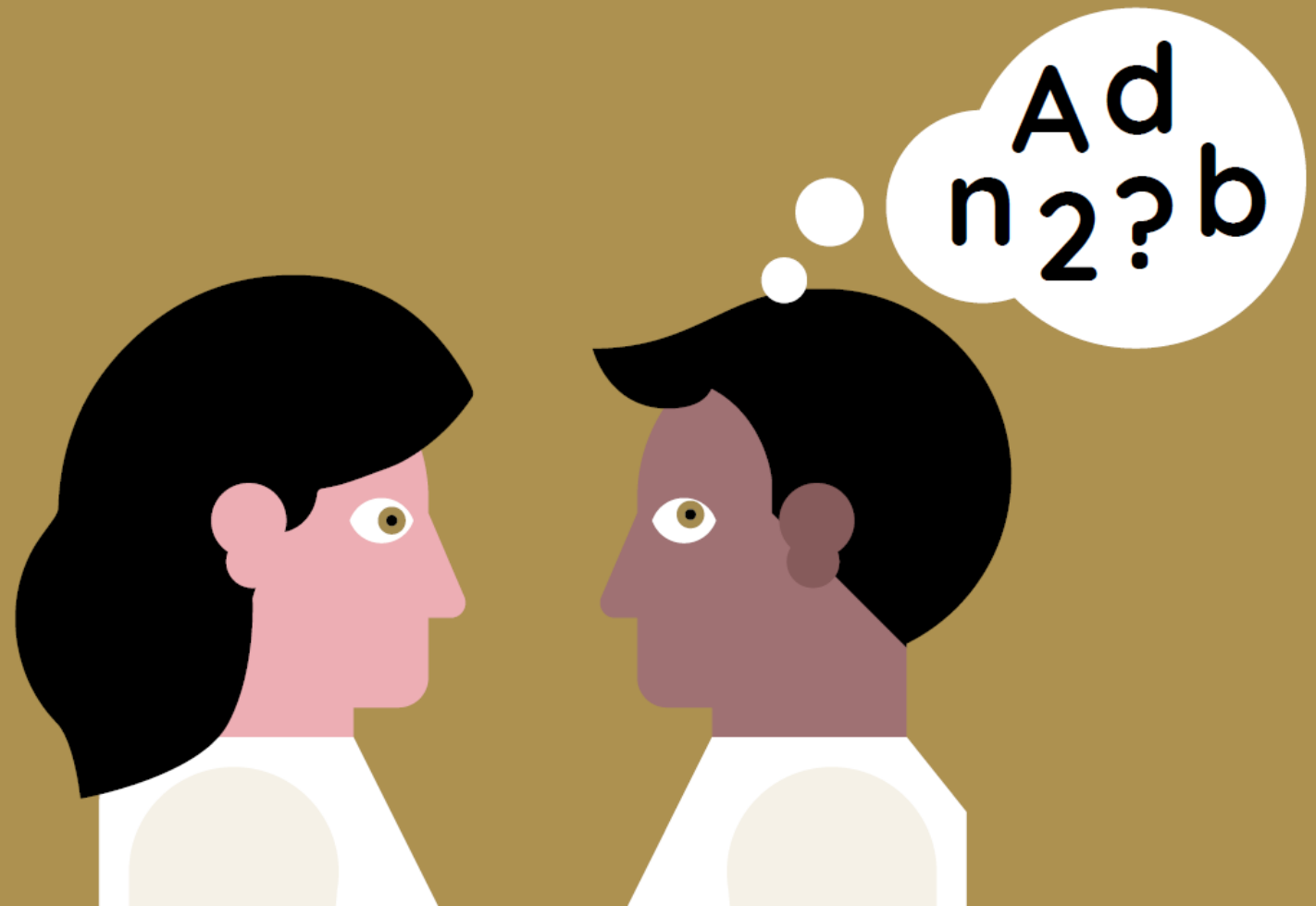
Waarom moeilijk doen als het begrijpelijk kan

Toegankelijke dienstverlening en eenvoudige communicatie

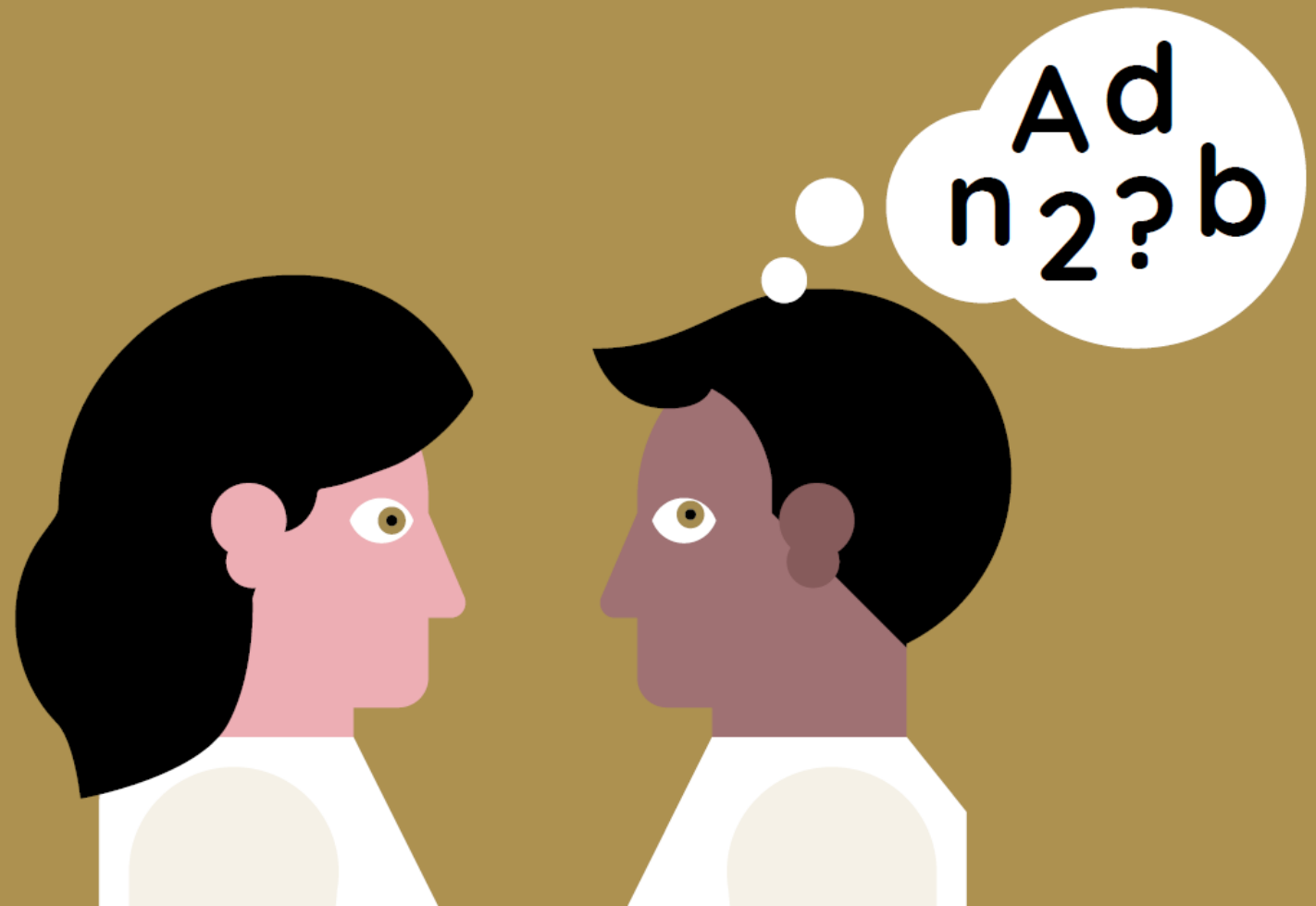
Mariet Hattink / Haas de Groot
12 september 2023



Wie zitten er in de zaal?



Programma

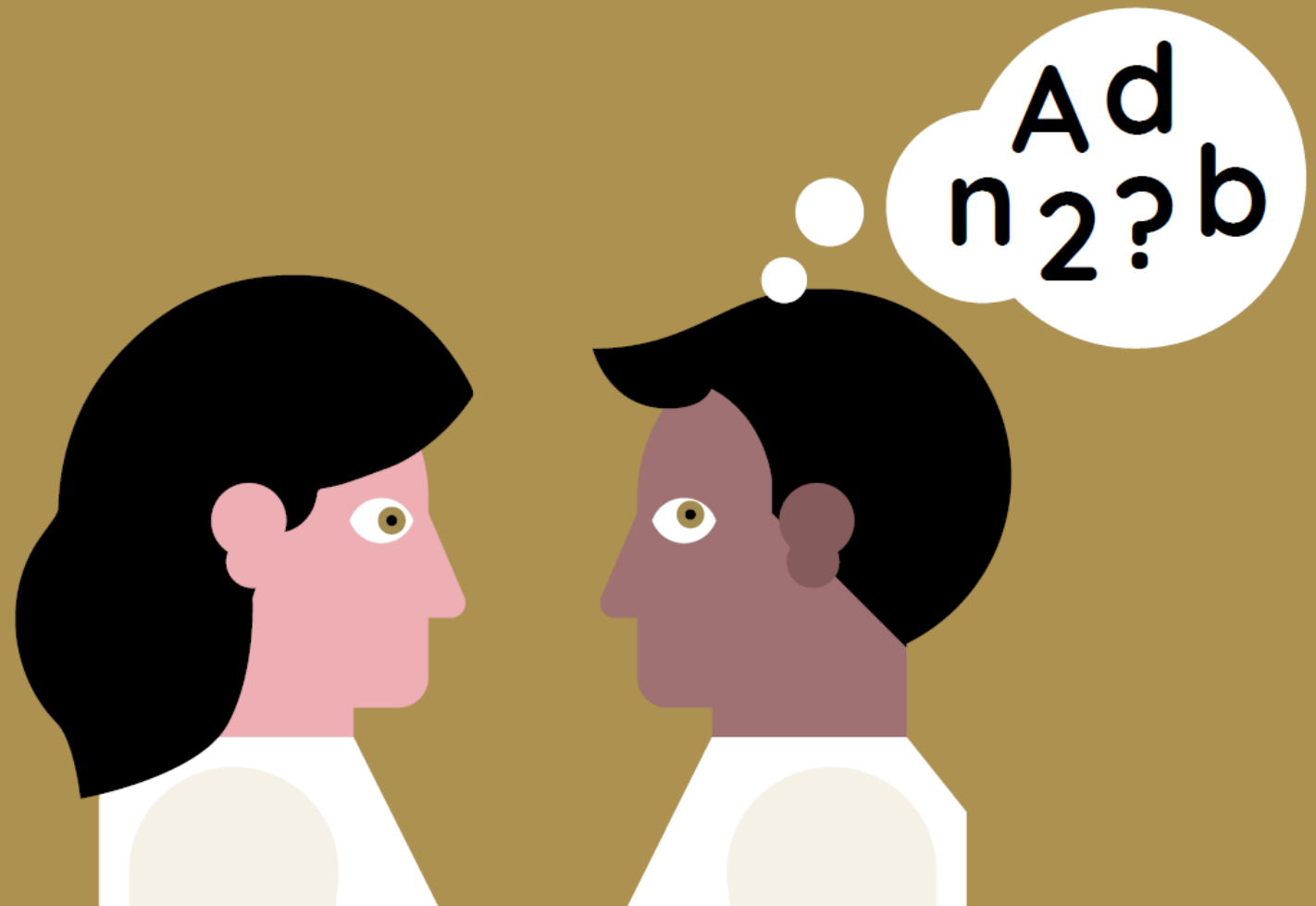


Programma van vanmiddag

- Wat heeft Stichting Lezen en Schrijven met eenvoudige taal?
- 5 regels voor eenvoudige taal
- Het verhaal van het ministerie van Algemene Zaken; een interview
- Het verhaal van het Noorderzon Festival; een filmpje en gesprek
- Aan de slag



Wat heeft Stichting Lezen en Schrijven met eenvoudige taal?



Missie van Stichting Lezen en Schrijven

Verminderen van laaggeletterdheid

Wij zetten ons ervoor in dat volwassenen op hun eigen niveau en in hun eigen buurt kunnen en mogen leren.

Voorkomen van laaggeletterdheid

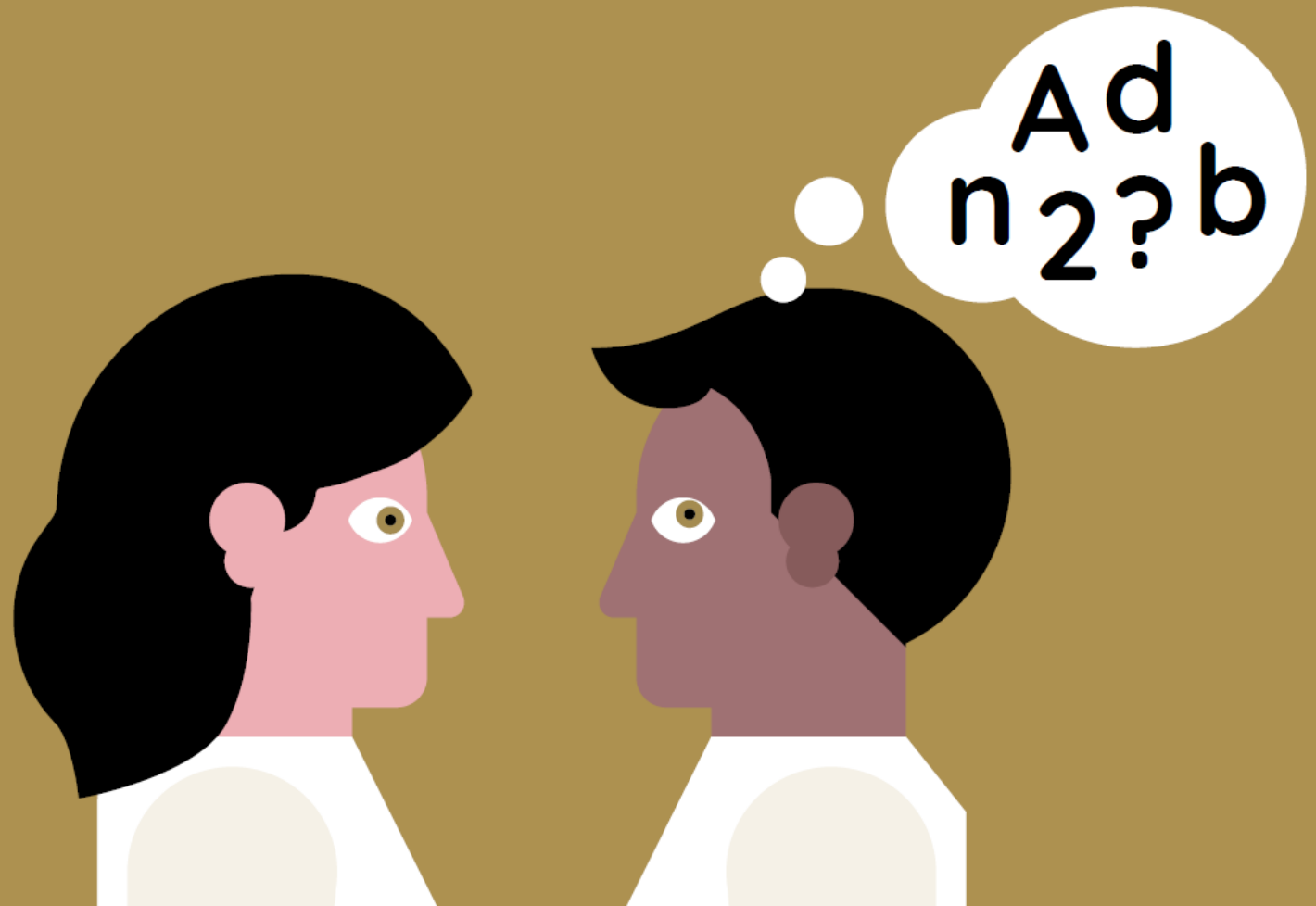
Wij zetten ons ervoor in dat kinderen goed kunnen lezen, schrijven en rekenen als ze van school komen. En moeite met lezen en schrijven niet meer doorgegeven wordt van ouder op kind.

Toegankelijke dienstverlening

We zetten ons ervoor in dat overheden, bedrijven en organisaties eenvoudig communiceren en zo toegankelijk zijn voor iedereen.



Zelf ervaren



Zelf ervaren: wat denk jij?

Hoeveel procent van de woorden van een tekst moet je kunnen lezen om die tekst te kunnen begrijpen?

- A. 60%
- B. 75%
- C. 90%



60%

Als u door ** extra * moet * die u niet van uw * kunt *, dan kunt u * een * *. Die * wordt * als * *. Deze is er * voor de meest * *. Soms zijn * een goede *. Zo * u voor * geld een * * voor uw *. En * u niet * met een * *, die u moet *.



75%

Als u door * * extra * moet maken die u niet van uw * kunt *, dan kunt u daarvoor een * aanvragen. Die * wordt verstrekt als * *. Deze is er alleen voor de meest * kosten. Soms zijn * een goede *. Zo heeft u voor * geld een goede * voor uw *. En blijft u niet * met een hoge *, die u moet *.



90%

Als u door * omstandigheden extra kosten moet maken die u niet van uw * kunt betalen, dan kunt u daarvoor een * aanvragen. Die vergoeding wordt verstrekt als bijzondere *. Deze is er alleen voor de meest * kosten. Soms zijn * een goede optie. Zo heeft u voor minder geld een goede oplossing voor uw situatie. En blijft u niet * met een hoge schuld, die u moet terugbetalen.

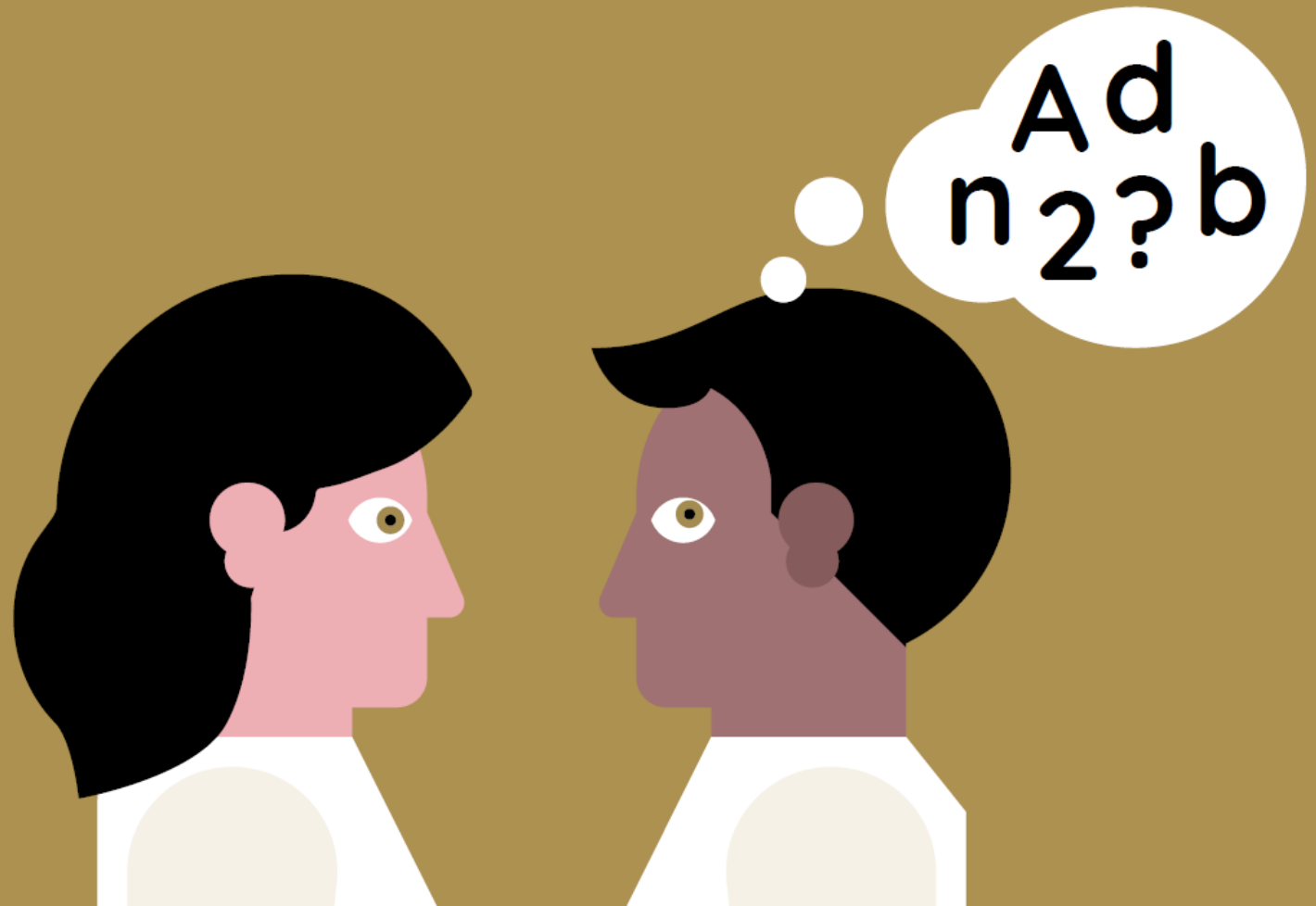


100%

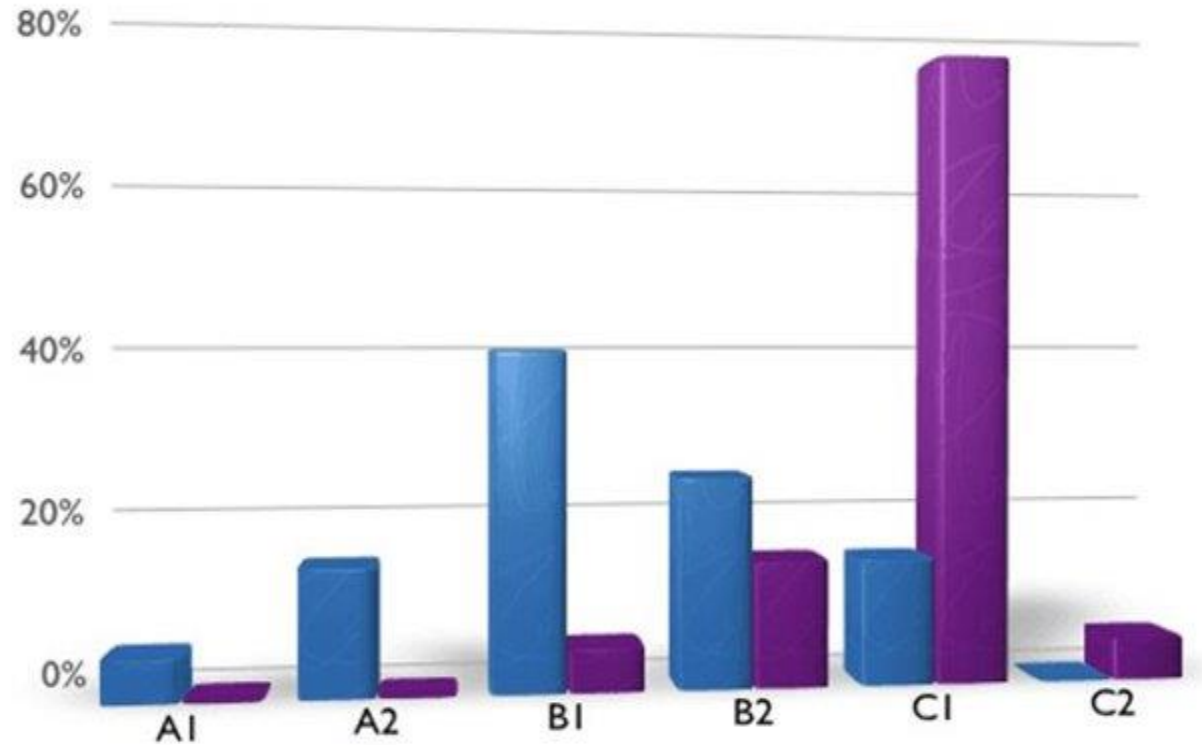
Als u door **bijzondere** omstandigheden extra kosten moet maken die u niet van uw **inkomen** kunt betalen, dan kunt u daarvoor een **vergoeding** aanvragen. Die vergoeding wordt verstrekt als bijzondere **bijstand**. Deze is er alleen voor de meest **noodzakelijke** kosten. Soms zijn **tweedehandsartikelen** een goede optie. Zo heeft u voor minder geld een goede oplossing voor uw situatie. En blijft u niet **zitten** met een hoge schuld, die u moet terugbetalen.



Leesniveau / tekstniveau



Leesniveau versus tekstniveau



leesniveau van de gemiddelde Nederlander
tekstniveau van de gemiddelde overheidstekst





27 mrt 2023

Monitoronderzoek: overheidsteksten te moeilijk voor zeker 30% van de Nederlandse bevolking

Zeker 30% van de Nederlandse bevolking heeft moeite met teksten van de overheid. De teksten zijn moeilijk te begrijpen door abstracte of onbekende woorden en lange zinnen. Veel lezers weten niet goed wat ze moeten doen na het lezen van de tekst. Dit blijkt uit de Monitor Begrijpelijkheid overheidsteksten, een onderzoek naar meer dan 200 teksten over betalen of zorg. Het gaat om teksten die burgers op papier of online tegenkomen in hun contact met de overheid.

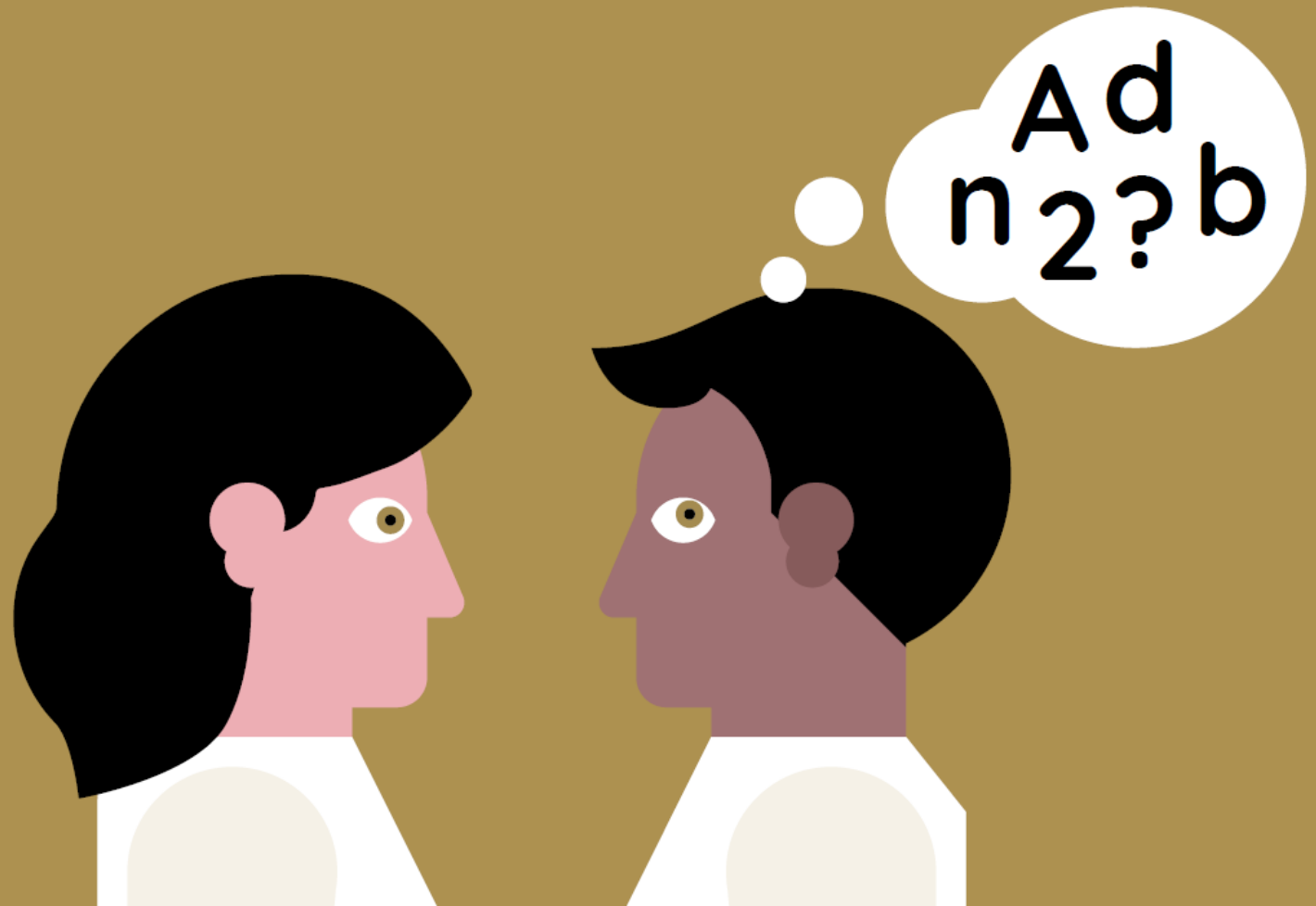


Goede lezers en eenvoudigere tekst

- Onderzoek: effecten bij de lezer als je tekst vereenvoudigt naar A2
- Ook goede lezers en hogeropgeleiden vinden dit oké:
 - Beter begrip: vooral voor minder goede lezer
 - Sneller lezen: voor beide
 - Waardering: vergelijkbaar of hoger
- **Onderzoek J.Nielson, Lower Literacy Users: Writing for a Broad Consumer Audience, march 2005.**
- **Onderzoek Communicatierijk Onderzoek door Kantar: Themaonderzoek Taalniveaus, Welk taalniveau is het meest geschikt voor communicatieteksten vanuit de Rijksoverheid? Januari 2021.**



5 regels voor eenvoudige taal



Regel 1

- **Geef duidelijk het onderwerp van de tekst aan.** Zet de belangrijkste boodschap bovenaan. Dus bovenaan de tekst en bovenaan elke alinea.



Voorbeeld

• Niet zó:

Geachte heer Voorburg,

Hartelijk dank voor het fijne gesprek dat wij met u hebben gehad en uw betrokkenheid bij het beschermen van de natuur

Ruimte voor de natuur is hard nodig

Want in een groeiend Nederland is natuur niet vanzelfsprekend en verdient zij bescherming. Daarom zetten we ons in om de natuur alle ruimte te geven, we beschermen wat er is en we vergroten en versterken de natuur waar dat kan. Dat lukt alleen met uw steun.

Uw steun

We hebben telefonisch met u de volgende afspraak gemaakt. U gaat voor 10 euro per maand bijdragen aan het werk van Natuurmonumenten.

Maar zó:

Onderwerp: uw donatie

Geachte heer Voorburg,

Uw steun

We hebben op 12 december 2022 telefonisch met u de volgende afspraak gemaakt. U gaat voor 10 euro per maand bijdragen aan het werk van Natuurmonumenten.

Ruimte voor de natuur is hard nodig

Wij zijn erg blij met uw steun! Want in een groeiend Nederland is natuur niet vanzelfsprekend en verdient zij bescherming. Daarom zetten we ons in om de natuur alle ruimte te geven, we beschermen wat er is en we vergroten en versterken de natuur waar dat kan. Dat lukt alleen met uw steun.



Regel 2

- **Werk met titel en tussenkoppen.** Zorg dat informatie herkenbaar is geordend.



Voorbeeld

• Niet zó:

We hebben u op 20 mei jl. een brief gestuurd. Daarin staat dat u de toeslag die u eerder te veel hebt gekregen kunt terugbetalen met een betalingsregeling. We hebben nog geen betaling van u gekregen. Misschien bent u het vergeten. U kunt nu drie dingen doen. U kunt starten met de betalingsregeling, u betaalt het hele bedrag in 1 keer of u vraagt ons om een

Maar zó:

Onderwerp: u moet starten met de betalingsregeling

• **Waarom krijg u deze brief?**

Nlkkjllkj

• **Wat moet ik doen?**

Bhkljkjgkk

• **Heeft u nog vragen?**

njkhjhfff



Regel 3

- **Besteed ook aandacht aan de lay-out van een tekst:**
 - Lettertype: groot en schreefloos (bv Verdana of Helvetica)
 - Lettergrootte: minimaal 12 punts
 - Kleur: liefst zwart op wit
 - Belangrijke informatie **vet**
 - Regelafstand: minimaal 1,5
 - Zinnen: onder elkaar en links uitlijnen



Voorbeeld

• Niet zó:

Besteed ook aandacht aan de lay-out van een tekst:

Lettertype: groot en schreefloos (bv Verdana of Helvetica)

Lettergrootte: minimaal 12 punts

Kleur: liefst zwart of wit

Belangrijke informatie **vet**

Regelafstand: minimaal 1,5

Zinnen: onder elkaar en links uitlijnen

Maar zó:

Besteed ook aandacht aan de lay-out van een tekst:

- Lettertype: groot en schreefloos (bv Verdana of Helvetica)
- Lettergrootte: minimaal 12 punts
- Kleur: liefst zwart of wit
- Belangrijke informatie **vet**
- Regelafstand: minimaal 1,5
- Zinnen: onder elkaar en links uitlijnen



Regel 4

- **Maak korte zinnen.** Denk aan een woord of 10 a 12.



Voorbeeld

• Niet zó:

- Op de informatie-avond, waar de burgemeester de bewoners zal toespreken over de nieuwe school, krijgt u ook een filmpje te zien over het nieuwe schoolgebouw.

Maar zó:

- De burgemeester komt ook op de informatie-avond. Hij vertelt over de nieuwe school. U krijgt ook een filmpje te zien over het nieuwe schoolgebouw.



Regel 5

- **Gebruik eenvoudige woorden.** Dat betekent:
 - alleen (zeer) gangbare woorden
 - geen vaktaal
 - geen leenwoorden
 - geen synoniemen
 - geen uitdrukkingen en figuurlijk taalgebruik



Voorbeeld

- **Niet zó:**

- Indien u uw consult wenst te annuleren, dient u dat te allen tijde vierentwintig uur van tevoren aan te geven.

Maar zó:

Wilt u uw afspraak afzeggen?
Doe dat dan altijd 24 uur van tevoren.



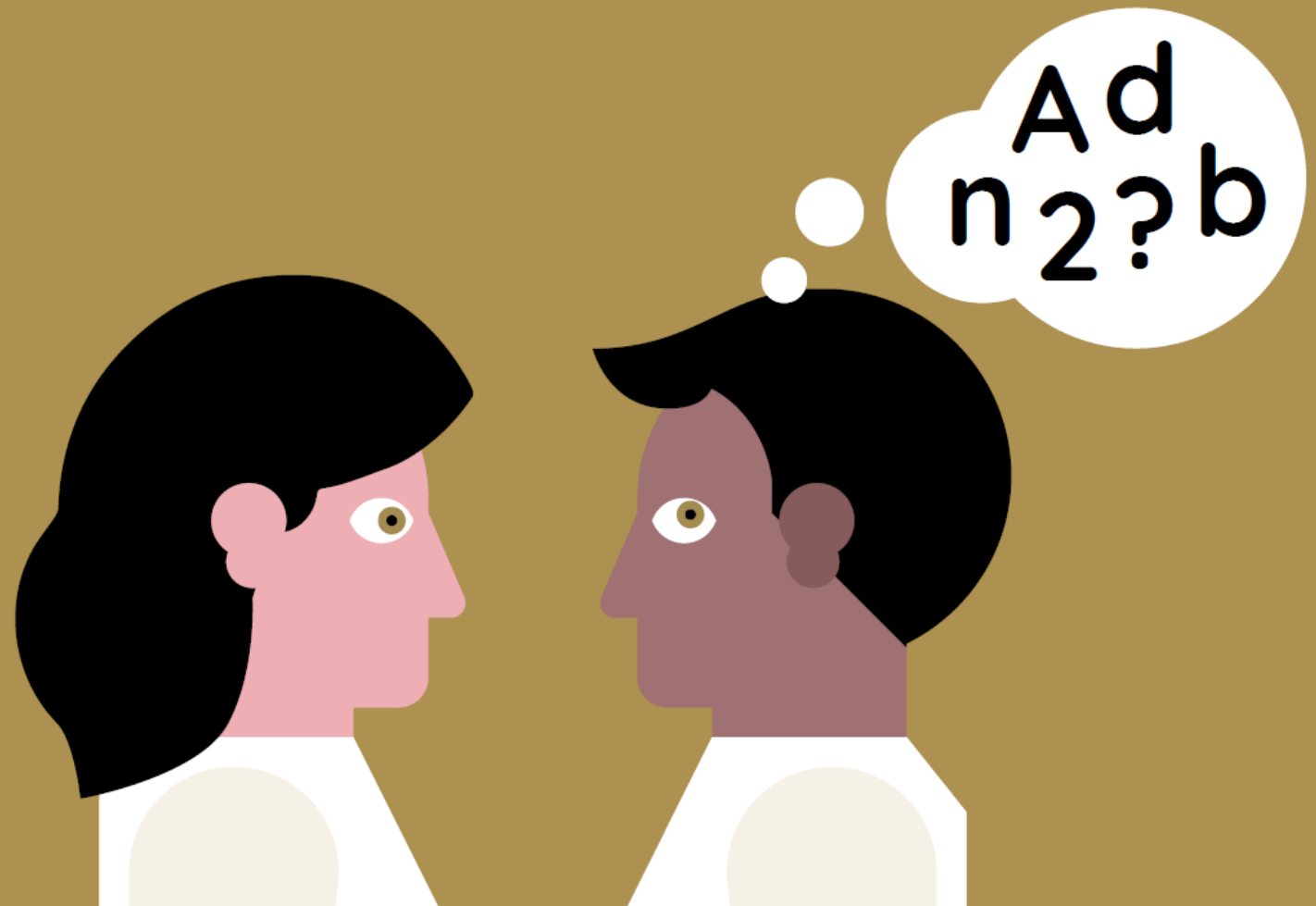
Het verhaal van het ministerie van Algemene Zaken



Noorderzon Festival



Aan de slag



Kennisblad: Eenvoudige taal voor laaggeletterden



Eenvoudige taal

Steeds meer organisaties schrijven teksten op taalniveau B1*. De meeste mensen kunnen deze teksten goed begrijpen. Maar voor laaggeletterden is een brief of folder op dit niveau te moeilijk. Zij beheersen niet het minimale taalniveau om goed mee te kunnen doen in de Nederlandse maatschappij.

Het is goed om ervoor te zorgen dat mensen die moeite hebben met lezen, informatie ook kunnen begrijpen. Daarom adviseren wij om voor deze doelgroep te schrijven op een lager niveau: 1F of A2*. Maar, hoe doe je dat? De belangrijkste tips voor schrijven in eenvoudige taal lees je in deze factsheet.

* Voor het niveau van taalbeheersing worden verschillende aanduidingen gebruikt. Voor anderstaligen gebruiken we het Rijksoverheid.nl niveau A1, A2, B1, B2, C1, C2. Voor Nederlandstaligen gebruiken we Referentieniveau: Taal en Rekener (1F, 2F, 3F, 4F). Laaggeletterden zitten op niveau: 1F of A2. Een leerling moet aan het einde van groep 8 minimaal niveau 1F beheersen om goed te kunnen overstappen naar het voortgezet onderwijs. Meer over de niveaus: www.lezenen schrijven.nl/eenvoudigebest

Tips voor schrijven in eenvoudige taal



De lezer

- Bedenk goed voor wie de tekst is bedoeld. Wie is jouw lezer?
- Bedenk wat je wil bereiken met de tekst. Wat wil je dat de lezer doet na het lezen van de tekst?
- Bedenk welke vragen de lezer kan hebben over het onderwerp van de tekst.
- Neem de lezer serieus. Eenvoudig en helder schrijven wil niet zeggen dat het kinderachtig mag zijn!



Tekststructuur

- Geef duidelijk het onderwerp van de tekst aan. Zet de belangrijkste boodschap bovenaan. Dus bovenaan de tekst en bovenaan elke aflevering.
- Werk met een titel en tussenkoppen. Zorg dat informatie herkenbaar is geordend.
- Kies voor korte tussenkoppen. (Liever niet meer dan 3 woorden).



Kennisblad: Eenvoudige websites voor laaggeletterden



Website

Communicatie moet voor iedereen begrijpelijk en duidelijk zijn. Ook digitale communicatie.

Want we moeten steeds meer dingen online regelen.

Je maakt online een afspraak bij de gemeente, je geeft de meterstanden door of boekt een vakantie.

Laaggeletterden hebben vaak onvoldoende digitale vaardigheden. Op een website hebben ze zowel behoefte aan eenvoudige taal als aan een heldere toegankelijke vormgeving.

Op een website hebben ze behoefte aan eenvoudige taal. Ook is een heldere en toegankelijke vormgeving belangrijk. We geven hier tips over eenvoudige websites.

Zie voor tips over eenvoudige taal Kennisblad Eenvoudige taal voor laaggeletterden.

Tips voor een eenvoudige website

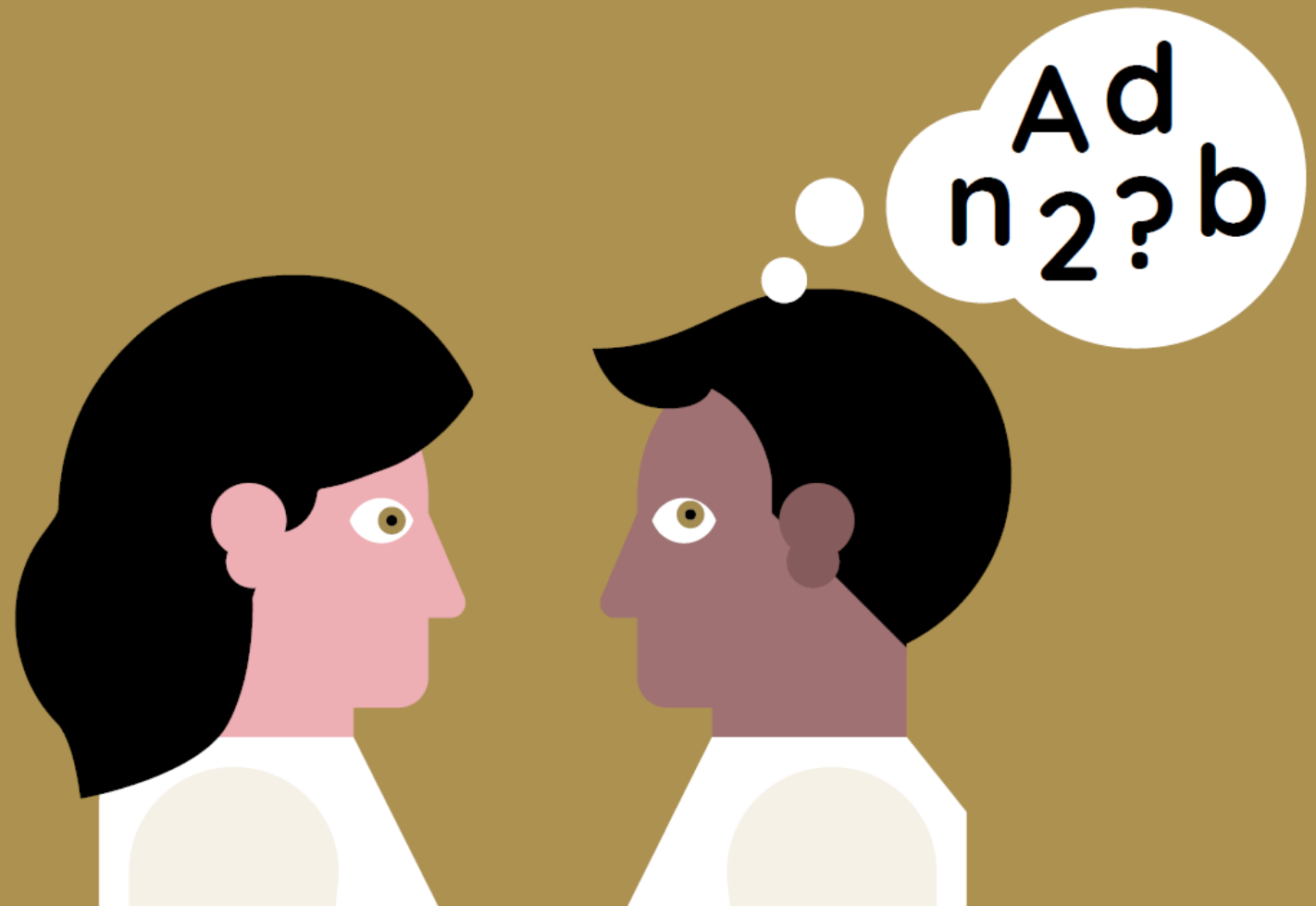


Algemeen

- Geef op de beginpagina niet te veel informatie tegelijk. Zo houd je de beginpagina rustig en overzichtelijk.
- Maak duidelijk welk onderdeel van de website voor welke doelgroep is.
- Zorg voor een duidelijke structuur. De gebruiker moet snel kunnen zien waar hij iets kan vinden. Dit kan bijvoorbeeld door de vijf belangrijkste/meest bezochte onderwerpen in buttons op de beginpagina weer te geven.
- Zorg dat de bezoeker niet (te veel) hoeft te scrollen op de beginpagina. Geef het aan als dit wel nodig is. Bijvoorbeeld met een pijl of met een instructie. Hierdoor weet de bezoeker dat er meer informatie is dan op dat moment zichtbaar is.



Hertalen



Tekst 1 – brief van de huisartsenpraktijk

Mocht deze afspraak u niet uitkomen, wilt u dan contact opnemen met de praktijk om de afspraak te verzetten naar een voor u wenselijk moment?



Tekst 1 – herschreven

Mocht deze afspraak u niet uitkomen, wilt u dan contact opnemen met de praktijk om de afspraak te verzetten naar een voor u wenselijk moment?

Kunt u niet op dit moment? Bel dan de praktijk om de afspraak te verzetten.



Tekst 2 – nieuwsbrief van de basisschool

De coronapandemie sluimert nog voort, maar ondertussen kruist ook een ouderwetse griepgolf momenteel ons pad.



Tekst 2 – herschreven

De coronapandemie sluimert nog voort, maar ondertussen kruist ook een ouderwetse griepgolf momenteel ons pad.

We hebben nog steeds last van corona. Maar we hebben op school ook veel leerkrachten met griep.



Tekst 3 – website over Werk en inkomen

Als gemeente zorgt u voor een uitkering aan mensen die - tijdelijk - niet voldoende inkomen hebben. Cliënten kunnen hierdoor in hun levensonderhoud voorzien en worden daarnaast ondersteunt in het versterken van de zelfredzaamheid.



Tekst 3 – herschreven

Als gemeente zorgt u voor een uitkering aan mensen die -tijdelijk - niet voldoende inkomen hebben. Cliënten kunnen hierdoor in hun levensonderhoud voorzien en worden daarnaast ondersteunt in het versterken van de zelfredzaamheid.

De gemeente helpt mensen die niet genoeg verdienen. Mensen krijgen geld om kosten te betalen. En de gemeente helpt ze om voor zichzelf te zorgen.



Eenvoudige taal voor laaggeletterden



Eenvoudige taal

Steeds meer organisaties schrijven teksten op taalniveau B1*. De meeste mensen kunnen deze teksten goed begrijpen. Maar voor laaggeletterden is een brief of boodje op dit niveau te moeilijk. Zij beheersen niet het minimale taalniveau om goed mee te kunnen doen in de Nederlandse maatschappij.

Het is goed om ervoor te zorgen dat mensen die moeite hebben met lezen, informatie ook kunnen begrijpen. Daarom adviseren wij om voor deze doelgroep te schrijven op een lager niveau: 1F of A2†. Maar, hoe doe je dat? De belangrijkste tips voor schrijven in eenvoudige taal lees je in deze factsheet.

* Voor het niveau van taalbeheersing worden verschillende aanduidingen gebruikt. Voor anderstaligen gebruiken we het Raamwerk ACT2 (A1, A2, B1, B2, C1, C2). Voor Nederlandstaligen gebruiken we Toelatingstotaal Taal en Rekeneren (1F, 2F, 3F, 4F). Laaggeletterden zitten op niveau 1F of A2. Een leerling moet aan het einde van groep 8 minimaal niveau 1F beheersen om goed te kunnen overtuigen naar het voortgezet onderwijs. Meer over de niveaus: www.lezenen schrijven.nl/niveaustudietoel.

Tips voor schrijven in eenvoudige taal

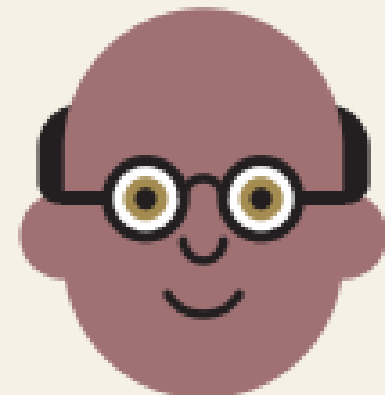
De lezer

- Bedenk goed voor wie de tekst is bedoeld. Wie is jouw lezer?
- Bedenk wat je wil bereiken met de tekst. Wat wil je dat de lezer doet na het lezen van de tekst?
- Bedenk welke vragen de lezer kan hebben over het onderwerp van de tekst.
- Neem de lezer serieus. Eenvoudig en helder schrijven wil niet zeggen dat het kinderachtig mag zijn!



Tekststructuur

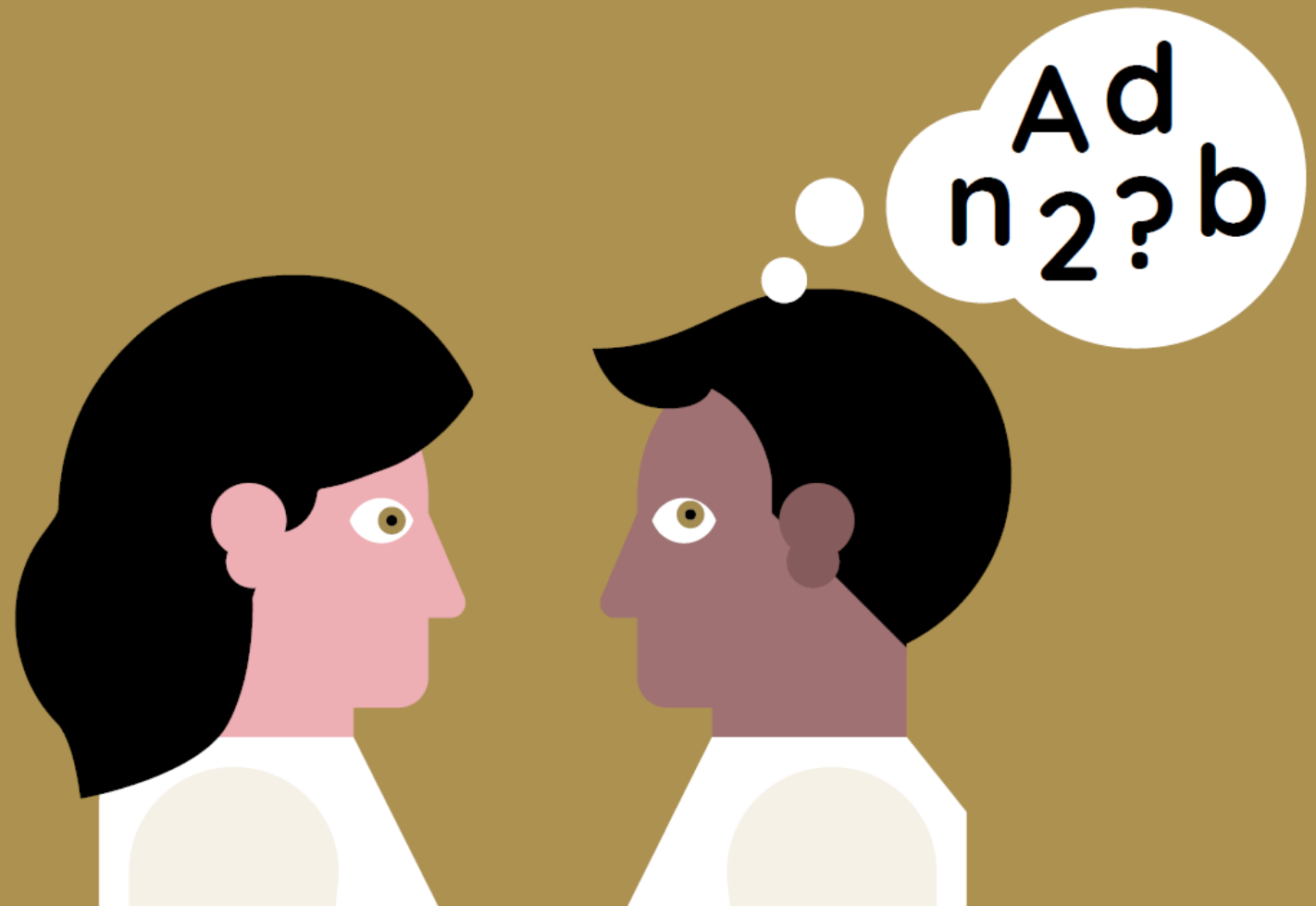
- Geef duidelijk het onderwerp van de tekst aan. Zet de belangrijkste boodschap bovenaan. Duid bovenaan de tekst en bovenaan elke alinea.
- Werk met een titel en tussenkoppen. Zorg dat informatie herkenbaar is geordend.
- Kies voor korte tussenkoppen. (Liever niet meer dan 3 woorden).



De lezer

- **Bedenk goed voor wie de tekst is bedoeld. Wie is jouw lezer?**
- **Bedenk wat je wil bereiken met de tekst. Wat wil je dat de lezer doet na het lezen van de tekst?**
- **Bedenk welke vragen de lezer kan hebben over het onderwerp van de tekst.**
- **Neem de lezer serieus.** Eenvoudig en helder schrijven wil niet zeggen dat het kinderachtig mag zijn!

Hoe kan je hier in je werk mee verder?



Hoe kan je hier in je werk mee verder?

- Kijk naar jullie eigen communicatie: hoe begrijpelijk is die?
- Gebruik de kennisbladen Eenvoudige taal / Eenvoudige websites.
- Laat je collega's zien wat ze kunnen doen. En waarom.
- Spreek met je collega's af om elkaar teksten te lezen.
- Stel een collega aan als 'taalcoach'.
- Schakel deskundigen in. Bijvoorbeeld de adviseurs van Stichting Lezen en Schrijven. Of volg een training 'Eenvoudig Schrijven' als onderdeel van jullie plannen.
- **Betrek ervaringsdeskundigen.** Bijvoorbeeld van Stichting ABC.



Evaluatie

Er staat een evaluatie in de chat.
Willen jullie die invullen?



***“Schrijf in eenvoudige spreektaal,
spreek niet in ingewikkelde
schrijftaal”***

