

Helder communiceren

Maand van de Sportparticipatie 2022 – 2/12/2022 – Jasper De Swarte

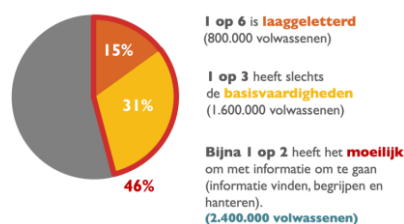
De wereld evolueert steeds meer en meer, taal blijft hierbij een belangrijk gegeven. Of dit nu geschreven of gesproken taal is maakt weinig uit, je vindt het overal terug: op straat, in kranten en tijdschriften, maar ook op de radio, via 'audiobooks' en podcastafleveringen. Probeer maar eens de trein of bus te nemen in een stad of gemeente waar je niet thuis bent. Soms gaan we dus uit van een zekere vanzelfsprekendheid wanneer we het hebben over taalgebruik.

Maar wat is duidelijke taal? Door je taalgebruik een beetje aan te passen, ben je beter te begrijpen. Dat kan bijvoorbeeld door de juiste woorden te kiezen voor je doelpubliek, langzamer te praten, kortere zinnen te schrijven enzovoort. Met duidelijke taal maak je het iedereen – ook mensen die het Nederlands als moedertaal hebben – gemakkelijker.

De Zuidpoort Gent

De Zuidpoort in Gent haalt aan dat de coronapandemie enkele reeds bestaande problemen heeft vergroot of zichtbaarder gemaakt. Heldere communicatie is er één van. Heel veel informatie moet alle burgers bereiken. Die informatie wijzigt snel én ging over moeilijke zaken. In De Zuidpoort ontvangen ze veel signalen dat de informatie erg moeilijk iedereen bereikt. Onderzoek in Vlaanderen bevestigt dat (zie grafiek).

Geletterdheid volwassenen in Vlaanderen:



Tips en tricks voor duidelijke taal

De snelgids die De Zuidpoort vooropstellen kan je aanschouwen als een stappenplan waar je best rekening mee houdt als je helder wil communiceren. We nemen deze onder de loep en leggen er de '[leidraad duidelijke taal](#)' van vzw De Rand en de '[20 tips voor duidelijke taal](#)' van Wablieft naast. Zo bekomen we een aangevulde lijst vol tips en tricks.

Bepaal wat je gaat vertellen

Denk goed na over voor wie de tekst bedoeld is. Dit gebeurt best alvorens je begint te schrijven. Waar moet je op letten voor dit publiek of deze doelgroep? Is er nood aan een aangepaste stijl of taal, denk bijvoorbeeld aan taal aangepast aan kinderen en jongeren? Is er nood aan ondersteuning van pictogrammen, bijvoorbeeld voor anderstaligen of mensen met een cognitieve beperking.

Wat is de kernboodschap? Kom tot de essentie. Vraag je niet af wat je wil vertellen, maar wat mensen moeten weten. Verplaats je in de lezer en toets het af. Welke informatie wil je meegeven en waarom is dit interessant voor de lezers? Wat wil je met de tekst bereiken? Gaat het louter over het informeren van de bewoners van je stad of gemeente, ligt je focus eerder op promotionele doeleinden, wens je om mensen te overtuigen, aanzetten tot actie en/of verwacht je een reactie?

Het kan moeilijk zijn om volledig én toegankelijk te communiceren. Overweeg of je voor de details kan doorverwijzen naar een vervolg of andere bron.

Vereenvoudig tekst

Vorm je een beeld van je lezers, wie zijn deze? Wat is hun taalniveau, hebben zij reeds enige voorkennis? Een op zes Vlamingen is laaggeletterd, dat is ongeveer 800.000 Vlamingen ([bron](#)). Gebruik

daarom woorden die iedereen kan begrijpen. Schrijf je voor anderstalige lezers, gebruik dan transparante of internationale woorden. Dit zijn woorden die gemakkelijk herkenbaar zijn in een andere taal. Hou het kort en bouw het verhaal logisch op. Zo kan iedereen volgen.

Gebruik korte zinnen, van maximum vijftien woorden. Spreek lezers en luisteraars aan met “je”. Dat maakt het persoonlijker en vlotter. Schrijf zoals je spreekt. Gebruik geen “stadhuistaal”, vervang formele woorden of verouderde uitdrukkingen. Gebruik geen moeilijke woorden. Zoek een synoniem. En als het even niet anders kan, leg dan uit wat je ermee bedoelt. Zorg voor vertaling, gebarentaal, ondertiteling. Zo begrijpt iedereen waar het over gaat. Vermijd hierbij ook figuurlijk taalgebruik en wees voorzichtig met afkortingen. Zijn afkortingen of letterwoorden onvermijdelijk? Schrijf ze dan één keer voluit en zet de afkorting tussen haakjes. In de rest van je tekst gebruik je de afkorting.

Zorg voor structuur

Zet de belangrijkste informatie eerst en schrap overbodige informatie. Zorg voor (tussen)titels. Maak verzamelingen. Vertrek ook hier vanuit de lezer en niet vanuit jouw eigen logica. Werk hierbij met één onderwerp per alinea. Stel dat je lezers enkel de tussentitels lezen, dan hebben ze toch al een idee waarover de tekst gaat.

Mensen denken niet altijd in bevoegdheden. Kaders kunnen de leesbaarheid vergroten en iemands blik vasthouden. Pijlen kunnen helpen om de leesrichting gemakkelijker te maken. Zorg voor hiërarchie. Dat kan met lettertypes, lettergroottes, kleuren, opsommingen, inspringen, nummeringen, mindmaps, ...

Maak het leesbaar.

Gebruik het liefst één lettertype. Zet enkele kernwoorden en titels in het vet, vermijd hierbij onderlijnde woorden of woorden in cursief. Letters zonder schreef lezen nu eenmaal gemakkelijker. Dat zijn lettertypes zonder de haakjes en krulletjes. Maak de letters groot genoeg voor wie moeilijk leest of ziet. Zorg voor genoeg contrast tussen de kleuren en achtergronden voor wie moeilijk ziet. Maak ook gebruik van lijstjes met opsommingstekens. Lijstjes maken informatie overzichtelijker.

Visualiseer

Dit is vooral belangrijk voor anderstaligen, laaggeletterden en/of personen met een beperking. Iconen en foto's kunnen de tekst ondersteunen en sommige tekstdelen vervangen. De gebruikte pictogrammen, foto's of tekeningen moeten je geschreven tekst verduidelijken. Zorg hierbij ook voor representatie van de doelgroep die je wenst te bereiken. Iconen kunnen in verschillende culturen verschillend begrepen worden. Foto's kunnen in sommige situaties duidelijker zijn.

De iconen die De Zuidpoort gebruiken vind je op <https://thenounproject.com/>. Naargelang het abonnement en icoon zijn er beperkingen op het gebruik. Andere bronnen zijn [Text2Picto](#) en [Sclera](#). Let bij foto's op of ze rechtevrij zijn of je toestemming kan krijgen. Je vindt er o.a. bij [Pixabay](#).

Kies verschillende kanalen

Bedenk hoe je mensen kan bereiken. Klassiek denk je aan website, facebook, ... Daarmee bereik je mensen die beschikken over internet, een toestel en de kennis om ermee te werken. Overweeg dus zeker ook andere, offline kanalen zoals post, tijdschriften, kranten, via wachtzalen, deur aan deur, in gesprek, ...

Software

Met deze tips kan je in elk tekstverwerkingsprogramma aan de slag. Hoewel een professioneel tekenprogramma heel handig kan zijn. Daarmee heb je meer mogelijkheden qua lay-out, kan je iconen aanpassen, zelf tekenen, enz. De Zuidpoort gebruiken daarvoor Affinty Designer. Het programma kan

je een maand gratis testen. Daarna kan je het kopen voor 55 euro. Inkscape is een gratis tekenprogramma. Adobe Illustrator is wellicht het meest gekende programma en kost 24 euro per maand.

Last but not least

Is je tekst klaar, laat het dan steeds nalezen door een collega of lees de tekst voor aan iemand anders. Ga hierbij uit van het volgende: kan je lezer de tekst na eenmaal lezen of horen daadwerkelijk begrijpen? Kan je elke zin lezen, zonder naar adem te happen? Vind je lezer snel de informatie die hij nodig heeft?

Vind je het moeilijk om een brief, brochure, teksten voor de website, flyers of affiches ... duidelijk, correct en aantrekkelijk te schrijven? Weet dat je terecht kan bij verscheidene organisaties. Ze checken bij jou voor welke doelgroep de tekst bedoeld is en welke informatie erin moet staan. En dan beginnen maar! Ge zeker eens kijken op de websites van De Zuidpoort, vzw De Rand en Wablieft. Zij bieden tal van tips en de mogelijkheid om vormingen te volgen aan.