

Schrijf begrijpelijk!



Aan de slag met schrijven op B1-niveau

Floor van Horen & Simo Goddijn



Schrijf begrijpelijk!

Aan de slag met schrijven op B1-niveau

Floor van Horen en Simo Goddijn

Over dit boek

Cursisten die bij ons een training Schrijven op taalniveau B1 komen volgen, denken vaak: nu gaat het gebeuren. Nu gaan we leren hoe je jip-en-janneketaal schrijft. Hoe je korte zinnen maakt en welke makkelijke woorden je kan gebruiken. Om er dan achter te komen dat de helft van de cursus over heel andere dingen gaat. Over je manier van denken. Over argumentatie, en hoe die terugkomt in je structuur. En dat dat allemaal óók hoort bij schrijven op taalniveau B1. Want taalniveau B1 is begrijpelijke taal en gaat over begrip. De lezer begrijpt de schrijver en kan de juiste dingen doen. Schrijven op taalniveau B1 gaat over zakelijk communiceren, binnen je organisatie en daarbuiten.

Waarom taalniveau B1?

We zijn niet allemaal even goed in lezen. Sommigen zijn ontzettend goed in moeilijke beleidsstukken of wetenschappelijke artikelen lezen. Anderen helemaal niet. Dat heeft met een paar dingen te maken. Met je talent voor taal. Met de opleiding die je kon doen. En met hoeveel je leest in het dagelijks leven. Hoe meer je leest, hoe beter je wordt. Misschien ben je zelf erg goed in taal, en de mensen in je omgeving ook. Je merkt daardoor niet dat de meerderheid van Nederland veel moeite heeft met teksten van de gemeente, de verzekeraar of het ziekenhuis. Toch is dit zo.



Welk niveau heb je nodig om je zelfstandig te kunnen redden?

Volgens de overheid moet je minimaal B1-niveau hebben om je zelfstandig te kunnen redden in onze maatschappij. De meeste volwassenen in Nederland hebben taalniveau B1. Zij kunnen prima teksten begrijpen die op taalniveau B1 geschreven zijn, maar teksten op taalniveau B2, C1 of C2 zijn te moeilijk. De overheid probeert openbare informatie daarom op taalniveau B1 te schrijven. Dit is het niveau van begrijpelijke taal.

Natuurlijk kunnen mensen met B1-niveau ook teksten lezen op taalniveau A1 of A2. Maar op deze niveaus kun je alleen schrijven over alledaagse dingen. Lezers merken ook dat teksten op taalniveau A2

erg eenvoudig zijn. Op taalniveau B1 kun je alles opschrijven, zonder dat je als lezer merkt dat de tekst eenvoudig is.

In Nederland en Vlaanderen zijn veel jongeren niet taalvaardig genoeg

Eén van de uitdagingen van onze tijd is dat we steeds minder lezen. Je kunt dat goed merken aan de ontwikkeling van de taalvaardigheid van onze jongeren. In december 2023 verscheen er een nieuw wereldwijd onderzoek naar de taalvaardigheid van 15-jarigen in verschillende landen. Voor Vlaanderen waren de cijfers zorgelijk, voor Nederland ronduit schokkend. In hoofdstuk 37 van dit boek komen we hierop terug.

Gelukkig zijn er al landelijke en Europese wetten die eisen stellen aan de begrijpelijkheid van informatie. Bijvoorbeeld aan financiële informatie, informatie over medicijnen of informatie voor gebruikers van machines. Begrijpelijke informatie draagt bij aan de veiligheid en zelfredzaamheid van ons allemaal.

Je hebt geen keus: sluit met je tekst aan bij je doelgroep

Wat wil je bereiken met je zakelijke tekst? Dat je lezers de juiste dingen doen. Daarvoor moeten ze zelfstandig jouw tekst kunnen begrijpen. Je hebt dus eigenlijk geen keus als je voor een brede doelgroep schrijft: sluit met je tekst aan bij het niveau van de grootste groep taalgebruikers.

Internationale ISO-standaard

Dit boek gaat over begrijpelijke taal, eenvoudig Nederlands, heldere taal, duidelijke taal, klare taal, B1-niveau. Het maakt ons niet uit hoe je het noemt. Sinds juni 2023 is er een internationale ISO-standaard voor begrijpelijke taal. Daarin staat dit:

Een tekst is begrijpelijk als de formulering, structuur en het ontwerp zo helder zijn dat de lezers uit de doelgroep er het volgende mee kunnen:

- Vinden wat ze zoeken
- Begrijpen wat ze vinden
- De informatie die ze vinden, kunnen gebruiken.

De regels in dit boek sluiten aan bij deze standaard. Ze gelden niet alleen voor het Nederlands, maar ook voor andere talen. Al kan de concrete uitwerking van de regels in andere talen anders zijn.

Hoe zit dit boek in elkaar?

Je hoeft dit boek niet van voor naar achter te lezen. Sla het open op een bladzijde die je aanspreekt, lees wat je leuk vindt. We vragen je regelmatig om een testje te doen of iets te schrijven. Want dat helpt om wat je leest te gaan gebruiken. Je komt soms een lijstje tegen dat handig is bij het schrijven. Of je ziet twee teksten naast elkaar die op één punt van elkaar verschillen.

Voor wie is dit boek?

Dit boek is bedoeld voor iedereen die zakelijk communiceert. Of dat nu met een collega is of met klanten, patiënten, cliënten of inwoners. Begrijpelijke taal maakt iedereen blij. Zelfs je manager en je opdrachtgevers zijn je dankbaar als je de tips toepast!



Ga naar bureautaal.nl

1 Moeilijke woorden

Lekker! Meteen een hoofdstuk over woorden! Dit is waarvoor je kwam. Hoe maak je moeilijke woorden makkelijk? Hoe vervang je een moeilijk woord door een makkelijk woord? Je wilt natuurlijk graag een kort antwoord waarmee je alle woordproblemen in één keer oplost. Of een lijstje: gebruik deze woorden wel, gebruik deze woorden niet. En dit zijn de alternatieven voor de woorden die je beter niet kunt gebruiken.

Mogen we een lijstje?

Wij zijn de beroerdste niet. We geven je graag lijstjes. En die kunnen je echt een eind op weg helpen. Maar lijstjes zijn niet zaligmakend. Wat gebeurt er als je de moeilijke woorden vervangt door makkelijke woorden? Lees de volgende alinea uit de aandeelhoudersovereenkomst van Elif en Ayşe maar eens. Deze twee vrouwen runnen samen een reisbureau en hebben ieder 50% van de aandelen.

- Een uiteindelijk gerechtigde of een aandeelhouder ter zake van wie een omstandigheid als omschreven in het eerste lid van onderhavig artikel zich voordoet, is verplicht om het zich voordoen van deze omstandigheid bij wijze van behoorlijke kennisgeving mede te delen aan enerzijds de andere aandeelhouder en anderzijds aan de vennootschap. Dit mededelen dient plaats te vinden binnen 14 kalenderdagen nadat de omstandigheid zich heeft voorgedaan. Behoorlijke kennisgeving kan plaatsvinden door middel van een aangetekend schrijven met bewijs van ontvangst, door middel van een deurwaardersexploot, of door een door iedere partij ondertekende verklaring.

Er staan veel moeilijke woorden in de alinea. De tekst wordt vast begrijpelijker als we de woorden vervangen. Hiernaast vind je alternatieven voor de moeilijke woorden die in de tekst staan.

Dezelfde tekst met makkelijke woorden

Als we de moeilijke woorden in de tekst vervangen door makkelijke woorden, krijgen we een begrijpelijker tekst. Dan snappen Elif en Ayşe wat er staat. En jij ook. Toch?

- Iemand die uiteindelijk recht heeft of iemand die aandelen heeft over wie een situatie als omschreven in het eerste deel van dit artikel gebeurt, is verplicht om het gebeuren van deze situatie als boodschap zoals het hoort te laten weten aan aan de ene kant de andere persoon die aandelen heeft en aan de andere kant aan het bedrijf. Dit laten weten moet gebeuren binnen 14 dagen nadat de situatie is gebeurd. De boodschap zoals het hoort laten weten kan gebeuren met een aangetekende brief met bewijs van ontvangst, met een document met een officiële boodschap dat je van de deurwaarder krijgt, of door een door iedere kant ondertekend document waarin je iets belooft.

Moeilijk	Makkelijk
gerechtigde	iemand die recht heeft
aandeelhouder	iemand die aandelen heeft
ter zake van	over
omstandigheid	situatie
lid	deel
onderhavig	dit
zich voordoen	gebeuren
verplicht zijn	moeten
bij wijze van	als
behoorlijke	zoals het hoort
kennisgeving	boodschap
mededelen	laten weten
enerzijds	aan de ene kant
anderzijds	aan de andere kant
vennootschap	bedrijf
dienen	moeten
plaatsvinden	gebeuren
kalenderdagen	dagen
door middel van	met
schrijven	brief
deurwaardersexploot	document met een officiële boodschap dat je van een deurwaarder krijgt
partij	groep, kant
verklaring	document waarin je iets belooft

Wat is het effect?

Wij vinden deze tekst niet veel begrijpelijker dan de originele tekst. Het is geen tekst, het is een puzzel. Nu zijn Elif en Ayşe in hun vrije tijd misschien wel te porren voor een spelletje. Maar niet als het om hun aandeelhoudersovereenkomst gaat.

Het is heel goed om te weten welke woorden in je tekst moeilijk zijn. Die woorden kun je beter vermijden. Maar ze vervangen door makkelijke woorden is vaak geen oplossing. Je kunt beter een stapje terugdoen. Verplaats je in je lezer. Bedenk wat je lezer moet doen. En begin opnieuw.

- ✔ Gebeurt jou een van de dingen die we hebben genoemd? Dan moet je dat binnen 14 dagen aan de andere aandeelhouder én aan het bedrijf laten weten. Dat kan op de volgende manieren:
- Met een aangetekende brief. Zorg dat je het bewijs van ontvangst bewaart.
 - Met een officiële boodschap van een deurwaarder.
 - Met een verklaring die jij en de andere aandeelhouder allebei ondertekenen.

Hoe doe je dat, opnieuw beginnen? Goed dat je het vraagt. Dat is waar dit boek over gaat. Als je liever eerst wilt weten wat voor soort woorden moeilijk zijn, ga dan naar hoofdstuk 21.

Woorden
vervangen is niet
altijd de oplossing

11 De inleidingenmachine

Een goede inleiding is het halve werk! Maar hoe maak je die? Eigenlijk is het supersimpel. Met een paar onderdelen maak je altijd een logische inleiding voor je brief of e-mail. Gebruik de onderdelen ook voor een inleiding bij je notitie, beleidsstuk of rapport.

Onderdelen

1. De reden
2. De boodschap
3. De actie
4. De vooruitblik

1. De reden

Waarom schrijf je je e-mail, notitie of andere tekst? Waarom aan deze persoon? En waarom schrijf je die nu? Wat is de directe aanleiding? Een e-mail is vaak een reactie op een eerder contact. De eerste zin zorgt dat je lezers zich herkennen in wat je schrijft. Je sluit aan bij iets wat ze al weten, zodat ze denken 'oh ja, klopt, dit gaat over mij.' Bijvoorbeeld:

➤ Op 25 mei vroeg u ons om een parkeervergunning.

2. De boodschap

De boodschap is het belangrijkste wat je wilt vertellen. De boodschap is heel beknopt. In het voorbeeld hierboven is het een antwoord op de vraag om een parkeervergunning:

➤ We hebben besloten dat u de vergunning krijgt.

3. De actie

De actie is wat de lezer moet doen of laten. Dit onderdeel maakt je lezer alert, precies waar je naar op zoek bent in een inleiding. Bijvoorbeeld:

➤ U moet zich wel aan een aantal voorwaarden houden.

4. De vooruitblik

Met deze zin verleid je de lezer om verder te lezen. De vooruitblik verbindt de inleiding met de rest van de tekst.

➤ In deze mail leest u wat we van u verwachten.

Montage

Je hoeft de zinnen alleen nog achter elkaar te zetten. Voilà, je inleiding!

➤ Op 25 mei vroeg u ons om een parkeervergunning. We hebben besloten dat u de vergunning krijgt. U moet zich wel aan een aantal voorwaarden houden. In deze mail leest u wat we van u verwachten.

Proberen?

Hier zijn een paar oefensituaties om het zelf te proberen.

1 Bij een gemeente

Je werkt bij een gemeente bij de afdeling Burgerzaken. Iemand vraagt via de website een afspraak aan voor een nieuw paspoort. Je schrijft een brief waarin je laat weten wanneer het gesprek is en wat de persoon moet meenemen. Schrijf de inleiding van de brief.

2 Bij een schadeverzekeraar

Je werkt bij een schadeverzekeraar. Een klant met een inboedelverzekering heeft een telefoon laten vallen. Het scherm is gebroken en de klant vraagt hiervoor een schadevergoeding. Gelukkig is de schade verzekerd, en jij mag het goede nieuws brengen. De klant moet nog wel wat bewijzen opsturen: de originele aankoopbon en een foto van de schade. Schrijf de inleiding van de mail.

3 Bij een administratiekantoor

Je werkt bij een administratiekantoor. Ieder jaar stel je de jaarcijfers op voor je klant. Daarvoor heb je wel informatie van je klant nodig. Je vraagt om die informatie. Schrijf de inleiding van de mail.



Achterin dit boek staan oplossingen bij deze oefensituaties volgens de inleidingenmachine. Eerst zelf proberen, dan pas spieken!

4 Bij een communicatieafdeling

Je werkt bij de communicatieafdeling van een waterbedrijf. De waterprijzen gaan omhoog, omdat er een watertekort is. Je baas vraagt aan jou om een mail op te stellen voor alle klanten. De bedoeling is dat je lezers de nieuwe prijzen accepteren en niet gaan klagen. Schrijf de inleiding van de mail.

5 Bij een zorginstelling

Je werkt bij een zorginstelling die meerdere locaties heeft voor langdurige zorg. Sommige gebouwen zijn zo oud, dat ze niet goed te isoleren zijn. De directie heeft daarom besloten de cliënten te verhuizen naar nieuwbouw. Dat is heel vervelend nieuws voor hen, want ze zijn gewend aan hun vertrouwde omgeving. Jij moet dit nieuws aan de cliënten laten weten. Schrijf de inleiding van de mail.

6 Bij een vervoersbedrijf

Je werkt bij een vervoersbedrijf. Jullie hebben toegangspasjes voor jullie kantoor. Zo kan niet iedereen zomaar binnenkomen. Sommige collega's raken hun pasje steeds kwijt. Daarmee komt de veiligheid op jullie kantoor in gevaar. Jij moet deze collega's een mail sturen om te stimuleren dat ze hun pasje niet steeds kwijtraken. Schrijf de inleiding van de mail.

Besteed veel
aandacht aan je
inleiding



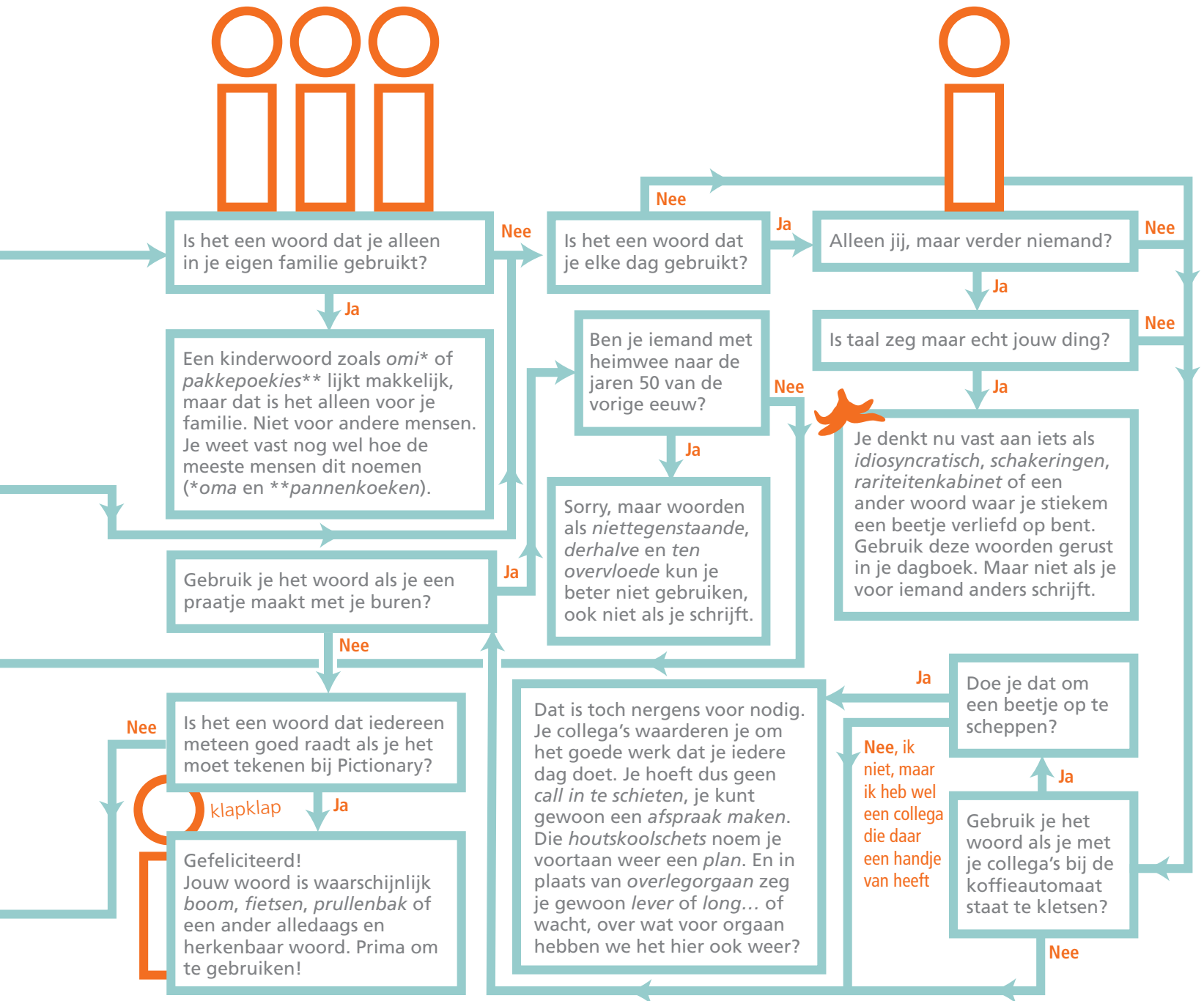
22 Mag ik dit woord gebruiken?

Is dit woord B1?

Als schrijver is het heel verleidelijk om je van een woord af te vragen of het B1 is. Maar een woord op zich heeft niet echt een taalniveau. Want het komt meestal niet alleen. Er staan nog een heleboel andere woorden omheen. Woorden en zinnen maken tekst, en de tekst heeft een taalniveau.

Preciezer is het al om je af te vragen of je een woord kunt gebruiken in een tekst op taalniveau B1. De beslisboom hiernaast maakt het je alvast een beetje gemakkelijker. We hebben ons laten inspireren door de fantastische beslisbomen van Katinka Polderman.





24 Het mag echt minder formeel



Geachte heer/mevrouw,

Naar aanleiding van uw betalingsherinnering van mijn betalingsachterstand van de zorgpremie deel ik u het volgende mede. Helaas ben ik niet in staat om het openstaande bedrag in één keer te betalen. Graag wil ik verandering in mijn financiële situatie aanbrengen. Ik verzoek u vriendelijk om mij schriftelijk op de hoogte te stellen van mijn totale schuldlast.

Zodra ik inzicht heb in mijn totale schuldlast, ontvangt u van mij een voorstel om deze schuld in termijnen af te lossen.

Hoogachtend,
...



Beste lezer,

Gisteren heeft u me een brief gestuurd. U schrijft daarin dat ik vorig jaar niet elke maand mijn zorgverzekering heb betaald. En u wilt dat ik deze maand alles betaal. Het spijt me, maar dat lukt me niet in één keer. Wel wil ik heel graag mijn financiële problemen oplossen. Wilt u me daarbij helpen?

Kunt u mij een overzicht sturen van alles wat ik nog aan u moet betalen? Dan maak ik daarna een plan om het hele bedrag in delen te betalen. Ik stuur u zo snel mogelijk mijn plan.

Alvast hartelijk dank voor uw hulp.

Met vriendelijke groet,
...



Hoe vraag je om een betalingsregeling?

Stel je voor dat je geldzorgen hebt. Je hebt al een paar maanden je zorgverzekering niet betaald. De zorgverzekeraar heeft je al een paar keer herinnerd en gewaarschuwd. Nu heb je een brief gekregen waarin ze eisen dat je alles betaalt. Gelukkig heb je van een behulpzame kennis een tip gekregen: vraag of je een betalingsregeling kunt afspreken. Je besluit dat je dat in een brief aan de zorgverzekeraar gaat vragen. De vraag is niet heel ingewikkeld. Toch zie je op de vorige bladzijde twee versies die behoorlijk van elkaar verschillen. Waar zit dat verschil nu precies in? Het is de toon. De brief links is formeel, de brief rechts is niet formeel.

Formeel, is dat erg?

Het maakt uit hoe formeel je tekst is. Het laat zien hoe jij als schrijver de relatie ziet tussen jou en de lezer. Met een formele tekst zet je lezers op afstand. Schrijf je minder formeel dan haal je je lezers juist dichterbij. De schrijver van de brief aan de zorgverzekeraar wil met deze brief bereiken dat de zorgverzekeraar meewerkt aan de betalingsregeling. De schrijver vraagt om hulp. Voor lezers is het gemakkelijker om iemand te helpen die dichtbij staat dan iemand die zich opstelt als een vreemde. Door minder formeel te schrijven, maak je dus de kans groter dat je je doel bereikt.

Formeel ✘	Minder formeel ✔
continueren	doorgaan
retourneren	terugsturen
verifiëren	controleren, checken
ontvangen	krijgen
verwijderen	weghalen
wijzigen	aanpassen
van iemand verlangen	van iemand eisen/vragen
ergens op wijzen	iets zeggen, vertellen, laten weten
van toepassing zijn	gelden
gehuisvest zijn	wonen, zijn
gebruik maken van	gebruiken
verzoeken	vragen
werkzaamheden	werk
kenbaar maken	vertellen
betreden	ergens komen
komen tot	afspreken
indienen	opsturen
aanwezig zijn	erbij zijn
in de gelegenheid stellen	u mag
dienen	moeten
voorzien van	zetten, geven
te zijner tijd	dan, op dat moment



Gebruik geen
formele taal

30 Ja maar... de nuance

We horen weleens van schrijvers dat begrijpelijke taal zo ongenueanceerd is. Dat je de boodschap zo platslaat op taalniveau B1. Dat je niet alles kan overbrengen. Dat je in begrijpelijke taal de betekenis niet precies kan vatten. Wij begrijpen dat. Jij hebt in je hoofd hoe het zit. Wat je *exact* wilt overbrengen. Je schrijft dat heel precies op. Zo moet het, en niet anders. Zo heb je de juiste nuance te pakken. Vanuit jouw perspectief.

Je lezer

Maar verplaats je nu eens in de ander. Die heeft een ander perspectief. Die heeft andere kennis, andere vaardigheden, een andere achtergrond. Die leest misschien iets anders dan wat jij wilde overbrengen. Doe jij je best om zo veel mogelijk nuance aan te brengen, mist je lezer die nuance totaal.

➤ **Beleidsmedewerker** Ik had geschreven: *het is niet onmogelijk*. Waarom maken jullie er bij communicatie van *het is mogelijk*? Dat is niet hetzelfde. Ik mis de nuance.

Communicatiemedewerker *Het is niet onmogelijk* is een dubbele ontkenning. Het betekent dat het wel mogelijk is. Daarom schrijven wij liever *het is mogelijk*.

Beleidsmedewerker Maar dat is niet wat ik bedoel. Ik bedoel dat het *niet onmogelijk* is.

Communicatiemedewerker Wat bedoel je dan met *het is niet onmogelijk*?

Beleidsmedewerker Nou, wat ik zeg. Het kan waarschijnlijk wel. Maar het is niet zeker.

Communicatiemedewerker Waarom schrijf je dat dan niet?

Tip

Is de nuance belangrijk in je boodschap? Vergroot de nuance dan uit. De nuance hoeft echt niet verloren te gaan in begrijpelijke taal.

- ▶ **Panoramix** We zijn in 50 v. Chr. Bijna heel Gallië is bezet door de Romeinen...
- ▶ **Communicatrix** We zijn in 50 v. Chr. Gallië is bezet door de Romeinen...
- ▶ **Asterix** We zijn in 50 v. Chr. Gallië is bezet door de Romeinen... Heel Gallië? Nee! Want een dorpje van onverzettelijke Galliërs biedt koppig weerstand aan de overheersers.

Nog eentje. Herken je dit?

- ▶ Daar waar een handtekening van de klant(en) is/zijn benodigd, is een digitale handtekening toegestaan.

De schrijver vond het nodig om nuance aan te brengen:

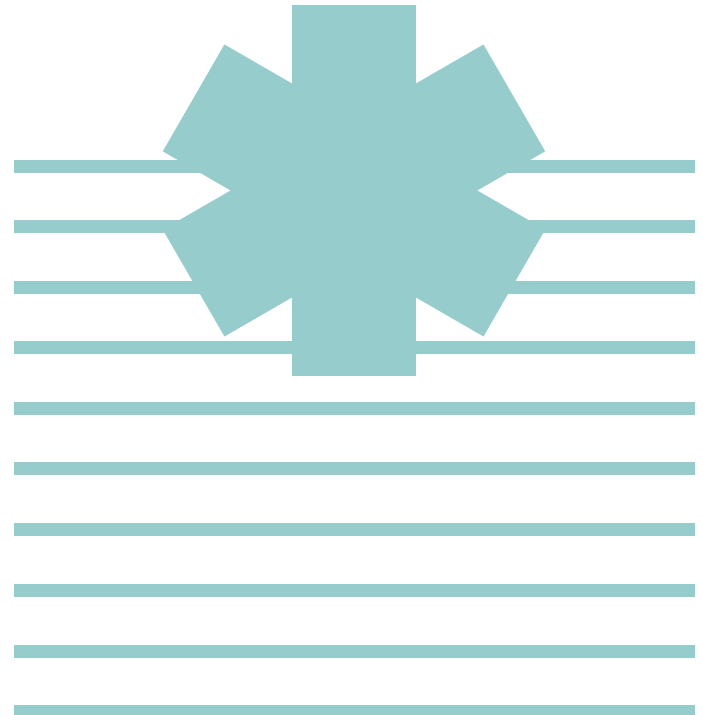
- Het kan gaan om één persoon die een handtekening moet zetten.
- Het kan ook gaan om meer dan één persoon.

Dan kan het dus *klant* of *klanten* zijn. Bij *klant* hoort *is*. Maar bij *klanten* hoort *zijn*. Je kunt dat heel kort opschrijven: 'klant(en) is/zijn'. Dat maakt het er alleen niet begrijpelijker op.

Kunnen we het zo formuleren?

- ✔ Klanten mogen hun handtekening digitaal zetten.

Dit gaat ook goed als de lezer maar één klant heeft.



Nuances leiden af van de hoofdgedachte

