HELDERE
TAAL



Heldere Taal gemeenteraad Stein

Even voorstellen

- mr. Chrisla Willems-Heesakkers

  de taaljurist

Waarom heldere taal?

- Helder communiceren voorkomt ontzettend veel misverstanden, klachten en bezwaren.
- Verkeerd of niet begrepen brieven/teksten/e-mails hebben grote gevolgen.
- Een ambtelijke tekst is moeilijk te begrijpen voor de meeste lezers. Heldere Taal stelt het belang van de lezer voorop.

Waarom heldere taal?

- Een ambtelijke tekst is moeilijk te begrijpen voor de meeste lezers. Heldere Taal stelt het belang van de lezer voorop.

In relatie met de **Woo (Wet open overheid)**

De Woo regelt het recht op toegang tot overheidsinformatie. Overheden moeten transparant zijn, zodat inwoners kunnen controleren wat de overheid doet.

- **Actieve openbaarheid**: Overheden moeten belangrijke informatie uit eigen beweging openbaar maken (bijv. beleid, besluiten, onderzoeken).
- Informatie moet begrijpelijk zijn voor de gemiddelde lezer

De uitnodiging

Geachte raadsleden,

In het kader van de bevordering van de schriftelijke communicatie binnen het bestuurlijk apparaat, achten wij het wenselijk en dienstig u uit te nodigen voor een bijeenkomst ter verdieping van uw competenties op het gebied van taalgebruik.

En nu in Heldere Taal…

We nodigen u graag uit voor een praktische en inspirerende training **Heldere Taal**. Tijdens deze bijeenkomst leert u hoe u helder en begrijpelijk schrijft, zonder dat uw boodschap aan kracht verliest. Denk aan begrijpelijke moties, raadsvragen en e-mails.

Datum: donderdag 19 mei
Tijd: 19.00 – 22.00 uur
Trainer: Chrisla Willems-Heesakkers
Locatie: raadzaal

Herkenbare voorbeelden komen aan bod, zoals:

- *"In opgemelde aangelegenheid richten ondergetekenden zich thans tot u inzake het navolgende"* ➞ *"Wij schrijven u over het volgende"*
- *"In afwachting van uw antwoorden"* → *"We horen graag uw reactie"*
- *"En gaat over tot de orde van de dag"*

Zo kan het ook …..

- *In opgemelde aangelegenheid richten ondergetekenden zich thans tot u inzake het navolgende*

Wij schrijven u over het volgende

- *In afwachting van uw antwoorden*

We horen graag uw reactie

- *En gaat over tot de orde van de dag……* ☺

Waarom heldere taal?

- Aan de hand van **heldere taalafspraken** geef ik adviezen hoe je een lezersgerichte (juridische) tekst schrijft.
- Een e-mail, een beschikking of een raadsinformatiebrief.
- Juridisch houdbaar én begrijpelijk voor de gemiddelde lezer?

Jazeker, het kan echt samen.

Waarom heldere taal?

- We stellen ons vaak de vraag hoe we onze schrijvers kunnen overtuigen in nut en noodzaak om het ambtelijk taalgebruik om te zetten in begrijpelijk en helder.

- Dan spreken we altijd over de grote voordelen voor de lezers. Natuurlijk.

- Maar…. het levert ook een **voordeel op voor de schrijver.** Hoe dan?

Waarom heldere taal?

- Met een e-mail/besluit/advies willen we een boodschap overbrengen. We willen dat de lezer **iets doet of nalaat.**

- Wat als de lezer meteen in beweging komt? Die, zonder vragen na het lezen, direct begrijpt waarom de uitkering wordt geweigerd, er een bestuursdwangbeschikking ligt of we intern deze afspraak maken?

- **Dit scheelt ontzettend veel telefoontjes, vragen en bezwaren achteraf. Een groot voordeel voor de schrijver. En tijd- en geldwinst voor de hele organisatie!**

Taalniveaus

taalniveau	Omschrijving	% NL-bevolking
A1	begrijpen losse woordjes – dit zijn laaggeletterden	5%
A2	begrijpen losse zinnetjes – dit zijn laaggeletterden	10%
B1	begrijpen het jeugdjournaal – lopende verhalen	40%
B2	begrijpen het gewone journaal – langere zinnen en vaktaal (jargon)	25%
C1	academisch niveau – concrete zaken	10%
C2	academisch niveau – abstracte teksten (wetten en medische bijsluiters)	5%

Schrijf teksten die 80% van de lezers goed kan begrijpen.

De schrijfafspraken

1. IKONS-formule
2. Eigentijdse taal
3. Tussenkopjes
4. Actief schrijven
5. Korte zinnen
6. Uitleg van regels/wetsartikelen
7. Positief schrijven

Post van de gemeente…..



Heldere kern

De kern van een tekst…

e-mail

verslag

advies

besluit



Belt de lezer met vragen na het lezen van deze alinea?



De GGD heeft aangegeven in haar advies dat er géén medische indicatie is voor een gereserveerde gehandicaptenparkeerplaats. Ofschoon uw loopafstand beperkt is, wordt u in staat geacht, met krukken, 50 meter te kunnen lopen. Het advies van de politie stelt daarentegen dat het, op grond van een hoge parkeerdruk, niet altijd mogelijk is binnen een afstand van 50 meter een vrije parkeerplaats te vinden. Gezien dit gegeven heeft het college, niettegenstaande het advies van de GGD, besloten u een gereserveerde gehandicaptenparkeerplaats bij uw woning toe te kennen.

Zo kan het ook

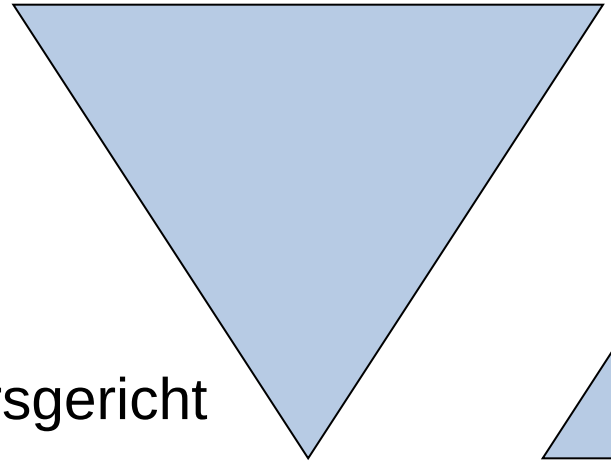


U krijgt een gehandicaptenparkeerplaats. Hiermee wijken we af van het GGD-advies. Daarin staat dat u met krukken 50 meter kunt lopen, waardoor er geen medische indicatie is voor een parkeerplaats. De politie geeft echter aan dat u uw auto niet altijd binnen 50 meter van uw woning kunt parkeren.

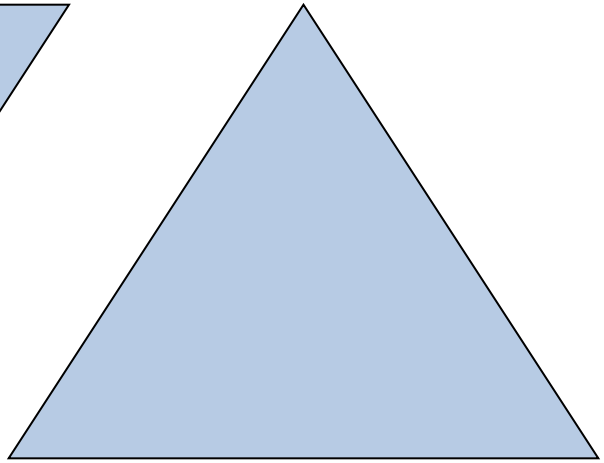
Conclusie voor de kern van een tekst

De lezer is geïnteresseerd in de belangrijkste boodschap. Bouw je tekst daarom op als een piramide, omdat dat beter past bij de lezer.

Bedien de lezer op maat



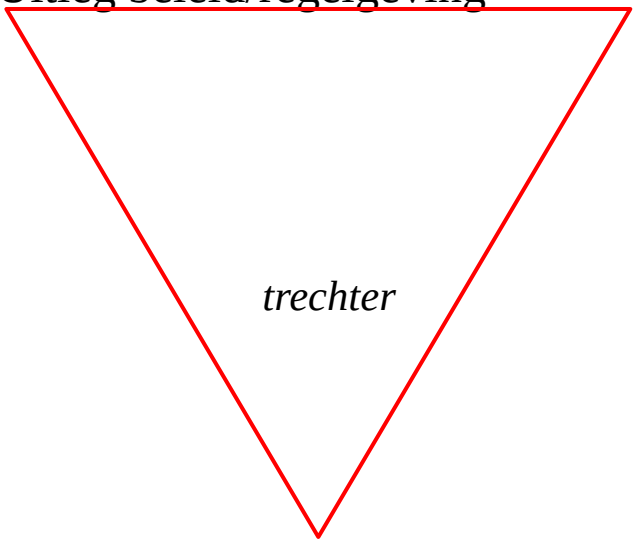
Schrijversgericht



Lezersgericht

Schrijf lezersgericht!

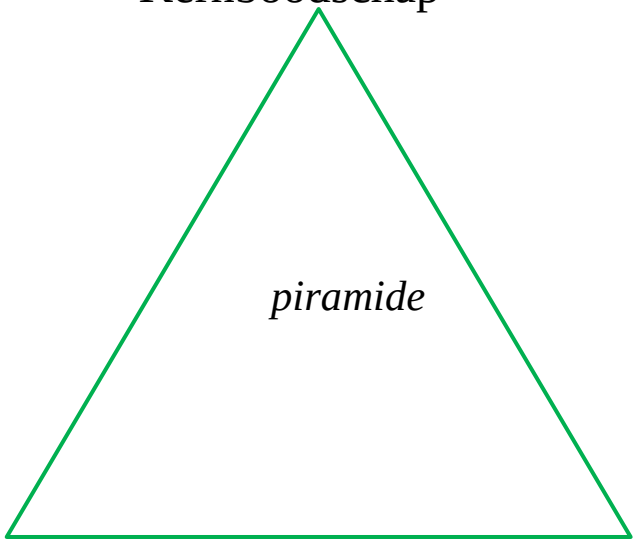
Uitleg beleid/regelgeving



Conclusie

Schrijversgericht

Kernboodschap



Uitleg / toelichting

Lezersgericht

Let op. Taal is geen wiskunde.

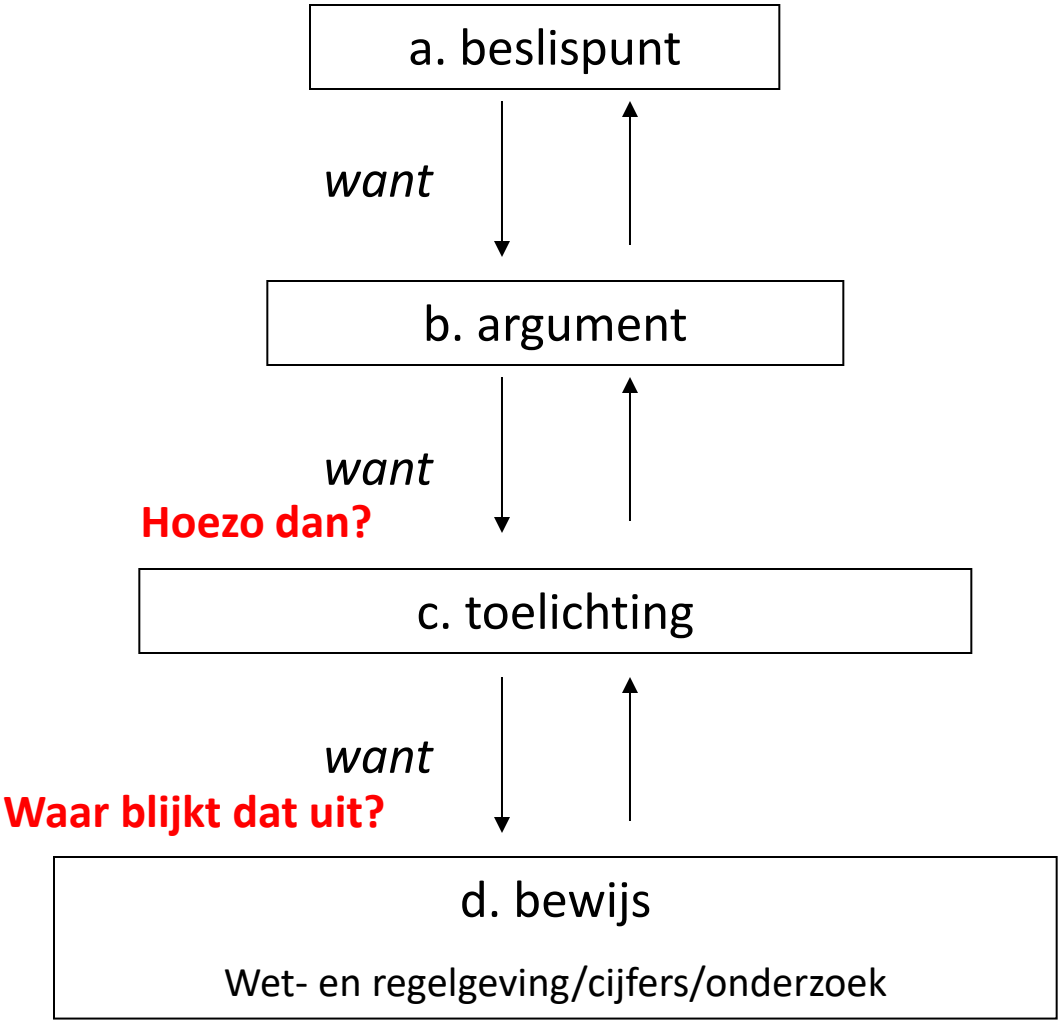
Onderbouwing

- Na de kernboodschap komt een onderbouwing. Een motivering van het standpunt *(3e deel van de IKONS-formule).*

- **Een onderbouwing** ondersteunt de boodschap. Daarnaast is het een juridisch vereiste van een besluit.

- Een **logische** onderbouwing geeft antwoord op lezersvragen. Bedenk voordat je gaat schrijven wat de lezer zich afvraagt.

De onderbouwing van een argument



Boodschap en onderbouwing

- Bedenk dat de lezer na jouw belangrijkste boodschap, bijvoorbeeld

"Wij verlenen u geen omgevingsvergunning" vragen heeft.

Dit zijn lezersvragen.

- Lezersvragen:

'Hoezo dan? '

'Waaruit blijkt dat?'

Jouw antwoord op de lezersvragen zorgt voor een logische onderbouwing van jouw kernboodschap. Bedenk dus vooraf welke antwoorden je nodig hebt voor de motivering van het besluit.

Boodschap en onderbouwing

Een voorbeeld ….

Beslissing: Wij verlenen u geen omgevingsvergunning. *(want)*

Onderbouwing: Uw bouwaanvraag past niet binnen het omgevingsplan.

Hoezo dan?

De grond heeft de bestemming ‘Groen’ en daar mag niet op gebouwd worden. Wij zijn gebonden aan deze regels. Wij kunnen geen vrijstelling van de planbepalingen verlenen.

Waaruit blijkt dat?

Dit staat in artikel 14, lid 2 en 16 van het omgevingsplan “X’ (voetnoot).

Boodschap en onderbouwing

- Als je deze vragen als leidraad neemt, maak je een lezersgerichte, heldere én juridisch houdbare motivering van jouw kernboodschap.

- En het voorkomt dat je verstrikt raakt in de (complexe) inhoud. Want er is misschien héél veel te vertellen, maar dat hoeft de lezer (nu) nog niet te weten.

Maak het de lezer makkelijk!

Gebruik een vaste volgorde…

I - Inleiding

K - Kernboodschap (standpunt, conclusie)

O - Onderbouwing (argumenten, motivering)

N - Neutralisatie

S - Slot

Bij slecht nieuws doen we meer…

Gebruik een neutralisatie

I - Inleiding

K - Kernboodschap

O - Onderbouwing

N - **Neutralisatie:** begrip vragen/tonen, alternatief, advies, meeleven, ondernomen acties, oplossing

S - Slot

Neutralisatie: meedenken of meeleven met de lezer

- Neutralisatie op inhoud (meedenken):
  - Advies
  - Alternatief
  - Tip

- Neutralisatie op emotie (meeleven):
  - *Ik kan me voorstellen dat dit niet is wat u verwacht*
  - *Helaas kan ik niets voor u doen*

De kracht van woorden



Neutralisatie

- Een tekst zonder gevoel komt bot over.
- Durf meer te doen dan alleen maar nee te zeggen.
- Neutralisatie zorgt voor **begrip bij de lezer.** En dat voorkomt telefoongesprekken, klachten en/of bezwaren.

3. Eigentijdse taal

Wat is dat?

=

Helder?



Eigentijdse taal….

Schrijven is (zakelijk) praten op papier. Schrijf daarom zoals je spreekt!

Aan de telefoon zeg je ook niet: ‘conform onze afspraak bericht ik u’

Aan de slag!

Opdracht

- Set met groene en rode kaartjes
- Leg de woorden met dezelfde betekenis bij elkaar

Eigentijdse inleiding

Herman Finkers openingszin?

Eigentijdse inleiding

- Naar aanleiding van uw aanvraag deel ik u mede…
- Conform onze afspraak bericht ik u….
- Ingevolge de huidige beleidsregels….
- In antwoord op uw gestelde raadsvragen…..

Verschillende beginzinnen…

Welke verschillen vallen je op?

1. Naar aanleiding van ons telefonisch onderhoud van donderdag 4 september jl. deel ik u mede, dat de door u gevraagde informatie over uw trouwlocatie in goede orde is ontvangen.

2. U vroeg op 4 mei informatie over het verlengen van uw rijbewijs.

Nadelen van beginnen met een cliché

- Met ‘naar aanleiding van’ krijg je vaak een **lange zin**.
- Een cliché zet de toon voor de rest van de brief. Vaak krijg je bij een cliché ook **ouderwetse woorden in de rest van de brief** (bijvoorbeeld ‘In antwoord op uw schrijven d.d. …’).
- Beginnen met ‘naar aanleiding van’ zorgt altijd voor een **organisatiegerichte zin** (‘wij’ of ‘ik’ is onderwerp).

Maar hoe begin je dan een inleiding of zin?

- Begin je inleiding of zin met ‘U’

  (*en intern met ‘Je’)*

Eigentijdse inleiding

Hoe kun je dit ook zeggen als je begint met **‘U’?**

1. Naar aanleiding van uw ingediende aanvraag

2. Conform onze afspraak stuur ik u de beslissing

3. In antwoord op uw telefonisch gestelde vraag

4. In het kader van de voor u gemaakte afspraak op 4 juni

Eigentijdse inleiding: begin met ‘u ‘

1. Naar aanleiding van uw ingediende aanvraag

U heeft een aanvraag ingediend

2. Conform onze afspraak stuur ik u de beslissing

U ontvangt onze beslissing volgens afspraak

3. In antwoord op uw telefonisch gestelde vraag

U heeft via de telefoon een vraag gesteld

4. In het kader van de voor u gemaakte afspraak op 4 juni

U heeft een afspraak op 4 juni

Functioneel slot

- Hoe kan het eigentijds?

Slotzin met stip op nummer één

Wat is het effect op de lezer?

1. We hopen u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Zoek de verschillen!

Wat is het effect op de lezer?

1. We hopen u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

2. Heeft u nog vragen? Neemt u dan contact op met Anne van Straten via 046- 4359390.

Slot

- Het clichéslot voegt niets toe aan je brief. Zonde als je dat eronder zet na een eigentijdse inleiding en een heldere kern. Het doet de deur dicht en dat past niet bij het imago dat je als gemeente wil uitstralen.

- Advies: maak functioneel gebruik van je slot!

Slot

1. Maak je verwachtingen duidelijk.

a. Wij hebben een nieuwe afspraak op 14 oktober.

b. Stuurt u het formulier voor 20 juni terug?

Slot

*Gebruik **in ieder geval altijd stap 2!***

2. **Geef altijd de mogelijkheid voor contact!**

   Heeft u nog vragen? Neemt u dan gerust contact met mij op.

   Mijn telefoonnummer is: 046- 4359390.

3. **Als het mogelijk is, sluit dan af met gevoel…**

   a. Ik wens u veel succes met de verbouwing.

   b. Graag tot ziens op 14 juni.

   c. Ik wens u veel beterschap.

Tussenkopjes

Waar gaat de volgende tekst over?

Je krijgt 30 seconden de tijd…

Een krant is beter dan een weekblad. Het strand is een betere plaats dan de straat. In het begin kan men beter rennen dan lopen. Het is mogelijk dat men verschillende keren moet proberen. Er is enige vaardigheid voor nodig, men kan het makkelijk leren. Zelfs jonge kinderen kunnen er plezier aan beleven. Als het eenmaal lukt, zijn de complicaties minimaal. Vogels komen zelden dicht in de buurt. Je hebt een hoop ruimte nodig. Het kan zeer vredig zijn. Bij losbreken zul je evenwel geen nieuwe kans krijgen.

Vliegeren

Een krant is beter dan een weekblad. Het strand is een betere plaats dan de straat. In het begin kan men beter rennen dan lopen. Het is mogelijk dat men verschillende keren moet proberen. Er is enige vaardigheid voor nodig, men kan het makkelijk leren. Zelfs jonge kinderen kunnen er plezier aan beleven. Als het eenmaal lukt, zijn de complicaties minimaal. Vogels komen zelden dicht in de buurt. Je hebt een hoop ruimte nodig. Het kan zeer vredig zijn. Bij losbreken zul je evenwel geen nieuwe kans krijgen.

Soorten tussenkopjes

- Thematische: het onderwerp: **Vliegeren**
- Vragende: vraagteken: **Waar vliegeren?**
- Stellende: de kernboodschap:

Vliegeren op het strand

Tussenkopjes

Voorbeeldtekst

Dit is een voorbeeldtekst en bevat verder geen belangrijke inhoud. Het dient ervoor om te laten zien wat het verschil is tussen de leesbaarheid van een lap tekst zonder gebruik van tussenkopjes en dezelfde tekst met een koptekstverdeling.

Makkelijker lezen

Het is namelijk belangrijk om je tekst dusdanig op te delen dat door het lezen van de tussenkopjes makkelijker te lezen wordt. Een 'luie' lezer krijgt hierdoor de kern van de boodschap in ieder geval al mee. Andere lezers worden geholpen naar de zaken die ze in de tekst hopen aan te treffen.

Gebruik paragrafen

Maak daarom gebruik van paragrafen wanneer je tekst voor een website schrijft. Wanneer je een tekst plaatst op een website is het ook nog belangrijk om met verschillende formaten van tussenkopjes te werken dit brengt visueel een hiërarchie aan in de mate van importantie van bepaalde tekstonderdelen.



Dit is een voorbeeldtekst en bevat verder geen belangrijke inhoud. Het dient ervoor om te laten zien wat het verschil is tussen de leesbaarheid van een lap tekst zonder gebruik van tussenkopjes en dezelfde tekst met een koptekstverdeling. Het is namelijk belangrijk om je tekst dusdanig op te delen dat door het lezen van de tussenkopjes makkelijker te lezen wordt. Een 'luie' lezer krijgt hierdoor de kern van de boodschap in ieder geval al mee. Andere lezers worden geholpen naar de zaken die ze in de tekst hopen aan te treffen. Maak daarom gebruik van paragrafen wanneer je tekst voor een website schrijft. Wanneer je een tekst plaatst op een website is het ook nog belangrijk om met verschillende formaten van tussenkopjes te werken dit brengt visueel een hiërarchie aan in de mate van importantie van bepaalde tekstonderdelen.



Actief schrijven



- Heeft er iemand laatst iets romantisch meegemaakt?
- Zoveel jaar getrouwd, zoveel jaar samen….?
- Reden voor een etentje?

Tip: Schrijf actief

- **‘Zullen’ maakt je tekst omslachtig.**
  Vaak blijkt uit de context al dat het om toekomst gaat.

- **‘Worden’ en ‘zijn’ maken je zinnen onduidelijk en onpersoonlijk.**
  Geef aan wie wat doet!

- **‘Kunnen’ en ‘willen’ maken je zinnen voorzichtiger en langer.**
  Zeg het direct!

Schrijf in de tegenwoordige tijd!

Tip: Schrijf actief

- **‘Zullen’ maakt je tekst omslachtig.**

Vaak is het al duidelijk dat het om de toekomst gaat.

- **‘Worden’ en ‘zijn’ maken je zinnen onduidelijk en onpersoonlijk.**

Geef aan wie het doet!

- **‘Kunnen’ en ‘willen’ maken je zinnen voorzichtiger en langer.**

Zeg het direct!

Tip: Schrijf actief

- **‘Zullen’ maakt je tekst omslachtig.**

Vaak is het al duidelijk dat het om de toekomst gaat.

Op 2 juni zullen wij het oud papier bij u komen ophalen

- **‘Worden’ en ‘zijn’ maken je zinnen onduidelijk en onpersoonlijk.**

Geef aan wie het doet!

Er is besloten u geen medewerking te verlenen

- **‘Kunnen’ en ‘willen’ maken je zinnen voorzichtiger en langer.**

Zeg het direct!

Wij willen u graag mededelen dat u mag gaan bouwen

Tip: Schrijf actief

- **‘Zullen’ maakt je tekst omslachtig.**

Vaak is het al duidelijk dat het om de toekomst gaat.

Op 2 juni zullen wij het oud papier bij u komen ophalen

2 juni halen wij het oud papier bij u op

- **‘Worden’ en ‘zijn’ maken je zinnen onduidelijk en onpersoonlijk.**

Geef aan wie het doet!

Er is besloten u geen medewerking te verlenen

Het college van burgemeester en wethouders verleent u geen medewerking

- **‘Kunnen’ en ‘willen’ maken je zinnen voorzichtiger en langer.**

Zeg het direct!

Wij willen u graag mededelen dat u kunt gaan bouwen

U mag gaan bouwen

Actief schrijven

Streep de hulpwerkwoorden weg en schrijf in de tegenwoordige tijd!

1. In deze straat wordt door veel automobilisten te hard gereden
2. Er zal onderzoek worden gedaan naar de oorzaken
3. Op 4 juni zullen wij de riolering komen vernieuwen
4. Er is gebleken dat u teveel bijstand heeft ontvangen

Actief schrijven

1. In deze straat wordt door veel automobilisten te hard gereden

Veel automobilisten rijden te hard in deze straat

2. Er zal onderzoek worden gedaan naar de oorzaken

De gemeente onderzoekt de oorzaken

3. Op 4 juni zullen wij de riolering komen vernieuwen

Wij vernieuwen de riolering op 4 juni

4. Er is gebleken dat u teveel bijstand heeft ontvangen

U heeft teveel bijstand ontvangen/u ontving teveel bijstand

De zin van korte zinnen

- De gemiddelde lezer begrijpt maximaal 20 woorden in een zin.
- Maar **ook een geoefende lezer** vindt dat prettig.
- Lees de volgende zin met 52 woorden ….

De zin van korte zinnen

- Ingevolge artikel 2.2 van de voorwaarden behorende bij de gebruiksvergunning van de Horecaverordening mag u een uitgangsdeur plaatsen die bij aanwezigheid van personen in het bouwwerk uitsluitend zodanig is gesloten, dat deze ogenblikkelijk over de volle breedte kan worden geopend zonder dat hiertoe gebruik moet worden gemaakt van een sleutel of een ander los voorwerp.

De zin van korte zinnen

- Wat staat hier?

De zin van korte zinnen

U mag een nooduitgang plaatsen. Voorwaarde is dat de deur snel helemaal open kan, zonder dat een sleutel of ander los voorwerp nodig is. Het gaat namelijk om een gebouw waarin mensen aanwezig zijn.[1]

1. Artikel 2.2 gebruiksvergunning Horecaverordening

Kortere zinnen zorgen voor een beter leesbare tekst. Maak je zinnen daarom niet te lang: streef naar een gemiddelde van 15 woorden per zin.

Maar bedenk ook wát je opschrijft.

Letterlijk wet- en regelgeving overnemen (‘knippen en plakken’) is niet klantvriendelijk of lezersgericht.

Leg uit wat het wetsartikel betekent voor de lezer.

En geef een verwijzing naar de wetsbepaling in de voetnoot.

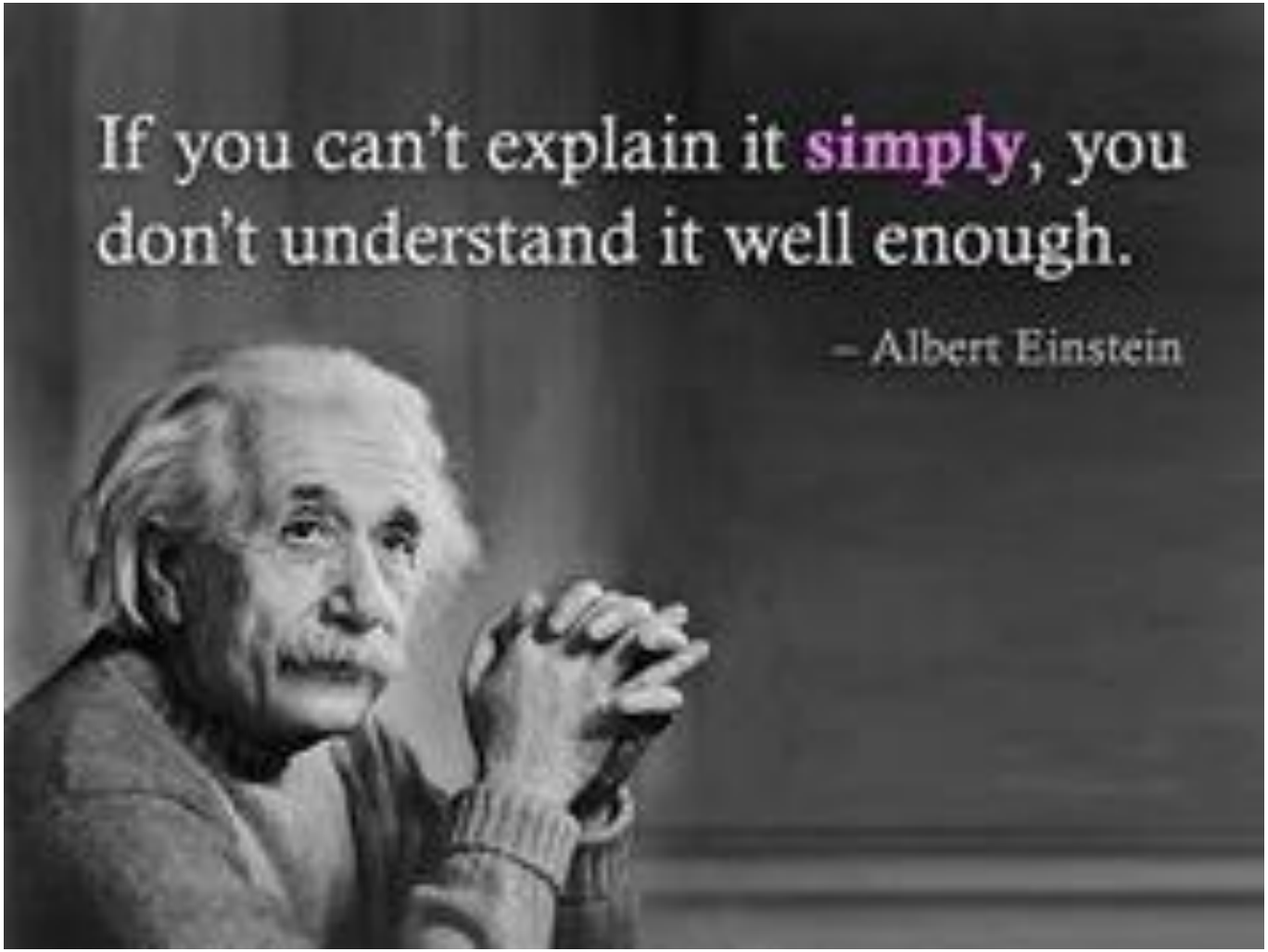
Dan is het juridisch houdbaar én begrijpelijk. Of beter: **begrijpelijk en juridisch houdbaar** ☺

Vergelijk….

- Je komt bij jouw arts en hij vertelt wat er met je aan de hand is in Latijnse medische termen?

Waarom is dat anders met juridische termen?

En bedenk ook…..



Positief schrijven

- De A2…..



Dwang werkt vaak averechts!

Maar hoe dan?


THINK POSITIVE!

Probeer eens…

Maak deze zin zo positief mogelijk!

1. Indien de gevraagde gegevens niet voor 10 maart door ons zijn ontvangen, nemen wij uw aanvraag niet in behandeling.

Motiveer de lezer…

… door te laten zien welke positieve consequentie hij bereikt

Zorg dat u de gevraagde gegevens voor 10 maart bij ons indient. Dan nemen wij uw aanvraag in behandeling.

En deze zin zo positief mogelijk?

2. U moet de openstaande rekening uiterlijk 10 maart betalen. Doet u dit niet, dan schakelen wij een incassobureau in.

Motiveer de lezer…

… door te laten zien welke negatieve consequentie hij kan voorkomen ?

Betaal uw rekening vóór 10 maart, zo voorkomt u dat wij een incassobureau inschakelen.

Samengevat: Stel je op als adviseur!

C’est le ton qui fait la musique …

Dwing de lezer niet door een dwingende en agressieve toon aan te slaan. De kans dat je iemand tegen je in het harnas jaagt, is zo alleen maar groter.

Laat de consequentie (positief of negatief) het werk doen!

Hoe?

Blijf neutraal-vriendelijk. Wees een adviseur en leg de verantwoordelijkheid bij de lezer!

2. Adviseer

- Ik adviseer u het formulier voor 14 juni op te sturen. Dan nemen wij uw aanvraag in behandeling *(positieve consequentie).*

- Ik adviseer u het formulier voor 14 juni op te sturen. Zo voorkomt u dat uw aanvraag vertraging oploopt *(negatieve consequentie).*

Het gaat dus om wat de lezer **zelf** kan bereiken of kan voorkomen. Zonder dat wij zeggen wat ze **niet krijgen of moeten doen.**

De schrijfafspraken

1. IKONS-formule
2. Eigentijdse taal
3. Tussenkopjes
4. Actief schrijven
5. Korte zinnen
6. Uitleg van regels/wetsartikelen
7. Positief schrijven

Samenvatting ☺

Dank

- voor jullie deelname!
- Later nog vragen? Stuur me gerust een mail: c.heesakkers@eindhoven.nl