provincie Zuid-Holland

Gewoon Duidelijk.

Een strategische aanpak om duidelijke taal te verankeren binnen de provincie Zuid-Holland

Datum: november 2026

Auteur:

Inhoudsopgave

Inleiding: waarom werken aan duidelijke taal? 3

1. Samenvatting 4
2. Waar we naartoe werken 6
3. Hoe het nu gaat 8
4. Onze aanpak 10
5. Wat we wel en niet doen 13
6. Wie wat doet 14
7. Wanneer we wat doen 15
8. Wat we nodig hebben 15
9. Mogelijke risico's 16
10. Hoe we bijhouden of het werkt 18
11. Hoe we erover communiceren 18

Bijlage 1: basisprincipes en richtlijnen NEN-ISO 24495-1 19

Bijlage 2: Uitvoeringsprogramma 20

Bijlage 3: Smoesjeslijst (auteur Ruben van Vliet) 31

Inleiding: waarom werken aan duidelijke taal?

In Nederland hebben naar schatting 3 miljoen mensen moeite met lezen en schrijven. Ook mensen die hier geen moeite mee hebben, ervaren soms dat brieven, formulieren of websites van de overheid niet duidelijk zijn. Nog te vaak zijn teksten onnodig ingewikkeld, óók die van ons. Uitgebreide onderzoeken tonen aan (*bron NEN-ISO 24495-1)* dat schrijven in duidelijke taal tijd of geld (of beide) bespaart voor lezers én organisaties. Duidelijke taal is doeltreffender en levert betere resultaten op. Bovendien geven lezers (ongeacht opleidingsniveau) de voorkeur aan duidelijke taal.

Los daarvan:

- Als overheid hebben wij de plicht om niemand uit te sluiten. Die plicht is vastgelegd in het VN-verdrag Handicap. In de Werkagenda 2025-2030 zijn hierover afspraken gemaakt.
- In 2020 ondertekende de Provincie Zuid-Holland de Direct Duidelijk Deal, waarmee ze belooft werk te maken van toegankelijke communicatie.
- In het coalitieakkoord 2023-2027 benadrukte het college nogmaals dat we als provincie begrijpelijk en toegankelijk communiceren met onze inwoners, maatschappelijke partners en ondernemers.

Maar… als we heel eerlijk zijn, zou het niet nodig moeten zijn om op zoek te gaan naar goede argumenten om onszelf te overtuigen. Want in de basis moet iedereen de informatie van de overheid kunnen vinden, begrijpen en gebruiken. Of je nu inwoner, ondernemer, samenwerkingspartner of collega bent: duidelijke communicatie helpt om goed mee te kunnen doen in de samenleving.

En eigenlijk is dat alleen al reden genoeg om werk te maken van duidelijke communicatie.

1. Samenvatting

Duidelijke taal zorgt voor meer vertrouwen, gelijke kansen en een positiever beeld van de overheid. Bovendien leidt begrijpelijke communicatie tot minder vragen en efficiëntere dienstverlening. Onder duidelijke taal verstaan we communicatie waarin de woordkeuze, structuur en opzet zo duidelijk is dat de doelgroep/lezers gemakkelijk kunnen vinden wat ze nodig hebben, dat wat ze vinden makkelijk kunnen begrijpen en die informatie vervolgens makkelijk kunnen gebruiken.

ISO-norm als maatstaf

Om duidelijke taal verder te brengen (en te verankeren) in onze organisatie, gebruiken we de ISO-norm voor duidelijke taal (NEN-ISO 24495-1) als maatstaf. Deze ISO-norm gaat uit van 4 basisprincipes:

- **Relevantie**: lezers krijgen de informatie die ze nodig hebben.
- **Vindbaarheid**: lezers kunnen de informatie die ze nodig hebben gemakkelijk vinden
- **Begrijpelijkheid**: lezers kunnen de informatie gemakkelijk begrijpen.
- **Bruikbaarheid**: lezers kunnen de informatie gemakkelijk gebruiken.

Doelstellingen

In dit plan vertalen we de ambitie om te communiceren in duidelijke taal naar een viertal doelstellingen:

1. Duidelijke taal is de nieuwe norm
2. Alle medewerkers staan positief tegenover duidelijke taal
3. Medewerkers hebben de vaardigheden om te communiceren in duidelijke taal
4. Duidelijke taal wordt een vast onderdeel van werkprocessen

Randvoorwaarden

Om duidelijke taal echt verder te brengen binnen de organisatie, is een viertal belangrijke ondersteunende pijlers benoemd. Dit zijn de belangrijkste zaken om komende tijd op in te zetten, omdat ze randvoorwaardelijk zijn om duidelijke taal ook echt te verankeren binnen PZH.

Die 4 randvoorwaarden zijn:

- Begrijpelijke communicatie is geen tijdelijk project, maar een vast onderdeel van hoe wij werken (beleid/cultuur)
- Waar mogelijk, toetsen en testen we onze communicatie (doel/doelgroep)
- Collega's kunnen helder schrijven en communiceren (vaardigheden).
- We werken aan cultuur en draagvlak. Begrijpelijke communicatie is niet alleen een verantwoordelijkheid van communicatie, maar van de hele organisatie (bewustwording/cultuur/eigenaarschap).

De sturing op het verder brengen van duidelijke taal in de organisatie is onderdeel van de opdracht Interne- en Concerncommunicatie. Hiervoor is op weekbasis 12 uur beschikbaar.

Strategie en uitvoering

Dit plan is een inventarisatie van wat er nodig is en welke strategie we hierbij kiezen, inclusief onderbouwing en uitwerking.

Binnen de provincie is duidelijke taal nog niet de norm. Om dit te veranderen, is een duidelijke en samenhangende aanpak nodig. Het gaat hierbij niet om losse acties of snelle oplossingen, maar een aanpak om te werken aan een structurele verandering. Bij deze aanpak gaan we uit van 3 aandachtsgebieden: bewust maken, ontwikkelen en vastleggen. De verdere, concrete uitwerking voor de uitvoering is gericht op deze aandachtsgebieden, en terug te vinden in bijlage 2: uitvoeringsplan 2027-2028.

Als input hiervoor is er een eenvoudige impact-effortanalyse gedaan, waarbij gekeken is naar laaghangend fruit, snelle tussendoortjes, dingen die de moeite waard zijn op middellange termijn of verder (leuk voor later). Het budget hiervoor komt in eerste instantie (tenzij anders vermeld) ten laste van de opdracht Intern- en Concerncommunicatie.

Bestuurlijk draagvlak

Ervaring uit het verleden leert dat bestuurlijke druk soms zwaarder weegt dan het bedienen van de doelgroep. Ook al is dit niet direct de juiste motivatie, het helpt in het meekrijgen van de organisatie: het kan een breekijzer zijn bij het aanpassen van benodigde processen of doorbreken van gewoonten. Het is dan ook bewust meegenomen als onderdeel in de strategie en het uitvoeringsplan.

2. Waar we naartoe werken

Onze ambitie is dat iedereen onze informatie begrijpt. Inwoners, ondernemers, partners en collega's kunnen onze brieven, webpagina's en formulieren zonder moeite begrijpen en gebruiken. Met duidelijke communicatie zorgen we dat onze organisatie vertrouwen wekt en laten we zien dat we iedereen serieus nemen.

2.1. ISO norm Duidelijke taal

We hanteren hierbij de hoofdbeginselen en richtlijnen van de ISO norm Duidelijke taal. (NEN-ISO 24495-1). Deze norm beschrijft 4 basisprincipes:

- **Relevantie**: lezers krijgen de informatie die ze nodig hebben.
- **Vindbaarheid**: lezers kunnen de informatie die ze nodig hebben gemakkelijk vinden
- **Begrijpelijkheid**: lezers kunnen de informatie gemakkelijk begrijpen.
- **Bruikbaarheid**: lezers kunnen de informatie gemakkelijk gebruiken.

Duidelijke taal gaat dus niet over 'alles op B1 taalniveau', maar over uitgaan van de lezer/ontvanger bij alle schriftelijke communicatie, op basis van deze 4 principes. Dit plan omvat alle principes, waarbij het accent ligt op het principe begrijpelijkheid. Bijlage 1 bevat een beknopt overzicht van deze basisbeginselen met bijbehorende richtlijnen.

2.2.Doelstellingen

De ambitie 'communiceren in duidelijke taal', vertalen we naar een aantal concrete doelstellingen.

Doelstelling 1: Duidelijke taal is de nieuwe norm

We willen dat duidelijke taal normaal wordt. Of het nu gaat om een e-mail, een brief, rapport of webtekst: duidelijke taal is het uitgangspunt. Daarmee stappen we af van het idee dat ambtelijke taal onderdeel is van de cultuur binnen de provincie.

Doelstelling 2: Alle medewerkers staan positief tegenover duidelijke taal

De een schrijft veel, de ander weinig. De een schrijft interne mails, de ander externe rapportages. Welke rol je als medewerker binnen de provincie ook hebt; we willen dat iedereen achter duidelijke taal staat.

Doelstelling 3: Medewerkers hebben de vaardigheden om te communiceren in duidelijke taal

Om in duidelijke taal te kunnen communiceren, hebben medewerkers de juiste vaardigheden nodig. Deze vaardigheden hangen af van de functie. Zo moet een beleidsadviseur de principes van duidelijke taal kunnen toepassen op bestuurlijke stukken. Terwijl een communicatieadviseur deze principes ook moet kunnen toepassen op openbare stukken.

Doelstelling 4: Duidelijke taal wordt een vast onderdeel van werkprocessen

We willen duidelijke taal een vaste plek in de organisatie geven. Dat betekent dat we er niet eenmalig aandacht aan schenken, maar het een structureel onderdeel van ons werk maken.

2.3.Ondersteunende pijlers

Gelet op deze doelstellingen, kunnen we 4 belangrijke ondersteunende pijlers/voorwaarden formuleren voor het verankeren van duidelijke taal binnen de organisatie:

- Begrijpelijke communicatie is geen tijdelijk project, maar een vast onderdeel van hoe wij werken. We leggen dit vast in onze formats, processen en kwaliteitscriteria, zodat het ook op de lange termijn vanzelfsprekend blijft.

- Waar mogelijk, toetsen en testen we onze communicatie en betrekken we inwoners, ondernemers en andere gebruikers bij het (door)ontwikkelen en verbeteren van teksten, websites en formulieren.

- Collega’s kunnen helder schrijven en communiceren. Zij hebben kennis, vaardigheden en hulpmiddelen om begrijpelijk te communiceren.

- We werken aan cultuur en draagvlak. Begrijpelijke communicatie is niet alleen een verantwoordelijkheid van communicatie, maar van de hele organisatie. We vieren successen, delen goede voorbeelden en maken samen zichtbaar dat dit belangrijk is.

3. Hoe het nu gaat

Voordat we stappen zetten, kijken we eerst naar de huidige situatie. Sinds de ondertekening van de Direct Duidelijk Deal zijn er verschillende middelen en initiatieven ontwikkeld en ingezet om duidelijke taal onder de aandacht te brengen. En is er ook al een aantal zichtbare en concrete resultaten geboekt. Zoals:

- het herschrijven van de teksten op de website www.zuid-holland.nl naar taalniveau B1 (dit naar aanleiding van motie 1426 van Provinciale Staten in juli 2024);
- het vereenvoudigen van de teksten van de begroting en de jaarrekening en het toevoegen van infographics als inhoudelijke samenvatting;
- inrichting van het nieuwe subsidieportaal, waarbij duidelijke taal een van de uitgangspunten was.

Verder is er ingezet op verschillende middelen en initiatieven voor bewustwording en training. Mensen moeten begrijpen waarom duidelijke taal belangrijk is, voor henzelf én voor de lezers. Bewustwording zorgt ervoor dat medewerkers gemotiveerd raken om hun schrijfstijl aan te passen. Daarnaast is ook de juiste ondersteuning nodig om in duidelijke taal te schrijven. Denk aan trainingen, praktische handleidingen en voorbeelden van duidelijke teksten.

Een greep uit de middelen en initiatieven die afgelopen periode zijn ingezet:

- **Bewustwording**
  - Escapekoffer van Stichting Lezen en Schrijven
  - PZH 30 secondsspel
  - Diverse filmpjes, toolkits, goede voorbeelden en webinars van Gebruiker Centraal
  - Presentatie schrijfworkshop voor trainees
  - Feedback knop op de website www.zuidholland.nl

- **Training en ondersteuning**
  - Training ‘Helder en begrijpelijk schrijven’ (intern opleidingsaanbod)
  - Webinars van Gebruiker Centraal
  - De schrijfwijzer van PZH
  - Mailbox taalzaken@pzh.nl
  - Introductie workshop voor nieuwe trainees

Deze initiatieven liggen vooral bij de collega's van de teams interne communicatie en online communicatie. Logisch, want voor hen zijn duidelijke taal en toegankelijkheid belangrijke opgaven. Het nadeel hiervan is dat er verder geen eigenaarschap is binnen de rest van de organisatie. En daarnaast wordt de urgentie ook niet overal gevoeld.

Communiceren in duidelijke taal is nog altijd te vrijblijvend. Er is bovendien onvoldoende zicht (en daarmee grip) op alle communicatie buiten de website om. Van besluiten van Gedeputeerde Staten tot aan brieven aan inwoners en samenwerkingspartners.

4. Onze aanpak

Om onze communicatie begrijpelijker te maken, zetten we verschillende acties in. Deze gaan over organisatie en beleid, toetsen, testen en verbeteren van communicatie, en interne communicatie en cultuur.

4.1. Organisatie en beleid

- We geven begrijpelijke communicatie een vaste plek in processen en beleid. Bijvoorbeeld door het op te nemen in kwaliteitscriteria, formats en projectplannen. Zo is duidelijke taal geen los project, maar een vast en structureel onderdeel van onze manier van werken.
- We maken begrijpelijke communicatie een vast onderdeel van het onboardingprogramma voor nieuwe medewerkers en nemen het op als vast onderwerp in voortgangsgesprekken met medewerkers.
- Communicatieadviseurs en woordvoerders hebben een belangrijke voorbeeld en trekkersrol richting de organisatie. Duidelijke taal wordt een standaard bespreekpunt (resultaatafspraak) in hun bestaande gesprekscyclus.
- We nemen in (communicatie)plannen en processen altijd op dat we de doelgroep zoveel mogelijk ‘aan de voorkant’ betrekken, bijvoorbeeld door een lezerspanel in te schakelen (dit kan ook laagdrempelig: bijvoorbeeld toetsen bij collega’s van een andere opdracht)
- We zetten een netwerk op van taalambassadeurs binnen de organisatie, die andere collega’s kunnen enthousiasmeren. En op vrijwillige basis kunnen ondersteunen bij de verdere uitvoering, bijvoorbeeld via brainstorms of collegiaal advies.
- We werken samen met andere overheden om kennis en ervaring uit te wisselen op het gebied van begrijpelijke communicatie, om te leren van elkaars expertise.
- We sluiten ons aan bij het landelijke Netwerk Direct Duidelijk, waar we met vakgenoten kennis delen en ervaringen uitwisselen.
- We maken een uitvoeringsprogramma, gericht op 2027-2028, de sturing hierop (12u per week) nemen we op in de opdracht Concern- en interne communicatie.

4.2.Toetsen en testen

- We zoeken de samenwerking met team Participatie voor het doen van gebruikerstesten, samen met mensen uit onze doelgroep. Waar mogelijk vragen we ook de schrijver van de tekst om mee te kijken bij de test, zodat die kan zien en ervaren hoe de tekst in zijn geheel overkomt op lezers – van opbouw en kernboodschap tot formulering en toon.
- In samenwerking met de collega's van de Woo introduceren we het schrijfkader; een plug in in Office365 die teksten checkt en toetst op taalniveau en begrijpelijkheid.
- Elke (nieuwe) brief of webtekst wordt standaard getoetst: door een tweede collega (het vierogenprincipe) en/of door een meetinstrument (zoals een taalniveau-checker).
- Team online organiseert content microtesten met externe lezers om snel te kunnen meten of content wordt begrepen.

4.3.Verbeteren

- We zorgen voor overzicht:
  - We inventariseren welke klachten en vragen binnenkomen (op social media, via de mail/post of via het klantcontactcentrum).
  - We analyseren de webstatistieken: hoe is het webbezoek en zijn er belangrijke pagina's waar mensen op afhaken?
  - We doen steekproeven binnen alle belangrijke communicatie-uitingen en meten welke teksten onvoldoende begrijpelijk zijn.
- We hebben apart gerichte aandacht voor:
  - juridische teksten en juridische collega's. Juridisch correcte teksten en begrijpelijke teksten kunnen namelijk prima samengaan.
  - team besluitvorming. We onderzoeken samen met hen wat er nodig is om aan de voorkant van de besluitvorming al duidelijke taal toe te passen.
  - communicatieadviseurs en woordvoerders. Zij hebben een sleutel- en voorbeeldrol als het gaat om duidelijk communiceren.
- We toetsen onze schrijfwijzer aan de ISO-norm voor duidelijke taal en passen waar nodig zaken aan.
- We organiseren opleidingen en intervisie voor medewerkers, zodat kennis en vaardigheden binnen de organisatie blijven.
- We organiseren een inspiratiesessie voor het bestuur, zodat zij zich bewust zijn van het belang van duidelijke taal en hun voorbeeldrol daarin.

4.4.Interne communicatie en cultuur

- We gaan aan de slag met het uitvoeringsplan (bijlage 2) en geven het startsein door het verzenden van een onbegrijpelijke startbrief aan alle collega's. Zo laten we zien hoe het voelt voor de ontvanger als taal niet (direct) duidelijk is.
- We blazen de groep op Binnenplein nieuw leven in en delen en vieren hier succesverhalen, de agenda voor workshops, webinars en inspiratiesessies en handige links en toolkits.
- We maken Direct Duidelijk leuk. We spelen met collega's het PZH 30 seconds spel en zetten bij gelegenheden de escapekoffer van de Stichting Lezen & Schrijven in.
- We geven positieve aandacht aan duidelijke taal op de werkvloer. Als we elkaar intern niet scherp houden op begrijpelijke communicatie, dan wordt het veel lastiger om ook extern duidelijk te zijn. Dit betekent onder andere: interne notities, plannen en berichten in duidelijke taal en een cultuur creëren waarin elkaar feedback geven normaal is.
- Leidinggevenden hebben een belangrijke rol: zij dragen uit dat begrijpelijke communicatie belangrijk is en geven het goede voorbeeld, waardoor het voor collega's makkelijker wordt om te volgen.
- We benadrukken het belang van duidelijke communicatie via Narrowcasting, met als uitgangspunt de 'smoesjeslijst' (bijlage 3) om geen werk te maken van duidelijke taal.

5. Wat we wel en niet doen

Niet alles kan tegelijk. Daar zijn we ons ook van bewust. Bovendien is het ook niet haalbaar omdat communiceren in duidelijke taal vraagt om een combinatie van een cultuuromslag én het aanleren van vaardigheden. Daarom maken we in dit plan een aantal keuzes. Gericht op een aantal concrete resultaten op korte termijn, in balans met de stappen die nodig zijn om duidelijke taal daadwerkelijk organisatiebreed te verankeren. Alle acties voor 2027-2028 hebben we vastgelegd in een uitvoeringsplan, waarin onderstaande impact-effortmatrix is meegenomen.

	Weinig inspanning	Veel inspanning
Veel impact	**Laaghangend fruit**	**De moeite waard**
	Training opnemen in onboarding programma	Aanpassen schrijfwijzer naar ISO-norm
	Binnenpleingroep nieuw leven inblazen	Woo schrijfkader introduceren en organisatiebreed inzetten
	Checklist opstellen en toevoegen aan Smartdocuments	Taaltraining Communicatie/Woordvoering
	Toevoegen QR code op brieven (feedback ontvangen)	Inspiratiesessies met verschillende doelgroepen
	Presentatie aan AOG's en p-managers	Masterclass Duidelijke taal aan bestuurders
	Online bibliotheek inrichten met digitale hulpmiddelen en naslagwerk	Ontwikkelen van vaste formats als hulpmiddel
	Ontwikkelen toolkit Juridische taal	Onderzoeken samenwerking met team participatie/benutten van Burgerberaad
		Herijken bestaande training Helder en begrijpelijk schrijven (aanpassen aan ISO-norm)
Weinig impact	**Snelle tussendoortjes**	**Leuk voor later**
	30 seconds spel provinciaal taalgebruik	Inwerkdocument nieuw college
	Ontdekkingsmarkt (oa persoonlijke Direct Duidelijk deal voor collega's)	Structureel testen van teksten
	Narrowcasting inzetten voor bewustwording	Taalnetwerk opzetten
	Escapekoffer stichting Lezen en Schrijven	Contact andere overheden en organisaties voor kennisuitwisseling
		Coalitieakkoord in duidelijke taal
		Taalstrijd tussen bestuur, ambtenaren en inwoners

6. Wie wat doet

Begrijpelijke communicatie is iets van ons allemaal, niet iets van alleen de opdracht Interne- en Concerncommunicatie. Wie heeft welke rol en hoe ondersteunen we elkaar?

Interne rollen:

- Bestuur en management onderschrijven het belang van duidelijke taal en zorgen voor tijd, capaciteit en budget*.
- Het O-team Interne Communicatie bewaakt en stuurt op de voortgang van het uitvoeringsprogramma. Een aangewezen collega coördineert en betrekt zo nodig collega's vanuit andere expertises.
- Communicatieadviseurs en woordvoerders geven niet alleen het goede voorbeeld, ze adviseren, bewaken de kwaliteit, zorgen voor de uitvoering, en organiseren tests.
- Het netwerk van Taalambassadeurs geeft collegiaal advies op de werkvloer en inspireert het O-team Interne communicatie door mee te denken over mogelijke aanvullende acties.
- M&O- of HRM-collega's geven het onderwerp 'begrijpelijke communicatie' een plek in de personeelscyclus: bij de start van nieuwe collega's tot in voortgangsgesprekken.
- Collega's van het contactcentrum en collega's van het online team (maar eigenlijk alle collega's) hebben een signaleerfunctie: zij zijn degenen die in direct contact staan met de externe lezers/inwoners. Zij rapporteren als er vragen en/of opmerkingen binnenkomen als het gaat over duidelijke taal en geven concrete leer- en verbeterpunten door.

* *vastgelegd/ondergebracht in de opdracht Interne- en Concerncommunicatie*

Externe rollen:

- Eventuele externe partners geven trainingen, advies of inspiratiesessies over een specifiek onderwerp.
- Relevante organisaties, zoals bijvoorbeeld Testlab of Stichting Lezen & Schrijven, worden betrokken bij bijvoorbeeld een testsessie of een bewustwordingsmiddag.

7. Wanneer we wat doen

Plannen zijn pas haalbaar als er een duidelijke planning is. De te nemen acties zijn beschreven in het uitvoeringsplan (bijlage 2). Hier beschrijven we op hoofdlijnen wanneer we welke stappen zetten en hoe we voortgang zichtbaar maken.

8. Wat we nodig hebben

Voor succes zijn niet alleen acties nodig, maar ook randvoorwaarden. Om duidelijke taal ook echt in te voeren en te borgen binnen de organisatie, zijn onderstaande randvoorwaarden minimaal nodig:

- Commitment van management. Dit houdt in:
  - Actief naleven Direct Duidelijkdeal (eventueel opnieuw laten tekenen door nieuwe college).
  - Tijd en capaciteit vrijmaken.
  - Budget beschikbaar stellen voor trainingen, hulpmiddelen en campagnes.
  - Begrijpelijke communicatie een vaste plek geven in processen, formats en beleid.
  - Zelf het goede voorbeeld geven door begrijpelijk te communiceren.

- Kennis van duidelijke taal op de werkvloer. Zodat collega's begrijpen wat het betekent om (on)duidelijk te communiceren. En ze de principes en algemene uitgangspunten van duidelijke taal kunnen toepassen.

- Draagvlak in de organisatie.

9. Mogelijke risico's

Een plan is nooit zonder risico's. Hier zetten we mogelijke risico's op een rij en beschrijven we hoe we die zoveel mogelijk voorkomen.

9.1.Verlies van aandacht na de start

- **Risico:** ervaring leert: de eerste paar maanden nadat dit plan is goedgekeurd en we ermee aan de slag gaan, is iedereen enthousiast. Maar daarna zakt het enthousiasme weg: medewerkers keren terug naar '*business as usual'* en team Interne Communicatie staat er alleen voor.

- **Aanpak:** maak begrijpelijke communicatie een verantwoordelijkheid van de hele organisatie, niet alleen van één persoon/team. Zorg ervoor dat het door middel van besluitvorming wordt vastgelegd, dat duidelijke taal regelmatig op de agenda van het management staat en houd collega's gemotiveerd door successen te vieren, aandacht voor duidelijke taal zichtbaar te maken door het jaar heen of leuke acties te organiseren. In het uitvoeringsplan wordt hier rekening mee gehouden.

9.2. Niet testen

- **Risico:** collega's vinden testen lastig of tijdrovend en bedenken excuses om het niet te doen, bijvoorbeeld: 'We hebben geen budget', 'Er is geen tijd', 'Onze doelgroep is moeilijk te bereiken' of 'We weten niet hoe dat moet'. Daardoor blijven inzichten uit, en wordt begrijpelijk communiceren niet vanzelf onderdeel van het werk.

- **Aanpak:** plan testen vanaf het begin af aan in en maak het laagdrempelig. Doe ervaring op met testen (bijvoorbeeld via Testlab) en laat zien dat een test vaak weinig tijd en middelen kost: een webpagina of brief printen en voorleggen aan een paar mensen kan al waardevolle inzichten opleveren. Herhaal het belang van testen en deel de resultaten zichtbaar in de organisatie. Betrek collega's bij het testen zodat ze ervaren hoe nuttig het is en dat het helpt om teksten écht begrijpelijk te maken, zonder dat het extra werk oplevert. Benut bijvoorbeeld het (net)werk van het team Participatie.

9.3. De waan van de dag

- **Risico:** door de waan van de dag verliezen we vrij eenvoudig het doel en met name de doelgroep van onze communicatie uit het oog. Bestuurlijke druk of tijds-/ werkdruk in het algemeen zijn hier belangrijke factoren in. We schieten terug in oude patronen en stemmen onze communicatie af op de verzender in plaats van de ontvanger.

- **Aanpak:** ook hier geldt dat herhaling en onder de aandacht brengen en houden van duidelijke taal heel belangrijk is. We ontwikkelen een infographic met de belangrijkste principes en richtlijnen voor duidelijke communicatie (ISO norm) als houvast om het gesprek te voeren. De rol van communicatieadviseurs en woordvoering is hierin heel belangrijk. Door het een vast agendapunt te maken op het de agenda van het vakteam Communicatie, monitoren we met elkaar wat er gebeurt en wat er nodig is om bij te sturen.

10. Hoe we bijhouden of het werkt

We willen weten of onze inspanningen ook echt resultaat opleveren. Hoever we als organisatie zijn, welke onderdelen achterblijven en om meer aandacht en inspanning vragen. Daarom is het belangrijk om te meten, evalueren en leren. Dit koppelen we terug aan het management, het bestuur en de collega's. Dit doen we door:

- Extern te laten toetsen of we inderdaad/in hoeverre we voldoen aan de ISO-norm Duidelijke taal
- Regelmatig testen met de doelgroep.
- We zetten meetinstrumenten in om communicatie te toetsen (feedbackbutton op website, feedback mogelijkheid bij brieven, inzetten van instrumenten als taalniveau-checkers).
    - We houden klachten, vragen en reacties bij, door middel van:
        - de feedbackmogelijkheden (extern)
        - meldingen via taalzaken@pzh.nl (intern)
        - signalen uit de organisatie, onder andere via het taalnetwerk

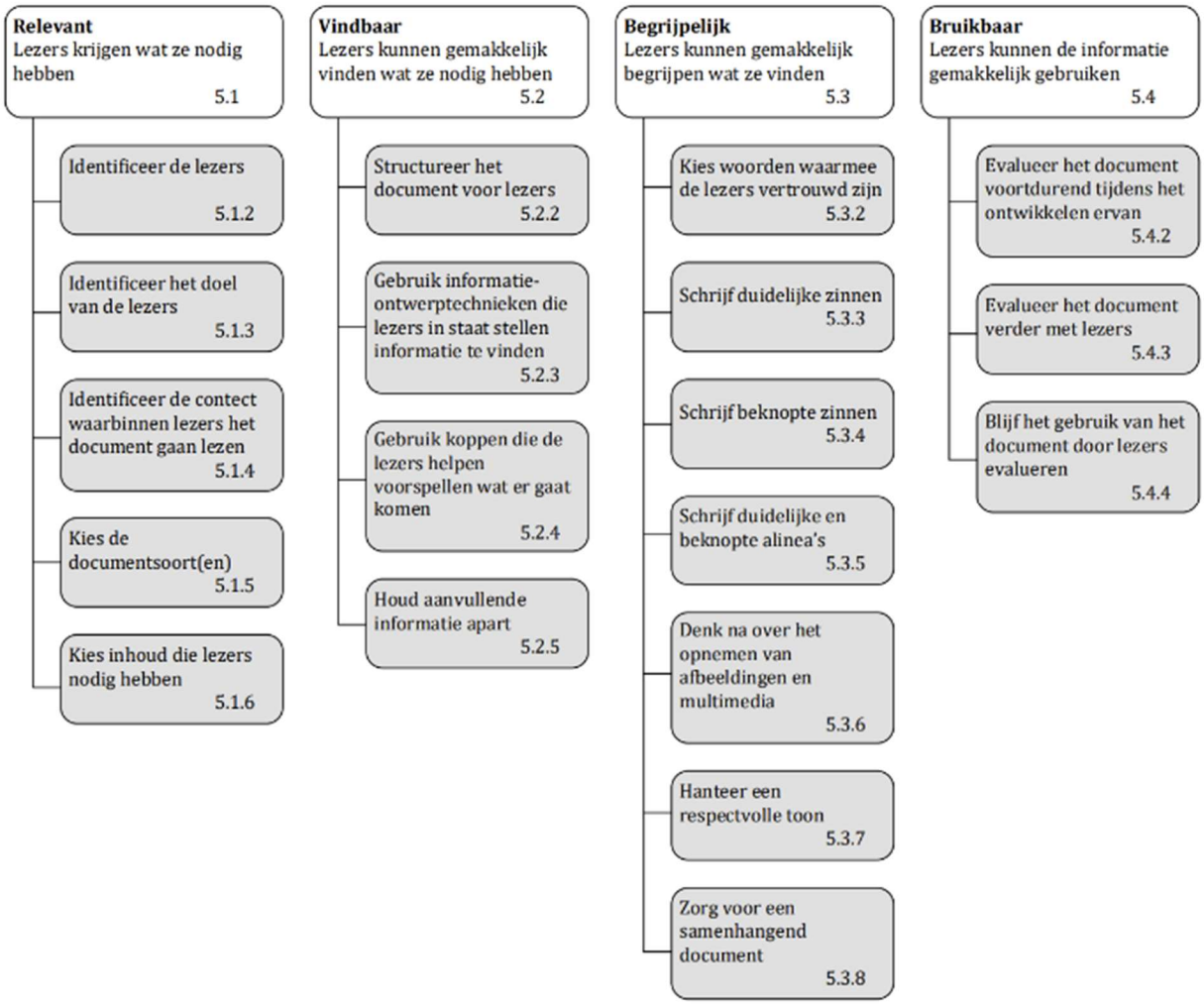
Resultaten van de evaluatie bespreken we in team Interne Communicatie. Ook leggen we ze vast in vernieuwde werkwijzen, het huisstijlhandboek (schrijfwijzer) of in de redactieregels.

11. Hoe we erover communiceren

Duidelijke taal/communicatie geldt ook voor dit project zelf. Het vraagt erom dat we bestuurders, collega's en externe partners informeren, inspireren en meenemen.

- We delen succesverhalen, voorbeelden en tips via narrowcasting, de Binnenpleingroep en ons personeelsmagazine.
- We benutten het vakteamoverleg om duidelijke taal op de agenda te zetten, ervaringen te delen en te kijken welke ondersteuning nodig is.
- We promoten duidelijke taal tijdens de jaarlijkse Ontdekkingsmarkt waarin we ook het gesprek aangaan over het belang ervan.
- In het uitvoeringsprogramma nemen we een communicatiestrategie op waarbij we communiceren volgens een vast ritme (piek, pulse, permanent) en werken hierbij met een contentplanning voor de langere termijn.

Bijlage 1: basisprincipes en richtlijnen NEN-ISO 24495-1



Bijlage 2: Uitvoeringsprogramma

provincie Zuid-Holland

Gewoon Doen.

Een plan van aanpak om duidelijke taal te verankeren binnen de provincie Zuid-Holland

Datum: november 2026

Auteur:

1. Inleiding

In 2020 ondertekenden we als provincie de Direct Duidelijk deal. Hiermee beloofden we werk te maken van duidelijke taal. Dit spraken we af:

1. We maken beleid om direct duidelijk te communiceren.
2. We spreken precies af wat we willen verbeteren.
3. We zorgen ervoor dat onze medewerkers hulp krijgen om direct duidelijk te communiceren.

De eerste jaren is er vooral ingezet op ad hoc acties, een aanloop naar de strategie die er inmiddels ligt. Hierbij gaan we uit van 4 doelstellingen:

1. Duidelijke taal is de nieuwe norm
2. Alle medewerkers staan positief tegenover duidelijke taal
3. Medewerkers hebben de vaardigheden om te communiceren in duidelijke taal
4. Duidelijke taal wordt een vast onderdeel van werkprocessen

In dit plan van aanpak vertalen we de strategie naar uitvoering voor 2027-2028. Waarbij we onze acties richten op bewustwording, ontwikkeling en vastlegging.

Bewustwording	**Ontwikkeling**	**Vastlegging**
Duidelijke taal zichtbaar maken Duidelijke taal laten ervaren	Kennis vergroten Vaardigheden aanleren Tools en trainingen aanbieden	Werkwijzen aanpassen Cultuur veranderen Meten & monitoren

Bewustwording

We gaan aan de slag met het vergroten van het draagvlak voor duidelijke taal, van communicatieadviseur tot aan beleidsmedewerker en van management tot aan bestuurders. Het doel is om aandacht te vragen voor duidelijke taal (zichtbaar maken) en medewerkers en bestuur duidelijk te maken waarom dit belangrijk is. (laten ervaren).

Dit is belangrijk, omdat uit de praktijk en eerder gehouden interviews blijkt dat veel medewerkers twijfelen over het nut van duidelijke taal. Zo denken sommige medewerkers dat je duidelijke taal niet kunt gebruiken in bestuurlijke of juridische teksten. Anderen vinden simpelweg dat duidelijke taal niet nodig is.

Ontwikkeling

Naast draagvlak focussen we ook op de ontwikkeling van vaardigheden. Hiervoor is het allereerst belangrijk dat medewerkers weten wat duidelijke taal is (kennis vergroten). Deze kennis doen medewerkers op tijdens inspiratiesessies, trainingen en webinars. Om deze kennis vervolgens toe te kunnen passen, hebben medewerkers hulpmiddelen nodig (tools aanbieden). Dat blijkt ook uit de interviews. Zo vinden medewerkers het bijvoorbeeld fijn om verschillende voorbeelden te zien. En om een overzicht te hebben met daarop de belangrijkste aandachtspunten van duidelijke taal.

Vastlegging

Ook werken we ernaar toe dat duidelijke taal een vaste plek in de organisatie krijgt. We zorgen er voor dat duidelijke taal een vast onderdeel wordt van werkprocessen (werkwijze aanpassen). Nu hebben medewerkers vaak nog het gevoel dat ambtelijk taalgebruik nu eenmaal hoort in de provincie. Dat vraagt om een denkomslag bij medewerkers (cultuur veranderen). Tot slot houden we de ontwikkeling van duidelijke taal in de gaten (proces monitoren). Zo blijft duidelijk taal onder de aandacht en blijven we ons verbeteren.

2. Actieplan: een overzicht

Duidelijke taal is geen eenmalige activiteit, het is iets wat we echt willen borgen in de organisatie. Het is vrij eenvoudig om een campagne te starten en/of regelmatig een ludieke actie te organiseren, maar dat trekt slechts kort de aandacht (zie ook ‘mogelijke risico's’ in de strategie). Daar waar je juist wilt dat duidelijke taal onderdeel wordt van de dagelijkse praktijk. In dit actieplan blijven we dus bewust weg van campagnes als ‘de week van de Taal’ en sluiten we zoveel mogelijk aan bij de dagelijkse praktijk. We werken wel toe naar een vast ritme in onze communicatie (zie de communicatie-strategie verderop), waarbij duidelijke taal zichtbaar is en blijft en er ook ruimte is voor wat grotere acties.

De impact-effortmatrix uit de strategie is grotendeels de basis voor de te nemen acties, hieronder worden deze acties nader toegelicht en –waar van toepassing- voorzien van een tijdsindicatie. NB: ‘snelle tussendoortjes’ uit de matrix zijn terug te vinden in de content/mijlpalenplanning onder het hoofdstuk Communicatiestrategie.

Bestaande activiteiten, zoals de introductietraining aan trainees, het herschrijven van de bestaande teksten op de website, inzet communicatie bij de P&C cyclus etc. lopen uiteraard ook gewoon door. Ze zijn nu niet onder deze acties of in de communicatie (contentplanning) opgenomen, maar vallen uiteraard ook onder de uitvoering van deze strategie.

Planning 2027-2028

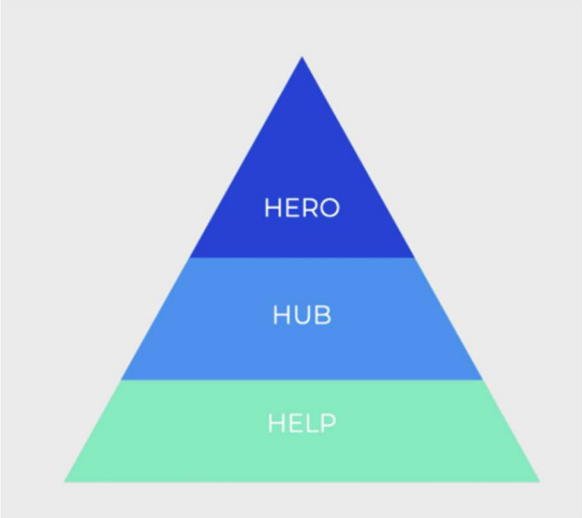
Actie	Planning	Onderdeel
Herontwerpen PZH Schrijfwijzer, aanpassen aan ISO norm	*Q4*	*vastlegging*
Training opnemen in Onboarding programma	Q4	*ontwikkeling*
Herijken bestaande training Helder en begrijpelijk schrijven (aanpassen aan ISO norm)	Q4	*ontwikkeling*
Aanpassen handboek Communicatie	Q4	*vastlegging*
Herinrichten Binnenpleingroep	Q4	*ontwikkeling*
Online bibliotheek inrichten met digitale hulpmiddelen	Q4	*ontwikkeling*
Taaltraining Communicatie/Woordvoering	Q4	*ontwikkeling*
Ontwerp van een standaard infographic als houvast	Q4	*ontwikkeling*
Checklist opstellen en onderzoeken hoe toe te voegen aan Smart documents	Q1 2027	*vastlegging*
Ontwikkelen toolkit Juridische taal	Q1 2027	*ontwikkeling*
Toevoegen QR code op brieven (feedback ontvangen)	Q1 2027	*vastlegging*
Presentatie aan AOG's en p-managers	Q1 2027	*bewustwording*
Woo schrijfkader introduceren en organisatiebreed inzetten	Q1 2027	*ontwikkeling*
Taalnetwerk opzetten	Q1 2027	*ontwikkeling*
Inspiratiesessies met verschillende doelgroepen	Q1 2027	*bewustwording*
Onderzoeken samenwerking met team participatie/benutten van Burgerberaad	Q1 2027	*vastlegging*
M&O collega's geven het onderwerp een plek in de gesprekscyclus	Q2 2027	*vastlegging*
Ontwikkelen van vaste formats als hulpmiddel	Q2 2027	*vastlegging*
Structureel testen van teksten	Q3 2027	*vastlegging*
Coalitieakkoord in duidelijke taal	Q3 / Q4 2027	*bewustwording/ ontwikkeling*
Masterclass Duidelijke taal voor bestuurders	Q4 2007	*bewustwording/ ontwikkeling*
Taalstrijd tussen bestuur, ambtenaren en inwoners	Q2 2028	*bewustwording*
Contact andere overheden en organisaties voor kennisuitwisseling	*doorlopend*	*vastlegging*
Norm vastleggen in formats, processen en kwaliteitscriteria	*doorlopend*	*vastlegging*
Structuur opzetten vwb meten en monitoren (inventariseren klachten en vragen + analyseren webstatistieken en magazines)	*Q2 2027*	*ontwikkeling*

3. Communicatie

Duidelijke taal/communicatie geldt ook voor dit proces zelf. Het vraagt erom dat we bestuurders, collega's en externe partners informeren, inspireren en meenemen. Omdat communicatieadviseurs en woordvoerders belangrijke ambassadeurs zijn, benutten we het gezamenlijke vakteamoverleg om duidelijke taal op de agenda te zetten, ervaringen te delen en te kijken welke ondersteuning nodig is.

Content

De verschillende aandachtsgebieden vragen om verschillende soorten content en een goede balans hierin. We hanteren hierbij het 3H model.



◇ **HERO**

Content waarmee we succesverhalen uitlichten / inspireren

◇ **HUB**

Content waarmee we informatie en achtergrond informatie bieden

◇ **HELP**

Content waarmee we hulp aanbieden

Ritme

We communiceren volgens een vast ritme (piek, pulse, permanent) en werken hierbij met een contentplanning voor de langere termijn.

PIEK > de 'grotere' momenten, zoals een kick off, evenement etc. om duidelijke taal onder de aandacht te brengen

PULSE > een vast ritme in communicatie (denk aan nieuwsberichten, inzet narrowcasting etc.)

PERMANENT> content op een vaste plek waar mensen zelf informatie kunnen opzoeken wanneer ze dat willen of nodig hebben.

4. Contentplanning

De Binnenpleingroep Direct Duidelijk wordt heringericht en krijgt een doorstart onder een nieuwe naam. Dit is de plek voor de ‘permanente content’. Die we uiteraard met regelmaat actualiseren en aanvullen. Ook delen we hier succesverhalen en goede voorbeelden.

Voor de Piek en Pulse momenten hanteren we een contentplanning, hieronder een voorzet voor het eerste half jaar. *NB: dit betreft een concept, omdat de planning in de tijd nog kan schuiven.* De actualiteit, het meten en monitoren en het testen van teksten levert ongetwijfeld ook mooie content en communicatiemomenten op. Zodra hier meer zicht op is, worden deze meegenomen in de contentplanning.

		Piek	**Pulse**
Q4 2026	Oktober	Kick-off ‘aan de slag met duidelijke taal’	Aankondiging via nieuwsbericht (nieuwe schrijfwijzer, ISO norm, verwijzing naar Binnenpleingroep)
	November	Ludieke/informatieve invulling op Ontdekkingsmarkt om het gesprek te faciliteren	Online bibliotheek/toolbox uitlichten via carrousel Taaltraining vakteamoverleg
	December		Narrowcasting inzetten om aandacht te genereren
Q1 2027	Januari		Nieuwsbericht ivm introductie schrijfkader + introduceren infographic
	Februari	Masterclass bestuurders (externe communicatie, icm QR code op brieven)	Presentatie AOG's en p-managers Toolkit juridische taal > presentatie aan collega's Juridisch Loket/Bedrijfsvoering
	Maart	Artikel in V! oa over taalnetwerk/toetsen en testen	Nieuwsbericht stavaza (oa taalnetwerk, vaste formats, testen en toetsen)

Kick off

Hoewel we het traject niet campagnematig willen benaderen, is het wel goed om een duidelijk startsein te geven/momentum te creëren. De organisatie meenemen in het besluit dat de ISO norm de standaard wordt en wat dit voor de organisatie betekent.

Zodra we een basis hebben staan (Binnenpleingroep ingericht, schrijfwijzer aangepast aan ISO norm) sturen we een brief (of mail) uit naar alle medewerkers namens het DT (of het bestuur). Deze brief is op zijn zachtst gezegd ‘moeilijk leesbaar’ en laat de lezer ervaren hoe het voelt als je echt moeite moet doen om een tekst te doorgronden. Erachter komen wat er nu echt staat en van je gevraagd wordt. Als dat al lukt. Een ietwat overdreven voorbeeld van wat ‘we’ in de praktijk wel vaak doen.



Als het om taal gaat, is dit wat we soms nog te vaak doen.

In de voetnoot wordt doorverwezen naar een nieuwsbericht op Binnenplein waarin we meer vertellen over (het belang van) duidelijke taal en de ISO norm die we hier als organisatie voortaan bij hanteren. Waarbij de brief laat zien hoe het dus niet moet.

Bijlage: voorbeeld van een onbegrijpelijke brief

Beste collega's,

Enkele jaren geleden heeft onze organisatie zich, middels ondertekening van de Direct Duidelijk-deal, expliciet gecommitteerd aan de verdere institutionalisering en operationalisering van toegankelijkheidsprincipes binnen het bredere domein van de provinciale communicatie- en informatievoorziening. Hoewel daarmee een belangrijke bestuurlijke en strategische ambitie formeel is bekrachtigd, dient te worden vastgesteld dat de implementatie en borging van deze uitgangspunten binnen de bestaande organisatiecontext op onderdelen achterblijven bij de aanvankelijk geformuleerde beleidsmatige en organisatorische doelstellingen.

Binnen de provincie manifesteert zich een omvangrijke en heterogene doelgroep waarvoor taalvaardigheid niet zonder meer als vanzelfsprekend kan worden verondersteld. Tegelijkertijd wijzen zowel empirische signalen als praktijkervaringen erop dat ook inwoners met een bovengemiddeld functionerend taalbegripsniveau met enige regelmaat worden geconfronteerd met interpretatieve belemmeringen bij de ontsluiting en duiding van informatie die via onze correspondentiekanalen, beleidsdocumentatie en digitale informatie-infrastructuur beschikbaar wordt gesteld. Deze constatering onderstreept dat de ervaren toegankelijkheid van communicatie niet uitsluitend afhankelijk is van de individuele taalvaardigheid van de ontvanger, maar evenzeer van de wijze waarop informatie wordt geconceptualiseerd, gestructureerd en gepresenteerd.

In het kader van de doorontwikkeling en modernisering van de digitale dienstverlening is reeds een omvangrijk transitieprogramma geïnitieerd dat voorziet in de migratie van de provinciale website naar een communicatiestandaard die in overwegende mate aansluit bij het B1-referentiekader. Niettemin zou het een ontoelaatbare simplificatie vormen om toegankelijkheidsvraagstukken uitsluitend te benaderen vanuit het perspectief van taalniveau. De complexiteit van de opgave vereist een multidimensionale en integraal georiënteerde benadering, waarin tevens expliciet aandacht wordt besteed aan gebruikersgericht ontwerp, contextuele betekenisgeving, informatiearchitectuur, cognitieve belasting, kanaalafstemming, inclusieve toegankelijkheid en het ontvangerperspectief gedurende de volledige communicatieve keten.

Vanuit die optiek wordt ingezet op een duurzame institutionele verankering van toegankelijk taalgebruik binnen de reguliere werkprocessen, besluitvormingsstructuren en organisatorische routines. Deze transitie beperkt zich nadrukkelijk niet tot het implementeren van instrumentele of procedurele aanpassingen, maar impliceert tevens een fundamentele cultuurverandering waarin bewustwording, professioneel eigenaarschap, lerend vermogen en duurzame gedragsverandering als randvoorwaardelijke succesfactoren fungeren. Effectieve communicatie is immers in belangrijke mate afhankelijk van de mate waarin zender en ontvanger beschikken over een congruent referentiekader en een gedeeld interpretatief begrippenapparaat. Juist het zorgvuldig operationaliseren en semantisch vertalen van complexe beleidsinhoud naar voor uiteenlopende doelgroepen betekenisvolle communicatie vormt daarbij een opgave waarvan de bestuurlijke, maatschappelijke en uitvoeringskundige complexiteit niet mag worden onderschat.

Ten behoeve van de realisatie van deze strategische ambitie doen wij nadrukkelijk een beroep op ieders intrinsieke betrokkenheid, professionele verantwoordelijkheid en actieve bijdrage aan het verder versterken van de communicatieve kwaliteit van onze organisatie. Ter facilitering van dit organisatiebrede verandertraject zal een samenhangend pakket aan ondersteunende voorzieningen beschikbaar worden gesteld, bestaande uit onder meer opleidingsprogramma's, kennis- en intervisiesessies, methodische hulpmiddelen, handelingsgerichte interventies en overige faciliterende instrumentaria die bijdragen aan de verdere professionalisering van onze communicatieve praktijk.

Wij spreken het vertrouwen uit dat wij, door middel van een gezamenlijke en consistente inspanning, in staat zullen zijn een substantiële en duurzame kwaliteitsimpuls te realiseren ten aanzien van de toegankelijkheid, effectiviteit en maatschappelijke legitimiteit van zowel onze interne als externe communicatie-uitingen, waarmee tevens een betekenisvolle bijdrage wordt geleverd aan de verdere versterking van de publieke dienstverlening en de bestuurlijke transparantie van onze organisatie.

Met vriendelijke groet,

[Naam]
[Functie]

Bijlage 3: Smoesjeslijst (auteur)

Waarom duidelijke taal gewoon moet

Duidelijke taal, ook wel toegankelijke taal genoemd, heeft een grote groep fans. Maar helaas zijn er ook veel mensen sceptisch of zelfs tegen. Een aantal argumenten komen dan vaak voorbij. In dit document kun je lezen hoe het echt zit.

Smoes #1: Ik krijg nooit klachten

Als een lezer je tekst niet snapt, kan hij of zij op verschillende manieren reageren.

- Afwachten (‘ik moet iets doen, maar geen idee wat. Dus ik kijk wel wat er gebeurt’)
- Onverschillig (‘als ze niet de taal gebruiken die ik snap, dan ga ik me er niet in verdiepen’)
- Boos (‘wat is dit voor tekst?! Welke gek heeft dit geschreven?’)

Hoe iemand ook reageert, vaak gaat iemand niet direct bij de schrijver of de organisatie klagen. Eerder tegen mensen om hem of haar heen, of bijvoorbeeld via sociale media. Zeker als we niet aanmoedigen om onduidelijke teksten bij ons te melden, door bijvoorbeeld te mailen of bellen of een brief retour afzender te sturen.

Smoes #2: Duidelijke taal is voor kleuters, mijn lezers zijn volwassenen

Duidelijke taal is niet hetzelfde als de taal die je vindt in boeken voor kleine kinderen die net begonnen zijn met lezen. De zinnen en de woorden zijn kort, in de stijl van het leesplankje of ‘de vis in de kom’. Dat is taalniveau A1, en als kinderen meer woorden leren en meer lezen, wordt het A2.

Duidelijke taal is zo veel mogelijk op B1-niveau. Dus dat is niet voor kleuters. Taal kan toegankelijk én professioneel tegelijk zijn. Uit onderzoek blijkt ook dat mensen toegankelijke taal vriendelijker vinden, en zich niet beledigd voelen. Het positieve gevoel is bij hogeropgeleiden sterker dan bij lageropgeleiden.

Smoes #3a: Mijn lezers weten echt wel wat er staat

Dit wordt vaak gezegd over specialistische teksten. Een tekst over woningbehoefteverkenning of habitatrichtlijnsoorten is voor mensen die alles weten over wonen of dieren gesneden koek. Toch zijn er 2 redenen om ook deze teksten zo toegankelijk mogelijk te maken:

Je vergroot je doelgroep: Het is natuurlijk fijn als je teksten begrijpelijk zijn voor specialisten, maar zeker op onze internetsite moeten teksten voor zo veel mogelijk mensen te lezen zijn. Door veel jargon en lange zinnen te gebruiken sluit je mensen buiten die geen expert zijn, maar wel interesse hebben. Bijvoorbeeld je buurman die wil weten wat de provincie doet om zijn volwassen zoon aan een huis te helpen, of je tante die benieuwd is wat zij kan doen om een bepaalde vogelsoort de ruimte te geven op haar boerenerf.

Je wordt intelligenter ingeschat: Een quote die vaak wordt toegeschreven aan Albert Einstein – toch niet de minste – is
'If you can't explain it simply, you don't understand it well enough'. Verder is uit onderzoek van onder andere Oppenheimer – niet die van de atoombom – gebleken dat mensen die duidelijke taal gebruiken als intelligenter worden ingeschat. Doe er je voordeel mee.

Smoes #3b: Iedereen die onze site bezoekt spreekt Nederlands

Dit is voor een deel waar. Tuurlijk, onze site is er alleen in het Nederlands, dus je hebt wel kennis van onze taal nodig om het te kunnen lezen. Maar dat zegt niks over hoe goed de lezer is in Nederlands.

Om terug te komen op dat taalniveau B1. Misschien denk je dat dat alleen nodig is voor een relatief kleine groep mensen, zoals mensen die Nederlands als tweede taal spreken en mensen met een taal- of ontwikkelstoornis. Maar dan heb je het mis: wat de precieze cijfers zijn, is per bron verschillend. Maar tussen de 40 en 60% van de Nederlanders zit op taalniveau B1. Dus als je lastigere teksten schrijft, kun je zomaar de helft van de inwoners buitensluiten.

Smoes #4b: Mijn lezers zijn slim genoeg, want ze hebben hbo of universiteit afgerond

De schatting van het aantal mensen op taalniveau B1 is veelzeggend. De grote groep bestaat niet alleen uit mensen met een taal- of ontwikkelstoornis en mensen die Nederlands als tweede taal spreken. Ook een deel van de mensen die een hbo- of WO-diploma hebben zitten niet hoger dan B1.

Smoes #5: Het kost te veel tijd en/of geld

Als je teksten niet toegankelijk schrijft, moet je veel tijd en geld steken in het uitleggen van die teksten. Mensen gaan namelijk vragen aan ons stellen of zullen tegen ons of op sociale media hun frustratie uiten.

Als je tijd en geld steekt in het toegankelijk schrijven, scheelt dat niet alleen gedoe met alle vragen en klachten. Maar het zorgt er ook voor dat inwoners positiever over ons zijn. Toch fijn, aangezien we niet zonder elkaar kunnen.

Smoes #6a: De nuance gaat verloren

Geen zorgen, duidelijke taal zorgt er niet voor dat de nuance verloren gaat. Sterker nog, teksten die niet toegankelijk geschreven zijn, zijn vaak onnodig wollig en lang. Dus een tekst wordt korter, bondiger en concreter. En nuance is altijd nog mogelijk op B1-niveau.

Smoes #6b: Er is geen (geschikt) alternatief voor bepaalde woorden

Dit klopt, je hoeft ook geen makkelijker woord te bedenken. Maar leg in dat geval uit wat dat woord betekent.

Smoes #7: Mensen moeten maar gewoon beter in lezen worden

Via een ingezonden brief in de krant zei iemand dat ‘we’ (de NOS?) gewoon maar een woordenboek moesten sturen naar die 2,5 miljoen mensen die moeite hebben met lezen en schrijven. Waarop iemand anders een brief stuurde met de opmerking dat een woordenboek lezen lastig gaat als je moeite hebt met lezen en schrijven…

Smoes #8: De tekst wordt te lang / de boodschap gaat verloren

Als je alles moet uitleggen of in andere woorden moet omschrijven, wordt de tekst te lang, vrezen sommigen. Maar een langere, duidelijke tekst komt altijd beter over dan een korte, lastigere tekst. En in de praktijk blijkt dat veel teksten juist lang zijn, omdat ze onnodig wollig zijn geschreven. Dus 9 van de 10 keer kan je dat tegen elkaar wegstrepen.