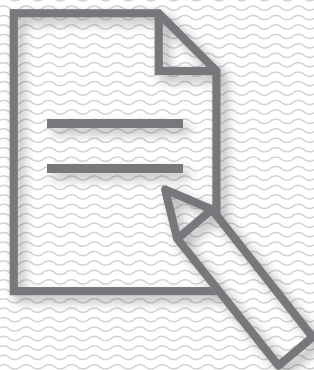




Vlaanderen
verbeelding werkt



BASISTIPS VOOR HEERLIJK HELDERE COMMUNICATIE



INHOUD

INLEIDING.....	3
VOORBEREIDING.....	4
Leer je doelgroep kennen.....	4
Bepaal je tekstdoel.....	4
Ga na waarom de lezers de informatie nodig hebben.....	5
Bepaal de tekstsoort.....	5
Bepaal welke informatie je lezers nodig hebben.....	6
FORMULERING.....	7
Gebruik gewonemensentaal.....	7
Gebruik vaktermen alleen als die echt nodig zijn.....	9
Gebruik leenwoorden alleen als die echt nodig zijn.....	9
Gebruik afkortingen alleen als die echt nodig zijn.....	10
Gebruik consequent hetzelfde woord voor hetzelfde begrip.....	11
Formuleer zo concreet mogelijk.....	11
Maak zinnen zo kort en duidelijk mogelijk.....	12
Formuleer positief als dat mogelijk is.....	12
Spreek je lezer aan waar dat kan.....	12
Gebruik een gepaste en respectvolle toon.....	13
Gebruik inclusieve taal.....	14
Gebruik correcte taal.....	14
STRUCTUUR EN VORMGEVING.....	15
Geef de tekst een duidelijke structuur.....	15
Gebruik duidelijke tussentitels.....	15
Gebruik duidelijke alinea's.....	16
Gebruik een duidelijke typografie.....	16
Maak opsommingen visueel zichtbaar.....	17
Accentueer belangrijke woorden met vet.....	17
Gebruik afbeeldingen om de boodschap te verduidelijken.....	18
EVALUATIE.....	19
Evalueer je teksten grondig voor je ze publiceert.....	19
Leg belangrijke teksten voor aan de doelgroep.....	19
Evalueer gepubliceerde teksten op regelmatige basis.....	20
CHECKLIST VOOR TEKSTEN.....	21
BRONNEN.....	23

INLEIDING

De Vlaamse overheid voert al enkele jaren actie om het gebruik van klare taal te promoten. Ze doet dat onder de vlag 'Heerlijk Helder', naar de gelijknamige campagne van het Radio 1-programma Hautekiet in 2015. Het basisidee van de campagne is dat elke burger, elke medewerker en elke organisatie van de Vlaamse overheid beter wordt van heerlijk heldere communicatie.

We beschouwen communicatie als heerlijk helder als ze voldoet aan vier kenmerken:

1. relevantie: lezers krijgen de informatie die ze nodig hebben
2. vindbaarheid: lezers kunnen de informatie die ze nodig hebben, gemakkelijk vinden
3. begrijpelijkheid: lezers kunnen de informatie die ze vinden, gemakkelijk begrijpen
4. bruikbaarheid: lezers kunnen de informatie gemakkelijk gebruiken of toepassen.

Deze definitie is gebaseerd op de definitie van de [ISO Plain Language Standard](#). Dat is een internationale standaard voor duidelijke taal, die in 2023 is gepubliceerd.

In deze vernieuwde brochure vind je tips voor de voorbereiding, formulering, structuur en vormgeving, en evaluatie van je teksten. De tips helpen je om de vier principes van heerlijk heldere communicatie in de praktijk te brengen. Je kunt de tips altijd en overal toepassen, in alle teksten die je schrijft. Met de checklist achteraan deze brochure kun je inschatten in welke mate een tekst heerlijk helder is.



VOORBEREIDING

Voor je begint te schrijven, is het belangrijk om goed na te denken voor wie en waarom je schrijft. Op basis daarvan kun je bepalen welke tekstsoort het meest geschikt is, en welke informatie in je tekst moet staan.

Leer je doelgroep kennen

Als je heerlijk helder wilt communiceren, is het essentieel om zo veel mogelijk rekening te houden met je doelgroep. Hoe beter je je in je doelgroep inleeft, hoe beter je je boodschap erop kunt afstemmen. Daarom is het goed om er zo veel mogelijk over te weten te komen. Relevante kenmerken zijn bijvoorbeeld:

- lees-, schrijf- en taalvaardigheid
- culturele achtergrond
- leeftijd
- voorkennis
- opleidingsniveau
- digitale vaardigheden
- gender.

Om de kenmerken van je lezers te bepalen, kun je als volgt te werk gaan:

- Baseer je op eerdere communicatie met de doelgroep.
- Organiseer een vooronderzoek waarin je de leden van de doelgroep interviewt of een schriftelijke enquête afneemt.
- Bekijk bestaand onderzoek en relevante literatuur over de doelgroep.

Bepaal je tekstdoel

Als je communiceert, heb je een bepaald doel: je wilt iets bereiken bij de lezers. Het is belangrijk om dat doel goed voor jezelf te omschrijven. Je kunt dan gemakkelijker het geschikte medium kiezen, de relevante informatie selecteren en je boodschap op de juiste manier opbouwen.

De effecten die je met je tekst wilt bereiken, kunnen betrekking hebben op de kennis, de vaardigheden, de houding en de gedragsintenties van de doelgroep.

Er zijn vier soorten tekstdoelen:

- informeren: je wilt kennis overdragen aan de lezers
- instructie geven: je wilt lezers ondersteunen bij de uitvoering van een taak
- overtuigen: je wilt de opvattingen of de houding van lezers beïnvloeden
- motiveren: je wilt ervoor zorgen dat de lezers bereid zijn iets te doen of te laten.

Voorbeelden

Doel	Voorbeeld
informer	Je maakt een nieuwsbericht waarin je uitlegt wat het voorzitterschap van de Europese Unie precies inhoudt.
instructie geven	Je schrijft een webpagina waarin je uitlegt welke stappen mensen moeten volgen om een studietoelage aan te vragen.
overtuigen	Je schrijft een beleidsnota om lezers ervan te overtuigen dat een bepaald beleid moet worden gevoerd.
motiveren	Je schrijft een folder waarin je mensen motiveert om zich te laten vaccineren tegen griep.

In de praktijk hebben teksten meestal verschillende doelen. Meestal is er één hoofddoel en dienen de andere doelen om het hoofddoel te ondersteunen.

Voorbeeld

In een folder over griepvaccinatie geef je niet alleen argumenten waarmee je de lezers probeert te overtuigen om zich te laten vaccineren (= hoofddoel), maar geef je ook informatie over waar ze terecht kunnen voor een griepvaccinatie (= ondergeschikt doel).

Ga na waarom de lezers de informatie nodig hebben

Ook de lezers hebben een bepaald doel als ze een tekst lezen: ze hebben de informatie nodig om iets te bereiken. Door vooraf goed na te denken over de doelen van je lezers, kun je je tekst beter afstemmen op wat je lezers nodig hebben.

Er zijn vier soorten lezersdoelen:

- kennis verwerven
- vaardigheden verwerven
- standpunten bepalen
- beslissingen nemen.

Voorbeelden

Doel	Voorbeeld
kennis verwerven	Je leest een nieuwsbericht om te begrijpen wat het Europese voorzitterschap precies inhoudt.
vaardigheden verwerven	Je leest een webpagina omdat je een studietoelage wilt aanvragen.
standpunten bepalen	Je leest een beleidsnota omdat je je standpunt over een bepaald onderwerp wilt bepalen.
beslissingen nemen	Je leest een folder over griepvaccinatie om te beslissen of je je al dan niet laat vaccineren tegen griep.

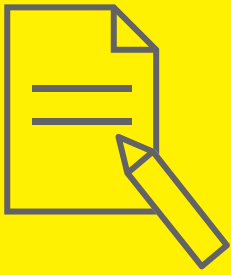
Bepaal de tekstsoort

De tekstsoort moet passen bij de kenmerken van de doelgroep, bij het tekstdoel en bij het doel van de lezers. Mogelijke tekstsoorten zijn een webpagina, een folder, een brochure, een handleiding, een stappenplan, een brief, een mail enzovoort. Vaak is het nuttig om verschillende tekstsoorten te combineren, bijvoorbeeld een korte uitleg in een mail met doorverwijzing naar gedetailleerde informatie op een website.

Bepaal welke informatie je lezers nodig hebben

Als je de inhoud van de tekst bepaalt, moet je je in de eerste plaats afvragen welke informatie de lezers nodig hebben, en niet wat je zelf graag wilt vertellen.

- Stel alle vragen die mensen uit de doelgroep ook kunnen stellen: wie, wat, waarom, waarvoor, hoe, wanneer?
- Maak eventueel gebruik van AI-tools als Copilot en ChatGPT om te brainstormen over de inhoud van je tekst.



Formulering

Hieronder vind je tips voor een correct, duidelijk en aantrekkelijk taalgebruik. Een correcte en duidelijke taal helpt je lezers om je boodschap snel te begrijpen. Maar ook de toon van je tekst is belangrijk. Door de juiste toon te kiezen, vergroot je de kans dat je boodschap effect heeft.

Gebruik gewonemensentaal

Gebruik zo veel mogelijk de taal die je ook in alledaagse spreeksituaties gebruikt. Mijd formele en zwaarwichtige woorden.

Voorbeelden

Hieronder staat een alfabetische lijst van woorden met een formeel karakter. Niet alle woorden in de lijst zijn even formeel. Sommige hebben een heel formeel karakter en zijn zonder meer af te raden, bijvoorbeeld *alsmede*, *doch*, *mededelen*, *een schrijven*. Andere woorden zijn minder uitgesproken formeel, bijvoorbeeld *echter*, *immers*, *wensen*. Zulke minder formele woorden zijn vooral in een geschreven context bruikbaar, maar als je veel van die woorden in een tekst opneemt, leiden ze ook tot een stroeve stijl.

liever niet	maar wel
aangezien	omdat, doordat
aanvankelijk	eerst
alhoewel	hoewel, (ook) al
alsmede, alsook	en, en ook, samen met
bekomen	krijgen, verkrijgen, ontvangen
beschikken over	hebben
betreffende	over
bij dezen	hierbij
dewelke	die, welke, waar...
dienen te	moeten, verplicht zijn
doch	maar
echter	maar, toch <i>Je kunt het formele woord echter vaak ook gewoon weglaten.</i>
echtgenoot echtgenote	man, vrouw, partner
eenmaal	als, zodra
eenzelfde	één, dezelfde, hetzelfde
enkel	alleen
eveneens	ook
evenwel	maar, toch <i>Je kunt het formele woord evenwel vaak ook gewoon weglaten.</i>
gelieve	wilt u, kunt u, of een bevelende vorm
gelijken	lijken
geraken	raken

hetgeen	dat wat, wat
hetzij	of, ofwel
huwen	trouwen
immers	want, namelijk <i>Je kunt het formele woord immers vaak ook gewoon weglaten.</i>
indien	als
ingeval	als
inzake	over
maal	keer
mededelen	mededelen
mits	als
omtrent	over
pogen	proberen
reeds	al
schrijven (een)	brief
slechts	alleen maar, maar
steeds	altijd <i>Steeds heeft geen formeel karakter bij vergrotende trappen en andere versterkende formuleringen (steeds meer, steeds weer).</i>
te	in
te allen tijde	altijd, op elk moment, op elk ogenblik
te gepasten tijde	op tijd, op het juiste moment
teneinde	om
ter zake	daarover
te uwer beschikking	ter beschikking, tot uw beschikking, voor u klaar
tevens	ook, bovendien
thans	nu, op dit moment
tijdig	op tijd
trachten	proberen
vermits	omdat, want
verzoeken	vragen
voorafgaandelijk	vooraf, van tevoren
vooraleer	voor, voordat
vooreerst	eerst, in de eerste plaats
wanneer	als
wensen	willen
werkzaam (zijn)	werken
wiens, wier	van wie
woonachtig (zijn)	wonen
zijde	kant

Gebruik vaktermen alleen als die echt nodig zijn

Vaktermen worden door niet-ingewijden vaak niet begrepen. Als een vakterm niet echt noodzakelijk is in een tekst, kun je hem beter vervangen door een meer ingeburgerd synoniem of door een omschrijving.

Voorbeelden

liever niet	maar wel
<i>Influenza</i> is bij gezonde personen over het algemeen een onschuldige aandoening.	<i>Griep</i> is bij gezonde personen over het algemeen een onschuldige aandoening.
In het eerste semester van 2019 werden 22.905 nieuwe <i>PV-installaties</i> in gebruik genomen in Vlaanderen.	In het eerste semester van 2019 werden 22.905 nieuwe <i>installaties voor zonnepanelen</i> in gebruik genomen in Vlaanderen.
Het fietspad en het wegdek worden van elkaar gescheiden met <i>new jerseys</i> .	Het fietspad en het wegdek worden van elkaar gescheiden met <i>betonnen vangrails</i> .

In sommige gevallen kan het toch nodig zijn om een vakterm te gebruiken, bijvoorbeeld omwille van de rechtsgeldigheid of omdat je met de vakterm iets op een kernachtige manier kunt uitdrukken. Licht de term dan toe. Dat kan bijvoorbeeld door de term te definiëren in de tekst of door voorbeelden te geven die de term illustreren. Je kunt veelgebruikte vaktermen ook verklaren in een woordenlijst in de tekst zelf of op een website.

Voorbeelden

- Zoals vorig jaar dienen we het tetravalente griepvaccin toe. Dat vaccin is uit vier verschillende griepstammen opgebouwd. Het biedt bescherming tegen vier verschillende types van griep.
- Elke gemeente en provincie bepaalt zelf hoeveel opcentiemen ze heft. Bijvoorbeeld: een heffing van 290 opcentiemen wil zeggen dat u per euro basisheffing nog eens 2,9 euro aan opcentiemen betaalt. Als de basisheffing bijvoorbeeld 100 euro is, komt er nog 290 euro aan opcentiemen bij.

Gebruik leenwoorden alleen als die echt nodig zijn

Het Nederlands heeft talloze woorden overgenomen uit andere talen zoals het Latijn, het Frans en het Engels. Leenwoorden kunnen handig zijn, bijvoorbeeld om extra nuances uit te drukken. Maar er is een nadeel: leenwoorden kunnen bij de doelgroep minder bekend zijn dan de woorden die we in onze eigen taal hebben. Ze kunnen daardoor leiden tot onduidelijke communicatie. Veel mensen ervaren een veelvuldig gebruik van leenwoorden ook als een uiting van slordigheid, luiheid of gewichtigdoenerij.

Wees daarom zuinig met leenwoorden waarvoor een algemeen ingeburgerd Nederlands woord met dezelfde betekenis en gevoelswaarde bestaat.

Voorbeelden

liever niet	maar wel
vigeren	gelden
desiderata	wensen, behoeften
skills	vaardigheden
meeting	vergadering
stakeholder	belanghebbende, betrokkene

In sommige gevallen zijn leenwoorden wel bruikbaar.

- **Er bestaat geen goed Nederlands alternatief.** Woorden als *timing of privacy* bijvoorbeeld zijn heel moeilijk te vertalen.
- **Er is een verschil in betekenis, gebruik of gevoelswaarde** tussen het leenwoord en het Nederlandse woord. Het Engelse woord *tool* is bijvoorbeeld gebruikelijk als het gaat om technologie, terwijl de Nederlandse woorden *werktuig* en *gereedschap* gebruikelijk zijn als het gaat om bijvoorbeeld landbouw of automechanica. In sommige contexten kun je ook *instrument* gebruiken.
- **Je communiceert met anderstaligen.** Leenwoorden die in veel vreemde talen voorkomen, zijn voor anderstaligen vaak duidelijker dan het Nederlandse woord. Kies bijvoorbeeld voor *infectie* in plaats van *besmetting*, *informatie* in plaats van *inlichtingen* of *telefoneren* in plaats van *bellen*.
- **Je communiceert met vakgenoten.** Leenwoorden die algemeen gebruikelijk zijn binnen je vakgebied zijn dan heel handig, omdat iedereen meteen weet waarover het gaat. ICTers kunnen het onderling bijvoorbeeld zonder problemen hebben over *een bug*, *een scrum* en *de backend*.

Gebruik afkortingen alleen als die echt nodig zijn

Afkortingen zijn handig omdat ze minder plaats innemen dan volledige woorden en uitdrukkingen. Maar ze kunnen ook gemakkelijk de communicatie verstoren omdat ze niet begrepen worden of dubbelzinnig zijn. Pas daarom de volgende tips toe:

- Gebruik zo weinig mogelijk redactionele afkortingen zoals *d.w.z.*, *t.g.v.* en *o.a.* Dat soort afkortingen geeft je tekst snel een overhaaste en technische indruk.
- Introduceer afkortingen samen met de benaming voluit, tenzij het om algemeen bekende afkortingen gaat, bijvoorbeeld *VDAB* of *OCMW*.

Twijfel je over de schrijfwijze van een afkorting? Raadpleeg dan de [afkortingenlijst van de Vlaamse overheid](#). Je vindt in die lijst ook alle benamingen voluit voor die afkortingen.

Het is aan te bevelen om niet te pas en te onpas nieuwe afkortingen te lanceren. Als een nieuwe benaming of afkorting toch wenselijk is, kun je die het best zorgvuldig kiezen. [Lees meer over hoe je nieuwe benamingen en nieuwe afkortingen samenstelt en invoert.](#)

Voorbeelden

liever niet	maar wel
Het gemeentebestuur beslist o.b.v. het advies van de jeugdraad.	Het gemeentebestuur beslist op basis van het advies van de jeugdraad.
De Coördinatiecommissie Integraal Waterbeleid organiseert het overleg over het integraal waterbeleid. De CIW is samengesteld uit vertegenwoordigers van de beleidsdomeinen van de Vlaamse overheid die bij het waterbeleid betrokken zijn.	De Coördinatiecommissie Integraal Waterbeleid (CIW) organiseert het overleg over het integraal waterbeleid. De CIW is samengesteld uit vertegenwoordigers van de beleidsdomeinen van de Vlaamse overheid die bij het waterbeleid betrokken zijn.

Gebruik consequent hetzelfde woord voor hetzelfde begrip

Als je in een zakelijke tekst verschillende woorden gebruikt om naar hetzelfde begrip te verwijzen, kan dat verwarrend zijn voor lezers. Ze kunnen dan denken dat je telkens iets anders bedoelt.

Voorbeeld

liever niet	maar wel
In geval van <i>loonsverhoging</i> moet u ook uw <i>jaarsalaris</i> van het voorgaande jaar vermelden. We hebben uw <i>bezoldigingsgegevens</i> nodig om uw dossier verder af te handelen.	In geval van <i>loonsverhoging</i> moet u ook uw <i>jaarloon</i> van het voorgaande jaar vermelden. We hebben uw <i>loongegevens</i> nodig om uw dossier verder af te handelen.

Formuleer zo concreet mogelijk

Schrijvers gebruiken soms vage formuleringen om zich in te dekken tegen kritiek of om negatieve zaken minder negatief voor te stellen. Het nadeel van zulke formuleringen is dat ze gemakkelijk vragen oproepen of verkeerde verwachtingen scheppen bij je doelgroep. Dat kun je voorkomen door de volgende tips toe te passen:

- Vermijd vage woorden (bijvoorbeeld *binnenkort*, *vaak*, *men*) en vage formuleringen. Voeg eventueel een voorbeeld toe om formuleringen concreter te maken.
- Maak duidelijk welke personen en instanties belangrijk zijn in je boodschap en wat ze precies doen. Een actieve formulering (bijvoorbeeld *u moet dit formulieren bezorgen aan de personeelsdienst*) is meestal te verkiezen boven een passieve formulering (bijvoorbeeld *dit formulier moet bezorgd worden aan de personeelsdienst*).
- Vermijd formuleringen die een negatieve boodschap verbloemen.

Veelgebruikte vage woorden

- binnenkort, later, zo snel mogelijk
- dikwijls, soms, vaak
- enkele, sommige, de meeste
- eventueel, misschien, mogelijk, waarschijnlijk, wellicht
- men
- nogal, enigszins, vrij
- veel, weinig

Voorbeelden

liever niet	maar wel
U krijgt daarover binnenkort een brief van uw ziekenfonds.	U krijgt daarover begin november een brief van uw ziekenfonds.
We werken nauw samen met de lokale besturen en onze maatschappelijke en economische belanghebbenden.	We werken nauw samen met de lokale besturen en onze maatschappelijke en economische belanghebbenden, zoals de vakbonden en werkgeversorganisaties.
Er wordt gewerkt aan een nieuwe regeling voor de subsidie van dakisolatie.	De minister van Energie werkt aan nieuwe regels voor de subsidie van dakisolatie. Die worden begin 2025 van kracht.
De personeelsbezetting wordt verder gerationaliseerd.	We moeten dit jaar nog tien personeelsleden laten afvloeien.

Maak zinnen zo kort en duidelijk mogelijk

Als je te veel informatie in één zin wilt stoppen, wordt een zin al vlug te lang en te ingewikkeld. Lezers moeten dan veel meer moeite doen om hem te begrijpen. Je kunt zulke zinnen duidelijker maken door de volgende tips toe te passen:

- Schrap overbodige woorden.
- Splits lange zinnen op. Formuleer één gedachte per zin.
- Breng woorden die bijeen horen, zo dicht mogelijk bij elkaar.

Voorbeelden

liever niet	maar wel
Mogen we u eraan herinneren dat het erg belangrijk is dat u dit aanvraagformulier binnen een periode van een maand na ontvangst ervan volledig ingevuld terugstuurt.	Stuur deze aanvraag uiterlijk een maand na ontvangst terug.
Organisaties die conform de voorwaarden in aanmerking komen voor financiële ondersteuning, kunnen de subsidies online aanvragen tot eind dit jaar.	Voldoet uw organisatie aan de subsidievoorwaarden? Dan kunt u de subsidie nog tot eind 2024 online aanvragen.
Stuur ons het in januari door uw verzekeringsagent ingevulde en ondertekende formulier.	Stuur ons het formulier dat uw verzekeringsagent in januari heeft ingevuld en ondertekend.

Formuleer positief als dat mogelijk is

Positief geformuleerde zinnen klinken vriendelijker dan zinnen met veel negaties, en ze zijn gemakkelijker te begrijpen.

Voorbeelden

liever niet	maar wel
De aanvragen ingediend na het einde van het jaar zullen pas na 21 maart behandeld worden.	Als u uw aanvraag uiterlijk op 31 december indient, zullen we die vóór 21 maart behandelen.
Ondanks eerdere toezeggingen is nog steeds geen begin gemaakt met het wegwerken van de gebreken in de interne controle.	Kunt u, zoals eerder afgesproken, de interne controle zo snel mogelijk verbeteren?

Spreek je lezer aan waar dat kan

Lezers voelen zich meer bij een boodschap betrokken als ze zich erin kunnen herkennen. Geef hen daarom een zichtbare plaats in je tekst.

- Spreek de lezer rechtstreeks aan met u of je waar dat mogelijk is, bijvoorbeeld in brieven, e-mails, folders, brochures en op webpagina's.
- Geef geen algemene informatie, maar vertaal de informatie zo veel mogelijk naar de concrete situatie van de lezer.
- Gebruik bij instructies zo veel mogelijk de bevelende vorm. Dat is de meest directe manier om duidelijk te maken wat je van je doelgroep verwacht. De bevelende vorm kan in bepaalde gevallen onbeleefd overkomen, bijvoorbeeld als je iets vraagt dat niet vanzelfsprekend is. Je kunt dan een meer indirecte formulering gebruiken, bijvoorbeeld *Kunt u me voor eind volgende week de eindversie van uw artikel bezorgen?*

Voorbeelden

liever niet	maar wel
Te laat ingediende aanvragen worden niet meer behandeld.	Als u uw aanvraag te laat hebt ingediend, kunnen we die niet meer behandelen.
De premies voor elektrische auto's kunnen vanaf heden aangevraagd worden via de loketten van de buitendiensten.	U kunt de premie voor een elektrische auto aanvragen aan het loket in uw provincie. De contactgegevens staan hieronder.
Dit formulier moet door de invuller ervan voor 1 februari worden teruggestuurd naar de personeelsdienst.	Stuur dit formulier voor 1 februari naar de personeelsdienst terug.

Gebruik een gepaste en respectvolle toon

Door de juiste toon te kiezen voor je tekst, vergroot je de kans dat je boodschap effect heeft. Lezers zullen meer geneigd zijn om je tekst te lezen en om te doen wat je van hen vraagt.

- Kies een toon die past bij de doelgroep en het tekstdoel. Wees consequent in je keuzes zodat de hele boodschap dezelfde toon heeft. Vermijd bijvoorbeeld een mix van *u*- en *je*-vormen.
- Plaats je niet boven je doelgroep door een gewichtige of bedreigende toon, bijvoorbeeld door ambtelijke, juridische of technische vaktaal of door citaten uit de regelgeving.
- Vermijd ook een te familiale toon, bijvoorbeeld door een aanspreking met de voornaam of door de *je*-vorm in een situatie waarin de mensen uit de doelgroep een zekere afstand verwachten.

Voorbeelden

liever niet	maar wel
Kun je tegen 15 december uw aanwezigheid bevestigen?	Kunt u tegen 15 december uw aanwezigheid bevestigen? <i>of</i> Kun je tegen 15 december je aanwezigheid bevestigen?
De incidentiecijfers voor influenza fluctueren sterk op jaarbasis.	Het aantal mensen dat griep krijgt, kan van jaar tot jaar sterk verschillen.
Conform artikel 5 van het decreet van 21 november 2008 betreffende de ondersteuning van de circuskunsten in Vlaanderen komt u niet in aanmerking voor subsidiëring.	U komt niet in aanmerking voor subsidiëring omdat uw maatschappelijke zetel niet gevestigd is in het Nederlandse taalgebied of in het tweetalige gebied Brussel-Hoofdstad.
Hoi Petra, Op 2 mei heb je een subsidie aangevraagd. Je aanvraag komt niet in aanmerking voor een subsidie. De redenen, het juridisch kader en de beroepsmogelijkheden vind je in de bijlage. Groetjes,	Beste Petra Janssens, Op 2 mei 2022 hebt u een subsidie aangevraagd. Uw aanvraag komt niet in aanmerking voor een subsidie. De redenen, het juridisch kader en de beroepsmogelijkheden vindt u in de bijlage. Met vriendelijke groeten,

Gebruik inclusieve taal

Met inclusieve taal probeer je ervoor te zorgen dat iedereen zich kan herkennen in een tekst en zich gerespecteerd voelt, ongeacht afkomst, gender, leeftijd, beperking enzovoort.

- Bekijk de [adviezen over inclusieve taal](#) in het algemeen.
- Bekijk de [specifieke adviezen over genderbewust taalgebruik](#).

Voorbeelden

liever niet	maar wel
een vreemdeling	een persoon met een migratieachtergrond
ouderen, senioren, bejaarden	gepensioneerden, 60-plussers, 65-plussers, 70-plussers, 75-plussers, 80-plussers
een gehandicapte, een mindervalide, een andersvalide	een gehandicapte persoon, een persoon met een handicap, een persoon met een beperking
geneesheer	arts

Gebruik correcte taal

Spelfouten, taalfouten en andere slordigheden kunnen zorgen voor onduidelijkheid en kunnen lezers afleiden van de boodschap. Gebruik daarom correcte woorden en zinsconstructies. Zet de leestekens op een correcte manier.

Je kunt gebruik maken van de volgende **naslagwerken**:

- de [Woordenlijst](#) ('Het Groene Boekje'): op deze website van de Taalunie vind je de officiële regels van de Nederlandse spelling en spellinginformatie over meer dan 200.000 woorden
- de website van [Team Taaladvies](#): hier vind je informatie over onder meer spelling, grammatica, woordgebruik en leestekens
- een woordenboek zoals de Dikke Van Dale of Prisma Woordenboek.

Je kunt ook gebruik maken van **automatische tools** voor tekstcorrectie, zoals de spelling- en grammaticacontrole van Word en AI-tools als Copilot en ChatGPT. Hou er rekening mee dat die tools bepaalde fouten over het hoofd zien en soms fouten aanduiden die niet fout zijn.



Structuur en vormgeving

Een goede structuur en vormgeving helpen lezers om snel te informatie te vinden die ze nodig hebben, en ze maken de tekst gemakkelijker leesbaar. Visuele middelen, bijvoorbeeld illustraties en iconen, kunnen ook helpen om een tekst begrijpelijker te maken.

Geef de tekst een duidelijke structuur

Als je boodschap veel informatie omvat, is de volgorde van de informatie van groot belang. Door een goede volgorde schep je orde in de veelheid van gegevens.

Tips voor een duidelijke structuur:

- Zet bij elkaar wat bij elkaar hoort.
- Zet de belangrijkste informatie op een plaats waar de lezer ze gemakkelijk kan vinden, meestal aan het begin van de tekst. Werk de kernboodschap daarna uit met een toelichting, onderbouwing, details enzovoort.
- Gebruik voor instructies een chronologische volgorde.

Soms moet je in een tekst informatie toevoegen die voor de meeste lezers niet of minder belangrijk is, bijvoorbeeld juridische informatie of een lijst met bronnen. Pas de volgende strategieën toe om de informatie behapbaar en overzichtelijk te houden:

- Zet de informatie achteraan in de tekst. In een brief of mail bijvoorbeeld kun je alle verwijzingen naar de regelgeving onderaan bundelen onder een kopje als *Juridische basis*.
- Voeg de informatie toe in een bijlage. Verwijs daarnaar in de tekst.
- Vermeld een link naar een webpagina waar de lezers meer informatie vinden.

Gebruik duidelijke tussentitels

Door tussentitels te gebruiken, maak je de structuur van je tekst overzichtelijk en zorg je ervoor dat lezers gemakkelijk de informatie kunnen vinden die ze nodig hebben. Tussentitels zijn onmisbaar in langere teksten zoals brochures, webpagina's en rapporten. Maar ook in korte teksten zoals brieven en mails zijn ze een meerwaarde. Lezers zien dan in een oogopslag welke informatie de brief of mail bevat.

Tips voor duidelijke tussentitels:

- Geef met de tussentitel precies aan wat de kernboodschap of het hoofddoel van een rubriek is. Mijd vage en nietszeggende tussentitels.
- Schrap overbodige woorden zodat de tussentitel kort blijft en gemakkelijk scanbaar is.
- Gebruik voldoende tussentitels, maar ook niet te veel. Te veel tussentitels maken een tekst onoverzichtelijk.

Voorbeelden

liever niet	maar wel
Algemene informatie	Voorwaarden voor een studietoelage
Actuele stand van zaken met betrekking tot de energiecrisis	De energiecrisis: stand van zaken

Gebruik eventueel tussentitels in de vorm van vragen die de mensen uit de doelgroep kunnen stellen.

Voorbeeld

- Waarom krijgt u deze brief?
- Waarop is de beslissing gebaseerd?
- Wat moet u nu doen?
- Hoe gaat het verder?
- Bij wie kunt u terecht voor meer informatie?

In langere teksten kun je werken met verschillende niveaus van tussentitels. Pas de volgende strategieën toe om de structuur overzichtelijk te houden:

- Maak de hiërarchie tussen de verschillende niveaus visueel duidelijk. Gebruik bijvoorbeeld voor elk niveau een andere lettergrootte of gebruik een decimale nummering (1, 1.1, 1.2 enzovoort). Tussentitels op het laagste niveau kunnen ongenummerd blijven.
- Beperk het aantal niveaus zo veel mogelijk. Te veel niveaus maken de structuur onoverzichtelijk.
- Voeg een inhoudstafel toe aan het begin van de tekst, zodat lezers meteen zien hoe de tekst is ingedeeld en snel de informatie vinden die ze nodig hebben.

Gebruik duidelijke alinea's

Een tekst die alleen uit losse zinnen bestaat, is niet vlot leesbaar. Zinnen krijgen in een tekst pas samenhang als ze in alinea's staan. Door een goede alineastructuur kan een lezer de informatie veel gemakkelijker verwerken.

Tips voor duidelijke alinea's:

- Begin een nieuwe alinea bij een nieuw deel of nieuw aspect van de informatie.
- Maak alinea's niet te lang, zodat ze uitnodigen tot lezen.
- Maak de alinea's ook niet te kort. Wees zuinig met alinea's die maar uit één of twee zinnen bestaan.
- Zet de belangrijkste informatie bij voorkeur vooraan in de alinea.
- Maak het verband tussen de verschillende zinnen en alinea's duidelijk met verbindingswoorden of signaalwoorden als *daarom*, *maar*, *bovendien*, *ten eerste*, *ten slotte*.

Gebruik een duidelijke typografie

Met een duidelijke typografie zorg je ervoor dat je tekst goed leesbaar is.

Hou rekening met de volgende aandachtspunten:

- Gebruik een voldoende groot lettertype. Gebruik voor een lopende tekst punt 10 tot 12.
- Gebruik ruime marges.

- Laat tussen alinea's een witregel open.
- Lijn de tekst bij voorkeur links uit. Op die manier is er tussen de woorden een vaste afstand. Dat leest sneller en gemakkelijker dan een tekst die links en rechts uitgelijnd is.
- Zorg ervoor dat de kleur van de tekst voldoende contrast heeft met de achtergrond. Je kunt dat testen met een [contrastchecker](#).

Maak opsommingen visueel zichtbaar

Opsommingen zijn gemakkelijker leesbaar als je de verschillende delen van de opsomming onder elkaar zet.

Er zijn twee mogelijkheden om opsommingen te markeren:

- met **opsommingstekens**, bijvoorbeeld bullets of streepjes, als de volgorde van de verschillende punten niet uitmaakt
- met **nummers**, als je duidelijk wilt maken welke punten belangrijker zijn dan andere, of om een chronologische volgorde te markeren (bijvoorbeeld een stappenplan).

Bekijk op de website van Team Taaladvies de richtlijnen voor:

- [de structuur en formulering van puntsgewijze opsommingen](#)
- [leestekens en hoofdletters in opsommingen](#).

Accentueer belangrijke woorden met vet

Door belangrijke woorden in een tekst te accentueren, zorg je ervoor dat lezers sneller de informatie vinden die ze zoeken. De belangrijkste boodschap blijft daardoor ook beter hangen.

Tips voor duidelijke accentueringen:

- **Gebruik bij voorkeur vet.** Onderstrepingen zijn af te raden omdat ze de bladspiegel onrustig maken. In webteksten kunnen onderstreepte woorden bovendien verward worden met links. Zet woorden ook niet volledig in hoofdletters. Dat komt schreeuwerig over en woorden die in hoofdletters staan, zijn minder goed leesbaar.
- **Kies de woorden die je accentueert zorgvuldig uit.** Hoe meer woorden je accentueert, hoe minder effect die accentueringen hebben. Zet bijvoorbeeld in een alinea maar één woord, één woordgroep of één zin vet.
- **Zorg voor een zekere regelmaat.** Zet bijvoorbeeld telkens de eerste zin van een alinea vet. Als in een tekst her en der vetgedrukte woorden opduiken, ziet de bladspiegel er snel onoverzichtelijk en onrustig uit.

Voorbeeld

liever niet	maar wel
<p>Werkhervatting</p> <p>Na je ziekte ga je opnieuw aan de slag. Spreek daarover goed af met je leidinggevende en maak eventueel bijkomende afspraken. Enkele aandachtspunten:</p> <ul style="list-style-type: none">• Was je meer dan 1 maand afwezig? Dan moet je je fietsvergoeding opnieuw aanvragen.• Oefen je een risicofunctie uit? Dan moet je bij een afwezigheid van 28 kalenderdagen of meer een arbeidsgeneeskundig onderzoek bij werkhervatting ondergaan bij de arbeidsarts.• Wil je het werk vroeger hervatten dan de datum die vermeld is op je ziekteattest? Dat kan als je je leidinggevende daarvan op de hoogte brengt. Je hoeft geen attest in te dienen waaruit blijkt dat je genezen bent.• Word je na je vervroegde werkhervatting opnieuw ziek? Dan moet je een nieuw ziekteattest indienen.	<p>Werkhervatting</p> <p>Na je ziekte ga je opnieuw aan de slag. Spreek daarover goed af met je leidinggevende en maak eventueel bijkomende afspraken. Enkele aandachtspunten:</p> <ul style="list-style-type: none">• Was je meer dan 1 maand afwezig? Dan moet je je fietsvergoeding opnieuw aanvragen.• Oefen je een risicofunctie uit? Dan moet je bij een afwezigheid van 28 kalenderdagen of meer een arbeidsgeneeskundig onderzoek bij werkhervatting ondergaan bij de arbeidsarts.• Wil je het werk vroeger hervatten dan de datum die vermeld is op je ziekteattest? Dat kan als je je leidinggevende daarvan op de hoogte brengt. Je hoeft geen attest in te dienen waaruit blijkt dat je genezen bent.• Word je na je vervroegde werkhervatting opnieuw ziek? Dan moet je een nieuw ziekteattest indienen.

Gebruik afbeeldingen om de boodschap te verduidelijken

Afbeeldingen kunnen helpen om de boodschap te ondersteunen en te verhelderen. Maak bijvoorbeeld gebruik van:

- [tabellen en grafieken](#)
- [foto's](#)
- [iconen](#)
- illustraties
- infographics.

Hou rekening met de volgende aandachtspunten:

- Zorg ervoor dat de afbeelding duidelijk en herkenbaar is voor de doelgroep. Test ze vooraf met gebruikers.
- Zorg ervoor dat het verband met de tekst duidelijk is. Gebruik bijvoorbeeld een ondertekening en verwijst in de tekst naar de afbeelding.
- Zorg ervoor dat de afbeelding voldoende opvalt. Gebruik bijvoorbeeld voldoende witruimte rond de afbeelding en plaats niet te veel afbeeldingen op één pagina.



Evaluatie

Het loont om de kwaliteit van je teksten zorgvuldig te toetsen voordat je ze publiceert. Je loopt dan minder risico dat je tekst niet gelezen wordt of dat je boodschap verkeerd begrepen wordt. Je moet achteraf ook minder tijd en middelen investeren om vragen, reacties en klachten te behandelen. Ook na de publicatie van teksten is het belangrijk om ze op regelmatige basis te checken en bij te werken waar nodig.

Evalueer je teksten grondig voor je ze publiceert

Een goede tekst komt er meestal pas na verschillende versies. Schrijf en herschrijf dus. Laat een tekst een paar uur, een nachtje of zelfs enkele dagen liggen, en bekijk hem daarna opnieuw met frisse ogen. Lees hem hardop en plaats je in de positie van de lezer.

Om teksten te evalueren, kun je gebruikmaken van de checklist die je achteraan in deze brochure vindt. Voor standaardbrieven en -mails vind je op de website van Heerlijk Helder een specifieke checklist: [checklist voor standaardbrieven en -mails](#).

Ga ook na of je tekst voldoet aan de volgende richtlijnen van de Vlaamse overheid:

- [huisstijlrichtlijnen van de Vlaamse overheid](#)
- schrijfspraken Webplatform
- [richtlijnen voor toegankelijke webinhoud](#).

Ten slotte kun je gebruik maken van AI-tools als Copilot en ChatGPT om feedback te krijgen over een tekst.

Leg belangrijke teksten voor aan de doelgroep

Alleen met hulp van de beoogde lezers kun je vaststellen of een tekst echt werkt zoals hij bedoeld is. Door een tekst voor te leggen aan de doelgroep, kun je nagaan of de tekst effectief is vanuit het perspectief van de bedoelde lezers:

- Vinden ze de informatie die ze nodig hebben?
- Begrijpen ze de tekst?
- Spreekt de toon hen aan?
- Kunnen ze de tekst gebruiken om hun doel te bereiken?

Een gebruikerstest is het meest zinvol in de volgende situaties:

- Het effect van de tekst is van groot belang. De tekst beoogt bijvoorbeeld een verandering in houding of gedrag.
- De kosten van de ontwikkeling en de verspreiding van de tekst zijn hoog. Als de tekst zijn doel voorbij schiet, heeft dat zware financiële of andere gevolgen voor de organisatie.
- Je bent minder vertrouwd met de doelgroep.
- De doelgroep is heel heterogeen. Het is van belang om na te gaan of de tekst op alle leden hetzelfde effect heeft.

In de [handleiding voor gebruikerstesten](#) vind je een aantal methodes voor eenvoudige, kleinschalige gebruikerstesten die je zelf kunt uitvoeren.

Evalueer gepubliceerde teksten op regelmatige basis

Controleer regelmatig of de teksten die je in je organisatie op permanente basis gebruikt, bijvoorbeeld webteksten, nog relevant en actueel zijn. Werk de teksten bij waar dat nodig is. Verwijder de teksten die niet meer relevant zijn voor je doelgroep.

Het kan ook nuttig zijn om te onderzoeken of je doelgroep een tekst gemakkelijk kan gebruiken. Dat kan bijvoorbeeld op de volgende manier:

- Vraag gegevens op bij de klantendienst of het contactcenter 1700 over de vragen die over een bepaalde tekst worden gesteld.
- Vraag bij dossierbehandelaars na welke vragen vaak verkeerd worden ingevuld in een bepaald formulier.
- Maak gebruik van webstatistieken om na te gaan welke webpagina's mogelijk problematisch zijn voor je doelgroep.

Al die gegevens kun je gebruiken om de tekst nog beter af te stemmen op je doelgroep.

CHECKLIST VOOR TEKSTEN

Met de onderstaande checklist kun je inschatten in welke mate de tekst die je geschreven hebt, heerlijk helder is. Hoe meer hokjes je kunt aanvinken, hoe groter de kans is dat je tekst heerlijk helder zal zijn voor je lezers.

Inhoud

<input type="checkbox"/>	De informatie in de tekst is relevant voor de lezers.
<input type="checkbox"/>	De tekst bevat alle informatie die de lezers nodig hebben.

Structuur

<input type="checkbox"/>	Informatie die bij elkaar hoort, staat bij elkaar.
<input type="checkbox"/>	De belangrijkste informatie staat vooraan.
<input type="checkbox"/>	Instructies staan in chronologische volgorde.
<input type="checkbox"/>	Informatie die voor de meeste lezers minder of niet belangrijk is, staat in een bijlage of er wordt naar doorverwezen met een link.
<input type="checkbox"/>	Er worden voldoende, maar niet te veel tussentitels gebruikt.
<input type="checkbox"/>	De tussentitels zijn zo precies en beknopt mogelijk geformuleerd.
<input type="checkbox"/>	De alinea's zijn niet te lang.
<input type="checkbox"/>	De alinea's zijn niet te kort.
<input type="checkbox"/>	Het verband tussen de alinea's is duidelijk.

Vormgeving

<input type="checkbox"/>	Het lettertype is goed leesbaar.
<input type="checkbox"/>	Er wordt voldoende witruimte gebruikt.
<input type="checkbox"/>	Opsommingen worden visueel zichtbaar gemaakt met opsommingstekens of nummers.
<input type="checkbox"/>	Belangrijke informatie wordt gemarkeerd, bij voorkeur met vet. Er worden niet te veel vetmarkeringen gebruikt.
<input type="checkbox"/>	Waar dat mogelijk is, worden afbeeldingen gebruikt om de informatie te verduidelijken.

Interpunctie

<input type="checkbox"/>	De leestekens worden correct gebruikt.
--------------------------	--

Woorden

<input type="checkbox"/>	De woorden zijn correct gespeld.
<input type="checkbox"/>	De woorden die gebruikt worden, behoren tot de standaardtaal.
<input type="checkbox"/>	De tekst bevat geen formele en zwaarwichtige woorden.
<input type="checkbox"/>	De woorden in de tekst zijn begrijpelijk voor de doelgroep.
<input type="checkbox"/>	Vaktermen worden zo veel mogelijk vermeden.
<input type="checkbox"/>	Als er een vakterm wordt gebruikt, wordt die toegelicht.
<input type="checkbox"/>	Afkortingen worden zo veel mogelijk vermeden.
<input type="checkbox"/>	Als er een afkorting wordt gebruikt, wordt die toegelicht.
<input type="checkbox"/>	In de tekst wordt altijd hetzelfde woord gebruikt voor hetzelfde begrip.

Zinnen

<input type="checkbox"/>	De zinnen zijn grammaticaal correct.
<input type="checkbox"/>	De zinnen zijn zo concreet mogelijk geformuleerd.
<input type="checkbox"/>	De zinnen zijn zo kort mogelijk geformuleerd.
<input type="checkbox"/>	Woorden die grammaticaal bij elkaar horen, staan zo dicht mogelijk bij elkaar in de zin.
<input type="checkbox"/>	De zinnen zijn positief geformuleerd waar dat mogelijk is.

Toon

<input type="checkbox"/>	De lezer wordt aangesproken met <i>u</i> of <i>je</i> waar mogelijk.
<input type="checkbox"/>	De informatie is toegespitst op de situatie van de lezer.
<input type="checkbox"/>	Instructies staan in de bevelende vorm.
<input type="checkbox"/>	De toon is gepast voor de situatie.
<input type="checkbox"/>	De toon is niet gewichtig, bedreigend of te familiair.
<input type="checkbox"/>	De toon is consistent, er zijn geen stijlbreuken.
<input type="checkbox"/>	De formuleringen zijn zo inclusief mogelijk.

BRONNEN

- Gebruiker Centraal. *Toolkit Taal*. <https://toolkittaal.gebruikercentraal.nl/>
- International Organization for Standardization (2023). *Plain language. Part 1: Governing principles and guidelines* (ISO Standard 24495-1:2023). <https://www.iso.org/standard/78907.html>
- Jansen, C. e.a. (2021). *Leren communiceren*. Groningen: Noordhoff Uitgevers.
- Van Bogaert, M. (2016). *Scanbaar schrijven. Aandacht vangen van lezers met weinig tijd*. Tiel: Lan-
nooCampus.

Deze brochure is een uitgave van Team Taaladvies, de taaladviesdienst van de Vlaamse overheid.

Redactie

Karen Deschamps, Katleen Maesen en Dirk Caluwé

Verantwoordelijke uitgever

Dirk Caluwé
Departement Kanselarij en Buitenlandse Zaken
Simon Bolivarlaan 17
1000 Brussel

Grafische vormgeving

Ingrid Van Rintel

Depotnummer

D/2024/3241/310

Eerste uitgave

September 2024