

OKTOBER 2008

In dit nummer o.a.:

Wat vinden Gerrit Zalm  
en Foppe de Haan van  
eenvoudig Nederlands?

Texamen populair

Verbond van  
Verzekeraars maakt  
Productwijzers

## Veiligheid op Schiphol

### Eenvoudig Nederlands helpt

Het Badge Center maakt de toegangspassen voor de medewerkers van Schiphol.

De medewerkers van Schiphol hebben niet allemaal dezelfde bevoegdheden. Iedere pas geeft toegang tot een andere groep van deuren. Het is heel belangrijk voor de veiligheid op Schiphol dat medewerkers de goede bevoegdheden krijgen.

#### Hoe garandeer je kwaliteit?

Het Badge Center werkt daarom met een kwaliteitssysteem. De procedures en werk-instructies die de medewerkers moeten volgen als ze de passen aanmaken, staan op papier. Mappen vol staan er in de kast.

Sommige procedures beslaan wel 10 pagina's. 'Lezen medewerkers al die procedures en instructies wel? En als ze ze lezen, begrijpen ze dan ook wat er staat? En zijn ze handig om nieuwe medewerkers mee te trainen?' Die vragen stelde het hoofd van het Badge Center zichzelf. En kwam tot de conclusie: de werkinstructies en procedures moeten eenvoudiger.

#### Eenvoudige procedures en werkinstructies

Zo kwam het Badge Center in gesprek met BureauTaal. Simo Goddijn (BureauTaal): 'Het Badge Center heeft ons gevraagd om een kleine groep medewerkers te trainen. Dat groepje gaat straks alle procedures en werkinstructies in eenvoudig Nederlands schrijven. Dat wil zeggen: in eenvoudige woorden, in een eenvoudige structuur en in een volgorde die logisch is voor de lezer. Met duidelijke en concrete titels. Zodat het Badge Center procedures en werkinstructies heeft waar ze makkelijk nieuwe medewerkers mee kunnen trainen. En waar ze makkelijk zelf iets in kunnen opzoeken. Zo werken we aan de veiligheid op Schiphol.' ■



Simo Goddijn

Bel voor meer informatie met  
Simo Goddijn, 0345 544835.

# Gemeente 's-Hertogenbosch kiest voor 'Klare Taal'

## Tevreden burgers door begrijpelijke communicatie

's-Hertogenbosch kiest voor duidelijkheid. Het gemeentebestuur wil graag dat burgers tevreden zijn over de dienstverlening. Daar hoort bij dat burgers tevreden zijn over de communicatie van de gemeente.

'Uit onderzoek blijkt dat zestig procent van de bevolking een lager leesniveau heeft dan de gemiddelde ambtenaar,' zegt Gerda van de Boogaard. Gerda is redacteur en voorlichter bij de afdeling Arbeidsmarkt en Sociale Zaken van de gemeente 's-Hertogenbosch. Eind vorig jaar werd zij uitgeroepen tot 'Best schrijvende ambtenaar van 2007'.

Gerda: 'Tachtig procent van alle brieven die bij gemeenten de deur uitgaan, is te ingewikkeld. De lezer struikelt over vaktaal, moeilijke woorden en lange zinnen. Publiekgericht en duidelijk schrijven hoort in trajecten die publieke dienstverlening verbeteren. Zoals dat ook geldt voor bereikbaarheid, digitale dienstverlening en tijdig afhandelen van bezwaarschriften. We doen er alles aan om obstakels te verwijderen voor mensen in een rolstoel, maar gaan voorbij aan de torenhoge drempel die 'ouderwetse stadhuistaal' heet.'

### Enthousiasme voor 'Klare Taal'

Het gemeentebestuur van 's-Hertogenbosch wil graag dat burgers tevreden zijn over de dienstverlening. Daarom moeten alle medewerkers leren schrijven in eenvoudig Nederlands. Twee jaar geleden begon de gemeente daarom het project 'Klare Taal'. Marieken Horvers is bij de gemeente coördinator van de Stuurgroep Publieke Dienstverlening. Zij is verantwoordelijk voor het project 'Klare Taal'.

Marieken: 'Het enthousiasme voor het project 'Klare Taal' groeit. Dat merken we ook aan het aantal afdelingen dat een training wil. Daarom hebben we besloten om naast Gerda extra capaciteit in te huren. Daarvoor hebben we contact opge-



Gerda van de Boogaard, Marieken Horvers, Martijn van der Wind

nomen met BureauTaal. Onze ervaringen met BureauTaal zijn positief. BureauTaal presenteert zich overtuigend als expert in het schrijven in eenvoudig Nederlands. En die expertise halen wij graag in huis.'

### Zeer ervaren

Vanuit BureauTaal werkt Martijn van der Wind als trainer en adviseur nauw samen met Gerda. Een samenwerking die efficiënt en prettig verloopt. Gerda: 'Het is plezierig samenwerken met Martijn. We vinden allebei dat schrijven in eenvoudig Nederlands verplicht zou moeten zijn bij de overheid. De titel 'Best schrijvende ambtenaar' helpt om de boodschap uit te

dragen. Die prijs heb ik tenslotte niet voor niets gewonnen!'

Ook Marieken waardeert de samenwerking: 'Het is prettig samenwerken met BureauTaal. Martijn is zeer ervaren als trainer. Met zijn ervaring weet hij medewerkers te overtuigen van het belang van eenvoudig Nederlands en haalt hij daar waar nodig weerstand weg. Afspraken worden steeds duidelijk geformuleerd en terugkoppeling gebeurt secuur.' ■

**Bel voor meer informatie met  
Martijn van der Wind,  
0345 544838.**

# 'De grootste winst is het bewustzijn dat het anders moet'

## Gemeente Berkelland

'De grootste winst van de trainingen is het bewustzijn dat het anders moet. We snappen het nu. Het is niet erg dat er nog allerlei slagen gemaakt moeten worden. Belangrijk is dat mensen positief zijn. Ik heb alleen maar goede reacties gehad over de trainingen. Ze vonden het erg leerzaam en leuk. Aan ons nu de taak om het warm te houden.'

Mea ten Cate, concernadviseur kwaliteit en control van de gemeente Berkelland, blikt tevreden terug op de trainingen van BureauTaal. De gemeente Berkelland telt sinds de herindeling 45.000 inwoners en ligt in de Gelderse Achterhoek. Zes groepen van twaalf medewerkers leerden de afgelopen maanden in drie dagen hoe ze eenvoudiger en begrijpelijker kunnen schrijven.

### Julie namen een jaar geleden contact op met BureauTaal. Waarom was dat?

'Dat had een aantal redenen. We maken in onze gemeente serieus werk van wat we 'deregulering' noemen. Het kabinet wil de komende jaren het aantal regels voor bedrijven en burgers met 25% verlagen. De overheid moet helpen, niet hinderen, is de gedachte. In onze gemeente proberen we dit vooral te bereiken door onze dienstverlening te verbeteren. Ons idee was: kunnen we niet begrijpelijker gaan schrijven? Dan krijgen we ook minder telefoontjes, minder vragen en minder bezwaarschriften. Dienstverlening is heel breed; minder regels is natuurlijk prima, maar je kunt er meer uithalen.'

### En de andere redenen?

'Wat mee heeft gespeeld is dat ik in mijn functie ook de kwaliteit van adviesnota's aan het college van burgemeester en wethouders moet toetsen. Het viel me een jaar of twee jaar geleden al op dat het taalniveau slecht was. En dan heb ik het niet alleen over spelfouten, maar vooral

over lange zinnen en formele taal. Ik zag dat we veel te veel komma's gebruikten. Het was net een broodje hagelslag. Ik heb toen een presentatie met verbeterpunten gemaakt, waarmee ik alle afdelingen ben langs geweest. Maar op de een of andere manier vond ik weinig gehoor voor mijn verhaal. Het leverde niet veel op. Erg frustrerend. Er was wel aandacht voor, maar het hielp niet. Dat gold ook voor een schrijftaining die sommige medewerkers vorig jaar hebben gehad. Die viel niet goed. Ik weet eigenlijk niet eens waarom. Ik geloof dat ze de training niet leuk vonden.'

---

**'Ik zag dat we veel te veel komma's gebruikten. Het was net een broodje hagelslag.'**

---

'De beslissende aanzet om met jullie te gaan praten, kwam van mijn collega Ron Gijsbers. Hij is juridisch adviseur en was bij een themabijeenkomst over deregulering van de Vereniging van Nederlandse Gemeenten. Wessel Visser van BureauTaal gaf daar een presentatie over eenvoudig Nederlands. Bij Ron viel toen het kwartje. Het was een nieuwe visie, een eye opener. Ron wist ook de gemeentesecretaris enthousiast te krijgen voor zijn verhaal en zo kwam het dat we Wessel hebben uitgenodigd.'



Ingrid Molenaar

### De trainingen zijn een paar maanden geleden afgerond. Hoe nu verder?

Mea: 'Het is belangrijk dat we snel een vervolg geven aan de trainingen. Zo voorkomen we dat we weer terugvallen in oude fouten. Daarom breng ik binnenkort advies uit aan de directie over een onderzoek dat we hebben gedaan naar onze uitgaande post. We hebben daarvoor steekproefsgewijs alle uitgaande post van twee weken bekeken. Dat was bij de start van de trainingen in november vorig jaar. Deze nulmeting maakt duidelijk dat de trainingen hard nodig waren.'

### Wat ga je de directie adviseren?

'Ik ga voorstellen om alle standaardbrieven op taalniveau B1 te schrijven. De bezwaarclausules hebben we al aangepast. Nu willen we gaan kijken hoe bijvoorbeeld de vergunningen eenvoudiger kunnen. Het is belangrijk om je echt te verplaatsen in de burger. Dat kan een particulier zijn, maar ook een ondernemer. Of het bestuur van een vereniging of vrijwilligersorganisatie. De trainingen van BureauTaal maken je bewust van de vele gewoontes die je ongemerkt als ambtenaar hebt overgenomen. Deze automatisen werken in de praktijk als een rookgordijn tussen wat je eigenlijk wilt en wat er daadwerkelijk gebeurt. En dan hebben we het nog niet over het imago dat we als gemeente hebben.'

**Bel voor meer informatie met Ingrid Molenaar, 0345 544841.**

# Orgaandonatie

## Donor worden in eenvoudig Nederlands

We hebben in Nederland te weinig donoren. Daarom staan er veel mensen op de wachtlijst voor bijvoorbeeld een nier of een long. Het tekort aan donoren heeft veel oorzaken. Eén van de oorzaken is onbekendheid met het donorschap en met donorregistratie. Het Donorregister heeft daarom besloten zijn publiekscommunicatie te vereenvoudigen.

Onder het logo van het Donorregister staat 'Duidelijkheid en zekerheid door registratie.' Dit maakt het Donorregister vanaf nu waar. In een driedaagse training hebben de deelnemers van Het Donorregister namelijk geleerd om eenvoudige brieven en mailtjes te schrijven. Het Donorregister weet nu hoe het duidelijk en begrijpelijk met de doelgroep kan communiceren.



### Brede doelgroep

De doelgroep van het Donorregister is breed. Het Donorregister communiceert bijvoorbeeld met jongeren, artsen, ouderen en wilsonbekwame mensen. Hoogopgeleid en laagopgeleid. Hierover werd tijdens de training veel gediscussieerd.

Inge Leenders (BureauTaal): 'Sommige deelnemers vonden het in eerste instantie niet nodig om ook voor de hoogopgeleide doelgroep te communiceren. Maar al snel zagen ze dat ook de hoogopgeleide lezer behoefte heeft aan duidelijke en eenvoudige brieven. Je bent alleen iets vrijer in je woordkeus. Een arts hoeft je bijvoorbeeld niet uit te leggen wat wilsonbekwaam betekent. In een brief naar een 'gewone' lezer leg je dit begrip wel uit'.

### 'Minder fout ingevulde formulieren'

De deelnemers zijn enthousiast over de training. 'Met een eenvoudige brief breng je de boodschap beter over', vindt een deelnemer. Een ander geeft toe: 'Ik sta nu meer open voor vergemakkelijking van brieven. Zolang het maar een volwassen brief blijft.' 'Het meest leerzaam vond ik hoe je met weinig woorden de klant de boodschap meedeelt.' 'Eenvoudige taal zorgt ervoor dat de klant ook begrijpt wat wij willen uitleggen.' 'Ik weet nu dat elke moeilijke en ingewikkelde tekst eenvoudig geschreven kan worden'.

Het belangrijkste resultaat is dat begrijpelijke communicatie leidt tot een beter donorregister: 'Hoe duidelijker de brieven, des te minder fout ingevulde formulieren retour.' ■

Bel voor meer informatie met Inge Leenders, 0345 544831.

# Wetten in eenvoudig Nederlands

De Academie voor Wetgeving verzorgt de masteropleiding tot wetgevingsjurist. Juristen die een studie rechten hebben gedaan aan een universiteit, kunnen bij de Academie deze masteropleiding volgen. De masteropleiding leidt daarmee juristen op die zijn gespecialiseerd in het maken van wetten.

Dit voorjaar heeft BureauTaal voor de Academie voor Wetgeving de module 'Wetten in eenvoudig Nederlands' gegeven.

### Waarom Wetten in eenvoudig Nederlands?

Wessel Visser: 'In de masteropleiding volgen de studenten drie schrijfcursussen. De cursus

Juridisch schrijven heeft als doel wetteksten te schrijven conform de 'Aanwijzingen voor de regelgeving'. De cursus Nota's schrijven heeft als doel nota's en toelichtingen bij wetsvoorstellen en algemene maatregelen van bestuur te schrijven. In de cursus Wetten in eenvoudig Nederlands leren de studenten hoe ze wetten

en wetsartikelen in eenvoudig Nederlands schrijven.

De reden dat de Academie deze cursus heeft opgenomen in de masteropleiding, is dat veel mensen niet begrijpen wat er in de wet staat. Niet alleen ministers en kamerleden begrijpen de wetten ▶

#### ◀ *vervolg*

die ze maken vaak niet. Maar ook juristen bij ministeries hebben vaak grote moeite de wetteksten van hun collega's te begrijpen. En ook de juristen bij verzekeringsmaatschappijen vinden het vaak moeilijk de precieze betekenis te doorgronden van bijvoorbeeld de Wet financieel toezicht, de Pensioenwet of de Zorgverzekeringswet.'

#### Is het wel mogelijk wetten in eenvoudig Nederlands te schrijven?

'Ja, het kan wel. Maar we hebben wel de hulp van juristen zelf nodig. Dat komt omdat juristen een hele bijzondere eigen vaktaal hebben ontwikkeld. Juristen zijn niet alleen meesters in de rechten, maar ook meesters in taal. De betekenis van sommige juridische begrippen is erg ingewikkeld.'

#### Ijsberg

'Neem het juridische begrip 'aansprakelijk'. Juristen weten vaak precies wat dit betekent. Niet-juristen kennen vaak maar een klein deel van de betekenis van dit begrip. Juridische begrippen lijken soms op ijsbergen: onder de oppervlakte betekent het begrip meer dan niet-juristen vermoeden. Vertalen van juridische teksten in eenvoudig Nederlands doen we daarom altijd samen met gespecialiseerde juristen. Omdat zij de essentie van de tekst begrijpen.'

'Dat is ook de reden dat we nu wetgevingsjuristen opleiden. Gevoegd bij hun grote kennis van het recht, zijn ze heel goed in staat juridische teksten in eenvoudig Nederlands te schrijven.' ■



Wessel Visser

Bel voor meer informatie met  
Wessel Visser, 0345 544840.



## Wat vinden Gerrit Zalm en Foppe de Haan van eenvoudig Nederlands?

Wat is de overeenkomst tussen een akte van erfrecht, de algemene voorwaarden bij uw hypotheek en de bijsluiter bij de medicijnen van uw zieke moeder? Ze zijn onbegrijpelijk. Vaak denken we dat het normaal is, die ingewikkelde taal. Dat dat niet anders kan. Juridische taal is nou eenmaal moeilijk. Pensioenen zijn gewoon ingewikkeld. En dokters gebruiken niet voor niets moeilijke woorden.

Maar dat is natuurlijk niet zo. Onbegrijpelijke communicatie is niet normaal. Onbegrijpelijke communicatie is heel raar!

In het boek '*Het gaat er niet om wat je zegt. Het gaat erom wat zij begrijpen*' leggen notaris Lupo Westerhuis, ex-minister van Financiën Gerrit Zalm, huisarts Christiaan Stoffer, algemeen chirurg

Roderick Schmitz, magazijnmedewerker André Hopstaken, Philips-directeur Lisa Stuardi, hoogleraar staatsrecht Henk Kummeling, de onlangs overleden schrijver J.J. Voskuil en voetbalcoach Foppe de Haan uit dat onbegrijpelijke communicatie in hun vak veel voorkomt, maar niet nodig is. Dat je alles kunt zeggen of schrijven in eenvoudig Nederlands. Alles. Niets is

zó moeilijk, dat je het niet in begrijpelijke taal kunt uitleggen.

In het boek zit ook een dvd. Op de dvd vertellen zij tot welke problemen ingewikkelde communicatie leidt in hun vak. En wat de kracht van eenvoudig Nederlands kan zijn. ■

U kunt '*Het gaat er niet om wat je zegt. Het gaat erom wat zij begrijpen*' van Wessel Visser (SDU Uitgevers, ISBN 978 90 12 12294 8) kopen in de boekwinkel. De prijs van het boek is € 14,95.

# Verbond van Verzekeraars maakt Productwijzers

Het Verbond van Verzekeraars maakt Productwijzers. Dit zijn korte informatiebrochures over verschillende verzekeringsproducten. Het Verbond wil op deze manier zijn leden helpen consumenten in begrijpelijke taal te informeren over verzekeringsproducten.

## Waarom doet het Verbond dit?

Petra van de Goorbergh (Verbond van Verzekeraars): 'Onze leden willen hun klanten zo goed mogelijk informeren over verzekeringsproducten. Maar het is niet altijd eenvoudig informatie over complexe

financiële producten in voor iedereen begrijpelijke taal te maken. Daarom hebben we besloten Productwijzers te maken. Dit zijn korte informatiebrochures over verzekeringsproducten in begrijpelijke taal.'

## Voor welke producten maken jullie Productwijzers?

'In beginsel voor alle consumentenproducten die onze leden aanbieden. Dat varieert dus van schadeverzekeringen tot levensverzekeringen. Denk aan de inboedelverzekering, de wettelijke aan-

sprakelijkheidsverzekering, maar ook aan de WIA Excedentverzekering.'

## Wanneer komen de Productwijzers op de markt?

'Wij zijn op dit moment met BureauTaal bezig de teksten te maken. We verwachten daarmee binnenkort klaar te zijn. Ik verwacht dat verzekeraars de Productwijzers in het najaar op hun website gaan publiceren.'

**Bel voor meer informatie met Wessel Visser, 0345 544840.**

VERBOND VAN VERZEKERAARS



## Texamen populair

Steeds meer organisaties ontdekken Texamen. Gemeenten, ministeries, zorgverzekeraars, verzekeringsmaatschappijen, pensioenfondsen, onderwijsinstellingen gebruiken Texamen om ervoor te zorgen dat de communicatie met hun burgers, klanten of leerlingen begrijpelijk is.

Met Texamen kun je het taalniveau van je tekst meten. Texamen geeft niet alleen antwoord op de vraag wat het taalniveau van uw tekst is. Texamen analyseert ook welke tekstelementen uw tekst moeilijk maken: Gebruikt u bijvoorbeeld veel laagfrequente woorden? Of formele woorden? Of is uw taalgebruik abstract? Of schrijft u

misschien lange, ingewikkelde zinnen? Texamen geeft een gedetailleerd oordeel over het taalniveau van uw tekst.

Texamen is online beschikbaar. Op [www.texamen.nl](http://www.texamen.nl) vindt u een flash-demo, die u in een oogopslag laat zien hoe Texamen werkt.



[www.texamen.nl](http://www.texamen.nl)

**Wilt u meer weten over Texamen?  
Of wilt u een proeflicentie?  
Neem dan contact op met  
Simo Goddijn, 0345 544835 of  
Wessel Visser, 0345 544840.**

Postadres  
Postbus 70  
4100 AB Culemborg

Bezoekadres  
Markt 1  
4112 JR Beusichem

T 0345 544 844  
F 0345 544 830  
[www.bureautaal.nl](http://www.bureautaal.nl), [www.texamen.nl](http://www.texamen.nl)

Bank 67.64.62.626  
KvK 24337.207