

taal:
unie

Duidelijke taal

online magazine



Inclusief de
beste tips om
duidelijk
te schrijven!

Maak

het

duidelijk

.

Waarom is duidelijke taal
belangrijk?

Een ambtenaar, burger,
student en docent over
hoe taal duidelijker kan

Katinka Polderman over
(on)duidelijke taal

In dit magazine



4

Taal gebruiken als een pro

Duidelijk schrijven als bouwsteen van je professionele succes

Op welke wijze bewerkstelligt u een verminderde leesbaarheid alsmede begrijpelijkheid betrekking hebbend op een informatiebron nader te definiëren als en hierna te noemen 'geschreven tekst' tot doel hebbend het verstrekken van inlichtingen c.a. instructies aan derden?

7

Beslisboom

Katinka Polderman over (on)duidelijke taal

8

Waarom maken we het elkaar zo moeilijk?

Een verhaal uit de praktijk

10

Wist je dat ...

Interessante weetjes over duidelijke taal

...
onderzoek
heeft aangetoond dat
onduidelijk taalgebruik
een grote rol speelt bij het
ontstaan of verergeren van
financiële problemen bij
jongvolwassenen?

12

“Soms krijg je een brief van anderhalf A4'tje, waarvan maar twee zinnen nuttig zijn.”

Een ambtenaar, burger, docent en student over duidelijk communiceren



16

Niet zo, maar zo

Handige voorbeelden

```
graph LR; A[Niet zo] --> B[Ook niet zo]; B --> C[Maar zo];
```

The diagram consists of three colored boxes connected by arrows. The first box is pink and labeled 'Niet zo' (No). The second box is yellow and labeled 'Ook niet zo' (Also not). The third box is green and labeled 'Maar zo' (But yes). Each box contains a list of questions related to university costs and a set of horizontal lines for answers.

Niet zo

- Wat kost studeren in 2026?
- Alle kosten op een rij
- Hoeveel kun je lenen voor je studie?

Ook niet zo

- STUDIEKOSTEN?
- OVERZICHT
- LENEN?

Maar zo

- Wat kost studeren in 2026?
- Alle kosten op een rij
- Hoeveel kun je lenen voor je studie?

18

Hoe zet je AI in voor duidelijke taal?



20

De ISO-norm

Voor duidelijke taal

21

Test je kennis!

column

Er kwam een moment, aan het einde van mijn puberteit, waarop ik begreep dat ik Nederlands sprak op het niveau van een kleuter.

Dat had met meerdere zaken te maken: analfabete ouders, een zwakke basisschool, onze straattaal met vriendjes uit de buurt en een zelfgediagnosticeerde allergie voor boeken.

Als er officiële brieven van instanties kwamen, zoals de bank of de gemeente, moesten wij ze zo goed als dat lukte voor onze ouders proberen te ontcijferen – de helft van het ambtenarenjargon ging natuurlijk wel langs ons heen. De ambtenaren van toen waren niet bepaald sterren in duidelijke taal.



Om die reden hebben mijn vader en moeder nooit begrepen hoe het écht allemaal werkte met de sociale voorzieningen en de regeltjes in dit land, laat staan dat ze zich verdiepten in het programma van de PvdA, de partij waarop ze stemden omdat alle arbeiders dat nu eenmaal moesten doen volgens mijn vaders collega's in de fabriek.

Mijn inzicht in taal kwam dus later, toen ik vrijwillig ging lezen en op elke bladzijde een paar woorden niet herkende. Een kleine bloemlezing: ‘infantiel’, ‘metrum’, ‘omzichtig’ en ‘omineus’. Stuk voor stuk woorden die niet werden gebezigd in het getto van Deventer.

Ik schreef alle moeilijke woorden op in schriftjes en op de binnenkant van mijn kastdeuren, zodat ik ze nooit zou vergeten. Het is alleen wel belangrijk om te begrijpen hoe je een bepaald woord in de juiste context gebruikt.

Dat merk ik nu ook aan mijn vrouw, die hysterisch bezig is om Turks te leren, en daarom volop haar vocabulaire wil vergroten.

Ik heb, door veel te lezen, onbewust allerlei woorden geleerd die in werkelijkheid in onbruik waren geraakt, zoals mijn favoriet: ‘malcontent’. Ik weet nog goed dat ik rond mijn twintigste door een Turkse jongen werd gebeld die mij vroeg of ik mee wilde stappen. Ik antwoordde: ‘Muah, ik weet niet, man. Ik voel me vanavond best wel malcontent.’

Heel langzaam is het goedgekomen.
Pas toen kreeg ik ook door dat je zonder taal helemaal niet mee kunt doen aan een samenleving of een democratie. Met terugwerkende kracht begrijp ik dat mijn ouders sociaal gehandicapt waren.

Het probleem bestaat nog steeds: door ontleding en taalachterstanden worden mensen gemanipuleerd in allerlei uitingen. Ze herkennen bijvoorbeeld hyperbolen, ironie, fake news en (andere) stijlmiddelen niet.

Door taalarmoede kunnen mensen niet volwaardig burger van Nederland zijn, doordat ze – net als mijn ouders – te veel missen van wat er in het land gebeurt. Dat belemmert de participatie.

Laatst zat ik met mijn vrouw in Istanbul te ontbijten. De serveerster kwam aan onze tafel en keek ons vriendelijk aan. Anna zei ‘salak’ (sukkel), op een vrolijke toon. Ik greep meteen in en corrigeerde het woord naar ‘günaydın’ (goedemorgen). Anna voelde zich stom. Maar ik stelde haar gerust: taalongelukjes horen erbij. Je moet wel blijven oefenen.

Özcan Akyol, schrijver

Taal gebruiken als een pro

Duidelijk schrijven als bouwsteen van je professionele succes



Je opleiding maakt een pro van je: je leert hoe beleid werkt, hoe je handhaaft, organiseert, adviseert en nog veel meer. Maar daar hoort nog iets bij: communiceren in duidelijke taal. Je moet helder kunnen uitleggen wat je doet en waarom. En je lezers moeten begrijpen wat ze moeten of mogen doen en waarom. Je krijgt in je werk namelijk elke dag te maken met mensen die jouw vaktaal níét spreken, maar toch moeten begrijpen wat jij bedoelt. Inhoudelijk een pro zijn, is dan niet genoeg. Je moet ook je taalgebruik kunnen afstemmen op de mensen die je voor je hebt of voor wie je schrijft.

Taal die aankomt bij je doelgroep

Tijdens je opleiding doe je veel inhoudelijke kennis op en leert die toe te passen. Je doel is om later in je werk allerlei mensen dankzij die kennis te kunnen helpen. Daarom is het goed om ook veel energie te stoppen in duidelijke taal leren gebruiken. Want veel vakkennis hebben is natuurlijk belangrijk, maar je moet die kennis ook aan iedereen buiten je vakgebied zó kunnen overbrengen dat het aankomt. Duidelijk leren schrijven is dus een essentieel onderdeel van je opleiding. Ook omdat vrijwel alle overheidsorganisaties inmiddels de verplichting voelen om duidelijke taal te gebruiken. Je toekomstige werkgever verwacht dus waarschijnlijk gewoon dat je dit kunt.

Ontwikkel die antenne

Duidelijk leren schrijven leer je niet in één cursus. Je leert het door te schrijven, herschrijven, overleggen, te testen bij je doelgroep en feedback te verwerken. Je zult merken dat er na een tijdje een knop in je hoofd is omgezet. Bij alles wat je schrijft vraag je je direct af: komt dit aan bij de mensen voor wie het bestemd is? Als je die antenne voor duidelijke taal eenmaal hebt, en ervoor zorgt dat je die in elke situatie weer bijstelt, zul je merken dat je later veel meer mensen effectief kunt adviseren en helpen. Of ze nu theoretisch of praktisch opgeleid zijn, positief of negatief staan tegenover datgene wat je wilt zeggen, en of je nu goed of slecht nieuws voor ze hebt.

Leren afstemmen

Duidelijk schrijven is geen kwestie van ‘gewoon alles zo simpel mogelijk proberen op te schrijven’. Het betekent vooral maatwerk leveren: een tekst maken die precies doet wat hij moet doen voor degene voor wie hij bedoeld is en dat ook testen bij je doelgroep.

Het begint allemaal met je dingen af te vragen. Wie is mijn lezer en wat moeten mijn woorden bij diegene voor elkaar krijgen? Moet iemand iets snappen, ergens iets van vinden of iets doen? Pas als het antwoord op dit soort vragen duidelijk is, ga je aan de slag met een tekst. En als je dan een gereedschapskist voor duidelijke taal tot je beschikking hebt, en weet hoe je die gereedschappen kunt gebruiken, heb je daar veel voordeel van. Dat geldt dan natuurlijk ook voor je lezers én voor je toekomstige werkgever. Onderzoek laat namelijk zien: duidelijke taal voorkomt onbegrip, fouten, frustratie en boosheid. Onduidelijke taal kost organisaties tijd, geld en vaak ook het zo belangrijke vertrouwen van de burger.

Begin nu!

Het is dus een slimme stap om al tijdens je opleiding alles te leren over duidelijke taal en hoe je die kunt gebruiken. Je leert de theorie achter duidelijke taal, wat wél werkt (en wat niet) en je gaat veel oefenen. En hoe kun je dat nu beter doen dan met hulp van docenten en in samenwerking met andere studenten? Volg dus de cursussen over duidelijke taal die je opleiding je aanbiedt. Dan ben je goed op weg niet alleen vakinhoudelijk een pro te worden, maar ook als het gaat om je (vak)taalgebruik.

Dat duidelijke taal echt een positief verschil kan maken, lees je op de volgende pagina in de voorbeelden uit de praktijk.



Praktijkkader 1

Te moeilijke taal – recht verloren

Iemand kreeg een brief dat zijn aanvraag was afgewezen. Onderaan stond dat hij binnen zes weken bezwaar kan maken. Maar doordat dit verwoord was in juridische taal, met woorden als ‘rechtsmiddelen’ en ‘gronden van bezwaar’, begreep de aanvrager dit niet. Hij deed niets en verloor zijn recht bezwaar te maken. Het doel was hem te laten zien wat zijn rechten waren, maar door de onduidelijke taal begreep hij dat niet, raakte gefrustreerd en kwam in de problemen.

Praktijkkader 2

Juridisch juist, toch gemiste kansen

In de rechtszaal werd een vonnis uitgesproken. De rechter deed haar uitspraak volgens een klassieke juridische opbouw: eerst alle overwegingen en na een half uur kwam pas de uitspraak. Een nabestaande van de slachtoffers ontplofte van woede. Hij had de inleidende overwegingen helemaal niet kunnen volgen door de stress en het formele taalgebruik. Voor zijn gevoel had de rechter geen respect voor de slachtoffers en hem onnodig lang in spanning gehouden. De publieke opinie was het met hem eens: de rechtspraak zou meer rekening moeten houden met slachtoffers en nabestaanden. Ook door middel van duidelijker en menselijker taalgebruik.

Praktijkkader 3

Taal die aansluit bij de lezer

Een wijkteam stuurde bewoners een brief over energiebesparing. De eerste versie bevatte veel vaktaal, zoals ‘isolatiemaatregelen’ en ‘subsidieregeling’. Slechts 4% van de bewoners reageerde en slechts een enkeling vroeg subsidie aan. De brief werd herschreven in duidelijke taal én kreeg deels de vorm van een checklist: ‘Doet u dit al?’ Nu reageerde 23% van de bewoners en vroegen aanzienlijk meer mensen subsidie aan. Ook erg belangrijk: sommige bewoners lieten merken dat ze voelden dat ze serieus werden genomen.

Praktijkkader 4

Toegankelijke taal

In een brief aan mensen met schulden stond onder meer: ‘Wij verzoeken u vriendelijk om binnen 14 dagen gehoor te geven aan dit schrijven.’ Niemand had gereageerd. In de nieuwe versie stond: ‘Laat ons binnen twee weken weten wat u van dit voorstel vindt. Bel ons of stuur een appje.’ Daarna kwamen er wél reacties. Sommige mensen lieten weten dat ze het fijn vonden gewoon even met iemand te kunnen praten. Dat zo’n eenvoudige aanpassing zoveel verschil maakt!

Praktijkkader 5

Menselijke taal

Een standaard-waarschuwingsbrief voor mensen die illegaal afval stortten, bleek niet te werken. In deze brief lag er veel nadruk op de overtreden regels en op de juridische consequenties als het afval niet werd opgeruimd. In een nieuwe versie was de aanpak anders. Daarin stond kort en duidelijk waarom het een serieus probleem is als je illegaal bouwafval stort. Daarna werd verteld wat de lezer kon doen om een boete te voorkomen. Deze nieuwe brief werkte een stuk beter.

Op welke wijze bewerkstelligt u een verminderde leesbaarheid alsmede begrijpelijkheid betrekking hebbend op een informatiebron nader te definiëren als en hierna te noemen 'geschreven tekst' tot doel hebbend het verstrekken van inlichtingen c.q. instructies aan derden?



Waarom maken we het elkaar zo moeilijk?

“Papa, wil je even meekijken naar mijn scriptie?”

Als strategisch tekstschrijver, al jarenlang gespecialiseerd in begrijpelijke teksten, dacht ik dat dit een fluitje van een cent zou zijn. Mijn dochter studeert ‘iets met communicatie’ op het hbo – dat ligt toch in mijn straatje? Vol goede moed ging ik aan de slag. Alle passieve zinnen maakte ik actief, het eindeloze “er wordt onderzocht” werd “ik onderzocht”, en de metateksten over wat er in welk hoofdstuk zou komen, liet ik verdwijnen als sneeuw voor de zon.

Het resultaat? Een veel kortere tekst, die je daadwerkelijk wilde lezen. Helder, direct, menselijk.

Mijn dochter keek ernaar alsof ik haar scriptie had vervangen door een recept voor pannenkoeken. “Papa,” zei ze geschokt, “als ik dit zo inlever, krijg ik een onvoldoende. Het moet in de lijdende vorm. En ik moet echt uitleggen wat ik in elk hoofdstuk ga doen.”

Ik dacht dat ze een grapje maakte. Dat deed ze niet.

Het grote misverstand

Dit tafereel speelde zich niet één keer af, maar keer op keer. Ook met mijn zoon, die ‘iets met marketing’ studeert. Twee slimme kinderen die – met de genen van hun vader (en moeder, ook zij doet ‘iets met communicatie’ – best kunnen schrijven, maar die op school hebben geleerd dat “er wordt geconcludeerd dat” veel wetenschappelijker klinkt dan “ik concludeer”. En dat je eerst uitvoerig moet uitleggen wat je gaat doen voordat je het doet – alsof lezers niet slim genoeg zijn om dat zelf te snappen.

“Ze leren schrijven alsof communicatie vooral indruk maken is, in plaats van begrepen worden.”

Het bizarre is: ze studeren allebei voor een beroep waarin heldere communicatie heel belangrijk is. Zij gaan straks bedrijven helpen hun boodschap over te brengen aan klanten, medewerkers en stakeholders. Maar ze leren schrijven alsof communicatie vooral indruk maken is, in plaats van begrepen worden.

In mijn werk zie ik hetzelfde gebeuren. Jonge collega's die net van school komen, hebben ook geleerd wollige zinnen te gebruiken in plaats van te zeggen wat ze bedoelen. We moeten ze opnieuw leren schrijven. “Schrijven is schrappen,” zeg ik dan. Door actief te schrijven moet je wél benoemen wie wat doet – en dat is juist heel duidelijk voor iedereen. Gelukkig pakken ze het snel op. Vaak zijn ze opgelucht dat ze eindelijk mogen schrijven zoals mensen ook echt praten en denken.

“Eenvoud is geen zwakte, maar juist een bewijs van begrip.”

Waarom doen we dit onszelf aan?

Het probleem zit niet bij de studenten. Ook niet echt bij de docenten. Die hebben het immers zelf zo geleerd van hun docenten, die het weer van hún docenten hadden. Het is een academische traditie die zichzelf al decennia in stand houdt: hoe ingewikkelder je iets zegt, hoe slimmer je lijkt.

Maar dat klopt gewoon niet. De Franse filosoof Blaise Pascal verontschuldigde zich ooit omdat hij een lange brief had geschreven: “Ik had geen tijd om hem kort te maken.” En ook Albert Einstein zei het al: “Als je het niet simpel kunt uitleggen, begrijp je het niet goed genoeg.” Twee grootheden, eeuwen en vakgebieden uit elkaar, die hetzelfde punt maken: eenvoud is geen zwakte, maar juist een bewijs van begrip.

In de echte wereld – waar deze studenten straks terechtkomen – draait alles om duidelijkheid. Klanten die snappen wat je bedoelt. Collega’s die weten wat ze moeten doen. Lezers die je tekst van begin tot eind lezen omdat ze geïnteresseerd blijven.

“**In Scandinavië bestaan al jaren wetten voor begrijpelijke overheidscommunicatie.**”

De ommekeer

Het goede nieuws: het kan anders. In Scandinavië bestaan al jaren wetten voor begrijpelijke overheidscommunicatie. Bedrijven investeren miljoenen in helder taalgebruik, omdat ze ontdekken dat duidelijkheid geld oplevert. Zelfs advocatenkantoren – berucht om hun juridische mistgordijnen – merken dat hun klanten liever gewoon begrijpen waar ze hun geld aan uitgeven.

Waarom zouden we dat in Nederland niet ook doen? Laten we in het onderwijs studenten leren dat eenvoud en kracht hand in hand gaan. Dat je juist meer respect krijgt als mensen jou begrijpen. Dat communicatie een vak is waarin je vooral anderen moet helpen, niet jezelf slim moet laten lijken.

Dus, studenten die dit lezen: probeer het eens. Schrijf zoals je praat. Maak je punt. Schrap de rest.

En docenten: geef die studenten een kans. Laat ze bewijzen dat ze hun vak beheersen, juist door het begrijpelijk uit te leggen. Want dat is pas echt knap.



Martin Damen is strategisch tekstschrijver en communicatieadviseur bij een vooraanstaand communicatiebureau. Hij helpt organisaties hun boodschap helder en begrijpelijk over te brengen.

... er **verschillende prijzen** zijn voor mensen en organisaties die zich inzetten **voor duidelijke taal**? De Zorgtaalprijs is voor duidelijke taal in de zorgsector. De Gemeente Haarlem organiseert jaarlijks een Wedstrijd Duidelijke Taal. De Vlaamse Wablieftprijs voor Duidelijke Taal wordt al sinds 1997(!) uitgereikt. En de Klare Taalbokaal is voor rechters die duidelijke taal gebruiken bij hun uitspraken.

... **bewoners van de gemeentes Arnhem en Leiden** **het recht hebben om brieven die ze niet begrijpen terug te sturen** en deze te laten vereenvoudigen? Lees hier over de eerste resultaten in Arnhem.

... in dit artikel uit 1974 blijkt dat er **50 jaar geleden al zorgen waren over de onduidelijke en ambtelijke taal van de overheid**? En dat er in 1996 en 1998 een SIRE-campagne op tv te zien was over het belang van duidelijke taal?

Wist je dat ...

... het NOS-journaal sinds 2021 ook in **makkelijke taal** wordt uitgezonden? Op dit YouTube-kanaal kun je de uitzendingen bekijken en het verschil met het gewone journaal ervaren.

... onderzoek heeft aangetoond dat **onduidelijk taalgebruik een grote rol speelt** bij het ontstaan of verergeren van **financiële problemen bij jongvolwassenen**?

... de Troonrede in duidelijke taal **beter begrepen én meer gewaardeerd** wordt dan de originele versie?

... **duidelijke taal niet hetzelfde is als makkelijke taal**? Met duidelijke taal richt je je op zo'n 80% van de mensen in Nederland die teksten in duidelijke taal goed kunnen begrijpen. Met makkelijke taal richt je je specifiek op de 20% laaggeletterden die veel moeite hebben met lezen.

... er **veel wetenschappelijk onderzoek** wordt gedaan **naar duidelijke taal**? Zie bijvoorbeeld dit onderzoek over de begrijpelijkheid van door AI vereenvoudigde teksten. Dit onderzoek gaat over over duidelijk taalgebruik door studenten in de zorg. Dit onderzoek gaat over de mogelijkheden van een visueel vonnis in de rechtspraak. Tot slot een participerend onderzoek over het effect begrijpelijke taal op de handelingsbereidheid van burgers.

... ook mensen die gestudeerd hebben in het hoger onderwijs liever teksten in duidelijke taal lezen? Taalvaardige mensen waarderen duidelijke taal zowel inhoudelijk als gevoelsmatig.

... de Rijksoverheid een webpagina over duidelijke taal in wet- en regelgeving heeft gepubliceerd om hun eigen **ambtenaren te stimuleren duidelijker te communiceren?**

... het **Groene Hart Ziekenhuis** is begonnen met communiceren in makkelijke 'ziekenhuistaal'? Een ander goed voorbeeld van duidelijke taal in de zorg is de website van Thuisarts.nl.

... het **gebruiken van beelden in plaats van woorden niet altijd een oplossing** is? Zie bijvoorbeeld dit onderzoek waarbij aan 1 pictogram wel 11 betekenissen werden toegekend. Of lees hier over het effect van iconen voor de begrijpelijkheid van een brief, met nog veel meer doorverwijzingen.

... **Direct Duidelijk** in Nederland en **Heerlijk Helder** in Vlaanderen landelijke platforms zijn voor de promotie van duidelijke taal?

... er in de **rechtspraak** ook steeds **meer aandacht** is voor het spreeken in duidelijke taal? Het Nederlands wetboek is ook in eenvoudig Nederlands vertaald. Hier vind je nog veel meer informatie over het belang van duidelijke taal in de rechtspraak.

... een **meerderheid van de Tweede Kamer** een wettelijk recht op begrijpelijke taal wil? In 2009 publiceerde GroenLinks al een nota die daarvoor pleitte. In deze blog lees je over het belang hiervan.

... in de vierdelige **tv-serie Duidelijke Taal** enkele **laaggeletterde Rotterdammers gevolgd worden** die in onze talige maatschappij op problemen stuiten die voor de meeste mensen onzichtbaar zijn?

... de toepassing van **AI bij het schrijven van begrijpelijke teksten enorm in opkomst** is? Kijk hier voor uitgebreide informatie over dit onderwerp.

In gesprek over duidelijk communiceren

Wat maakt een tekst eigenlijk duidelijk, en wie hebben daarmee te maken?
Wat gaat er soms mis, en wat kunnen we hiervan leren? In deze reeks korte interviews verkennen we het thema vanuit vier perspectieven: dat van een ambtenaar, een burger, een docent en een student.
Hoe verhouden hun ideeën en ervaringen zich tot elkaar?
Waar wringt het? En waar vinden ze elkaar?

In gesprek met een ambtenaar

Kirsten van Beek, 38 jaar, communicatie-adviseur bij Gemeente Rotterdam Stadsbeheer

Hoe pak jij het schrijven van duidelijke brieven aan?

“Ik werk het liefst al vanaf het begin mee aan een project, zodat er genoeg tijd is om teksten meerdere keren te controleren. Op basis van de inhoud die wordt aangeleverd door de productspecialisten, in mijn geval afdeling Parkeren, maak ik een eerste opzet van een brief. We gebruiken een standaard format met vaste kopjes, zoals ‘Vragen’ en ‘Meer informatie’. We letten op korte zinnen, actieve formuleringen en B1-taal. Dan gaat de tekst naar het brievenbureau – een team redacteurs binnen de gemeente dat gespecialiseerd is in heldere taal – voor een laatste check op duidelijkheid.”

Waar loop je in de praktijk tegenaan?

“Tijdsdruk is de grootste uitdaging. Idealiter plan ik redactierondes ruim van tevoren in, maar vaak wordt het communicatieteam pas laat betrokken. Dan is er simpelweg geen tijd meer voor een goede redactieslag of controles door het brievenbureau. Juridische teksten zijn ook lastig: die moeten wettelijk kloppen, en dat gaat soms ten koste van de begrijpelijkheid. ‘Artikel zoveel van zoveel van het wetboek ...’ Dat moet er af en toe gewoon in. Dat kun je niet leuk omschrijven, want het is zoals het is. We proberen dat nu op te lossen door samenvattingen in gewone taal toe te voegen. Op een website is dat gemakkelijker voor elkaar te krijgen dan in een brief.”

Gaat het weleens mis?

“Ja, er gaat weleens iets mis. Hoewel veel mensen naar de brieven kijken, kan er soms toch iets tussendoor glippen, bijvoorbeeld omdat een station wordt overgeslagen of de inhoud juist te veel wordt overgespeeld. Daardoor kan het bijvoorbeeld voorkomen dat er een linkje in een brief staat dat niet werkt, of dat de toon net niet helemaal aansluit bij de ontvanger. Dat gebeurt gelukkig zelden, maar het kan gebeuren.”

Wij doen ons best om helder te schrijven, maar de lezer moet er ook echt even de tijd voor nemen.

Heb je een tip voor de lezers van jullie brieven?

“Ja: goed lezen! Veel mensen scannen alleen maar en missen dan de boodschap, terwijl het er vaak gewoon staat. Wij doen ons best om helder te schrijven, maar de lezer moet er ook echt even de tijd voor nemen.”

In gesprek met een burger

Cecé de Boon, 23 jaar, zelfstandig ondernemer

Krijg je weleens brieven van de overheid die je niet begrijpt?

“Zeker. Ik kreeg ooit een boete van ruim 800 euro omdat ik een jaar eerder niet op tijd vennootschapsbelasting had betaald. Ik snapte het niet, want ik had daar tot dat moment nog nooit iets over gehoord – geen herinnering of waarschuwing, niks. Toen ik belde, kreeg ik te horen dat het ‘online te vinden’ was. Het is toch gek dat ik een jaar lang geen bericht hierover krijg, terwijl ik soms drie brieven lees over iets waarvan ik denk: dit had ook in één brief gekund, of in geen. Soms is de toon ook heel dreigend of ernstig, terwijl de inhoud eigenlijk niks voorstelt. Je moet er echt doorheen leren prikken.”

“Je moet ook goed leren scannen. Soms krijg je een brief van anderhalf A4'tje, waarvan maar twee zinnen nuttig zijn.”

Wat helpt jou om zulke brieven wél te begrijpen?

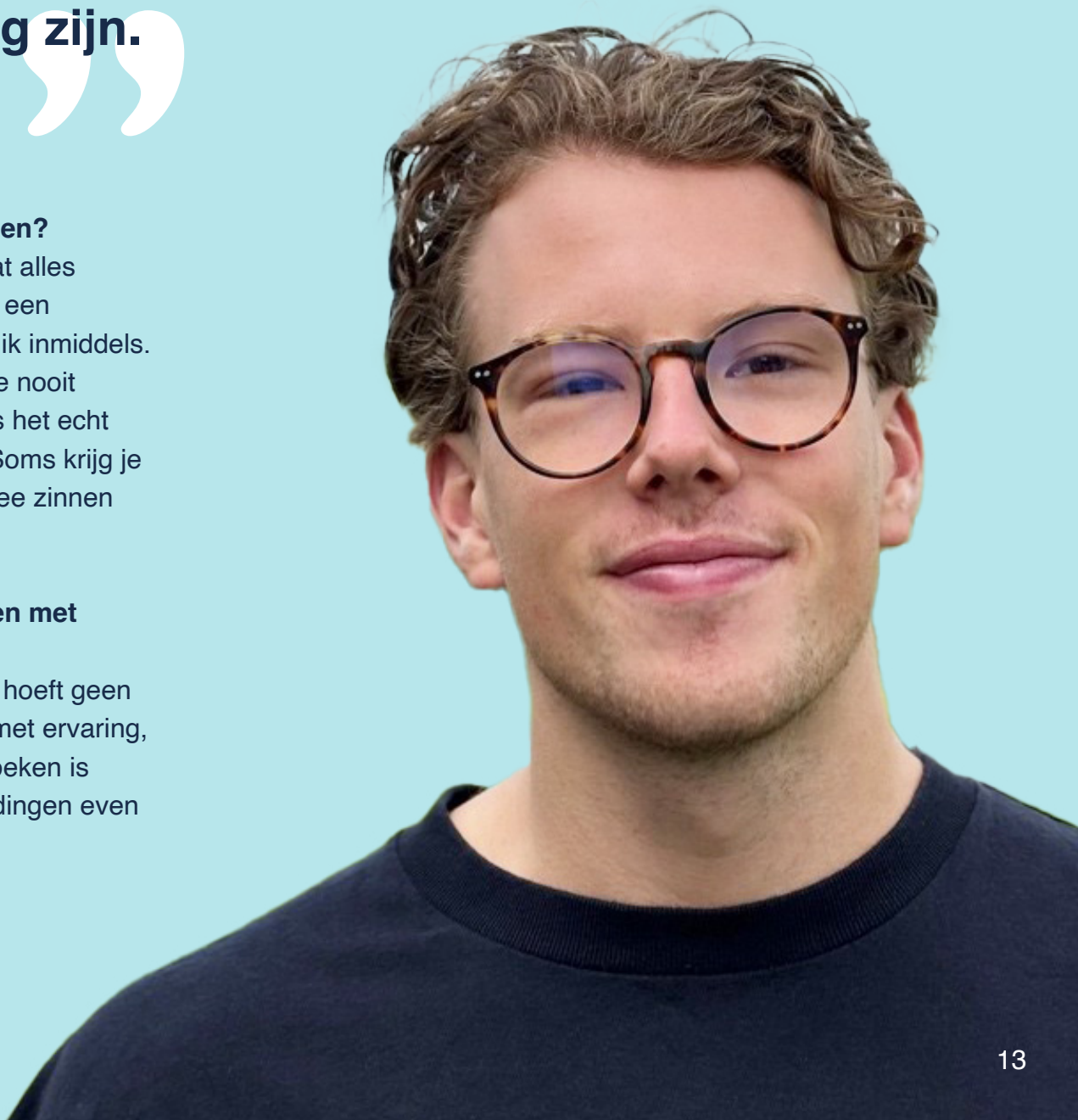
“Vooraf ervaring. In het begin wist ik echt niet wat alles betekende, maar je leert het gaandeweg. Ik heb een economische achtergrond, dus veel termen ken ik inmiddels. Maar voor iemand zonder die kennis, iemand die nooit echt met fiscale dingen te maken heeft gehad, is het echt ingewikkeld. Je moet ook goed leren scannen. Soms krijg je een brief van anderhalf A4'tje, waarvan maar twee zinnen nuttig zijn.”

Heb je een tip voor mensen die moeite hebben met overheidsbrieven?

“Zoek iemand die je de basis kan uitleggen. Het hoeft geen dure boekhouder te zijn, maar gewoon iemand met ervaring, die begrijpt wat er wordt bedoeld. Zelf alles uitzoeken is gewoon veel gedoe. Een mentor of iemand die dingen even kan toelichten is het meest waardevol, denk ik.”

En een tip voor de schrijvers van die brieven?

“Zet een QR-code in de brief die linkt naar een video waarin alles in een beetje normaal Nederlands wordt uitgelegd. Er zijn zoveel woorden en termen die mensen niet kennen. En niet iedereen kan even goed lezen of heeft de tijd of zin om brieven helemaal door te spitten. Dat zou echt al helpen. En probeer het allemaal wat duidelijker te maken, want sommige dingen zijn gewoon echt te complex.”



In gesprek met een docent

Jochem van der Stok, 40 jaar, docent Bestuurskunde aan de Hogeschool van Amsterdam

Wat probeer je studenten te leren over duidelijk schrijven?

“Ik leer ze om helder, bondig en persoonlijk te schrijven. Veel studenten denken dat ze ingewikkeld moeten schrijven om professioneel over te komen, maar ik zeg juist: houd het kort en simpel, en blijf dicht bij jezelf. Ik gebruik de taalgids van de gemeente Amsterdam; daar staan veel praktische tips in. Ook leer ik ze het piramideprincipe aan: begin met de kernboodschap en geef daarna de toelichting. We oefenen dat in beroepsvaardigheidenvakken, maar ook gewoon via feedback op opdrachten.”

Wat zijn de grootste valkuilen?

“Studenten gebruiken vaak onnodig moeilijke woorden, kiezen rare synoniemen, of schrijven veel te lange stukken tekst. Veel zetten meteen op papier wat er in hun hoofd zit, zonder eerst na te denken of te structureren. Ik probeer ze mee te geven om eerst na te denken, dan te structureren en daarna pas te schrijven. Begin met de boodschap en werk dan terug. Ook basisdingen als opmaak en goede tussenkopjes zijn vaak een aandachtspunt.”

Wat is jouw belangrijkste les over duidelijke taal?

“Dat het hard werken is om iets simpel uit te leggen. Hoe eenvoudiger je iets wilt verwoorden, hoe beter je het zelf moet begrijpen. Inhoud en communicatie kun je daarin niet los van elkaar zien, dus je moet óf goed zijn in allebei, óf je moet intensief kunnen samenwerken. Studenten die zich echt verdiepen in hun onderwerp, schrijven uiteindelijk ook beter.”

“AI is een handig hulpmiddel bij structuur en spelling, maar het mag geen vervanging zijn van je eigen denkwerk.”

Wat geef je studenten mee over het gebruik van AI?

“We hanteren de regel: mens – AI – mens. Dus: je mag het gebruiken, maar je moet wel zelf blijven nadenken. Je moet begrijpen wat je vraagt en je moet de output kritisch kunnen beoordelen. AI is een handig hulpmiddel bij structuur en spelling, maar het mag geen vervanging zijn van je eigen denkwerk. Ik probeer daarom opdrachten te maken waarbij persoonlijke inbreng nodig is en een beroep te doen op hun wil om zelf te leren schrijven.”



In gesprek met een student

Jessica Dubbeld, 23 jaar, student Facility Management aan de Hogeschool Rotterdam

Besteedt jouw opleiding aandacht aan duidelijke communicatie?

“Niet echt. Docenten gaan ervan uit dat je het gewoon kan. We krijgen weinig concrete tips, behalve wat basale dingen zoals hoe je een brief opzet. Er bestaat geen les over hoe je professioneel overkomt of begrijpelijk schrijft. Voor Engels hebben we taalonderwijs gekregen, maar voor Nederlands eigenlijk niet, wat ik best gek vind.”

Vind je het belangrijk dat je opleiding dat doet?

“Ja, zeker. Duidelijk leren schrijven hoort gewoon bij een hbo-studie, vind ik. Ik heb alleen niet het gevoel dat mijn taalgebruik sterk is verbeterd door de opleiding. Ik vind sommige overheidsbrieven nog steeds lastig om te begrijpen.”

Denk je dat AI het makkelijker maakt om duidelijk te communiceren?

“Ja, absoluut. Ik gebruik ChatGPT zo ongeveer standaard bij het schrijven van mails of LinkedIn-berichten. Ik schrijf zelf de inhoud en laat AI het dan netter en professioneler maken. Het helpt echt bij toon, grammatica en spelling.”

Wat wil je nog leren voordat je professioneel gaat communiceren?

“Ik wil vooral mijn woordenschat uitbreiden. Dat helpt om professioneler over te komen. Voor schrijven gebruik ik nu toch AI, dus daar hoef ik zelf niet per se beter in te worden. Maar op verbaal vlak wil ik me wel nog ontwikkelen.”

“Ik gebruik ChatGPT zo ongeveer standaard bij het schrijven van mails of LinkedIn-berichten.”



Niet zo, maar zo ✓

Duidelijk schrijven is meer dan hier en daar wat woorden vervangen, lange zinnen in stukken knippen of een tussenkopje toevoegen. Hieronder staan een paar voorbeelden om je te laten zien dat je altijd verder moet denken.

kern voorop

Niet zo ✗

Het feit dat P., zonder medeweten en instemming van de heer L., een groot deel van de aan L. toekomende inkomsten voor zichzelf heeft gehouden, is naar het oordeel van de rechter verwijtbaar.

Ook niet zo

P. heeft inkomsten zelf gehouden. Deze inkomsten waren ook voor L. L. wist niet dat P. deze inkomsten had en heeft er geen toestemming voor gegeven dat P. die zelf hield. De rechter vindt dat de fout bij P. ligt.

Maar zo ✓

De rechter vindt dat de fout bij P. ligt. P. heeft namelijk geld dat van L. was, voor zichzelf gehouden. L. wist niet dat P. dit deed, en was het daar dus ook niet mee eens.

In duidelijke taal staat de kern voorop. Die kern is hier: de rechter vindt dat P. verwijtbaar heeft gehandeld. Het is vaak een goed idee om langere zinnen in te korten, maar zorg voor samenhang door signaalwoorden te gebruiken (*namelijk, dus*).

inkorten

Niet zo ✗

U heeft nog niet gereageerd op ons eerdere bericht, maar misschien heeft het u niet bereikt, of is het aan uw aandacht ontsnapt.

Ook niet zo

U heeft nog niet gereageerd op ons eerdere bericht. Maar misschien heeft het u niet bereikt. Of is het aan uw aandacht ontsnapt.

Maar zo ✓

U heeft nog niet op ons bericht van [concrete datum] geantwoord. [eventueel: Misschien heeft u dat bericht toen niet gezien, of heeft u vergeten te antwoorden.]

Een lange zin in drie stukken knippen door alleen de komma's te vervangen door punten helpt je lezer niet. Vraag jezelf af: heeft je lezer er iets aan als je uitschrijft waarom die mogelijk niet heeft gereageerd? Is het antwoord 'ja', schrap dan in ieder geval de uitdrukking *aan uw aandacht ontsnappen*.

Niet zo

✗

Ook niet zo

STUDIEKOSTEN?

OVERZICHT

LENEN?

Maar zo

✓

Wat kost studeren in 2026?

Alle kosten op een rij

Hoeveel kun je lenen voor je studie?

Tussenkopjes zijn in een langere tekst (drie of meer alinea's) een goed idee. Kies voor duidelijke en concrete kopjes die de inhoud van de alinea 'verklappen', dus geen vage termen of begrippen. Alleen dan zijn je kopjes goede 'wegwijzers' voor je lezers.

Niet zo

✗

Eerst wordt er voor iedere patiënt een plan op maat gemaakt. Tijdens de operatie wordt het individuele plan op maat zeer nauwkeurig door een operatierobot uitgevoerd. De operatierobot werkt onder toezicht van het chirurgisch team. De leden van het chirurgisch team houden de voortgang van de operatie in de gaten.

Ook niet zo

Eerst wordt er voor iedere patiënt een plan op maat gemaakt. Tijdens de operatie wordt deze zeer nauwkeurig door een robot uitgevoerd. Die werkt onder toezicht van het chirurgisch team. Die houdt de voortgang van de operatie in de gaten.

Maar zo

✓

Eerst wordt er voor iedere patiënt een plan op maat gemaakt. Tijdens de operatie voert de robot dit plan heel precies uit. Het chirurgisch team is daarbij en kijkt dus mee of de operatie goed gaat.

Dankzij verwijswoorden (zoals *die* en *deze*) hoef je niet telkens woorden te herhalen. Te veel herhalingen maken je tekst namelijk langdradig. Gebruik verwijswoorden wel goed: verwijs naar *(het) plan* en *(het) team* met *dit* of *dat*, en niet met *deze* of *die*. Blijf ook altijd verder kijken: kan het actiever en korter?

AI voor begrijpelijke teksten

Met de onstuitbare opkomst van AI is er een krachtig hulpmiddel bij gekomen om je boodschap begrijpelijker te maken. Kan AI het werk van je overnemen? Hier volgen drie tips voor het werken met AI bij het schrijven in duidelijke taal.



De ene AI is de andere niet

Er zijn grote verschillen tussen de programma's, en niet iedere AI weet wat duidelijke taal eigenlijk is.

Er zijn algemene AI-tools, zoals *ChatGPT*, *Gemini*, *Claude.ai* of *Copilot*. Die tools kun je vragen om een tekst of stukjes tekst te herschrijven, maar ook om zélf een tekst te maken op basis van jouw aanwijzingen, oftewel je 'prompts'. Met die eerste versie kun je dan zelf verder aan de slag. Dit soort programma's zijn echter niet specifiek getraind op duidelijke taal.

Er zijn ook professionele AI-taalprogramma's, zoals *Schrijf Simpel*, *Klinkende Taal*, *Texamen* en *Grammarly*. Die lezen je tekst door en geven aan welke zinnen te lang of te ingewikkeld zijn, waar je taalgebruik actiever kan, welke woorden moeilijk zijn, enz. Ze geven daarnaast suggesties voor een verbetering. Dit soort AI's worden expliciet getraind op 'text simplification' en zijn daarmee een stuk betrouwbaarder als schrijfassistent.

Tip: vertrouw niet op één AI-tool, maar gebruik er altijd meer. Dezelfde prompt (bijvoorbeeld 'herschrijf deze tekst in begrijpelijke taal') levert namelijk per programma verschillende resultaten op.

Laat de lezer geen AI nodig hebben

Niet alleen als schrijver, maar ook als lezer kun je gebruikmaken van AI-tools. Een app als *Lees Simpel* kan een ingewikkelde tekst scannen en direct begrijpelijker maken. De ontvanger kan bovendien aangeven hoe eenvoudig de tekst moet worden en deze dus op zijn/haar niveau laten omzetten. Je zou daardoor kunnen denken dat het overbodig is om jouw tekst in begrijpelijke taal op te stellen.

Het probleem is alleen dat lang niet iedereen weet dat deze AI-tools bestaan. Zeker de groep die baat heeft bij duidelijke taal, en die sowieso al moeite heeft met het gebruiken van dit soort digitale tools, is hier vaak niet bekend mee. Bovendien kán zo'n tool een tekst te sterk versimpelen, belangrijke informatie verwijderen of de kernboodschap missen. Je loopt dus het risico dat een tekst daardoor onbegrijpelijker wordt voor de lezer.

Tip: Neem de verantwoordelijkheid op je om zélf te zorgen voor glasheldere teksten, zodat de lezer geen hulpmiddelen nodig heeft om je te begrijpen!

Gebruik AI als hulpmiddel

AI kan enorm helpen bij het duidelijk overbrengen van je boodschap. Maar toch is het van belang AI te zien als **hulpmiddel**, en niet als bedenker van je teksten. Jij bent degene die weet wat je wilt overbrengen, hoe je dat wilt doen, wat je doelgroep is en wat de specifieke context van je boodschap is. En alleen met kennis over duidelijke taal kun je ingrijpen als AI een fout maakt.

AI is namelijk geen schrijver die 'weet' wat hij doet. Het is een programma dat razendsnel berekent welke woorden en zinnen waarschijnlijk passen bij jouw opdracht. Dat is handig, maar het maakt AI zeker geen vervanging van de mens. Want alleen mensen kennen het grotere plaatje én beschikken over kwaliteiten als inlevingsvermogen, medemenselijkheid, culturele sensitiviteit en nog veel meer.

Tip: Vraag AI dus gerust van alles, maar besef dat goede communicatie altijd mensenwerk is! Zie het kader voor een illustratie hiervan.

Voorbeeld

Stel, je wordt gevraagd een standaardbrief te herschrijven naar duidelijke taal. Het is een brief voor jongeren die maatschappelijke ondersteuning krijgen en 18 worden. Hierin staat dit stukje tekst:

"In het kader van de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (Wmo 2015) dient u, nu u de meerderjarigheidsleeftijd heeft bereikt, zelfstandig een aanvraag in te dienen voor eventuele continuering van voorzieningen die voorheen onder de Jeugdwet vielen, waarbij een herbeoordeling van uw ondersteuningsbehoefte plaatsvindt conform de geldende beleidsregels en verordeningen, hetgeen gepaard gaat met een keukentafelgesprek waarin uw zelfredzaamheid en participatiemogelijkheden worden geïnventariseerd."

Je gebruikt *Claude.ai* en de prompt *<kun je deze tekst versimpelen>*. Dan krijg je bijvoorbeeld dit:

"Je bent nu 18 jaar. Als je hulp of ondersteuning wilt blijven krijgen, moet je dit zelf opnieuw aanvragen. We komen dan bij je thuis langs voor een gesprek om te kijken wat je nodig hebt en wat je zelf kunt."

Duidelijker inderdaad, maar is dit wel concreet genoeg? En staat alle belangrijke informatie er nog wel in? Er wordt bijvoorbeeld niet uitgelegd dat je niet meer onder de Jeugdwet valt omdat je meerderjarig bent.

Als je *Claude.ai* vraagt de tekst te herschrijven op B1-niveau (het taalniveau dat ongeveer 80% van de mensen begrijpt) krijg je een heel ander resultaat:

"Je bent nu 18 geworden. Tot nu toe kreeg je misschien hulp via de Jeugdwet. Die stopt nu automatisch. Wil je nog steeds hulp? Dan moet je die zelf aanvragen bij de gemeente."

De tekst bestaat nu uit kortere zinnen, maar er lijkt belangrijke informatie te zijn weggelaten, bijvoorbeeld over het keukentafelgesprek. En klopt de boodschap nog? In de tweede zin lijkt 'misschien' bijvoorbeeld niet op z'n plaats. En de mededeling dat 'de hulp nu automatisch stopt' kan bedreigend overkomen. En hoe weet je zeker of dit een tekst op B1-niveau is?

Vragen en antwoorden over de ISO-norm voor duidelijke taal

In Nederland is de overheid (nog) niet wettelijk verplicht om duidelijke taal te gebruiken. Toch ligt dat eigenlijk voor de hand: wie macht heeft over burgers, moet zorgen dat zij hun rechten en plichten kunnen begrijpen. Het besef dat duidelijke taal gebruiken een plicht is, groeit wereldwijd. Zo hebben Noorwegen en Nieuw-Zeeland het recht op duidelijke taal van de overheid wél al in de wet vastgelegd. Sinds 2023 bestaat er zelfs een internationale standaard voor duidelijke taal: ISO-24495 Plain Language.

Wat is een ISO-norm eigenlijk?

ISO staat voor 'International Standardization Organization'. Een ISO-norm is een internationale kwaliteitsstandaard die bepaalde eisen stelt aan de kwaliteit van een product of dienst. Er bestaan duizenden ISO-normen voor allerlei producten en processen. Denk aan normen voor voedselveiligheid, productveiligheid en arbeidsomstandigheden.

Een ISO-norm is geen wet, maar omdat deze normen wereldwijd bekend zijn en er door experts over is nagedacht, houden veel organisaties zich eraan. Het is een manier om te laten zien dat je als organisatie professioneel, veilig en betrouwbaar werkt.

Waarom was het verschijnen van een ISO-norm voor duidelijke taal zo bijzonder?

Het was de eerste keer dat duidelijke taal als internationale kwaliteitsnorm werd erkend. De ISO-norm is een officiële wereldwijde bevestiging van het belang van duidelijke taal. Hierdoor is het een grote stimulans voor bedrijven en overheden om er serieus mee aan de slag te gaan. En dat is niet alleen om misverstanden te vermijden, of om geld te besparen. Maar met name omdat het bijdraagt aan een eerlijke samenleving waarin iedereen wordt gezien en gelijkwaardig kan meedoen. Daardoor is deze norm een mijlpaal in de strijd voor duidelijke taal.

Wat staat er in de norm?

Kort gezegd gaat het om deze aanbevelingen:

1

Stel de lezer centraal. Dit is de eerste en belangrijkste stap. Wie zijn ze, wat is hun achtergrond, wat kunnen ze met taal? En wat is de context? Is er tijdsdruk, spelen er emoties, enz.

2

Zorg voor een logische structuur in je tekst. Zet de belangrijkste informatie vooraan. Maak op de juiste manier gebruik van witruimtes, opsommingen, alinea's en tussenkopjes. Beperk de hoeveelheid tekst en gebruik een bijlage voor aanvullende informatie.

3

Schrijf zo duidelijk mogelijk. Kies bekende woorden en vermijd jargon. Schrijf actieve zinnen en spreek lezers direct aan. Zorg dat je tekst een respectvolle toon heeft. Betrek al je lezers bij je boodschap door inclusief taalgebruik.

4

Zorg dat de lezer de informatie makkelijk kan gebruiken. Maak duidelijk met wie de lezers contact kunnen opnemen als ze vragen hebben. Zorg dat aanvullende informatie eenvoudig te vinden is en schrijf deze informatie óók in duidelijke taal.

5

Test en evalueer je tekst. Laat toekomstige lezers je tekst dus beoordelen. Controleer regelmatig of een tekst nog steeds klopt en plan herzieningsrondes voor teksten die langer in gebruik blijven.

Ben je al een duidelijketaal-pro?

Test je kennis!

Klik hier voor een korte quiz over je kennis en vaardigheden rondom duidelijke taal

Klik hier voor een korte quiz over lastige woorden uit brieven van de overheid

Klik hier voor een korte quiz waarin je problemen opspoort en laat zien hoe het beter kan

**Dit digitale magazine is een eenmalige uitgave voor studenten in het hoger onderwijs.
Voor vragen of opmerkingen kunt u contact opnemen met Lydeke van Os van de Taalunie.**

Opdrachtgever: Taalunie

Met steun van: Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties

Inhoud en samenstelling: Onze Taal

Vormgeving en omslagfotografie: Anne Rosenberg

**taal:
unie**