

Hoe communiceer je met anderstalige hulpvragers?

Checklist Duidelijk Nederlands schrijven



Wil je dat anderstalige hulpvragers je mails, affiches of website beter begrijpen? Met deze tips maak je teksten makkelijker leesbaar.

- ❑ **Schrijf alleen de essentie.** Schrap overbodige informatie. Vermeld de essentie in je eerste zin in plaats van een lange aanloop te schrijven.
- ❑ **Zorg voor een duidelijke structuur en start met de belangrijkste boodschap.** Gebruik voor nieuwe informatie een nieuwe alinea.
- ❑ **Schrijf korte en eenvoudige zinnen.**

Moeilijk: "Volgens de door u reeds gekende procedure, vragen we u dan wel ons dit schriftelijk te bevestigen, eventueel met opgave van de periode waarop wij u opnieuw mogen contacteren. De nodige registratieformulieren zullen u vervolgens eerstdaags toegestuurd worden."

Makkelijker: "Bevestig ons dit in een brief. Noteer de datum waarop wij u opnieuw mogen contacteren. We sturen u daarna de nodige documenten."

- ❑ **Gebruik transparante of internationale woorden.** Dat zijn woorden die in verschillende talen op elkaar lijken.
✗ afzeggen → ✓ annuleren ✗ mening → ✓ opinie ✗ rekening → ✓ factuur
- ❑ **Vermijd figuurlijke taal.**

Moeilijk:
"We gaan aan de slag met ..."

Makkelijker:
"We starten met ..."

- ❑ **Schrijf zoals je vertelt en vermijd ambtelijke taal.**
- ❑ **Maak actieve zinnen en verkies werkwoorden boven naamwoorden.**

Moeilijk: "Het verkrijgen van de documenten gebeurt op 12 januari."

Makkelijker: "U krijgt de documenten op 12 januari."

- ❑ **Leg vakjargon uit.** Let op met woorden als "aanslagbiljet", "verklaring op eer" en "gezinshereniging". Als je vakjargon gebruikt, leg het woord dan uit.
- ❑ **Gebruik cijfers in plaats van letters.**


Moeilijk: "U hebt een afspraak op dertien september."

Makkelijker: "U hebt een afspraak op 13/09."

❑ Vermijd afkortingen, of leg uit wat ze betekenen.


❑ Gebruik de bevelende vorm bij instructies.

Moeilijk: "Aanvragers dienen een handtekening te plaatsen op pagina 2." 

Makkelijker: "Zet een handtekening op pagina 2." 

❑ Gebruik opsommingen in puntjes waar het kan.


❑ Gebruik tussentitels en formuleer ze als vraagjes.

Moeilijk: "We delen u bij deze mee dat u een afspraak hebt op 28 mei om 10.00 u. om alles met u te overlopen en de volgende stappen in de procedure met u te bespreken. We vragen u deze afspraak na te komen of ons te laten weten als u belet bent, dan kunnen wij in de planning een nieuwe afspraak boeken. Gelieve het formulier in de bijlage in te vullen ter voorbereiding." 

Makkelijker:
"U hebt een afspraak op 28/05 om 10.00 u. Wat moet u doen?
Kom op 28/05 naar ons kantoor.
Vul het formulier in en neem het mee.
Kan u niet komen?
Contacteer ons op 01 234 56 78." 

❑ Vet is beter dan *cursief*, onderlijnen of HOOFDLETTERS gebruiken.

SLUIT DE DEUR, *contacteer ons op het nummer ...* 

Sluit de deur, *contacteer ons op het nummer ...* 

❑ Gebruik één goed leesbaar lettertype. Arial, Verdana en Tahoma zijn het makkelijkst leesbaar.

❑ Herhaal op het einde van de tekst de hoofdboodschap op een korte en bondige manier, met kernwoorden en eventueel pictogrammen.

**Ben je op zoek naar meer informatie?
Wil je graag een vorming volgen?**

Surf naar www.communicatiegids.be



Philippe de Champagnestraat 23,
1000 Brussel
02 313 96 00
www.huisnederlandsbrussel.be
©2020, Huis van het Nederlands Brussel

