



Roadshow overheidspublicaties

Duidelijke Taal

28 mei 2026



Mededelingen

- Alle sessies worden opgenomen (deelnemers niet in beeld)
- Opnames zijn na afloop terug te kijken op YouTube (mits toestemming van spreker(s))
- PowerPoint na afloop op website KOOP te vinden
- Stel uw vragen via de chat
- Geen antwoord? U kunt uw vraag altijd stellen via implementatie.op@logius.nl
- Evaluatie aan einde sessie

Welkom! Even voorstellen



Sprekers:

Inge van de Poll – Kwaliteitsadviseur Klantcontactcentrum

Jonne Wiessner - Netwerkmanager Burgerbelangen

Online in de chat:

Maartje Vosz – Senior kwaliteitsmanager Klantcontactcentrum



Duidelijke taal

Want de overheid is er voor iedereen

Onderwerpen van vandaag:

- **Het belang van duidelijke taal**
- **Hoe pas je duidelijke taal toe (met quiz)**
- **Meerwaarde van UX testen**
- **Duidelijke taal promoten binnen jouw organisatie**
- **Doelgroepen een gezicht geven**
- **Organisaties, websites en tools**



Er zijn circa 18 miljoen Nederlanders

- Hoeveel mensen hebben grote moeite met lezen & schrijven?
- Hoeveel mensen hebben weinig of geen digitale basisvaardigheden?
- Deze twee versterken elkaar

Gevolg:

Extra stress!

Is de tekst onduidelijk? Dan begrijpen deze mensen het niet meer



De overheid is er voor iedereen

De overheid moet duidelijk communiceren.

- Hou rekening met je lezer
- Kies voor een persoonlijke benadering
- Gebruik begrijpelijke taal
- Maak je tekst scanbaar
- Tekst voor inwoners? Test, test, test!
- Herkenbaarheid werkt

Filmpje

[Direct Duidelijk: Een brief over een container. Zo kan het ook! \(ondertiteld\) - YouTube](#)



B1 niveau: een standaard voor duidelijke taal

- Eigenlijk een aanduiding voor het niveau dat iemand een vreemde taal beheerst
- Meerderheid van de bevolking begrijpt teksten op B1-niveau -> ISO standaard

B1 niveau betekent:

- Duidelijke titel en tussenkoppen
- Actieve zinnen
- Eenvoudige woorden
- Korte en duidelijke zinnen

Niveau	Taalbegrip	% van NL	Voorbeeld
A1	eenvoudige woorden en zinnen	5%	menukaart
A2	eenvoudige tekst	15%	advertentie
B1	tekst met veelvoorkomende woorden	40%	brief overheid
B2	tekst met jargon in eigen vakgebied of interesse	25%	artikel tijdschrift
C1	lange en complexe teksten	10%	onderzoek
C2	lange, complexe en abstracte teksten	5%	theorie, abstract onderzoek



UX-test: User Experience test

- Voor teksten: de brug tussen wat wij schrijven en hoe deze boodschap echt overkomt
- UX: een manier van onderzoeken waarbij je personen uit je doelgroep zelf laat ervaren:
 - Je geeft een persoon uit de doelgroep een taak
 - Je kijkt mee en luistert zonder te helpen
 - Je noteert waar de persoon tegenaan loopt
 - Je noteert wat de persoon van de tekst vindt
 - Op basis hiervan stel je verbeterpunten op



Begrijpelijk? UX brieventest

Geachte heer Bernet,

U heeft een DigiD aangevraagd. U kunt uw DigiD pas gebruiken nadat u deze heeft geactiveerd. In deze brief staat uw activeringscode. Daarmee kunt u uw DigiD activeren.

Uw activeringscode is: 778899019

Geachte Estnaam19,

U heeft een DigiD aangevraagd. U kunt uw DigiD gebruiken nadat u deze heeft geactiveerd. In deze brief staat uw activeringscode. Daarmee kunt u uw DigiD activeren.

Uw activeringscode is: 778899019



Wat is de kern van je tekst?

Filmpje



Wat maakt een goede tekst?

Stap 1:

- Voor wie schrijf je?
- Wat is nou echt je hoofdboodschap?
- Vraag hierover door, je mag hier de discussie over aangaan.
- Wat moet de lezer doen?
- Welke nuances zijn niet van belang voor de lezer?



Wat maakt een goede tekst?

Stap 2:

- Duidelijke structuur met duidelijke koppen, alinea per onderwerp
- De hoofdboodschap staat bovenaan
- Relevante informatie voor de lezer
- Korte zinnen
- Eenvoudige woorden (geen ouderwetse woorden en geen vaktaal)
- Tekst is toegeschreven naar de lezer
- Actief taalgebruik



Wat maakt een goede tekst?

Stap 3:

- Is je tekst empathisch?
- Kan de lezer schrikken van de tekst?
- Is je tekst vriendelijk?
- Heeft je tekst geen dwingende ondertoon?
- Waar kan de lezer terecht met vragen?
- Is de helpdesk/het aanspreekpunt voorbereid op vragen over deze tekst?



Wat maakt een goede tekst?

Stap 4: Testen, testen, testen!

- UX onderzoek (User Experience)
- Medewerkerspanel
- Expertpanel Gebruiksvriendelijkheid van Gebruiker Centraal
- Taalambassadeurs Stichting ABC



Quiz: is het B1?

IS HET B1?

Een B1-woord is een makkelijk woord. Een woord dat bijna iedereen begrijpt. Maar of een woord B1 is, is soms lastig te zeggen. Deze site helpt je erbij. Niet alle woorden staan erin. Daarom kun je ze zelf toevoegen. En je kunt erover meepraten op LinkedIn.

test hier je woord

Zoek

- Publicatie
- Nee! Alternatief: Bekendmaking
- Vergunning
- Nee! Alternatief: Toestemming
- Beleid
- Nee! Alternatieven: Aanpak, afspraken, plannen voor [jaartal]
- Beoordelen
- Ja! Beoordelen is B1
- U geeft aan dat...
- Nee! Alternatief: U laat ons weten dat..



Quiz: Actief of passief?



- Er is toestemming gegeven voor de aanbouw
- Passief

- De brief wordt verzonden naar het BRP adres
- Passief

- Wij leggen uit hoe u een vergunning kunt aanvragen
- Actief! (maar geen B1)

- Het gemeentehuis wordt verbouwd en daarom is gezocht naar een tijdelijke locatie
- Passief

- Alle vragen van de inwoners zijn beantwoord tijdens de bijeenkomst
- Passief



Onduidelijke taal

- Het installeren van een hemelwaterafvoersysteem
- Het vellen van een houtopstand
- Indien en voor zover op grond van de redelijkheid en billijkheid of het onredelijk bezwarend karakter op enige bepaling van deze algemene voorwaarden geen beroep kan worden gedaan, komt aan de desbetreffende bepaling wat betreft de inhoud en strekking in elk geval een zoveel mogelijk overeenkomstige betekenis toe, zodat daarop wel een beroep kan worden gedaan.

Zojuist op een zitting.

Na uitleg over de zaak en wie er in de zittingszaal zitten, zeg ik tegen meneer: **“u mag nu het beroep toelichten.”**

Waarop hij zegt: **“ehh ja, ik ben vrachtwagenchauffeur.”**



Welke tools zijn er?

Een aantal voorbeelden:

- Klinkende taaltool
- Ishetb1.nl
- LiNT (Universiteit Utrecht)
- Textmetrics

Kijk op de website van gebruiker centraal voor het rapport:
['Digitale tools en begrijpelijke brieven'](#)

Publicaties in duidelijke taal



Maak gebruik van de templates en checklists op www.koopoverheid.nl:

- [Modelkennisgevingen | KOOP Kennis- en exploitatiecentrum officiële overheidspublicaties](#)
- [Checklist direct duidelijke berichten | KOOP Kennis- en exploitatiecentrum officiële overheidspublicaties](#)



Samenwerking en/of meer informatie:

Stichting ABC

Stichting Lezen en Schrijven

Gebruiker Centraal

Steffie

Taalhuis bij bibliotheken

Bureau Taal

Stichting VierTaal

Taalunie (taalgids ISO standaard)

VNG ([duidelijke overheidscommunicatie](#))





Hoe kun je duidelijke taal promoten binnen je organisatie?

- Geef je doelgroep een gezicht: video interview of live bijeenkomst
 - Nodig bijvoorbeeld Stichting ABC uit om langs te komen
 - Vraag collega's om mee te kijken met een gebruikerstest
 - Organiseer een online quiz
 - Organiseer een duidelijke taal training
 - Geef collega's een taalcoach rol binnen elke afdeling
 - Zoek samenwerking met andere overheidsorganisaties
 - Deel de webinars van Gebruiker Centraal
 - Teken de Direct Duidelijk deal
-
- **Oproep: doe mee met de week van het lezen en schrijven**

Bedankt voor je aandacht!



Vragen?

Na de pauze:

Om 13:15

'Hulpmiddelen KOOP' door Rob van der Zouwen en Bas van der Hoff