

Verzekeraar Scildon: geen gebakkelei meer over de begrijpelijkheid van teksten

# “De objectiviteit van Klinkende Taal werkt verhelderend!”

Van ingewikkelde vaktaal worden klanten niet blij. Maar vervang al die termen maar eens door alledaagse woorden. ‘Waardeoverdracht’, ‘dienstverband’, ‘financiële middelen’ ... knap lastig! Soms is er geen begrijpelijk alternatief en vraagt het woord om een duidelijke uitleg. Vaak is die er wel, maar beseft de schrijver dat niet. En in sommige gevallen kan een vakterm prima. Maar ja: dat zijn behoorlijk subjectieve beslissingen.



Jean-Paul de Goede  
teammanager  
Marketingcommunicatie

“Op onze werkvloer waren regelmatig discussies over het taalniveau van teksten voor klanten. Alle teksten in taalniveau B1 is ons doel. Dan weten we bijna zeker dat onze klant ons begrijpt. Maar iedere collega had een eigen mening over wanneer een tekst dat stempel verdiende. Het meetinstrument Klinkende Taal heeft een einde gemaakt aan die discussies!”, vertelt Jean-Paul de Goede, teammanager Marketingcommunicatie bij Scildon (voorheen Legal & General).

## Op iedere tekstsoort een begrijpelijkheidscheck

“Al onze 170 medewerkers gebruiken Klinkende Taal tijdens het schrijven van brieven, e-mails en webteksten. Het meetinstrument is geïntegreerd in Word en Outlook. Daarnaast beschikken we over een webtool. Het is dus altijd dichtbij. En met 1 druk op de knop kunnen we een tekst controleren voordat deze naar de klant gaat. Ook willen we onze voorwaarden verduidelijken. Dat is nog best een uitdaging, omdat je met veel juridische regels te maken hebt. Maar ook daarvoor komen we een heel eind met Klinkende Taal.”

**“Onze teksten sluiten beter aan op de taal van de klant dankzij Klinkende Taal.”**

## Een woordenlijst op maat voor Scildon

“Klinkende Taal bevat een grote woordenlijst. Daarin kun je zien of een woord past binnen taalniveau B1. Deze woordenlijst kunnen wij zelf beheren en aanpassen. Zo kunnen we woorden toevoegen die Klinkende Taal niet kent. Of woorden accepteren als taalniveau B1, zodat deze woorden niet steeds als ‘fout’ gemarkeerd worden. Terwijl wij die goedkeuren. Zoals de woorden die veel voorkomen binnen onze organisatie. En die zich niet laten vertalen naar een andere variant. Bijvoorbeeld de afdeling

‘Servicedesk’. Dit woord kent Klinkende Taal niet, dus dat wordt steeds onderstreept. Zo’n woord keuren we dan wel goed in de woordenlijst. Het meetinstrument is inmiddels helemaal toegespitst op het vocabulaire van Scildon.”

**“Je moet niet bedenken wat jij wilt schrijven, maar wat je tegen je lezer wilt zeggen.”**

## Een check is confronterend, maar leerzaam

“De resultaten van een Klinkende Taalcheck zijn niet altijd leuk om te zien. Je hebt hard geschreven aan een duidelijke tekst, maar dan blijkt dat je er nog wel even aan moet sleutelen voordat je ‘m online kunt zetten of kunt versturen. Dat merkte ik vooral toen ik zelf een tekst schreef over Klinkende Taal voor ons intranet. Deze tekst wilde ik natuurlijk helemaal op taalniveau B1 hebben. Ik dacht: best een goed verhaal. Voor de zekerheid deed ik een Klinkende Taalcheck. Nou, ik heb de tekst 4 keer opnieuw moeten schrijven voor ‘ie B1 was! En toen stond er eigenlijk pas wat ik wilde zeggen. Niet wat ik wilde schrijven. En zo moet het ook zijn. Wat een eyeopener! Uiteraard hebben mijn teksten inmiddels geen 4 herschrijvingen meer nodig.”

## We houden de handen aan de knoppen

“Iedereen is erg enthousiast! Medewerkers spreken elkaar aan op hun taalgebruik in teksten. Zo houden we elkaar scherp. Zie ik een tekst voorbijkomen die niet in taalniveau B1 is? Dan spreek ik de schrijver daarop aan. Op die manier houden we het meetinstrument ‘levend’ binnen de organisatie. Medewerkers hebben nu letterlijk zelf hun handen aan de knoppen. Iedereen is dus zelf verantwoordelijk voor de begrijpelijkheid van zijn of haar tekst.”



**KLINKENDE TAAL**  
schrijf heldere teksten

Wilt u Klinkende Taal alleen voor uzelf?  
Dat kan nu ook!  
U koopt daarvoor een licentie voor de  
webversie via [klinkendetaal.nl](http://klinkendetaal.nl).