

INTERVIEW

Marleen Oost

COMMUNICATIEMEDEWERKER
Gemeente Coevorden



Taalniveau B2** 
Leestijd 4 minuten 

HOE WEET U ZEKER OF U **DUIDELIJK** SCHRIJFT?

GEMEENTE COEVORDEN CONTROLEERT HET MET 1 DRUK OP DE KNOP

Een aantal jaar geleden wilde 1 van de medewerkers, en zelf ook inwoner van gemeente Coevorden, een boom in haar tuin kappen. Dus vroeg ze een kapvergunning aan bij haar eigen gemeente. Het antwoord in de brief die ze kreeg verbaasde haar behoorlijk! Was dit de manier waarop haar gemeente communiceerde? Deze brief riep meer vragen op dan dat 'ie beantwoordde. Bovendien kon ze niet eens een duidelijk antwoord vinden op haar belangrijkste vraag: mag ik de boom kappen of niet? Dat kon niet de bedoeling zijn ...

Dit voorbeeld was voor de gemeente Coevorden het startsein om met heldere taal aan de slag te gaan. En er is inmiddels heel wat veranderd! Zo leren medewerkers in schrijftrainingen nu hoe ze duidelijk schrijven. In een schrijfwijzer vinden ze alle schrijfafspraken duidelijk op een rijtje. Op intranet lezen ze wekelijks allerlei taaltips. Voor hulp bij het verduidelijken van hun teksten kunnen ze terecht bij een club enthousiaste schrijfcoaches. Én ze hebben allemaal het softwareprogramma Loo van Eck | Klinkende Taal op hun computer staan, zodat ze hun teksten tijdens het schrijven zelf gemakkelijk kunnen controleren op helderheid.

“Met Klinkende Taal controleren we onze teksten met 1 druk op de knop op helderheid.”

“Zelf kan je denken dat je een duidelijke tekst hebt geschreven. Maar het is soms moeilijk om in te schatten of dat echt zo is. Het softwareprogramma Klinkende Taal helpt ons hierbij. Doordat we onze teksten met het programma kunnen controleren. Klinkende Taal geeft namelijk aan welk taalniveau onze teksten hebben. Welke woorden, zinnen en alinea's ingewikkeld zijn. En wat we kunnen doen om onze teksten te verhelderen.”

“Alle kleuren van de regenboog komen voorbij.”

“Met Klinkende Taal zien we precies of we bijvoorbeeld vaktermen, ingewikkelde woorden, passieve zinnen of lange alinea's gebruiken. Klinkende Taal onderstreept die dingen namelijk met verschillende kleuren. En het programma geeft alternatieven om de teksten te verhelderen. Daardoor kunnen we onze teksten tijdens het schrijven direct aanpassen. Heel praktisch!”

“Scoort een tekst C1? Dan gaat deze terug naar de schrijver.”

“Bovendien is Klinkende Taal handig om teksten van anderen te controleren. Zo krijgen we op de communicatieafdeling vaak teksten van andere afdelingen binnen. Bijvoorbeeld voor onze website. Met Klinkende Taal controleren we die teksten, zodat we snel kunnen zien of ze duidelijk zijn of niet. Blijkt een tekst ingewikkeld te zijn en bijvoorbeeld taalniveau C1 'te scoren'? Dan sturen we de tekst terug, zodat de schrijver de tekst kan aanpassen. Ingewikkelde teksten komen bij ons namelijk niet online :-).”

“Sommige ingewikkelde woorden gebruiken we wel.”

“Als gemeente moeten we af en toe wel bepaalde woorden gebruiken die Klinkende Taal als ingewikkeld ziet. Denk bijvoorbeeld aan 'gemeentelijke belastingen' of 'subsidie'.

Wilt u weten hoe
Klinkende Taal werkt?
Bekijk dan [deze tutorial](#)
op de homepage van
www.klinkendetaal.nl.

Omdat we niet willen dat Klinkende Taal dat soort woorden iedere keer onderstreept, hebben we een lijst met woorden toegevoegd die het programma niet mag markeren. In de tekst zelf kiezen we er dan vaak voor om de woorden toe te lichten.”

“Het aantal gebruikers neemt alleen maar toe.”

“Ik kan via het ‘ManagementDashboard’ zien hoeveel mensen Klinkende Taal gebruiken en hoeveel verschillende teksten zij meten. Dat aantal is de afgelopen jaren enorm toegenomen! Zo werden er in 2019 bijvoorbeeld 1.100 teksten gemeten. Dit jaar zijn dat er tot nu toe al 4.450. En dat is ook niet gek. Het kost tijd om een nieuwe werkwijze aan te leren: om een tekst altijd even door Klinkende Taal te halen voordat je deze verstuurt of online zet. Maar inmiddels is het voor steeds meer mensen een gewoonte geworden om dat toch te doen.”

“We hebben Klinkende Taal nu ook voor Outlook aangeschaft.”

“We gebruiken Klinkende Taal nu al een aantal jaar in Word om allerlei verschillende teksten te meten en verbeteren. Van beleidsteksten en teksten voor de website tot aan standaardbrieven en teksten voor formulieren. Maar wij vinden dat e-mails net zo belangrijk zijn. Daar versturen collega’s er immers ook ontzettend veel van op een dag. Dus kunnen ze Klinkende Taal nu ook in Outlook gebruiken.”

“Het is een handig hulpmiddel, maar je moet wel zelf blijven nadenken.”

“Klinkende Taal is een heel handig hulpmiddel om snel te zien waar de knelpunten in een tekst zitten. Maar je moet als schrijver ook zelf blijven nadenken. Bijvoorbeeld over vragen als: welke informatie is relevant voor mijn lezer? In welke volgorde leest mijn lezer de informatie het liefst? Kan ik over dit onderwerp misschien beter bellen in plaats van een tekst schrijven? Dat blijft natuurlijk mensenwerk! En met dat soort vragen kunnen onze schrijfcoaches ook heel goed helpen.”

“De schrijftrainingen, taalcoaches, de schrijfwijzer, Klinkende Taal ... ze versterken elkaar!”

“We doen veel om heldere taal onder de aandacht te brengen en te houden bij collega’s. En ik denk dat al die dingen bij elkaar ervoor zorgen dat het werkt. Ze versterken elkaar. Zo leren medewerkers in de trainingen bijvoorbeeld de vaardigheden die ze nodig hebben. Kunnen ze voor advies terecht bij de schrijfcoaches. Vinden ze alle schrijfafspraken op een rijtje in de schrijfwijzer. En is Klinkende Taal een handig hulpmiddel om zelf te gebruiken tijdens het schrijven.”

“Inwoners en ondernemers hebben recht op heldere taal.”

“Natuurlijk is het voor onszelf handig om duidelijk te communiceren. We voorkomen daarmee een hoop telefoontjes en onnodig heen en weer schrijven. Maar we doen het vooral voor onze inwoners en ondernemers. We willen er echt voor hen zijn. En ze zo goed en snel mogelijk helpen. Zo’n onduidelijke brief als de brief over de kapvergunning mag gewoon niet meer voorkomen!” ■

“Natuurlijk heeft het voor onszelf voordelen om duidelijk te schrijven. Maar we doen het vooral voor onze inwoners en de lokale ondernemers. We vinden dat we er echt moeten zijn voor hen!”