

In duidelijk Nederlands

19 VRAGEN EN 119 TIPS

De gids *In duidelijk Nederlands* bevat een overzicht van adviezen voor helder en correct taalgebruik en efficiënte communicatie in het publieke domein. Voor de selectie van de adviezen is onder andere geput uit de vragen die vaak aan de Taaltelefoon gesteld worden.

Veel adviezen komen ook voort uit de reviseerpraktijk van de taaladviseurs van de Vlaamse overheid.

De adviesgids bevat negen hoofdstukken, waarin de volgende thema's aan bod komen: doel, doelgroep, medium, structuur, formulering, standaardtaal, presentatie, brieven en e-mails, en telefoongesprekken. In deze lijst vindt u een overzicht van de belangrijkste tips. De nummers die links staan, verwijzen naar de doorlopende nummering van de vragen en de tips in de adviesgids; de nummers die rechts staan, verwijzen naar de paginanummers in de adviesgids.

U kunt de volledige tekst van de adviesgids *In duidelijk Nederlands* downloaden op de website van de Taaltelefoon: <http://www.vlaanderen.be/taaltelefoon>.

Vlaamse overheid



Taaltelefoon

1 DOEL - WEET WAT U WILT

Als u communiceert, hebt u een bepaald doel: u wilt iets bereiken bij uw gesprekspartner, toehoorder of lezer. U wilt niet dat uw boodschap haar doel mist of een averechts effect heeft. Door uw doel goed voor uzelf te omschrijven, kunt u daarna ook gemakkelijker het geschikte medium kiezen, de relevante informatie selecteren en uw boodschap op de juiste manier opbouwen.

De onderstaande vragen kunnen u helpen om uw doel te bepalen.

1	Wat is uw doel?	p. 5
2	Wat is uw boodschap?	p. 6
3	Wat is de mogelijke impact van uw boodschap?	p. 7

2 DOELGROEP - WEET VOOR WIE U SPREEKT OF SCHRIJFT

Als u communiceert, houdt u rekening met uw gesprekspartner, toehoorder of lezer. Hoe beter u zich in uw doelgroep inleeft, hoe beter u uw boodschap erop kunt afstemmen.

De onderstaande vragen over de kenmerken en de doelen van uw doelgroep kunnen u helpen om uw doelgroep af te bakenen.

Kenmerken van uw doelgroep

4	Hoe groot is uw doelgroep?	p. 10
5	Wat is uw relatie met uw doelgroep?	p. 10
6	Hoe gemotiveerd is uw doelgroep?	p. 10
7	Welke politieke, sociale, culturele, religieuze achtergrond heeft uw doelgroep?	p. 10
8	Bestaat uw doelgroep zowel uit mannen als uit vrouwen?	p. 11
9	Wat is het opleidingsniveau van uw doelgroep?	p. 11
10	Wat is het taalniveau van uw doelgroep?	p. 11
11	Is uw doelgroep zowel Belgisch als Nederlands?	p. 11

Doelen van uw doelgroep

12	In welke mate sluiten uw doelen bij die van uw doelgroep aan?	p. 12
----	---	-------

3 MEDIUM - KIES EEN GESCHIKT COMMUNICATIEMIDDEL

De onderstaande vragen kunnen u helpen om het geschikte medium te kiezen zodat u uw boodschap zo goed mogelijk bij uw doelgroep kunt overbrengen. Uw keuze wordt beïnvloed door de specifieke eigenschappen van elk mondeling, schriftelijk en elektronisch medium, maar ook door andere factoren, zoals de doelgroep, de context, de gewenste responstijd, de aard en de omvang van uw boodschap.

13	Wilt u snel een antwoord krijgen?	p. 13
14	Wilt u veel gedetailleerde informatie en cijferwerk in uw boodschap stoppen?	p. 14
15	Wilt u gevoelige of ingewikkelde zaken aanpakken of emoties overbrengen?	p. 14
16	Wilt u uw boodschap vastleggen?	p. 14
17	Wilt u uw boodschap aan een grotere doelgroep overbrengen?	p. 15
18	Wilt u uw boodschap zorgvuldig voorbereiden, formuleren en presenteren?	p. 15
19	Wilt u veel interactie met uw doelgroep?	p. 15

4 STRUCTUUR - ZORG VOOR EEN HELDERE STRUCTUUR

De onderstaande tips kunnen u helpen om uw boodschap helder te structureren. De tips over tekstindeling, alineastructuur, lijstjes en opsommingen gelden uiteraard alleen voor schriftelijke, en niet voor mondelinge boodschappen.

Selectie van de informatie

20	Selecteer de informatie die relevant is voor het doel en de doelgroep van uw boodschap.	p. 17
21	Selecteer zo veel mogelijk concrete informatie.	p. 18
22	Scheid hoofdzaken van bijzaken.	p. 18
23	Selecteer het materiaal dat uw boodschap kan visualiseren of grafisch kan ondersteunen.	p. 18

De inleiding

24	Durf met de deur in huis te vallen.	p. 19
25	Formuleer zo snel mogelijk de kern van uw boodschap.	p. 19
26	Meld vooraf uit welke onderdelen een langere boodschap bestaat.	p. 20
27	Geef bij lange boodschappen een afzonderlijke inleiding.	p. 20

Volgorde van de informatie

28	Groep de informatie in duidelijk afgebakende deelonderwerpen.	p. 20
29	Gebruik ordeningspatronen.	p. 21
30	Werk met bijlagen of hyperlinks voor ondersteunende of aanvullende informatie in teksten.	p. 22

Tekstindeling

31	Houd het aantal niveaus om een tekst in te delen beperkt.	p. 22
32	Gebruik een decimale indeling voor de nummering van de titels.	p. 22
33	Maak titels en tussenkoppen zo concreet mogelijk.	p. 23

Alineastructuur

34	Begin een nieuwe alinea als u aan een nieuw element in uw tekst begint.	p. 23
35	Formuleer de hoofdgedachte van een alinea in een duidelijke kernzin.	p. 23
36	Begin elke nieuwe alinea op een nieuwe regel.	p. 24
37	Houd de lengte van de alinea's in de gaten.	p. 24

Lijstjes en opsommingen

38	Zet een titel of een inleidende zin voor een lijst of een opsomming.	p. 24
39	Gebruik het juiste opsommingsteken bij een lijst of een opsomming.	p. 24

40	Houd het aantal elementen in een lijst of een opsomming beperkt.	p. 25
----	--	-------

De afsluiting

41	Rond elk onderdeel van uw boodschap duidelijk af.	p. 25
42	Herhaal de kern van uw boodschap.	p. 25
43	Sluit in langere boodschappen af met een apart slotdeel.	p. 26

5 FORMULERING - SPREEK EN SCHRIJF KLARE TAAL

De onderstaande tips kunnen u helpen om uw boodschap toegankelijk te maken voor uw doelgroep. Ze hebben betrekking op woordgebruik, verwijzingen naar de doelgroep, zinsbouw, gebruik van afkortingen en expressief taalgebruik.

Woordgebruik

44	Wees zuinig met formele woorden.	p. 27
45	Gebruik zo weinig mogelijk de aanwijzende voornaamwoorden <i>dit</i> en <i>deze</i> bij verwijzing naar iets wat u al eerder hebt genoemd.	p. 32
46	Gebruik vaktermen alleen bij vak- of beroepsgenoten.	p. 33
47	Leg moeilijke woorden uit.	p. 33
48	Wees zuinig met leenwoorden waarvoor een gewoon Nederlands woord bestaat.	p. 34
49	Wees zuinig met vage woorden.	p. 35
50	Zorg voor variatie in uw woordgebruik, maar pas op voor synoniemendwang.	p. 36
51	Vermijd woorden en woordcombinaties die de formulering omslachtig maken.	p. 37
52	Wees zuinig met nominalisering.	p. 40

Verwijzingen naar de doelgroep

53	Spreek de toehoorder, gesprekspartner of lezer rechtstreeks aan met het persoonlijk voornaamwoord <i>u</i> of <i>je</i> .	p. 41
54	Gebruik consequent de <i>u</i> -vorm als de situatie of de context dat vereist.	p. 41
55	Gebruik bij instructies zo veel mogelijk de bevelende vorm.	p. 43

Zinsbouw

56	Maak tangconstructies niet overspannen.	p. 43
57	Onderbreek de zinsstructuur zo weinig mogelijk met aanvullende informatie.	p. 45
58	Gebruik geen zinnen met een lange aanloop.	p. 46

59	Gebruik geen voorzetselketens.	p. 46
60	Zorg voor een goed evenwicht tussen actieve en passieve zinnen.	p. 47

Afkortingen

61	Gebruik zo weinig mogelijk redactionele afkortingen.	p. 48
62	Schrijf afkortingen voor namen en begrippen de eerste keer voluit als ze bij uw doelgroep niet algemeen bekend zijn.	p. 49
63	Gebruik geen sms-afkortingen.	p. 49

Expressief taalgebruik

64	Vermijd clichématige woorden en uitdrukkingen.	p. 50
65	Vermijd gezochte en ondoorzichtige vormen van beeldspraak en woordspeling.	p. 50
66	Kijk uit met ironische en andere humoristische elementen bij slecht of onaangenaam nieuws.	p. 51
67	Kijk uit met expressieve elementen uit de informele sfeer.	p. 51

6 STANDAARDTAAL - SPREEK EN SCHRIJF CORRECT

Taalfouten zijn stoorzenders omdat ze de aandacht van de boodschap afleiden. De onderstaande tips voor correct taalgebruik kunnen helpen om uw boodschap doeltreffend over te brengen. Ze hebben betrekking op woordgebruik, grammatica, spelling en uitspraak, en ze gelden voor al wie verzorgde spreek- en schrijftaal wil gebruiken.

Woordgebruik

68	Vermijd elementen die tussentaalkarakter hebben.	p. 64
69	Vermijd woorden en woordcombinaties die geen standaardtaal zijn.	p. 65
70	Houd rekening met het betekenis- of gebruiksverschil bij verwarrende verwanten.	p. 69
71	Pas op voor contaminaties.	p. 74
72	Pas op voor tautologieën.	p. 75
73	Let op het gebruik van voorzetsels en lidwoorden.	p. 73

Grammatica

Vervoeging van werkwoorden

74	<i>u heeft / hebt – u is / bent – u kan / kunt – u wil / wilt – u zal / zult</i> Gebruik bij voorkeur <i>u hebt, u bent, u kunt, u wilt</i> en <i>u zult</i> .	p. 77
75	<i>je kan / kunt – je wil / wilt – je zal / zult</i> Gebruik bij voorkeur <i>je kunt, je wilt</i> en <i>je zult</i> .	p. 78

76	<i>hij wilt / wil</i> Geef <i>willen</i> in de derde persoon enkelvoud geen -t: <i>hij wil, zij wil, het wil</i> .	p. 78
77	<i>hij kloeg / klaagde</i> Gebruik de correcte vormen voor de tegenwoordige tijd, de verleden tijd en het voltooid deelwoord: <i>hij klaagt / klaagde / heeft geklaagd</i> .	p. 78
Verbuiging van bijvoeglijke naamwoorden		
78	<i>het wit paard / het witte paard</i> Geef een bijvoeglijk naamwoord dat voor een enkelvoudig <i>het</i> -woord staat, een buigings-e als het voorafgegaan wordt door <i>het, dit, dat</i> , een bezittelijk voornaamwoord of een bezitsvorm.	p. 80
79	<i>iets mooi / iets moois</i> Geef een bijvoeglijk naamwoord een buigings-s als het voorafgegaan wordt door <i>iets, niets, wat, veel, weinig</i> of <i>wat voor</i> en het geheel de waarde van een zelfstandig naamwoord heeft.	p. 81
Voornaamwoorden		
80	<i>het bestuur en haar / zijn leden</i> Gebruik het bezittelijk voornaamwoord <i>zijn</i> om naar een <i>het</i> -woord te verwijzen.	p. 82
81	<i>hen / hun</i> Gebruik na een voorzetsel altijd <i>hen</i> , niet <i>hun</i> : <i>voor hen, aan hen, met hen, door hen</i> .	p. 83
82	<i>zo'n / zulke mensen</i> Gebruik in combinatie met meervoudige zelfstandige naamwoorden de meervoudsvorm <i>zulke</i> .	p. 83
Enkelvoud of meervoud bij zelfstandige naamwoorden		
83	<i>drie hectaren / hectare</i> Zet een hoeveelheidsaanduidend zelfstandig naamwoord als <i>hectare</i> in het enkelvoud als het volgt op een bepaald hoofdtelwoord of op <i>hoeveel, zoveel</i> of <i>een paar</i> .	p. 84
84	<i>twee maand / maanden</i> Zet het woord <i>maand</i> in het meervoud als het volgt op een bepaald hoofdtelwoord dat groter is dan één of op <i>hoeveel, zoveel</i> of <i>een paar</i> .	p. 84
Trappen van vergelijking		
85	<i>jonger als / dan ik, even oud dan / als ik</i> Gebruik bij voorkeur <i>dan</i> na een vergrotende trap (zoals <i>jonger, beter, liever</i>), na <i>anders</i> en na combinaties met <i>ander(e)</i> . Gebruik <i>als</i> na de woorden <i>even, (net) zo, evenveel, (net) zoveel, hetzelfde</i> en <i>dezelfde</i> .	p. 85
86	<i>jonger dan mij / ik</i> Gebruik in een vergelijking na <i>als</i> of <i>dan</i> de onderwerpsvorm (<i>ik, jij, hij</i> enzovoort) van het persoonlijk voornaamwoord als u die vorm ook gebruikt wanneer u de zin in gedachten aanvult, bijvoorbeeld: <i>zij is jonger dan ik (ben)</i> .	p. 86
Moeten, hoeven en mogen		
87	<i>je moet niet op tijd zijn / je hoeft niet op tijd te zijn</i> Gebruik <i>niet hoeven</i> om uit te drukken dat iets niet noodzakelijk of wenselijk is.	p. 86
88	<i>moest ik kunnen / mocht ik kunnen / als ik kan / als ik kon</i> Gebruik in een veronderstellende bijzin niet de werkwoordsvorm <i>moest(en)</i> .	p. 87

Enkelvoud of meervoud bij werkwoorden

- 89** *de media is / zijn*
Combineer een enkelvoudig onderwerp met een enkelvoudige persoonsvorm en een meervoudig onderwerp met een meervoudige persoonsvorm. p. 87
-
- 90** *de gebruikersnaam en het wachtwoord moet / moeten*
Combineer een onderwerp dat uit een nevenschikking met *en* bestaat, met een meervoudige persoonsvorm. p. 88
-
- 91** *negentig procent is / zijn – negen tiende is / zijn – negen op de tien is / zijn*
Combineer een onderwerp dat het woord *procent* of een breukgetal bevat, met een enkelvoudige persoonsvorm. Combineer een onderwerp van het type *negen op de tien* of *negen van de tien* met een meervoudige persoonsvorm. p. 88
-

Passieve zinnen

- 92** *de leerling is gestraft geworden / is gestraft geweest / is gestraft*
Gebruik in passieve constructies niet de voltooid deelwoorden *geworden* en *geweest*. p. 89
-

Woordvolgorde

- 93** *dat ze willen gezien worden / gezien willen worden / willen worden gezien*
Zet een voltooid deelwoord bij voorkeur vooraan of achteraan in de werkwoordelijke eindgroep. p. 89
-
- 94** *we zullen daar iets moeten aan doen / aan moeten doen*
Zet niet-werkwoordelijke elementen bij voorkeur niet tussen de delen van een werkwoordelijke eindgroep. p. 90
-

Opsommingen

- 95** Laat bij een opsomming waarvan de delen geen volledige zinnen zijn, alle delen aansluiten bij de inleidende zin door ze dezelfde grammaticale structuur te geven. p. 91
-

Spelling

- 96** Pas de officiële spellingregels toe. p. 92
-

Uitspraak

Klanken

- 97** Laat geen klanken weg die uitgesproken moeten worden. p. 93
-
- 98** Spreek de klinkers, de tweeklanken en de medeklinkers op de juiste manier uit. p. 94
-

Klemtoon

- 99** Spreek de woorden met de juiste klemtoon uit. p. 95
-

7 PRESENTATIE - PRESENTEER UW BOODSCHAP IN EEN GEPASTE VORM

De onderstaande tips kunnen u helpen bij de opmaak van teksten en van diavoorstellingen voor mondelinge presentaties.

Bladspiegel

100	Kies een goed lettertype en een aangepaste lettergrootte.	p. 97
101	Zorg voor voldoende witruimte.	p. 97
102	Wees zuinig met de opmaakmogelijkheden.	p. 98

Afbeeldingen, grafieken, tabellen en schema's

103	Gebruik functionele afbeeldingen.	p. 99
104	Gebruik functionele grafieken, tabellen en schema's.	p. 99

Dia's voor mondelinge presentaties

105	Gebruik voor dia's grote en duidelijke letters.	p. 99
106	Zet op dia's alleen de kernelementen van uw uitleg.	p. 100

8 BRIEVEN EN E-MAILS

Hieronder vindt u specifieke tips voor zakelijke brieven en e-mails. Omdat een e-mailbericht eigenlijk een brief in elektronische vorm is, gelden de meeste tips zowel voor brieven als voor e-mails. Als de huisstijl van uw organisatie voorschriften over opmaak en lettertypes bevat, past u die toe.

Gegevens van de afzender

107	Vermeld uw persoonsgegevens bovenaan in een brief.	p. 101
108	Gebruik voor telefoon-, gsm- en faxnummers de nationale en internationale conventies.	p. 102

Gegevens van de geadresseerde

109	Adresseer een brief altijd zo precies en volledig mogelijk.	p. 102
110	Kies de geadresseerden van uw e-mails zorgvuldig.	p. 104

Plaats, datum en andere referenties in brieven

111	Zet referenties zoals de plaats en de datum van een brief in de referentieregels.	p. 105
-----	---	--------

Onderwerp

- | | | |
|-----|--|--------|
| 112 | Gebruik voor het onderwerp van een brief geen inleidende aanduidingen als <i>Betreft of Onderwerp</i> , tenzij de huisstijl van uw organisatie iets anders voorschrijft. | p. 106 |
| 113 | Vul in een e-mailbericht altijd de onderwerpsregel in. | p. 106 |
| 114 | Formuleer het onderwerp van een brief of e-mail zo precies mogelijk. | p. 106 |

Aanspreking

- | | | |
|-----|--|--------|
| 115 | Gebruik voor formele zakelijke brieven en e-mails een formele aanspreking. | p. 107 |
| 116 | Gebruik voor informele zakelijke brieven en e-mails een informele aanspreking. | p. 108 |

Eigenlijke tekst

- | | | |
|-----|---|--------|
| 117 | Geef uw tekst een heldere alineastructuur. | p. 108 |
| 118 | Houd de tekst van een brief of e-mail bij voorkeur kort. | p. 109 |
| 119 | Gebruik consequent de <i>u</i> -vorm in formele zakelijke brieven en e-mails. | p. 109 |
| 120 | Hanteer een moderne schrijfstijl. | p. 109 |

Slotgroet

- | | | |
|-----|--|--------|
| 121 | Sluit zakelijke brieven en e-mails met een gepaste slotgroet af. | p. 110 |
|-----|--|--------|

Ondertekening

- | | | |
|-----|---|--------|
| 122 | Schrijf in een brief uw naam voluit onder de handtekening, en eventueel uw functie op de regel daaronder. | p. 110 |
|-----|---|--------|

Bijlagen en kopiegerechtigden in een brief

- | | | |
|-----|--|--------|
| 123 | Vermeld onderaan in een brief informatie over de bijlagen en de kopiegerechtigden. | p. 111 |
|-----|--|--------|

E-mailetiquette

- | | | |
|-----|---|--------|
| 124 | Mail alleen als het nodig is. | p. 111 |
| 125 | Maak goed duidelijk wat u van uw lezer verwacht, maar blijf realistisch en beleefd. | p. 112 |
| 126 | Laat uw tekst even rusten als de boodschap niet zo eenvoudig is. | p. 112 |
| 127 | Laat uw tekst eens nalezen door een familielid, een vriend of een collega. | p. 113 |
| 128 | Kijk alles goed na voor u een mail verstuurt. | p. 113 |
| 129 | Beantwoord alle mails die duidelijk aan u persoonlijk gericht zijn, als er van u een antwoord wordt verwacht. | p. 113 |

9 TELEFOONGESPREKKEN

Bij een klassiek telefoongesprek hebben we geen visueel contact met onze gesprekspartner. Daardoor is er veel minder non-verbale informatie beschikbaar dan bij een gewoon gesprek. Hieronder vindt u tips die u kunnen helpen om efficiënt te telefoneren.

Zelf bellen

130	Bereid u voor op een zakelijk telefoongesprek.	p. 119
131	Stel u meteen voor zodra uw gesprekspartner heeft opgenomen en zich bekend heeft gemaakt.	p. 120
132	Vraag eventueel of de situatie gunstig is voor een gesprek voordat u met het eigenlijke gesprek begint.	p. 120
133	Pas de tandartstechniek toe als u zaken doet die de gesprekspartner niet kan zien of horen.	p. 120
134	Neem het initiatief om het gesprek af te sluiten.	p. 121

Opgebeld worden

135	Stel u meteen voor als u de telefoon opneemt.	p. 121
136	Vraag in het begin van het gesprek door naar de identiteit van de opbeller als die zich niet of niet duidelijk genoeg heeft bekendgemaakt.	p. 121
137	Pas de tandartstechniek toe als u zaken doet die de opbeller niet kan zien of horen.	p. 121
138	Blijf vriendelijk en correct in probleemsituaties.	p. 122



Deze lijst met 19 vragen en 119 tips is een bijlage bij de adviesgids In duidelijk Nederlands: spreken en schrijven voor iedereen. Beide publicaties zijn een uitgave van de Taaltelefoon, de taaladviesdienst van de Vlaamse overheid. U kunt delen van de tekst overnemen in andere publicaties en op websites als u duidelijk de bron vermeldt: www.vlaanderen.be/taaltelefoon.

*Departement Diensten voor het Algemeen Regeringsbeleid
Kanselarij
Koolstraat 35, 1000 Brussel*

*Taaltelefoon: 078 15 20 25
Elke werkdag van 9 tot 12 uur en op schoolwoensdagen ook van 14 tot 16 uur*