

COMMUNICEREN MET LAAGGELETTERDEN

Praktische tips voor offline en online communicatie

In Nederland komt 60% van de bevolking niet veel verder dan taalniveau B1. Dit is te vergelijken met het eindniveau van een inburgeringscursus. Veel communicatie vindt echter plaats op niveau B2 of C1 niveau. De gemiddelde Nederlander heeft hier vaak al moeite mee, laat staan hoe moeilijk dit is voor laaggeletterden.

Twee op de drie laaggeletterden is autochtoon Nederlander. Laaggeletterdheid komt relatief vaker voor onder laagopgeleiden, ouderen en niet-westerse eerste generatie migranten. Laaggeletterden hebben moeite met lezen en schrijven op basaal niveau.

Wij geven u hierbij handige tips die u kunt toepassen bij offline en online communicatie met laaggeletterden, zodat informatie voor iedereen toegankelijk en begrijpelijk is.

ALGEMENE COMMUNICATIETIPS

1. Scheid hoofd- van bijzaken; maak de boodschap beknopt en duidelijk.
2. Houd rekening met de belevingswereld én voorkennis van de lezer.
3. Geef concrete voorbeelden bij abstracte informatie.
4. Spreek de lezer, indien mogelijk, rechtstreeks aan.
5. Schrijf zo eenvoudig mogelijk, maar niet betuttelend of kinderlijk.
6. Vermijd het gebruik van afkortingen, uitdrukkingen en spreekwoorden.
7. Schrijf getallen in cijfers, behalve als het getal te groot is.
8. De belangrijkste boodschap in het begin vermelden en later herhalen.
9. Maak te nemen acties duidelijk; wat is de actie? Wie kan er eventueel helpen?

Arial 12 pt is een geschikt lettertype voor laaggeletterden. Hierbij gebruik je regelafstand 1,5.

Leenwoorden, zoals 'management', en woorden met veel medeklinkers na elkaar, zoals 'herfststorm', zijn lastig voor laaggeletterden.

TIPS VOOR STRUCTUUR EN ZINSOPBOUW

1. Bouw inhoud goed op:
 - Duidelijke boodschap.
 - Zaken die bij elkaar horen, staan bij elkaar.
 - Eenvoudige zinsstructuren
 - Geen uitstapjes maken in de tekst, blijf bij het onderwerp.
2. Heldere typografie:
 - Lettertype: Times of Arial, grootte 10 – 14.
 - Regelafstand anderhalf.
 - Links uitgelijnd.
3. Goede titels en duidelijke tussenkopjes die de lading dekken.
4. Samenvatting van belangrijke informatie.
5. Juiste interpunctie.
6. Actieve zinnen zonder de werkwoorden 'zijn' en 'worden'.
7. Gebruik geen dubbele ontkenningen.
8. Gemiddeld minder dan 12 woorden per zin.
9. Weinig figuurlijk taalgebruik.
10. Weinig verwijswaarden, zoals: het, hem, die.
11. Niet meer dan 4% van de woorden mag lastig te lezen zijn.
12. Weinig vaktaal en medisch jargon of waar mogelijk uitleggen.



TIPS VOOR VORMGEVING & BEELD

1. Hoeveelheid tekst passend bij formaat.
2. Voldoende wit om tekst heen.
3. Om de 10 à 15 regels een witregel.
4. Illustraties die de tekst verduidelijken.
5. Kaders om belangrijke informatie.
6. Voldoende contrast tussen papier en letterkleur.
7. Tekst en beelden hetzelfde laten weergeven.
8. Gebruik geen kinderlijk beeldmateriaal.
9. Afleidende details weglaten.
10. Grafieken, tabellen en diagrammen vermijden of toelichten hoe te gebruiken.
11. Laat geen ruimte over voor interpretatie bij afbeeldingen.
12. Sluit aan bij de leefwereld: de beelden weerspiegelen diversiteit in geslacht, etniciteit, leeftijd en sociale status, zonder stereotypen te gebruiken.

De 'makkelijke' website van De Sociale Verzekeringsbank SVB is een goed voorbeeld van een website aangepast aan laaggeletterden:
<https://www.svbabc.nl/>

ONLINE GEBRUIKERSGEMAK

Gebruikersgemak is voor elke bezoeker belangrijk, maar voor laaggeletterden van essentieel belang. Laaggeletterden hebben moeite met ten eerste een zoekdoel vaststellen en ten tweede dit zoekdoel uitvoeren. Het is hierom belangrijk om de volgende punten in acht te nemen:

1. Maak (menu)knoppen makkelijk te gebruiken.
2. Gebruik pictogrammen of icoontjes en laat deze voldoen aan de eisen voor 'Vormgeving/Beeld'.
3. Maak de boodschap van elke webpagina duidelijk.
4. Vermijd ruimte voor interpretaties.
5. Geef de zoekfunctie een opvallende, centrale plek.
6. Maak gebruik van automatische aanvulsuggesties in het zoekveld (zoals bij Google).
7. Beperk het aantal zoekresultaten tot maximaal 10.
8. Meertaligheidsfunctie toevoegen.
9. Contactinformatie duidelijk vermelden.
10. Introductie- en/of instructie(filmpjes) toevoegen: bovenaan de betreffende pagina's.
11. Mogelijkheid tot aanpassing van lettergrootte.



BEGRIPPENLIJST ALS AANVULLING

Een begrippenlijst vormt een goede aanvulling op het gebrek aan kennis dat bezoekers hebben over specifieke termen. Als een begrippenlijst ingezet wordt: beperk je niet tot een pagina ergens in de site waarop alle begrippen in een alfabetische lijst staan, maar biedt uitleg direct aan bij moeilijke begrippen in een tekst. Zo hoeft de gebruiker niet tussendoor naar een andere pagina om het begrip op te zoeken. Maak de begrippenlijst goed vindbaar.

