



## EEN TAALBELEID OP DE WERKVLOER

Het is belangrijk dat medewerkers met elkaar kunnen communiceren en dat boodschappen duidelijk zijn. Met de nodige aandacht voor taal op de werkvloer zullen medewerkers:

- Instructies vlot begrijpen.
- Veiliger kunnen samenwerken.
- Elkaar begrijpen en bijgevolg communicatiestoornissen en wrevel kunnen vermijden.
- Zich goed voelen op de werkvloer.

Een taalbeleid omvat **afspraken rond taalgebruik op de werkvloer** en heeft betrekking op:

- Het gebruik van duidelijk gesproken of geschreven taal.
- Alle geledingen in een organisatie.
- Niet alleen anderstaligen, maar ook 'laagtaalvaardigen' en Nederlandstalige medewerkers.
- Het communicatie-, opleidings-, veiligheids-, HR- en diversiteitsbeleid van een organisatie.



*NIET KUNNEN LEZEN  
OF SCHRIJVEN?*



*DAT IS TOCH NIET MEER  
VAN ONZE TIJD!*



*NEE TOCH?*

**1 op 7 volwassenen in Vlaanderen kan niet voldoende vlot lezen en schrijven om goed te kunnen functioneren in een bedrijfsomgeving. Bijlage 1 geeft een overzicht van signalen, die kunnen wijzen op 'laagtaalvaardigheid'.**

Een taalbeleid vergt inspanningen van alle geledingen in een bedrijf. We geven achtereenvolgens een overzicht van diverse inspanningen die kunnen worden geleverd door de werkgever, de anderstalige/laagtaalvaardige medewerkers en de Nederlandstalige medewerkers én tenslotte acties, die iedereen kan ondernemen.

### INSPANNINGEN VAN DE WERKGEVER

- **Afspraken rond taalgebruik in overleg met de werkvloer**  
Bepaal de voertaal op de werkvloer en pas dit consequent toe. Dit betekent niet dat alle medewerkers perfect Nederlands moeten kennen noch dat alle verantwoordelijkheid bij de anderstalige collega's komt te liggen. Een taalbeleid vergt inspanningen van alle medewerkers. Meer info: [www.nt2antwerpen.be/werkgevers](http://www.nt2antwerpen.be/werkgevers).
- **Bepalen van het minimum verwachte niveau Nederlands per functie**  
Niet iedereen hoeft perfect Nederlands te kennen: bepaal het minimaal verwachte niveau per functie en pas ook de selectieprocedure hieraan aan. Meer info: [www.nt2antwerpen.be/werkgevers](http://www.nt2antwerpen.be/werkgevers).
- **Opleidingen Nederlands op de werkvloer**  
Er zijn diverse instanties -zoals de VDAB- die een opleiding 'Nederlands op de werkvloer' op maat kunnen uitwerken, waarin de terminologie wordt aangeleerd die gangbaar is in uw onderneming. Ga na of het opleidingsfonds van uw sector tussenkomt in een opleiding Nederlands op de Werkvloer.



***Opgelet: een taalbeleid voeren omvat meer dan enkel een opleiding Nederlands organiseren!***

- **Vermijd onnodige schriftelijke communicatie**

- **Maak geschreven documenten toegankelijker**

Herschrijf instructies in eenvoudig Nederlands (zie bijlage 2) of laat belangrijke teksten nalezen en aanpassen in 'Klare Taal' door een gespecialiseerde organisatie zoals Open school ([www.basiseducatie.be](http://www.basiseducatie.be)), Argos ([www.argosvzw.be](http://www.argosvzw.be)) of Wablieft ([www.wablieft.be/](http://www.wablieft.be/)).

## VOORDELEN VAN KLARE TAAL<sup>(1)</sup>:

U gebruikt klare taal als uw lezer:

- Na 1 keer lezen
- Begrijpt wat u bedoelt en
- Weet wat hij moet doen

Voordeel van Klare Taal voor de lezer:

- Hij begrijpt de boodschap meteen, er is geen frustratie.
- Hij voelt zich gerespecteerd, er wordt rekening gehouden met zijn behoeften.
- Hij krijgt een betere relatie met de schrijver.

Voordeel van Klare Taal voor de schrijver:

- Hij krijgt wat hij van de lezer verwacht.
- Hij verliest minder tijd en energie aan:
  - Het beantwoorden van vragen (niet begrepen).
  - Het herinneren aan de boodschap (geen respons).
  - Het rechtzetten van misverstanden (foute respons).
- Hij krijgt een betere relatie met de lezer.

### Voorbeeld

**Fout:** Een eerste vereiste om veilig te kunnen werken is de persoonlijke bescherming. Daarom is het dragen van een lange broek en veiligheidsschoenen ten allen tijde verplicht.

**Juist:** Veiligheidsschoenen en lange broek verplicht.

- **Beelden zeggen meer dan woorden:** gebruik pictogrammen, foto's, stripverhalen of flowcharts.
- **Stel gecombineerde ploegen** anderstaligen/Nederlandstaligen samen.
- **Verschuif** anderstaligen naar een andere **job** of andere taken, waarin zij meer mogelijkheden krijgen om te communiceren op het werk en zo Nederlands te leren.

## INSPANNINGEN VAN DE ANDERSTALIGE/LAAGTAALVAARDIGE MEDEWERKER

- **Taalniveau (laten) screenen en een taaltraject volgen.**

Het huis van het Nederlands ([www.huizenvanhetnederlands.be](http://www.huizenvanhetnederlands.be)) gaat samen met de anderstaligen op zoek naar de meest geschikte cursus. Eventueel zal worden gewerkt aan de basiskennis Nederlands vooraleer een opleiding Nederlands op de werkvloer kan worden gestart.

1: Vrij naar: Koen Desloovere (2009) Klare Taal.

## INSPANNINGEN VAN DE NEDERLANDSTALIGE MEDEWERKER

- Correct Nederlands spreken.



- Dialect vermijden (anderstaligen leren Algemeen Nederlands en geen dialect tijdens hun lessen).
- Eenvoudige mondelinge instructies geven.
- Vakjargon beperken tot het noodzakelijke.
- Traag en duidelijk praten (niet luider) en de boodschap geregeld letterlijk herhalen.
- Nederlands spreken, niet overschakelen naar de taal van de anderstalige collega of naar het Engels/Frans.
- Interesse tonen in de lessen Nederlands van een anderstalige collega en helpen met taalproblemen op de werkvloer.

## INSPANNINGEN DIE IEDEREEN KAN LEVEREN

- Kaartjes met de juiste term bij het gereedschap hangen: taal en beeld combineren.
- Een basiswoordenboek aanleggen met veelgebruikte termen, zinnen, uitdrukkingen (eventueel met beelden).
- Procedures visualiseren in flowcharts (volgorde van handelingen).
- Tafels in de refter in kleinere groepen schikken zodat, er meer met elkaar wordt gepraat.
- Een vergadering met een laagtaalvaardige medewerker voorbereiden zodat hij/zij meer kans heeft om te volgen en te participeren.
- Telefoongesprekken voorbereiden, voorbeeldzinnen ter beschikking stellen, voorbeeldgesprekken voeren, ...
- Anderstaligen stimuleren om deel te nemen aan bedrijfsfeestjes en -evenementen.

## NUTTIGE LINKS

- [www.huizenvanhetnederlands.be](http://www.huizenvanhetnederlands.be)
- [www.klaretaalrendeert.be](http://www.klaretaalrendeert.be)
- [www.vdab.be/hraanbod/nederlands.shtml](http://www.vdab.be/hraanbod/nederlands.shtml)
- [www.sclera.be](http://www.sclera.be)

---

### Geraadpleegde bronnen:

- Huis van het Nederlands Antwerpen (2010) Klare Taal rendeert. Over het belang van een taalbeleid voor bedrijven en organisaties
- Unizo Jobkanaal Nederlands op de werkvloer. Prikkel waarop je discussie kan bouwen. Cartoons van Peter-Jan Sioen
- [http://vdab.be/talendag/Hoe%20omgaan%20met%20\(laag\)geletterde%20werkzoekenden.pdf](http://vdab.be/talendag/Hoe%20omgaan%20met%20(laag)geletterde%20werkzoekenden.pdf)
- <http://www.ond.vlaanderen.be/geletterdheid/G-factor/acties/G-competentie.htm>

## **BIJLAGE 1: SIGNALLEN LAAGGELETTERDHEID**

### **Vermijden van lees- en schrijftaken:**

- Meldingen e.d. altijd mondeling afhandelen.
- Geen veiligheidsinstructies lezen.
- Geen mededelingen of nieuwsbrief lezen.
- Smoesjes: bril vergeten, thuis invullen, ik schrijf zo onleesbaar, ... .

### **Afhankelijkheid van collega's:**

- Uitleg vragen over zaken die eenvoudig na te lezen zijn.
- Vragen om iets te lezen of in te vullen.

### **Weerstand tegen verandering/innovatie:**

- Niet graag afwijken van standaardtaken.
- Geen belangstelling voor cursussen.
- Weerstand tegen computer.

### **Moeite om aan eisen te voldoen:**

- Moeite om te volgen tijdens overleg.
- Moeite met werkinstructies.
- Moeite wanneer klant of collega extra uitleg vraagt.
- Vaker dan gemiddeld fouten maken wanneer instructies plots wijzigen.

### **Gespannen indruk:**

- Onzeker over eigen inbreng tijdens overleg.
- Vaker tekenen van stress, spanning, angst.
- Negatief over school.

*Uit: Koen Desloovere (2009) Laaggeletterdheid*

## BIJLAGE 2: CHECKLIST KLARE TAAL



-	+	VANG JE LEZER
		Zet de juiste toon: hou rekening met je lezer en de context
		Gebruik U of jij, ik of wij (geen men, wie, velen,...) en wees consequent (je of u)
		Werk met vraag en antwoord
		Gebruik de imperatief die snel duidelijk maakt wat u verwacht

-	+	MAAK DE TEKST TOEGANKELIJKER
		Gebruik een eenvoudige zichtbare structuur: één gedachte per zin, één onderwerp per alinea en een logische volgorde
		Schrijven is schrappen: geef geen info die de lezer niet nodig heeft
		Gebruik titels en tussentitels: maak korte alinea's maar beperk het aantal niveaus (bijvoorbeeld: niet 1.2.2.4.)
		Gebruik visuele opsommingen: lijstjes met duidelijke opsommingtekens
		Gebruik eenvoudige leesbare tabellen
		Geef concrete en herkenbare voorbeelden

-	+	MAAK ZINNEN TOEGANKELIJKER
		Hier en nu: schrijf zoveel mogelijk in de tegenwoordige tijd
		Gebruik actieve zinnen
		Schrijf vooral korte zinnen (gemiddeld 10 woorden), maar wissel af met langere zinnen (maximum 30 woorden)
		Gebruik af en toe elliptische zinnen: zinnen zonder werkwoord of onderwerp, bijvoorbeeld: 'Succes verzekerd!'
		Streef naar één gedachte per langere zin
		Gebruik een korte aanloop bij langere zin: eerst hoofdzin, daarna bijzin
		Zorg dat langere zinnen grammaticaal kloppen
		Pas op met storende tangconstructies: zet woorden die bij elkaar horen zo dicht mogelijk bij elkaar
		Vermijd zinsdelen tussen haakjes of streepjes
		Vermijd onnodige negaties en zeker geen dubbele negaties
		Wees voorzichtig met beeldspraak: zwakkere lezers lezen woord voor woord en anderstaligen kunnen de beeldspraak letterlijk nemen

-	+	MAAK WOORDEN TOEGANKELIJKER
		Reserveer vakjargon voor vakgenoten of verklaar vaktermen
		Vermijd welzijnswoorden: vaak dure woorden die vaag zijn, bijvoorbeeld: implementeren, terugkoppelen,...
		Vermijd stadhuiswoorden: archaisch en onpersoonlijk, bijvoorbeeld: doch, ten behoeve van,...
		Vermijd beleidswoorden: abstract, bijvoorbeeld: transparant, opportuun, indicatie,...
		Vermijd te lange woorden met meer dan drie lettergrepen
		Wees zuinig met vreemde woorden: gebruik zoveel mogelijk Nederlands
		Kies voor gemakkelijke woordbeelden, bijvoorbeeld vaak in plaats van dikwijls, nu in plaats van onmiddellijk

	Vermijd moeilijke medeklinkercombinaties
	Wees zuinig met moeilijke eigennamen: vermeld één keer en verwijst dan met een ander woord, bijvoorbeeld Tsjetsjenië wordt 'dat land'
	Geen afkortingen: schrijf afkortingen zoveel mogelijk voluit
	Wees zuinig met letterwoorden en schrijf ze bij het eerste gebruik voluit
	Schrijf getallen in cijfers
	Geen Romeinse cijfers!
	Vermijd voorzetselstapels: maak gebruik van korte zinnen en vervang voorzetsels door een actief werkwoord
	Vermijd voorzetsel-samentrekkingen: las een bijzin in en plaats voorzetsels uit elkaar
	Wees zuinig met afzwakkers zoals wellicht, meestal, willen,...
	Wees zuinig met versterkers zoals erg, bijzonder,...
	Gebruik nauwkeurige verwijswaarden: m= zijn, v=haar, o=zijn
	Vermijd de naamwoordstijl: een naamwoordstijl maakt van een werkwoord een zelfstandig naamwoord, bijvoorbeeld: 'Deze afdeling is verantwoordelijk voor het produceren van pralines'.

-	+	MAAK DE VORM TOEGANKELIJKER
		Wees consequent in je vormgeving
		Zorg voor voldoende witruimte
		Werk met kolommen
		Zoveel mogelijk links uitlijnen
		Breek geen woorden af op het einde van een regel
		Laat geen zinnen doorlopen op een volgende pagina
		Wees zuinig met onderstrepingen
		Leg accenten met kernwoorden in het vet
		Leg accenten met kaders
		Goochel niet met lettertypes: vermijd verschillende lettertypes
		Vermijd gekunstelde of sierlijke lettertypes
		Wees zuinig met blokletters
		Vermijd cursieve letters
		Hou rekening met een gepaste lettergrootte: 10 à 14 en 16 à 20 voor slechtzienden (aparte versie)
		Gebruik een schreefloos lettertype, bijvoorbeeld: Arial, Tahoma, Helvetica, Verdana, Calibri,...
		Gebruik een gepaste spatiëring: een lettertype waarvan de letters noch te dicht, noch te ver uit elkaar staan
		Kies regelafstand anderhalf
		Visualiseer je informatie met gepaste illustraties
		Gebruik herkenbare symbolen en maak je symbolen groot genoeg
		Zorg voor voldoende contrast
		Kies het juiste papier: handig formaat en niet doorschijnend en niet glanzend papier

**Geraadpleegde bron:**

Open School (2009) Checklist Klare taal.