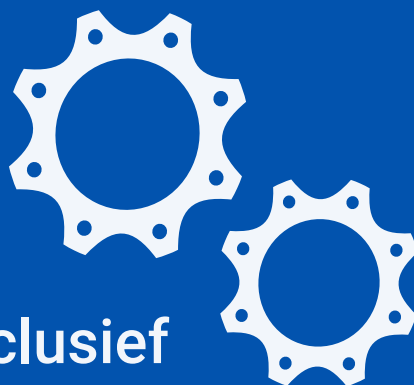




Federale Overheidsdienst
Sociale Zekerheid

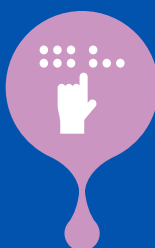
Directie-generaal
Personen met een handicap

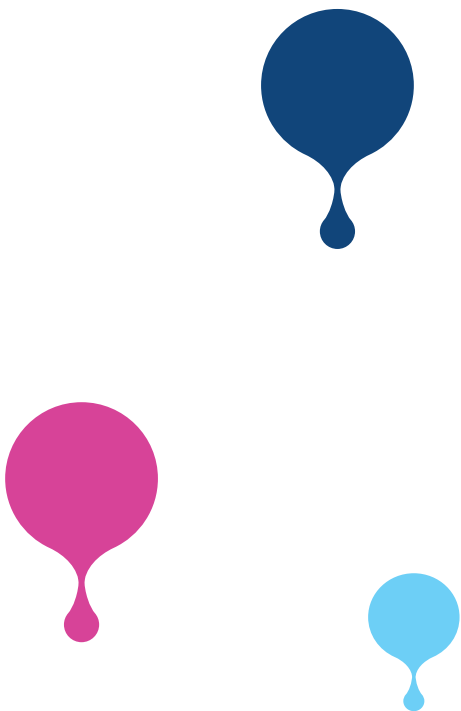


LEIDRAAD

Gemeenschappelijk & inclusief taalgebruik binnen DG HAN

Oktober 2023





INHOUD

1. INLEIDING	7
2. AANDACHTSPUNTEN	8
2.1. Wees alert voor onbewuste uitsluiting	8
2.2. Spreek de taal van de gesprekspartner	9
A. Pas je aan aan het taalgebruik van je gesprekspartner	10
B. Pas je aan aan het taalniveau van de gesprekspartner	10
2.3. Pas de taal aan aan de doelgroep	10
A. Professionelen met kennis van het vakjargon	11
B. Mensen met een handicap en hun omgeving	12
C. Mindertalige mensen	14
3. KLARE TAAL	16
3.1. Vertrek vanuit wat de lezer of toehoorder wil of moet weten	16
A. Beperk je tot de essentie voor de gebruiker	16
B. Wat weet de lezer of toehoorder wel/niet?	17
3.2. Geef concrete informatie	17
3.3. Gebruik duidelijke woorden	18
A. Gebruik nooit afkortingen	18
B. Datumnotatie	18
C. Omgaan met wetten en vakjargon	18
4. DUIDELIJKE GESCHREVEN TEKSTEN	19
4.1. Structuur van teksten	19
A. Groepeer de informatie	19
B. Hoe bepaal je de kernboodschap?	19
4.2. Leesniveau	20
4.3. Lay-out van teksten	20

4.4. Online teksten	21
A. Mails	21
B. Website	22
4.5. Klare taal in teksten	23
5. HOE SPREKEN WE ONZE DOELGROEP AAN?	24
5.1. Aanspreking	24
A. Gebruik meestal 'u', zelden 'je'	24
B. Er zijn meer dan twee genders	24
5.2. De telefoon opnemen	25
5.3. Hoe roep je iemand uit de wachtzaal?	25
5.4. Wees empathisch	25
A. Spreek mensen persoonlijk aan	25
B. Pas de toon van je stem aan aan de situatie	26
C. Sta stil bij de positieve of negatieve connotatie van woorden	26
D. Klare taal is geen betuttelende taal	27
6. INCLUSIEF TAALGEBRUIK	28
6.1. Juiste bewoordingen	28
6.2. Gelijkwaardig taalgebruik	28
6.3. Gendersensitief	30
A. Het aanspreken van 1 persoon	30
1. Gebruik de voornaamwoorden die een persoon verkiest	30
2. Slimme manieren om gendervermelding te vermijden	30
3. Aansprekingen	30
B. Het aanspreken van een groep	31
1. Gebruik slimme labels	31
2. Wat als er geen neutraal alternatief is?	32
C. Genderneutrale briefwisseling	33

7. DUIDELIJKE BEELDTAAL **34**

7.1. Beeldtaal **34**

- A. Zorg dat het beeld meer vertelt over de boodschap 34
- B. Vermijd stereotypen en gebruik inclusieve beelden 35

7.2. Pictogrammen **35**

- A. Pictogrammen over de uitbetaling 35
- B. Pictogrammen over informatie bij briefwisseling 36
- C. Pictogrammen over een fysieke afspraak 36
- D. Mogelijke pictogrammen die nuttig kunnen zijn en uitgewerkt kunnen worden 36

8. HANDICAPSSPECIFIEK COMMUNICEREN **40**

8.1. Digitale ongeletterdheid **40**

8.2. Blinde en slechtziende personen **40**

8.3. Dove en slechthorende personen **41**

- A. Hoe communiceren met dove en slechthorende mensen? 42
- B. Hoe zorg je voor de juiste communicatiecontext? 43
- C. Hoe praten over mensen met een auditieve handicap? 44

8.4. Mensen met autisme **44**

- A. Hoe communiceren met mensen met autisme? 44
- B. Hoe zorg je voor een juiste communicatiecontext? 47
- C. Hoe praten over mensen met autisme? 49

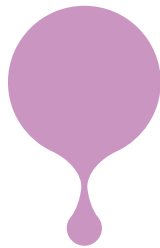
8.5. Mensen met een verstandelijke handicap **50**

9. GEMEENSCHAPPELIJKE TAAL **52**

9.1. Afsprakenkader rond werkgerelateerde woorden **52**

9.2. Afsprakenkader rond moeilijke of administratieve woorden **55**

10. CHECKLIST **66**



1

INLEIDING



Met deze **leidraad** streeft DG Personen met een handicap (DG HAN) naar:

- **heldere** en **klare taal** die voor iedereen **begrijpbaar** en **toegankelijk** is;
- een **gemeenschappelijke taalgebruik** waarbij iedereen dezelfde woorden en uitleg gebruikt;
- een **inclusief taalgebruik** waarbij niemand uitgesloten wordt en waarin iedereen zich herkent.

De leidraad dient om de mensen die recht hebben op een tegemoetkoming, het zo **gemakkelijk mogelijk maken** om de tegemoetkoming aan te vragen en hen zo goed mogelijk te kunnen begeleiden in het proces van de aanvraag.

Wanneer iedereen binnen DG HAN deze **richtlijnen** gebruikt, kunnen we samen stappen zetten naar een betere communicatie. Zo kunnen we evolueren naar een werking waarin elke lezer of toehoorder zich betrokken en aangesproken voelt, waardoor mensen sneller en eenvoudiger aan de juiste informatie komen en hun rechten kunnen doen gelden.

Deze handleiding wordt gestaafd met voorbeelden. Dit zijn allemaal echt gebeurde situaties, die aan bod kwamen tijdens de interne opleidingen rond inclusieve communicatie.

Deze leidraad is geen statisch papieren of elektronisch document. We willen er een levendig iets van maken dat gebruikt, **bijgestuurd** en **verbeterd** wordt. Daarvoor rekenen we op jouw inbreng. Je kan je ervaringen en suggesties kwijt tijdens de vergaderingen van jouw team of door te mailen naar com.DGHan@minsoc.fed.be.

Deze handleiding vormt ook de basis voor de opleiding van nieuwe medewerkers die starten binnen DG HAN. Verder volgen we via de Cel Kwaliteit mee op of en hoe de principes uit deze leidraad ook daadwerkelijk worden toegepast.

Dank allen voor jullie constructieve inbreng!

Oktober 2023

2

AANDACHTSPUNTEN



Inclusief taalgebruik waarin iedereen zich herkent, is geen evidentie. Er zijn veel zaken waarmee je rekening moet houden.

Daarom **enkele bijzondere aandachtspunten**:

- Wees alert voor onbewuste uitsluiting.
- Spreek de taal van je gesprekspartner.
- Pas je taalgebruik aan aan de doelgroep.

We gaan ervan uit dat er **een persoon** voor ons zit, een mens zoals wij. Het probleem ligt niet bij de persoon die een handicap heeft, het is de samenleving die in staat moet zijn om op een adequate manier met iedereen te communiceren. Dit realiseren we door ons taalgebruik en door de communicatiecontext waarin het gesprek plaatsvindt zo **toegankelijk mogelijk** te maken.

2.1. Wees alert voor onbewuste uitsluiting

Iemand uitsluiten via taal gebeurt meestal onbewust. Omdat iedereen met een specifieke blik en vanuit een eigen denkkader naar de wereld kijkt, worden situaties die anders zijn dikwijls over het hoofd gezien. Onbewuste uitsluiting komt doordat we niet altijd stilstaan bij de situatie van andere mensen. Hoe minder die lijkt op je eigen situatie, hoe meer moeite dat kost. Dat kan leiden tot onbewuste aannames en vooroordelen.

- Wees je ervan **bewust** dat je niet hetzelfde bent als de persoon met wie je spreekt. Wat voor jou normaal of vanzelfsprekend is, is dat niet voor iedereen. Wat onbelangrijk lijkt voor jou, kan voor anderen juist heel belangrijk zijn.
- Doe **geen aannames**. Je kan aan een persoon niet zien hoe die in het leven staat of wat potentiële 'problemen' of gevoeligheden zijn.
- **Besef** dat niet iedereen dezelfde kennis heeft van systemen, termen en uitdrukkingen.
- Het is mogelijk dat mensen - om allerlei redenen - (tijdelijk) moeilijkheden ervaren bij het gebruik van de diensten van DG HAN. Denk bijvoorbeeld aan ingrijpende levensgebeurtenissen of aan psychosociale en cognitieve moeilijkheden.

VOORBEELDEN

Veel mensen kennen het verschil niet tussen:

- de VDAB en de RVA;
- een uitkering en een tegemoetkoming;
- de FOD sociale zekerheid, de mutualiteit, het VAPH.

DOE GEEN AANNAMES

 **Waargebeurde case:** Twee mensen komen naar het onthaal. Eén persoon zit in een rolstoel. Je spreekt de rolstoelgebruiker aan als aanvrager. Dan blijkt dat die de begeleider is en de andere persoon de aanvrager.

- Niet iedereen kan zelfstandig en op elk moment naar de onthaal-dienst komen.
- Wees je bewust van belangrijke feestdagen voor specifieke bevolkingsgroepen bijv. Suikerfeest in de islam.
- Niet iedereen vindt alle informatie online.
- Behandel elke aanvrager met respect. Hardhorige mensen worden in een gesprek over hun situatie vaak genegeerd als iemand meekomt, alsof ze niet zelf hun zaak kunnen begrijpen en behartigen. Mensen met een licht verstandelijke handicap vinden het fijn dat je moeite doet om ook aan hen de procedure helder toe te lichten (ipv enkel aan de begeleider).

STEL OPEN VRAGEN

 **WEL:** Kan ik u helpen met uw jas?

 **NIET:** Ik help u wel met uw jas.



2.2. Spreek de taal van de gesprekspartner

Met deze leidraad willen we een **gemeenschappelijke taal vinden** waar iedereen dezelfde woorden gebruikt om de diensten te optimaliseren.

Bij alle tips uit deze handleiding geldt steeds:

- A. Pas je aan aan het taalgebruik van je gesprekspartner.
- B. Pas je aan aan het taalniveau van je gesprekspartner.

A. Pas je aan aan het taalgebruik van je gesprekspartner

We streven naar **inclusief taalgebruik** en vermijden het gebruik van onduidelijke woorden.

Uitzondering:

- Wanneer een specifiek woord bij de gesprekspartner beter gekend is.
- Wanneer de gesprekspartner zelf andere woorden gebruikt.

VOORBEELDEN

De persoon spreekt nog over *'la Vierge noire/Zwartelievevrouwstraat'*, over *'60% invaliditeit'* of over *'zorgbudget'*. Of gebruikt uitspraken als *'prijs van de liefde'*. In dit geval kan je deze termen ook nog gebruiken. Geef telkens ook de juiste term mee.

Ga na of mensen de benamingen juist begrijpen en in de juiste context vermelden. Verduidelijk indien het niet correct is.

We streven naar genderneutraal taalgebruik. Als een persoon een mail ondertekent met *'mevrouw'*, kan je haar zelf ook met *'mevrouw'* antwoorden of aanspreken.

Wanneer je niet weet hoe een persoon over zichzelf spreekt, gebruik je de genderneutrale regels. Deze vind je onder hoofdstuk 5.3.

Gebruikt iemand het woord *'gehandicapt'*, dan is het in deze context niet verkeerd om dat ook te doen. In andere gevallen spreken we van *'personen met een handicap'*.



B. Pas je aan aan het taalniveau van de gesprekspartner

Vermijd moeilijke zinnen en woorden bij mensen die laaggeletterd zijn of een andere moedertaal hebben. **Korte zinnen** zijn gemakkelijker te begrijpen.

Hoe iemand zich ook gedraagt, blijf steeds **beleefd en hulpvaardig**. Met respect voor de eigen grenzen bij grensoverschrijdend gedrag van anderen.

2.3. Pas de taalgebruik aan aan de doelgroep

Pas je communicatie aan, afhankelijk van de doelgroep tot wie je schrijft of spreekt.

Om de **juiste aanpak** te kiezen, raden we aan om een evenwicht tussen de volgende begrippen te zoeken:

Leesbaarheid:

- Is mijn tekst voor alle lezers begrijpelijk?
- Gebruik klare taal, die voor iedereen toegankelijk is.
- Lees meer over klare taal in [hoofdstuk 2](#).

Context/doelgroep:

- Richt ik mij tot professionals of tot de burger?
- Spreek ik met interne of externe mensen?

Inclusie:

- Houd ik in mijn tekst voldoende rekening met inclusie (ongeacht gender, leeftijd, afkomst, handicap, enz.)?
- Gebruik tactvolle taal die rekening houdt met alle potentiële gevoeligheden.
- Lees meer in [hoofdstuk 5](#).

A. Professionals met kennis van het vakjargon

Vermijd afkortingen

Afkortingen worden **enkel in interne communicatie gebruikt**.

Voor communicatie met externen of op de website, zorgt het enkel voor onduidelijkheid.

Externe professionals hebben wel kennis van het vakjargon, maar gebruiken daarom niet dezelfde afkortingen. Vermijd dit dus altijd in je communicatie en schrijf de termen voluit.

VOORBEELD

- IVT = inkomensvervangende tegemoetkoming
- IT = integratietegemoetkoming



Let op met vakjargon

- Niet alle instanties gebruiken hetzelfde vakjargon. Denk na of een woord ook gekend is bij externe organisaties.
- Soms veranderen begrippen van naam bijv. *'Kinderbijslag'* werd *'Zorgtoeslag voor kinderen met een specifieke ondersteuningsbehoefte'*. Gebruik steeds de nieuwe naam naar professionals. Weet dat de burger lang de oude naam blijft gebruiken. Pas je hieraan aan, maar geef ook altijd de nieuwe benaming mee. Zo raakt de burger gaandeweg vertrouwd met de nieuwe term.

Oude naam	Nieuwe naam
De vierge noire	Directie-generaal Personen met een handicap
(bijkomende) kinderbijslag, groeipakket	zorgtoeslag voor kinderen met een specifieke ondersteuningsbehoefte
Tegemoetkoming Hulp Aan Bejaarden (THAB)	zorgbudget voor ouderen met een zorgnood
66% verminderd verdienvermogen	verdienvermogen verminderd tot een derde of minder

B. Mensen met een handicap en hun omgeving

Wees je bewust van de **diversiteit** binnen de groep van de personen met een handicap. Deze groep mensen is even divers als de samenleving zelf: qua opleiding, etniciteit, taalvaardigheid, moedertaal, kennis van de structuren en typisch Belgische systemen, genderidentiteit, geslacht, leeftijd, verblijfsstatuut, zelfredzaamheid, digitale geletterdheid, seksuele voorkeur enzovoort.

Hanteer steeds de taal van alle betrokkenen!

1. Weet met wie je praat. Pas je taalgebruik aan aan de doelgroep (zie [hoofdstuk 2.3.](#)).
2. Weet je niet met wie je spreekt? Spreek dan een taal die iedereen bereikt.

Vermijd afkortingen

Personen met een handicap en hun omgeving zijn niet op de hoogte van interne termen en afkortingen. Afkortingen, ook al worden ze uitgelegd, zorgen altijd voor een extra moeilijkheidsgraad en voor onduidelijkheid. **Schrijf alle woorden dus steeds voluit.**

Let op met vakjargon

Deze doelgroep heeft meestal geen kennis van het vakjargon.

Overloop telkens **volgende procedure**:

1. Kent de doelgroep de term?
2. Is er een alternatief woord dat duidelijker is?
Gebruik dan die alternatieve term.
3. Voeg standaard bij de term telkens de uitleg toe. Zo vermeld je niet enkel inkomensvervangende tegemoetkoming, integratietegemoetkoming, verdienvermogen of zelfredzaamheid, maar geef je ook steeds uitleg erbij.

VOORBEELDEN

✗ NIET: De regering verhoogde recent de vrijstellingsgrens van het inkomen uit arbeid en vervanging voor de berekening van de integratietoeslag (IT) aanzienlijk. De regeling treedt in werking op 11/03/2022.

✓ WEL: De regering veranderde de wet. Uw **integratietegemoetkoming** of hoeveel geld u krijgt om extra kosten te kunnen betalen, hangt af van hoeveel u verdient.
Vanaf 11 maart 2022 mag u meer verdienen.

✗ NIET: De arts controleert uw **zelfredzaamheid**.

✓ WEL: De arts wil graag van u weten wat uw zelfredzaamheid is, dus hoe goed u uzelf in het dagelijkse leven alleen kan redden.

✓ OF: Hoe goed u alleen uw plan trekt.



U kan een **inkomensvervangende tegemoetkoming** aanvragen. Dit is een bedrag dat uw inkomen vervangt wanneer u niet kan gaan werken.

Voor de inkomensvervangende tegemoetkoming gaan wij na wat de impact is van uw handicap op uw mogelijkheden om te gaan werken (**uw verdienvermogen**).

Gebruik klare taal

- Hou de informatie duidelijk. Gebruik **klare taal**, zonder betuttelend over te komen. Gebruik ook altijd hetzelfde dezelfde termen. (*bijv. wissel integratietoelage en integratietegemoetkoming niet af*).
- Ga niet uit van de zelfredzame burger die gemakkelijk de juiste informatie vindt. Vertrek steeds vanuit de groep die extra begeleiding nodig heeft. Communiceren vanuit die extra begeleiding komt iedereen ten goede.

VOORBEELDEN

 **NIET:** Dit betekent dat ongeveer 50.000 mensen zullen genieten van een herziening van hun integratietoelage (IT), en dit met terugwerkende kracht tot 1 oktober 2021. Het Koninklijk Besluit van 1 februari 2022, gepubliceerd op 11 maart 2022, wijzigt aldus het bestaande Koninklijk Besluit van 6 juli 1987 over de inkomensvervangende tegemoetkoming (IVT) en de integratietegemoetkoming (IT).

 **WEL:** Dit betekent dat de integratietegemoetkoming van sommige mensen herberekend wordt. Bij deze herberekening kijken we naar wat je verdiende vanaf 1 oktober 2021.



- Pas op met ingewikkelde woorden of het gebruik van cijfers. Deze begrippen gaan een eigen leven leiden en mensen gaan ze op een heel eigen manier interpreteren. Ook als deze begrippen niet meer van toepassing zijn, zullen ze nog lang door de doelgroep gebruikt worden, zonder dat ze daarom goed weten wat het inhoudt.

Vermijd woorden als

50% onderste ledematen

66% verminderd verdienvermogen

alle formulieren 93, 94, 96, 92, 223 enz...

prijs van de liefde / prijs van de arbeid

invaliditeit 60%

Meer informatie over klare taal en het gebruik van vakjargon vind je in [hoofdstuk 2](#).

COMMUNICATIETEAM, TOETS BIJ DE DOELGROEP! NIETS OVER ONS, ZONDER ONS



Het loont om de kwaliteit en duidelijkheid van de communicatie **zorgvuldig** te toetsen voordat je ze verspreidt of publiceert. Je loopt dan minder risico dat de tekst niet gelezen wordt of online niet gevonden wordt, of dat je boodschap niet gehoord wordt of verkeerd begrepen wordt. Je zal achteraf ook minder tijd en middelen investeren om vragen, reacties en klachten te behandelen.

✓ Leg onthaalbrochures, drukwerk etc... altijd voor aan de mensen die in het veld staan!

Is dit wat de maatschappelijk werker nodig heeft?

Kunnen onthaalmedewerkers hier mee verder?

✓ Toets je communicatie geregeld af met de doelgroep. Dit kan door af en toe een enquête af te nemen of via focusgroepen.

Hier staat het Team Communicatie voor in, samen met de ervaringsdeskundigen van DG HAN.

C. Mindertalige mensen

Heldere teksten

- Gebruik duidelijke woorden en vermijd vakjargon.
- Maak korte zinnen, zonder bijzinnen of ingewikkelde constructies.
- Denk aan alternatieve vormen om de communicatie te verduidelijken:
 - pictogrammen (zie [hoofdstuk 6.2.](#));
 - duidelijke vermelding naar contactgegevens (telefoonnummer of mailadres).

Taalvaardigheid

- Structureer informatie in kleine stukken.
- Voeg visueel structuur toe aan het document (zie [hoofdstuk 3.2.](#)).
- Gebruik eenvoudige taal.
- Gebruik duidelijke en gekende pictogrammen bij tekst.

Visuele ondersteuning

- Geef de website een rustige uitstraling.
- Gebruik een groot contrast tussen belangrijke en minder belangrijke zaken.
- Gebruik visuele middelen om belangrijke elementen te benadrukken. Gebruik nooit een cursief lettertype.
- Plaats elementen die bij elkaar horen dicht bij elkaar.

Gebruik van digitale middelen

Hou rekening met digitale ongeletterdheid. Angst voor de computer komt veel voor bij laaggeletterde mensen. Ze hebben dikwijls ook weinig ervaring met het gebruik van een computer, wat kan leiden tot angst om fouten te maken.

→ Belangrijke communicatie loopt nooit enkel digitaal!

TIP VOOR HET COMMUNICATIETEAM

Voorzie duidelijke brochures met pictogrammen. Check met mensen uit het veld welke informatie nuttig is!

Voorzie deze brochures niet enkel online. Zorg dat ze meegegeven of geprint kunnen worden voor mensen die digitaal ongeletterd zijn.



3

KLARE TAAL



3.1. Vertrek vanuit wat de lezer of toehoorder wil of moet weten

A. Beperk je tot de essentie voor de gebruiker

De belangrijkste informatie staat steeds bovenaan:

- Waarover gaat het?
- Wat moeten ze weten?
- Wat moeten ze doen?
- Vermeld ook duidelijk als ze niets moeten doen!

Eventuele extra informatie erna:

- Contactinformatie.
- Eventuele noodzakelijke wettelijke bepalingen.

VOORBEELDEN

✗ NIET: Goed nieuws voor de personen met een handicap die genieten van een integratietegemoetkoming (IT). Voortaan wordt de verdiengrens opgetrokken. Dat geldt zowel voor een arbeidsinkomen als voor een vervangingsinkomen.

De regering verhoogde recent de vrijstellingsgrens van het inkomen uit arbeid en vervanging voor de berekening van de integratietoelage (IT) aanzienlijk. De regeling treedt in werking op 11/03/2022. Dit betekent dat ongeveer 50.000 mensen zullen genieten van een herziening van hun integratietoelage (IT), en dit met terugwerkende kracht tot 1 oktober 2021. Het Koninklijk Besluit van 1 februari 2022, gepubliceerd op 11 maart 2022, wijzigt aldus het bestaande Koninklijk Besluit van 6 juli 1987 over de inkomensvervangende tegemoetkoming (IVT) en de integratietegemoetkoming (IT).



✓ **WEL: Meer verdienen en je tegemoetkoming behouden**

De regering veranderde de wet. Je integratietegemoetkoming of hoeveel geld je krijgt om extra kosten te kunnen betalen, hangt af van hoeveel je verdient. Vanaf 11 maart 2022 mag je meer verdienen. Dit betekent dat de integratietegemoetkoming van sommige mensen herberekend wordt. Bij deze herberekening kijken we naar wat je verdiende vanaf 1 oktober 2021. Je hoeft hiervoor zelf niets te doen. Wij nemen contact met je op als jouw tegemoetkoming herberekend wordt.

Heb je hier vragen over? Contacteer ons via [xxx](#).

B. Wat weet de lezer of toehoorder wel / niet?

Probeer in te schatten wat de lezer of toehoorder nog niet weet.

Dit doe je door:

- Vragen te stellen: wie, wat, waarom, waarvoor, hoe, wanneer?
- De taal aan te passen als ze anderstalig zijn.
Mensen die uit een ander land komen,
zijn niet altijd op de hoogte van de Belgische instanties.
- Rekening te houden met bij het opleidingsniveau van je gesprekspartner.

Vermijd vakjargon. Bij noodzakelijke juridische termen of vakjargon, voeg je altijd de uitleg toe. Voorbeelden vind je in de overzichtslijst in [hoofdstuk 8.1](#).

3.2. Geef concrete informatie

Vertaal de informatie naar de concrete situatie van de lezer of toehoorder.

Gebruik eenvoudige zinsconstructies, zodat de lezer of toehoorder **duidelijk** weet wat die moet doen.

VOORBEELD

✗ **NIET:** Voor het aanvragen van de integratietegemoetkoming, is het invullen van het contactformulier noodzakelijk.

✓ **WEL:** Om uw integratietegemoetkoming aan te vragen, vult u het contactformulier in.



3.3. Gebruik duidelijke woorden

A. Gebruik nooit afkortingen

Afkortingen maken informatie nog moeilijker om te begrijpen. Afkortingen kunnen **intern onder collega's gebruikt** worden. **Niet naar klanten**, noch in de mondelinge, noch in de schriftelijke communicatie.

B. Datumnotatie

We schrijven de maand **altijd voluit**, bijv. donderdag 7 september 2022.

Een datum in cijfers kan verwarrend zijn. In sommige talen is het de gewoonte om de maand eerst te noemen, anderen zetten de dag vooraan. Hierdoor kan 2022-09-07 zowel geïnterpreteerd worden als 7 september dan als 9 juli. Om verwarring te voorkomen, schrijven we de maand voluit.

C. Omgaan met wetten en vakjargon

Verwijzingen naar vakjargon en regelgeving komen onduidelijk en bedreigend over. Bovendien heeft de lezer er geen boodschap aan.

Stel jezelf altijd de vraag:

- is dit woord of wetsartikel gekend bij de lezer?
- indien niet, vervang het woord door een ander woord of door uitleg.

Ben je verplicht om naar de regelgeving te verwijzen of het vakjargon te gebruiken?

- Voeg uitleg toe.
- Schrijf eerst wat iets inhoudt, daarna pas de verplichte wetsartikelen tussen haakjes.
- Voeg dit pas toe aan het einde van de tekst. Dit is geen noodzakelijke informatie, dus hoeft dit niet bovenaan te staan.

VOORBEELD

✗ NIET: Volgens artikel 6 §2 van de wet van 27 februari 1987 betreffende de tegemoetkomingen aan personen met een handicap, werd uw zelfredzaamheid niet bepaald op ten minste 7 punten.

✓ WEL: Op basis van uw zelfredzaamheid of de mate waarin u zich zelfstandig in het dagelijkse leven kan redden, kreeg u punten. Om de tegemoetkoming te krijgen, heeft u ten minste 7 punten nodig. Daaraan voldoet u niet. (artikel 6 §2 van de wet van 27 februari 1987 betreffende tegemoetkoming aan personen met een handicap).



4

DUIDELIJKE GESCHREVEN TEKSTEN



4.1. Structuur van teksten

A. Groepeer de informatie

- Zet informatie die bij elkaar hoort samen.
- Maak per soort informatie onderscheid in alinea's.
- **Plaats je kernboodschap eerst.** Daarna aanvullende informatie.
- Bijkomstige of minder belangrijke informatie komt onderaan de tekst of wordt geschrapt.

B. Hoe bepaal je de kernboodschap?

1. Waarover gaat het?

Zet de **kernboodschap** vooraan.

Vermeld het als titel van je mail of bij een brief bovenaan 'Betreft:...'

2. Welke informatie is belangrijk?

Wat moet de lezer **echt weten**? Naar welke informatie zal die op zoek gaan?

Hou de boodschap **kort en krachtig**. Maak omslachtige formuleringen korter door overbodige woorden te schrappen.

☒ **NIET:** We hebben de eer u te melden dat uw aanvraag bekeken werd. Na grondig overleg werd beslist dat...

☒ **WEL:** Uw aanvraag voor een tegemoetkoming werd (niet) goedgekeurd.

3. Wat moet de lezer doen?

Een lezer zal zich altijd afvragen of er nog iets verwacht wordt. Vermeld steeds duidelijk in het eerste deel van de tekst wat er gedaan moet worden of welke info je nodig hebt. Laat ook weten als de persoon niets hoeft te doen.

bijv. Bezorg ons uw rijksregisternummer via het online contactformulier of via het telefoonnummer xxx.

bijv. U hoeft hier verder niets voor te doen.

4. Hoe kan de lezer je contacteren?

Wie vragen heeft, vindt graag snel hoe of waar die vraag gesteld kan worden.
bijv. Heeft u nog vragen, dan kan u ons contacteren via xxx.

Extra informatie of officiële termen verschuiven naar onder in de communicatie.

4.2. Leesniveau

Om een tekst leesbaar te houden, hou je rekening met **verschillende leesniveaus**. Aangezien je vaak niet weet wie je tekst zal lezen, of de tekst voor elke burger bedoeld is, volg je best onderstaande regels. Deze komen iedereen ten goede.

- Zet je kernboodschap in de eerste zin.
- Zorg dat de woorden goed gespeld zijn.
- Sluit elke zin af door middel van een punt, vraagteken of uitroepteken.
- Vermijd witregels in de ingevoerde tekst.
- Vermijd het gebruik van URL's en mailadressen.
- Vermijd het gebruik van woorden en termen uit een andere taal.

TIP

Via [Leesniveau | Accessibility.nl](https://www.accessibility.nl) kan je het leesniveau van je tekst testen.



4.3. Lay-out van teksten

Werk met punten of opsommingen

Behandel geen twee onderwerpen in eenzelfde zin of alinea.

Stel geen twee vragen in 1 zin. Maar splits ze duidelijk op, eventueel als opsomming.

- punt 1 / vraag 1
- punt 2 / vraag 2

Werk met alinea's

Begin een nieuwe alinea bij een nieuw deel of nieuw aspect van de informatie. Zorg voor een witregel tussen alinea's.

Splits lange alinea's op in kortere stukken zodat ze uitnodigen tot lezen. Maak de alinea's niet te kort. Wees zuinig met alinea's die maar uit één of twee zinnen bestaan.

Zet wat cruciaal is vet

Gebruik **geen cursief lettertype**, dat is moeilijker leesbaar.

Herhaal eventueel aan het eind je conclusie of zet in **een kader**.

Tekst **onderstrepen in mails** doen we **niet**.

Dit lijkt te veel op een link en kan tot misverstanden leiden.

Een titel is kort, maar duidelijk

Geef met de titel precies aan wat je kernboodschap is of wat het hoofddoel van een tekst of rubriek is. Schrap overbodige woorden zodat de titel kort blijft.

Mijd vage en nietszeggende titels, bijvoorbeeld in de onderwerpregel van e-mails.

bijv. :  **NIET**: vraag

 **WEL**: Vraag over extra dossiergegevens.

4.4. Online teksten

A. Mails

Als je over 2 verschillende zaken communiceert, stuur dan 2 aparte mails.

Als je mail over twee of meer onderwerpen gaat die inhoudelijk bij elkaar aansluiten, kan je die het best in één mail behandelen. Splits de onderwerpen dan visueel op.

Dat kan via nummering of bullets.

VOORBEELD

ONDERWERP MAIL: Uw aanvraag voor tegemoetkoming

Beste Yassin Jansen,

U deed een aanvraag voor een tegemoetkoming.

1. Uw inkomensvervangende tegemoetkoming werd **niet goedgekeurd**. Uw inkomen is te hoog om een extra bedrag te mogen ontvangen.

2. Uw integratietegemoetkoming werd **niet goedgekeurd**. Tijdens het evaluatiegesprek bij de dokter werden punten toegekend. Aangezien u zichzelf voldoende kan redden, kreeg u niet voldoende punten om recht te hebben op een extra uitbetaling.

Meer informatie over het puntensysteem vindt u onderaan.

Voor vragen kan u terecht op het nummer +32XXX.

Met vriendelijke groeten,



Sluit de mail persoonlijk af

Mogelijke afsluiters zijn:

- Met vriendelijke groeten.
 - Vriendelijke groeten.
 - Beste groeten.
 - Contacteer ons gerust als u nog vragen heeft.
- Hoogachtend is heel formeel en wordt enkel gebruikt in officiële brieven.

DG HAN kiest voor 'Met vriendelijke groeten' onder de mails.

B. Website

Links

- Leg in webteksten links naar relevante informatie op andere webpagina's. Beperk je tot links die voor de lezer een duidelijke meerwaarde hebben.
- Maak de formulering van de links betekenisvol.

VOORBEELD

 **NIET:** Klik [hier](#) voor meer info

 **WEL:** Informatie over de [integratietegemoetkoming](#) vindt u via deze link.



Beeldmateriaal

Gebruik **beeldmateriaal** dat de kernboodschap op een juiste en aantrekkelijke manier uitdrukt of ondersteunt. Beelden moeten de tekst duidelijker maken.

Kijk eerst naar het beeld. Wat verwacht je waar de tekst over gaat?

Als dit overeenkomt met de tekst, is het een goed beeld.

Lees meer in [hoofdstuk 6](#).

Blijf up-to-date

Controleer regelmatig of alle teksten die je online hebt staan, nog **relevant en actueel zijn**. Hou daarbij rekening met de feedback die je in je organisatie krijgt via vragen, reacties en klachten van lezers en gebruikers. Werk de teksten bij waar dat nodig is. Verwijder de teksten die niet meer relevant zijn voor je doelgroep. Herformuleer wat niet duidelijk is.

TIP:

Pols bij de onthaalmedewerkers over welke onderwerpen er veel vragen komen.

- Onderzoek of de antwoorden op die vragen eenvoudig te vinden zijn op de site.
- Ga na of de vragen te maken hebben met onduidelijkheden op de website en pas aan waar nodig.
- Pas op met data in teksten. Beschrijvingen die verwijzen naar de toekomst, zijn snel gedateerd.

4.5. Klare taal in teksten

Gebruik duidelijke formuleringen

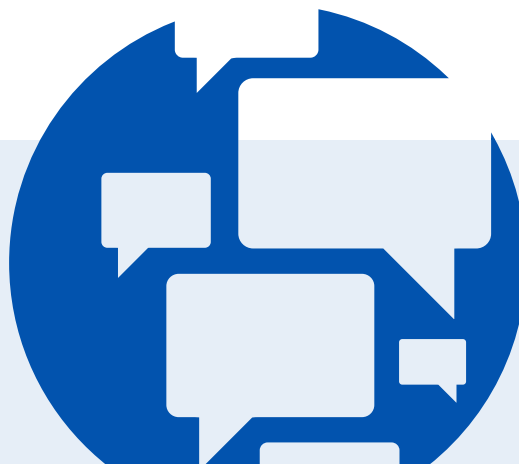
- Gebruik geen moeilijke woorden. Check met buitenstaanders of nieuwe collega's of een woord begrijpbaar is. Zie ook de lijst in [hoofdstuk 8](#).
- Maak geen formele zinsconstructies.
- Vermijd afkortingen.
- Maak geen lange zinnen.
- Plaats wat belangrijk is, of welke actie van de lezer verwacht wordt, vooraan.
- Spreek de lezer persoonlijk aan.
- Gebruik geen verzelfstandigde werkwoorden.

Enkele voorbeelden:

 NIET	 WEL
Gelieve uw aanvraag tot integratie- tegemoetkoming in te dienen	Dien uw aanvraag voor een integratie- tegemoetkoming in
Uw inkomensvervangende tegemoetkoming (IVT)	Uw inkomensvervangende tegemoetkoming (het bedrag dat u krijgt omdat u niet of minder kan gaan werken door uw handicap)
Adreswijzigingen dienen gemeld te worden	Verhuist u? Laat ons uw nieuwe adres weten
Het zelf indienen van uw aanvraag	Uw aanvraag zelf indienen
Ik heb de eer hierbij de beslissing mede te delen	Hieronder leest u de beslissing (van de dokter/ over uw dossier...)
als gevolg van de ambtshalve herziening van uw tegemoetkoming	Uw tegemoetkoming werd herbekeken
De regeling is in werking getreden	Voortaan enz.
Ten bedrage van	Van
U hebt verzaakt aan	U hebt xxx niet gedaan / vergeten...

5

HOE SPREKEN WE ONZE DOELGROEP AAN?



5.1. Aanspreking

A. Gebruik meestal 'u', zelden 'je'

DG HAN spreekt de klanten aan met 'u'.
Dit in geschreven taal zoals mails, brieven, folders, brochures.
Ook in gesproken taal wordt 'u' gebruikt.

Enkel in informele situaties kan 'je'. Zoals:

- in een persoonlijk gesprek.
- wanneer de klant je met 'jij' aanspreekt.
- In het Frans wordt minder snel getutoyeerd. Daar gebruik je altijd 'vous'.

B. Er zijn meer dan twee genders

Iedereen wordt erkend, begroet en aangesproken.
Wees alert voor genderneutrale aansprekingen:

Gebruik 'Beste (lezer / betrokkene ...)' als neutrale vorm.

De aanspreking in mails en via het contactformulier is genderneutraal. Zo wordt niemand foutief aangesproken. Ook telefonisch pas je dit zo veel mogelijk toe.

Soms klinkt dit minder beleefd. Maak telkens de afweging hoe je je gesprekspartner best aanspreekt.

- **Zeker van de genderidentiteit van de lezer?**
Gebruik dan 'Beste mevrouw Janssens' of 'Beste meneer Janssen'.
- **Niet zeker van de genderidentiteit van de lezer?**
Gebruik dan 'Beste' of 'Beste aanvrager'.

Het rijksregisternummer vertelt in de meeste gevallen wat het officiële geslacht is van een persoon. Wees je ervan bewust dat dit niet altijd overeenstemt met hoe die persoon zich identificeert. Bij twijfel, kies je voor de genderneutrale vorm. Geef ook telkens via het dossier aan collega's mee wanneer een persoon op een bepaalde manier aangesproken wil worden.

Lees meer over gendersensitief taalgebruik in [hoofdstuk 5.3](#).

LET OP

Het contactformulier vermeldt geen aanspreking. Richt u dus altijd zelf op een correcte manier tot de mensen.



5.2. De telefoon opnemen

'Hallo, DG Personen met een handicap. Waarmee kan ik u helpen?'

We spreken over personen met een handicap. Daarnaast vindt '*personen met een beperking*' steeds meer opgang aangezien DG HAN er ook is voor mensen met psychosociale aandoeningen of mensen in (tijdelijke) ziekte of mensen met hartproblemen. Die zien zichzelf niet altijd als een persoon met een handicap.

Gezien de naam van de dienst DG HAN en het correcte van het woord '*handicap*', blijven we echter '*Dienst voor personen met een handicap*' en '*personen met een handicap*' gebruiken.

5.3. Hoe roep je iemand uit de wachtzaal?

Vanuit genderbewust standpunt vermijden we aanspreking met '*mevrouw*' of '*meneer*'.

- Kan er met nummers gewerkt worden? Dan zeg je '*de volgende*'.
- Is er geen nummersysteem? Dan lees je de volledige naam '*naam voornaam*'.

Uit privacyoverweging raden we aan om met een nummersysteem te werken.

5.4. Wees empathisch

A. Spreek mensen persoonlijk aan

Spreek mensen altijd **persoonlijk** aan waar dat kan.

Dit doe je door je zinnen op een persoonlijke manier te formuleren.

En door de juiste vragen te stellen of mensen gerust te stellen.

Enkele voorbeelden:

 NIET	 WEL
Elke klant moet zijn of haar nieuwe adres doorgeven.	Verhuist u? Bezorg ons uw nieuwe adres.
Je dient te controleren of alle nodige documenten aanwezig zijn.	Controleer steeds of u alle nodige documenten heeft.
Ik begrijp niet wat u bedoelt.	Kunt u daar iets meer over vertellen?
Dat is onmogelijk. Regels zijn regels.	Dat begrijp ik. Maar daar kan ik helaas niets aan doen.

B. Pas de toon van je stem aan aan de situatie

- Breng slecht nieuws kordaat, zonder medelijden, maar wel vol begrip.
- Wees oprecht blij bij goed nieuws.
- Plaats je niet boven de doelgroep door een gewichtige of bedreigende toon.
- Plaats je niet boven de doelgroep door moeilijke ambtelijke, juridische of technische vaktaal te gebruiken.

VOORBEELD

 **NIET:** Conform art. 3 van het decreet van 21 maart 2023 betreffende de IT, komt u niet in aanmerking.

 **WEL:** U komt niet in aanmerking omdat ...



Wees je bij fysiek contact bewust van je **lichaamstaal**. Je houding kan een **gevoel** van hiërarchie geven.

C. Sta stil bij de positieve of negatieve connotatie van woorden

De manier waarop je iets zegt en de woorden die je kiest, kunnen bij de toehoorder een gevoel oproepen. Vermijd woorden die negatief klinken en gebruik een positiever alternatief.

 NIET	 WEL
Uw aanvraag werd geweigerd.	Uw aanvraag is niet goedgekeurd / niet toegekend.
Uw aanvraag werd afgeschaft of geweigerd.	Uw aanvraag werd niet toegekend.
U heeft niet voldoende punten om een tegemoetkoming te krijgen.	U kan zichzelf voldoende redden in het dagelijkse leven om meer punten en dus een hogere tegemoetkoming te krijgen. Laat ons weten mocht dat veranderen.

D. Klare taal is geen betuttelende taal

Ook al spreekt je gesprekspartner gebrekkig Nederlands of praat je met een persoon met een verstandelijke handicap, behandel iedereen steeds op een respectvolle manier. **Gebruik klare en eenvoudige taal**, zonder betutteling.

 NIET	 WEL
Begrijp je alles?	Heb ik het goed uitgelegd?
Was alles duidelijk?	Kan ik het nog eens herhalen?
Ik zal het voor je doen.	Heeft u graag hulp bij het indienen?

6

INCLUSIEF TAALGEBRUIK



Inclusief taalgebruik is het gebruik van woorden die niemand uitsluiten en die **rekening houden met alle potentiële gevoeligheden**. Daarom is het belangrijk om stil te staan bij hoe je **iemand aanspreekt** en **om de juiste bewoordingen te gebruiken**.

6.1. Juiste bewoordingen

Denk na over de verwachtingen die je woorden meegeven.

Mensen interpreteren woorden. Zorg er dus voor dat de termen en benamingen die je gebruikt, overeenkomen met wat je bedoelt of met wat iets inhoudt.

VOORBEELD

☒ **NIET:** Een medische controle doet verwachten dat er een medisch onderzoek is. Terwijl het eigenlijk een gesprek is over de zelfredzaamheid van de persoon.

☒ **WEL:** evaluatie van de handicap.

Met wie vormt u een huishouden?

Huishouden doet denken aan een gezin met kinderen. Terwijl er gevraagd wordt naar wie officieel samenwoont, ook als dat via co-housing is.

☒ **WEL:** De persoon met wie u samenwoont, is dat uw partner?

☒ **OF:** Wie staat allemaal officieel ingeschreven op uw adres?



6.2. Inclusief taalgebruik

Inclusief taalgebruik vertrekt vanuit de idee dat **iedereen gelijkwaardig is**, spreekt iedereen aan als mens en niet vanuit een stereotypering of vanuit de handicap.

Enkele voorbeelden:

 NIET	 WEL
anderstalige	een anderstalige persoon
een zwarte	een zwarte persoon
een blanke	een witte persoon
een vreemdeling	een persoon met een migratieachtergrond
bejaarden / senioren	mensen ouder dan 65 jaar

Een persoon heeft een handicap, maar is niet beperkt

Vermijd onnodige verwijzingen naar het fysieke, verstandelijke en/of psychische vermogen van een persoon of groep. Als het niet bijdraagt tot de informatie, laat je het weg.

 **WEL:** *'de directeur werkt aan dat dossier'.*

 **NIET:** *'de blinde directeur werkt aan dat dossier'.*

We benaderen iedereen **als persoon** en niet vanuit de handicap.

Enkele voorbeelden:

 NIET	 WEL
gehandicapte, mindervalide, andersvalide	een persoon met een handicap
gehandicaptenkaart	een parkeerkaart (voor mensen met een handicap)
rolstoelpatiënt	een rolstoelgebruiker
blinde, blinden en slechtzienden	een blinde persoon of een persoon met een visuele handicap
dove, slechthorende	een dove persoon of een persoon met een auditieve handicap
doventolk	een tolk gebarentaal
ADHD'er	een persoon met ADHD
autist	persoon met autisme
hij lijdt aan kanker	hij heeft kanker

Gebruik altijd **algemene woorden**, tenzij een persoon zelf aangeeft dat die een andere term verkiest. Je kan ook altijd vragen aan de persoon hoe die genoemd wil worden. Of de termen die de persoon zelf gebruikt, overnemen. **Respecteer steeds hun keuze.**

6.3. Gendersensitief

Onze taal kent meer dan 2 genders. Aangezien we niemand willen uitsluiten, houden we hier rekening mee!

A. Het aanspreken van 1 persoon

1. Gebruik de voornaamwoorden die een persoon verkiest

- Hij/hem: voor wie zich als man identificeert.
- Zij/haar: voor wie zich als vrouw identificeert.
- Die/hun: voor non-binaire of genderneutrale personen.
als je niet weet hoe iemand zich identificeert.
om een groep te omschrijven met verschillende soorten genderidentiteiten.
als je in het algemeen over mensen spreekt.

VOORBEELD

- **Hij** vraagt **zijn** tegemoetkoming aan.
- **Zij** vraagt **haar** tegemoetkoming aan.
- **Die** vraagt **hun** tegemoetkoming aan.
- **De arts** geeft goedkeuring, als **die** dat geoorloofd vindt. (niet: hij)



Weet je niet hoe iemand aangesproken wil worden, ga er dan niet van uit dat het geslacht overeenstemt met de genderidentiteit.

- In sommige gevallen is het mogelijk om ernaar te vragen.
- Gebruik slimme manieren om gendervermelding te vermijden.

2. Slimme manieren om gendervermelding te vermijden

- Spreek vanuit 'je' of 'u'.
*bijv. **U** vraagt **uw** tegemoetkoming aan.*
- Omschrijf de persoon en vermijd het gebruik van voornaamwoorden.
*bijv. **Als persoon** met een handicap vraagt u een tegemoetkoming aan.*
- Gebruik meervoud.
*bijv. **Mensen** met een handicap vragen **hun** tegemoetkoming aan.*
- Maak neutraal en vermijd mannelijke verwijzingen.
bijv. De arts geeft een advies (NIET: De arts geeft zijn advies).

3. Aansprekingen

Gebruik in eerste instantie de aanspreking die de persoon zelf gebruikt.

Onderschrijft iemand een mail met 'mevrouw', dan spreek je die met 'mevrouw' aan.

Gebruikt iemand verpleegster, dan doe jij dat ook.

Weet je niet hoe iemand aangesproken wil worden, gebruik dan het genderneutrale equivalent.

Voorbeelden in mails of brieven

- Beste,
- Beste aanvrager,
- Beste collega,
- Beste lezer,

Voorbeelden aan telefoon

- Goedemiddag, waarmee kan ik u helpen?
- Kan ik u verder nog iets verduidelijken?
- Dat begrijp ik, maar het systeem is nu eenmaal zo dat...

B. Het aanspreken van een groep

1. Gebruik slimme labels

Slimme labels zijn woorden die omschrijven wat iedereen met elkaar gemeen heeft.
bijv. op de trein zitten allemaal mensen die reizen ➔ beste reizigers

Gebruik dus:

- Beste collega's,
- Beste lezer,
- Beste aanvrager.

Vermijd aanspreektitels als:

'beste mevrouw/meneer' of 'welkom dames en heren'.

Kies voor neutraal taalgebruik dat iedereen insluit:

'beste lezer' of 'welkom mensen, deelnemers, iedereen'.

Voorbeelden van slimme labels

- aanvrager
- arts (eventueel dokter)
- belanghebbende
- beleidsmakers (eventueel minister)
- betrokkene
- burger
- collega
- deskundige
- individu
- kenner
- klant
- leerkracht
- lezer
- lid / leden
- ouder (niet vader of moeder)
- partner (niet man of vrouw)
- verantwoordelijke
- verpleegkundige

→ Genderneutrale functieomschrijvingen

- Gebruik een genderoverkoepelende benaming.
- Eindigt een beroepsnaam op -man of -vrouw, zet dan **-persoon, -kundige of -dienst** in de plaats.
- Verwijs niet naar het werkdomein, wel naar de functie.

 NIET	 WEL
evaluator / evaluatrice	deskundige / evaluator
ombudsman / ombudsvrouw	ombudsdienst / ombudspersoon
dokter / dokteres	arts
vroedvrouw	vroedkundige
verpleger / verpleegster	verpleegkundige
medewerker communicatie	communicatiedienst
medewerker administratie	administratieve dienst

→ Vermijd constructies die de indruk geven dat het mannelijke de norm is

Onze taal vertrekt steeds vanuit de mannelijke norm. Hier komt stilaan verandering in. Maar dikwijls is het wennen, omdat we dit onbewust op deze manier uitspreken. Taal is constant in veranderen, ook op dit vlak.

- Vermijd dus taalgebruik dat uitgaat van het mannelijke perspectief.
- Gebruik altijd één en dezelfde vorm, zonder die te linken aan een gender.

 NIET	 WEL
Er zit 40 man in de zaal.	Er zitten 40 mensen in de zaal.
De rolstoelgebruiker leest zijn formulier.	De rolstoelgebruiker leest het formulier.
De directeur neemt zijn telefoon niet op.	De directie neemt de telefoon niet op.
De arts voert zijn controle uit.	De arts voert de controle uit.

Het meervoud is altijd genderneutraal.

bijv. **De dokters** voeren een controle uit.

bijv. **Aanvragers** worden geweigerd als ze ons **hun** documenten niet bezorgen.

2. Wat als er geen neutraal alternatief is?

Als de vrouwelijke vorm niet bestaat, worden de mannelijke benamingen als de neutrale vorm gebruikt (bijv. minister, burgemeester).

→ Vermijd dubbele vormen

Vermijd de vrouwelijke vorm tussen ronde haakjes zoals *bijv. 'dokter(es)'*.
Het is minder goed leesbaar voor sommige mensen. Duidelijkheid primeert!
bijv. aanvra(a)g(st)er is heel onduidelijk.

→ Gebruik indien mogelijk de meervoudsvorm. Dit neutraliseert.

bijv. medewerkers, academici, dokters, verplegers, patiënten, telefonisten.

C. Genderneutrale briefwisseling

→ Adres

Vermijd genderspecifieke aansprekingen of functietitels.

 NIET	 WEL
Mevrouw Sarah Janssens	Sarah Janssens
Dhr. Abdul Abdulrasol	Abdul Abdulrasol
Directeur A. Vermeylen	A. Vermeylen

→ Aanhef

Spreek de lezer op een genderneutrale manier aan.
Vermijd ook de combinatie van de mannelijke en vrouwelijke vorm. Onze nieuwe taal kent meer dan 2 genders!

 NIET	 WEL
Geachte heer	Beste, / Beste Sarah Janssens
Geachte Mevrouw	Geachte lezer, geachte klant
Meneer/mevrouw	Beste aanvrager

7

DUIDELIJKE BEELDTAAL



7.1. Beeldtaal

Door afbeeldingen toe te voegen aan geschreven communicatie wordt een boodschap opvallender, aantrekkelijker en kan veel over het onderwerp duidelijk gemaakt worden zonder woorden te gebruiken.

A. Zorg dat het beeld meer vertelt over de boodschap

Als je enkel naar het beeld kijkt, zou dat voldoende moeten zijn om te weten waarover de tekst zal gaan.

VOORBEELD



Dankzij dit beeld weten mensen meteen dat het over betalend parkeren gaat. Een foto van enkel een geparkeerde auto, was minder duidelijk geweest.



Een gunstigere regeling voor de berekening van de integratietegemoetkoming voor personen met een handicap

11 maart 2022

Goed nieuws voor de personen met een handicap die genieten van een integratietegemoetkoming (IT). Voortaan wordt de verdeling van de IT's niet meer gebaseerd op de verdeling van de IT's, maar op de verdeling van de IT's.

De regering verhoogt de verdeling van de IT's van het inkomen uit arbeid en verhoogt voor de berekening van de integratietegemoetkoming (IT) aan de IT's.



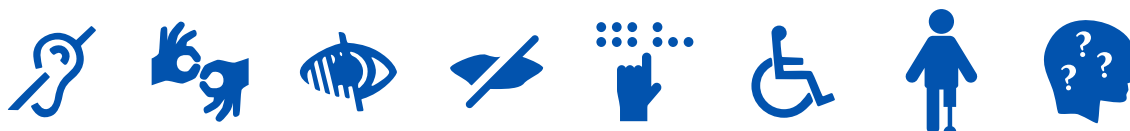
Deze foto verwijst naar een kind met een handicap dat aan het spelen is. De tekst gaat over mensen met een handicap die gaan werken. Het beeld schept dus verkeerde verwachtingen.



Het beeld van een persoon met een handicap die aan het werk is, was beter geweest.

B. Vermijd stereotypen en gebruik inclusieve beelden

De iconen die DG HAN



Een persoon met een handicap zit niet altijd in een rolstoel. We gebruiken dus niet standaard de afbeelding van een rolstoel om naar deze doelgroep te verwijzen.

Andere stereotypen die we vermijden:

bijv. Een dokter is niet altijd een man. Varieer in het gebruik van gender of neem een afbeelding die genderneutraal is.

bijv. In België leven mensen met verschillende huidskleuren. Wissel af en gebruik niet enkel mensen met een witte huid. Of gebruik tekeningen die neutraal zijn.

7.2. Pictogrammen

Pictogrammen kunnen **informatie verduidelijken**.

Ze kunnen gebruikt worden in de geschreven communicatie, als signalisatie maar ook tijdens een gesprek om woorden te verduidelijken.

Enkele voorbeelden van praktische pictogrammen:

A. Pictogrammen over de uitbetaling

Informatie over de uitbetaling	U krijgt geen geld / uitkering	U krijgt meer geld / Uw uitkering verhoogt	U krijgt minder geld / Uw uitkering verlaagt
€	X	€ ↑	€ ↓

B. Pictogrammen over informatie bij briefwisseling

Meer info nodig?	Nog vragen?	Ons telefoonnummer	Ons adres / U zal post ontvangen	Ons adres / Waar kan u ons vinden?	Opgelet! (voor belangrijke info)
					

C. Pictogrammen over een fysieke afspraak

U heeft een afspraak op 31 mei	Wachtzaal	Breng uw identiteitskaart en de oproepingsbrief mee	Ik ben doof of slechthorend
			

D. Mogelijke pictogrammen die nuttig kunnen zijn en uitgewerkt kunnen worden

Betekenis Pictogram	Omschrijving Pictogram	Pictogram
Erkenning	Pictogram van brief met kader sociale voordelen	
Uitleg van de verschillende stappen die doorlopen moeten worden	Een tijdlijn + datum van aanvraag + waar ze zich bevinden op de tijdlijn	
De medische controle is een evaluatiegesprek. De dokter voert geen fysieke controle uit	Pictogram van een neutrale dokter, zonder verwijzing naar onderzoek zoals bijv. stethoscoop	

Betekenis Pictogram	Omschrijving Pictogram	Pictogram
De uitnodiging bij de dokter is geen medisch onderzoek	Gesprek aan tafel / dokter stethoscoop met kruis door	
Wat is een huishouden?	Pictogrammen van verschillende gezinssamenstellingen en manieren van samenwonen die allemaal als huishouden gerekend worden. Ze kunnen aanduiden wat voor hen van toepassing is	
Wat is inkomen?	Pictogram van geld verkregen door te werken	

Pictogrammen over het evaluatiegesprek bij de dokter	Omschrijving Pictogram	Pictogram
Er zijn categorieën die besproken worden	Pictogram met 6 vragen	
- Kan u zelfstandig eten?	Pictogram rond koken en eten	
- Vragen rond persoonlijke hygiëne	Pictogram over wassen	
- Vragen rond het sociale contact	Pictogram met tekstballonnen en verschillende figuren	
- Kan u zich zelfstandig verplaatsen	Pictogram met transport hulpmiddelen bijv. rolstoel, assistentiehond, fiets, wandelstok enz...	

Pictogrammen over het evaluatiegesprek bij de dokter	Omschrijving Pictogram	Pictogram
- Kan u zelfstandig het huishouden doen?	Pictogram van huishoudelijke taken en werken in de tuin	
- Kan u de dagdagelijkse dingen zelfstandig doen?	Pictogram van betalingen, medicatie nemen enz...	

Fotos over het evaluatiegesprek bij de dokter	Omschrijving Foto	Foto
Tijdens het gesprek bij de dokter: kan u zich verplaatsen?	Foto met rolstoel	
	Foto met kruk	
	Foto zonder problemen	

Fotos over het evaluatiegesprek bij de dokter	Omschrijving Foto	Foto
	Foto met assistentiehond	
	Foto met assistentie	

Werk je pictogrammen goed uit, zorg dan dat ze duidelijk zijn. En dat ze geen verkeerde verwachtingen scheppen.

bijv. pictogram voor een evaluerend arts:

☒ NIET		Dit pictogram is niet genderneutraal. Stel een arts niet altijd voor als een man. Dat is geen correcte weergave van de realiteit. Je zou afwisselend een man en een vrouw kunnen weergeven. Maar de genderneutrale versie is een nog beter alternatief.
☒ NIET		Dit pictogram is genderneutraal. Je interpreteert dit niet als een man of als een vrouw. Maar de stethoscoop doet wel vermoeden dat er een medisch onderzoek zal plaatsvinden. Dit schept dus verkeerde verwachtingen. Een tekstballon is een correcter alternatief.
☒ WEL		Dit pictogram is genderneutraal. Het kruisje geeft aan dat het een dokter is. Eventueel kan je nog een tekstballon toevoegen, om aan te geven dat het om een gesprek gaat.

8

HANDICAPS-SPECIFIEK COMMUNICEREN



Zorg dat het taalgebruik en de **communicatiekanalen aangepast zijn aan iedereen en voor iedereen toegankelijk zijn**. Ongeacht de handicap.

8.1. Digitale ongeletterdheid

Hou rekening met digitale ongeletterdheid.

- 22% van de volwassen Vlamingen heeft geen smartphone.
- 1 op 5 Belgen kan geen mails versturen of informatie vinden op het internet.

Hulp nodig?

Mensen komen hier niet altijd voor uit en proberen dit soms te verbergen. Vraag na of je ergens mee kan helpen.

bijv. De informatie staat op onze website. Is het voor u mogelijk om dat te vinden of kan ik ergens mee helpen?
bijv. Daarvoor contacteert u ons best via het contactformulier op de website. Is dat mogelijk voor u?

Zorg voor offline alternatieven

Zorg dat alle online informatie en contactmogelijkheden ook offline te vinden zijn.

Voorzie geprinte brochures om mee te geven of op te sturen naar mensen die digitaal minder vlot zijn.

8.2. Blinde en slechthziende personen

Blinde en slechthziende mensen zijn mensen zoals jij en ik die evenveel baat hebben bij de algemene tips rond duidelijk taalgebruik in deze leidraad. Wees wel alert of al je communicatie **toegankelijk** is!

Dankzij de digitalisering zijn er extra hulpmiddelen voor mensen met een visuele handicap. Braille is vandaag minder gekend, zeker door wie op latere leeftijd blind of slechthziend werd.

Blinde en slechthziende personen werken potentieel met **voorleessoftware** op hun computer en gsm. Weet dat ze alles wat voorgelezen wordt, moeten onthouden.
Maak je mails niet te lang en start met de kernboodschap.

ONLINE COMMUNICATIE (WEBSITE / SOCIAL MEDIA)



Zorg dat je website **toegankelijk** is!

bijv. een platte pdf is niet leesbaar via voorleessoftware. Voeg geen extra informatie of invulformulieren in pdf toe op de website.

bijv. voeg steeds de ALT-txt toe bij online beeldmateriaal. Dit wordt voorgelezen door de voorleessoftware. Zo weten deze mensen ook wat er op de foto staat.

Alt Text X

Alt text is accessed by screen readers for people who might have trouble seeing your content.

Title

Our Spare Room

Description

Our spare room, with my favourite chair and purple cushion, as well as our bookshelves on either side.

OK Cancel

Meer informatie en richtlijnen rond webtoegankelijkheid vind je op [Digitaal toegankelijke websites | Vlaanderen Intern](#)

- Steeds minder mensen kunnen braille lezen. Wel kan informatie of onthaalbrochures in grootletterdruk nodig zijn voor slechtziende personen.
Contrastrijke kleuren zijn belangrijk voor personen met een visuele handicap. Pas dit toe in de signalisatie en in het drukwerk. *bijv.* zwart versus oranje.
- Toegankelijke filmpjes
bijv. laat iemand met een aangename stem het filmpje inspreken.
TEST : als je met je ogen toe kan volgen waarover het filmpje gaat, is het toegankelijk voor blinde en slechtziende mensen.

8.3. Dove en slechthorende personen

Je kan op **verschillende manieren** prima met een doof of slechthorend persoon communiceren. De meest gebruikte methodes zijn liplezen en gebarentaal, maar je kunt ook met pen en papier communiceren, via een tolk of met een CART-apparaat.

Welke manier je ook kiest, er zijn altijd **een paar algemene regels** die kunnen helpen. Het belangrijkste is dat je beleefd en oplettend bent. En dat je je communicatie aanpast aan de behoeftes van de persoon die voor je zit.

A. Hoe communiceren met dove en slechthorende mensen?

Wees duidelijk en direct

- Communiceer duidelijk zonder al te veel woorden. Kies voor efficiëntie.
- Wees niet verrast door onverbloemdheid. De dovencultuur is rechttoe rechtaan. Veel horende mensen worden overvallen of deinzen terug door de ongezouten aanpak van doven. Wees je ervan bewust dat dit in de dovengemeenschap niet als zodanig, maar als efficiënt wordt beschouwd.

Bedenk wat de kern van je verhaal is

Zodra het algemene onderwerp bekend is, wordt het makkelijker om het gesprek te volgen. Probeer het onderwerp van gesprek niet abrupt te veranderen zonder dat je een pauze inlast voor de verandering.

Pauzeer

Pauzeer vaak.

Doe dit nadat je een tijdje aan het woord was en vraag of je nog te volgen bent.

Pauzeer ook voor je van onderwerp verandert of een ander aspect van het gesprek wil aanboren.

Bied aan om samen te vatten

Als je aan het einde van het gesprek belandt, kan je voorstellen om een korte samenvatting te geven van wat gezegd werd. Dit kan sommige dove mensen helpen, maar is voor andere niet nodig. Weet je niet of het nodig is, vraag het dan even na.

bijv. Zal ik eens kort samenvatten?

Non-verbale taal

Wijzen, de dingen waarover je praat tonen, handelingen nadoen, het kan allemaal helpen om je woorden duidelijk te maken.

bijv. Getallen weergeven kan je door je vingers op te steken.

bijv. In de lucht schrijven om aan te geven dat er een brief zal volgen.

Sommige dove mensen hebben een gehoorapparaat en dan hoeft je dus niet zoveel handgebaren te maken. Spreek in plaats daarvan met je gewone stem, toon en op gemiddelde snelheid.

Geschreven taal

Mensen die doof zijn, kunnen schrijvend met je communiceren. Voorzie altijd **papier en pen** bij fysiek contact.

Sommige dove mensen baseren zich soms op gebarentaal bij het schrijven en het vormen van zinnen. Dit kan voor zinsconstructies zorgen die misschien vreemd overkomen.

- Het kan zijn dat woorden in een andere volgorde staan.
Zo komt in gebarentaal het werkwoord altijd achteraan en worden de kernwoorden eerst uitgebeeld. Het kan zijn dat de geschreven zinnen op dezelfde manier gevormd worden en dat de kernwoorden vooraan staan.

- Sommigen schrijven geen lidwoorden in de zin (zoals 'een', 'het' of 'de') en laten misschien andere woorden ook weg omdat die in gebarentaal ook niet voorkomen. Meestal zijn dit woorden die niet belangrijk zijn om de inhoud juist te begrijpen.
- Mobiele telefoons waarop je ook kunt sms'en zijn een perfect hulpmiddel als je geen pen en papier hebt.

B. Hoe zorg je voor de juiste communicatiecontext?

Blijf in beeld

Als je met een dove persoon communiceert, probeer dan je ogen op hetzelfde niveau te houden als die van je gesprekspartner. Ga ofwel allebei zitten of blijf allebei staan.

Ga iets verder staan of zitten dan gebruikelijk is (1 à 2 meter). Hierdoor is de persoon beter in staat om ook al je gebaren te zien.

Zorg dat er voldoende licht is, zodat je duidelijk te zien bent.

Zorg dat je niets in je mond hebt terwijl je praat bijv. kauwgom.

Hou je handen niet voor je mond of je gezicht.

Spreek met normale stem en toon

Probeer zo gewoon mogelijk te doen. Door te fluisteren of te schreeuwen worden de bewegingen van je lippen verwrongen, en wordt het voor een doof persoon moeilijk om je woorden te volgen. Het is ook lastiger om je te begrijpen, als je de bewegingen van je mond overdrijft.

Je stem verheffen helpt alleen als de persoon er specifiek om vraagt. Bij slechthorende mensen kan je vragen of je luider moet spreken.

Sommige mensen vinden het handig als je langzamer spreekt. Vraag of het kan helpen of spreek trager als je merkt dat de persoon aandachtig je lippen probeert te volgen.

Hou oogcontact

Je ogen en gezichtsuitdrukking helpen om de toon en inzet van je conversatie over te brengen. Het is belangrijk om steeds oogcontact te houden als je praat. Doe je best om je hoofd niet weg te draaien, terwijl je praat.

Praat enkel als je gesprekspartner naar je kijkt. Ging de aandacht even naar een papier, wacht dan tot je weer oogcontact hebt om verder te gaan met het gesprek. Lukt het je niet om de aandacht te trekken, dan kan je beleefd zwaaien of eventueel je hand zacht op de arm leggen.

Leg onderbrekingen uit

Als er sprake is van een onderbreking, die de dove persoon misschien niet heeft opgemerkt, zoals de telefoon die overgaat of een klop op de deur, leg dan uit waarom je even wegloopt. Anders denkt de dove persoon misschien dat je klaar bent met het gesprek en dat kan onbeleefd overkomen.

Praat met de persoon, niet met de tolk

Als er een gebarentolk aanwezig is om je te helpen met het gesprek, is het heel belangrijk dat je het gesprek tot de persoon zelf richt en niet tot de tolk (of een andere horende aanwezige). Een tolk weet exact hoe hij of zij de dove persoon het beste helpt begrijpen wat je zegt, dus maak je daar niet druk om.

ONLINE COMMUNICATIE (WEBSITE / SOCIAL MEDIA)

Filmpjes zijn heel handig om zaken uit te leggen. Om ze toegankelijk te maken voor dove en slechthorende mensen, gebruik je steeds ondertiteling, zodat ze kunnen lezen wat er gezegd wordt.



C. Hoe praten over mensen met een auditieve handicap?

Binnen DG HAN hanteren we onderstaande termen.

Gebruikt een persoon zelf een andere term om over zichzelf te praten, dan kan je die persoon daar gerust in volgen en dat ook doen.

 NIET	 WEL
dove, slechthorende	dove persoon, slechthorende persoon
doofstom	dove persoon, slechthorende persoon
gehoorstoornis	auditieve handicap
doventolk	tolk gebarentaal

8.4. Mensen met autisme

Bij mensen met autisme kan de communicatie soms moeilijk verlopen. Ze komen erg direct over en zijn heel eerlijk. Ze hebben helemaal niet de bedoeling om te kwetsen, maar kunnen soms zo overkomen. Onderstaande tips helpen om duidelijker te communiceren en rekening te houden met de impact van de context op het gesprek.

Weet: elke persoon met autisme is anders. De tips die je best toepast, zijn dus afhankelijk van de persoon die voor je zit. Kijk steeds naar wie je gesprekspartner is en pas je zo goed mogelijk aan.

A. Hoe communiceren met mensen met autisme?

Gebruik korte en eenduidige zinnen

- Gebruik eenduidige zinnen. Dit zijn zinnen die maar 1 boodschap en 1 betekenis hebben.
- Communicatiestoornis ontstaat soms doordat woorden meerdere betekenislagen hebben. Wees daar waakzaam voor (zie ook bij 'vermijd beeldspraak').
- Splits zinnen met een dubbele boodschap in twee. Hou het bij de hoofdboodschap.

- Geef heldere instructies. Instructies in directe rede werken beter dan beschrijvend taalgebruik.

VOORBEELD

✗ NIET: Als je een brief krijgt, kan je reageren via het contactformulier of telefonisch om meer te weten over het resultaat van je evaluatiegesprek.

✓ WEL: U zal van ons een brief in uw brievenbus ontvangen.
Ik weet niet exact wanneer, maar uit ervaring weet ik dat de brief tussen ... en ... bij u zal toekomen.

In die brief staat het resultaat van uw evaluatiegesprek.

Als u over wat in de brief staat nog vragen hebt, kan u contact opnemen op de volgende twee manieren:

1. U vult het digitale contactformulier in op onze website en stuurt ons uw vragen door. Een collega van mij beantwoordt dan uw vragen per e-mail.
2. U kan ons bellen.



Vermijd beeldspraak

Mensen met autisme nemen woorden vaak letterlijk. Gebruik dus nooit zegswijzen of woorden met meerdere betekenislagen.

VOORBEELD

✗ NIET: *'Heb je een knoop in je maag?', 'Zit je in de put?'*
Dit zijn uitdrukkingen die iemand met autisme niet gebruikt.

✓ WEL: Zeg precies wat je bedoelt, dat doen zij ook.
'Ik voel me slecht.'

✗ NIET: Als de arts *'de knoop heeft doorgehakt'*, ontvang je een brief...
Dit wordt letterlijk geïnterpreteerd als het doorhakken, met een bijl, van een gigantische fysieke vissersknoop.

✓ WEL: Zeg letterlijk welke beslissing er genomen moet worden.
'Als de arts beslist heeft over de erkenning van uw handicap', ontvangt u een brief...



Pas ook op met uitspraken die aangeven wat ze moeten doen. Ook dat wordt wel eens letterlijk genomen.

VOORBEELD

✗ NIET: Zorg dat je deze brief altijd bij hebt.

→ dan zal de persoon die brief altijd op zak hebben, in de letterlijke betekenis. Dag en nacht.

✓ WEL: Zorg dat u deze brief elke keer dat u naar ons centrum voor de erkenning van de handicap komt bij hebt.

✗ NIET: Kan je je alleen redden in het huishouden?

Redden betekent letterlijk dat je in gevaar bent en dat je jezelf moet redden.

✓ WEL: Wat kan u alleen doen in het huishouden? Waar heeft u hulp voor nodig van iemand anders?



Wees expliciet

Wat niet duidelijk en expliciet verwoord is, is voor iemand met autisme nietszeggend.

Tijdsaanduiding

Wees concreet. En kom ook je afspraken na.

Als je zegt: Binnen een maand heeft u uw resultaat, dan wordt dit geïnterpreteerd als exact binnen 1 maand.

✗ NIET	✓ WEL
Zo meteen, straks	Ik weet niet exact wanneer. Tussen 5 minuten en 1 uur.
Soms <i>bijv. Ga je soms alleen naar de dokter?</i>	1 keer / Wekelijks ... (wees exact) <i>bijv. Gaat u alleen naar de dokter of gaat er iemand mee?</i> <i>bijv. Hoe vaak gaat u alleen naar de dokter?</i>
Binnen 1 maand	<i>bijv. Tussen 1 en 30 oktober / binnen 20 à 40 dagen</i>

Hoe stel je vragen?

Wees ook hier concreet en expliciet. Stel geen open vragen.

✗ NIET: Wat vindt u het moeilijkst om alleen te doen?

✓ WEL: Als u drie dingen moet doen, alleen naar de winkel gaan, met iemand die u niet kent telefoneren of uw planning wijzigen omdat iemand afzegt. Wat van die drie dingen vindt u dan het moeilijkst?

Het gesprek afronden

Over sommige onderwerpen kunnen mensen met autisme heel uitvoerig praten zonder dat er sprake is van een heen-en-weer-gesprek. Ze geven graag details en achtergrondinformatie of nuanceren zaken.

TIJDENS DE EVALUATIE VAN DE HANDICAP

Aangezien mensen met autisme geleerd hebben hun moeilijkheden te maskeren en soms zaken te nuanceren, is het niet evident een juiste evaluatie te maken van de handicap. Hun zelfredzaamheid kan hierdoor hoger lijken dan die in werkelijkheid is en hun moeilijkheden blijven onderbelicht. Sta ook stil bij de energie die het maskeren hen kost. Ook dat heeft een grote impact op het leven van een persoon met autisme.



Sommigen kunnen de neiging hebben om hun denkproces te vertellen. Dan wijken ze van het onderwerp af en is het niet gemakkelijk om hen te onderbreken. Doe dat op een vriendelijke manier, anders kan de monoloog wel even duren.

bijv. 'Bedankt voor de informatie. Kan u ook antwoorden op deze vraag: ...'

Als het over een onderwerp gaat waar de persoon met autisme graag over praat of als het over de hobby gaat, weet je best dat die hierover uren zou kunnen blijven praten. Om het gesprek netjes af te sluiten kun je zeggen:

'Ik weet nu genoeg over dit onderwerp, dank u wel.'

Zorg dat iedereen weet wat ze moeten doen

- Noteer altijd wat ze moeten doen of zeker weten en geef iets tastbaars mee. Probeer dit zo leesbaar mogelijk op te schrijven en zo helder mogelijk te verwoorden volgens bovenstaande tips. Je kan natuurlijk ook hun autonomie aanspreken en hen aansporen het zelf te noteren.
- Visualiseren van de informatie kan helpen. Niet iedereen denkt op een talige manier. Zorg dan wel dat de afbeelding niet voor nog meer verwarring zorgt. Ook het visualiseren van het stappenplan kan handig zijn, zodat de persoon met autisme weet welke stappen die moet ondernemen na het gesprek.

B. Hoe zorg je voor een juiste communicatiecontext?

Stilte, pauze en herhaling

Herhaal gerust je zin. Als je het gevoel hebt dat iets niet duidelijk is, kan je alles nog eens herhalen.

Vaak denkt een persoon met autisme nog over de eerste zin na, en is daarom niet mee met de tweede zin. Dat kan een detail zijn waar ze dieper over nadenken. Maar daardoor horen ze niet altijd wat volgt. Laat daarom ook voldoende stiltes vallen tussen de zinnen. Dankzij die pauzes kan de persoon de informatie vlotter verwerken.

Geef hen de kans later nog op een item terug te komen.

Komt iemand terug op een voorgaand onderwerp, weet dan dat de kans bestaat dat wat volgde niet goed gecapteerd werd.

Pas op met non-verbale signalen

Mensen met autisme vinden het vaak lastig om non-verbale signalen (intonatie, gezichtsuitdrukkingen en gebaren) goed te interpreteren. Ook intonatie of volumeverandering kan hen verwarren waardoor miscommunicatie ontstaat.

- Zorg ervoor dat jouw verbale en non-verbale boodschappen elkaar niet tegenspreken. 'Ja' zeggen en tegelijkertijd je hoofd schudden geeft een verwarrend signaal.

Mensen met autisme kunnen zelf ofwel heel beleefd en stil zijn, ofwel heel eerlijk en openhartig commentaar geven. Als hen iets irriteert, komen ze scherp uit de hoek. Soms kan hun stem grappig overkomen, ook al is het niet grappig bedoeld. Interpreteer dit niet verkeerd en voel je niet aangevallen. Als je niet weet hoe je iets moet interpreteren, kan je het open vragen. Dat zouden zij ook doen.

bijv. Wat wilt u met die uitspraak zeggen? Wat bedoelt u daarmee?

- Wees alert voor ruis.

Een persoon met autisme vangt veel storende elementen op, bijv. verlichting, omgevingsgeluiden, gezoem van een ventilator, de prikkelende stof van een stoel... Wees je ervan bewust dat die zaken het gesprek kunnen beïnvloeden.

Probeer actief alert te zijn voor storende elementen in de gespreksruimte. Als je merkt dat iets het gesprek beïnvloedt, kan je ook een pauze inlassen.

Die ruis kan ook een storend element zijn onderweg of in de wachtzaal. Ook dat kunnen ze nog meenemen en het gesprek verstoren.

Hou voldoende afstand

- Mensen met autisme zijn vaak hypersensitief voor zintuiglijke prikkels waardoor ze in paniek kunnen raken wanneer zij worden aangeraakt. Hou dus voldoende fysieke afstand. Zeg vooraf als je hen zou aanraken en met welke bedoeling.

bijv. Is het oké als ik u een hand geef om u te verwelkomen?

bijv. Mag ik ...

- Oogcontact kan té intiem of indringend overkomen. Het kan zijn dat de persoon de blik afwendt. Zoek het oogcontact niet op en kijk niet te indringend of te sturend. Wend je blik af en toe af weg, naar de computer bijvoorbeeld. Maar zorg er wel voor dat je af en toe kort oogcontact hebt.

Veel mensen hebben manieren gevonden om hun moeilijkheden met oogcontact te maskeren. Ze kijken bijvoorbeeld ongemerkt naar een punt boven je ogen. Weet dat dat enorm veel energie vergt.

- Hou ook afstand in je taalgebruik.

Spreek personen met autisme altijd met 'u' aan.

'Je' is voor mensen die je goed kent en waar je vertrouwd mee bent.

Vraag gerust aan een persoon met autisme hoe ze wensen dat je hen aanspreekt.

Geef bevestiging

Mensen met autisme hebben vaak last van onzekerheid wanneer ze in een situatie terechtkomen die ze niet goed kunnen inschatten, zoals bijvoorbeeld een evaluatiegesprek bij de dokter. Ze weten niet altijd of ze juist reageren, zoals de samenleving van hen verwacht. Moeten ze nu 'dank je' zeggen? Moeten ze gaan zitten of staan? ...

Dankzij **complimentjes** en **bevestigingen** kan je hen helpen te begrijpen hoe zij zich in zo'n situatie het beste kunnen gedragen en neem je de onzekerheid weg.

bijv. Dank u wel, dat heeft u heel duidelijk uitgelegd.

bijv. Dat is inderdaad uw stoel. Daar kan u gaan zitten.

Wees letterlijk in je complimenten.

Zeg niet: Op jou kan je rekenen ➔ dit wordt letterlijk geïnterpreteerd, als op een rekenmachine.

Overdrijf niet. Mensen zullen zich afvragen wat je ermee bedoelt.

Voorbeelden van hoe mensen met autisme zelf een compliment geven:

'U bent heel gebruiksvriendelijk. Dat vind ik tof.'

Maak geen grapjes

Niet alle grapjes zullen goed worden begrepen. Dit hangt samen met de expliciete manier van spreken. Dikwijls wordt een grap serieus genomen.

Maak je toch een grapje, zeg dan ook dat het een grapje was. Of kondig het vooraf aan: *'Nu ga ik een grapje maken.'*

Zorg voor rust in het gesprek

Hoe minder prikkels er aanwezig zijn, hoe beter iemand zich kan concentreren op het gesprek.

C. Hoe praten over mensen met autisme?

Binnen DG HAN hanteren we onderstaande termen.

Gebruikt een persoon zelf een andere term om over zichzelf te praten, dan kan je die persoon daar gerust in volgen en dat ook doen.

 NIET	 WEL
autist, auti	persoon/kind met autisme*
lijdt aan autisme	heeft autisme
mentaal gehandicapt / met een mentale retardatie / achterlijk	met een verstandelijke handicap
personen met een normale ontwikkeling	personen met een typische ontwikkeling / die zich typisch ontwikkelen**

Autismespectrumstoornis: *

Deze term is verouderd en wortelt uit medische grond. De term stoornis benadrukt dat autisme een stoornis is, verkeerd zou zijn en behandeld of genezen moet worden.

De termen *'personen met autisme'* of *'heeft autisme'* worden steeds vaker gebruikt.

Neurotypisch: **

Neurotypisch wordt gebruikt voor mensen waarvan het brein aansluit bij de heersende norm waarop onze samenleving is ingericht. Deze term staat tegenover neurodivergent, waarbij het brein afwijkt van de norm. In specifieke medische context kan deze term gebruikt worden als dit duidelijkheid schept. Maar het mag nooit de bedoeling zijn om neurotypisch boven neurodivergent te plaatsen. Het is niet zo dat iedereen 'neurotypisch zijn' moet nastreven.

Behandeling, therapie en interventie:

Mensen met autisme gaan niet in behandeling of therapie. Er wordt meer en meer gesuggereerd om specifieke ondersteuning en hulp – of dienstverlening te vermelden.

Normaal of gewoon persoon:

Een normaal of gewoon persoon bestaat niet. En kan al zeker niet gebruikt worden als tegenstelling voor een autistisch persoon. Normaal of gewoon wordt dus vermeden.

Je zegt dus niet: *'Kan je op een normale manier deelnemen in de samenleving?'*
Want wat is normaal?

8.5. Mensen met een verstandelijke handicap

De tips rond klare taal in [hoofdstuk 3](#) zijn ook van toepassing voor mensen met een verstandelijke handicap. Gebruik steeds **eenvoudige woorden en korte, duidelijke zinnen**. Maar wordt nooit betuttelend. Zie [hoofdstuk 4.5](#).

Onderstaande suggesties helpen je in de communicatie met deze doelgroep:

Duidelijke taal

Stel duidelijke korte vragen. Vermijd open vragen waar ze zelf veel moeten invullen en vertellen.

Vermijd ontkenningen. Dit is moeilijker te interpreteren.

☒ **NIET:** Je gaat nooit alleen naar buiten?

☒ **WEL:** Ga je vaak alleen naar buiten?

Pas je tempo aan

Heb geduld en vul de zin niet zelf verder aan. Mensen met een verstandelijke handicap hebben meer tijd nodig om na te denken over het antwoord. Hen onderbreken zal je geen tijd besparen. Integendeel, het zal langer duren vooraleer je het juiste antwoord hebt.

De informatieverwerking loopt potentieel trager.

- Praat langzaam en rustig.
- Herhaal geregeld wat besproken werd.
- Gebruik eenvoudige woorden en korte zinnen.

Non-verbale communicatie

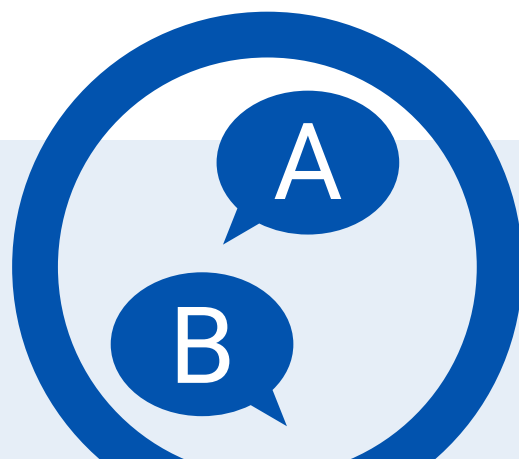
- Vul de verbale communicatie aan met lichaamstaal of visuele ondersteuning. Gebruik gebaren (zonder te overdrijven) en mimiek.

Gebruik in geschreven communicatie pictogrammen. Maar ook in een gesprek kan het tonen van een pictogram helpen.

- Let op hun non-verbale gedrag en op gebaren. Misschien willen ze je iets duidelijk maken, wat ze moeilijk gezegd krijgen.
- Hoe moeilijk de communicatie ook verloopt, praat steeds tot de persoon met de handicap, niet tot de begeleider. Of richt je eventueel tot beide.

9

GEMEEN- SCHAPPELIJKE TAAL



Duidelijke taal gaat ook over het gebruik van **dezelfde woorden**. Het is belangrijk dat binnen een organisatie iedereen dezelfde woorden gebruikt om over de diensten te praten.

9.1. Afsprakenkader rond werkgerelateerde woorden

☒ NIET	☒ WEL
sociaal werker, sociaal assistent, maatschappelijk werker	maatschappelijk assistent
dokter, dokteres	arts
medische controle, medisch gesprek	evaluatiegesprek / evaluatie van de handicap
verpleger, verpleegster	verpleegkundige
vader, moeder	ouder
man, vrouw	partner
bejaarde, senior	mensen ouder dan 65 jaar
een huishouden vormen	Met wie woont u officieel samen?

Te vermijden in communicatie met de doelgroep	Alternatief woord of beschrijving indien je de term niet kan vermijden
abattement	dit is een foute vertaling uit het Frans. Beter: vrijstelling
achterstallig	nog niet volledig betaald
ambtshalve	beroepsmatig / officieel
assignatie	een vraag tot betaling
duplicaat	een dubbel / een tweede exemplaar

Te vermijden in communicatie met de doelgroep	Alternatief woord of beschrijving indien je de term niet kan vermijden
heroverweging	Misschien was er iets fout met het dossier. We bekijken het opnieuw
intake	een algemeen gesprek waarin we alle informatie proberen te verzamelen om uw aanvraag goed te kunnen indienen
kwijtschelding	U hoeft dit niet te betalen
medisch onderzoek	evaluatiegesprek / evaluatie van de handicap
meldingsplicht	U bent verplicht om bepaalde zaken te melden
middelen van bestaan / bestaansmiddelen	uw inkomen
op stukken	op basis van de documenten (op stukken is geen bestaand Nederlands!)
prijs van de arbeid	het inkomen dat u hebt door te werken
prijs van de liefde	het inkomen van uw partner
retroactiviteit	dit geldt ook voor het verleden
subrogatie	indeplaatsstelling
terugvordering	het geld wordt teruggevraagd
terugwerkende kracht	We passen dit ook toe op het verleden, namelijk vanaf xxx datum
verdienvermogen	de impact van de handicap op de mogelijkheden om te gaan werken
verlies van verdienvermogen / verminderd verdienvermogen	u verdient nu minder doordat u minder of niet meer kan gaan werken
verzaking	u verzetten / als u niet akkoord gaat
vrijstelling / abattement	een vrijgesteld bedrag in de berekening van de tegemoetkoming
zelfredzaamheid	zichzelf goed kunnen redden in het dagelijks leven

Vakjargon dat je niet altijd kan vermijden, maar best uitgelegd wordt	Mogelijke uitleg
aanslagbiljet	het biljet van uw laatste belastingen of belastingbrief
aanslagjaar	is niet hetzelfde als inkomstenjaar
arbeidsinkomen / inkomen uit arbeid	alles wat u verdient door te werken (uw loon, wat u als zelfstandige verdient, vakantiegeld...)
belastbaar inkomen	uw inkomen waar u belastingen op betaalt
centrum medische expertise	de plaats waar u op evaluatiegesprek gaat
EDC kaart	een kaart om te tonen dat je erkend bent voor een handicap, ze geeft ook recht op voordelen bij cultuur-, sport- of vrijetijdsactiviteiten
Inkomensvervangende tegemoetkoming	bedrag dat uw inkomen vervangt als u niet kan gaan werken
Integratietegemoetkoming	bedrag dat u krijgt om beter te kunnen deelnemen aan de samenleving
invaliditeitsuitkering	Het bedrag dat je van het ziekenfonds of een verzekeringsmaatschappij krijgt voor langdurige arbeidsongeschiktheid
zorgtoeslag	Een toeslag van het kinderbijslagfonds voor extra zorg (alleenstaande ouder, specifieke ondersteuningsbehoefte...)
rijksregisternummer	het nummer op de identiteitskaart dat start met uw geboortjaar. Het staat links bovenaan op de achterkant van uw identiteitskaart. Of, als u een nieuwe identiteitskaart hebt, vooraan
tegemoetkoming	een bedrag dat u krijgt ter vergoeding
vervangingsinkomen	de uitkering die tijdelijk of definitief uw inkomen vervangt
zorgbudget voor Ouderen met een Zorgnood (ZBO)	een extra budget voor 65+'ers met een zorgnood

9.2. Afsprakenkader rond moeilijke of administratieve woorden

Schrijf niet	Laat het weg of vervang door mogelijke alternatieven
aan de hand van	met / naar aanleiding van / door
aandachtig	goed
aangaande	over
aangezien	omdat
aantreffen	vinden
aanvangen	beginnen / starten
aanwenden (voor)	gebruiken (voor)
acceptatie	goedkeuring
accommodatie	gebouw / locatie
achten	vinden / van mening zijn
actualiseren	verversen / aanpassen / bewerken
acut	direct / onmiddellijk
ad hoc	tijdelijk / plaatselijk
additioneel	extra / toegevoegd
adequaat	passend / juist
afbakenen	bepalen / omschrijven
afgezien van	behalve
afronden	afmaken / beëindigen
al dan niet	wel of niet
aldus	zo / op die manier
alom	overal / iedereen
als gevolg van	door(dat)
als ware het	als(of)
als zodanig	zo
alsmede	en / ook
alvorens	voor(dat)
ambtshalve	beroepsmatig / officieel
anderzijds	aan de andere kant
aspecten	(onder)delen / kanten
autonoom	zelfstandig / onafhankelijk
beduidend	nogal

Schrijf niet	Laat het weg of vervang door mogelijke alternatieven
behoefte	bestaan aan vraag is naar / nodig is
bekend zijnde	die bekend zijn
benodigd	hiervoor nodig / onmisbaar
beogen	bedoelen / willen / voornemen
berichten	laten weten / informeren
betreffende	over / voor
betreft	gaat om / hiermee bedoelen we
betrekking hebben op	gaat over / zijn bedoeld voor
bezoldigd	betaald
bezoldiging	salaris
bij deze	hierbij
bij gelegenheid	af en toe / als er aanleiding voor is
bij wijze van	op die manier / als
bijgevoegd	meegestuurd
bijgevolg	daarom / dus / met als gevolg
bovengenoemde	deze / hierboven
capaciteit	vermogen / hoeveelheid
categorie	soort / rubriek
circa	ongeveer
clausule	bepaling / voorbehoud
compatibel	bij elkaar passend / uitwisselbaar
compensatie	(schade)vergoeding
complex	moeilijk / ingewikkeld / gebouw
compromis	afpraak / oplossing
concept	ontwerp / schets / klad / begrip / voorstelling van hebben
concreet	praktisch / duidelijk / feitelijk
concretiseren	invullen / verduidelijken / praktisch vorm geven
conflicteren	botsen / strijdig zijn met
conflictsituatie	ruzie / tegenstrijdigheid / probleemgeval
conform	volgens / zoals / gelijk aan
consensus	het eens zijn over
consequent	hetzelfde / op dezelfde manier

Schrijf niet	Laat het weg of vervang door mogelijke alternatieven
consistent	eenduidig / samenhangend
constateren	vaststellen / zien
constructief	opbouwend / nuttig / bruikbaar
consulteren	raad vragen / hulp zoeken
continueren	doorgaan met / voortzetten
courant	gangbaar / gebruikelijk / gewoon / actueel
criterium	norm / richtlijn / vereiste
cruciaal	noodzakelijk / onmisbaar
cumulatief	toenemend / oplopend
curieus	vreemd / merkwaardig
daar	omdat
daarenboven	behalve dat / bovendien
dagtekening	datum (van de brief)
dan wel	of
de dato	van (+ datum)
delegeren	laten doen / overdragen
dergelijke	dit soort / zulke
derhalve	daarom / dus
derven/derving	mislopen / verlies
desalniettemin	toch / maar
desbetreffend	dit / over / doelend op
desondanks	toch
destijds	toen
deswege	daarom
dienen	moeten / horen
dienovereenkomstig	(net) zo
dientengevolge	daardoor
discrepantie	verschil / afwijking / ongelijkheid
diskwalificatie	afkeuring
diversiteit	verscheidenheid / verschillend / keuze
doch	maar
door middel van	door / met
doorgaans	gewoonlijk

Schrijf niet	Laat het weg of vervang door mogelijke alternatieven
dusdanig	zo
duurzaam	milieuvriendelijk
echter	maar / toch
een beroep doen op	vragen om / rekenen op
een en ander	deze / dit alles
eerder genoemde	deze / dit
elders	ergens anders / op een andere plek / locatie
enerzijds	aan de ene kant
enige	een paar / enkele
equivalent	gelijk / gelijkwaardig / hetzelfde
essentieel	onmisbaar / noodzakelijk / nodig
eveneens	ook
evenzo	ook
evident	duidelijk / helder
exact	precies
explicatie	uitleg
expliciet	duidelijk
faciliteren	mogelijk maken / ondersteunen
financiële middelen	geld / budget
focussen op	richten op / speciaal aandacht hebben voor
fragmentarisch	gedeeltelijk / deels
fundamenteel	belangrijk
gaarne	graag
garant staan voor	garanderen / beloven
gebruik maken van	gebruiken
gebruikswaarde	bruikbaarheid / belang
gedurende	tijdens
gedurende de tijd dat	terwijl
geenszins	niet / geen
gelet op	met het oog op / omdat
gelieve te reageren voor	(datum) Wilt u ... of Graag voor (datum) reageren
gelijktijdig	tegelijk
gemeentelijke verordening	regels van de gemeente

Schrijf niet	Laat het weg of vervang door mogelijke alternatieven
geraamd	(in)geschat / ongeveer
gereed	af / klaar
geschieden	gebeuren
geschil	ruzie / conflict
gestructureerd	geregeld / ordelijk / systematisch
gezien het bovenstaande	met het oog op / daarom
gezien het feit dat	omdat
grootschalig	groots / omvangrijk
handelen	doen / gaan / werken aan
hangende het besluit	zolang nog niets besloten is
heden	vandaag / nu
heroriëntatie	opnieuw bekijken
heroriënteren	opnieuw bekijken
het besluit nemen om	beslissen / besluiten
het is geenszins de bedoeling	het is niet de bedoeling dat / u hoeft niet
het moge duidelijk zijn	dat u weet dat / het is duidelijk dat
het valt te....	we kunnen / het kan dat....
hetgeen	dat wat / wat
hieromtrent	hierover
hoewel	(maar) toch
hoofdpijnen	de belangrijkste punten / rode draad
immers	toch / ook / namelijk
implementatie	invoering / uitvoering
implementeren	invoeren / uitvoeren / realiseren / toepassen
impliceren	inhouden / betekenen
in contact komen	ik wil u graag spreken / ontmoeten
in de eerste instantie	om te beginnen
in de nabije toekomst	binnenkort / snel
in duplo	in tweevoud
in eigendom van	is van
in goede orde	goed / volledig
in het kader van	gezien / op basis van / om
in het licht van	daarom

Schrijf niet	Laat het weg of vervang door mogelijke alternatieven
in het merendeel van de gevallen	meestal / bijna altijd
in mindere mate	minder
in overweging nemen	nadenken over
in samenwerking met	(samen) met
in verband met	door / doordat
in werking stellen	starten / beginnen
in werking treden	geldt vanaf / begint / start
incident	voorval / gebeurtenis
indicatie	aanwijzing / idee
indien	als
inflatie	waardevermindering
informeel	gewoon / alledaags / persoonlijk / niet officieel
ingeval (van)	als / wanneer
ingevolge	door / als gevolg van
inhoudelijk	over de inhoud / van toepassing
initieel	eerst / eigenlijk / om te beginnen
input	informatie / feiten / bijdrage
integraal	volledig / helemaal / in zijn geheel
integreren	inpassen / samenvoegen / bij elkaar brengen
intentie	de wil om / bedoeling / doel
interpretatie	mening / opvatting
interventie	ingreep / tussenkomst
inventarisatie	optelsom / overzicht
inventariseren	nagaan / kijken wat er is / optellen
inzake	over / rond
inzicht bieden	duidelijk maken / laten zien
item	onderwerp / punt
jegens	over / tegenover
jongstleden	datum
kenbaar maken	laten weten
kennisnemen	van lezen / horen
komt ten goede aan	is gunstig voor / ondersteunen volgens (de wet)
krachtens (de wet)	volgens (de wet)

Schrijf niet	Laat het weg of vervang door mogelijke alternatieven
kwalificatie	kennis / kunde / beoordeling
kwijtschelding	u hoeft niet te betalen
licentie	vergunning / officieel toestemming geven
mandaat	toestemming
mede	ook
mededelen	laten weten / vertellen / schrijven / informeren
medio	halverwege (de maand) / half
meenemen	erbij betrekken / onthouden
meest optimaal	uiterste / hoogst haalbare / beste
menigee	velen / veel mensen
merendeels	de meeste / vooral
met als resultaat dat	zodat
met behulp van	met / door
met betrekking tot	over
met de bedoeling dat	daarom / om
met het oog op	daarom / om
met ingang van	vanaf / sinds
met name	vooral
met uitzondering van	dit geldt niet voor
middelen	geld / budget
middels	door / met
mijns inziens	ik vind / volgens mij
mits	op voorwaarde dat
momenteel	nu
naar aanleiding van	omdat / na / door
niettemin	hoewel / ondanks
niettemin	toch
nochtans	toch / nu
noodzakelijk	nodig
officieus	niet officieel
ofschoon	toch
oftewel	of
om deze reden	daarom

Schrijf niet	Laat het weg of vervang door mogelijke alternatieven
omtrent	over / rond
omvangrijk	groot / veelomvattend
omvatten	betekenen
onbezoldigd	niet betaald / vrijwillig
ondanks het feit dat	(maar) toch
onder curatele stellen	toezicht opleggen
onder invloed van	door
onder meer	onder andere
ondergetekende	ik / bij mij
ongeacht	of nu wel of niet
ongenoegen	klacht / boosheid / ontevredenheid / ergernis
onlangs	kort geleden / op (+ datum)
ons inziens	wij vinden dat / volgens ons
onverwijld	nu / onmiddellijk / strikt / direct
oorzaak ligt in het feit dat	dat komt door
op deze wijze	zo / op deze manier
op grond van	volgens / daarom / op basis van
op het gebied van	op / over / voor
op voorhand	vooraf / eerst
op welke wijze	hoe
opdat	om te
overeenkomstig	volgens
paraferen	handtekening zetten
per omgaande	direct
pogen	proberen
preventief	om te voorkomen
preventieve maatregelen	acties om iets te voorkomen
primair	eerste / belangrijkste
principe	uitgangspunt / ons standpunt is
prioriteit	voorrang
prognose	voorspelling
qua	over / rond
rapportage	verslag / rapport

Schrijf niet	Laat het weg of vervang door mogelijke alternatieven
recentelijk	kort geleden / pas / noem concrete datum
rechtshandeling	(rechts)vervolging
reductie	vermindering / korting
reeds	al
referentie	verwijzing
refereren	verwijzen
regulier	gewoon / regelmatig
relevant	belangrijk
respectievelijk	en / of
respons	antwoord / reactie
restricties	grenzen
sedert	sinds
slechts	alleen
stagnatie	vertraging / oponthoud
substantieel	flink / belangrijk
summier	kort / beperkt
tal van	veel
te allen tijde	altijd
te zijner tijd	later / dan / (n)ooit
tegemoet komen aan	we gaan / we doen
ten aanzien van	voor / over / op
ten behoeve van	om / voor
ten dele	deels / gedeeltelijk
ten gevolge van	door
ten grondslag liggen aan	reden (is) voor
ten gunste van	voor
ten tijde van	toen / tijdens / altijd
ten uitvoer brengen	(laten) uitvoeren / (laten) doen
teneinde	om
tenzij	behalve als
ter gelegenheid van	bij
terugkoppelen	doorgeven wat er gebeurd of besproken is
tevens	ook

Schrijf niet	Laat het weg of vervang door mogelijke alternatieven
teweegbrengen	veroorzaken
tezamen	samen
thans	nu / op dit moment
trachten	proberen / best doen om
transitie	overgang
u gelieve	we vragen u
uit hoofde van	namens / door
uiteenzetten	bekend maken / uitleg geven
uitvoerende	naam (van degene / partij die het werk doet)
urgentie	haast / noodzakelijk
van mening zijn	vinden
van oordeel zijn	vinden
van plan zijn	willen
vanwege	omdat / door
veelal	vaak
vernemen	horen
verordening	(document met) regels
verrichten	doen / maken / uitvoeren
verstreken periode	afgelopen tijd
verwerven	kopen / aanschaffen
verzoeken	vragen
verzuimen	niet doen / nalaten om
voldoen	betalen
voldoen aan	nakomen / waarmaken
voor het geval dat	als
voor wat betreft	over
vooralsnog	voorlopig
voorhanden (zijn)	beschikbaar (zijn)
voorhands	voorlopig
voorheen	eerder
voormalig	vroeger / voorheen
voorzien in	bestaan uit / hebben
we zijn niet in de gelegenheid	we kunnen niet

Schrijf niet	Laat het weg of vervang door mogelijke alternatieven
weder	weer
wederom	(al)weer / opnieuw
welke	die / wat
wellicht	misschien
werkzaam zijn bij	werken bij
wij zijn ons ervan bewust	we weten
willens en wetens	bewust / toch
woonachtig zijn	wonen
woonvoorziening	woning
zelfredzaam(heid)	zichzelf goed kunnen redden
zich beraden	nadenken over
zonder uitzondering	altijd / voor iedereen

10 CHECKLIST



Snel checken of je inclusief communiceert? Gebruik deze checklist.
Deze is niet volledig, maar is een handig en snel middel om toe te passen op je teksten.

Bij mails en contactformulieren

- Is het onderwerp van je mail duidelijk en komt het overeen met de inhoud?
- Is de aanspreking genderneutraal of op maat van de persoon naar wie je schrijft?
- Staan er nergens lange zinnen?
- Gebruik je nergens afkortingen?
- Gebruik je nergens figuurlijk taalgebruik of zegswijzen?
- Staat de hoofdboodschap bovenaan en eventueel in het vet?
- Weet de lezer direct wat die moet doen?
- Behandel je niet meer dan 1 onderwerp in de mail?
- Onderteken met *'Met vriendelijke groeten'*

Telefonisch contact

- Spreek de persoon genderneutraal aan of op maat van met wie je spreekt.
- Gebruik duidelijke woorden.
- Leg vakjargon uit.
- Herhaal de conclusie aan het einde van het gesprek.
- Vraag of je verder nog kan helpen.
- Ga na of de persoon digitaal alles kan vinden.

Website en brochures

- Staat er vakjargon in je tekst? Pas aan of leg uit.
- Gebruik je afkortingen? Vervang!
- Gebruik je voor alles inclusieve bewoordingen? (zie lijst)
- Schrijf je op een genderneutrale manier?
- Zijn de zinnen kort?
- Gebruik je ergens figuurlijk taalgebruik of zegswijzen? Pas aan!

- Staan er geen twee verschillende onderwerpen of zaken in één zin?
- Sluit je beeldmateriaal aan bij de inhoud van je tekst?
- Is je online communicatie voor elke soort handicap toegankelijk?

© 2023

Een leidraad van 'Het Connectief'



in samenwerking met en in opdracht van
FOD Sociale Zekerheid
Directie-generaal Personen met een handicap



Federale Overheidsdienst
Sociale Zekerheid
Directie-generaal
Personen met een handicap

Kruidtuinlaan 50, bus 150
1000 Brussel

Layout

Dienst Communicatie - Liess V.

Vertaling

Het Connectief

Afbeeldingen

©IstockPhoto, ©FOD Sociale Zekerheid,
©Ann Van Wesemael, ©123rf

Verantwoordelijke uitgever

Peter Samyn

Print D 2023/10.770/31
Digital D 2023/10.770/32