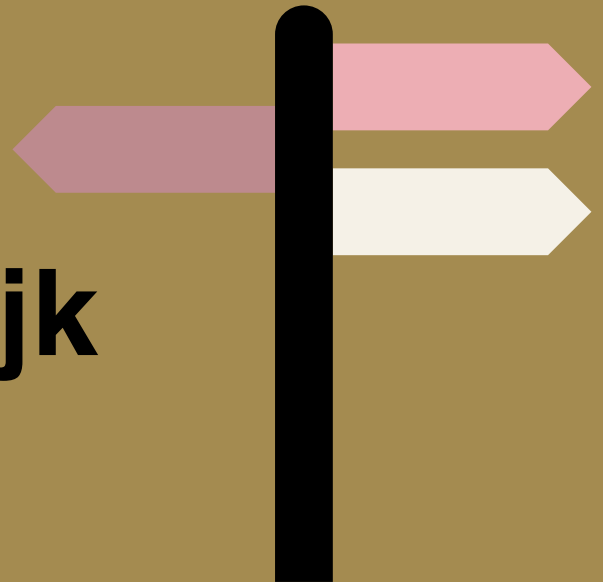


Lekker Duidelijk Bedrijf



De eerste indruk

Communiceren in een bedrijf doen we niet alleen door het voeren van klantgesprekken of het schrijven van brieven. Ook in onze zaak of op de werkvloer communiceren we met onze klanten en werknemers via borden. Via kleuren, lettertypen, plaatjes en symbolen.

Die taal wordt door nieuwe medewerkers en klanten lang niet altijd begrepen. Zeker laaggeletterden en anderstaligen lopen hier vaak tegenaan. En dat kan soms voor gevaarlijke situaties zorgen. Maar welke methoden zijn er om zo eenvoudig mogelijk te communiceren? Welke lettertypen werken goed? Welke kleuren of symbolen kunnen helpen?

De belangrijkste tips voor een duidelijke eerste indruk vind je in deze checklist.

Tips voor een duidelijke eerste indruk



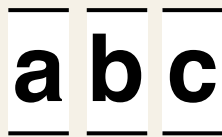
Kleur in de ruimte

- In veel sociale werkbedrijven wordt er gewerkt met verschillende kleuren op de vloer. Bijvoorbeeld om aan te geven waar de heftrucks kunnen rijden, waar de (vracht)wagens kunnen parkeren en waar de werknemers veilig kunnen lopen. Ook in andere bedrijven kan het gebruik van deze kleuren op de vloer en de muur helpen om het aantal ongelukken te verminderen. Bezoek eens een sociaal werkbedrijf om je te laten inspireren.
- Zeker sinds corona zijn we ons er extra bewust van dat duidelijke bewegwijzering heel belangrijk is. Niet alleen in ziekenhuizen maar ook in supermarkten, winkels en openbare ruimtes zien we het steeds vaker terug. Duidelijke kleuren en bewegwijzering zijn dus zeker niet alleen voor werknemers, maar ook voor klanten belangrijk.



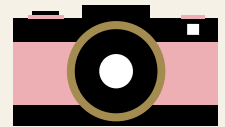
Kleur op het papier

- Voor informatieve teksten zoals een handleiding helpt het voor laaggeletterden om te kiezen voor zwarte letters op een witte achtergrond. Dat is het best te lezen.
- Als je toch een gekleurde letter wilt, kies dan voor donkerblauw of groen.
- Als je toch een gekleurde achtergrond wilt, houd het dan rustig. Gebruik liever geen afbeeldingen of verschillende kleuren als achtergrond.
- Zorg voor voldoende contrast tussen de letter en de achtergrond.



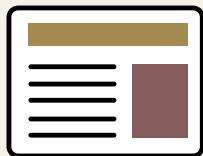
Het lettertype

- Gebruik voor informatieve teksten het liefst schreefloze letters. Bijvoorbeeld Helvetica, Verdana of Calibri.
- Teksten of hele woorden in hoofdletters zijn minder goed te lezen.
- Gebruik geen schaduwletters of cursieve letters.
- Gebruik een lettergrootte van minimaal 12 punten.
- Houd een regelafstand van minimaal 1,5 aan.



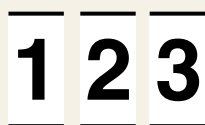
Het beeld

- Kies voor duidelijke foto's die in elke cultuur hetzelfde betekenen. Gebruik voor geld bijvoorbeeld een aantal munten en geen spaarvarken.
- Werk liever met foto's of een film met echte mensen dan met tekeningen en animaties.
- Machines of apparaten wil je zo veilig mogelijk gebruiken. Hiervoor is het beter om in de gebruikershandleiding niet één overzichtsfoto te gebruiken, maar meerdere kleinere foto's die elke stap apart laten zien. Zorg daarbij dat er zo weinig mogelijk van de omgeving te zien is zodat er geen verwarring kan ontstaan over waar de foto over gaat.
- Houd de tekst bij de foto's in de gebruikershandleiding kort. Hooguit een of twee zinnen per foto. Als je meer tekst nodig hebt, gaat het vaak om meerdere acties en kun je daarvoor beter meerdere foto's gebruiken.
- Spreek met elkaar een aantal vaste pictogrammen af voor acties. Bijvoorbeeld voor kijken een oog, voor controleren een loep en voor bellen een telefoon. Zo kan de lezer snel de informatie vinden die hij zoekt, zoals een telefoonnummer.



De opmaak

- Zet zinnen het liefst onder elkaar en lijn ze links uit.
- Als je ergens een klein stukje tekst bij schrijft, zet er dan een duidelijk kader omheen.



Het cijfer

- Getallen in cijfers zijn makkelijker dan geschreven woorden.

Wel: 11, 25, 100.

Niet: elf, vijfentwintig, honderd.



De veiligheid

- Iemand onder stress zal extra moeite hebben alles goed te begrijpen. Het is daarom belangrijk om ook de borden, instructies en posters in een ruimte rond EHBO en BHV extra kritisch te bekijken.
- Gebruik daarbij het liefst nog een taalniveau onder B1, dus taalniveau A2*.
- Zijn de borden en instructies bij brandmelders, -blussers en in de meterkast duidelijk genoeg of missen ze nog beeldmateriaal? Zijn de instructies in de EHBO-kist en het BHV-/EHBO-handboek begrijpelijk? Is het vluchtplan op de muur visueel genoeg? Vraag het na bij enkele klanten of werknemers.
- Wees je ervan bewust dat medewerkers hun VCA en HACCP niet altijd in het Nederlands gevolgd hebben. Besteed daarom extra aandacht aan woorden zoals 'Pas op!', 'Bukken!', 'Handen wassen' en 'Niet aanraken!' Hang hiervan eventueel posters op met een afbeelding voor de belangrijkste woorden.
- Veiligheid gaat niet alleen over veilig werken maar ook over veilig voelen. Zijn de gedragsregels duidelijk en bevatten ze niet te veel figuurlijke taal? Het kan helpen ook hier afbeeldingen bij te gebruiken. Let ook hier goed op dat deze afbeeldingen ook in andere culturen hetzelfde betekenen. Gebruik liever geen foto's van dieren.
- Kijk extra kritisch naar het inwerkprogramma voor nieuwe medewerkers. Zij zijn met de meeste vaktaal nog niet bekend. Wees hier extra kritisch op het woordgebruik en probeer ook hier zoveel mogelijk visueel uit te leggen. Doe dit het liefst via filmpjes omdat zien en luisteren laaggeletterden en anderstaligen vaak beter afgaat dan enkel lezen.

*

Voor het niveau van taalbeheersing worden verschillende aanduidingen gebruikt. Voor anderstaligen gebruiken we het Raamwerk NT2 (A1, A2, B1, B2, C1, C2). Voor Nederlandstaligen gebruiken we Referentieniveaus Taal en Rekenen (1F, 2F, 3F, 4F). Laaggeletterden zitten op niveau 1F of A2. Een leerling moet aan het einde van groep 8 minimaal niveau 1F beheersen om goed te kunnen overstappen naar het voortgezet onderwijs.

Meer over de niveaus: www.lezenenschrijven.nl/eenvoudigetaal.

Ervaringsdeskundigen

Wil je graag dat ervaringsdeskundigen (in het geheim) als klant je bedrijf bezoeken of de klantreis eens helemaal doorlopen om te bepalen hoe taalvriendelijk jouw bedrijf is? Informeer dan bij Stichting ABC. De Taalambassadeurs denken graag met je mee.

 Kijk op www.a-b-c.nu.

Meer informatie

Wil je meer weten, advies of ondersteuning?

Wij helpen je graag.

Kijk dan op:

 www.lezenenschrijven.nl/lekkerduidelijk

Of neem contact op via:

 070 - 302 26 60

 lekkerduidelijk@lezenenschrijven.nl

De checklist Lekker Duidelijk Bedrijf is onderdeel van het Lekker Duidelijk-startpakket waarmee je jouw bedrijf (nog) taalvriendelijker maakt.

Bekijk ook:

- Checklist Lekker Duidelijk Schrijven
- Checklist Lekker Duidelijk Gesprek
- Checklist Lekker Duidelijk Digitaal
- Checklist Lekker Duidelijk Doen

Het 'Lekker Duidelijk' Startpakket is tot stand gekomen door een donatie van BNNVARA en haar leden.

Een samenleving waarin iedereen meedoet

In Nederland hebben 2,5 miljoen volwassenen moeite met lezen, schrijven of rekenen. Daardoor hebben ze ook vaak moeite met een computer of een smartphone. Dat heeft veel gevolgen. Een baan vinden, gezond leven en grip hebben op je geldzaken is dan lastiger.

Wij zetten ons ervoor in dat iedereen kan lezen, schrijven en rekenen. Daarom maken we laaggeletterdheid onderwerp van gesprek bij het publiek en de politiek. Én ondersteunen we organisaties met scholing, onderzoek en lesmateriaal. En ook met advies en campagnes. Want een samenleving waarin iedereen meedoet, daar hebben we allemaal wat aan.