



## **HEERLIJK HELDERDAG**

**Inspiratiedag over heerlijk heldere communicatie**  
maandag 6 december 2021, Dirk Boutsgebouw, Leuven

De Heerlijk Helderdag is een gratis inspiratiedag over heerlijk heldere communicatie voor communicatieverantwoordelijken van lokale en bovenlokale overheden.

Standaardbrieven en -mails vormen als het ware het visitekaartje van je organisatie.

Hoe kun je ze helder en doeltreffend maken? En hoe ga je na of een tekst daadwerkelijk heerlijk helder is? De tekst voorleggen aan je doelgroep mag daarbij zeker niet ontbreken. Maar hoe pak je dat concreet aan?

Dat, en nog veel meer, kom je te weten tijdens inspirerende lezingen, praktijkverhalen en een panelgesprek.

Op het einde van deze derde Heerlijk Helderdag reiken we de Heerlijk Helderprijs uit aan een organisatie die terecht trots mag zijn op haar communicatie.

We hopen dat ook jij erbij bent op 6 december!

**[schrijf je in](#)**

## PROGRAMMA

9.00 uur	Onthaal met koffie
10.00 – 10.25 uur	<b>Verwelkoming</b> Interview met Dirk Caluwé over het doel en de invulling van de dag
10.25 – 10.55 uur	<b>Begrijpelijkheid van overheidsteksten monitoren</b> Thea van der Geest en Henk Pander Maat
10.55 – 11.25 uur	<b>Een nieuw leesbaarheidsinstrument</b> Henk Pander Maat
11.25 – 11.35 uur	Korte pauze
11.35 – 12.15 uur	<b>Voorstelling van twee nieuwe instrumenten</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• handleiding voor heldere en doeltreffende standaardbrieven en -mails</li><li>• handleiding voor het testen van teksten bij de doelgroep</li></ul>
12.15 – 13.30 uur	Lunch – wandelbuffet met broodjes

<p>Keuzeronde 1 13.30 – 14.30 uur</p>	<p style="text-align: center;"><b>1</b></p> <p style="text-align: center;"><b>NIVEA? Nooit Invullen Voor Een Ander!</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Methodisch luisteren naar de doelgroep</b></p> <p style="text-align: center;">Ingrid Tiggelovend</p> <p style="text-align: center;"><b>maximaal aantal deelnemers: 30</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>2</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Alles kan beter</b></p> <p style="text-align: center;">Tom Goossens</p> <p style="text-align: center;"><b>maximaal aantal deelnemers: 15</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>3</b></p> <p style="text-align: center;"><b>De Brievenmeter</b></p> <p style="text-align: center;">Annelies Porteman, Pauline Tilmant en Peter Bastiaens</p> <p style="text-align: center;"><b>Beter schrijven dankzij digitale ondersteuning</b></p> <p style="text-align: center;">Lieve De Wachter</p>	<p style="text-align: center;"><b>4</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Iconen als middel voor inclusievere gemeentelijke communicatie</b></p> <p style="text-align: center;">Charlotte van Hooijdonk en Lisanne van Weelden</p>
<p>Keuzeronde 2 14.45 – 15.45 uur</p>	<p style="text-align: center;"><b>5</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Panelgesprek gebruikerstesten</b></p> <p style="text-align: center;">moderator: Benedikte Van Eeghem</p> <p style="text-align: center;">met onder anderen:</p> <p style="text-align: center;">Anita Kejdener (Openbaar Psychiatrisch Zorgcentrum Rekem)</p> <p style="text-align: center;">Laura Vanderveken (Opgroeien)</p> <p style="text-align: center;"><b>maximaal aantal deelnemers: 25</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>6</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Leesbare bewonersbrieven</b></p> <p style="text-align: center;">Farida Barki en Katrien Janssens</p> <p style="text-align: center;"><b>maximaal aantal deelnemers: 14</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>7</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Begrijpelijke brieven: een kwestie van organisatie en van ... templates!</b></p> <p style="text-align: center;">Annelies Porteman en Pauline Tilmant</p>	<p style="text-align: center;"><b>8</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Testprogramma 'Betere Teksten'</b></p> <p style="text-align: center;">Lodewijk van Noort, Suzan van den Hoogen en Frank Welling</p>
<p>15.55 -16.15 uur</p>	<p>Uitreiking Heerlijk Helderprijs en afsluiting</p>			
<p>16.15 - 17.30 uur</p>	<p>Receptie</p>			

## **Begrijpelijkheid van overheidsteksten monitoren - Thea van der Geest en Henk Pander Maat**

lezing, testen

Veel medewerkers van overheidsorganisaties doen hun best om teksten te schrijven die voor een breed publiek begrijpelijk zijn. De Nederlandse overheid wil in het kader van de Direct Duidelijk-campagne vaststellen of dat lukt. We hebben op drie manieren de begrijpelijkheid van teksten over schuldhulp gemeten: met automatische tekstanalyse, met een panel van experts en via lezersonderzoek. De methodes vullen elkaar aan en geven samen een goed beeld van de begrijpelijkheid. Teksten over schuldhulp zijn vaak te moeilijk voor de doelgroep.

### **Bio's**

Thea van der Geest is lector Media Design bij de Hogeschool Arnhem-Nijmegen. Ze onderzoekt met haar team hoe je diensten, omgevingen en informatie aantrekkelijk, begrijpelijk, bruikbaar en toegankelijk maakt voor iedereen.

Henk Pander Maat is senior docent-onderzoeker bij de disciplinegroep Taal en Communicatie aan de Universiteit Utrecht.

## **Een nieuw leesbaarheidsinstrument**

lezing, demo, testen

Het Leesbaarheidsinstrument voor Nederlandse Teksten (LiNT) schat de moeilijkheid van uw teksten, en vergelijkt ze op een tiental kenmerken met tien Nederlandse tekstgenres. De softwaretool komt binnenkort beschikbaar voor ambtenaren in het Nederlandse taalgebied. In deze lezing schets ik hoe u LiNT zoal kunt gebruiken voor het bewaken van tekstkwaliteit.

### **Bio**

Henk Pander Maat is senior docent-onderzoeker bij de disciplinegroep Taal en Communicatie aan de Universiteit Utrecht.

## **1 NIVEA? Nooit Invullen Voor Een Ander! Methodisch luisteren naar de doelgroep**

diversiteitscommunicatie, testen

Alle communicatie begint en eindigt met connectie maken met de doelgroep. Als we de doelgroep niet begrijpen, bereiken we hen niet. Begrijpen en aanvaarden mensen jouw communicatieboodschap? Welke betekenis wordt er aan beelden gegeven? Culturele, sociale en persoonlijke codes beïnvloeden de manier van lezen en kijken. Laagdrempelig onderzoek biedt een unieke kans om het eigen referentiekader te overstijgen en aansluiting te vinden bij een diverse doelgroep.

### **Bio**

Ingrid Tiggelovend is auteur van het handboek 'Diversiteitscommunicatie. Verbindende communicatie & marketing' en uitgever van superdiverse prentenboeken bij Studio Sesam.

## **2 Alles kan beter**

workshop

Een schrijftraining volgen om beter te leren schrijven. Goed idee. Na afloop ga je met veel motivatie, inspiratie en nieuwe technieken weer naar huis. Vol goeie moed ga je ermee aan de slag. Maar door de drukte op het werk beland je 3 weken later weer in je vastgeroeste schrijfpatronen. Hoe leer je dan wél beter te schrijven? Door een mindset te installeren waarbij je altijd streeft naar beter. Tijdens deze workshop verneem je hoe je dat doet.

### **Bio**

Tom Goossens is medeoprichter van het copywriterscollectief uwtekst.be. Tekst en communicatie zijn de rode draad in zijn carrière: eerst in de retailsector, daarna voor de Vlaamse overheid en het Vlaamse

middenveld. En ten slotte als zelfstandig copywriter en als lector copywriting aan de Karel de Grote Hogeschool.

### **3. Digitale ondersteuning**

demo, brieven, testen, digitale schrijftool

#### **De Brievenmeter**

Het idee achter de brievenmeter is eenvoudig: lezers beoordelen vanop hun smartphone of hun pc een papieren brief aan de hand van een tiental stellingen. Hun oordeel over de brief wordt meteen verwerkt: overzichtelijke grafiekjes tonen een score van de brief op vijf domeinen: zijn functie, de taal, het woordgebruik, de toon en de correctheid.

Eén brief testen of verschillende versies vergelijken, live testen of op afstand, met echte lezers testen of gewoon tijdens schrijfopleidingen ... de Brievenmeter biedt veel opties. Laten we hem eens ... testen!

#### **Bio's**

Annelies Porteman en Pauline Tilmant werken bij de FOD Beleid en Ondersteuning. Ze begeleiden federale overheidsdiensten die een tekstbeleid willen voeren. Hun favoriete ingrediënten voor zo'n tekstbeleid zijn de 'organisatorische aanpak' en de ontwikkeling van zinvolle hulpmiddelen.

Peter Bastiaens werkt bij de FOD Beleid en Ondersteuning. Hij ontwerpt tevredenheidsenquêtes en andere bevragingen. Samen met Pauline Tilmant en Annelies Porteman ontwikkelde hij de Brievenmeter.

#### **Beter schrijven dankzij digitale ondersteuning**

Wie regelmatig schrijfproducten verbetert, merkt dat dezelfde fouten vaak terugkomen. Daarom besliste het Instituut voor Levende Talen van de KU Leuven enkele jaren geleden om een digitale schrijftool te ontwikkelen die studenten tijdens het schrijfproces kan ondersteunen. De presentatie gaat in op de kenmerken van de tool en op de effectiviteit ervan.

#### **Bio**

Lieve De Wachter is hoogleraar Nederlandse Taalbeheersing en Academisch Nederlands en lid van de onderzoeksgroep Taal en Onderwijs. Daarnaast is ze hoofd van het Schrijfcentrum van de KU Leuven.

### **4. Iconen als middel voor inclusievere gemeentelijke communicatie**

iconen, inclusieve communicatie

Tijdens de coronacrisis moest er voortdurend worden gecommuniceerd over allerlei nieuwe maatregelen waaraan burgers zich moesten houden, bijvoorbeeld 'houd 1,5 meter afstand' en 'vermijd drukte'. Het was belangrijk om deze informatie op een begrijpelijke manier te delen, ook met burgers voor wie het Nederlands niet de moedertaal is, of voor wie het geschreven woord een barrière kan vormen. Iconen zouden kunnen helpen om de communicatie met deze groepen te optimaliseren. Het idee hierachter is dat beelden makkelijker te begrijpen zijn dan geschreven taal. Maar is dat ook zo? Tijdens de Heerlijk Helder Dag presenteren we een onderzoek naar het gebruik van iconen als middel voor inclusievere gemeentelijke communicatie in Nederland en Vlaanderen.

#### **Bio's**

Charlotte van Hooijdonk is universitair docent Communicatie- en Informatiewetenschappen aan de Universiteit Utrecht. Ze doet onderzoek naar de begrijpelijkheid van tekst-beeld-communicatie. Daarnaast doet ze onderzoek naar chatbotcommunicatie in het klantenservicedomein met verschillende maatschappelijke partners.

Lisanne van Weelden is universitair docent Communicatie- en Informatiewetenschappen aan de Universiteit Utrecht. Ze doet onderzoek naar het design van visuele communicatie en de cognitieve effecten van dat design. Naast haar aanstelling aan de universiteit bekleedt ze graag een adviesrol in de praktijk, op dit moment bij Deloitte.

### **5. Panelgesprek: Hoe kun je je doelgroep inzetten bij het verbeteren van je communicatie?**

panelgesprek, doelgroep betrekken, testen

De beste manier om te weten te komen of een tekst heerlijk helder is, is hem voorleggen aan de mensen voor wie hij bedoeld is: je doelgroep. Hoe kun je zelf een gebruikerstest opzetten? Hoe betrek je een brede diversiteit aan testpersonen? Welke rol kunnen ervaringsdeskundigen spelen? En wat levert een gebruikerstest eigenlijk op? Anita Keijdener, Laura Vanderveken en enkele anderen vertellen erover vanuit hun eigen praktijk.

### **Bio's**

Anita Keijdener maakte na een carrière van bijna twintig jaar als journalist de overstap naar een communicatiefunctie in de zorgsector. Sinds 3,5 jaar werkt ze als stafmedewerker Communicatie bij het Openbaar Psychiatrisch Zorgcentrum Rekem, waar een van de belangrijkste speerpunten een goede relatie en communicatie met de zorgvragers en hun netwerk is.

Laura Vanderveken is expert digitale communicatie bij het agentschap Opgroeien.

## **6. Leesbare bewonersbrieven**

**workshop, brieven, gemeentelijke communicatie**

Fijn als een bewonersbrief je op de hoogte houdt van de werken in je straat of een evenement in de buurt. Maar wat je als je er eigenlijk niks van begrijpt? Hoe vertaal je technische informatie in een leesbare brief?

Schrijf je vaak bewonersbrieven? Wil je je boodschap nog duidelijker overbrengen? Farida Barki en Katrien Janssens stellen je het nieuwe boek over leesbare bewonersbrieven voor. Ze vertellen je meer over het structureren en schrijven van een goede bewonersbrief en reiken je enkele inspirerende sjablonen aan.

### **Bio's**

Farida Barki en Katrien Janssens hebben samen meer dan 30 jaar ervaring met duidelijke taal. Sinds 2016 zijn ze twee handen op één buik bij Wablieft Tekstadvis. Samen maken ze teksten toegankelijker en geven ze schrijftrainingen over duidelijke taal aan organisaties.

## **7. Begrijpelijke brieven: een kwestie van organisatie en van ... templates!**

**lezing, sjablonen voor brieven en mails**

Hoe garandeer je dat de brieven en e-mails die je organisatie naar de burger stuurt, kwalitatief, begrijpelijk én herkenbaar zijn? Volgens Pauline Tilmant en Annelies Porteman is het een kwestie van (her)organisatie, goede hulpmiddelen en samenwerking. Ze vertellen hoe ze bij de Federale pensioendienst, de Rijksdienst voor Jaarlijkse Vakantie en de FOD Justitie aan briefmodellen en -templates werken. En over alles wat daarbij komt kijken!

### **Bio's**

Annelies Porteman en Pauline Tilmant werken bij de FOD Beleid en Ondersteuning. Ze begeleiden federale overheidsdiensten die een tekstbeleid willen voeren. Hun favoriete ingrediënten voor zo'n tekstbeleid zijn de 'organisatorische aanpak' en de ontwikkeling van zinvolle hulpmiddelen.

## **8. Testprogramma 'Betere Teksten'**

**gemeentelijke communicatie, doelgroep betrekken, testen**

Wij zijn het team Direct Duidelijk van de gemeente Den Haag (Nederland). Ons werk? Zorgen dat alle ambtenaren van onze gemeente duidelijk communiceren. Wij willen dat iedereen begrijpt wat de gemeente communiceert. En dat elke boodschap goed overkomt: in beeld en in taal. Zo begrijpelijk en krachtig mogelijk.

Wij vertellen u op 6 december graag meer over ons testprogramma 'Betere Teksten'. Met dit digitale programma kunnen inwoners via onze website verbetertips geven over teksten van de gemeente. We gebruiken dit programma nu een aantal jaar en de resultaten zijn geweldig. Door 'Betere Teksten' werden onze teksten inderdaad nog beter!

### **Bio's**

Lodewijk van Noort is projectleider Direct Duidelijk Den Haag. Zijn hele loopbaan ademt heldere taal. Begon ooit bij Stichting Lezen & Schrijven en zet zich nu in voor een begrijpelijke overheid; lokaal, nationaal en internationaal!

Suzan van den Hoogen is communicatieadviseur bij de gemeente Den Haag.

Frank Welling is tekstschrijver, eindredacteur van personeelsbladen en communicatiemedewerker bij de gemeente Den Haag. Hij werkt sinds 1981 bij de gemeente Den Haag.

## #heerlijkhelder

### PRAKTISCH

De Heerlijk Helderdag vindt plaats op maandag 6 december 2021 van 10 tot 17.30 uur in het [Dirk Boutsgebouw](#), Diestsepoort 6 in Leuven.

### [Ik schrijf me in](#)

#### Deelnemen

- De Heerlijk Helderdag is bedoeld voor communicatieverantwoordelijken uit de publieke sector.
- Schrijf je in vóór maandag 29 november 2021.
- Deelnemen is gratis.

#### Praktisch

- Na de inschrijving ontvang je automatisch een bevestiging per e-mail. Je ontvangt enkele dagen vooraf nog de laatste praktische details.
- De broodjeslunch, receptie en documentatie zijn inbegrepen.
- Kun je er toch niet bij zijn? Stuur dan een mail naar [info@kortom.be](mailto:info@kortom.be). Eventueel kun je een collega in je plaats laten deelnemen.

#### Meer weten?

Stel je vraag aan Joost Ramaut, coördinator van Kortom vzw, via [info@kortom.be](mailto:info@kortom.be) of 050 31 14 31.

#### Wegbeschrijving

Het Dirk Boutsgebouw ligt naast het NMBS-station van Leuven, rechts van de hoofdingang en het busstation. Als u van het perron komt, wandelt u richting centrum. Vlak voor de ondergrondse parking De Bond loopt u naar rechts richting het busstation (pijl 'Diestsevest'). Die gang komt bovengronds uit. Zowel de ingang aan de zijkant van het Dirk Boutsgebouw als de hoofdingang zijn toegankelijk voor bezoekers.

De Heerlijk Helderdag is een initiatief van [Kortom](#) vzw, de [Nederlandse Taalunie](#) en [Team Taaladvies \(Vlaamse overheid\)](#).

