

Resultaten A/B-test folder Meldpunt onduidelijke taal

Gemeente Leiden - maart 2025

1. Opzet onderzoek

In maart 2025 wordt het Meldpunt onduidelijke taal geopend. Om feedback te krijgen op de folder voor het Meldpunt onduidelijke taal is een online vragenlijst uitgezet onder de taalvrienden van de gemeente Leiden. Dit is een panel van inwoners die met enige regelmaat feedback geeft op brieven en andere communicatiemiddelen van de gemeente. De vragenlijst bestond uit 10 vragen.

Het onderzoek had twee doelen. Ten eerste algemene feedback krijgen op de tekst op de voor- en achterkant van de folder. Het tweede doel was nagaan of respondenten een voorkeur hadden voor een van de twee slogans op de voorkant van de folder. Hiervoor is een A/B-test gedaan. De helft van de respondenten kreeg een folder te zien met slogan A. De andere helft van de respondenten kreeg een folder te zien met slogan B. Wie welke folder kreeg is random bepaald. Door deze opzet kan onderzocht worden of respondenten een voorkeur hebben voor een van de twee slogans en zo ja, voor welke.

In totaal hebben 40 respondenten de vragenlijst ingevuld. In deze rapportage worden de resultaten van het onderzoek samengevat.

Vragen of opmerkingen over het onderzoek of de resultaten?

Opdrachtgever: Jenny Wong (Projectleider Duidelijke taal, gemeente Leiden)

Opzet en uitvoering onderzoek: Simone Luijk (Onderzoek en Analyse, gemeente Leiden)

Folder slogan A



The folder for slogan A features an illustration of a man and a woman standing next to a large orange question mark, with several smaller question marks in the background. The text is in white on a blue background.

Kan dit duidelijker?
Meldpunt onduidelijke taal

Leest u een lastige brief of tekst van de gemeente Leiden? En vindt u dat dit duidelijker kan? Dan kunt u dit melden!

Door uw melding weten we wat we duidelijker moeten schrijven.

Melden doet u zo

- Vraag een medewerker van uw buurthuis, bibliotheek of de gemeente om hulp.
- Scan de QR-code.
- Of bel naar het nummer **14 071**.
- Of stuur een kopie naar Gemeente Leiden, Postbus 9100, 2300 PC Leiden.

QR-CODE

Scan voor meer informatie

 **Leiden**

leiden.nl/ (webpagina)

Folder slogan B



The folder for slogan B features the same illustration as folder A. The text is in white on a blue background.

Begrijp jij wat hier staat?
Meldpunt onduidelijke taal

Leest u een lastige brief of tekst van de gemeente Leiden? Vindt u dat dit begrijpelijker kan? Dan kunt u dit melden!

Door uw melding weten we wat we begrijpelijker moeten schrijven.

Melden doet u zo

- Vraag een medewerker van uw buurthuis, bibliotheek of de gemeente om hulp.
- Scan de QR-code.
- Of bel naar het nummer **14 071**.
- Of stuur een kopie naar Gemeente Leiden, Postbus 9100, 2300 PC Leiden.

QR-CODE

Scan voor meer informatie

 **Leiden**

leiden.nl/ (webpagina)

2. Doel van de folder

2.1 Wat is volgens u het doel van de folder?

Open vraag slogan A

N = 22

Signalen ontvangen over dat een brief, boodschap van de gemeente onduidelijk is; Mensen verwijzen naar een plek waar ze geholpen kunnen worden bij vragen over een brief van de gemeente;
Het doel van de folder is het mogelijk maken van en het oproepen tot het melden van onduidelijk taalgebruik van de gemeente.
Gaat het om het melden van onduidelijke taal? OF gaat het erom dat de betreffende burger met zijn vragen over de onduidelijke brief bij iemand kan aankloppen om toelichting te krijgen? ik zou bij de opsomming van hoe je onduidelijke taal kunt melden, niet beginnen met "vraag een medewerker....", dat wekt de suggestie dat melden moeilijk is. De volgorde van de mogelijkheden werpt drempel op. Ik stel voor om te beginnen met de tweede suggestie (scannen vd QR-code), gevolgd door bellen, schriftelijk melden en tot slot vraag om hulp. Bij opsomming hoeft je overigens niet het woord "of" te gebruiken. Als je het doet, wees dan consequent en doe het in de volledige opsomming.
zorgen dat mensen die een brief krijgen die ze niet snappen, weten waar ze terecht kunnen om dat te melden
Werk creëren voor ambtenaren?
Mensen erop wijzen dat Ze het kunnen melden als ze een tekst niet (helemaal) begrijpen.
Met deze enquête kan ik echt niks. Verspilling van geld en energie.
Het doel lijkt mij de bewoners te informeren waar ze terecht kunnen bij brieven of berichten van de gemeente, waarvan zij / hij de inhoud niet begrijpt.
Dat door meldingen de betreffende teksten verbeterd kunnen worden en dat door de meldingen inzicht ontstaat zodat nieuwe teksten in eenvoudiger taal geschreven zullen worden.
Het voor mensen gemakkelijker maken om onduidelijke teksten van de gemeente te melden.
Bewoners wijzen op simpel taalgebruik, in Jip en Janneke taal
Het melden van onduidelijke brieven bij de gemeente.
Informeren over het meldpunt onduidelijke taal
Mensen wijzen naar hulp als ze iets niet begrijpen.
dat je een onduidelijke brief kunt melden aan de gemeente
Onduidelijke taal melden
Mensen motiveren het te melden als ze een tekst van de gemeente Leiden niet duidelijk vinden
Terugkoppeling geven op onduidelijke teksten van de gemeente
Informatie bij mensen op te halen over onduidelijke teksten en brieven
Een oproep of in ieder geval wordt de mogelijkheid geboden om aan te geven dat sommige teksten niet voor iedereen te begrijpen zijn.
Aan te geven dat er een plek is waar je onduidelijkheden in teksten van de gemeente kunt melden, en hoe dat moet.
Inwoners van Leiden aanmoedigen het te melden als ze communicatie van de gemeente Leiden niet duidelijk vinden.

Open vraag slogan B

N = 18

onduidelijke teksten van de gemeente Leiden melden
Mensen die problemen hebben met bepaald taalgebruik, de mogelijkheid geven dit te melden. Het deerde . is daarbij zeer onduidelijk. Een kopie van WAT?
melden van taal die niet duidelijk genoeg is voor de lezer.
melden dat je een brief of andere communicatie van gemeente niet snapt
Lezer die moeite heeft met een officiële tekst wordt erop gewezen dit te melden.
laten weten als de gemeente te moeilijke taal gebruikt in brieven of teksten
Inwonersparticipatie vragen bij het verduidelijken van de teksten waarmee de gemeente communiceert.
Inwoners aansporen onduidelijke teksten van de gemeente Leiden te melden
het melden van onduidelijke teksten die door de gemeente zijn geschreven
Het melden van onduidelijke taal die de gemeente heeft gebruikt.
De lezer informeren dat er een meldpunt is en hoe je het kunt bereiken,
De burger informeren over de mogelijkheid het te melden als zij schriftelijke informatie van de gemeente niet begrijpen.
Dat mensen zich melden als ze een tekst niet begrijpen
Dat je het kunt melden als je een brief of tekst van de gemeente niet begrijpt
Dat je als lezer de gemeente kunt wijzen op onduidelijk taalgebruik.
Burgers laten weten dat ze onduidelijke communicatie van de gemeente kunnen melden
aangeven dat mensen kunnen melden wat ze niet begrijpen in communicatie vanuit de gemeente
Uitleggen dat als je een gemeentetext niet begrijpt je hulp kunt vragen. Bijvoorbeeld in de bibliotheek of door te bellen.

3. Beoordeling slogan

3.1 Wat vindt u van de slogan? Geef een rapportcijfer van 0 tot 10.

Gemiddeld rapportcijfer

	Slogan A			Slogan B		
	N	Gemiddeld rapportcijfer	SD	N	Gemiddeld rapportcijfer	SD
Slogan	21	6,3	2,2	19	4,5	2,5

Toelichting

Het gemiddelde rapportcijfer voor de slogan van folder A is 6,3. Het gemiddelde rapportcijfer voor de slogan van folder B is 4,5. De slogan van folder A wordt (significant) hoger beoordeeld dan de slogan van folder B.

3.2 Wat vindt u goed aan de slogan? Noem één ding.

Open vraag versie A

N = 20

De gemeente legt het falen bij zichzelf en dat is goed. Het feit dat iets niet duidelijk zou overkomen zegt in deze alleen iets over de boodschapper, de melder.
De slogan trekt goed je aandacht.
de tekst "meldpunt duidelijke taal" en de combinatie van tekst met illustratie
het is heel duidelijk wat de bedoeling is van deze folder. Het geeft ook duidelijk aan dat de 'fout' ligt bij de gemeente, niet bij de ontvanger vd informatie. Dus dit is beter dan "snapt u het niet?" . Want dan voel je je juist dom dat je het niet snapt.
Het is een vraag. Dat is onduidelijk. Maak er een bevel/oproep van: Klaag over onduidelijke verhalen van de gemeente!
De tekst " meldpunt onduidelijke taal"
Dat hij positief is geformuleerd.
Dat het een vraag is.
Kort gehouden
Het is een vraag
Kort
Helder waarom het gaat
Korte zin
To the point
Nodigt uit tot lezen
Dat het een vraagstelling is
Het woord "duidelijk" is goed gekozen
Pakkend.
Kort
De slogan zelf is meteen duidelijk.

Open vraag versie B

 $N = 17$

Niet goed: lezer wordt hier met JE aangesproken! Overal te allen tijde: U als aanspreektitel gebruiken, respect voor de ander. U gebruik je als da ander het daar mee eens is.
Dat er 'jij' staat. De rest van de folder is dan weer met 'u'.
Het raakt direct de kern, en stelt mensen de vraag of ze daadwerkelijk begrijpen wat ze lezen.
De vraag is duidelijk (maar het doel niet)
Het is kort
Mwah, ik vind de slogan eigenlijk niet zo aardig
Hij is kort en bondig. En in combinatie met de tekst Meldpunt duidelijke taal gaat men wel begrijpen dat het over de teksten van brieven gaat.
De slogan is leuk omdat het een ervaring weergeeft.
Trekt de aandacht
Het is een aparte zin die wel opvalt
Grote letters.
De tekst is kort, spreektaal en daardoor herkenbaar.
Het spreekt mensen direct aan
Heldere slogan
Het is duidelijk
Meldpunt onduidelijke taal
Het woord 'begrijpen'

3.3 Wat kan er beter aan de slogan? Noem één ding.

Open vraag versie A

 $N = 21$

Ik vind m goed, positief geformuleerd, nodigt uit.
Een nog betere slogan kan zijn: "Kan het alsjeblieft duidelijker?" Zo wordt de slogan wat informeler en daarmee aantrekkelijker.
de slogan zelf. Kan dit duidelijker? Veel te vaag/algemeen
geen idee, ik vind m goed
Klaag over onduidelijke verhalen van de gemeente!
Kan dit eenvoudiger lijkt me beter.
De grootte van de tekst "kan dit duidelijker" vind ik te dominant
Nog eenvoudiger is: Kan het duidelijker?
Ik denk dat het altijd duidelijker kan. Mijn voorkeur zou uitgaan naar zo iets als: Begrijpt u ons? of Is dat duidelijk genoeg?
Woordgebruik. Simpel!!
Duidelijker is misschien niet voor iedereen een makkelijk woord.
Het is niet duidelijk waar 'dit' op slaat.

Is dit duidelijk? Wilt u meer uitleg? Goed te begrijpen?
'duidelijker' is moeilijk woord.
Niets
Je moet verder lezen om te snappen waar het over gaat
Duidelijker is een lastig woord misschien?
Het gebruik van het woord "dit" is in mijn optiek vreemd. Misschien is "Duidelijk genoeg?" pakkender.
Ik vind het een duidelijke tekst.
een beetje vaag
Het aanwijzende voornaamwoord 'dit' is niet erg concreet.

Open vraag versie B

N = 19

Zie 3
Het is een vraag, geen slogan.
Het is meer een vraag, niet echt een slogan.
Niet, de combinatie van de slogan met het plaatje lijkt me prima, Laat in één oogopslag zien wat de issue is waar je op kan reageren.
Wie laaggeletterd is, zal waarschijnlijk de vraag wel begrijpen, dus 'ja' denken en daarom de folder niet meer lezen.
Er staat nu "begrijp jij.." maar dan lijkt het alsof het gaat om dat degene die het leest (alsof die te dom zou zijn). Beter is het de nadruk te leggen op dat de tekst duidelijker zou moeten zijn. Dus het probleem ligt bij de tekst niet bij de lezer. Nu lijkt het andersom. Vervang bv "begrijpelijk" voor "duidelijk"
De slogan is een beetje dubbelzinnig: het lijkt alsof gevraagd wordt of men de navolgende tekst begrijpt, terwijl bedoeld wordt dat men onduidelijk taalgebruik in het algemeen kan melden.
Beter zou zijn: "schrijven wij duidelijk genoeg?". Dan stel je de vraag vanuit jouw eigen perspectief.
Je moet verder lezen om eigenlijk te begrijpen dat het gaat om de brief. In eerste instantie kan iemand denken: vraag je mij of ik begrijp dat hier staat "begrijp je wat hier staat?" en in tweede instantie kun je nog denken dat het gaat om de tekst eronder. Dus of je de tekst die volgt ook begrijpt. En ik weet niet of iedereen aangesproken wil worden met 'je'
De slogan vraagt om een switch in het denken. Je leest: "Begrijp jij wat hier staat?" (Trekt wel.goef de aandacht). Dan denk je: "Ja, dat begrijp ik" maar dan gaat de tekst verder over 'niet begrijpen'. Ik denk dat dat voor mensen die niet zo makkelijk geschreven tekst begrijpen, verwarrend kan zijn.
De meerderheid begrijpt 'begrijp jij wat hier staat'.
Omdat de rest van de tekst 'u' gebruikt zou ik dat in de kopregel ook doen (het is trouwens een kopregel of heading, geen slogan).
Wat is 'hier' in de slogan? strikt genomen is de vraag of je de slogan begrijpt, terwijl de bedoeling is te vragen of de lezer teksten van de gemeente begrijpt.
Lay-out technisch is het verwarrend dat direct daaronder staat Meldpunt onduidelijke taal.
Het slaat NIET op wat u wilt bereiken. Zou moeten zijn; Begrijpt u niet (helemaal) wat hier staat?
De slogan sluit niet aan bij de call to action, want 'ja ik snap niet wat hier staat' maar wat moet ik dan doen? Ik zou meldpunt onduidelijke taal (subregel) vervangen door de call to action, iets van - op deze manier helpen we je met het vertalen, maar dan beter ;-)
het is niet inspirerend
De titel suggereert te sterk dat de lezer iets niet begrijpt (dom is) in plaats van dat de gemeente te moeilijke taal gebruikt
Jij terwijl in de tekst eronder u staat - dat is raar Hoewel ik de bedoeling snap, vind ik 'hier' wat onduidelijk

4. Beoordeling voorkant folder

4.1 Wat vindt u van de tekst op de voorkant van de folder? Geef een rapportcijfer van 0 tot 10.

Gemiddeld rapportcijfer tekst voorkant

	N	Gemiddeld rapportcijfer
Tekst voorkant	37	6,1

Toelichting

Het gemiddelde rapportcijfer voor de tekst op de voorkant van de folder is 6,1.

4.2 Wat vindt u goed aan de tekst op de voorkant van de folder? Noem één ding.

Open vraag (beide versies samen)

N = 36

Strekking is goed , geen speciaal iets.
De boodschap is helder. Bij de verwijzingen vraag ik me het volgende af. Er zijn veel mogelijkheden om te melden. Stel iemand kiest het te melden bij een medewerker van de bibliotheek, weet die medewerker dat hij hierover benaderd kan worden en is hij goed geïnformeerd hoe te reageren? Mijn vraag geldt voor alle "loketten" die er benoemd staan. Is het niet beter 1 loket te noemen? Of 2? Een digitaal loket en een mondeling loket (zonder wachttijd, zonder keuzemenu, een vriendelijk iemand die gewoon opneemt en degene te woord staat).
Helder en kort.
Het is in B1-taalniveau geschreven.
Beperkte hoeveelheid informatie.
de linker kolom geeft duidelijk aan waar het om gaat
korte beschrijving en daarnaast een duidelijk lijstje op welke manieren je onduidelijke taal kan doorgeven.
ook heel duidelijk, er zijn veel manieren om te melden maar het blijft wel overzichtelijk
Er worden mogelijkheden gegeven om lastige teksten te melden.
De bedoeling is goed. Jammer dat de weg naar de hel ermee geplaveid is.
Het is kort
De subtitel: Meldpunt onduidelijke taal duidelijke opsomming van opties om een melding te doen
De aanwijzing: meldpunt onduidelijke taal
Hij is kort.
Niet veel, er wordt gevraagd om te melden als de tekst begrijpelijker kan. Voor sommige mensen is het woord "begrijpelijker" al ingewikkeld!
Dat eerste optie bij de meldingen gaat over menselijk contact.
Poging leesbare taal.
De folder heeft een duidelijke en professionele uitstraling. De combinatie van tekst en beeld (illustratie van mensen met documenten en een groot vraagteken) past goed bij het thema. De kleuren en opmaak zijn overzichtelijk, en de belangrijkste informatie wordt goed uitgelicht.
Kolommen, kort en bondig
Eenvoudige taal
Helder dat de overheid werk maakt van duidelijker taal
Duidelijk dat je kunt melden.
Kort

De uitleg in de elinker kolom is vrij duidelijk.
Het meeste
Helder geschreven
Het goede is dat de gemeente laat weten dat ze graag wil weten als mensen de aangeboden niet(goed) begrijpen.
Niet echt bijzonder goed
Het grote vraagteken
Duidelijk en prettig leesbaar lettertype.
overzichtelijke indeling
U legt uit wat u wilt van de lezer
Duidelijk
De opbouw en opsomming maken de tekst goed scanbaar.
overzicht, korte zinnen, concreet
Dat het om een meldpunt gaat

4.3 Wat kan er beter aan de tekst op de voorkant van de folder? Noem één ding.

Open vraag (beide versies samen)

N = 39

Is goed zo zodra hier jij vervangen is door U.
De tekst is goed maar ik vind het teveel meldadressen.
Her woord 'hier' vervangen door er.
De instructie van het melden klopt niet. Zoals het er nu staat, moet je contact opnemen met buurthuis, bibliotheek of gemeente en dan de QR-code scannen. Dit kan verbeterd worden door voor "Scan de QR-code" het woord "of" te plaatsen.
Slogan heeft 'jij', de rest weer 'u' (inconsistent). Onder 'Melden doet u zo' staat eerst 'vraag iemand om hulp', dat is misschien helemaal niet nodig. Dan staat er 'scan de QR-code' en bij de volgende 2 opties staat opeens 'of' als eerste woord. 'Stuur een kopie', een kopie van wat? Van de tekst? Met aantekeningen? Niet duidelijk. Bij de code staat dan weer 'scan voor meer info', of was de code nou om te melden? Het komt erg rommelig over.
zie mijn antwoord bij vraag 1: ik zou bij de opsomming van hoe je onduidelijke taal kunt melden, niet beginnen met "vraag een medewerker....", dat wekt de suggestie dat melden moeilijk is. De volgorde van de mogelijkheden werpt drempel op. Ik stel voor om te beginnen met de tweede suggestie (scannen vd QR-code), gevolgd door bellen, schriftelijk melden en tot slot vraag om hulp. Bij opsomming hoeft je overigens niet het woord "of" te gebruiken. Als je het doet, wees dan consequent en doe het in de volledige opsomming.
Ik twijfel of het woord 'begrijpelijker' het meest geschikt is, zeker niet om vaker te gebruiken. Is op zichzelf een lang en wellicht onduidelijk woord. Alternatief zou kunnen zijn: Leest u een lastige brief of tekst van de gemeente? Heeft u moeite om de tekst te begrijpen? Of vindt u dat het duidelijker kan? Dan kunt u dat melden! Door uw melding weten we welke tekst we begrijpelijker kunnen maken. Daarnaast denk ik dat in het rijtje voor opties hoe je kan melden ook vóór de optie scan de QR code het woordje 'of' moet staan, zodat echt duidelijk is dat elke regel een nieuwe optie is.
geen idee
De mogelijkheden worden aangeboden in een letterbrij
Vier dingen. Het gaat niet om een 'lastige' brief maar om een onbegrijpelijke brief (of tekst -- dat woord NOOIT gebruiken trouwens!). Taalfout: waar verwijst 'dit' naar? Dit lezen, dit brief of dit tekst? Woordsalade! Het tweede 'dit' maakt alles nog bonkiger. Het is een beetje raar om ervan uit te gaan dat mensen het idee hebben dat een buurthuis van hen is (uw buurthuis).
De opties onder melden doet u zo vind ik onduidelijk, het lijkt alsof je eerst iemand om hulp moet vragen. Daar geef tnatuurlijk niemand zin in. En is het echt zo dat ál deze mensen van deze actie op de hoogte zijn en capaciteit hebben in hun takenpakket om hiermee te helpen? Zoniet dan gaan mensen hier geen positieve ervaring mee opdoen, als ze hulp zoeken en die dan vervolgens niet kunnen krijgen
Niet iedereen vraagt graag om hulp bij instanties. Niet iedereen kan zo'n code scannen. En een kopie? Van wat? Nou maar hopen dat je verder komt het de overgebleven optie: het tel. nr. van de gemeente.

Slogan en subtitel omwisselen
Ik zou het logischer vinden als de tekst "meldpunt onduidelijke taal" de grotere letters hebben en niet de tekst "kan dit duidelijker"
Als het zo is dat je met de QR-code bij het meldpunt komt, dan toevoegen aan het tweede bolletje dat je zo bij het meldpunt komt.
Beter zou zijn : "Zijn de brieven of teksten van de Gemeente erg ingewikkeld? Laat het ons weten!"
Ik zou de "En" na de eerste zin weghalen. De nieuwe zin wordt dan: Vind u dat dit duidelijker kan?
Zinnen kunnen korter.
De zin over "door uw melding...schrijven" is vrij ingewikkeld. Ik vind de tekst over het melden niet helemaal duidelijk. Moet ik eerst iemand om hulp vragen om een melding te maken? En waarom? En kan ik daarna kiezen op welke van de drie verschillende manieren ik de melding maak? En ik zou keuze voor de QR code onderaan zetten. Bij de QR code zelf.
Ik kreeg de indruk dat ik het alleen kan melden via een buurthuis etc. Ik zou het woord "of" achter de zin zetten.
Het is niet duidelijk waarbij je hulp moet vragen aan een medewerker.
Het werkwoord 'kunnen' is lastig. Je 'kunt' iets doen of je 'kunt' het ook laten. Zin: Dan kunt u dat melden! Optie: Meld het ons!
Hulp bij wat? QR scannen, wat gebeurt er dan? Bellen en dan? Een kopie van?
In de tekst wordt er de 'u'-vorm gebruikt, slogan 'jij'.
kortere zinnen
Er zijn wellicht teveel opties in de rechterkolom. Ook is niet helder dat het of/of/of is, lezers kunnen denken dat je het allemaal moet doen.
'Stuur een kopie' vind ik raar. Een kopie waarvan? Wellicht past wat u wilt zeggen hier letterlijk niet. Ik neem aan dat je ook een folder zelf mag sturen. En ik neem aan dat je wordt geacht aan te geven wat je onduidelijk vindt.
De vier bolletjes op rechts zijn volgens mij of of of, dat is met bolletje 1 en 2 niet duidelijk, daar lijkt het nog en en en
In zekere zin bevat de tekst een dubbele boodschap. Ten eerste dat als je de tekst niet begrijpelijk vindt, je dat kunt melden aan de gemeente. En ten tweede dat er hulp te krijgen is om de boodschap alsnog te begrijpen. Het is misschien beter om te melden dat je hulp kunt krijgen bij het begrijpen van de boodschap van de gemeente. In tweede instantie kan aan de hand van de hulpvragen geleerd worden wat beter kan.
Wat doen jullie met mijn reactie? Gaan jullie mijn specifieke geval ook duidelijker maken? Of is het een algemene melding?
De eerste zin: Leest u een lastige brief of tekst van de gemeente? Lastig kan van alles zijn, veel mensen zullen als eerste denken aan het onderwerp van de brief ipv aan de formulering. Het wordt het "meldpunt onduidelijke taal", dus een zin als; Leest u een brief of tekst van de gemeente die onduidelijk is,
De bullits leggen weinig uit. Bijvoorbeeld "stuur een kopie"..... Van wat?
Ik zou hier niets aan veranderen.
onduidelijke tekst onder het kopje 'melden doet u zo'
Mensen die moeite hebben met lezen, moet u niet aanspreken met termen als begrijpelijk. Is het moeilijk voor u om te begrijpen wat wij bedoelen met een brief? Wilt u ons dan helpen om het beter te doen? Wilt u ons dan laten weten wat er niet goed gaat?
jij en u wordt door elkaar gebruikt
'Stuur een kopie' is niet erg duidelijk. Een kopie van wat?
Ik haakte een beetje op woord 'lastige' brief. Lastig kan op de inhoud slaan en niet op taalgebruik. Onduidelijk als alternatief?
Wat schiet ik ermee op als ik het meld? Ja, dat de teksten dan duidelijker worden maar daar heb ik op dat moment toch niet zoveel aan

5. Beoordeling achterkant folder

5.1 Wat vindt u van de tekst op de achterkant van de folder? Geef een rapportcijfer van 0 tot 10.

Gemiddeld rapportcijfer tekst achterkant

	N	Gemiddeld rapportcijfer
Tekst achterkant	36	7,2

Toelichting

Het gemiddelde rapportcijfer voor de tekst op de achterkant van de folder is 7,2.

5.2 Wat vindt u goed aan de tekst op de achterkant van de folder? Noem één ding.

Open vraag (beide versies samen)

N = 39

Is duidelijk tekst ; een ding, niet te doen, overbodige vraag.
Het doel van het meldpunt wordt duidelijk verwoord
Al het nodige staat er in.
Het is in korte zinnen geschreven.
Goede uitleg van wat je wanneer kunt doen.
de koptitels
Duidelijk!
korte zinnen, en weer duidelijk dat de gemeente iets moet en wil veranderen. De fout ligt niet bij de ontvanger.
Langere tekst dan op de voorkant, maar wel duidelijker
Tamelijk duidelijk.
Linker stuk is goed en duidelijk
Mensen zijn niet altijd digitaal vaardig. Een kopie sturen? Hoe dan? Naast de antwoorden op de vorige pagina.
voorbeelden onduidelijke taal
is duidelijk wat bedoeld wordt
Dat er meer info wordt gegeven dan op de voorkant
"de gemeente doet haar best". Dat houdt in dat er verbetering kan zijn.
Hoe te reageren. Wat te doen!
Werken met kopjes en bullets.
Kolommen, duidelijk, kopjes
Eenvoudige taal
Helder dat ook de overheid haar best doet.
Nu wordt het duidelijker. (Zie mijn opmerking over verbetering voorkant) Dus mss aan de voorkant iets zetten als: "Kijk op de achterkant van deze folder wat u kunt melden. Daar leest u ook hoe u dat kunt doen."
Kort. Grote informatiedichtheid.
uitnodigend
Deze tekst is veel helderder dan op de voorkant. Eigenlijk heb je alleen de tekst op de achterkant nodig.
Duidelijk.

De koppen zijn fijn en helder en sturen de lezer
De uitleg van wat onduidelijke taal is. Heel concreet en praktisch.
Niet iets speciaals
Het kopje Wanneer is iets onduidelijke taal, in de tekst daaronder wordt duidelijk uitgelegd wat onduidelijk is.
De uitleg over wanneer iets onduidelijk is.
Korte en duidelijke zinnen.
duidelijke informatie
?
Hier is de call to action duidelijk
bijna duidelijk
Korte alinea's met overzichtelijke opsommingen
Kort, focus ligt op gemeente die onbedoeld soms te moeilijke taal gebruikt en niet op de lezer die iets niet begrijpt
De info op de achterkant is duidelijker dan op de voorkant

5.2 Wat kan er beter aan de tekst op de achterkant van de folder? Noem één ding.

Open vraag (beide versies samen)

N = 38

De opmerking: ' de gemeente weet dit namelijk vaak niet' gemeente ? De ambtenaren snappen het vaak niet, jammer toch, moeten ze beter hun best doen en zich verplaatsen in de lezer.
Teveel meldpunten. zie mijn vorige antwoord.
De tekst kan benoeter, dat vergroot de kans dat hij gelezen wordt. Het woord vaak in de passage waarom het meldpunt er is, is raar. Het suggereert dat de gemeente soms weet dat haar teksten onduidelijk zijn.
Het telefoonnummer wordt op twee verschillende manier geschreven: 14 071 en 140 71.
Het 'hoe' is al beter dan de voorkant, maar nu is het kennelijk zo dat je de melding bij je buurthuis kunt doen?
de tekst onder het kopje "wanneer is iets onduidelijke taal? "begint met uitleg wanneer iets duidelijk is. De voorbeelden wanneer iets onduidelijk is, vind ik nogal betuttelend. Kan voor een ieder anders zijn. Waarom staat zowel op de voor- als achterkant van de folder de opsomming waar je melding kunt doen? beetje dubbel. Op de achterkant lijkt me voldoende. En dan (zie mijn reactie op vraag 1 en vraag 7) een andere volgorde qua opsomming. Ik zou dan op de voorkant alleen het meldpunt vermelden.
sorry, geen opmerking hierbij
misschien melden dat de gemeente graag wil dat de brieven duidelijk zijn, en dat door iets te melden, de gemeente weet wat zij kan verbeteren. En dat de gemeente dus heel blij is met een melding.
Eigenlijk staat er hetzelfde als op de voorkant, maar de tweede alinea ('Waarvoor is...') is overbodig. Oplossing: Vervang de uitleg (onder de slogan) op de voorkant door de eerste alinea van de achterkant ('hieronder' wordt dan bv 'op de achterkant' of 'in deze folder'). Resultaat: Minder woorden in de folder, geen dubblures, voor- en achterkant rustiger om te zien.
Korter!
De rechterkolom over melden is precies hetzelfde als op de voorkant en voegt dus niets toe
1e zin uit 1e alinea weglaten (U leest vast weleens iets van de gemeente.) - voegt niets toe en klinkt betuttelend.
Ik heb er niets aan toe te voegen. Is duidelijk
De tekst van het laatste bolletje (website) als eerst bolletje plaatsten
"onduidelijk" vervangen door "moeilijke" taal
Dat stukje over een kopie opsturen. Wat gaat er mis als iemand het origineel opstuurt in plaats van de kopie?
Kop titel. Bijv: WAAR MELDEN ?

Het is veel tekst, Ik denk dat het hier en daar wat bondiger kan. Bij hoe een melding doen, staat wel duidelijker waarom ik naar een buurthuis, bibliotheek of gemeente moet gaan. Misschien duidelijker maken dat het gaat om keuzes en niet om en, en
U kan en u kunt wordt beide gebruikt, zou dit gelijk maken. Idem hier, hoe te melden ziet er niet direct uit als een opties lijst maar meer als een lijst die je allemaal moet doen (of die indruk kan ontstaan).
De eerste zin. 'weleens iets' is vaag.
Oef, veel tekst. Hoe geven buurthuizen en bibliotheken hun verzamelde meldingen door?
Ik zou g echt niet weten
Kort, leest niet fijn.
als je de brief retour stuurt moet je port betalen, staat er niet op.
Bij 'Wat kunt u melden' is Tekst ... op straat niet helder, wat is tekst op straat?
Alleen raar dat zo kort na elkaar staan: 140 71 en 14 071. Dat nog even gelijktrekken.
Zelfde als voorkant: de mogelijkheden voor melden zijn of of of, het lijkt en en en: je kunt kiezen, maar dat is niet meteen duidelijk
Er staat dat er een meldpunt voor onduidelijk taal is. Later komt dat niet meldpunt niet terug, maar wordt verwezen naar bibliotheek (een gebouw), een QR-code (wat is dat?) scannen, de gemeente bellen (en vragen naarx het meldpunt voor onduidelijke taal?). Of een brief sturen naar een postbus van de gemeente. Komt die dan vanzelf bij het medpunt terecht? Het meest direct is nog de verwijzing naar de website. Het meldpunt komt in de tekst niet meer terug. Beter zou bijvoorbeeld zijn om direct te zeggen dat elke openbare bibliotheek iemand heeft die meldingen aanneemt ("vraagt u even bij de balie").
Van alles kan beter: Melden bij bibliotheek? Hoe gaat dat dan? Gewoon naar de balie lopen? Bij de gemeente? Gewoon naar de balie lopen? Een kopie per post sturen? Moet ik er dan iets bij zetten? Mijzelf als afzender noteren? Krijg ik een reactie? Krijg ik een duidelijker brief? Dan bel ik 14071 en dan? Heeft u dit zelf wel een geprobeerd? Succes! Taalmeldpunt of Meldpunt Duidelijke Taal? Je gebruikt zo twee begrippen voor hetzelfde.
Bij het kopje: Waarvoor is het meldpunt onduidelijke taal staat in de derde zin: De gemeente weet dit namelijk vaak niet. Dat lijkt mij niet de goede formulering, hoezo weet de gemeente dit niet. De gemeente vindt het nog steeds lastig om begrijpelijk te schrijven voor de gehele bevolking. Dat zegt iets over de gemeente. Beter zin, De gemeente vraagt uw hulp om duidelijker te leren schrijven.
De uitleg over hoe meldingen te maken zijn. Eertse bullit, melden bij "gemeente" geeft volstrekt geen duidelijkheid. Geen toegevoegde waarde. Alle meldingen komen als het goed is bij de "gemeente".
Niets aan veranderen. Is goed zo.
Ik vind de zin 'De gemeente weet dit namelijk vaak niet' niet zo mooi. De gemeente is niet een persoon die dingen weet, dat zijn de medewerkers van die gemeente.
Wanneer men in contact treedt met 14071, welke optie moet men dan kiezen in het menu? Erbij zetten Nogmaals KOPIE van wat? Moet men een brief schrijven? Zet dat er dan in.....schrijf een briefje in uw eigen woorden U krijgt regelmatig post van de gemeente of de gemeente schrijft bijvoorbeeld iets in de krant dat u moet weten. Wij proberen om alles zo duidelijk mogelijk te schrijven, maar soms lukt ons dat niet helemaal. Als u iets leest wat u niet duidelijk vindt, wilt u ons dan helpen het beter te doen? U kunt ons dit laten weten op verschillende manieren: 1,2 etc. Schrijft u alstublieft op waar het om gaat, zoals bijvoorbeeld een brochure of informatie in de krant. Wij proberen een volgende keer dan zo te schrijven dat u het wel ook duidelijk vindt.
Moet ik op alle manieren een melding doen of mag ik kiezen?
Je kunt geen kopie opsturen van teksten die je op straat, in een app of op een website ziet. En al helemaal geen origineel bewaren. Dit is onduidelijk.
zo houden
Ik zou Meldpunt voor Onduidelijke Taal met wat hoofdletters schrijven