

Verzekeraar Aegon Nederland schrijft duidelijker dankzij Klinkende Taal

De projectleider bij Aegon: **‘Een beetje spelen tijdens het werken kan geen kwaad. Integendeel!’**



Aegon belooft haar klanten duidelijkheid. Dat is ook 1 van haar 3 kernwaarden. Met andere woorden: iedere medewerker moet zo begrijpelijk mogelijk communiceren met klanten. Hoe zorg je daarvoor? Dat leerden de schrijvende medewerkers tijdens een training van Loo van Eck. En om dat geleerde niet te laten versloffen,

toetst iedere medewerker met klantcontact zijn teksten met het meetinstrument Klinkende Taal.



Johanneke Behrend

‘Het is een sport geworden om de hoogste score te halen’, zegt Johanneke Behrend, projectleider Klantfocus bij Aegon Nederland. ‘En dat is mooi, want daarmee scoren we direct punten bij onze klanten!’

Iedere tekst zelf toetsen ...

Hoe heb je de medewerkers zo ver gekregen?

‘Natuurlijk zit niemand te wachten op extra werk na het schrijven van een brief, mail of webtekst. Wij hebben ook niet gezegd ‘dit meetinstrument moet je gebruiken’. We hebben het aangereikt als hulpmiddel bij het schrijven van een begrijpelijke tekst. Want dat is 1 van de doelen van onze medewerkers. Als ze willen, kunnen ze er hun voordeel mee doen. Wij controleren dat niet. Maar als snel bleek dat vrijwel iedereen het gretig gebruikt!’, vertelt Johanneke enthousiast.

‘B1 is bull’s eye. Met minder neemt niemand genoegen.’

Onduidelijke teksten moeten ze aanpassen ...

Kost hen dat veel tijd?

‘Een tekst die taalniveau C1 of C2 scoort, is behoorlijk ingewikkeld. Dan is de schrijver wel even bezig met aanpassen voordat zijn tekst door de keuring is. Wij hebben afgesproken dat iedere tekst die we schrijven begrijpelijk moet zijn voor een lezer met taalniveau B1. Klinkende Taal geeft niet alleen aan wat de score is. Maar vooral wat een slechte score veroorzaakt. Schrijvers zien in hun tekst wat er niet begrijpelijk is. En waarom dat zo is: van moeilijke woorden, tangconstructies en passieve zinnen tot verboden woorden en onnodig lange alinea’s ... Super handig! Het kost dus wel tijd om die aandachtspunten te bekijken en aan te passen. Maar onze medewerkers ontwikkelen zo wel dagelijks hun schrijfvaardigheid. Ik zie dat dus niet als verloren tijd. De huidige

scores bewijzen dat: meestal zijn de teksten meteen B1 en soms nog B2.’

‘De beginnende ‘speler’ scoorde vooral taalniveau C1 en C2. De geoefende ‘speler’ scoort nu direct B1.’

Jullie eigen tekstspecialisten ...

Werken zij ook met Loo van Eck | Klinkende Taal?

Johanneke: ‘Onze tekstspecialisten zijn natuurlijk extra kritisch. En dat is logisch: zij zijn de specialist. Toch helpt Klinkende Taal ook hen bij duidelijk communiceren. Het is namelijk een feit dat iedereen vaak onderschat hoe moeilijk zijn eigen tekst voor een leek is.’

Brieven, e-mails, webteksten, standaardalinea’s ...

Toetsen jullie alle tekstsoorten?

‘Vrijwel iedere tekst die een klant te lezen krijgt, via wat voor middel dan ook, gaat door de keuring. In onze webversie Klinkende Taal kunnen we alle teksten plakken. Verder zijn er standaardtekstdelen die we gebruiken in verschillende uitingen. We knippen en plakken dan uit ons kennismanagementsysteem. Wat bleek? Die teksten waren verre van B1. Gevolg? We herschreven 1 keer alle tekstdelen uit dat systeem naar de norm. Anders bleef iedereen steeds dezelfde teksten aanpassen. En zo verspreidt begrijpelijke taal zich als een olievlek over onze werkvloer.’

‘Begrijpelijk schrijven is zelfs onderwerp van gesprek in onze espressobar.’

Niets meer dan lof hoor ik ...

Ik kan het me haast niet voorstellen.

‘Het was zeker niet van de 1 op de andere dag een groot succes. Zo hebben we geknoeid met de woordenlijst die ‘achter’ het instrument zit. Daardoor bepalen we zelf welke woorden we wel en niet tolereren in een tekst. Een woord als ‘pensioen’ is officieel geen B1. Maar als wij dat woord continu moeten uitleggen, krijgen we ellenlange teksten die enorm gaan irriteren bij de lezer. UPO (Universeel Pensioenoverzicht) is ook zo’n woord dat wij wel accepteren. Zo’n woordenlijst laten inbouwen kost wel wat energie. Ook ontdekten we dat Klinkende Taal iedere keer aangaf dat de teksten in onze headers en footers te moeilijk zijn. Terecht! Maar, die teksten zijn wettelijk vastgesteld en die mogen wij niet aanpassen. De score was daarom nooit representatief. Ook dat is opgelost’, sluit Johanneke af.

De medewerker met klantcontact: **‘Het voelt absoluut niet als een moetje’**



Nicole van Dijk

Alle kleuren van de regenboog schenen door haar teksten. Dat was zo'n 4 jaar geleden. Nu zien haar teksten er een stuk somberder uit. En daar wordt Nicole van Dijk blij van!

Ze werkt op de afdeling Klantenservice en is klachtencoördinator

bij Aegon. Altijd ‘vraagt’ ze na het schrijven aan Klinkende Taal of de kans groot is dat haar lezer haar begrijpt. Het meetinstrument ziet ze in de rechterkolom van haar Office-programma's of ze roept een pop-upscherf op. Nicole deelt haar ervaringen ...

Nieuwsgierig

‘Die ene druk op de knop is routine geworden. Ik ben zelfs nieuwsgierig of ik niet onbewust ingewikkeld heb geschreven. Of te langdradig ben geweest. Een aantal jaar geleden waren mijn teksten veel te ingewikkeld. In het begin was de confrontatie dan ook pittig: C2? Ai! Dan stond mijn tekst vol met gekleurde accenten. Tegenwoordig verschijnt er B1 of B2 in het scherm. Slechts een aantal onderdelen vragen dan om verbetering. Overigens controleer ik geen korte briefjes, waarin ik bijvoorbeeld een rekeninghouder laat weten dat hij een bevestiging via de post ontvangt.’

Zwart-wit

‘Het kostte me steeds aardig wat tijd om al die gekleurde zinnen of woorden te veranderen. Paars overheerste; ik heb de neiging lange zinnen te schrijven. Ik moet vaker een punt in plaats van een komma zetten. Zodat ik me beperk tot 1 boodschap per zin. Geel zag ik ook regelmatig: oubollig taalgebruik of een ingewikkeld woord. Ik koos dan voor een eenvoudig alternatief in de woordenlijst. Die woordenlijst verschijnt altijd aan de rechterkant zodra ik op het ‘foute’ woord klik.

WAAROM KIEST AEGON VOOR KLINKENDE TAAL?

- ‘Het is een individuele toets: iedere medewerker ziet wat zijn persoonlijke aandachtspunten zijn. En weet waar hij aan moet werken.’
- ‘Het leereffect is groot: de schrijver blijft zijn tekst aanpassen totdat zijn tekst B1 scoort.’
- ‘Begrijpelijk schrijven is continu onder de aandacht: schrijvers zijn iedere dag heel bewust met begrijpelijke taal bezig. Ze kunnen er niet omheen.’
- ‘Schrijvers leren spelenderwijs: het is een sport om een goede score te halen. Want wie vindt spelletjes niet leuk?’
- ‘Het is te installeren op iedere computer. In Outlook, Word, op internet en in ons CRM-systeem. Iedereen kan ermee werken.’

Die extra tijd voor het verbeteren van mijn teksten, levert mij ook tijd op. Schrijf ik ellenlange alinea's met veel boodschappen in lange zinnen? Dan krijg ik namelijk vragen van de klant op mijn bordje. Ik snap niet wat u bedoelt, dat hoor ik nog zelden. Dus ook als ik haast heb, neem ik de tijd om de tekst naar taalniveau B1 te brengen.’

Scherpte

‘Soms weet ik zeker dat ik duidelijk schrijf, maar komt mijn tekst toch niet door de Klinkende Taal-keuring. Die aha-momentjes houden me scherp. En zorgen voor ontwikkeling. Begrijpelijk schrijven kan onmogelijk wegzakken bij mij.’

Mensenwerk

‘Een brief op taalniveau B1 kan nog steeds een slechte brief zijn. Een robot kan niet alles beoordelen. Daarom lees ik mijn tekst ook altijd als leek na op inhoud, structuur en benadering. Is het logisch? Mis ik iets? Is alle informatie wel relevant? Kan ik nog service bieden? Samen met de B1-score is het dan echt een perfecte tekst.’

Wens

‘Hoe maak ik van deze passieve zin een actieve? Wat is er niet concreet aan deze zin? Als ik direct antwoord zou hebben op dat soort vragen tijdens het aanpassen, zou dat ideaal zijn. Een soort instructie die ik in een filmpje kan starten bijvoorbeeld. Nog efficiënter en leerzamer.’

WAT IS LOO VAN ECK | KLINKENDE TAAL?

Loo van Eck | Klinkende Taal is een meetinstrument waarmee u teksten beoordeelt. U kunt het integreren in Outlook, Word of andere Microsoft Office-programma's. U kunt het programma ook online gebruiken.

LOO VAN ECK | KLINKENDE TAAL ZORGT ERVOOR DAT UW LEZERS UW TEKSTEN BEGRIJPEN

Teksten zijn vaak te moeilijk. Door de ingewikkelde woorden, de lange zinnen of de complexe alinea's. Dit zorgt ervoor dat lezers de tekst niet begrijpen en dus afhaken.

De oplossing hiervoor is om teksten te schrijven in taalniveau B1. Dit taalniveau is voor het grootste deel van de lezers prima te lezen. Loo van Eck | Klinkende Taal helpt de schrijver dan ook om zijn tekst in B1 te schrijven. Het instrument geeft in verschillende kleuren in de tekst aan wat niet begrijpelijk genoeg is. Ieder criterium voor begrijpelijk schrijven heeft een eigen kleur.