

De reeks "10/10" is bestemd voor alle federale communicatoren. Ze is het resultaat van de samenwerking van federale ambtenaren die actief zijn op het terrein van de communicatie.

De COMMnetKern, samengesteld uit de communicatieverantwoordelijken van de federale overheidsdiensten, heeft de inhoud gevalideerd en is verantwoordelijk voor de toepassing ervan.

# 10/10 tips

## Duidelijke boodschappen

Nr 5

Kwalitatief hoogstaande boodschappen opstellen is de hoofdbekommernis van iedere communicator. De volgende aanbevelingen werden tijdens ontmoetingen met de communicatieverantwoordelijken van de Federale Overheidsdiensten verzameld door de werkgroep die zich bezighield met de "integrale kwaliteit" van de communicatie.

1. Bepaal duidelijk de **doelgroep(en)** van uw boodschap. Werk procedures uit om de communicatie met deze groepen te controleren en te verbeteren. Denk ook aan de zwakke doelgroepen zoals blinden of slechtzienden, of mensen die niet goed kunnen lezen.
2. Zorg ervoor dat de **gebruikte communicatiekanalen op de doelgroepen zijn afgestemd**. Kies bijvoorbeeld voor mondelinge communicatie of voor drukwerk voor personen die geen toegang hebben tot elektronische kanalen.
3. Vertalingen moeten worden gemaakt door beroepsvertalers die de doeltaal als **moedertaal** hebben.
4. Als u een collega vraagt om een boodschap op te stellen, geef hem dan **basisinformatie** en nuttige en **juiste bronnen**. Zorg ervoor dat hij toegang heeft tot referentiewerken over redactie en communicatie.
5. Stel met de verschillende betrokkenen een **realistisch tijdschema** op dat iedereen moet naleven. Als iemand een termijn niet naleeft, kan dat alleen maar schade toebrengen aan de kwaliteit die van de volgende schakel(s) verwacht wordt.

6. **Laat teksten nalezen**, zelfs - of vooral - als het gaat om korte of dringende teksten. Betrek er echter niet te veel personen bij. Let er wel op dat er iemand bij is die niet vertrouwd is met het onderwerp. Omschrijf hun taak duidelijk. Aanvaard hun opmerkingen; ze zijn over het algemeen constructief.
7. Om **technische teksten toegankelijk** te maken, kan het aangewezen zijn om een beroep te doen op een **technicus met een vlotte pen**. Een glossarium opstellen kan een interessante investering zijn, als het gaat om een thema dat geregeld aan bod komt.
8. Denk eraan om **eventuele wijzigingen ook aan te brengen in de andere taalversies**. Controleer achteraf altijd of de vorm en de inhoud van de verschillende taalversies van een bericht met elkaar overeenstemmen. Daarbij kunnen vergissingen die tot dan toe onopgemerkt bleven, opgespoord worden.
9. **Breng de betrokken diensten op de hoogte van aanpassingen** die later aan hun tekst zijn aangebracht. Zo vermijdt u dat vergissingen herhaald worden en geeft u hen de mogelijkheid om op uw voorstel te reageren.
10. **Start een dialoog met en tussen de verschillende betrokkenen**. Hoe meer iedereen zich bewust is van het belang van de kwaliteit van zijn eigen werk, hoe hoger de kwaliteit van de uiteindelijke boodschap zal zijn.

Voor meer inlichtingen over het onderwerp:

- . [www.blindsurfer.be](http://www.blindsurfer.be)
- . [www.bib.belgium.be](http://www.bib.belgium.be)
- . Taaladvies on line: [taalunieversum.org/taaladvies/](http://taalunieversum.org/taaladvies/)
- . Jan Renkema, Schrijfwijzer, Den Haag: Sdu/Antwerpen: Standaard, 2002
- . Willy Smedts en William Van Belle, Taalboek Nederlands, DNB/Pelckmans, Kapellen, 1997

Reeds verschenen in deze reeks:

- Nr 1 Efficiënt gebruik van e-mail
- Nr 2 Efficiënt gebruik van papier
- Nr 3 Schrijven voor het beeldscherm
- Nr 4 Een geslaagd intranet

.be

FOD Personeel en Organisatie  
 Directoraat-generaal Interne Communicatie  
 Wetstraat 51, 1040 Brussel  
 Tel.: +32 (0)2 790 58 00 • [www.p-o.be](http://www.p-o.be)  
 e-mail: [info@p-o.be](mailto:info@p-o.be)

FOD Kanselarij van de Eerste Minister  
 Algemene Directie Externe Communicatie  
 Residence Palace, 11de verdieping  
 Wetstraat 155, 1040 Brussel  
 Tel.: +32 (0)2 287 41 11 • [www.belgium.be](http://www.belgium.be)  
 e-mail: [externecommunicatie@belgium.fgov.be](mailto:externecommunicatie@belgium.fgov.be)