

IK SLA, IN DE OREN VAN EEN HEEL GROOT DEEL VAN DE NEDERLANDERS, WARTAAL UIT. IK BEN NIET TE VOLGEN. MENSEN BEGRIJPEN NIET WAT IK ZEG OF SCHRIJF. EN DAT LIGT NIET AAN HEN, MAAR AAN MIJ. EN IK BEN NIET DE ENIGE DIE VOLSLAGEN ONZIN UITKRAAMT. WIJ DOEN HET ALLEMAAL IN DE VERZEKERINGSSECTOR.

Rare taal, verzekeringstaal, wartaal!

TEKST MIEKE DADEMA, SOEPEL.ORG | BEELD RAPHAËL DRENT

Ik hou van taal. Ik heb op de universiteit geleerd om moeilijke woorden te gebruiken. “Het elimineren van multi-problematieken levert uiteindelijk een verhoogde return op”. Ik vind het een mooie zin. Ik begrijp de zin ook. Sterker nog, ik hoef niet eens na te denken over een of meerdere woorden in die zin. Logisch, ik lees veel, ben hoog opgeleid en werk al jaren in een omgeving waarin iedereen net zulke woorden gebruikt als ik. Mijn taalniveau is in het Nederlands C2 (zie kader). Hoger dan dat is er niet. Lekker bezig dus, zou je denken. Maar niets is minder waar.

INGEWIKKELD

Een jaar of vijftien geleden kwamen we erachter dat we een te ingewikkeld taalniveau gebruikten als verzekeringssector. B1-taal, dat werd al snel populair. Verzekeraars gingen ermee aan de slag. Hun teksten pasten ze aan, iedereen ging op B1-cursus, voorwaarden werden herschreven en ‘makkelijker’ gemaakt. Interne discussies waren best verhit. Niet iedereen zat op één lijn. Vaak hoorde je: “Jip-en-Janneke-taal, dat kan toch echt niet?” Of: “Als het zo simpel geschreven wordt, dan zal het juridisch wel niet kloppen.” “Onze klanten zijn toch niet dom? Dit gaat echt te ver.”

Mooie discussies die ik – vooral met juristen – graag voerde. Toen kwam je nog zinnen tegen als: “Weledelgestrenge vrouwe, na ampel beraad, heb ik op grond van artikel 3.8 sub b gemeend te moeten....” Blablabla. Er is veel veranderd, maar helaas blijkt ook niveau B1 nog steeds door veel mensen niet goed te worden begrepen. Ons taalgebruik is wel eenvoudiger geworden (zie de kaders voor de voorbeelden), maar nog te onduidelijk. Goed taalgebruik gaat om je klant kennen en duidelijk zijn. Meestal is onze taal wel makkelijker gemaakt, maar niet duidelijker.

Lees het stukje van Unigarant maar eens door. Lijkt makkelijk wat er staat, toch? Eenvoudige woorden, duidelijke opsomming. Niks mis mee.

Maar hoe hoog is nou het eigen risico?, vraagt een klant zich af. Eerst wordt er gezegd ‘u heeft geen eigen risico.’ Vervolgens begint de rest van de zin met het woord ‘mits’. Maar dan moet ik weten wat het woord ‘mits’ betekent en moet ik begrijpen welke schadeherstellers bij ‘ons’ zijn aangesloten. Dan denk ik waarschijnlijk dat ik geen eigen risico heb als ik een schade laat herstellen door iemand die is aangesloten bij ‘ons’. En waar lees ik dan wat dat eigen risico is? De tekst gaat verder over storm, dus als ik schade heb door een storm, dan heb ik

Mieke Dadema: 'Stap uit je eigen taalbubbel.'



TAALNIVEAUS

- *Taalniveau A1* Doorbraak – basiskennis van de taal, bekende dagelijkse uitdrukkingen en eenvoudige zinnen.
- *Taalniveau A2* Tussenstap – bekend met veelgebruikte uitdrukkingen en kan gesprekken voeren over alledaagse zaken.
- *Taalniveau B1* Drempel – kan eigen mening geven en kan ervaringen, gebeurtenissen, dromen en verwachtingen beschrijven.
- *Taalniveau B2* Uitzicht – kan de hoofdlijnen van complexe teksten begrijpen, kan duidelijke, gedetailleerde tekst produceren en kan spontaan aan een gesprek deelnemen.
- *Taalniveau C1* Effectieve operationele vaardigheid – kan zichzelf vloeiend uitdrukken en kan de taal flexibel en efficiënt gebruiken voor sociale, academische en professionele doeleinden.
- *Taalniveau C2* Beheersing – kan zonder moeite alles begrijpen wat hij/zij hoort of leest en kan zichzelf spontaan, zeer vloeiend, precies en genuanceerd uitdrukken, ook in meer complexe situaties.

wel een eigen risico. Dat snap ik, maar wat als ik die laat herstellen door zo'n aangesloten iemand? Weet je wat? Het zal wel. Ik stop met lezen en zie wel wat er gebeurt.

EENVOUDIG EN ONDUIDELIJK

De tekst is wel 'makkelijk', maar niet duidelijk. De dingen die bij elkaar horen, staan niet bij elkaar. De woorden die gebruikt worden, zijn geen woorden die mensen in hun normale leven gebruiken.

Laatst hoorde ik op kantoor het volgende gesprek: "Ja, mevrouw, ik snap dat u de verzekering niet meer wil, maar hij is al geprolongeed, dus ik moet dat terugdraaien en u een creditering sturen. Pas daarna kan ik de nota's tegen elkaar wegstrepen." Het was even stil, er werd wat gezegd door de klant. De reactie van mijn collega was: "Ik probeer u al uit te leggen dat ik dat dus nu niet kan, maar eerst de prolongatie moet terugdraaien."

Uiteindelijk werd het gesprek afgesloten met: "Ik ga het vandaag nog regelen, u kunt de factuur gewoon weggooiden." Dat begreep de klant en er werd tevreden opgehangen. Beide personen deden hun best aan de telefoon, maar ze begrepen elkaar niet, ze waren niet dui-

EIGEN RISICO

“U heeft geen eigen risico, mits u de schade laat herstellen door een schadehersteller die bij ons aangesloten is. Er gelden een paar uitzonderingen:

- Bij schade ontstaan door storm is het eigen risico altijd € 250.
- Bij schade die u laat herstellen door een niet-aangesloten hersteller is het eigen risico € 250.

Vrijwillig eigen risico

U kunt ook kiezen voor een vrijwillig eigen risico van € 100 of € 200. Dan krijgt u korting op uw premie. Het vrijwillig eigen risico komt bovenop het genoemde eigen risico. Ook als u naar een geselecteerde hersteller gaat.”

(www.unigarant.nl/verzekeringen/opstalverzekering)

delijk. De klant zei niet: “Mevrouw, u kunt dit allemaal zeggen, maar ik snap niet wat u bedoelt met prolongeren en terugdraaien.” En mijn collega begreep niet dat de klant alleen maar wartaal hoorde. Taal is mooi en oh zo ingewikkeld als we niet luisteren en ons niet verplaatsen in de ander.

Nationale-Nederlanden heeft haar taalniveau ook aangepast. Je ziet het eigenlijk meteen als je op de website komt. Dat gaat al best goed, en best duidelijk. Maar lees het kader ‘Opstalverzekering’ eens.

Mooi, denkt de klant, het is dus niet verplicht. Maar wat is een opstal? De verzekering is dus niet verplicht, maar de hypotheekverstrekker (wie is dat?) kan het wel eisen. Wat, die verzekering? Maar hoe weet ik dat dan of zo’n hypotheekverstrekker dat eist? Mijn huis is een onderpand en als dat minder waard wordt, dan...? Wat maakt dat dan uit? Wat heeft het omvallen van een boom nou te maken met mijn hypotheekverstrekker? Moet ik nou wel of geen verzekering hebben? Ik doe maar even niks meer.

De tekst is op zich mooi, alles zit er in wat Nationale-Nederlanden wil vertellen over opstal en je hypotheek. Alleen worden de verbindingen niet uitgelegd. We gaan met zeventaalslaarzen zo van de ene zin naar de andere. We veronderstellen kennis bij de lezer, maar

OPSTALVERZEKERING

“Het is niet wettelijk verplicht om een opstalverzekering af te sluiten. De hypotheekverstrekker kan wel eisen dat je een opstalverzekering afsluit. Je huis is namelijk onderpand voor de hypotheekverstrekker. Met een opstalverzekering is er minder risico dat je huis minder waard wordt. Bijvoorbeeld door brand of een omgevallen boom.” (www.nn.nl/Particulier/Verzekeren/Woonverzekeringen/Opstalverzekering.htm)



MIEKE DADEMA

Mieke Dadema is initiatiefnemer van soepel.org en wil verzekeringen toegankelijk maken voor mensen die moeite hebben met lezen en schrijven. Zij hoopt de verzekeringsbranche te bewegen om duidelijker te communiceren, niet alleen door het gebruiken van makkelijke woorden en korte zinnen, maar door echt te luisteren naar je klant en uit de eigen taal-bubbel te stappen. Meer informatie: www.soepel.org.

als die er in 70 procent van de gevallen niet is? Dan ga je te snel van A naar E, je had nog even moeten stoppen bij B, C en D. We denken te snel, we veronderstellen te veel, we kennen onze klant niet echt.

TAALPARELTJE

En dan ook nog maar eentje van a.s.r.. Mooie site, heel veel eenvoudig taalgebruik, maar ook hier trof ik een taalpareltje aan:

“We vinden het belangrijk dat mensen in staat zijn om verantwoorde risico’s te nemen en bewust financiële keuzes te maken. We zijn er voor alle mensen die wonen en werken in Nederland. Dit vraagt aandacht voor inclusie en waardering voor diversiteit op basis van gelijkwaardigheid.” (www.asr.nl/over-asr)

Tja, ik denk dat ik het na de voorbeelden van hierboven eigenlijk al niet meer hoeft uit te leggen, mooie zinnen, maar wat staat er nu eigenlijk? Wat bedoel je? Ik snap je wel, maar snapt je klant het ook? Er is nog heel veel werk aan de winkel om verzekeringen duidelijker te maken... ■