

Jip, Janneke en de computers

Toen ik laatst drie experts op het podium vroeg om in zo eenvoudig mogelijke lekttaal uit te leggen wat AI was, bleef de zaal na de pogingen van dit trio in meer verwarring achter dan dat er vooraf bij hen bestond. Hieraan gerelateerd: recent deed ik een online AI-training en ik zag allerlei ongelooflijk onnodig ingewikkelde terminologie voorbijkomen. Waarom is het toch zo moeilijk om eenvoudige (Nederlandse) taal te gebruiken in de wereld van technologie?

Mijn eindstage bestond uit het geven van zelfredzaamheidstrainingen aan moeilijk lerende jongeren. Tijdens de schoonmaakles ontdekte ik al snel het belang van duidelijke instructies en eenvoudige taal daarbij. De jongeren werkten met stappenplannen met tekeningen en korte teksten erbij. Een van de jongeren ging de wc schoonmaken. In de instructies en tekeningen stonden stappen als: pak een emmer, vul deze met water, doe een dopje allesreiniger in het water. En op de volgende regel: verwijder alle spullen uit het toilet.

En daar ging het mis. Ik hoorde opeens een enorm kabaal. Ik rende naar het toilet, trok de deur open en kon mijn lach maar met moeite inhouden. De jongere, een handige klusser, had zijn gereedschapskist van zijn kamer opgehaald en was met een grote schroevendraaier de wc-pot los aan het maken van de vloer. 'Verwijder alle (maar dan ook alle) spullen' was zijn vertaling van de instructie. Je kunt het je voorstellen: ik heb de kwaliteit van mijn stappenplannen in eenvoudige taal in die 10 maanden stage ongelooflijk omhoog kunnen halen.

Eenvoudige taal is moeilijk

Waarom is het zo moeilijk om eenvoudige taal te gebruiken als we weten dat maar 40 procent op een taalniveau hoger functioneert dan jeugdjournaalniveau? Waarom steken we daar niet meer tijd in? Helemaal als we weten dat dat taalniveau elk jaar daalt volgens onderzoek in groep 8 van basisscholen. Ik heb het nog niet eens over eenvoudige taal gebruiken voor analfabeten of mensen die in Nederland zijn komen wonen en een taalachterstand hebben. Nee, gewoon voor de gemiddelde patiënt, cliënt, en medewerker in de zorg.

Ik geloof dat het een teken van kracht is als je toegankelijke taal gebruikt. Met moeilijke woorden maak je op mij geen indruk. Voor mij ben je pas een expert als je het ook in Jip en Janneke-taal uit kan leggen. Want dan snap je het echt!

En zo denken zorgprofessionals er ook over. In een onderzoek naar digivaardigheid in de zorg stelde een VV&T-medewerker: "Die uitleg van zo'n nieuw applicatie is vaak in computertaal. Dan

ben je me in tegel 1 al kwijt". Handleidingen voor zorgtechnologieproducten, verhalen over technologische ontwikkelingen, stappenplannen om tweefactorauthenticatie te gebruiken... Ze bevatten zoveel onnodig moeilijke woorden.

Infographics?

Steeds meer mensen proberen dingen makkelijker te maken door infographics te gebruiken. Het kan zijn dat ik een gebrek heb op het gebied van beelddenken met pijlen, maar ik vind dat een infographic dingen zelden duidelijker maakt. Te veel tekst, onduidelijke stappen, te veel informatie op 1 A4-tje (dan zijn de beslisbomen van Katinka Poldermand nog sneller door te lezen).

Laten we samen gaan voor Jip en Janneke tech-taal. Test de woorden uit je uitleg even op www.ishetb1.nl. Toets je stappenplan met een digistarter. Gebruik de app Lees Simpel. Gebruik anders ChatGPT, CoPilot, Claud.ai, Gemini! Met AI is het zo moeilijk nog niet. ■



Suzanne Verheijden is strategisch innovatie-adviseur en ondernemer met BuroStrakZ.