

Beoordelingsformulier *websites*

Afdeling Taal en Communicatie VU

De schriftelijke communicatie-uitingen van de verzekeraar moeten begrijpelijk en duidelijk zijn voor de klant en afgestemd op diens taalniveau. Voor het correct opstellen van teksten op websites bestaan onderstaande criteria; de teksten worden hierop getoetst.

A Inhoud

Homepage	Oordeel [goed/redelijk/matig/slecht]
1. Het moet voor de gebruikers onmiddellijk duidelijk zijn wat voor soort informatie zij op de website kunnen vinden. De homepage presenteert de belangrijkste onderwerpen die in de website behandeld worden, en maakt dus de keuzeopties al op het eerste niveau direct duidelijk voor de gebruiker. De gebruiker komt op het tweede niveau alleen verdere uitwerkingen en deelaspecten van de belangrijke aandachtsgebieden van de site tegen, en heeft dus op de homepage al een goed inzicht in de inhoudelijke breedte van de website.	
2. De identiteit van de eigenaar van de website en het doel van de website staan genoemd.	
3. De tekstuele informatie is beknopt. De lezer ziet in één oogopslag welke waarde of nut de site voor de gebruiker zal hebben.	
Pagina's op het tweede en derde niveau	Oordeel [goed/redelijk/matig/slecht]
1. Het onderwerp van elke pagina is direct duidelijk. De titel van elke pagina geeft een duidelijke indicatie van het onderwerp, en het onderwerp staat omschreven in de eerste alinea van de pagina. Lezers moeten onmiddellijk kunnen begrijpen wat het onderwerp van de pagina is.	

2. De informatie is zowel volledig als beknopt, lezers mogen niet het gevoel krijgen dat ze informatie missen.	
3. De tekst behandelt niet meer dan relevant is voor de lezer. De schrijver verwijst zo nodig door naar andere webpagina's of andere websites voor meer achtergrondinformatie.	
4. De inhoud is actueel.	

B Opbouw

Algemeen	Oordeel [goed/redelijk/matig/slecht]
De navigatie door de website wordt (in ieder geval in het geval van grote en middelgrote websites) ondersteund door een sitemap die een goed overzicht biedt van de hiërarchie van de site. De sitemap kan de vorm van een uitgewerkte inhoudsopgave hebben, of van een eenvoudige index.	
Homepage	Oordeel [goed/redelijk/matig/slecht]
1. De homepage onderscheidt zich duidelijk van alle andere pagina's op de website. Bovenaan de pagina is zichtbaar wie de eigenaar van de website is, of wie de verantwoordelijke voor de website is. Ook staan daar contactgegevens. Dit kan in de vorm van een logo. In de directe nabijheid van het logo is er een kort tekstje waarin vermeld staat wat het doel van de organisatie is, wat de unique selling points van de organisatie zijn en wat de gebruikers (dus) van de site kunnen verwachten. Alle belangrijke inhoudscategorieën van de website zijn zichtbaar, als lijstjes en/of als links.	

<p>2. De tekstuele informatie bevindt zich 'boven de vouw', net als alle links; op het eerste beeldscherm is alle belangrijke informatie te zien. Lezers hoeven op de homepage niet of nauwelijks te scrollen. Horizontaal scrollen is niet nodig.</p>	
<p>Pagina's op het tweede en derde niveau</p>	<p>Oordeel [goed/redelijk/matig/slecht]</p>
<p>1. Elke pagina is zodanig opgebouwd dat de belangrijkste informatie van de pagina al te vinden is in de eerste alinea (lead) en de kop (titel). In de lead wordt niet alleen duidelijk wat het onderwerp van de pagina is, maar ook wat de belangrijkste informatiepunten over dat onderwerp zullen zijn. Indien de website gebruik maakt van lange(re) pagina's volgt direct na de eerste alinea een lijstje of een tekstblok met een opgave van de verdere inhoud van de pagina. Dit kan ook met behulp van een lijst van de tussenkopjes op de pagina. Bij voorkeur is het dan mogelijk om direct naar deze tussenkopjes te springen (de tussenkopjes fungeren dan als links naar diverse plekken lager op dezelfde pagina, dus als pagina-interne links).</p>	
<p>2. De kop (titel) is kort en aansprekend, en maakt duidelijk op welke pagina de lezer is aangekomen.</p>	
<p>3. De tekst bestaat verder uit afgeronde tekstblokken, die niet meer dan zes regels lang zijn. Elk tekstblok is een afgeronde thematische eenheid.</p>	
<p>4. Elk tekstblok heeft een kernzin die duidelijkheid geeft over het onderwerp van het tekstblok.</p>	
<p>5. Informatie die een opsommend karakter heeft, wordt weergegeven met behulp van een bulleted list, voorafgegaan door een inleidende zin.</p>	

6. Interactieblokken staan onderaan de pagina.	
7. De pagina is na de lead overzichtelijk en logisch geordend: per tekstblok beantwoordt de schrijver één deelvraag en na elk tekstblok komt een witregel. De volgorde van de tekstblokken gaat van belangrijk naar minder belangrijk. Indien er wordt gekozen voor langere pagina's, dan zijn deze op het tweede en derde niveau niet langer dan drie beeldschermen.	
8. Informatieve tussenkopjes (in ieder geval na elk derde tekstblok) maken de samenhang tussen de (groepjes van) tekstblokken duidelijk, en geven de lezers overzicht.	
9. De opbouw van elke pagina ondersteunt scannend lezen. Eventueel staan belangrijke woorden of begrippen gehighlight.	
10. Horizontaal scrollen is op geen enkele pagina nodig.	

C Taalgebruik

Homepage	Oordeel [goed/redelijk/matig/slecht]
1. De schrijver kiest de juiste toon: respectvol en vriendelijk.	
2. De zinnen zijn eenduidig; de betekenis is maar voor één interpretatie vatbaar. Bovendien is de betekenis onmiddellijk te begrijpen.	
3. De zinnen zijn concreet en actief geformuleerd. Als dat de leesbaarheid ten goede komt: de schrijver benoemt wie wat doet, moet doen of gedaan heeft. Eventueel niet-actief taalgebruik is functioneel.	

4. Afkortingen en vakjargon worden toegelicht of vermeden.	
5. De schrijver gebruikt hedendaagse woorden en formuleringen die passen bij zijn lezer, en vermijdt clichématigheden.	
Links	Oordeel [goed/redelijk/matig/slecht]
1. De formulering van de links op de homepage scheppen de juiste verwachtingen over de inhoud die te vinden is op de bestemmingspagina's.	
2. De formulering geeft het karakter van de gekozen indeling van de website zo goed mogelijk weer (bijv. themagerichte indeling, gebruikersgerichte indeling, actiegerichte indeling).	
3. De formulering van de links is informatief: de formulering is concreet genoeg om voor de lezers een duidelijke indicatie te geven van de inhoud op de bestemmingspagina's. Daarnaast zijn ze algemeen genoeg om het geheel aan inhoud waartoe ze toegang geven afdoende te 'dekken'.	
4. De formulering van de links die ingebed zijn in de pagina's op de lagere niveaus is beknopt en informatief.	
5. Ingebedde links staan zoveel mogelijk aan het einde van de zin geformuleerd.	

Pagina's op het tweede en derde niveau	Oordeel [goed/redelijk/matig/slecht]
<p>1. De zinnen zijn eenduidig; de betekenis is maar voor één interpretatie vatbaar. Bovendien is de betekenis onmiddellijk te begrijpen. De structuur van de zinnen is eenvoudig (geen tangconstructies, ingebedde bijzinnen e.d.). Verwijzingen in de vorm van verwijzwoorden reiken niet verder terug dan één zin, en overschrijden zeker niet het domein van het eigen tekstblok. Er zijn geen verwijzingen naar 'de vorige pagina' of 'hierboven'; daar waar het nuttig is om te verwijzen naar informatie elders in de website gebeurt dat feitelijk door te linken naar die informatie.</p>	
<p>2. De zinnen zijn concreet en actief geformuleerd. Als dat de leesbaarheid ten goede komt: de schrijver benoemt wie wat doet, moet doen of gedaan heeft.</p>	
<p>3. Spreekt de schrijver namens de verzekeraar, dan hanteert hij waar mogelijk de wij-toon. Spreekt hij de lezer aan, dan hanteert hij de u-toon.</p>	
<p>4. Afkortingen en vakjargon worden toegelicht of vermeden.</p>	
<p>5. De schrijver gebruikt hedendaagse woorden en formuleringen die passen bij zijn lezer, en vermijdt clichématigheden.</p>	
<p>6. De schrijver kiest de juiste toon: respectvol en vriendelijk.</p>	

D Correctheid

Website	Oordeel [goed/redelijk/matig/slecht]
1. De zinnen zijn grammaticaal correct en bevatten geen stijlfouten.	
2. De spelling is foutloos.	
3. De interpunctie is effectief en correct.	

E Presentatie

Website	Oordeel [goed/redelijk/matig/slecht]
1. De tekst is overzichtelijk ingedeeld: (tussen)koppen vet, na elke alinea een witregel, opsommingen consistent weergegeven.	
2. De vormgeving is toegankelijk: het kleurgebruik zorgt voor een goed onderscheid tussen voorgrond (tekst en eventuele illustraties) en achtergrond. Het lettertype is goed leesbaar (bv Arial, Verdana, Courier, Georgia) en de lettergrootte is bij voorkeur 12. Het is voor de gebruiker mogelijk om de lettergrootte naar eigen voorkeur in te stellen.	
3. Op de pagina's is te zien wanneer deze voor het laatst zijn bijgewerkt.	