



Begrijpelijke taal

donderdag 5 november 2020

Wessel Visser

(Inleiding: Nynke Wisman)

Begrijpelijke taal en privacyverklaringen

- Hoe duidelijk en leesbaar is uw privacyverklaring?
- Belangrijkste juridische vereiste (art. 12 AVG): Informatie moet '**beknopt, transparant, begrijpelijk en gemakkelijk toegankelijk**' zijn en er moet '**duidelijke en eenvoudige taal**' worden gebruikt.
- Inhoud moet alle informatie bevatten cf artt. 13, 14, 15-22 etc. AVG
- Twee jaar na inwerkingtreding AVG: is het tijd voor een update naar 'Privacyverklaring 2.0'?

EDPB – Richtsnoeren over transparantie (WP260 rev.01)

- EDPB vereist nogal wat: **‘op efficiënte en bondige wijze weergeven om informatiemoeheid te voorkomen’, ‘in ondubbelzinnige taal’, ‘vermijd ingewikkelde zinnen en taalstructuren’, ‘gebruik geen abstracte of ambivalente formuleringen’ en ‘laat geen ruimte voor verschillende interpretaties’**
- **‘De informatie moet begrepen kunnen worden door een gemiddeld lid van het beoogde publiek’**, liefst leesbaarheid testen met gebruikerspanels en dialogen met consumenten- en andere organisaties
- Vermijd woorden als ‘kan’, ‘zou kunnen’, ‘bepaalde’, ‘vaak’ en ‘mogelijk’. Gebruik juist **‘actieve ipv passieve vorm’**. Informatie mag **‘geen te juridische, technische of specialistische taal of terminologie’** bevatten.
- Informatie voor kinderen moet in taal ‘passend zijn voor en weerklink vinden bij kinderen’

Een voorbeeld – hoe het (niet) moet

- De Australische (competition&consumer) toezichthouder heeft onderzoek gedaan naar privacyverklaringen van loyalty programma's in Australie (ACCC – Customer loyalty schemes final report december 2019 www.gov.au)
- Zeer kritisch: ***'long, complex and hard to navigate', 'reading times are likely to significantly exceed the amount of time an average loyalty scheme member would spend ..'***
- Advies is ***'minimise information overload'***

Een voorbeeld - hoe het (niet) moet

Loyalty scheme	Documents analysed	Word count	Est. reading time ¹⁴¹	Reading ease ¹⁴²	Date of document ¹⁴³
Flybuys	Flybuys Privacy Policy	2178	11 minutes	32.8 — Difficult to read	November 2018
	Flybuys Terms and Conditions	1476	7 minutes	47.4 — Difficult to read	Not dated
Qantas Frequent Flyer	Qantas Privacy Policy	5140	25 minutes	35.2 — Difficult to read	22 May 2019
	Qantas Privacy Policy Summary ¹⁵⁴	547	2 minutes	40 — Difficult to read	Not dated
	Qantas Frequent Flyer Terms and Conditions	20 604	1 hour 43 minutes	36.8 — Difficult to read	10 May 2019
Velocity Frequent Flyer	Velocity Frequent Flyer Privacy Policy	2991	15 minutes	24.3 — Very difficult to read	Not dated
	Velocity Frequent Flyer — Privacy Statement — Membership Join	844	4 minutes	32.1 — Difficult to read	Not dated
	Velocity Frequent Flyer Terms and Conditions	27 661	1 hour 48 minutes	28.0 — Very difficult to read	Not dated
Woolworths Rewards	Woolworths Rewards Collection Notice	1924	10 minutes	30.9 — Difficult to read	May 2018
	Woolworths Group Privacy Policy	1795	9 minutes	40.7 — Difficult to read	January 2018
	Woolworths Rewards Terms and Conditions	8228	41 minutes	46.9 — Difficult to read	22 May 2019

ISO 29.184 – norm over ‘privacy notices’

- Nieuwe ISO standaard ‘Information technology - **Online privacy notices and consent**’, juni 2020
- Relevante passages over ‘begrijpelijke taal’:
 - *‘the organization shall provide the notice in a way that is **clear and easy to understand** for the targeted PII principals’*
 - *‘the notice shall be **easily legible** and **in a concise language** that a person without **any legal or technical training** can reasonably comprehend’*
 - *‘inclusion of **too much detail** can result in the need to **reissue them at frequent intervals**’.*

Waarom communicatie in begrijpelijke taal?

Joris

Waarom communicatie in begrijpelijke taal?

- Wat is het doel van communicatie?
- Wat is je doelgroep?



Wat vinden hoger opgeleiden van begrijpelijke taal?

Wat vinden hoger opgeleiden van begrijpelijke taal?

	Hoger opgeleiden	Lager opgeleiden
C1	40	20
B1		

Wat vinden hoger opgeleiden van begrijpelijke taal?

	Hoger opgeleiden	Lager opgeleiden
C1	40	20
B1	60	80

Schrijfregels

- Wie is je doelgroep?
- Wat is je doel?
- De titel
- Korte, actieve zinnen
- Vaktaal

Denk aan Peter

Familiaire hypercholesterolemie

Kwijtschelding OZB

Liefde

Tweetrapsmaking

wessel@bureautaal.nl