

Sarah Debecker, Lisa Vanderhaeghe,
Gene Vangampelaere

KLARE TAAAL VOOR DE RECHTSPRAKTIJK

Praktische tips en oefeningen voor
helder en juridisch schrijven

| OWL PRESS |
LEGAL

INHOUDSOPGAVE

Leeswijzer	8
Hoe dit boek te gebruiken?	8
1 Taal als belangrijkste instrument voor de jurist	11
2 Hoe schrijf je een juridische tekst?	13
2.1 Formele schrijfstijl	13
2.2 Juridische redenering	14
2.3 Juridische verwijzingen	15
2.4 Klare taal	17
3 Wat is klare taal?	21
3.1 Definitie van klare taal	21
3.2 Een goede schrijver heeft een schrijfsproces	22
3.3 Je doelgroep bepaalt je tekst	24
4 Hoe ga je aan de slag? – Werk moeilijkheden in je tekst weg	27
4.1 Voorbeeldbrief	28
4.2 Er staat te veel informatie in mijn tekst	29
4.2.1 Bepaal wie je doelgroep is en wat je doel is	29
4.2.2 Selecteer de noodzakelijke info	30
4.2.3 Werk met visuele niveaus	32
4.3 Mijn lezer kan de redenering moeilijk volgen	34
4.3.1 Zet de belangrijkste informatie eerst	34
4.3.2 Structureer volgens de redenering van je lezer	35

4.4	Mijn lezer struikelt over complexe, ongekende woorden	37
4.4.1	Vervang vakjargon of leg uit	38
4.4.2	Vervang verouderde woorden door een alledaags alternatief	40
4.4.3	Wees voorzichtig met woorden uit andere talen	41
4.4.4	Gebruik hetzelfde woord als je hetzelfde bedoelt	43
4.4.5	Schrijf afkortingen voluit	44
4.5	Mijn lezer voelt zich niet aangesproken	46
4.5.1	Schrijf persoonlijk en direct	47
4.5.2	Geef concrete en praktische info	48
4.5.3	Gebruik geen lege woorden	49
4.5.4	Formuleer je zinnen actief	49
4.5.5	Formuleer zinnen positief	52
4.5.6	Vermijd de naamwoordstijl	54
4.5.7	Vrees niet voor de imperatief	56
4.6	Mijn lezer moet mijn zinnen meerdere keren lezen	57
4.6.1	Schrijf korte zinnen	58
4.6.2	Zet de kerninfo vooraan in je zin	61
4.6.3	Werk tangconstructies weg	62
4.6.4	Vervang voorzetseluitdrukkingen	64
4.6.5	Schrap overbodige woorden	64
4.6.6	Vervang lange voorzetselketens	66
4.7	Mijn lezer vindt de gezochte informatie niet snel terug	68
4.7.1	Groep ideeën in alinea's	69
4.7.2	Wijs je lezer de weg met tussentitels	70
4.7.3	Benadruk de belangrijkste informatie met contrast	73
4.7.4	Zet opsommingen verticaal	74
4.7.5	Maak je getallen en data vlotter leesbaar	77
4.7.6	Voeg eventueel visuele elementen toe	78
4.7.7	Kies een lay-out die bij de inhoud past	83
5	Resultaat geslaagd? Lees je tekst na en vraag het aan je lezer	87
5.1	Herlees zelf je document	89
5.2	Laat je document nalezen	90

6	Ander voorbeeld: algemene voorwaarden	93
6.1	Voor	93
6.2	Na	95
7	Kan AI me daarbij helpen?	99
7.1	AI als hulpmiddel voor helder juridisch schrijven	100
7.2	Beschikbare technologieën	100
7.3	Toepassingen in de praktijk	101
7.4	Uitdagingen en beperkingen van AI in juridisch schrijven	104
7.4.1	Behoud van menselijke expertise en controle	105
7.4.2	Privacy en vertrouwelijkheid	105
7.5	Efficiënt AI inzetten begint bij goede prompting	107
7.5.1	Prompt engineering	107
7.5.2	Verschillende prompttechnieken	108
7.6	Toekomst van AI in juridisch schrijven	110
8	Open de toolbox voor klare taal	113
9	Conclusie: aan de slag met klare taal	115
	Bibliografie	117
	Bijlagen	119
	Bijlage 1: Lijst met juridisch vakjargon	120
	Bijlage 2: Lijst met verouderde en formele woorden	124
	Bijlage 3: Lijst met signaalwoorden	129
	Bijlage 4: Lijst met voorzetseluitdrukkingen	130

Dit boek is opgesteld als een praktische gids om juridische teksten helder en begrijpelijk te maken. Aan de hand van een centrale voorbeeldbrief bespreken we verschillende klare taal-tips. Het boek vormt een geheel met de bijhorende website, waar je extra voorbeelden en praktische oefeningen terugvindt.



Hoe dit boek te gebruiken?

1. **Lees de theorie rond klare taal:** eerst krijg je een algemene kennismaking met het schrijven van juridische teksten en het belang van klare taal.
2. **Kijk naar de centrale voorbeeldbrief:** wat valt je op? Leef je in in de lezer: wat vind je moeilijk?
3. **Overloop de verschillende klare taal-tips:** vanuit de verschillende moeilijkheden die de lezer kan ervaren, bespreken we verschillende tips om die moeilijkheden weg te werken.
4. **Gebruik de QR-codes om te oefenen:** de QR-codes in het boek leiden je rechtstreeks naar aanvullende voorbeelden en oefeningen op de website. Scan ze om de tips meteen toe te passen.
5. **Experimenteer met eigen teksten:** toets de verworven inzichten aan je eigen juridische teksten. Pas de technieken toe en vergelijk je werk met de herwerkte voorbeeldbrief.



Tips

- **Neem de tijd** om elk hoofdstuk grondig te lezen en de evolutie van de voorbeeldbrief te volgen.
- **Schakel tussen boek en website** om afwisseling tussen theorie en praktijk te krijgen.
- **Oefen met de opdrachten** op de website om je de principes van klare taal eigen te maken.
- **Laat je teksten nalezen door iemand anders** om zicht te krijgen op je eigen valkuilen.

Je zal merken dat we in dit boek standaard de hij-vorm gebruiken, maar we bedoelen alle genderidentiteiten. Om de tekst toegankelijk te houden, hebben we gekozen om telkens maar 1 vorm te gebruiken.

1 TAAL ALS BELANGRIJKSTE INSTRUMENT VOOR DE JURIST

*Law is a profession of words.*¹ Juridische professionals zijn voortdurend met taal bezig. Daarom is een goede beheersing van taal een essentiële vaardigheid in de praktijk van het recht. Of het nu gaat om het interpreteren van wetgeving, schrijven van juridische documenten of voeren van overtuigende argumenten, een nauwkeurig en effectief taalgebruik is onmisbaar.

Tijdens je studie leer je hoe juridische teksten worden opgebouwd, hoe je complexe wetgeving moet begrijpen en vertalen naar de werkelijkheid en hoe je taal strategisch kan inzetten in onderhandelingen en pleidooien. Een goed geformuleerd contract kan conflicten voorkomen en een overtuigend pleidooi kan de uitkomst van een zaak bepalen. Daarom moet je als student niet alleen de juridische terminologie goed beheersen, maar ook helder taalgebruik als kernvaardigheid ontwikkelen.

1. D., *The Language of the Law*, Little, Brown and Co., 1963.

2 HOE SCHRIJF JE EEN JURIDISCHE TEKST?

2.1 Formele schrijfstijl

Moet je een professionele juridische tekst schrijven – een brief, een mail, een verzoekschrift of een artikel – kies dan voor een formele, maar toegankelijke schrijfstijl.

Een formele stijl is een stijl die professioneel overkomt en een zekere afstand tegenover je lezer bewaart. Je kiest niet dezelfde schrijfstijl om een WhatsApp-bericht naar een vriend te sturen als voor een professionele mail naar iemand die je niet persoonlijk kent.



Waarop let je bij formelere teksten?

- Zorg dat je tekst **overzichtelijk** en **goed gestructureerd** is (zie hoofdstuk 4.3 en 4.7).
- Vermeld **alle noodzakelijke informatie**, maar **geen overbodige informatie** (zie hoofdstuk 4.2.2).
- Wees **neutraal** en **beleefd**: vermijd persoonlijke invullingen, vermijd humor en kies voor termen die niet kwetsend kunnen overkomen.
- Kies bij een brief of mail de **aanspreking** (u of je), de **begroeting** (geachte, beste) en **afsluiting** (met vriendelijke groeten) op basis van je relatie met de lezer en de context. Voor meer info over het opstellen van een zakelijke brief, scan de QR-code.



- Schrijf **correct Nederlands**. Zorg dat je geen typ- of taalfouten maakt om misverstanden of een onprofessionele indruk te vermijden.



Tips

- Programma's zoals Word hebben een goede spellingcorrector om grote typ- en spellingsfouten aan te duiden. Kijk zeker alles na wat in het rood wordt aangeduid. Word duidt ook verouderde en minder alledaagse termen aan in het blauw.
- Twijfel je? Zoek het op!
Sla volgende websites alvast op bij je favorieten:
 - www.taaladvies.be
 - www.vlaanderen.be/team-taaladvies
 - www.woordenlijst.org
 - www.inventio.nl/genus
 - Genderbewust, genderinclusief taalgebruik | Vlaanderen.be
 - www.schrijfassistent.be
- Lees je tekst grondig na (zie hoofdstuk 5).

⚠ Opgelet

In tegenstelling tot wat sommigen denken, staat een formele schrijfstijl niet gelijk aan passiefvormen, moeilijke woorden en lange zinnen schrijven. Wanneer je tekst overdreven afstandelijk en verheven wordt, dan voelt je lezer zich niet meer aangesproken en betrokken. Daar komt alleen maar verwarring van. Daarom kan je ook in zakelijke teksten het best afstappen van te formele en wollige taal.

2.2 Juridische redenering

Wanneer je een redenering opstelt, dan maak je een afleiding uit een of meerdere gegevens. Je bouwt je redenering op uit verschillende stappen. Als jurist combineer je feitelijke gegevens met juridische kennis, om zo tot een conclusie te komen.

De concrete redenering die meestal gebruikt wordt binnen de juridische wereld, is een syllogisme.

De term 'syllogisme' wordt binnen de logica of redeneerkunst gebruikt. Het is de redenering waarbij een majorpremissie gecombineerd wordt met een minorpremissie om tot een conclusie te komen.

Voorbeeld

- Stap 1: Het Woninghuurdecreet is van toepassing op huurcontracten van hoofdverblijfplaatsen in Vlaanderen. (majorpremissie)
- Stap 2: Het gehuurde appartement is een hoofdverblijfplaats in Vlaanderen. (minorpremissie)
- Stap 3: Het Woninghuurdecreet is van toepassing op het gehuurde appartement. (conclusie)

Zo leidt een juridische redenering van stap 1 langs stap 2 naar stap 3, de conclusie.

Die structuur vind je heel vaak terug in juridische teksten: je volgt als lezer de gedachtegang van de jurist-schrijver. Maar de vraag is of dat ook vanuit het standpunt van de lezer de meest logische volgorde is. Verder in het boek lees je meer daarover (zie pagina 34).

2.3 Juridische verwijzingen

Om de juridische redenering in je tekst te onderbouwen, zorg je voor een bronvermelding. Je kan verwijzen naar regelgeving, naar rechtspraak of naar rechtsleer waarop de redenering steunt. Het geheel zetten we vaak onder de noemer 'juridische verwijzingen'.



Wat is het doel van juridische verwijzingen?

- De lezer helpen om je **redenering te volgen**. Als jurist leg je verbanden tussen de feitelijke situatie en het juridisch kader. Om dat kader duidelijk te maken, vermeld je de correcte bron.
- **Legitimiteit** geven aan je redenering. Door goed te onderbouwen wat je vertelt, wordt je redenering en zo je conclusie geloofwaardiger.
- De lezer toelaten om **meer informatie op te zoeken**. Misschien wil de lezer verder bouwen op de redenering of extra achtergrond weten. De concrete verwijzing laat de lezer toe om meer te weten te komen.



Tips

→ Verwijs zo specifiek mogelijk naar de **concrete regelgeving**.

Voorbeeld

- volgens het Burgerlijk Wetboek
- artikel ... § ... van het Burgerlijk Wetboek

→ De verwijzingen zijn er om de inhoudelijke redenering te ondersteunen. Ze zijn met mekaar verbonden. Zorg dat die verhouding duidelijk is: vermeld eerst de inhoud en dan pas de juridische verwijzingen. Let op dat je vanuit jouw voorkennis niet **alleen de juridische verwijzingen** vermeldt, maar ook de inhoudelijke redenering expliciet maakt. Het is moeilijk voor je lezer om alleen met juridische verwijzingen te volgen waarover het gaat.

Voorbeeld

- De niet-naleving van artikel 707 Gerechtelijk Wetboek kan eventueel leiden tot toepassing van artikel 710 Gerechtelijk Wetboek.
- Als de dagvaardingstermijn van 8 dagen niet wordt nageleefd, dan kan de dagvaarding eventueel nietig verklaard worden. (Artikel 707 en 710 Gerechtelijk Wetboek)

→ Voor de meeste lezers zijn de juridische verwijzingen bijkomende informatie. **Zorg dat die niet de meeste aandacht krijgen in je zin.** De inhoudelijke redenering is het belangrijkste. Zet de juridische verwijzing dus niet vooraan in je zin. Meer nog, probeer ze volledig uit je vlot leesbare tekst te halen.

Wat kan je doen met juridische verwijzingen?

- Vermeld ze in voetnoten.
- Maak een aparte kolom met juridische verwijzingen.
- Zet per onderdeel een apart stukje met de juridische verwijzingen waarop het onderdeel gebaseerd is.
- Als ze toch noodzakelijk zijn in de tekst zelf: zet ze tussen haakjes op het einde van je zin.

Voorbeeld

- In toepassing van artikel 730, § 2, a) van het Gerechtelijk Wetboek zal de zaak van de algemene rol worden weggelaten.
- De zaak zal van de algemene rol worden weggelaten. (Artikel 730, § 2, a) Gerechtelijk Wetboek)

→ Volg de **verwijsregels** van V&A om correct naar regelgeving, rechtspraak en rechtsleer te verwijzen. Je vindt de correcte regels voor verwijzingen en afkortingen in V&A. Scan de QR-code om de website van V&A te raadplegen.



2.4 Klare taal

Een juridische tekst heeft alle belang bij **duidelijkheid** en **ondubbelzinnigheid**. Een contract dat niet duidelijk bepaalt wat de wederzijdse verplichtingen zijn, een aangetekende brief die niet uitlegt waarom je de brief eigenlijk krijgt, een vonnis dat vaag blijft over wat je juist moet doen... Het zijn allemaal garanties voor toekomstige conflicten.

En toch hebben juristen niet de reputatie heldere teksten te schrijven, integendeel. Het is vaak een punt van verzuhting en ontevredenheid dat juridische teksten zo ontoegankelijk worden opgesteld. De Justitiebarometer van 2024 liegt er niet om: maar 32% van de Belgen vindt de taal van Justitie voldoende duidelijk.²

In het juridisch beroep is taal een van de belangrijkste instrumenten. Je kan geen juridisch beroep uitoefenen zonder gebruik te maken van taal. Kiezen voor duidelijk en toegankelijk taalgebruik heeft dan ook vele voordelen voor juristen:

2. HRJ, Vijfde Justitiebarometer 2024: De blik van de burger, 2024, <https://hrj.be/nl/publicaties/2024/vijfde-justitiebarometer>.

- Klare taal verhoogt de juridische precisie: door op voorhand te discussiëren over de correcte betekenis, vermijd je verschillende interpretaties achteraf.
- **Klare taal getuigt van een grondig juridisch inzicht en openheid:** al te vaak worden ambigue termen en vage bewoordingen gebruikt om niet tot de kern te moeten komen.
- **Het is respectvol naar je lezer toe:** de lezer voelt zich betrokken en aangesproken en heeft niet het gevoel dat er boven zijn hoofd gecommuniceerd wordt.
- **Klare taal is efficiënt en effectief:** wanneer de lezer direct begrijpt wat er van hem verwacht wordt, stijgt de kans dat hij dat ook gaat doen. Er is geen extra informatie of opvolging nodig, waardoor er op lange termijn minder tijd en kosten verloren gaan.

De Hoge Raad voor de Justitie zette die voordelen op een rijtje in haar project Kruid van 2018.³



Waarom wordt er dan niet vaker in klare taal geschreven?

Omdat het zeker **niet gemakkelijk** is om de complexe en genuanceerde juridische informatie op een eenvoudige, begrijpbare manier weer te geven. De juridische bronnen zijn vaak in verouderde, ingewikkelde taal geschreven. Het vakjargon en de traditionele uitdrukkingen die niet door het brede publiek begrepen worden, zijn tegelijkertijd net heel handig om intern binnen de beroepsgroep te communiceren.

Het vereist dus een grondige kennis van je onderwerp, een tijdsinvestering en durf om de gewoontes en vaste formules los te laten en op maat van je lezer te schrijven. In dit boek bekijken we stap voor stap hoe je toegankelijker kan schrijven, zonder aan juridische correctheid te verliezen.

3. HRJ, Project Kruid, 2018, <https://hrj.be/nl/publicaties/2018/project-kruid>.

3 WAT IS KLARE TAAL?

3.1 Definitie van klare taal

Klare taal is niets nieuws. Al jaren zijn mensen wereldwijd op zoek naar manieren om complexe onderwerpen op een toegankelijke manier te verwoorden. De juridische wereld is daar een goed voorbeeld van, maar de beweging is zeker niet beperkt tot die sector alleen. Ook in de medische wereld wordt er gezocht naar manieren om de complexe medische informatie naar patiënten te vertalen op een behapbare manier.

In 2007 ontstond de *International Plain Language Federation*. De federatie is een samenwerking van drie grote organisaties die werken rond klare taal: het *Center for Plain Language*, *Clarity* en *the Plain Language Association International* (PLAIN). Om te zorgen dat iedereen wereldwijd vertrekt vanuit eenzelfde opvatting over klare taal, legden ze een internationale definitie vast:

Een communicatie is in begrijpelijke taal als de formulering, structuur en stijl zo duidelijk zijn dat het beoogde publiek gemakkelijk kan vinden wat het nodig heeft, die informatie kan begrijpen en gebruiken.



Wat valt op in die definitie?

- **Het 'beoogde publiek' staat centraal.**
Klare taal draait om 1 standpunt en dat is het standpunt van je lezer. De ultieme test of je tekst in klare taal is of niet, is controleren of de tekst zijn doel bereikt bij je lezer.
- **Het gaat om de 'formulering, structuur en stijl'.**
Klare taal is veel meer dan vakjargon vermijden of korter schrijven. De definitie omvat mooi de verschillende niveaus waarop je een tekst

toegankelijker kan maken. Je moet zowel aan de formulering (de woorden en de zinnen) werken, als aan de structuur en de stijl (de lay-out en het ontwerp van het document).

→ **Het beoogde publiek moet gemakkelijk vinden wat het nodig heeft, die informatie correct begrijpen en die ook nog eens kunnen gebruiken.**

Om zeker te zijn of je tekst in klare taal is, kom je er niet vanaf met de vraag 'Is het duidelijk?'. Alleen als hij ook praktisch bruikbaar is, zal je tekst zijn doel bereiken.

Kort samengevat: klare taal is schrijven voor je doelgroep.

In 2022 werd ook een **ISO-norm** voor begrijpelijke taal gepubliceerd.⁴ De norm bouwt verder op de definitie en legt de criteria vast waaraan een tekst moet voldoen om in klare taal te zijn. Het ontstaan van een internationale standaard bevestigt dat klare taal een objectieve methodiek is en dus meer dan alleen een buikgevoel.

3.2 Een goede schrijver heeft een schrijfproces

Wanneer je een tekst moet schrijven, is het verleidelijk om direct te beginnen schrijven. Je schrijft een inleiding, daarna een midden en een slot. Voilà, klaar, taak volbracht. Maar om tot een goede tekst te komen, volg je een schrijfproces.

Dat proces bestaat uit 3 grote fasen:

1. Nadenken – plannen van je tekst
2. Noteren – uitschrijven
3. Nalezen – zelf je tekst nalezen en door iemand anders laten nalezen

Veel mensen slaan de eerste en derde fase over en schrijven onmiddellijk hun eindproduct, maar die andere 2 fasen zijn minstens even belangrijk als het schrijven zelf.

Veel moeilijkheden bij slecht geschreven teksten zijn op te lossen door in het begin uitgebreider na te denken en de tekst achteraf te laten nalezen. De tijd die je daarvoor in het begin moet nemen, win je achteraf terug, doordat je na het schrijven niet helemaal opnieuw moet beginnen.

4. ISO 24495-1:2023 'Plain language - Part 1: Governing principles and guidelines', juni 2023, <https://www.iso.org/standard/78907.html>.

Dit veelvoorkomend probleem doet zich zeker bij **juristen** voor, die de gewoonte hebben om **denkend te schrijven**. Dat betekent dat ze schrijven gebruiken om hun redenering op te bouwen. Een jurist begint ijverig te schrijven als hij eigenlijk de conclusie of het antwoord nog niet weet. Door te schrijven denkt hij na over waar hij zal eindigen. Schrijven kan heel handig zijn als werkproces, maar die tekst is niet je eindproduct. Er is een groot verschil tussen schrijven voor jezelf – om je redenering op te bouwen – en schrijven voor je lezer.



Waaruit bestaan die 3 fasen juist?

1 Nadenken	2 Noteren	3 Nalezen
Sta stil bij de volgende vragen: <ul style="list-style-type: none">• Wie is je lezer? Het antwoord op deze vraag zal alle keuzes bij het schrijven van je tekst bepalen.• Wat wil je bereiken met je tekst? Wat is het doel? Wil je je lezer van iets overtuigen? Moet je lezer iets doen?• Welke inhoud is noodzakelijk om die doelgroep en dat doel te bereiken?• In welke volgorde moet ik de inhoud zetten zodat mijn lezer reageert op de manier die ik zou willen?	Schrijf je tekst uit met de inhoud en de structuur die je in de nadenk-fase bepaald hebt. Twijfel je over een verwoording? Vertrek dan vanuit je lezer en het doel dat je wil bereiken.	Lees zelf je tekst verschillende keren na: een keer op spellingsfouten, een keer op structuur, een keer met de blik van je lezer... Kan je lezer met zijn voorkennis je tekst goed volgen en correct begrijpen? Vraag ook aan een collega of iemand anders uit je omgeving om na te lezen. In een ideaal scenario kan je je tekst voorleggen aan iemand met dezelfde voorkennis over het onderwerp als je lezer. Zo krijg je snel zicht op wat er duidelijker moet.

3.3 Je doelgroep bepaalt je tekst

De allerbelangrijkste vraag voor klare taal is: ‘Wie is mijn lezer?’. Pas als je dat weet, kan je ‘lezergericht schrijven’. Dé vaardigheid om in klare taal te leren schrijven, is empathie creëren voor je lezer. Verplaats jezelf in je lezer en geef jezelf een extra bril om naar je tekst te kijken. Door ervaring op te doen, zal je vlot kunnen wisselen tussen de blik als schrijver (‘Wat wil ik vertellen? Hoe zou ik het verwoorden? Is dit juridisch correct?’) en de blik als lezer (‘Wat heb ik nodig? Is dit logisch? Begrijp ik dit nu correct?’).

De doelgroep van je tekst bepalen gaat verder dan ‘mijn lezer is een jurist of niet-jurist’. Verschillende kenmerken zullen beïnvloeden hoe je lezer je communicatie verwerkt. Probeer je een beeld te vormen van je lezer:

- Heeft mijn lezer Nederlands als moedertaal?
- Wat is het opleidingsniveau van mijn lezer?
- Welke leeftijd heeft mijn lezer?
- Welke voorkennis heeft mijn lezer over het onderwerp?
- In welke gemoedstoestand leest mijn lezer mijn tekst? (Is het een ‘slecht nieuws’-brief?)
- ...

Afhankelijk van het onderwerp zal de ene vraag belangrijker zijn dan de andere. Schrijf je bijvoorbeeld een tekst over een digitale tool die gericht is naar een ouder publiek, dan zal je andere begrippen moeten uitleggen dan wanneer je die tekst schrijft voor een jonger publiek.

Dat betekent niet dat je elke lezer een checklist moet laten invullen voor je een mail verstuurt. Maar dat betekent wel dat je niet op dezelfde manier communiceert met een cliënt als met een collega.



Tip

Personae-oefening

Dankzij de gebruikerspersonae krijg je een fictieve, maar realistische representatie van je doelgroep. Deze oefening wordt gebruikt in de design-thinking methode. Het helpt ontwerpers te begrijpen wie hun gebruikers zijn, wat hen motiveert en welke behoeften ze hebben.

Een personae-oefening omvat meestal:

- **Naam en profiel:** geef de persona een fictieve naam, leeftijd, beroep en achtergrond.
- **Doelen en behoeften:** wat zoekt de persona en welke problemen wil hij oplossen?
- **Gedrag en motivaties:** hoe en waarom gebruikt de persona een product of dienst?
- **Uitdagingen en pijnpunten:** welke obstakels ervaart deze persona?

Door personae te gebruiken, kunnen ontwerpers empathie ontwikkelen voor hun doelgroep en gerichte oplossingen bedenken. Het helpt om beslissingen te nemen die afgestemd zijn op echte gebruikers in plaats van veronderstellingen.

Sommige teksten hebben een **gemengde doelgroep**. Zo zal een juridische brochure misschien gelezen worden door mensen met verschillende achtergronden, verschillende leeftijden en met een verschillende voorkennis. Een administratieve beslissing moet zowel begrijpelijk zijn voor de partijen als toetsbaar voor een beroepsinstantie.

De regel bij een gemengde doelgroep is dat je je baseert op de persoon met de minste voorkennis. Ga ervan uit dat **de expert begrijpt wat de leek begrijpt, maar niet andersom**. Combineer de inhoud die nodig is voor beide doelgroepen, maar leg uit zodat de persoon met de minste voorkennis het ook begrijpt. De extra info zal voor de expert niet storen; die leest er snel over. Het gebrek aan info daarentegen zal voor de leek wel storend overkomen en misschien zorgen dat hij afhaakt. Je kan visueel ook aangeven welke info voor wie relevant is (meer daarover onder 4.2.3 Werk met visuele niveaus).