

Een tekst testen op begrip en acceptatie

Zo begrijpelijk dat iedereen wint

DOOR Enid Reichrath, Xavier Moonen, Frank Willemsen, Ingrid Nooijens

Lezers begrijpen de boodschap beter als informatie in 'Taal voor allemaal' staat. En dat gaat verder dan begrijpelijk schrijven. Het is ook samenwerken met de ontvangers van

informatie en onderzoeken of zij de informatie begrijpen. Plus een stijl en vorm kiezen die iedereen aanspreekt. Taal voor allemaal blijkt winst voor iedereen.

Lees verder →

Er is steeds meer aandacht voor begrijpelijk schrijven bij overheids- en particuliere organisaties. Veel initiatieven beperken zich voornamelijk tot het vermijden of vervangen van moeilijke woorden, het inkorten van zinnen en het gebruiken van een actieve schrijfstijl.

Er zijn tal van cursussen waarin je kunt leren begrijpelijk te schrijven, maar lang niet altijd zijn deze gebaseerd op wetenschappelijk gefundeerde kennis. Daarnaast richten deze initiatieven zich maar op een deel van de mensen die kunnen lezen, namelijk op de mensen die op het zogenaamde B1-niveau of hoger kunnen lezen [1]. Er zijn minder mensen die op B1 niveau of hoger kunnen lezen dan dat vaak beweerd wordt. En wat veel te weinig gedaan wordt, is onderzoeken of een tekst aansluit op de behoefte van lezers en door hen ook écht wordt begrepen.

Iedereen in Nederland heeft het recht om mee te doen, om eigen keuzes te maken: recht op autonomie en regie over eigen handelen. Wie een geïnformeerde keuze wil maken, heeft toegang nodig tot belangrijke informatie. Dit geldt voor zowel de taalvaardige als de minder taalvaardige lezer. Iedereen kan in de problemen komen doordat informatie onduidelijk of onbegrijpelijk is. Stress en drukte kunnen ervoor zorgen dat iemand minder goed in staat is om informatie te lezen en te begrijpen. Maar ook als dit niet speelt, kan bepaalde informatie lastig te begrijpen zijn. Denk bijvoorbeeld aan een koop- of huurovereenkomst. Het is een hele klus om alle consequenties van een dergelijk document te overzien dat je toch maar even moet tekenen. Als taal niet aansluit bij de voorkennis en het taalniveau van de lezer, is het lastig om tot echt (diep) begrip te komen.[2]

Taalvaardigheden

Nederland telt zo'n 2,5 miljoen mensen met lage taalvaardigheden. Zie figuur 1 voor een definitie van taalvaardigheden.[3] Dat is meer dan 14 procent van de Nederlandse bevolking. In bepaalde wijken is dit percentage beduidend hoger. In gemeenten als Rotterdam en Amsterdam zijn bijvoorbeeld wijken waar dit oploopt tot respectievelijk 36 procent en 37 procent.[4]

Verder is uit onderzoek bekend dat onder inwoners die een beroep doen op voorzieningen uit het sociaal domein van gemeenten het aandeel laaggeletterde mensen groter is dan gemiddeld. Deze mensen hebben daarnaast vaker een slechtere gezondheid, doen een groter beroep op zorg en ondersteuning en hebben vaker een uitkering.[5] Over al deze onderwerpen komt heel veel informatie op hen af. Als zij die informatie allemaal goed zouden begrijpen, dan levert dat veel winst op voor hen maar óók voor degenen die de informatie sturen.

Taalvaardigheid

Bij taalvaardigheid gaat het om het begrijpen en analyseren van geschreven teksten, maar ook om met die informatie juist te kunnen handelen, er iets mee te kunnen doen. Bijvoorbeeld een formulier invullen, een routeplanner gebruiken, informatie uit een bijsluiters halen of financiële producten beoordelen.

Figuur 1: Definitieve taalvaardigheid

Woorden en zinnen

Wat eenvoudig en begrijpelijk is, bepaalt de lezer en niet de schrijver! [2]

Professionals hebben niet altijd door dat ze jargon en moeilijke taal gebruiken, te veel informatie ineens geven, te vast zitten in voor hen bekende procedures, of te snel gaan voor de ontvanger. Dit speelt ook bij overheden.[6] Het is belangrijk dat mensen zich door de informatie van hun overheid aangesproken voelen en dat ze deze begrijpen én opvolgen, dat ze op tijd op afspraken komen en dat ze dan de goede documenten bij zich hebben. En daar is meer voor nodig dan begrijpelijke informatie op woord- en zinsniveau. Voorkennis, informatiebehoefte en iemands taalvaardigheden beïnvloeden of een lezer de informatie begrijpt en opvolgt. Belangrijke factoren zijn de complexiteit van de inhoud, het gebruik van afbeeldingen, de gekozen vorm en stijl en de juiste timing: komt de juiste informatie op het passende moment, namelijk als ze de informatie echt nodig hebben. Ook de toon is natuurlijk belangrijk: niemand wil kinderachtig aangesproken worden. En dus gaat het erom dat de zenders van de informatie zich optimaal verplaatsen in de situatie waarin de vaak gemêleerde groep ontvangers van de informatie zich bevindt.

Taal voor allemaal

De methode 'Taal voor allemaal' past al die elementen toe in adviezen voor schrijven en het gebruiken van afbeeldingen. Door beoogde lezers vroeg in het schrijfproces te betrekken, sluit je zo goed mogelijk aan op hun informatiebehoefte en voorkennis. Onderdeel van de methode is het laten testen van informatiematerialen door lezers met allerlei niveaus van taalvaardigheid. Daarbij gaat het om het testen van echt (diep) begrijpen en om de vraag of het materiaal aansprekend is. Taal voor allemaal, de naam zegt het al, streeft naar één versie van informatie

die zoveel mogelijk mensen begrijpen en die hen aanspreekt. De methode baseert zich op wetenschappelijke kennis over de genoemde elementen en kennis over lezen, begrijpen, bevatten en benutten van informatie door mensen met lage taalvaardigheden.

Taal voor allemaal is daarmee nadrukkelijk **meer** dan 'hertalen' van informatie op B1-niveau; daarmee worden te veel burgers 'gemist'.^[2] Onderzoek laat namelijk zien dat ongeveer 40 procent van de bevolking maximaal taalniveau B1 aankan.^[7] Dat betekent dat voor een grote groep mensen lezen op B1 niveau (soms) te lastig is. Die groep wordt groter want we weten dat de leesmotivatie en taalvaardigheden de komende jaren eerder af, dan toe zullen nemen.^[8] Het taalniveau dat we met Taal voor allemaal gebruiken is A2, en in bijzondere gevallen zelfs A1. Zo nodig worden daarbij ondersteunende afbeeldingen gebruikt.

Taal voor allemaal krijgt steeds meer partners. Zo heeft de gemeente Amsterdam onderzocht hoe Taal voor allemaal het beste ingezet kan worden en daar een goede vorm voor gevonden. En ook Stichting Koraal ^[9] werkt al enkele jaren actief met de methode Taal voor allemaal. Gezamenlijk doel is om met één versie van informatie **alle mensen** te bereiken, vanuit de overtuiging dat alleen maar begrijpelijk schrijven en aansturen op informatie op B1-niveau dan niet genoeg is. Ook Stichting Lezen en Schrijven en verzekeraar Achmea pleiten voor het A2-tekstniveau.^[10]

Dat betekent natuurlijk niet dat álle informatie die een organisatie biedt in Taal voor allemaal geschreven moet worden. Het gaat altijd om die informatie die zeer relevant is voor de beoogde lezers. De gemeente Amsterdam bijvoorbeeld wil met Taal voor allemaal die informatie begrijpelijker maken die van cruciaal belang is voor haar inwoners, zoals informatie over rechten, plichten, gezondheid en veiligheid.

Of Taal voor allemaal inderdaad ervoor zorgt dat alle lezers de informatie begrijpen en dat zij zich erdoor aangesproken voelen, werd onderzocht bij inwoners van de gemeente Amsterdam en bij ouders van leerlingen van drie scholen van de Stichting Koraal in Noord-Brabant.

Praktijkvoorbeeld gemeente Amsterdam

Bij de gemeente Amsterdam ging het om brieven over huishoudelijke hulp met een persoonsgebonden budget (PGB) en over het recht op een gratis laptop voor scholieren van het voortgezet onderwijs. De PGB-brief was een beschikking met een aantal juridische vereisten. Het begrijpelijk maken van de benodigde informatie kon alleen slagen doordat alle betrokken gemeentelijke afdelingen zich hier gezamenlijk voor inzetten.

De gemeente Amsterdam maakte voor beide brieven een klantreis ^[11], maakte nieuwe versies in Taal voor allemaal en testte deze op begrijpelijkheid en acceptatie bij een representatieve groep proefpersonen. Zie figuren 2a en 2b voor het begin van de originele laptop-brief en het begin van de nieuwe brief in Taal voor allemaal. De informatie in de brief in Taal voor allemaal is bewust anders geordend dan in de originele brief. De nieuwe brief is dus geen 1-op-1-vertaling, maar een hertaling inclusief aandacht voor de opmaak van de brief.

Bij de laptop-brief werd de originele brief vervangen door drie aparte brieven in Taal voor allemaal: voor iedere processtap een aparte brief (1. melding recht op gratis laptop; 2. Inschrijving kind voor verplichte computerles; 3. Instructies en codes laptop bestellen). Vervolgens deden I&O Research en de eigen onderzoeksafdeling van de gemeente in 2019 onderzoek onder inwoners met verschillende niveaus van leesvaardigheid naar nieuwe versies van de brieven.^[12]

Geachte mevrouw/heer,

Op 26 april 2019 hebt u een gratis laptop of tablet aangevraagd. In deze brief leest u ons besluit.

Ons besluit

U krijgt een gratis laptop of tablet voor uw kind A. Testjes, geboren op 01-02-2006. U krijgt ook een vergoeding van € 200, voor internetkosten.

Eerst cursus volgen

Voordat u de gratis laptop of tablet krijgt, moet uw kind eerst een korte en gratis computercursus volgen. Nadat uw kind de computercursus heeft gevolgd, ontvangt u thuis een brief. In deze brief staat beschreven hoe u de laptop of tablet kunt bestellen.

Figuur 2a: begin van de originele brief

Beste P. Testjes,

U hebt op 26 april 2019 augustus een gratis laptop of tablet voor uw kind aangevraagd.

De laptop of tablet is voor A. Testjes, geboren op 1 februari 2006.

Uw kind moet eerst 1 keer een gratis computerles volgen.

Daarna kunt u de gratis laptop of tablet voor uw kind bestellen.

Zo gaat het verder:

1. U krijgt over een paar weken een uitnodiging voor de computerles.

In de uitnodiging staat wanneer uw kind naar de computerles moet.

2. U kunt na de computerles een laptop of tablet bestellen.

U krijgt na de computerles een nieuwe brief thuis.

In deze brief staat hoe u de laptop of tablet bestelt.

3. U krijgt na de computerles 200 euro om uw internet te betalen.

Dit geld krijgt u binnen 1 maand na de computerles op uw rekening.

Figuur 2b: begin van de nieuwe brief (brief 1) in Taal voor allemaal

Uit de resultaten van beide brieven blijkt dat voorkennis van invloed is op het begrip van de tekst: hoe groter de voorkennis, des te beter het begrip. Maar die voorkennis is lang niet altijd aanwezig bij inwoners. Verder blijkt dat de inwoners de brieven in Taal voor allemaal over het geheel genomen ervaren als duidelijk met een heldere opmaak. Dat geldt óók voor de meeste inwoners met gemiddelde tot goede taalvaardigheden. Allen vinden de brieven prettig leesbaar, duidelijk en overzichtelijk. Een deel van de inwoners twijfelt over de vorm en aanspreektoon van

de brieven. Maar na het lezen van de originele brieven, gaven ze alsnog de voorkeur aan de Taal voor allemaal-brief. Zie figuur 3 voor een aantal citaten van inwoners.

"Een prima brief, een 'gewone' brief van de gemeente Amsterdam."
"Zag elke brief die ik krijg er maar zo uit, mijn complimenten!"
"Open, duidelijk en vriendelijk"; "Helder, compact en duidelijk taalgebruik".
Brief in Taal voor allemaal

"Ik krijg het gelijk benauwd van deze brief. Mijn God zeg. Er staan veel in over dingen die fout kunnen gaan".
Originele brief

Figuur 3: Citaten inwoners gemeente Amsterdam

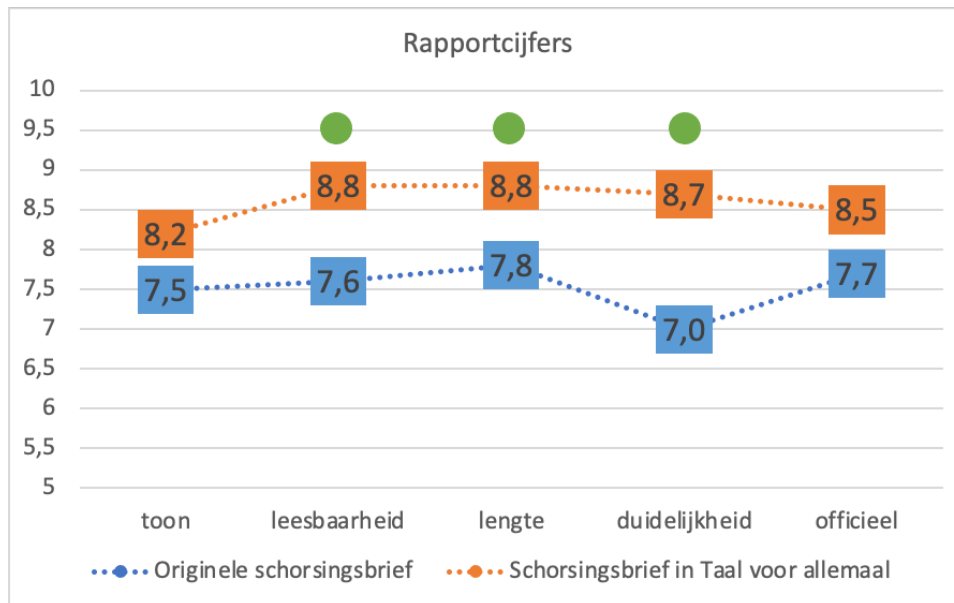
Uit het onderzoek naar de brief met de PGB-beschikking bleek dat begrijpelijk schrijven over een ingewikkeld ambtelijk proces ook nog andere uitdagingen kent. De informatie in deze beschikking is duidelijker geworden, maar nog niet duidelijk genoeg. De informatie is alleen nóg begrijpelijker te maken door het PGB-proces te vereenvoudigen. Dat kan als alle betrokken partijen zich gezamenlijk inzetten om processen en regelgeving op elkaar af te stemmen en te vereenvoudigen. Daar zet gemeente Amsterdam zich nu voor in.

Uit het onderzoek naar de laptop-brieven bij 83 inwoners, bleek dat 90 procent van de geïnterviewde inwoners wist wat ze moeten doen bij de drie brieven en 70 procent vond dat er niets moeilijk was aan de brieven. Het grootste deel van de 30 procent die de brieven moeilijk bleef vinden, was anderstalig. Wie de Nederlandse taal niet of nauwelijks beheerst en/of niet kan lezen, zal helaas in alle gevallen moeite hebben met het begrijpen van schriftelijke informatie.

Praktijkvoorbeeld Noord-Brabant

Bij de Stichting Koraal werd onderzoek uitgevoerd bij drie Noord-Brabantse scholen. Samen met bureau toetsen meten & weten werd in 2020 de begrijpelijkheid en acceptatie van een brief over het schorsen van een leerling onderzocht. [13] In totaal beantwoordden 54 ouders anoniem vragen over de inhoud (begrip) en kenmerken (acceptatie) van de brief. Ongeveer de helft van hen las de originele brief (A) en de andere helft de brief in Taal voor allemaal (B). Ouders wisten niet welke versie ze lazen. De beide groepen (lezers brief A en B) waren vergelijkbaar op kenmerken als opleidingsniveau, geslacht en leeftijd en de school die hun kind bezocht. In beide groepen was het aantal ouders van verschillende opleidingsniveaus gelijk verdeeld.

De resultaten laten zien dat brief B bij alle lezers leidde tot significant beter begrip én een betere acceptatie. Ouders van de brief in Taal voor allemaal begrepen bijvoorbeeld veel beter (88% versus 20%) wat ze moesten doen om de schorsing op te heffen. Het begrijpen van deze essentiële informatie leidde tot meer efficiëntie bij het beëindigen van de schorsing. Wat de acceptatie van de brief betreft, waardeerden de ouders de brief in Taal voor allemaal significant beter: deze is leesbaarder, duidelijker en van een betere lengte. Dit ondanks dat brief B meer woorden telde. Zie figuur 4.



Figuur 4: Rapportcijfers kenmerken schorsingsbrief (n=54)

Leerpunten

Proces

De complexiteit van een onderliggend proces of procedure begrenst het begrijpen van informatie. In een ambtelijke organisatie moet vaak door verschillende teams of afdelingen samengewerkt worden om tot de gewenste vereenvoudiging te komen. Door het proces te bezien vanuit het perspectief van de ontvanger, door de informatiebehoefte van de beoogde ontvangers te onderzoeken (klantreis) en de concept-informatie te testen, komen ingewikkelde processen boven tafel. Het is belangrijk informatie te doseren: onderzoek wat een beoogde ontvanger echt moet weten en wanneer hij dat moet weten.

Voorkennis

Willen we dat lezers informatie begrijpen, accepteren en er opvolging aan geven, dan is het belangrijk om te onderzoeken wat ze al over het onderwerp weten en welke informatie op welk moment we daar minimaal aan moeten toevoegen. Dit vereist regelmatige samenwerking met beoogde lezers om feeling te houden en om van hun waardevolle feedback te leren.

Lengte

Veel lezers zien op tegen het lezen van lange lappen tekst. In het algemeen geldt dus: hoe korter, hoe beter. Maar in het onderzoek zien we ook dat een brief soms best wat langer mag zijn als hij maar begrijpelijk is: duidelijk geformuleerd, goed gestructureerd, rustig en overzichtelijk vormgegeven. Hoe lang een brief maximaal mag zijn, is niet in zijn algemeenheid onderzocht. Uit reacties van lezers in onze onderzoeken lijkt een brief van meer dan 2 A4tjes als 'lang' te worden ervaren, maar niet per definitie als té lang.

Meer doen dan 'B1'

Met Taal voor allemaal bereiken we veel meer lezers dan met de methoden die adviseren om te schrijven voor lezers op niveau B1. Zowel de lezer met weinig taalvaardigheden als de meest geoefende lezer begrijpt en accepteert informatie in Taal voor allemaal. Soms komen we lezers

tegen die vinden dat informatie in Taal voor allemaal blijkt geeft van onderschatting van hun taal- en begripsniveau. We hebben gemerkt dat goed uitleggen waarom je informatie in Taal voor allemaal geeft al veel weerstand kan wegnemen. Iedere organisatie kan zelf de afweging maken hoe groot de groep is die je met één versie van begrijpelijke informatie wil voorzien. Hoe groter die groep, hoe efficiënter je kunt werken.

Winst

Winst is er voor zowel de ontvanger als voor de afzender van informatie in Taal voor allemaal. Ontvangers begrijpen de inhoud beter, waardoor hun autonomie en zelfredzaamheid toeneemt en narigheid voorkomen kan worden. Voor de afzender levert het efficiëntie op, omdat ontvangers de informatie beter opvolgen en minder vragen hebben. Het gebruiken van Taal voor allemaal is dan winst voor iedereen!

Enid Reichrath is zelfstandig onderzoeker bij toetsen meten & weten en trainer en ontwikkelaar van Taal voor allemaal ®. Ze is tevens werkzaam als onderzoeker bij gemeente Maastricht.

Xavier Moonen is hoogleraar bij de Universiteit van Amsterdam, lector bij Zuyd Hogeschool en adviseur bij Koraal. Hij is de grondlegger van Taal voor allemaal ®.

Frank Willemsen en Ingrid Nooijens zijn adviseur dienstverlening bij de gemeente Amsterdam en nauw betrokken bij de implementatie en ontwikkeling van Taal voor allemaal binnen de gemeente Amsterdam.

Meer informatie

www.taalvoorallemaal.com en enid@taalvoorallemaal.com

Lees dit artikel ook online:

<https://sociaalbestekpremium.nl/sociaal-bestek-2021-editie1/zo-begrijpelijk-dat-iedereen-wint/>

Voetnoten

1. De aanduiding B1 komt uit het Europees Referentiekader van talen (ERK), bedoeld voor het duiden van de lees-, spreek- en luistervaardigheden van mensen voor het leren van een vreemde taal. In het ERK worden de niveaus A1, A2, B1, B2, C1 en C2 gebruikt. Zie www.erk.nl. Teksten kunnen geen A-, B- of C-niveau zijn. Overigens is indeling van taalniveaus van de commissie Meijerink exacter. Daarin staat B1 voor 2F en A2 voor 1F. De indeling van A1 tot C2 wordt echter vaak in de context van toegankelijke taal wordt gebruikt. Zie: Meijerink, Commissie. "Expertgroep Doorlopende Leerlijnen Taal en Rekenen. Over de drempels met taal en rekenen".

2. Bruggen, van der G. (2020). Klare taal in uitspraken. Meer dan stijl alleen. Nederlands juristenblad, 2024-2036.

3. Bronnen figuur 1: Stichting Lezen en Schrijven (2017). Taal maakt gezonder. Factsheet.

Buisman, M., Houtkamp, W. (2014). Laaggeletterdheid in kaart. Ecbo expertisecentrum beroepsonderwijs/ Stichting Lezen & Schrijven.; Algemene Rekenkamer (2016.) Aanpak van laaggeletterdheid.

4. Taal, gezondheid en zorg, gemeente Rotterdam, g.j.; <https://geletterdheidinzicht.nl>
Parool, 2019: <https://www.parool.nl/nieuws/in-zuidoost-is-37-procent-laaggeletterd~bc37a621b>

5. Velthuisen, J.W., Schaufeli, M. (2018). Stichting Lezen & Schrijven. Maatschappelijke kosten laaggeletterdheid. Amsterdam: PricewaterhouseCoopers advisory; Buisman, M., Allen, J., Fouarge, D., Houtkoop, W. & Velden, R. van der (2013). PIAAC: Kernvaardigheden voor werk en leven. Resultaten van de Nederlandse survey 2012. 's-Hertogenbosch: Expertisecentrum Beroepsonderwijs; en Greef, M., de Segers, M. (2016). Van gezonde taal tot familie- taal naar werktal. Een literatuuronderzoek naar de problematiek van taal en impact van specifieke taalprogramma's in zes levensdomeinen. In opdracht van Stichting Lezen & Schrijven. Maastricht: Universiteit Maastricht.

6. Binnenlands Bestuur. Prijzenslag: Duidelijke ambtenaar is een redder democratie, 2018.

7. Janssen, C (2013). Taalniveau B1: de nieuwste kleren van de keizer. Onze Taal (82,2), p.56-57.

8. Wennekers et al., 2018. De sociale staat van Nederland. Sociaal en Cultureel Planbureau, 2018.

9. Stichting Koraal is een organisatie die (jeugd)hulp en ondersteuning, onderwijs en werk biedt aan mensen met een verstandelijke beperking, waaronder ook mensen met een licht verstandelijke beperking. Zie: www.koraal.nl

10. <https://www.lezenenschrijven.nl/zoeken?keywords=taalniveau> en <https://nieuws.achmea.nl/achmea-onze-communicatie-moet-voor-elke-laaggeletterde-duidelijk-zijn/>

11. Een klantreis is een onderzoek naar alle contacten en interacties tussen inwoners die van een gemeentelijke dienst gebruik willen maken en de gemeente, met als doel om ze beter te begrijpen en hun ervaring met de gemeente te verbeteren.

12. Timmer & Hoeve van der (2019). Gebruikerstesten communicatiemateriaal gemeente Amsterdam. I&O Research en Bicknese & Beek van der (2020). Taal voor allemaal - Evaluatie pilotbrieven voor het project "Gratis laptop scholieren"; Gemeente Amsterdam, Informatie, Onderzoek en Statistiek.

13. Reichrath, E. (2020). Schorsingsbrief leerling - Onderzoek naar verschillen tussen originele brief en brief in Taal voor allemaal; Valkenburg: toetsen meten & weten.