

# *Als je begrijpt wat ik bedoel?*

*Een explorierend onderzoek naar de bruikbaarheid van teksten  
op de website van de gemeente Utrecht*



Masterscriptie Communicatie, beleid en management

Ellen van den Berg (3346161)  
Universiteit Utrecht  
Departement Bestuurs- en Organisationswetenschap

21 juni 2014

Begeleider: prof. dr. E.F. (Eugène) Loos  
Tweede lezer: dr. M.H. (Madelinde) Winnubst

*“C’est le temps que tu as perdu pour ta rose qui fait ta rose si importante.”*

*A. de Saint-Exupéry in Le Petit Prince*

Citaat voorpagina: Toonder, M. (1967). *Als je begrijpt wat ik bedoel*. Amsterdam: De Bezige Bij.

Afbeelding voorpagina: [www.utrecht.nl](http://www.utrecht.nl).

## **DANKWOORD**

Mijn scriptie is voltooid en het product van een half jaar hard werken ligt hier voor u.

Ik wil iedereen bedanken die mij geholpen heeft met mijn onderzoek. Allereerst mijn begeleidster van de gemeente Utrecht, Cindy Langenberg, voor het meedenken over mijn onderzoek en het helpen bij het vinden van respondenten. Ook wil ik al mijn respondenten, de medewerkers van de gemeente en de inwoners die ik heb geïnterviewd bedanken. Zonder jullie medewerking was er nu geen scriptie geweest.

Eugène, bedankt voor je immer opbouwende feedback. Dit gaf mij het vertrouwen om door te gaan, ook als ik zelf even niet wist welke kant ik op moest. Ik heb je begeleiding als erg prettig ervaren.

Mama en schoonmama, bedankt voor jullie kritische blikken en feedback over de opbouw en invulling van mijn scriptie.

Lieve Ruben, bedankt voor je begrip als ik weer eens avonden en weekenden bezig was. Ook bedankt voor je luisterende oor als ik weer eens vast liep en voor het nauwkeurig doorlezen van mijn scriptie. Held!

Ellen van den Berg  
Utrecht, 21 juni 2014

# **SAMENVATTING**

## **Probleemstelling**

De gemeente Utrecht is druk bezig om een groot deel van haar dienstverlening te digitaliseren (Gemeente Utrecht, 2012). Het is de taak van de gemeente dat alle inwoners van de gemeente toegang blijven houden tot informatie (Bovens, 2003). Niet iedereen heeft dezelfde digitale vaardigheden en is in staat de juiste informatie van een website te halen (Buckley Owen et al., 2013). De gemeente Utrecht wil ervoor zorgen dat de teksten op de website voor iedereen bruikbaar zijn. De gemeente is van mening dat dit nu nog niet zo is.

## **Literatuurreview**

De concepten die in dit onderzoek centraal staan, zijn: bruikbaarheid, informatiebehoefte en digitale communicatie. Gebaseerd op Duffy en Kabance (1982) heb ik bruikbaarheid opgedeeld in twee begrippen: begrijpelijkheid en toegankelijkheid. Begrijpelijkheid en toegankelijkheid hangen nauw met elkaar samen. Een toegankelijke tekst die voor niemand begrijpelijk is of een begrijpelijke tekst die voor niemand toegankelijk is, is niet bruikbaar. Het is dus van belang dat zowel de toegankelijkheid als de begrijpelijkheid van een tekst in orde is. De mate van bruikbaarheid wordt mede bepaald door de geletterdheid van de lezer. Verschillende maten van geletterdheid stellen andere eisen aan de bruikbaarheid (Ministerie OCW, 2009). De digitale geletterdheid (Buckley Owen et al., 2013) bepaalt de mate waarin iemand in staat is online de juiste informatie te selecteren. Omdat de gemeente Utrecht steeds meer digitaal communiceert, is het belangrijk dat inwoners alle informatie goed online kunnen vinden.

## **Onderzoek**

In dit onderzoek staan drie vragen centraal. Ten eerste de vraag of een informerende tekst op de website van de gemeente Utrecht voor iedereen toegankelijk en begrijpelijk moet en kan zijn. Ten tweede welke informatiebehoefte de inwoners van de gemeente Utrecht hebben en of de medewerkers van de gemeente hier een correct beeld van hebben. Ten derde hoe de gevonden resultaten betreffende toegankelijkheid en begrijpelijkheid toegepast kunnen worden door de gemeente Utrecht. Ik heb mijn vragen onderzocht door de schrijvers, redacteurs en overige medewerkers die zich bezighouden met toegankelijkheid, te interviewen over bruikbaarheid van teksten. Tevens heb ik inwoners uit Utrecht twee versies (de originele en een herschreven versie) van een tekst over crisisbeheersing op de website [www.utrecht.nl](http://www.utrecht.nl) voorgelegd om zo te kijken wat zij begrijpelijker vinden. Op deze manier heb ik inzicht gekregen in de manier waarop de gemeente Utrecht ervoor kan zorgen dat haar teksten bruikbaar worden.

## **Resultaten**

Uit dit onderzoek is gebleken dat toegankelijkheid en begrijpelijkheid beide een belangrijke rol spelen bij de bruikbaarheid van een tekst. De schrijver, in dit geval een medewerker van de gemeente Utrecht, kan op beide factoren invloed uitoefenen. Het herschrijven van een tekst op het gebied van vocabulaire, syntaxis en coherentie maakte de onderzochte tekst een stuk begrijpelijker voor de lezers. Het gebruik van een vocabulaire dat aansluit bij de belevingswereld van de lezer, helpt de lezer om de tekst sneller te doorgronden. Het gebruik van de juiste syntaxis helpt de lezer om makkelijker te bepalen hoe een zin in elkaar zit. Zo is het voor de lezer snel duidelijk wie wat doet. Een duidelijke coherentie in de tekst helpt de lezer verbanden te leggen tussen verschillende onderdelen.

Niet alle medewerkers hadden een even goed beeld van de doelgroep voor wie ze schreven. Ze waren dan ook niet allemaal even gemotiveerd om hun teksten aan te passen aan wat in hun ogen slechts een klein percentage van de inwoners van Utrecht behelst. Bij andere medewerkers heerst het incorrecte idee dat 60% van de inwoners van de gemeente Utrecht maximaal op B1-niveau kan communiceren.

### **Conclusie**

Op basis van dit onderzoek kan gesteld worden dat als de gemeente Utrecht haar teksten begrijpelijker schrijft, deze een stuk bruikbaar zijn voor de lezer. Op de vraag of iedereen toegang moet hebben tot de website is geen eenduidig antwoord te geven. De meningen zijn daar over verdeeld binnen de gemeente en niet alle medewerkers achten het mogelijk dat alle inwoners toegang hebben tot de website. Onderzoeken van onder anderen Lentz (2011) en Jansen (2013) wijzen uit dat het gebruik van het B1-niveau als taalniveaumeetinstrument incorrect is. Het is echter de vraag of het oneigenlijk gebruik van dit B1-niveau heel schadelijk is als dit er toe leidt dat medewerkers gemotiveerd zijn om hun teksten begrijpelijker te schrijven.

De gemeente Utrecht moet als organisatie haar medewerkers stimuleren om begrijpelijk te schrijven door het aanbieden van de juiste middelen en voldoende tijd. Medewerkers moeten zich bewust zijn van de doelgroep en hun teksten hieraan willen aanpassen. De motivatie om dit al dan niet te doen lijkt op basis van dit onderzoek een (de)regulerende factor te zijn.

### **Discussie**

Dit onderzoek heeft een meetinstrument opgeleverd waarmee onderzoekers de bruikbaarheid van een tekst kunnen meten bij gebruikers en tegelijkertijd kunnen kijken hoe tekstschrijvers omgaan met de bruikbaarheid van teksten. Op basis van dit explorerend kwalitatief onderzoek lijkt het zo te zijn dat het begrijpelijker herschrijven van een tekst leidt tot beter begrip en waardering van de lezer. Het gaat hierbij om een trend en niet om significante verbanden; daarvoor is grootschalig kwantitatief onderzoek nodig. Dergelijk onderzoek kan zowel bij een homogene als een heterogene doelgroep wat betreft taalniveau uitgevoerd worden. Ik raad wel aan één groep alleen de originele tekst en vragenlijst te geven en de andere groep alleen de bewerkte tekst en vragenlijst. Zo kunnen de teksten nog beter met elkaar vergeleken worden en is er nog duidelijker te meten wat het effect is van het herschrijven van een tekst. Als lezers één versie lezen, is er geen sprake van beïnvloeding door de andere versie.

# INHOUD

1. INLEIDING .....	8
1.1 Context en aanleiding .....	8
1.2 Gemeente Utrecht.....	9
1.2.1 De gemeente Utrecht .....	9
1.2.2 Het Communicatiebureau .....	10
1.3 Probleemstelling.....	10
1.4 Onderzoeksvragen .....	10
1.5 Onderzoeksmethoden.....	11
1.6 Relevantie .....	12
1.6.1 Maatschappelijke relevantie .....	12
1.6.2 Wetenschappelijke relevantie .....	12
1.7 Leeswijzer.....	12
2. BRUIKBAARHEID VAN TEKST .....	14
2.1 Bruikbaarheid.....	14
2.1.1 Toegankelijkheid.....	14
2.1.2 Begrijpelijkheid .....	15
2.1.3 Relatie toegankelijkheid en begrijpelijkheid.....	15
2.1.4 Implicaties voor de gemeente Utrecht .....	15
2.2 Geletterdheid.....	16
2.2.1 Referentiekader taal en rekenen .....	17
2.2.2 Vergelijking tussen taalniveaus .....	18
2.2.3. Implicaties voor de gemeente Utrecht .....	19
2.3 Wat maakt een tekst (on)begrijpelijk? .....	19
2.3.1 Vocabulaire.....	19
2.3.2 Syntaxis .....	20
2.3.3 Coherentie .....	20
2.3.4 Structuur .....	21
2.3.5 Voorkennis en motivatie.....	22
2.3.6 Implicaties voor de gemeente Utrecht .....	22
3. ROL VAN DE OVERHEID MET BETREKKING TOT (DIGITALE) INFORMATIE .....	23
3.1. Wetgeving.....	23
3.1.1 Informatierecht.....	23
3.1.2 Regelgeving en huidige samenleving .....	24
3.1.3 Implicaties voor de gemeente Utrecht .....	24
3.2 De digitaal communicerende overheid .....	24
3.2.1 Digitale overheidscommunicatie .....	24
3.2.2 Informatieve geletterdheid.....	25
3.2.3 Implicaties voor de gemeente Utrecht .....	25
4. METHODEN .....	27
4.1 Semigestructureerde interviews met medewerkers .....	27
4.2 Taalniveau.....	27
4.2.1 Onderzoeksrespondenten .....	28
4.2.2 Aantal respondenten .....	28
4.2.3 Gekozen teksten .....	28
4.2.4 Bepaling van geletterdheid .....	29

4.2.5 Pretest.....	29
4.3 Onderzoeksdesign .....	31
4.3.1 Procedure.....	31
4.3.2 Waardering van de tekst .....	31
4.3.3 Begrijpelijkheid .....	32
4.4 Advies .....	32
4.5 Kwaliteit van het onderzoek.....	32
4.5.1 Betrouwbaarheid .....	32
4.5.2 Interne en externe validiteit .....	33
4.5.3 De rol van de onderzoeker .....	34
4.6 Positionering in de wetenschap .....	34
5. EXPERTANALYSE .....	36
5.1 Vocabulaire .....	37
5.2 Syntaxis .....	37
5.3 Coherentie.....	38
6. BEVINDINGEN ONDERZOEK ONDER MEDEWERKERS .....	39
6.1 Toegankelijkheid.....	39
6.1.1 Wie is je doelgroep?.....	39
6.1.2 Voor wie schrijf je?.....	40
6.1.3 Hoe zorg je dat je tekst en digitale dienstverlening toegankelijk zijn?.....	41
6.2 Begrijpelijkheid.....	43
6.2.1 Wat schrijf je?.....	43
6.2.2 Hoe schrijf je?.....	44
6.3 Motivatie.....	44
6.3.1 Persoonlijke motivatie .....	44
6.3.2 Motivatie bij collega's.....	45
6.3.3 Motivatie vanuit de organisatie.....	47
6.4 Duiding resultaten medewerkers .....	48
6.4.1 Toegankelijkheid.....	48
6.4.2 Begrijpelijkheid .....	48
6.4.3 Motivatie .....	49
7. BEVINDINGEN ONDERZOEK ONDER GEBRUIKERS .....	51
7.1 Geletterdheid van de gebruikers.....	51
7.2 Begrijpelijkheid.....	51
7.2.1 Wat vind je van het taalgebruik?.....	51
7.2.2 Tekstbegrip .....	52
7.3 Informatiebehoefte .....	53
7.4 Duiding resultaten onderzoek gebruikers.....	54
7.4.1 Geletterdheid .....	54
7.4.2 Begrijpelijkheid .....	54
7.4.3 Informatiebehoefte .....	54
8. CONCLUSIE .....	55

9. DISCUSSIE .....	59
9.1 Literatuurstudie .....	59
9.2 Interviews medewerkers .....	59
9.3 Testmateriaal gebruikers.....	59
9.3.1 Onderzochte tekst.....	59
9.3.2 Vragenlijst .....	59
9.4 Interviews gebruikers .....	60
9.5 Toekomstig onderzoek.....	60
 BIBLIOGRAFIE.....	 61
 BIJLAGE I: IALS-indeling geletterdheid .....	 65
BIJLAGE II: Topiclijst interview medewerkers .....	66
BIJLAGE III: Originele tekst.....	68
BIJLAGE IV: Originele tekst met opmerkingen .....	69
BIJLAGE V: Herschreven tekst .....	71
BIJLAGE VI: Uitleg plus-minmethode .....	74
BIJLAGE VII: Topiclijst interview gebruikers .....	75
BIJLAGE VIII: Topiclijst voor proxymeting .....	77
BIJLAGE IX: Topiclijst interview gebruikers over teksten .....	78
BIJLAGE X: Codeboom interview medewerkers .....	79
BIJLAGE XI: Codeboom interview gebruikers .....	80
BIJLAGE XII: Adviesrapport gemeente Utrecht.....	81



# 1. INLEIDING

## 1.1 Context en aanleiding

In Nederland kunnen burgers steeds meer overheidszaken online regelen (Verenigde Naties, 2012). Dit is een trend die zich niet alleen bij de Rijksoverheid voordoet maar ook bij gemeenten, zoals de gemeente Utrecht (Blankena, 2012).

In dit onderzoek richt ik mij op de bruikbaarheid van (web)teksten van de gemeente Utrecht. Bruikbaarheid hangt af van toegankelijkheid en begrijpelijkheid (Duffy & Kabance, 1982). Als een tekst niet begrijpelijk is, zal deze ook niet toegankelijk zijn en vice versa. De mate waarin iemand in staat is om een tekst te begrijpen, is afhankelijk van zijn of haar geletterdheid (*literacy*). Volgens Bohnenn, Ceulemans, Van de Guchte, Kurvers & Van Tendeloo (2004, p. 5) is iemand geletterd als:

(...) hij beschikt over voldoende basis op het gebied van lezen, schrijven en rekenen om effectief te kunnen handelen in persoonlijke en maatschappelijke situaties, in werk- en studiesituaties en om dit handelen flexibel te kunnen aanpassen aan veranderingen en nieuwe ontwikkeling.

In Nederland voldoet 37,4% van de bevolking hier niet aan (Bohenn et al., 2004, p. 10).

De gemeente Utrecht heeft op aandringen van de Verenigde Naties zichzelf als doel gesteld toegankelijk(er) te zijn voor al haar inwoners en is druk bezig deze toegankelijkheid te vergroten (Gemeente Utrecht, 2012). Bovendien heeft de gemeente Utrecht per 1 januari 2013 al haar publiekszaken gedigitaliseerd. De reden die de gemeente Utrecht daarvoor aandraagt is een betere, efficiëntere dienstverlening die ook goedkoper is (Blankena, 2012). In een onderzoek van de Verenigde Naties (2012) naar 'eGovernment' heeft de Nederlandse overheid de tweede plaats behaald – na de Republiek Korea (Zuid-Korea) – wat betreft de mate waarin overheidszaken online geregeld kunnen worden. Het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties [BZK] (2013) schrijft in haar rapport 'Visie Open Overheid' dat ze deze positie wil behouden en in 2017 zo veel mogelijk gedigitaliseerd wil zijn. Burgers zullen dan zelfstandig hun informatie van de website kunnen halen. Digitalisering van informatie is dus een belangrijke trend waar hogere en lagere overheden rekening mee moeten houden.

Eén van de taken van de overheid zoals beschreven in de Wet Openbaarheid van Bestuur [WOB] (IV. artikel 8, lid 2 van de Wet openbaarheid van bestuur) is om haar burgers van informatie te voorzien:

Het bestuursorgaan draagt er zorg voor dat de informatie wordt verschaft in begrijpelijke vorm, op zodanige wijze, dat belanghebbende en belangstellende burgers zoveel mogelijk worden bereikt en op zodanige tijdstippen, dat deze hun inzichten tijdig ter kennis van het bestuursorgaan kunnen brengen.

Wanneer de (online) gepubliceerde informatie van de gemeente Utrecht niet begrijpelijk is voor het grootste gedeelte van haar inwoners, voldoet zij niet aan haar taak zoals deze is vastgelegd in de Grondwet en de WOB (Rijksoverheid, 2014). Het is voor een gemeente van belang zich bewust te zijn van deze verplichting naar de inwoners toe.

De gemeente Utrecht wil toegankelijk zijn voor al haar inwoners en heeft in de beleidsnotitie Agenda22 (Gemeente Utrecht, 2012) vastgelegd zich ook te richten op kwetsbare doelgroepen zoals mensen met een lichamelijke, verstandelijke of langdurige psychische beperking. De plannen behelzen bijvoorbeeld toegankelijkheid van gemeentelijke gebouwen, maar ook deelnemen aan de arbeidsmarkt en het aanpassen van de communicatie zodat deze voor

iedereen te begrijpen is (Gemeente Utrecht, 2012). Het gaat dus niet alleen om de beschikbaarheid van informatie en de vraag of inwoners toegang hebben tot deze informatie, maar ook om de mate van begrijpelijkheid.

Wanneer er problemen zijn met de begrijpelijkheid van de tekst, zijn er verschillende oplossingen. Ten eerste kunnen de mensen die een tekst onvoldoende begrijpen opgeleid worden zodat ze de tekst wel begrijpen. Dit lijkt mij op korte termijn geen haalbare optie. De andere mogelijkheid die de gemeente Utrecht heeft is om de begrijpelijkheid van haar eigen informatie aan te passen. Mijn onderzoek zal zich richten op het huidige tekstniveau van de gemeentelijke website en de manieren waarop dit beter kan. Tekstniveau wordt vaak weergegeven aan de hand van het Common European Framework of Reference [CEFR]. Deze indeling is echter gebaseerd op het niveau van mensen die een tweede taal leren, niet op moedertaalsprekers (Kraf, Lentz & Pander Maat, 2011). Volgens Kraf et al. (2011) is er nog geen onderzoek gedaan naar het verband tussen taalniveau en leesvaardigheid. Wel zijn er verschillende onderzoeken gedaan naar tekstuele elementen die de begrijpelijkheid van een tekst ten goede komen (Klare, 1969; Duffy & Kabance, 1982; Evers-Vermeul & Land, 2012 etc.). Ik hoop met mijn scriptie een bijdrage te leveren aan het inzicht in de manieren waarop teksten begrijpelijker geschreven kunnen worden.

## 1.2 Gemeente Utrecht

### 1.2.1 De gemeente Utrecht

Volgens de website WistUdata van de gemeente Utrecht telde de stad in 2013 322.000 inwoners en was de bevolkingsgroei in de periode 2009-2013 positief (7,4%) (<http://utrecht.buurtmonitor.nl/>). Naast de gemeenteraad en het College van Burgemeester en Wethouders werken er ongeveer 4000 ambtenaren in de gemeente Utrecht zoals te zien is in het organogram (Figuur 1.1). Deze medewerkers zijn verdeeld over vier afdelingen: Bestuurs- en Concernstaf, Ontwikkelorganisatie, Uitvoeringsorganisatie en Interne Bedrijven (Gemeente Utrecht, 2014). Mijn onderzoeksopdracht komt vanuit de afdeling Interne Bedrijven en meer specifiek het Communicatiebureau.



Figuur 1.1. Overgenomen van: “Organogram gemeente Utrecht”, door Gemeente Utrecht. Copyright 2014 door Gemeente Utrecht. Geraadpleegd op: [http://www.utrecht.nl/fileadmin/uploads/documenten/2.concern-bestuur-uitvoering/Organogram/Organogram\\_Algemeen.pdf](http://www.utrecht.nl/fileadmin/uploads/documenten/2.concern-bestuur-uitvoering/Organogram/Organogram_Algemeen.pdf) (09-02-2014).

### 1.2.2 Het Communicatiebureau

Het Communicatiebureau houdt zich bezig met alle interne en externe communicatie van de gemeente Utrecht. Binnen het communicatiebureau is er begin 2014 een centrale webredactie ontstaan die zich bezighoudt met alle inhoud die op de website [www.utrecht.nl](http://www.utrecht.nl) verschijnt. Bij deze centrale webredactie schrijf ik mijn scriptie. Om de communicatie via internet in goede banen te leiden is in december 2013 de contentstrategie geschreven waarin de uitgangspunten staan voor de communicatie met doelgroepen via online media. Deze contentstrategie is een handleiding voor hoe het Communicatiebureau – en meer specifiek de webredactie – zich wil ontwikkelen in de komende periode. De gemeente Utrecht wil de website inhoudelijk richten op wat zij pull-doelen noemen. Dit houdt in dat er gefocust wordt op wat inwoners willen weten en niet op wat de gemeente wil vertellen (push-doelen) (Gemeente Utrecht, 2013a).

### 1.3 Probleemstelling

De gemeente heeft haar publieksinformatiedienst gedigitaliseerd om zo de transactiekosten voor de inwoners en de gemeente zelf te verlagen. Het streven is om in 2015 een groei van 25% van aanvragen via het digitale kanaal te bereiken (Gemeente Utrecht, 2013a). Dit houdt in dat de inwoners van Utrecht zelf hun informatie op de website moeten zoeken. De gemeente Utrecht wil dat de website toegankelijk is voor al haar burgers zonder dat een speciale versie voor mensen met een beperking nodig is (Gemeente Utrecht, 2012). De vraag is echter of dit wel wenselijk en haalbaar is. Is het wenselijk dat de gemeente haar website zo inricht dat deze begrijpelijk is voor alle burgers, als dit ten koste gaat van de geletterde burger? Wat vinden burgers momenteel van de teksten op de website en wat zou er anders kunnen? Hoe zou de gemeente haar website tekstueel gezien kunnen aanpassen?

Tijdens de eerste fase van mijn onderzoek werd mij duidelijk dat er binnen de gemeente veel verdeelde kennis is. Er bestaan tips en trainingen over begrijpelijk schrijven, maar lang niet alle medewerkers weten hier vanaf of passen dit toe. Mijn onderzoek richt zich ook op het bewustzijn van de medewerkers over het nut van begrijpelijk schrijven en op welke manieren werknemers graag geïnformeerd willen worden hierover.

### 1.4 Onderzoeksvragen

Op basis van de context en de probleemstelling heb ik de volgende onderzoeksvragen geformuleerd.

- 1a. *Welke tekstuele elementen zijn van invloed op de bruikbaarheid van een tekst?*
- 1b. *Hoe maken medewerkers hun teksten bruikbaar voor de bezoekers van de website?*
- 1c. *Wat vinden de ondervraagde inwoners van de bruikbaarheid van de tekst op de website van de gemeente Utrecht?*
  
- 2a. *Welke verantwoordelijkheid heeft de gemeente Utrecht als het gaat om het informeren van haar inwoners?*
- 2b. *Welke verantwoordelijkheid vinden medewerkers van de gemeente Utrecht zelf dat ze op dit vlak hebben?*
- 2c. *Welke informatiebehoefte hebben de ondervraagde inwoners ten aanzien van de website van de gemeente Utrecht?*
  
3. *Op welke manier kan de gemeente haar teksten aanpassen zodat ze beter bruikbaar zijn voor inwoners?*

## 1.5 Onderzoeksmethoden

Dit onderzoek bestaat uit drie gedeeltes: een literatuurstudie, een onderzoek onder medewerkers van de gemeente Utrecht en een gebruikersonderzoek bij lezers.

Voor het beantwoorden van onderzoeksvraag 1a (*Welke tekstuele elementen zijn van invloed op de bruikbaarheid van een tekst?*) zal ik een explorerend literatuuronderzoek doen. Deze uitkomsten kan ik gebruiken om mijn expertanalyse uit te voeren.

Onderzoeksvraag 1b (*Hoe maken medewerkers hun teksten bruikbaar voor de bezoekers van de website?*) en onderzoeksvraag 2b (*Welke verantwoordelijkheid vinden medewerkers van de gemeente Utrecht zelf dat ze op dit vlak hebben?*) zal ik beantwoorden met behulp van vijftien semigestructureerde interviews, uitgewerkt in paragraaf 4.1. Deze onderzoeksvragen dienen om er een globaal beeld van te krijgen of de beleidsnotitie Agenda22 aansluit bij de ideeën van de medewerkers en om te zien of de medewerkers een goed idee hebben van de informatiebehoefte van de burger.

Onderzoeksvraag 1c (*Wat vinden de ondervraagde inwoners van de bruikbaarheid van de tekst op de website van de gemeente Utrecht?*) en onderzoeksvraag 2c (*Welke informatiebehoefte hebben de ondervraagde inwoners ten aanzien van de website van de gemeente Utrecht?*) zal ik beantwoorden met behulp van meerdere methoden. Ik heb de respondenten op opleidingsniveau geselecteerd omdat opleidingsniveau een eerste indicatie is van iemands geletterdheid (Sutton & Benseman, 2006). Met behulp van een proxymeting zal ik de geletterdheid van de respondenten nauwkeuriger bepalen. In de gemeente Utrecht wonen mensen met verschillende achtergronden en opleidingsniveaus. Ik heb gekozen om vijf mensen met een mbo-opleiding en vijf mensen met een hbo/wo-opleiding te ondervragen. Ik laat de respondenten een tekst van de website van de gemeente Utrecht lezen en met plussen en minnen hun mening over de tekst geven. Vervolgens leg ik de respondenten een vragenlijst voor met vragen die betrekking hebben op de zojuist gelezen tekst. Hierna leg ik hun een herschreven versie voor op basis van expertanalyse van de eerste tekst. Ook vraag ik de respondenten om nogmaals naar de eerder ingevulde vragenlijst te kijken en eventueel hun antwoorden aan te passen of aan te vullen. Daarna bespreek ik met de respondenten de tekst waar ze plussen en minnen in hebben gezet en ga ik kort in gesprek met de respondenten om zo te achterhalen of de gelezen informatie aansluit bij hun informatiebehoefte. Dit onderzoek is een explorerend eerste onderzoek en zal daarom onder een beperkt aantal respondenten worden uitgevoerd. Uit de interviews en vragenlijsten krijg ik meer inzicht in de eventuele verschillen tussen mensen met een mbo-opleiding en mensen met een hbo/wo-opleiding.

Voor het beantwoorden van onderzoeksvraag 2a (*Welke verantwoordelijkheid heeft de gemeente Utrecht als het gaat om het informeren van haar inwoners?*) zal ik een analyse maken van documenten die gepubliceerd zijn door de gemeente Utrecht, de Rijksoverheid en de Europese Commissie en van literatuur over dit onderwerp.

Onderzoeksvraag 3 (*Op welke manier kan de gemeente haar teksten aanpassen zodat ze beter bruikbaar zijn voor inwoners?*) zal ik beantwoorden aan de hand van de resultaten die ik verkregen heb uit de literatuurstudie, de documentanalyse en de interviews met zowel medewerkers als inwoners.

## **1.6 Relevantie**

### *1.6.1 Maatschappelijke relevantie*

De digitalisering van de gemeente Utrecht zorgt ervoor dat mensen zelf hun informatie moeten zoeken op internet. Deze informatie moet ook toegankelijk zijn voor mensen met een beperking. Mijn onderzoek draagt bij aan een verbetering van een deel van de website zodat deze beter toegankelijk en begrijpelijk wordt voor de burgers van Utrecht. Ook draagt dit onderzoek bij aan het debat over hoe ver een gemeente moet gaan in het toegankelijk maken van haar informatie. Verder geeft mijn onderzoek de gemeente inzichten over hoe ze haar werknemers kan motiveren om begrijpelijker te schrijven.

### *1.6.2 Wetenschappelijke relevantie*

Mijn onderzoek draagt bij aan manieren om teksten bruikbaar te maken. Dit onderzoek reflecteert kritisch op het gebruik van het Europees Referentiekader om taalniveau van tekst te bepalen. Ik geef in dit onderzoek een aantal alternatieven hiervoor. Dit onderzoek levert een bijdrage aan de manieren om een tekst te analyseren. Mijn onderzoek levert een meetinstrument voor soortgelijk onderzoek waarbij de bruikbaarheid van een tekst bepaald kan worden door zowel te kijken naar de schrijvers als de gebruikers.

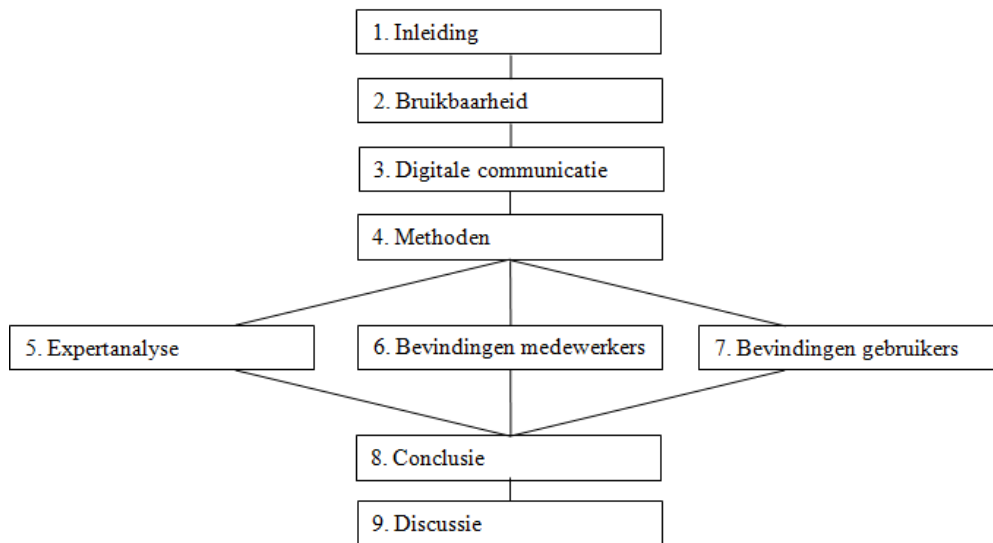
## **1.7 Leeswijzer**

In dit onderzoek staan drie vragen centraal. Ten eerste de vraag of een informerende tekst op de website van de gemeente Utrecht voor iedereen toegankelijk en begrijpelijk moet en kan zijn. Ten tweede welke informatiebehoefte de inwoners van de gemeente Utrecht hebben en of de medewerkers hier een correct beeld van hebben. Ten derde hoe de gevonden resultaten betreffende toegankelijkheid en begrijpelijkheid toegepast kunnen worden door de gemeente Utrecht. Dit heb ik onderzocht door de schrijvers, redacteurs en overige medewerkers die zich bezighouden met toegankelijkheid te interviewen over bruikbaarheid van teksten. Tevens heb ik inwoners uit Utrecht twee versies (de originele en een herschreven versie) van een tekst over crisisbeheersing op de website [www.utrecht.nl](http://www.utrecht.nl) voorgelegd om zo te kijken wat zij begrijpelijker vinden. Op deze manier heb ik inzicht gekregen in de manier waarop de gemeente Utrecht ervoor kan zorgen dat haar teksten bruikbaar worden.

Een schrijver kan via de mate van toegankelijkheid en begrijpelijkheid van een tekst invloed uitoefenen op de bruikbaarheid. Een tekst is voor een lezer bruikbaar als de begrijpelijkheid en toegankelijkheid aansluiten bij de middelen die hij tot zijn beschikking heeft. Om volledig te kunnen onderzoeken hoe een bruikbare tekst samengesteld kan worden is het dus belangrijk zowel de kant van de lezer te onderzoeken omdat hij de tekst leest als de kant van de schrijver omdat die degene is die de tekst moet publiceren en dus invloed kan uitoefenen op de bruikbaarheid. De lezer kijkt naar de bruikbaarheid van een tekst, die bepaald wordt door toegankelijkheid en begrijpelijkheid.

In dit onderzoek zal ik in hoofdstuk 2 ingaan op de bestaande theorie over bruikbaarheid van teksten en geletterdheid. Vervolgens behandel ik in hoofdstuk 3 de implicaties van digitaal communiceren voor overheidsinstanties. In hoofdstuk 4 leg ik uit welke twee onderzoeken ik heb uitgevoerd om de bruikbaarheid van teksten te bepalen. Voor dit onderzoek heb ik testmateriaal ontwikkeld en een tekst herschreven. Hoe ik de tekst herschreven heb, is te lezen in hoofdstuk 5. In hoofdstuk 6 behandel ik vervolgens de resultaten van de interviews die ik gehouden heb met medewerkers en in hoofdstuk 7 komen de resultaten aan bod die zijn

voortgekomen uit het onderzoek onder de lezers/gebruikers. Mijn hoofdvragen beantwoord ik in hoofdstuk 8 en in hoofdstuk 9 reflecteer ik op het onderzoeksproces.



*Figuur 1.2.* Opbouw scriptie.

## 2. BRUIKBAARHEID VAN TEKST

In dit onderzoek staat de bruikbaarheid van een tekst centraal. Voor dit onderzoek zal ik me allereerst richten op de begrippen toegankelijkheid en begrijpelijk om zo het overkoepelende begrip bruikbaarheid te duiden (Duffy & Kabance, 1982). Toegankelijkheid en begrijpelijkheid zijn tekstuele eigenschappen. Begrijpelijkheid van een tekst is een samenspel tussen tekst en lezer en daarom ga ik in op de capaciteiten van een individu als het gaat om lezen, schrijven en rekenen: de geletterdheid (Bohenn et al., 2004).

### 2.1 Bruikbaarheid

De bruikbaarheid van een tekst wordt volgens Duffy en Kabance (1982) bepaald door vier dimensies: toegankelijkheid, nauwkeurigheid, compleetheid en begrijpelijkheid. De lezer moet allereerst weten waar hij bepaalde informatie kan vinden en hier toegang toe hebben. Vervolgens moet de informatie ook nauwkeurig en compleet zijn. Naast deze condities moet de informatie begrijpelijk zijn voor de lezer. De mate waarin informatie toegankelijk, nauwkeurig en compleet is, kan redelijk objectief bepaald worden, maar de begrijpelijkheid van een tekst is lastiger te meten. In dit onderzoek zal ik me richten op toegankelijkheid en begrijpelijkheid. Complete en nauwkeurige informatie is pas relevant op het moment dat de informatie toegankelijk en begrijpelijk is en kan in een vervolgonderzoek aan bod komen.

#### 2.1.1 Toegankelijkheid

Toegankelijkheid van informatie wordt bepaald door de mate waarin een lezer bepaalde informatie tot zijn beschikking heeft. De lezer moet geautoriseerd zijn om de informatie in te zien. Vervolgens moet de informatie op zo'n manier aangeboden worden dat de lezer de informatie ook kan verwerken (Duffy & Kabance, 1982).

In het handvest van de grondrechten van de Europese Unie staat dat iedereen, ook mensen met een beperking, toegang moet hebben tot alle faciliteiten die gerelateerd zijn aan integratie en participatie in de samenleving (Official Journal of the European Communities, 2000). Dit is verder uitgewerkt in de Europese strategie inzake handicaps 2010-2020 (Europese Commissie, 2010) waarin de Europese Unie zich als doel stelt gehandicapte mensen dezelfde toegang te geven tot fysieke omgeving, vervoer en informatie- en communicatietechnologie als mensen zonder beperking. De Europese Unie beschouwt diegenen als gehandicapt die een fysieke, mentale, intellectuele of zintuiglijke beperking hebben, conform het VN-Verdrag (Europese Commissie, 2010). Deze indeling is ook overgenomen door de gemeente Utrecht in hun beleidsplan Agenda22 (Gemeente Utrecht, 2012).

Agenda22 bevat alle plannen van de gemeente Utrecht om de toegankelijkheid van de gemeente te vergroten. Het doel is om binnen bestaand en nieuw beleid (meer) rekening te houden met mensen met een lichamelijke, verstandelijke of langdurig psychische beperking (Gemeente Utrecht, 2012). Deze plannen behelzen bijvoorbeeld toegankelijkheid van gemeentelijke gebouwen, maar ook deelname aan de arbeidsmarkt en het aanpassen van de communicatie. Deze aanpassingen worden doorgevoerd in de hele organisatie. Zo moet bijvoorbeeld het domein 'Werk' niet alleen mensen met een beperking aan het werk helpen, maar ook zorg dragen voor begrijpelijke communicatie over dit onderwerp. Het domein 'Communicatie' houdt zich gemeentebreed bezig met de communicatie van de overige domeinen. Het doel van het domein 'Communicatie' is: "Iedereen begrijpt brieven, folders, formulieren en de website van de gemeente Utrecht" (Gemeente Utrecht, 2012). Hierbij wil de gemeente haar communicatie zo aanpassen dat niemand een speciale behandeling nodig heeft. Dit geldt voor mensen met een fysieke beperking maar ook voor mensen die laaggeletterd zijn.

### *2.1.2 Begrijpelijkheid*

De begrijpelijkheid van een tekst is afhankelijk van vier variabelen: de lezer, zijn leesstrategie, de taak en de tekst zelf (Meyer, 2003). Zo kunnen lange zinnen met signaalwoorden prettig zijn voor iemand die als leesstrategie zoekt naar deze signaalwoorden. Ook het soort medium (papier of beeldscherm) en de omstandigheden tijdens het lezen zijn bepalend voor de begrijpelijkheid van een tekst. Voor zowel laag- als hoogopgeleiden geldt dat teksten niet onnodig veel versimpeld moeten worden, zeker niet als de lezer voorkennis heeft over het onderwerp van de tekst (Klare, 1969).

De begrijpelijkheid van een tekst is een onderwerp dat (taal)wetenschappers al lang bezighoudt. Volgens Klare (1969) zijn er verschillende manieren om tegemoet te komen aan de lezer als zij een begrijpelijke tekst willen schrijven. Ten eerste moeten schrijvers zich bewust zijn van de doelgroep waarvoor ze schrijven en hier hun schrijfstijl op aanpassen. Bij veel teksten is het lastig om te bepalen wie de doelgroep is omdat er bijna nooit sprake is van een homogene doelgroep qua opleidingsniveau en geletterdheid. Rekening houden met de doelgroep is bijvoorbeeld makkelijker bij het schrijven van schoolboeken voor leerlingen met een bepaald opleidingsniveau dan bij het schrijven van een tekst voor de website van de gemeente, waarbij de inhoud (bijna altijd) bedoeld is voor een heterogene groep van de bevolking. Hoogopgeleiden geven ook de voorkeur aan een duidelijk geschreven tekst zonder teveel jargon – in feite een tekst iets onder hun werkelijke niveau – om zo de tekst efficiënter te kunnen lezen. Laagopgeleiden kunnen ook teksten lezen die op basis van hun opleidingsniveau theoretisch te moeilijk zijn. Dit is afhankelijk van hun motivatie om de tekst te lezen, de tijd die ze tot hun beschikking hebben om de tekst te lezen en de voorkennis die ze al over een bepaald onderwerp hebben (Klare, 1969).

Begrijpelijkheid is dus een moeilijk te definiëren begrip omdat het nauwelijks objectief meetbaar is (Duffy & Kabance, 1982). Voor dit onderzoek definieer ik op basis van Duffy en Kabance begrijpelijkheid als het correct kunnen interpreteren van de weergegeven informatie door de doelgroep waarvoor de informatie bestemd is. De manieren waarop de begrijpelijkheid van een tekst verbeterd kan worden, bespreek ik in paragraaf 2.3.

### *2.1.3 Relatie toegankelijkheid en begrijpelijkheid*

Zoals ik in de vorige twee paragrafen heb behandeld, zijn begrijpelijkheid en toegankelijkheid twee noodzakelijke voorwaarden voor de bruikbaarheid van een tekst. Wanneer er niet voldaan wordt aan beide voorwaarden is een tekst niet bruikbaar. Wat betreft de toegankelijkheid moet bekend zijn waar een tekst te vinden is en moet iemand de mogelijkheid hebben om de tekst te kunnen lezen. Als aan deze voorwaarden wordt voldaan, is de tekst fysiek gezien toegankelijk. Fysieke toegankelijkheid zegt echter niets over de cognitieve toegankelijkheid ofwel de begrijpelijkheid (Duffy & Kabance, 1982). De mate waarin iemand zelf in staat is om een tekst te begrijpen, is afhankelijk van de mate van de geletterdheid van de lezer. In paragraaf 2.2 en 2.3 zal ik verder ingaan op wat geletterdheid inhoudt en welke elementen bepalend zijn voor begrijpelijkheid.

### *2.1.4 Implicaties voor de gemeente Utrecht*

Als de gemeente Utrecht wil dat haar teksten optimaal bruikbaar zijn, moet zij ervoor zorgen dat teksten zowel toegankelijk zijn als begrijpelijk. De verschuiving van loket naar digitaal van de laatste jaren, maakt de dienstverlening en informatie op elk moment toegankelijk (Gemeente Utrecht, 2013). Het is wel van belang dat die toegankelijke informatie dan ook begrijpelijk is. De mate van begrijpelijkheid is onder andere afhankelijk van de doelgroep. Voor veel onderwerpen op de website van de gemeente Utrecht is niet één homogene doelgroep te benoemen en daarom is het lastig om een tekst zo te formuleren dat deze voor alle doelgroepen begrijpelijk is.



## 2.2 Geletterdheid

*“They’ve a temper, some of them – particularly verbs, they’re the proudest – adjectives you can do anything with, but not verbs – however, I can manage the whole lot! Impenetrability! That’s what I say!” – Humpty Dumpty (Alice in Wonderland – Lewis Carroll)*

Er bestaan drie typen geletterdheid: proza, document en kwantitatief geletterd (Organisation for Economic Co-operation and Development [OECD], 2000). Proza-geletterdheid is de vaardigheid om teksten te begrijpen en te gebruiken, documentgeletterdheid gaat om de kennis en vaardigheid om informatie uit tabellen, schema’s en grafieken te halen en de mate van kwantitatieve geletterdheid zegt iets over de vaardigheid om cijfermatige taken uit te voeren (Groot & Maassen van den Brink, 2006). Functionele geletterdheid is het minimale toepassingsniveau van lees- en schrijfvaardigheden om te kunnen functioneren in de maatschappij (Bohenn et al., 2004).

Laaggeletterdheid is problematisch als het iemands deelname aan de maatschappij verhindert maar vaak hebben laaggeletterden strategieën ontwikkeld waarmee ze zich wel kunnen redden in de huidige samenleving (Bohenn et al., 2004).

Van de Nederlandse bevolking is 10,6% laaggeletterd en zit nog eens 29,3% van de bevolking op de grens van laaggeletterdheid (Bohenn et al, 2004, p. 10; Groot & Maassen van den Brink, 2006, p. 18). Laaggeletterdheid brengt extra kosten met zich mee voor de maatschappij. Niet alleen zijn laaggeletterden vaker werkloos, ook maken zij meer gebruik van zorg en is er vaker sprake van criminele activiteiten (Groot & Maassen van den Brink, 2006).

Geletterdheid heeft geen direct verband met het opleidingsniveau. Als iemand laagopgeleid is, wil dat niet zeggen dat deze persoon ook laaggeletterd is. Het kan zelfs zo zijn dat een hoogopgeleid persoon toch laaggeletterd is (Groot & Maassen van den Brink, 2006). Opleidingsniveau is daarentegen wel een voorspeller om te bepalen of iemand kans heeft om laaggeletterd te zijn (Sutton & Benseman, 2006).

Het opleidingsniveau van mannen en vrouwen tussen 15 en 65 jaar in de gemeente Utrecht was in 2010/2012 als volgt (*Tabel 2.1*):

Totale bevolking 15 - 65 jaar	Onderwijsniveau laag	Onderwijsniveau middelbaar	Onderwijsniveau hoog	Onderwijsniveau onbekend
221.700	39.000	67.300	112.800	2.600

*Tabel 2.1.* Aangepast van “Beroepsbevolking: gemeenten (Utrecht)” door Centraal Bureau voor de Statistiek [CBS], Den Haag/Heerlen. Geraadpleegd op: <http://statline.cbs.nl/StatWeb/publication/?DM=SLNL&PA=71883ned&D1=0,6-7,9-13,26,54&D2=l&D3=347-348&D4=0,4,l&HDR=T&STB=G1,G2,G3&VW=T> (07-02-2014).

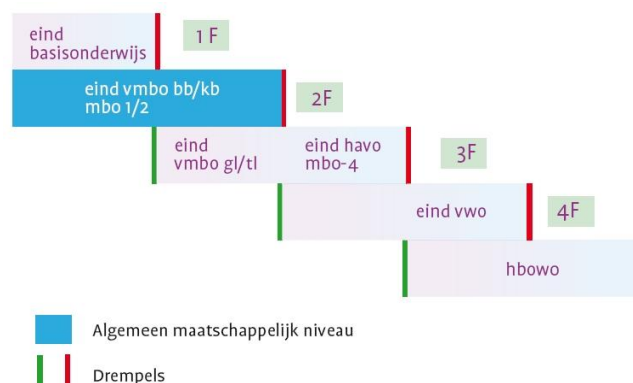
Voor de definities van onderwijsniveaus maakt het CBS (2014) gebruik van de indeling van ‘International Standard Classification of Education’ [ISCED] en de ‘Standaard Onderwijsindeling’ [SOI]. Dit levert de volgende verdeling op:

- Laag: basisonderwijs, lbo/vbo/vmbo, mulo/mavo, de eerste 3 leerjaren van havo/vwo en mbo niveau 1. (Niveau 1, 2 en 3 van SOI, niveau 1 en 2 van ISCED.)
- Middelbaar: havo/vwo, mbo niveau 2, 3 en 4. (Niveau 4 van SOI, niveau 3 van ISCED.)
- Hoger: hbo, wo en vergelijkbare opleidingen zoals hts. (Niveau 5, 6 en 7 van SOI, niveau 4 en 5 ISCED.)

Op basis van de gegevens van het CBS (2014) kan gesteld worden dat 17,6% van de inwoners van de gemeente Utrecht maximaal een mbo-diploma niveau 1 heeft, 30,6% een opleiding op maximaal mbo-niveau 4 heeft en 50,8% een hbo-opleiding of hoger heeft.

### 2.2.1 Referentiekader taal en rekenen

In het ‘Referentiekader taal en rekenen’ wordt beschreven wat een leerling op een bepaald niveau op een bepaald moment in zijn onderwijs carrière moet kunnen. Dit referentiekader is geschreven in opdracht van het ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap [OCW] en bevat alles wat leerlingen in het hele onderwijs (basisonderwijs tot hoger onderwijs) moeten kunnen en kennen op het gebied van taal en rekenen (Ministerie OCW, 2009). Het algemene basisniveau om goed te kunnen deelnemen aan de maatschappij is in dit referentiekader gesteld op 2F, waarbij F staat voor het fundamentele niveau. Elk fundamenteel niveau bevat ook de onderliggende niveaus.



Figuur 2.1. “Referentiekader taal en rekenen.” Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap (2009). Den Haag. Geraadpleegd op: <http://www.taalenrekenen.nl/downloads/referentiekader-taal-en-rekenen-referentieniveaus.pdf> (12-02-2014).

Binnen dit taalniveau maakt het ministerie van OCW onderscheid tussen vier domeinen: mondeling, leesvaardigheid (zakelijk en literair), schrijven en begrippenlijst & taalverzorging. Voor dit onderzoek is alleen de zakelijke leesvaardigheid relevant, omdat ik alleen een informatieve tekst onderzoek. De focus in het onderwijs is er op gericht om leerlingen minimaal op niveau 2F te brengen. Wat betreft de onderwerpen kan iemand met niveau 2F alledaagse onderwerpen begrijpen die aansluiten bij de leefwereld of die hier wat verder vanaf staan. Een tekst op niveau 2F bevat een heldere structuur waarbij de verbanden duidelijk zijn aangeven. De lezer is in staat informatieve, instructieve en betogende teksten te begrijpen zolang de informatiedichtheid niet te hoog is en de tekst niet te lang. Niet al te moeilijke woorden worden begrepen of de lezer kan de betekenis afleiden uit de context (Ministerie OCW, 2009).

### 2.2.2 *Vergelijking tussen taalniveaus*

Naast de wettelijke referentiekaders van het ministerie van OCW zijn er nog andere systemen om iemands taalniveau te bepalen. Deze methoden worden in verschillende onderzoeken naast elkaar gebruikt. Daarom zal ik voor de duidelijkheid de meest voorkomende kaderstellingen hier bespreken op basis van Bohnenn et al. (2004).

Bohenn et al. (2004) hebben verschillende referentiekaders op conceptueel niveau met elkaar vergeleken. Hierbij hebben zij drie ijkpunten vastgesteld: didactisch, eerste maatschappelijke ijkpunt en tweede maatschappelijke ijkpunt. Deze ijkpunten geven de grenzen tussen verschillende niveaus aan. De grenzen tussen de niveaus zijn geen harde vaststaande grenzen en personen kunnen verschillende vaardigheden op verschillende niveaus hebben. Het didactische ijkpunt is dusdanig laag wat betreft taalniveau dat Bohnenn et al. (2004) dit als niet relevant beschouwen omdat iemand met dit niveau niet zelfstandig kan deelnemen aan de maatschappij.

In de jaren negentig is er een groot onderzoek uitgevoerd naar de functionele geletterdheid bij volwassenen: International Adult Literacy Survey (OECD, 2000). De IALS bevat een schaal met vijf niveaus waarin mensen ingedeeld kunnen worden (zie bijlage I), waarbij in het achterhoofd gehouden moet worden dat er geen scherp breekpunt tussen geletterd en ongeletterd bestaat (Bohenn et al., 2004). Het IALS-onderzoek beschouwt niveau 3 als het noodzakelijke niveau om te kunnen functioneren in de samenleving: het niveau van functionele geletterdheid. Op dit niveau kunnen mensen verschillende typen informatie in een tekst combineren en integreren. Mensen die een taal op niveau 1 of 2 beheersen kunnen alleen informatie in een simpele tekst vinden (niveau 1) en eenvoudige gevolgen trekken (niveau 2) (Bohenn et al., 2004). Uit het IALS-onderzoek is gebleken dat in Nederland 10,3% op niveau 1 functioneert en 27,1% op niveau 2. Dat betekent dat 37,4% van de bevolking een taalniveau heeft onder het niveau van de functionele geletterdheid.

Een andere veel gebruikte indeling is die van het Common European Framework of Reference [CEFR] waarbij de taalniveaus verdeeld zijn in A1 en A2 voor beginners, B1 en B2 voor autonome gebruikers en C1 en C2 voor bekwame gebruikers (Council of Europe, z.j.). Een kritiekpunt op het gebruik van de indeling van het CEFR is dat deze in het leven is geroepen om het taalniveau te bepalen van iemand die een vreemde taal heeft geleerd. Aangezien het in dit onderzoek gaat om teksten geschreven door Nederlanders en voor Nederlanders, is het niet correct om te zeggen dat een tekst niveau A2 of B1 heeft (Lentz, 2011; Jansen, 2013). De gemeente Utrecht had in haar onderzoeksopdracht ook vermeld dat 60% van de Nederlanders teksten op maximaal B1-niveau kan begrijpen. Jansen (2005) levert heftige kritiek op deze cijfers. Hij schrijft dat deze cijfers afkomstig zijn vanuit het BureauTaal – die het meetprogramma voor taalniveau ‘Texamen’ heeft ontwikkeld – en niet wetenschappelijk zijn onderbouwd. Op deze software is al meer kritiek geleverd door onder anderen Kraf et al. (2011). Zowel IALS als niet van toepassing zijnde CEFR-indeling van taalniveau worden veelvuldig gebruikt. De IALS-methode is speciaal gericht op het taalniveau van volwassenen in hun moedertaal, dus het is beter deze indeling te gebruiken.

De meeste taken waarmee volwassenen te maken krijgen in een maatschappij vragen om een niveau dat past binnen het eerste of tweede maatschappelijke ijkpunt. Het eerste maatschappelijke ijkpunt komt overeen met het IALS-niveau 1 of het CEFR-niveau A2. Mensen zijn in staat eenvoudige teksten te begrijpen mits de onderwerpen concreet zijn en gerelateerd aan een bekende context. De tekst zelf moet een duidelijke structuur hebben en de zinnen moeten geen bijzinnen bevatten. De tekst moet vooral frequent gebruikte woorden

bevatten en geen jargon. Het liefst moet de tekst visueel ondersteund worden (Bohnen et al., 2004).

Het tweede maatschappelijke ijkpunt is gelijk te stellen met IALS-niveau 2 en het CEFR-niveau B1. Mensen die een niveau hebben dat zich binnen dit maatschappelijke ijkpunt bevindt, zijn in staat teksten te lezen met concrete onderwerpen. Deze onderwerpen hoeven echter niet heel dichtbij de lezer te staan. Voor dit niveau wordt een zekere voorkennis van zaken verwacht en de zinnen zijn vaak langer; structuur is nog wel steeds van belang. Visuele ondersteuning is niet meer noodzakelijk voor het tekstbegrip.

### 2.2.3. Implicaties voor de gemeente Utrecht

Als de gemeente Utrecht haar teksten aanpast op niveau 2F zouden de teksten voor het overgrote deel van haar inwoners begrijpelijk zijn. Dit niveau is behaald na het afronden van het vmbo- of een mbo-1-opleiding. Teksten die geschreven zijn op niveau 2F zullen dus door een groot deel van de bevolking begrepen worden. De gemeente Utrecht waardeert taalniveaus van de autochtone bevolking met behulp van het CEFR. Dit is terug te zien in de heersende incorrecte opvatting van BureauTaal dat 60% van de bevolking maximaal teksten op B1-niveau kan lezen. De gemeente Utrecht zal dus een andere methode moeten zoeken als ze teksten een bepaald niveaulabel willen meegeven. Ik heb voor mijn onderzoek respondenten gekozen die op basis van hun hoogst genoten opleiding op of net boven niveau 2F zitten en mensen die op basis van hun opleidingsniveau (afgerond hbo of hoger) het hoogst mogelijk taalniveau bereikt zouden moeten hebben (Ministerie OCW, 2009).

## 2.3 Wat maakt een tekst (on)begrijpelijk?

*“Wat eenmaal begrepen is, wordt niet gauw weer onbegrijpelijk.” (De mechanica van het liegen – G. Krol)*

Klare (1969) maakt onderscheid tussen twee verschillende soorten van begrijpelijkheidsbeïnvloedende elementen: semantische en syntactische elementen. Meyer (2003) spreekt ook nog over coherentie. Semantische elementen hebben te maken met de woordkeuze, het gebruikte vocabulaire en syntactische elementen met de zinsopbouw. Het willekeurig aanpassen van losse woorden of het opknippen van zinnen heeft geen effect op de begrijpelijkheid en kan deze zelfs verslechteren omdat daarmee de coherentie van een zin vermindert. Ik zal nu uitgebreider behandelen op wat voor manier vocabulaire (semantiek), zinsbouw (syntaxis) en coherentie de begrijpelijkheid van een tekst beïnvloeden.

### 2.3.1 Vocabulaire

Om semantisch gezien een tekst begrijpelijker te maken heeft Klare (1969) een aantal punten opgesteld waar schrijvers op kunnen letten. Ten eerste hebben korte woorden die in een vroeg stadium geleerd zijn de voorkeur boven lange, gecompliceerde woorden. Ook leenwoorden uit een vreemde taal of affixen<sup>1</sup> uit het Grieks of Latijn moeten vermeden worden. Dus liever tegenstander dan opponent en beter tegengif dan antigif. Het beste is om woorden te kiezen met een concrete en ondubbelzinnige betekenis die niet behoren tot vaktaal. Duffy en Kabance (1982) hebben naar aanleiding van de publicatie van Klare (1969) een onderzoek gedaan naar het aanpassen van het vocabulaire en de lengte van de zinnen. Zij vonden echter geen verschillen in begrijpelijkheid wanneer de zinnen korter waren of de woorden

---

<sup>1</sup> Een affix is bijvoorbeeld een voor-, achter- of tussenvoegsel dat van zichzelf (meestal) geen betekenis heeft, maar in combinatie met een ander woord een nieuw woord met een afgeleide betekenis vormt. Bijvoorbeeld zorgvuldig met het affix ‘on’ wordt onzorgvuldig.

‘makkelijker’. Het begrip van de tekst werd vooral vergroot omdat de tekst meer structuur kreeg. Kortere zinnen en makkelijkere woorden werken positief op deze zinsbouw.

De onderzoeken van Klare (1969) en Duffy en Kabance (1982) richtten zich op de Engelse taal. Evers-Vermeul en Land (2012) hebben onderzoek gedaan naar de begrijpelijkheid van vmbo-examens, dus naar Nederlandse teksten. Hun resultaten kwamen overeen met die van Klare (1969) en Duffy en Kabance (1982). Ook uit het onderzoek van Evers-Vermeul en Land (2012) bleek dat ambigue woorden en figuurlijk taalgebruik vermeden moeten worden. Verder gaven zij aan dat synoniemen beter niet gebruikt kunnen worden. Synoniemen vragen onnodig veel aandacht van de lezer, wat ten koste gaat van het tekstbegrip (McNamara, Kintsch, E, Butler Songer & Kintsch, W., 1996). Evers-Vermeul en Land (2012) raden af om onnodig enkel- en meervoud af te wisselen. Als een begrip de eerste keer wordt gepresenteerd in enkelvoud is het beter om dit consequent te doen. Persoonlijk taalgebruik dat dicht bij de belevingswereld van de lezer ligt is toegankelijker dan zakelijke taal (Evers-Vermeul & Land, 2012).

### 2.3.2 *Syntaxis*

De lengte van een zin heeft invloed op de begrijpelijkheid hiervan. Zinnen met onnodige bijzinnen erin moeten vermeden worden als dit leidt tot tangconstructies. Bijzinnen hoeven niet geheel vermeden te worden, maar zinnen moeten niet langer zijn dan nodig. Nog belangrijker dan de lengte van de zin, is de positie van het onderwerp en het lijdend voorwerp ten opzichte van de persoonsvorm. Hoe verder deze van elkaar verwijderd staan, hoe complexer de zin is om te begrijpen (Gibson & Pearlmutter, 1998). Actief taalgebruik krijgt de voorkeur boven passief taalgebruik omdat dit duidelijk maakt wie wat doet. Ook nominalisaties (het verzelfstandigen van een woord dat geen zelfstandig naamwoord is) en de combinatie ‘te’ + infinitief worden afgeraden (Evers-Vermeul & Land, 2012).

Bij het verwijzen naar een eerder genoemd antecedent is het belangrijk voor de begrijpelijkheid dat deze verwijzing congruent is in bijvoorbeeld getal en geslacht. Dit houdt in dat de verwijzing niet ambigu moet zijn noch tegen de verwachting van de lezer in moet gaan (Vonk, 2001). Vonk (2001) geeft zelf het voorbeeld: “Piet wint van Jan omdat hij uit vorm was”. Het voornaamwoord ‘hij’ kan zowel naar Piet als Jan verwijzen en het woord winnen impliceert dat je wint omdat je in vorm bent, niet omdat de ander uit vorm is. Het is voor tekstschrijvers belangrijk zich hiervan bewust te zijn. Door het voornaamwoord in de zin erna te specificeren kan de schrijver de lezer helpen met het tekstbegrip. Een voorbeeld hiervan is: Piet wint van Jan omdat hij uit vorm was. Jan is namelijk vorige week gevallen. In dit voorbeeld wordt Jan extra genoemd, hoewel grammaticaal het gebruik van ‘hij’ ook had volstaan. Dit ‘overspecificeren’ helpt niet alleen bij de verwijzing naar het voorstaande antecedent, maar ook bij het bepalen van de thematische structuur van een tekst (Vonk, 2001).

### 2.3.3 *Coherentie*

Een ander belangrijk element in de begrijpelijkheid van een tekst is de coherentie. Coherentie richt zich zowel op de algehele logische structuur van een tekst alsmede de cohesie, de mate waarin losse delen van de tekst op elkaar aansluiten. Signaalwoorden maken de zinnen weliswaar langer maar verhogen tegelijkertijd ook de begrijpelijkheid (Meyer, 2003).

Het belangrijkste is dat de lezer snapt hoe de zinnen met elkaar in verband staan. Als het onderwerp te veel verandert binnen een tekst, kost het lezers veel moeite om bij de les te blijven (Yaros, 2006). Land, Sanders en Van den Bergh (2008) hebben onderzoek gedaan naar twee theorieën over het gebruik van signaalwoorden om zo een coherente tekst te creëren. De eerste theorie was de coherentiehypothese. Dit houdt in dat lezers een tekst beter

begrijpen door de aanwezigheid van connectieven zoals ‘daarom’, ‘maar’, ‘toen’ en ‘ook’. Deze connectieven helpen lezers zonder voorkennis verbanden te leggen tussen zinnen en de informatie beter te begrijpen. De tweede theorie die gebruikt is voor het onderzoek van Land et al. (2008), is de minimale cognitieve belastingtheorie. Deze theorie houdt in dat mensen met een minder ontwikkelde taalvaardigheid de voorkeur aan korte zinnen geven omdat korte zinnen minder werkgeheugen in beslag nemen. Ze zijn minder goed in staat meerdere informatie-eenheden tegelijkertijd te verwerken. Korte losse zinnen zijn makkelijker te begrijpen volgens deze theorie omdat de zinnen al in stukken zijn opgedeeld, waardoor de lezer deze zinnen makkelijker kan verwerken. Daarbij zouden abstracte structuursignalen leiden tot een moeilijke tekst omdat dit veel cognitieve energie kost. Uit de corpusanalyse van Land et al. (2008) bleek dat connectieven de begrijpelijkheid van teksten ten goede kwamen, juist voor de meest zwakke lezers. Dit impliceert dus dat de minimale cognitieve belastingtheorie incorrect is. De begrijpelijkheid van een tekst wordt niet vergroot door connectieven weg te laten. Het is juist van belang voor een leesbare tekst om gebruik te maken van een tekst met veel connectieven en dus een betere coherentie. Soms is het niet mogelijk om connectieven achterwege te laten omdat de betekenis dan niet meer eenduidig is. Het kost lezers dan juist meer energie om zelf de verbanden te proberen in te vullen. Evers-Vermeul en Land (2011) geven als voorbeeld de zin: “Ik wil niet naar school. Ik moet examen doen.” Hierbij kan iemand verschillende connectieven invullen zoals: omdat, want, maar of dus. Wanneer de schrijver de zinnen wel aan elkaar verbindt, wordt de bedoeling van de schrijver veel duidelijker en de tekst dus begrijpelijker.

Zonder het gebruik van een connectief is de zinvolgorde meestal bepalend voor het verloop van de gebeurtenissen (Vonk, 2001). In sommige gevallen is er maar één mogelijkheid waarop gebeurtenissen elkaar kunnen opvolgen. In de zinnen ‘Jan ging dood. Hij was ziek’ en ‘Jan was ziek. Hij ging dood’ weet men vanuit algemene ontwikkeling dat doodgaan het laatste is wat iemand overkomt en dat ziek-zijn een proces voorafgaand aan sterven is. Andere verbanden zijn lastiger te leggen. Vergelijk bijvoorbeeld ‘Jan sloeg Piet. Piet viel.’ en ‘Piet viel. Jan sloeg Piet’. In dit laatste voorbeeld sloeg Jan Piet terwijl hij al op de grond lag. Hierbij is het niet duidelijk of er sprake is van een temporeel of causaal verband. Het gebruik van een connectief is in dit voorbeeld bepalend voor de volgorde van de gebeurtenis. Als in de tweede zin ‘omdat’ wordt toegevoegd, (‘Piet viel omdat Jan Piet sloeg’) is de volgorde van gebeurtenissen weer gelijk aan de eerste zin: ‘Jan sloeg Piet. Piet viel.’. Het is dus belangrijk om connectieven toe te voegen om de verbanden en volgorde van gebeurtenissen weer te geven (Vonk, 2001).

#### *2.3.4 Structuur*

Hamstra en Notenbomer (2011) geven aan dat het bij webteksten belangrijk is dat er veel gebruik gemaakt wordt van tussenkopjes. Hierdoor kan de lezer sneller bepalen welke informatie hij waar kan vinden. Een goede inleiding en een duidelijke opbouw zijn essentieel voor een goede begrijpelijke tekst. De tekstinhoud moet consistent zijn met de inleiding en de tussenkopjes. De zinnen moeten elkaar op logische wijze opvolgen. Ook moeten zinnen relevant zijn, de zin moet passen in de discours en de context van de rest van de taaluiting (Sanford & Garrod, 1994). McNamara et al. (1996) hebben in hun onderzoek gevonden dat lezers met een betere leesvaardigheid een tekst beter onthouden als er minder structuurwoorden in staan omdat ze de tekst dan actief moeten verwerken. Mensen met een lagere leesvaardigheid hebben juist erg veel baat bij teksten met connectieven. Dit resultaat is overeenkomstig de onderzoeken van Land et al. (2008, 2011, 2012) en tegenstrijdig met het onderzoek van Meyer (2003).

### *2.3.5 Voorkennis en motivatie*

Het tekstbegrip hangt af van iemands voorkennis. Als iemand bekend is met de gebruikte begrippen en deze in een context kan plaatsen, zal het tekstbegrip groter zijn (Stahl & Jacobson, 1986). Zo kun je er als schrijver bijvoorbeeld vanuit gaan dat iemand wel weet wat een burgemeester doet, maar niet wat bijvoorbeeld de taken van een griffie(r) zijn. De interesse van een lezer in een bepaald onderwerp bepaalt de motivatie om een tekst al dan niet uit te lezen. Hierbij kan het zowel gaan om een tijdelijke interesse om informatiebehoefte te bevredigen als om een situationele (werk- of opleidingsgerelateerde) interesse in een onderwerp (Yaros, 2006). De voorkennis die iemand over een bepaald onderwerp heeft, vergemakkelijkt de interpretatie (Sanford & Garrod, 1994).

### *2.3.6 Implicaties voor de gemeente Utrecht*

Bij informerende teksten van de gemeente Utrecht mag een tekst geen feitelijke onjuistheden bevatten. De schrijver moet bij voorkeur frequente en bekende woorden gebruiken. Soms is dat niet mogelijk en zal hij zich genoodzaakt voelen om vage, nuancerende woorden te gebruiken. Door het toepassen van een aantal aspecten op het gebied van woordkeuze, zinsopbouw en coherentie in de tekst, kunnen de teksten zo begrijpelijk mogelijk geschreven worden. Ook een schrijfstijl die aansluit bij de belevingswereld van de lezer kan de gemeente helpen om een groter publiek te bereiken. De bovenstaande inzichten zal ik in mijn onderzoek gebruiken om een tekst zo begrijpelijk mogelijk te herschrijven. Vervolgens zal ik meten of deze herschreven tekst de begrijpelijkheid ten goede is gekomen.

### **3. ROL VAN DE OVERHEID MET BETREKKING TOT (DIGITALE ) INFORMATIE**

#### **3.1. Wetgeving**

Sinds 1991 is in Nederland de Wet openbaarheid van Bestuur [Wob] van kracht. In deze wet staat dat de overheid verplicht is openheid van zaken te geven tenzij dit ernstige schade kan berokkenen aan betrokken partijen (IV. artikel 8, lid 2 van de Wet openbaarheid van bestuur). Bovens (2003) schrijft dat het recht op informatie van de burger nog dieper gaat dan de Wob en is vastgelegd in de grondwet. In de grondwet staat dat de burger alle informatie tot zijn beschikking moet hebben om goed maatschappelijk te functioneren. Bovens stelt zichzelf de vraag of de offline burgerrechten ook online toepasbaar zijn. Hij geeft aan dat de rechtstaat moet innoveren naar aanleiding van de ontwikkelingen op ict-gebied. Burgers zouden op een makkelijke manier toegang moeten kunnen krijgen tot beleid, wetgeving en andere relevante regelgeving. De digitalisering heeft dit enorm vergemakkelijkt en de burger kan nu zelf bepalen welke informatie hij belangrijk vindt. Binnen deze informatierechten onderscheidt Bovens drie lagen: primair, secundair en tertiair. De primaire informatierechten hebben te maken met het feit dat de burgers recht hebben op directe toegang tot openbare (overheids)informatie. Welke informatie er openbaar moet zijn, is vastgelegd in de Wob. Secundair informatierecht houdt het recht in om toegang te krijgen tot de kanalen waarlangs informatie verkregen kan worden. De tertiaire informatierechten zijn de rechten die burgers ondersteuning bieden bij het verkrijgen van informatie. De overheid scheidt bij de tertiaire rechten slechts een kader waarbinnen de burgers zelf op zoek moeten naar hun informatie (Bovens, 2003).

#### *3.1.1 Informatierecht*

Bovens (2003) beschrijft verschillende manieren waarop de overheid de toegankelijkheid van informatie kan bewerkstelligen en welke rol internet hierbij kan spelen. Ten eerste moet de informatie gepubliceerd zijn en moeten burgers deze informatie kunnen zien. Dit noemt Bovens de 'fysieke' kant van toegang tot informatie. Een ander aspect is de financiële kant. Als de kosten voor een individu voor de toegang tot informatie te hoog zijn, zullen minder mensen in staat zijn gebruik te maken van de informatie. Het laatste punt dat Bovens maakt, is de intellectuele kant van toegang: de informatie moet begrijpelijk en overzichtelijk zijn. De informatisering heeft een groot deel van de fysieke en financiële bezwaren op het delen van informatie weggenomen. De toename van de digitalisering heeft nog geen oplossing geboden voor het overzichtelijker en vooral begrijpelijker maken van informatie (Bovens, 2003).

Om te kunnen voldoen aan de primaire informatierechten is het noodzakelijk dat burgers toegang hebben tot deze informatie. Wanneer slechts een gedeelte van de bevolking toegang heeft tot informatie, kan dit leiden tot een ongelijke verdeling tussen verschillende bevolkingsgroepen (Bovens, 2003). De overheid moet er voor zorgen dat alle kanalen voor iedereen toegankelijk zijn. Volgens cijfers van het CBS had in 2013 95% van de Nederlandse huishoudens toegang tot internet ([www.cbs.nl](http://www.cbs.nl)). Naast deze fysieke toegang moeten burgers ook intellectueel in staat zijn de software te begrijpen en te kunnen bedienen. De overheid kan hierin een faciliterende rol spelen door middel van scholing (Bovens, 2003).



### *3.1.2 Regelgeving en huidige samenleving*

In 2012 publiceerde de Raad voor het openbaar bestuur [Rob] het rapport “Gij zult openbaar maken. Naar een volwassen omgang met overheidsinformatie” over een transparante overheid en de WOB (Raad voor het openbaar bestuur, 2012). In dit rapport haalt de Rob een aantal maatschappelijke ontwikkelingen aan die maken dat de overheid zich moet aanpassen. Een van deze ontwikkelingen is de informatisering en de digitalisering van de samenleving (Raad voor het openbaar bestuur, 2012). Informatie is nu makkelijker beschikbaar voor de burger, maar dat wil niet zeggen dat de overheid kan stoppen met communiceren: “Burgers moeten erop kunnen rekenen dat zij tijdig en op een begrijpelijke manier worden geïnformeerd over zaken die voor hen van belang zijn.” (Rob, 2012, p. 69). In de reactie van het kabinet op dit rapport geeft zij aan dat ze burgers actief willen betrekken bij de ‘doe-democratie’. In deze ‘doe-democratie’ nemen burgers zelf het heft in handen en zijn zij de schakel tussen overheid en maatschappelijk initiatief (Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, 2013). Een manier om deze betrokkenheid te creëren is openbaarheid en dus het toegankelijk maken van informatie. Er zouden concrete normen moeten komen wat betreft informatie. Deze informatie moet begrijpelijk, op tijd en juist worden weergegeven (Grimmelikhuijsen, 2013).

Lentz spreekt in zijn oratie (2011) over begrijpelijkheid als norm in de wet. Hierbij vraagt hij zich af waardoor begrijpelijkheid wordt bepaald: de tekst zelf of het niveau van de lezer. Die vraag is momenteel niet zo relevant omdat het niet mogelijk is om te bepalen welke kenmerken een tekst meer of minder begrijpelijk maken, maar het is ook onmogelijk een tekst bij alle burgers te testen op de begrijpelijkheid van een tekst. Volgens Lentz zit er een paradox in de wetgeving. Burgers zijn verplicht de wet te kennen en dientengevolge ook te begrijpen. De wet is echter een dusdanig complex stelsel met veel juridisch jargon dat het een onmogelijke eis is om te verwachten dat iedereen deze wet snapt. Lentz (2011) geeft wel aan dat er resultaat te behalen valt op het gebied van concepten, definities en structuur.

### *3.1.3 Implicaties voor de gemeente Utrecht*

De gemeente Utrecht is verplicht haar inwoners van informatie te voorzien. Dit geldt zowel voor informatie over beleid als informatie over meer concrete dienstverlening zoals het aanvragen van een paspoort. Recentelijk heeft de gemeente besloten haar dienstverlening grotendeels te digitaliseren (Gemeente Utrecht, 2013a). Hierdoor moeten burgers zelf actief op zoek naar informatie. Het is belangrijk dat inwoners deze informatie online kunnen vinden en begrijpen omdat Utrecht anders niet voldoet aan haar taak om haar inwoners te informeren.

## **3.2 De digitaal communicerende overheid**

### *3.2.1 Digitale overheidscommunicatie*

Nederland staat op de tweede plek van overheden die hun informatie online weergeven (Verenigde Naties, 2012). De Nederlandse overheid stimuleert ook haar gemeenten om zo veel mogelijk informatie online te publiceren en interactief te zijn met haar burgers (De Jong & Lentz, 2006). Afhankelijk van het soort vraag dat de burger heeft, is internet (of e-mail) al dan niet een geschikter medium dan een bezoek aan de balie. Daft en Lengel (1986) beschrijven in hun onderzoek de mediarijkeidtheorie. Een rijk medium, zoals baliecontact is geschikt voor ambigue taken en complexe zaken. Dit medium is niet zo geschikt voor eenvoudige vragen omdat het relatief veel tijd in beslag neemt voor beide partijen. Eenduidige vragen kunnen beter beantwoord worden via documenten. Toegepast op het huidige tijdperk vallen e-mail of geschreven informatie op de website daar ook onder. De gemeente moet zich bewust zijn bij welk vraagstuk welke informatiebron het beste past. Veel algemene informatie kan online gepubliceerd worden, maar dan moet deze informatie wel begrijpelijk zijn.

Bepalend voor de mediumkeuze zijn vooral gemak en snelheid (Van de Wijngaert, Van Dijk & Ten Tije, 2011). Wordt hier niet aan voldaan, dan loopt een gemeente alsnog het risico dat de burgers gebruik gaan maken van rijkere media zoals direct contact.

De Jong en Lentz (2006) hebben een aantal gemeentelijke websites geanalyseerd. Eén van de resultaten van hun onderzoek was dat de websites veel officieel en professioneel taalgebruik bevatten. De informatie werd vaak vanuit het perspectief van de gemeente weergegeven waarbij er niet werd aangesloten op de informatiebehoefte van de burger.

Burgers die een overheidswebsite bezoeken, zijn op zoek naar specifieke informatie. Lange teksten worden bijna niet gelezen (Hamstra & Notenbomer, 2011). Teksten worden vooral gescand op de gezochte informatie en de lezer wordt daarbij ondersteund door (tussen)koppen. Het is dus belangrijk dat de tekst beknopt en helder is zonder dat er essentiële informatie ontbreekt.

Redenen voor burgers om gebruik te maken van een gemeentelijke website zijn naast informatie ook interactie en transactie, bijvoorbeeld het aanvragen van bepaalde diensten (Van de Wijngaert et al., 2011).

### *3.2.2 Informatieve geletterdheid*

Naast tekstuele geletterdheid (beschreven in paragraaf 2.2) bestaat er volgens Buckley Owen, Cooke en Matthews (2013) ook informatieve geletterdheid. Informatieve geletterdheid houdt in: het weten waarom en wanneer je informatie nodig hebt, waar je het kunt vinden, hoe je het kunt gebruiken en hoe je er mee om moet gaan (Buckley Owen et al., 2013). Data worden pas informatie wanneer gebruikers in staat zijn die hiernaar om te zetten. Deze vaardigheid is nog belangrijker in een online omgeving omdat hier veel informatie beschikbaar is. Mensen moeten zelf de relevantie informatie selecteren op basis van kwantiteit en kwaliteit. De toename van beschikbare data is waardevol voor een transparante overheid, maar nadelig is wel dat burgers die niet voldoende informatief geletterd zijn minder toegang hebben tot informatie omdat ze zelf niet in staat zijn te bepalen wat waardevol is en wat niet (Buckley Owen et al., 2013). Het is van belang dat een website inspeelt op de vermogens van een lezer om data om te zetten naar informatie zodat de zoektocht naar informatie wordt gefaciliteerd. Het vermogen om de informatieve geletterdheid te ontwikkelen hangt samen met iemands tekstuele geletterdheid (Buckley Owen, 2013). Als de tekstuele geletterdheid onder niveau is, dan zal de informatieve geletterdheid ook niet ontwikkeld zijn. Dit kan er toe leiden dat mensen minder deelnemen aan de maatschappij. Voor het zelfstandig online zoeken naar informatie, is het belangrijk dat iemand onderscheid kan maken tussen relevante en irrelevante informatie. Een duidelijk begrijpelijke tekst kan hierbij helpen omdat de lezer dan in staat is de inhoud van de tekst te duiden.

### *3.2.3 Implicaties voor de gemeente Utrecht*

De gemeente Utrecht heeft in haar contentstrategie omschreven dat zij zich meer wil richten op de behoeften van haar inwoners dan op het alleen maar zenden van informatie waarvan medewerkers denken dat die belangrijk is (Gemeente Utrecht, 2013a). Het besef is dus aanwezig dat de gemeente goed moet aansluiten bij de informatiebehoefte van de burger (De Jong & Lentz, 2006). Veel ambtenaren die een tekst op hun website plaatsen, schrijven deze vanuit hun eigen perspectief. Volgens Hamstra en Notenbomer (2011) wordt er weinig rekening gehouden met de informatiebehoefte van de burger. Webredacteuren moeten niet de organisatie maar de bezoeker centraal stellen op hun website. Er moet een evenwicht gevonden worden tussen de informatie die de overheid moet aanbieden en de manier waarop deze aangeboden wordt. Een goede website sluit aan op de informatiebehoeften van de

burger. De gemeente moet dus zowel bij het ontwerp van de site als bij de inhoud rekening houden met de wensen van haar inwoners, omdat anders inwoners alsnog bij de gemeente aankloppen omdat ze de informatie online niet konden vinden of begrijpen.

## 4. METHODEN

Zoals al eerder vermeld in paragraaf 1.5 maak ik gebruik van meerdere methoden om antwoord te geven op mijn onderzoeksvragen. In dit hoofdstuk worden de methoden uitgewerkt, met uitzondering van de documentanalyse die al in hoofdstuk 2 aan bod is gekomen. Alle interviews, zowel met medewerkers als met burgers worden getranscribeerd (zie appendix). De codering van de interviews gebeurt met behulp van de software MaxQDA: de codebomen staan in Bijlage X en XI.

### 4.1 Semigestructureerde interviews met medewerkers

Om een antwoord te krijgen op onderzoeksvraag 2b wat medewerkers zelf van hun verantwoordelijkheden vinden, zal ik beginnen met vijftien semigestructureerde interviews met mensen die zich bezighouden met het schrijven en/of het redigeren van teksten die op de website van de gemeente Utrecht worden gepubliceerd. Een semigestructureerd interview geeft mij de vrijheid om de inhoud van het interview af te stemmen op de geïnterviewde. Zo kan ik ook andere onderwerpen aan bod te laten komen dan die in mijn vooraf opgestelde topiclijst vermeld staan of juist vragen niet stellen als die geen betrekking hebben op de geïnterviewde (Boeije, 2005). Enige structuur en richting in het interview is desondanks noodzakelijk om er voor te zorgen dat ik antwoord op mijn onderzoeksvragen krijg. De topiclijst voor de interviews is te vinden in Bijlage II. De interviews zal ik vervolgens transcriberen en daarna coderen om ze zo te kunnen analyseren. Ik zal zowel mijn codes vanuit de literatuur en topiclijst opstellen als door middel van axiaal coderen op basis van mijn interviews (Boeije). De codeboom is terug te vinden in Bijlage X.

De medewerkers (M) die ik gesproken heb, werken voor verschillende organisatieonderdelen van de gemeente Utrecht en hebben dientengevolge ook te maken met verschillende doelgroepen. Zo heb ik met webredacteurs gesproken van de afdeling Werk en Inkomen (M1, M8), Volksgezondheid (M14), Wijken (M11), Dienst maatschappelijke ontwikkelingen en subsidies (M7) en Parkeren, evenementen en vergunningen (M3). Ook heb ik gesproken met de PR- en Communicatiemedewerker van de zwembaden (M12), een managementassistente bij de afdeling Portefeuillemanagement (M10), iemand die zich bezighoudt met het verzorgen van communicatietrainingen binnen de gemeente (M9) en twee communicatieadviseurs (M4, M15). Ook heb ik een aantal beleidsmedewerkers gesproken van verschillende domeinen: Agenda22 (M5), Dienst Maatschappelijke Ontwikkeling (M2), Groen (M6) en Wonen en Energie (M13). Deze medewerkers corresponderen allemaal met inwoners van de gemeente of zijn daar nauw bij betrokken.

### 4.2 Taalniveau

*“Lord Polonius: What do you read, my lord? Hamlet: Words, words, words.” (Hamlet – William Shakespeare)*

Ik zal in deze paragraaf allereerst behandelen welke doelgroep ik heb gekozen en hoeveel respondenten ik nodig heb voor mijn onderzoek. Daarna licht ik toe welke teksten ik heb gekozen en onder welke voorwaarden mijn onderzoek zal plaatsvinden. Het is belangrijk om te weten wat de geletterdheid van mijn proefpersonen is. Hiervoor zal ik een vragenlijst afnemen om zo de geletterdheid te bepalen. Vervolgens behandel ik hoe ik zowel de tekstuele waardering als de begrijpelijkheid van de website wil testen.

Kraf et al. (2011) hebben een drietal softwareprogramma's geanalyseerd waarmee taalniveaus gemeten zou kunnen worden. Deze software geeft het taalniveau van de tekst weer aan de

hand van het CEFR. Zoals al eerder aangegeven is het de vraag of er een verband is tussen de niveaubepalende kenmerken volgens de CEFR-normen en de kenmerken van teksten die invloed hebben op de begrijpelijkheid. De verschillende softwareprogramma's die getest zijn, waren niet onderling betrouwbaar en gaven ieder verschillende resultaten. Het testen van een taalniveau met behulp van softwareprogramma's is geen betrouwbare optie (Kraf et al., 2011) en daarom heb ik ervoor gekozen aan de gebruikers zelf te vragen wat zij van de tekst op de website van de gemeente Utrecht vinden.

#### *4.2.1 Onderzoeksrespondenten*

Voor het bepalen van de begrijpelijkheid van de website van de gemeente Utrecht is een aantal zaken van belang. De gemeente Utrecht uit in de Agenda22 haar verlangen om de website toegankelijk en begrijpelijk te maken voor al haar burgers en dus ook de laaggeletterde burger (Gemeente Utrecht, 2012). Ik richt mij op inwoners met minimaal een taalniveau rond niveau 2F volgens het referentiekader taal en rekenen en volgens de IALS-normen niveau 3 of hoger. Taalniveau 2F is het minimale niveau van geletterdheid dat nodig is om zelfstandig te kunnen functioneren in de maatschappij. De teksten op de website zouden dan idealiter ook begrijpelijk moeten zijn voor mensen met dit niveau (of hoger). Utrecht is een stad met een relatief groot aantal hoogopgeleiden: 50,8% van de bevolking heeft een afgeronde hbo-opleiding of hoger (CBS, 2014). Ik ben benieuwd naar hoe een tekst zo geschreven kan worden dat zowel laag- als hoogopgeleiden de tekst prettig leesbaar vinden. Daarbij zijn er binnen de gemeente Utrecht al verschillende onderzoeken gedaan naar de behoeften van mensen die echt laaggeletterd zijn. Omdat de mate van geletterdheid een bepalende factor is in dit onderzoek, zal ik dit testen met een proxymeting, verder toegelicht in paragraaf 4.2.4. Ik heb er bewust voor gekozen alleen respondenten te kiezen die Nederlands als moedertaal hebben of die in Nederland zowel basisonderwijs als middelbaar onderwijs hebben gevolgd. Dit om te voorkómen dat mijn resultaten vertekend worden door externe factoren zoals onvoldoende beheersing van het Nederlands.

#### *4.2.2 Aantal respondenten*

Aangezien het hier om een explorierend onderzoek gaat, zal ik het gebruikersonderzoek uitvoeren onder tien respondenten waarbij er vijf maximaal een mbo-opleiding hebben afgerond en vijf minimaal een hbo-opleiding hebben gedaan. Er wordt dus vooraf geselecteerd op hoogst afgeronde opleiding middelbare school/mbo of hbo/wo. Voor hun deelname hebben alle respondenten een cadeaubon ter waarde van €10 ontvangen; dit was voorafgaand aan het onderzoek al bekend. De respondenten zijn geworven binnen mijn eigen kennissenkring en door een oproep op Facebook.

#### *4.2.3 Gekozen teksten*

Als testmateriaal heb ik gekozen voor teksten die informeren over de rol van de gemeente binnen bepaalde domeinen. Hierbij valt bijvoorbeeld te denken aan teksten over verkeersbeleid, luchtkwaliteit, veiligheid, het zoeken van een woning enzovoorts. Ik heb vervolgens contact opgenomen met het Klantcontactcentrum (KCC) en een rapportage opgevraagd met onderwerpen waarover het meest gebeld wordt door inwoners. Uit informatie van het KCC en de rapportage is gebleken dat inwoners geen klachten over teksten hebben gemeld. Na overleg met mijn opdrachtgever en rekening houdend met de doelgroep heb ik gekozen voor een tekst over crisisbeheersing (<http://www.utrecht.nl/utrecht-en-veiligheid/crisisbeheersing/>) omdat dit een tekst is die voor iedereen van toepassing is. De gekozen tekst is terug te vinden in Bijlage III.

#### 4.2.4 Bepaling van geletterdheid

Voor dit onderzoek is de mate van geletterdheid belangrijk omdat ik wil weten of er verschillen zijn in het begrijpen van teksten tussen hoog- en laagopgeleiden. De uitkomsten van de meting van de geletterdheid komen terug in paragraaf 7.1. D'hertefelt et al. (2007) hebben onderzoek gedaan naar de beste methode om geletterdheid te meten. Hierin hebben zij vijf manieren vastgesteld voor het bepalen van geletterdheid met een bijbehorende methode. Van de genoemde methoden heb ik gekozen voor een proxymeting in combinatie met vragen naar leesplezier en een vragenlijst om tekstbegrip te meten. De anderen methoden (gestandaardiseerde toetsten of observaties) genoemd in het onderzoek van D'hertefelt et al. (2007) waren binnen de grenzen van dit onderzoek niet haalbaar in verband met financiële middelen, tijd en de omvang van dit onderzoek.

#### *Proxymeting*

Een proxymeting is een van de meest makkelijke en accurate manieren om de geletterdheid van iemand te bepalen (D'hertefelt et al., 2007). Ik heb deze methode toegepast bij mijn respondenten en verwerkt in paragraaf 7.1. Bij deze screeningsmethode worden factoren gemeten die een grote correlatie vertonen met laaggeletterdheid (Sutton & Benseman, 2006). Er kan gekeken worden naar sociobiografische data zoals moment van schoolverlaten, behaalde diploma's en het soort werk dat men doet. Deze factoren beïnvloeden niet direct de geletterdheid. Behaalde diploma's geven een indicatie over de mate van iemands taalniveau, maar als taalvaardigheden na het behalen van het diploma niet meer gebruikt worden, daalt de mate van geletterdheid: 'use it or lose it' (Sutton & Benseman, 2006). Kruidenier (2002) geeft aan dat ook de soorten teksten die gelezen worden en de frequentie een schatting geven van de mate van iemands geletterdheid. Ook lidmaatschap van een bibliotheek of een abonnement op een tijdschrift of een krant zeggen iets over wat en hoeveel iemand leest (Kruidenier, 2002).

#### 4.2.5 Pretest

De Jong en Schellens (1995) spreken van een pretest (ook wel *usability test*) wanneer er informatie wordt verzameld om de tekst zo goed mogelijk af te stemmen op het beoogde publiek. Omdat het doel van mijn onderzoek is advies te geven aan de gemeente Utrecht (zie onderzoeksvraag 3) over manieren om teksten zo goed mogelijk af te stemmen op het publiek, zal ik de terminologie van De Jong en Schellens (1995) aanhouden en spreken over een pretest van de tekst als het gaat over mijn onderzoek. Er zijn meerdere manieren om een tekst te pretesten. Een daarvan is de tekst voorleggen aan een steekproef uit de doelgroep, maar er kan ook gebruik worden gemaakt van algemene richtlijnen en criteria of de mening van een expert. In dit onderzoek is er voor gekozen om de teksten te laten lezen door mogelijke gebruikers van de tekst. Omdat er voor gekozen is te werken met teksten die al geschreven zijn, is het niet mogelijk een nieuwe tekst te schrijven op basis van literatuur. Het herschrijven is wel mogelijk en dat is dan ook wat ik gedaan heb in dit onderzoek.

Aan de hand van de gevonden resultaten uit de pretest kan een tekst gereviseerd worden om zo de leesbaarheid te vergroten (De Jong & Schellens, 1995). Pretesten kent ook een aantal problemen. Zo is het bij een lange tekst niet mogelijk om de gehele tekst te pretesten op zowel bruikbaarheid als leesbaarheid. De tekst die voor dit onderzoek is gebruikt, is niet lang en kan daarom wel in zijn geheel worden gepretest. Het is belangrijk dat een tekst aan twee eisen voldoet. Ten eerste moet de tekst het gewenste effect realiseren bij de doelgroep. In het geval van een informerende tekst moet de lezer alle informatie waarnaar hij op zoek is uit de tekst kunnen halen. Ook mag de tekst geen onbedoelde en ongewenste effecten hebben. Dit wil zeggen dat de doelgroep geen onterechte conclusies verbindt aan de net gelezen tekst of dat de tekst de verkeerde gevoelens oproept: te betuttelend, te moeilijk of irrelevante informatie (De

Jong & Schellens, 1995). Dit houdt in dat er niet alleen naar de leesbaarheid van een tekst gekeken moet worden, maar naar de algehele bruikbaarheid van de tekst. Hierbij ga ik uit van de bruikbaarheid zoals deze gedefinieerd is door Duffy en Kabance (1982). Bij het testen van de bruikbaarheid van een tekst zijn vooral begrijpelijkheid, toegankelijkheid en toepasbaarheid van informatie belangrijk (De Jong & Schellens, 1995). De toepasbaarheid en begrijpelijkheid zijn twee belangrijke factoren die onderzocht moeten worden wanneer het gaat om de bruikbaarheid van tekst op de website van de gemeente Utrecht. Hiervoor is het van belang duidelijk te hebben wat de lezer vindt van het taalniveau van de tekst. Vindt hij de tekst begrijpelijk? Bij het begrip moet dan gekeken worden naar zowel de gewenste als ongewenste effecten van de tekst. Dat wil zeggen dat de lezer na het lezen de intentie van de tekst goed begrepen heeft. De bruikbaarheid van een tekst kan getest worden door te kijken of een doelgroep in staat is een bepaalde opdracht met behulp van de tekst uit te voeren (De Jong & Schellens, 1995).

De kwaliteit van een tekst is moeilijk te meten wanneer men naar een op zichzelf staande tekst kijkt. Teksten verschillen op het gebied van de doelgroep, doelstelling en de complexiteit van het onderwerp (De Jong & Schellens, 1995). De Jong en Schellens beschrijven verschillende typen pretests: toetsend, probleemopsporend en keuzeverantwoordend. De toetsende pretest gaat uit van een nog niet geschreven tekst waarbij er meerdere varianten gemaakt kunnen worden. Het doel van deze pretest is een oordeel te vellen over de begrijpelijkheid van een tekst. Aangezien in dit onderzoek gewerkt wordt met teksten die al geschreven zijn, valt dit type af. De keuzeverantwoordende pretest kijkt ook naar verschillende tekstalternatieven. Hierbij kunnen de teksten los van elkaar gemeten worden of juist vergeleken. Nadelig van een keuzeverantwoordende pretest is dat na afloop slechts kan worden aangenomen dat er gekozen is voor het beste alternatief. De probleemopsporende pretest heeft als doel om in een bijna definitieve tekst zo veel mogelijk fouten op te sporen zodat deze nog gereviseerd kunnen worden. Uitgangspunt van dit onderzoek is de tekst aan te passen en vervolgens te publiceren. De resultaten van een probleemopsporende pretest zijn geen overkoepelende resultaten; elk resultaat moet dus bekeken en beoordeeld worden. Vervolgens moet de schrijver zelf de tekst nog reviseren. Bij probleemoplossende pretesten komt de ernst van het gevonden probleem niet naar voren. Daarbij zijn de resultaten niet generaliseerbaar en kunnen resultaten van verschillende proefpersonen elkaar tegenspreken. Het is lastig om de aangegeven knelpunten in een tekst te reviseren. Daarbij kan het oplossen van de problemen nieuwe problemen creëren en zou de tekst idealiter na revisie nogmaals getest moeten worden. Ik heb ervoor gekozen om een combinatie te maken van de probleemopsporende en de keuzeverantwoordelijke pretest. Hierbij zal ik de proefpersonen eerst de originele tekst voorleggen die zij beoordelen op leesbaarheid en waarover ze een aantal vragen beantwoorden om hun tekstbegrip te testen. Vervolgens geef ik de respondenten een op basis van een expertanalyse (zie hoofdstuk 5) herziene versie van de tekst die zij nogmaals met de plus-minmethode beoordelen. Ook geef ik de respondenten de gelegenheid de eerdere tekstbegripvragen aan te vullen of te veranderen om zo te achterhalen wat het effect van herschrijven is op het tekstbegrip. Ook zal ik onderzoeken of de herschreven tekst beter wordt gewaardeerd.

Ik ga de teksten pretesten op begrijpelijkheid waarbij ik kijk naar het feitelijke tekstbegrip en de waardering van de tekst. De resultaten van de pretest zijn terug te vinden in paragraaf 7.2.

## 4.3 Onderzoeksdesign

### 4.3.1 Procedure

Omdat dit onderzoek zich alleen richt op de bruikbaarheid van de tekst en niet op de functionaliteit van de website, zal ik werken met kleurenprintscreens van de gekozen tekst en niet met tekst op een beeldscherm. Dit omdat het aangeven van plussen en minnen veel makkelijker is op papier dan op een beeldscherm. Er bestaat wel software waarmee je via de computer gebruikersonderzoek kunt doen naar de beleving van tekstkwaliteit, maar nadelig hieraan is dat de respondenten extra handelingen moeten uitvoeren en je ze niet achteraf kunt bevragen over hun commentaar (De Jong & Lentz, 2001). Daarbij geeft de plus-minmethode meer informatie over de structuur van een tekst en kijkt de digitale methode van De Jong en Lentz (2001) meer naar het microniveau van de tekst zoals interpunctie en schrijfstijl. Ik leg de respondenten zowel de originele tekst als de herschreven tekst voor zonder dat zij weten wat de originele en de herschreven variant is. De respondenten krijgen allemaal eerst de originele tekst van de website van de gemeente Utrecht te lezen. Tijdens het lezen van de tekst vraag ik aan de respondenten om plussen en minnen in de tekst te zetten. Plussen bij passages die zij duidelijk en relevant vinden en minnen bij passages die niet duidelijk of irrelevant zijn. Met behulp van de plussen en minnen kan ik na afloop de teksten bespreken om zo de tekstwaardering te achterhalen. Na het lezen van de eerste tekst vraag ik ze een vragenlijst over de tekst in te vullen waarmee ik de begrijpelijkheid van de tekst test. Ik laat de respondenten na het lezen van de originele tekst de vragenlijst met een zwarte pen invullen. Na het invullen van de vragenlijst voer ik een proxymeting uit om te achterhalen wat de geletterdheid van de respondenten is zodat ze even afgeleid zijn en niet direct de herschreven tekst lezen. Na de proxymeting geef ik de herschreven tekst en vraag ik of ze weer plussen en minnen in de tekst willen zetten. Nadat ze vervolgens de bewerkte tekst hebben gelezen, mogen ze de vragenlijst aanvullen en of verbeteren, ditmaal met een blauwe pen zodat ik zie wat verbeterd is. Als laatste stap bespreek ik beide teksten met de respondenten in een interview. De interviews zal ik vervolgens transcriberen en daarna coderen om ze zo te kunnen analyseren. Ik zal zowel mijn codes vanuit de literatuur en topiclijst opstellen als door middel van axiaal coderen op basis van mijn interviews (Boeije, 2005). De codeboom is terug te vinden in bijlage XI.

### 4.3.2 Waardering van de tekst

In dit onderzoek meet ik de bruikbaarheid van een tekst. Hiervoor wil ik onder andere weten hoe de tekst gewaardeerd worden. Als er gedeeltes van een tekst zijn die niet of juist wél gewaardeerd worden geeft mij dat inzicht in welke elementen in een tekst als problematisch worden ervaren.

De waardering van de tekst ga ik meten middels de plus-minmethode. Deze methode houdt in dat lezers tijdens het lezen van de tekst hun waardering voor tekstelementen aangeven in de tekst (De Jong & Schellens, 1995, p.112). Respondenten zetten in de marge van een tekst een plus of een min, bijvoorbeeld in situaties dat de lezer een tekst duidelijke/onduidelijke, goede/slechte of te veel/te weinig informatie vindt bevatten. Tijdens het lezen hoeft de lezer nog niet toe te lichten waarom hij een plus of een min heeft neergezet. Na het lezen van de tekst zal ik een interview houden waarbij ik vraag om een toelichting van de gezette plussen en minnen en ook vraag naar passages waarbij de respondent geen plussen of minnen heeft gezet. Op basis van de resultaten kan advies gegeven worden op welke punten de tekst gereviseerd moet worden.



Met de plus-minmethode worden problemen opgespoord, maar er wordt niet ingegaan op de effectiviteit en kwaliteit van de tekst. De begrijpelijkheid wordt dan ook niet direct gemeten, vandaar dat ik nog een aparte vragenlijst hanteer naast de plus-minmethode om te meten of mensen de tekst ook daadwerkelijk begrepen hebben en ze de juiste informatie uit de tekst hebben kunnen halen. Bij de plus-minmethode wordt niet gericht naar één soort probleem gezocht. Een voordeel hiervan is dat in principe alle soorten problemen gevonden zouden moeten worden of in ieder geval een groot percentage van de mogelijke problemen in de tekst. De teksten die voorgelegd worden zijn terug te vinden in Bijlage III (originele tekst) en Bijlage V (bewerkte tekst). De voorafgaande instructies zijn terug te vinden in Bijlage VI.

#### *4.3.3 Begrijpelijkheid*

Ik ga het tekstbegrip meten door gerichte vragen te stellen over onderwerpen van deze tekst. De antwoorden op de vragen zijn te vinden in de tekst. Hierbij kijk ik in welke mate respondenten erin slagen de correcte antwoorden te vinden in de tekst. Ik laat de respondenten na het lezen van de originele tekst de vragenlijst met een zwarte pen invullen. Nadat ze vervolgens de bewerkte tekst hebben gelezen mogen ze de vragenlijst aanvullen en of verbeteren, ditmaal met een blauwe pen. Zo kan ik goed bijhouden welk antwoord van welke versie afkomstig is. Met behulp van de vragenlijst kan ik begripsproblemen in de tekst opsporen en herleiden tot specifieke elementen (De Jong & Schellens, 1995). De vragenlijst is te vinden in Bijlage VII.

#### **4.4 Advies**

Naar aanleiding van de gevonden resultaten over onderzoeksvragen 1a, 1b, 1c en 2a, 2b, 2c zal ik een advies opstellen voor de gemeente Utrecht waarmee teksten op de website verbeterd kunnen worden.

#### **4.5 Kwaliteit van het onderzoek**

Ik doe onderzoek in opdracht van de gemeente Utrecht. Behalve het vaststellen van het onderwerp ben ik verder volledig vrijgelaten in de invulling van mijn onderzoek. Wanneer je onderzoek doet binnen een organisatie, spelen er altijd in zekere mate belangen mee (Walsham, 2006). Het is aan de onderzoeker om hier binnen te laveren om zowel de opdrachtgever tevreden te houden als een wetenschappelijk betrouwbaar onderzoek af te leveren.

Morse et al. (2002) beschrijven in hun artikel manieren om de betrouwbaarheid en de validiteit in kwalitatief onderzoek te bewaken. Onderzoek heeft als doel mogelijke en geloofwaardige antwoorden te vinden op het centraal staande vraagstuk (Morse et al., 2002). Binnen kwalitatief onderzoek is het van belang geloofwaardig en accuraat te zijn. De criteria waaraan voldaan moet worden om dit doel te bereiken, zijn: betrouwbaarheid, interne en externe validiteit en objectiviteit (Morse et al., 2002). Ik zal hieronder deze kenmerken kort behandelen en aangeven hoe ik binnen mijn onderzoek hiermee rekening zal houden. Ook zal ik nog aandacht besteden aan de bruikbaarheid en de representativiteit van mijn onderzoek.

#### *4.5.1 Betrouwbaarheid*

Om zowel de betrouwbaarheid als de validiteit te bewaken is het constant verifiëren van het onderzoek en de methoden belangrijk. Dit houdt in dat gedurende het hele proces aandacht besteed moet worden aan eventuele fouten en dat deze gecorrigeerd moeten worden voordat deze data worden opgenomen in de analyse (Morse et al., 2002).

De betrouwbaarheid heeft te maken met het waarnemen van toevallige of onsystematische fouten. Hoe preciezer het meetinstrument, hoe groter de kans dat de volgende keer dezelfde resultaten naar voren komen en hoe betrouwbaarder het onderzoek is. Toevalligheden moeten uitgesloten worden en een manier om dit te doen is het standaardiseren van de methode om data te verzamelen (Boeije, 2005). Om de betrouwbaarheid te bewaken zal ik tijdens mijn onderzoek altijd de vraag stellen of mijn methode specifiek genoeg is om toevalligheden uit te sluiten.

De betrouwbaarheid bij een kwalitatief onderzoek is lastiger te bewaken dan bij een kwantitatief onderzoek. Een kwalitatieve pretest waarbij individuen gevraagd wordt over hun ervaring met een bepaalde tekst, kan bij een volgende pretest geheel verschillende resultaten opleveren (De Jong & Schellens, 1995). Bij de betrouwbaarheid van een pretest spelen twee typen betrouwbaarheid een rol: de beoordelaarsbetrouwbaarheid en de bruikbaarheid. De beoordelaar moet de testresultaten beoordelen en moet er op bedacht zijn steeds dezelfde criteria te gebruiken. Om de betrouwbaarheid binnen een onderzoek te garanderen geven De Jong en Schellens aan dat de pretest zo vaak herhaald moet worden totdat er geen nieuwe resultaten gevonden worden. Zij hebben zich hierbij gebaseerd op onderzoek van Lewis (1994) naar het aantal nodige proefpersonen om een bepaald percentage fouten uit de tekst te halen (Lewis 2005; Lewis et al. 2006). Aangezien het in dit onderzoek om een eerste explorerend onderzoek gaat, is dat niet nodig. Verder kan de beoordelaarsbetrouwbaarheid bij de plus-minmethode nog vergroot worden door doorvragen in het interview, richtlijnen opstellen voor interpretatie van de gegevens en meerdere personen de interviewtranscripten laten beoordelen (De Jong & Schellens, 1995).

#### *4.5.2 Interne en externe validiteit*

De interne validiteit van een onderzoek wordt bepaald door de mate waarin systematische fouten het onderzoek beïnvloeden. Boeije (2005) geeft aan dat als een onderzoeker meet of verklaart wat hij wil meten, er sprake is van validiteit. De gekozen methode om data te verzamelen moet aansluiten bij de onderzoeksvraag die de onderzoeker zich heeft gesteld. De validiteit kan volgens Boeije ook nog in het gedrang komen als de onderzoeker resultaten verkeerd of anders interpreteert. Belangrijk voor mij is om me er telkens bewust van te zijn of mijn gekozen onderzoeksopzet en methoden aansluiten bij mijn onderzoeksvraag en zo niet, dit aan te passen.

De externe validiteit van een onderzoek zegt iets over de mate waarin de resultaten generaliseerbaar zijn voor niet-onderzochte situaties. Bij kwalitatief onderzoek is deze vraag lastig te beantwoorden in verband met de kleine steekproef die onderzocht is. Vaak zijn theoretische concepten wel toepasbaar bij ander kwalitatief onderzoek, maar is het niet altijd zo dat dezelfde resultaten uit een soortgelijk onderzoek naar voren komen (Boeije, 2005). Ik realiseer mij dat dit bij mijn onderzoek ook het geval kan zijn. Daarom wil ik er voor zorgen dat mijn onderzoeksdesign en methoden zo precies mogelijk zijn uitgewerkt en mijn onderzoek wordt gedragen door een gedegen theoretisch kader.

De validiteit van de plus-minmethode wordt volgens De Jong en Schellens (1995) gewaarborgd doordat het leesproces van de proefpersonen niet wordt verstoord. Het leesproces is binnen de grenzen van een onderzoek zo natuurlijk mogelijk. Systematisch kunnen er veel problemen in de tekst worden opgespoord omdat de resultaten achteraf worden besproken. Respondenten kunnen nog wel tijdens het nabespreken vergeten zijn waarom ze een plus of een min bij een bepaalde passage hebben gezet. Dit kan ondervangen worden door aan de respondenten te vragen reeds wat steekwoorden in de marge te zetten bij passages waar ze veel plussen of minnen hebben gezet. De interviewer heeft vervolgens de gelegenheid om

goed hierover door te vragen en het gesprek te stimuleren. Om sociaalwenselijke antwoorden te voorkómen moet goed duidelijk gemaakt worden aan de proefpersoon dat zijn antwoorden helpen bij het verbeteren van de tekst. Met het intuïtief zetten van plussen en minnen in de kantlijn heeft de proefpersoon al een onbewuste keuze gemaakt en zich min of meer vastgelegd op een mening. Kritiek op de validiteit van deze methode is dat de respondent niet in een gebruikersrol maar in een beoordelaarsrol naar de tekst kijkt; begripsproblemen worden zo niet ondervangen. Ik heb echter expliciet tegen de respondenten gezegd dat ik benieuwd ben naar wat zij als *gebruiker* van de tekst vinden. Ook problemen met betrekking tot de grotere lijnen in de tekst en ontbrekende informatie worden op deze manier niet gevonden. Dit heb ik opgelost door inhoudelijke vragen te stellen tijdens het interview over de tekst en te vragen of er nog informatie ontbreekt. Tijdens het onderzoek wordt naast de gezochte data ook extra informatie verkregen: ruis. Deze ruis kan makkelijk uit de resultaten gefilterd worden en zal dus weinig tot geen invloed hebben op de onderzoeksresultaten (De Jong & Schellens, 1995).

De validiteit van dit onderzoek kan op twee manieren gewaarborgd worden. Enerzijds door kritisch te kijken naar de inhoudsvaliditeit. Hierbij gaat het om in literatuur gevonden relevante kenmerken van de methode die vertekening van de resultaten tot gevolg kunnen hebben. Anderzijds kan ook gekeken worden naar de waarde van de gevonden resultaten. Dit kan op twee manieren: door het vergelijken van de gevonden resultaten met een ander, onafhankelijk onderzoeksinstrument of het vergelijken van een onderzoek waarbij exact hetzelfde meetinstrument is gebruikt (De Jong & Schellens, 1995).

#### 4.5.3 De rol van de onderzoeker

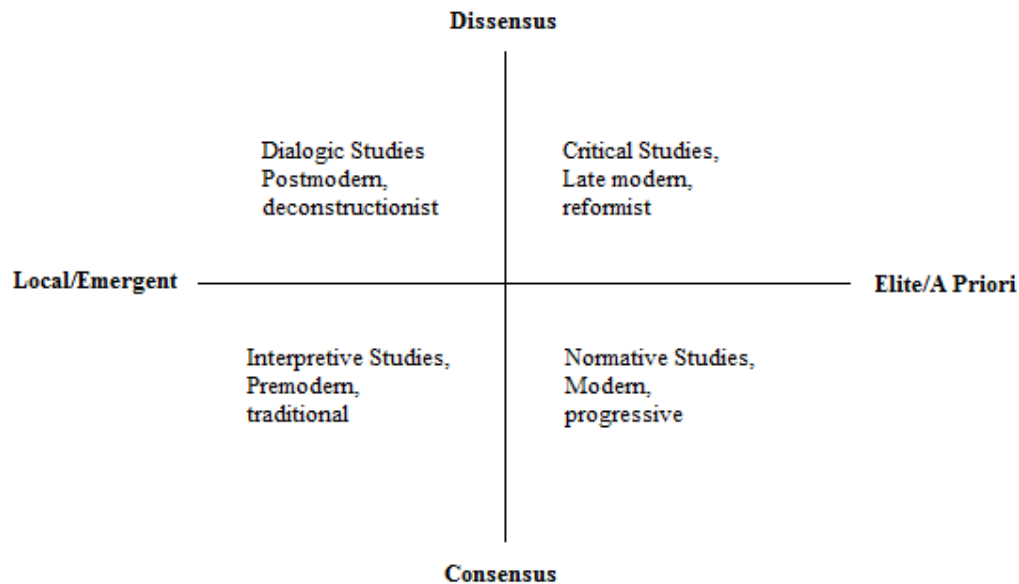
De objectiviteit van een onderzoek heeft te maken met de neutraliteit en afstandelijkheid van het onderzoek. Hierbij is het van belang dat tijdens het onderzoek de betrouwbaarheid en validiteit goed nageleefd worden (Boeije, 2005). Het is belangrijk dat ik tijdens mijn onderzoek goed documenteer wat mijn eigen denkbeelden en ideeën zijn en welke er ontsproten zijn aan de literatuur. Ik zal alle acties in mijn onderzoek goed beschrijven, zodat de lezer kan herleiden wat ik heb gedaan. De lezer kan zo bepalen of mijn onderzoek op zijn of haar casus toepasbaar is (dit wordt *naturalistic generalization* genoemd (Ruddin, 2006)).

### 4.6 Positionering in de wetenschap

Aan de hand van Deetz (2000) heb ik mijn positionering in het wetenschappelijk veld bepaald. In zijn artikel onderscheidt hij een kwadrant met meerdere mogelijke onderzoeksopvattingen. Dit kwadrant heeft op de horizontale as een verdeling tussen local/emergent en elite/a priori en op de verticale as een verdeling tussen dissensus en consensus. Local/emergent en elite/a priori zegt iets over de manier waarop onderzoeksconcepten ontstaan. Een local/emergent-onderzoeksconcept ontstaat vaak vanuit de organisatie. Taal en kennis zijn niet vaststaand en van situatie tot situatie verschillend, vaak ontsproten vanuit de organisatie zelf. Bij een elite/a priori-onderzoeksconcept ligt daarentegen de nadruk veel meer op de onderzoeker die zijn of haar specifieke taal en denkwijze oplegt aan de organisatie (Deetz, 2000). Er is veel minder interactie en ruimte voor andere opvattingen dan die van de onderzoeker. Dissensus/consensus heeft te maken met hoe jij vindt waar jouw onderzoek staat ten opzichte van al bestaande discours. Consensus gaat ervan uit dat jouw onderzoek bijdraagt aan de al bestaande onderzoeksconcepten. Theorie wordt gebruikt om de gevonden resultaten te abstraheren, te neutraliseren en transparant te maken. Het doel van een op consensus gestoeld onderzoek is een zo waarheidsgetrouw mogelijke weergave van de werkelijkheid. Dissensus gaat veel meer om conflict en strijd. De heersende orde probeert dit te beheersen en onderzoek is er opgericht deze bestaande orde te

veranderen. Het doel van dit onderzoek is om de focus zo te verleggen dat gezien kan worden wat eerst nog onzichtbaar was (Deetz, 2000).

Deze local/emergent / elite/a priori en dissensus/consensus-assen kruisen elkaar en vormen zo een kwadrant:



*Figuur 4.1.* Kwadrant van Deetz. Overgenomen van: “Describing Differences in Approaches to Organization Science” p. 137 door S. Deetz, 2000, in: P.J. Frost, A.Y. Lewin, R.L. Daft (eds.), 2000, *Talking about Organization Science*. Thousand Oaks (USA): Sage.

Dit onderzoek bevindt zich in het local/emergent en consensus kwadrant bij interpretatieve studies. Local/emergent houdt in dat er naar het probleem gekeken wordt vanuit de respondenten en niet vanuit de onderzoeker. Ik zal dus niet zelf proberen vast te stellen waar de problemen in een tekst zitten of welke informatie iemand verwacht te vinden. Consensus houdt in dat het onderzoek probeert bij te dragen aan de al bestaande theorieën. Bij interpretatief onderzoek wordt dus geprobeerd om de gevonden resultaten te verklaren met eerder geformuleerde begrippen en ideeën.

## 5. EXPERTANALYSE

In het gebruikersonderzoek maak ik gebruik van de originele tekst en een herschreven tekst. In dit hoofdstuk zal ik uitleggen hoe ik de tekst herschreven heb en waar ik op heb gelet.

De respondent (M15) die ik heb ondervraagd in het kader van het onderzoek onder medewerkers, was de schrijver van de tekst over crisisbeheersing. Uit dit gesprek kwam naar voren dat M15 zich voornamelijk bezig houdt met crisiscommunicatie. Hierbij moet vaak snel gehandeld worden en is inhoud belangrijker dan de vorm en stijl van een tekst.

M15: “En dat gaat allemaal, ja, dat gaat heel snel. Dat is in tien minuten, kwartiertje, dan moet je dan, het tempo is eigenlijk meer bepalend dan de stijl of de toon of dat het allemaal klopt. Ik bedoel een beetje, ja, banale snel thuis heb ik het idee.”

Hij heeft een reeds bestaande tekst over dit onderwerp herschreven omdat de oude tekst volgens hem vol stond met ambtelijke taal. Op mijn vraag hoe hij de tekst herschreven had, kreeg ik het volgende antwoord:

M15: “Nou, hij was nogal stijf en ambtelijk dus ik denk wel dat hij iets beter aansluit bij echt wel de publieksgroep met de notie van: Utrecht is een hulpdienst, dat soort vergelijkingen. Mensen realiseren zich dat vaak niet, dus. Maar ik heb hem niet getest of zo, ik heb hem niet nog eens mee onder mijn arm de straat opgenomen van goh, is dit nou een leesbaar stukje overheidscommunicatie. Kijk, qua inhoud stond het er eigenlijk wel allemaal in zoals het er nu ook staat. Ik heb qua structuur en zo en qua inhoud heb ik er niet heel veel aan veranderd. Ik heb het eigenlijk wat versimpeld herschreven. Ja, ik heb hem ook wel iets ingekort dus het was niet echt een tekst die ik van de grond af aan moet opbouwen van rampenplannen en hoe zit dat dan.”

Hoewel de tekst al eens herschreven is, heb ik veel wijzigingen in de tekst aangebracht. Hieronder heb ik aangegeven waar ik op heb gelet bij de analyse van de tekst en welke aanpassingen ik heb gemaakt. De originele tekst met analyse en opmerkingen en de uiteindelijk herschreven versie zijn opgenomen in Bijlage III, Bijlage IV en Bijlage V.

De expertanalyse heb ik uitgevoerd aan de hand van meerdere richtlijnen die ik zowel uit de eerder behandelde literatuur uit hoofdstuk 2 heb gehaald als uit de schrijfwijzer van de gemeente Utrecht (2013b). Hieronder wordt de oorspronkelijke tekst geanalyseerd aan de hand van vocabulaire, syntax en coherentie omdat deze volgens Klare (1969) het meest bepalend zijn voor de begrijpelijkheid van een tekst. Op deze drie punten is dan ook de meeste verbetering te behalen. De schrijfwijzer van de gemeente Utrecht kwam grotendeels overeen met de literatuur die ik gevonden heb. Extra in de schrijfwijzer (Gemeente Utrecht, 2013b) was dat de belangrijkste informatie in de eerste 155 karakters verwoord moet zijn en dat de lezer daaruit moet kunnen concluderen waar de tekst over gaat en voor wie deze bedoeld is.

## 5.1 Vocabulaire

### Korte woorden versus lange gecompliceerde woorden

In de tekst staan veel lange samengevoegde woorden zoals calamiteitenzender, inventarisatie, rampenbestrijdingsplan. Voor deze woorden heb ik een makkelijker synoniem gekozen.

### Leenwoorden of woorden met affixen uit een vreemde taal

Er stonden relatief weinig leenwoorden in de originele tekst, namelijk homepage, website en downloaden. Homepage heb ik vervangen door startpagina, de andere twee heb ik intact gehouden omdat daar geen gangbaar Nederlands alternatief voor beschikbaar is en deze begrippen inmiddels ingeburgerd zijn in de Nederlandse taal.

### Jargon

In de tekst staat een aantal woorden waarvan de betekenis niet voor iedereen evident is, bijvoorbeeld beleidsbeslissing en Regionaal Risicoprofiel. Beleidsbeslissing heb ik vervangen door: beslissen over het beleid.

### Ambigue woorden en figuurlijk taalgebruik

In de tekst komt vaak het woord crisis voor. Vanwege de huidige economische situatie, wordt er in het nieuws veel geschreven over de 'economische crisis'. Om te voorkómen dat mensen verkeerde associaties krijgen met het woord crisis is gekozen dat te vervangen door het synoniem 'ramp'.

### Geen synoniemen maar consequente woordkeuze

In de tekst wordt zowel gesproken over ramp als crisis en calamiteit. Hoewel er nuanceverschillen bestaan tussen deze woorden, heb ik er voor gekozen crisis en calamiteit te vervangen door ramp zodat de tekst eenduidig is.

### Consequent enkelvoud of meervoud gebruiken

In de tekst wordt zowel gesproken over crises als crisis. Ook calamiteit komt zowel in enkelvoud als meervoud voor. Aangezien ik zowel het woord crisis als calamiteit vervangen heb voor ramp, is dat probleem nu verholpen.

### Persoonlijk taalgebruik

In de tekst komt nauwelijks persoonlijk taalgebruik voor en dat heb ik dus ook niet veranderd.

## 5.2 Syntaxis

### Geen bijzinnen

In de tekst stond een aantal lange zinnen met veel bijzinnen. Deze zinnen heb ik opgeknipt in korte zinnen. Ook heb ik informatie-elementen verplaatst naar een andere plek in de tekst om dit zo helderder te maken.

### Onderwerp en lijdend voorwerp vlak bij de persoonsvorm, dus kern van de zin vooraan

In sommige zinnen stond de bijwoordelijke bepaling vooraan vaak in combinatie met een passieve zinsconstructie. Ik heb de bijwoordelijke bepaling achter in de zin gezet zodat het onderwerp en lijdend voorwerp bij de persoonsvorm staan.

### Actief taalgebruik

Bij een aantal zinnen was het niet duidelijk wat het onderwerp was omdat deze zinnen onnodig in de passieve vorm stonden. Ik heb deze zinnen in een actieve vorm herschreven.

### Geen nominalisaties of te + infinitief

In de tekst komen een aantal nominalisaties voor die ik heb vervangen door bijvoorbeeld de nominalisatie als een werkwoord te gebruiken.

### Congruente verwijzing naar eerder antecedent en eventueel overspecificeren

De verwijzingen naar eerdere antecedenten in de tekst was congruent. Ik heb sommige verwijzingen nog wel overgespecificeerd om het zo nog duidelijker te maken.

### **5.3 Coherentie**

#### Gebruik van signaalwoorden

Signaalwoorden leggen verbanden tussen verschillende zinnen waarbij het voor de lezer duidelijk wordt hoe zinnen aan elkaar gerelateerd zijn.

#### Logische opeenvolging van de zinnen

Hierbij gaat het erom dat een onderwerp altijd geïntroduceerd moet worden en een begrip bijvoorbeeld eerst uitgelegd moet worden voordat er verder over uitgewijd kan worden.

#### Zinnen passend binnen het onderwerp, niet van de hak op de tak

De onderwerpen sloten niet altijd bij elkaar aan en soms stonden zinnen wat willekeurig in de tekst. Ik heb alle zinnen die over hetzelfde onderwerp gaan bij elkaar gezet. Ik heb ook extra tussenkopjes toegevoegd om zo te zorgen dat de lezer meteen een duidelijk overzicht heeft.

#### Staat alle belangrijke informatie aan het begin van de tekst?

Na het lezen van de eerste paar zinnen moet het duidelijk zijn voor de lezer waar de tekst over gaat, voor wie deze bedoeld is en wat het doel van een tekst is. Ik heb daarom alle essentiële informatie vooraan in de tekst gezet.

## 6. BEVINDINGEN ONDERZOEK ONDER MEDEWERKERS

Het centrale begrip van dit onderzoek is bruikbaarheid. Ik heb de bruikbaarheid opgedeeld in begrijpelijkheid en toegankelijkheid. Begrijpelijkheid en toegankelijkheid vormen dan ook twee van de drie thema's die centraal staan in dit hoofdstuk. Weten medewerkers wie hun doelgroep is en weten ze vervolgens wat voor soort informatiebehoefte inwoners hebben en hoe ze het beste kunnen aansluiten op de doelgroep?

Tijdens het axiaal coderen kwamen naast de vooraf bedachte codes van toegankelijkheid en begrijpelijkheid, ook nog motivatie met betrekking tot begrijpelijk schrijven en de manier waarop medewerkers de motivatie hiervoor bij hun collega's ervaren veelvuldig naar voren. Vandaar dat motivatie het derde centrale thema in dit hoofdstuk is. Boeije (2005) geeft aan dat tijdens het axiaal coderen er nog andere thema's naar voren kunnen komen die de onderzoeker niet had verwacht. Daarom is motivatie pas tijdens dit stadium van mijn onderzoek als thema ontstaan.

### 6.1 Toegankelijkheid

#### 6.1.1 Wie is je doelgroep?

De medewerkers die ik gesproken heb, werken voor verschillende organisatieonderdelen en hebben dientengevolge ook te maken met verschillende doelgroepen. Alle medewerkers corresponderen allemaal op hun eigen manier met inwoners van de gemeente of zijn daar nauw bij betrokken.

Het blijkt dat de meeste medewerkers zich bewust zijn van hun doelgroep en proberen hier actief op te letten als ze hun teksten schrijven. Dat wil zeggen dat ze hun taalniveau en de inhoud van de tekst aanpassen op hun publiek (M1, M2, M5, M7, M8, M13, M14).

Bij de afdeling Werk en Inkomen (M1, M8) zijn ze zich erg bewust van hun doelgroep en het feit dat ze te maken hebben met een kwetsbare doelgroep:

M1: "Maar de meerderheid die dan toch ook vanuit die ww-situatie niet lukt om aan het werk te komen is toch laaggeschoold, niet geschoold, ja. Dat denk ik wel, we hebben dat en we hebben mensen die bijzondere bijstand aanvragen. Mensen die al jaren in de bijstand zitten, we hebben schulddienstverlening, hebben we mensen die in schulden zitten, dat is toch ook vooral de groep die het allemaal niet zo red in deze maatschappij, een beetje aan de onderkant zit."

Uit de gesprekken met M1 en met M8 kwam dan ook naar voren dat zij zich erg inzetten voor begrijpelijke teksten en het heel belangrijk vinden dat dit gebeurt.

Twee anderen (M3, M12) gaven aan het belangrijk te vinden rekening te houden met de doelgroep maar vonden het lastig omdat zij met zo veel verschillende doelgroepen te maken hebben.

M12: "Bij het zwembad is het heel anders. Daar heb je heel divers publiek. Dus het is, ik probeer altijd wel een beetje er tussenin. Maar dat is wel lastig. Dus daar zou best misschien een lijstje handig zijn. Maar ja. Het is lastig om zowel wat hoger geschoold publiek aan te spreken en wat lager geschoold en dan ook nog bij jezelf te blijven, dat vind ik dan nog wel eens lastig. Dat ik denk van ja, ik ga ook niet Jip en Janneketaal. Ja, snap je."



M6, M11 en M15 vinden het wel belangrijk om zich aan de doelgroep aan te passen maar zij zijn wel van mening dat de inwoners van Utrecht redelijk hoog geschoold zijn. Ze vinden het daarom ook niet noodzakelijk de teksten al te erg te versimpelen.

Op basis van de vijftien gesprekken die ik heb gevoerd, is gebleken dat alle medewerkers zich willen inzetten om hun teksten aan te passen aan hun doelgroep en zich er ook bewust van zijn dat de inwoners van Utrecht geen homogene groep zijn. Sommigen vinden het nog wel lastig om zich goed aan te passen of hebben niet de juiste notie van hun doelgroep.

### *6.1.2 Voor wie schrijf je?*

Medewerkers van de gemeente kunnen hun informatie naar de inwoners zenden zonder rekening te houden met voor wie ze het schrijven. Of ze kunnen zich juist inleven in de inwoners om zo de informatie op de inwoners aan te passen. Alle medewerkers gaven aan dat ze bij het publiceren van informatie rekening houden met de inwoner en zijn informatiebehoefte. Wanneer ik daar verder op doorvroeg bleek echter dat lang niet iedereen écht rekening houdt met de doelgroep.

Sommigen gaven aan zowel vanuit de gemeente als voor de burger te schrijven (M10, M12, M13).

M12: “Maar goed, wij zijn daar best wel een beetje zoekende in af en toe, van goh, wat is nou toch... Klanten van ons die hebben niet eens door dat we gemeente Utrecht zijn en die interesseert het ook helemaal niets. Die willen gewoon zwemmen en die willen weten, waar, wanneer, hoe en of er iets leuks te doen is. Terwijl wij natuurlijk wel, ons aan bepaalde regels moeten houden.”

Opvallend was dat veel medewerkers aangaven dat er in veel communicatie vanuit de gemeente werd gecommuniceerd zonder aan te sluiten bij de inwoners (M1, M9, M11, M14).

M11: “Dat als je als op vakantie gaat dat je je raampjes en deuren dicht moet doen. Ja. Dat weet zelfs mijn dochter van 12. Hè, dat vind ik zo belerend naar de burger toe.”

M14: “Nou dat het vooral leesbaar is voor de burger, veel mensen zijn zo met hun eigen onderwerp bezig dat zij als ze het zelf maar snappen zijn ze blij maar een burger snapt er helemaal niets meer van soms.”

M6 was echt enorm enthousiast over zijn vakgebied en wil graag alles hiervan delen met de inwoners, zelfs als hier misschien niet altijd behoefte aan is. Zo wil hij graag op de startpagina van de gemeente Utrecht in het keuzemenu komen, terwijl op basis van hoeveelheden en wat men zoekt dit beleidsdomein niet als belangrijk naar voren komt.

M6: “Kijk dit is het hoofdmenu van de gemeente Utrecht en dit is eigenlijk, hier zit groen niet in zoals je ziet. Daar wordt aan gewerkt, elk jaar proberen we daar tussen in te komen. Maar op basis van hoeveelheden en wat men zoekt komen we er nog niet in. Dat schijnt nu wel te gebeuren.”

Ik heb tijdens de gesprekken veel verschillen gezien tussen de diverse organisatieonderdelen. Zo is het voor de zwembaden (M12) bijvoorbeeld erg belangrijk om op een goede, aantrekkelijke manier te communiceren met mogelijke bezoekers van de zwembaden, terwijl bij Werk en Inkomen soms gewoon een boodschap zo correct mogelijk overgebracht moet worden (M8).

M8: “Ik hou wel rekening met de boodschap die overgebracht moet worden, dus dat ik zeg als het voor de U-pas is en het is een leuk uitje, dan is het iets blijs. Dus dan mag daar een andere toon inzitten in die tekst dan wanneer je zegt, van je moet je op tijd melden en je moet solliciteren.”

De verschillen tussen de organisatieonderdelen komen dus deels voort uit het soort taak dat zij hebben, maar al met al wil iedereen wel de inwoner van Utrecht in meer of mindere mate centraal stellen in de communicatie. Volgens de medewerkers gebeurt dit vaak nog niet voldoende in de gemeente.

### *6.1.3 Hoe zorg je dat je tekst en digitale dienstverlening toegankelijk zijn?*

#### *Digitale toegankelijkheid*

De meeste medewerkers die ik gesproken heb, zien het belang van een toegankelijke website in, maar plaatsen daar de kanttekening bij dat je de inwoner er wel mee belast (M1, M2, M3, M13). Zij vinden het allemaal belangrijk om behalve de internettoegang ‘click’ ook de telefoonlijnen ‘call’ en de balies ‘face’ open te houden.

M1 geeft aan dat mensen veel dingen verplicht digitaal moeten aanvragen maar dat lang niet iedereen van haar doelgroep daar toe in staat is. De gemeente heeft het volgens haar dan ook niet goed geregeld.

M1: “In ieder geval zorgen dat als je zegt we moeten digitaal dat ze dus mensen kunnen machtigen die hun kunnen helpen en dat dat dan om een verantwoorde manier gaat want ze mogen en ze moeten vooral zegt de overheid hun DigiD niet afgeven. Want weet je er kan zo veel foute dingen mee gedaan worden en dat hebben wij nog niet geregeld bij de gemeente. Dat is belangrijk om dat te regelen. Dat zouden ze, als je zegt we vinden dat zo belangrijk om digitaal te gaan, dan is dat een voorwaarde, vind ik, dat dat geregeld wordt.”

M13 geeft aan dat als alles gedigitaliseerd moet worden, het belangrijk is dat dit wel goed geregeld is.

M13: “Ja, maar ik vind ook als je dienstverlening in je vaandel hebt staan, dan ja, dan moet je toch zorgen dat als je loketten moet sluiten, want dat wordt ons van buiten, het is niet vrijwillig alleen maar. Dan moet je ook zorgen dat je daar, hoe noem je dat, een vervolg aangeeft en andere manieren bedenkt hoe je die mensen van informatie kan voorzien. En dan, ja ben ik er niet voor om alles maar digitaal te doen.”

Voor sommige doelgroepen en situaties heeft digitale communicatie niet de voorkeur. M14 werkt veel voor de afdeling Volksgezondheid en zij gaf aan dat om allochtone moeders te bereiken het veel effectiever is om langs scholen en wijkcentra te gaan, dan informatie op internet te publiceren. Ook in een crisissituatie is internet niet altijd het meest effectieve middel, zeker als sprake is van allochtone doelgroepen. Beter kunnen er dan publieksvoorlichters worden ingezet (M15).

Volgens de medewerkers is het dus belangrijk om bij de digitale communicatie goed rekening te houden met de doelgroep en situatie.

### *Grenzen aan toegankelijkheid*

Een aantal medewerkers (M3, M4) gaf aan dat er ook wel grenzen zijn aan de mate waarin iets toegankelijk kan zijn. Zij zien beiden grenzen aan het toegankelijk (en begrijpelijk) maken van de website. Zoals M3 zegt:

M3: “Ik vind het goed als je het helemaal wilt doen, maar het moet niet ten koste gaan van het gros denkt van ja, jeetje dat is wel heel erg betuttelend of uitgebreid simpel. Dan hebben ze er last van, dan moet je het niet doen.”

De medewerker die als beleidsmedewerker werkzaam is bij Agenda22 (M5) vindt juist dat er geen grenzen aan toegankelijkheid zitten. Zij vindt dat de last echt bij de hoger opgeleiden moet liggen. De website moet zo aangepast worden dat lager opgeleiden en mensen met een beperking meteen gebruik kunnen maken van de site. Hoger opgeleiden en mensen zonder een beperking moeten dan zelf maar doorklikken als ze meer of gedetailleerdere informatie willen.

M5: “Dat je op de website de structuur aangeeft met weinig informatie met daar achter, dat is natuurlijk makkelijk dat je de hele lap tekst kan aanbieden. Dan zou je kunnen zeggen dat daarvoor, daar moet in principe alles in staan en te begrijpen zijn.”

### *Agenda22*

De meeste medewerkers hebben wel eens gehoord van Agenda22 maar weten niet precies wat het inhoudt (M2, M3, M7). Deels komt dit omdat er niet genoeg bekendheid is in de organisatie of dat het niet concreet genoeg is.

M3: “Wel van gehoord, maar inhoudelijk, geen idee. Ook dit soort dingen, Agenda22, noem het dan wat het is. Men gooit een heleboel van dit soort dingen de organisatie is en het is allemaal leuk bedacht met een leuke ondertoon. Maar ik moet het kunnen zien aan de titel en dat gebeurt voortdurend op alle fronten.”

Eén medewerker (M10) gaf aan nog nooit gehoord te hebben van Agenda22. Medewerkers M1, M4, M5 en M8 gaven aan Agenda22 te kennen en het grotendeels ook met deze richtlijnen eens te zijn.

### *Opbouw van site*

Medewerkers hebben ook een duidelijke mening over hoe de site zelf toegankelijk gemaakt kan worden. Ze denken dat de site veel beter benut kan worden en overzichtelijker en toegankelijker ingericht moet worden (M1, M2, M6, M8, M11, M13, M14). Dit ook om te voorkómen dat mensen onnodig gaan bellen voor informatie die op de site te vinden is.

M2, M8, M12 en M14 gaven verder aan dat zij denken dat met behulp van beeld en pictogrammen de website een stuk toegankelijker zou worden.

M2: “Dus de toegankelijkheid van de site, even los van dat je dus je taalgebruik zo simpel mogelijk moet maken, dat is al een kunst op zich om dat zo goed mogelijk te zien. Dus daar heb ik ook alle waardering voor, dat lijkt me ook allemaal heel ingewikkeld. Maar dan nog is het natuurlijk heel merkwaardig dat we gewoon weer hele flappen tekst op schermen gaan zetten. En of we dan niet veel meer met andere mogelijkheden die juist zo'n scherm biedt om zouden moeten gaan.”

## 6.2 Begrijpelijkheid

### 6.2.1 Wat schrijf je?

Zoals in paragraaf 6.1.2 al naar voren kwam, proberen de meeste medewerkers voor de inwoner te schrijven. Dit houdt in dat ze kritisch moeten kijken naar de inhoud die ze publiceren en of deze inhoud relevant is en aansluit bij de belevingswereld van de doelgroep. Als dit niet het geval is, zal de doelgroep sneller afhaken en niet de hele tekst uitlezen (M1, M8). Voor de begrijpelijkheid is niet alleen hoe je het schrijft belangrijk, maar ook wat je schrijft en welke toon je daarbij gebruikt (M1, M7, M8, M11, M12, M14).

M14: “Ja en vanuit een beetje old school communicatie heet dat dan nog. Je wil iets bereiken meestal bij die burger. Wil je dat de burger iets weet, wil je dat hij het ook heel erg leuk vindt en wil je dat hij er misschien ook iets mee gaat doen? Dat zijn drie verschillende dingen. Je kan iets aangeven van je mag die straat niet meer inrijden. Als je weet dat burgers daar chagrijnig van worden moet je misschien iets anders aanbieden of ja, weet je, dat zijn de communicatie manieren om er over na te denken. En veel mensen denken alleen maar nee, die straat wordt afgezet klaar. Kan je dat even... als voorbeeld, op de site zetten. Ja, dan kan je er even over nadenken, wat zijn dan omwegen, ja zo. Daar kan je mensen wel een beetje bij helpen.”

M4 geeft aan juist opzettelijk de inhoud van een tekst wollig te houden om zo er voor te zorgen dat iedereen binnen de gemeente tevreden is. Hierbij is de begrijpelijkheid ondergeschikt aan de belangen.

M4: “Ik merk altijd wel dat het soms, met name als je in de beleidshoek zit dat het soms ook wollig en stoffig uit ziet. Dat heeft soms ook een functie, namelijk dat je de kool en de geit wilt sparen. Dus niet te scherp wil zijn in een stuk. En dat je ook niet altijd precies kunt benoemen wie nou wat doet, waardoor je dingen ook niet actief kunt maken en ze wel passief moeten zijn bij wijze van spreken. Dus ja, je ontkomt er niet altijd aan en vaak gaat ook de inhoud of de aandacht zo zitten in de inhoud of met name de afstemming bij sommige clubs van de gemeente. Dat de uiteindelijk bewoording een stiefkindje is, desalniettemin probeer ik het altijd wel zo concreet en laagdrempelig te doen.”

Om goed te weten of de inhoud en de begrijpelijkheid van een tekst echt aansluiten bij de lezer, geven sommige medewerkers aan dat het verstandig is de teksten te testen bij gebruikers (M2, M4, M5, M15).

M2: “Dus op dat tekstgebeuren gebeurt wel wat. Ja ik denk dat daar een soort tekstpolitie achter moet zitten. Dat iemand met een rood potlood misschien ook teksten die er al staan nog eens een keer opnieuw tegen het licht moet houden en moet beoordelen. Liefst ook met een klein clubje erbij, inderdaad ook van gebruikers, zowel ouderen, als laaggeletterden als verzin nog eens wat, misschien allochtonen. Dat je gewoon eens met ze kijkt, goh waar loop je, wat begrijp je niet, als je dit nou zo ziet, wat vind je daar dan van? Wat snap je niet? Wat snap je en wat snap je helemaal niet?”

### 6.2.2 Hoe schrijf je?

Veel medewerkers zijn zich er van bewust dat ze korte zinnen en alinea's moeten schrijven (M1, M3, M6, M7, M8, M10, M13, M15) en jargon moeten vermijden (M1, M3, M4, M6, M7, M8, M11, M13, M15).

M1: "Bij ons gebeurt het nu ook wel vaker dat ze in ene van een beetje een beleidsmatige uitdrukking, bijvoorbeeld re-integratietraject dat is echt zoiets vanuit de beleidsafdeling, stond nog overal in allerlei informatie, dus we dachten we gaan dat re-integratietraject niet meer gebruiken en ja wat moet er dan voor in de plaats komen en toen zei ik tegen de beleidsmedewerker: ondersteuning bij het vinden van werk, want dat is de omschrijving dan weet je."

Minder medewerkers beseffen dat ze beter geen tangconstructies kunnen gebruiken (M1, M7) en dat tussenkopjes de begrijpelijkheid ook ten goede komen (M6, M8, M12).

Medewerkers passen bovenstaande regels vooral op gevoel toe (bijvoorbeeld M1, M4, M7, M13) en maken weinig tot geen gebruik van handleidingen. Het merendeel heeft wel ooit bij de gemeente of een extern bureau een cursus gevolgd (M1, M3, M6, M7, M8, M10, M11, M13, M14). Over het niveau en de inhoud van de cursus zegt M7:

M7: "Nou ja, dat zou dan in een cursus kunnen, maar, wat tot nu, ik heb wel eens een cursus over begrijpelijk schrijven gehad, maar dat is van vaak een halve middag. Ja, dan kan je, denk ik, daar leer je niet anders van schrijven. Dus dan zal vooral de kwaliteit van de cursussen, denk ik, zou dan wat omvangrijker moeten zijn."

De meeste medewerkers geven aan geen behoefte te hebben aan nog een schrijfcursus (M1, M6, M7, M10, M12, M13) of verdere opleiding op het gebied van begrijpelijk schrijven.

## 6.3 Motivatie

Onder motivatie heb ik ook de motivatie van collega's en de organisatie in haar algemeenheid opgenomen. Dit omdat ik denk dat als de bruikbaarheid van teksten binnen de gehele gemeente verbeterd moet worden, het belangrijk is dat ook de hele organisatie hier achter staat.

### 6.3.1 Persoonlijke motivatie

Enkele medewerkers gaven aan dat zij teksten schrijven omdat zij dit leuk vinden om te doen (M1, M8, M6, M13). Zij vinden het ook belangrijk om echt affiniteit te hebben met schrijven als je teksten publiceert of webredacteur bent.

M1: "En ik denk zelf dat het een heel belangrijk iets is van de functie van webredacteur dat je schrijven leuk moet vinden, dat je het leuk moet vinden om met die taal bezig te zijn. Want als je denkt in de techniek, dat is het dus niet. Wij zijn geen webmaster he. We hebben iets waar we mee werken om de teksten op de site te kunnen krijgen, zo zie ik het. En het is fijn dat je zo handig mogelijk er mee bent, dat is fijn. Maar je moet het vooral leuk vinden om teksten te schrijven."

M3 geeft ook nog een meer ideologische reden waarom hij begrijpelijk schrijft:

M3: "Het moet duidelijk zijn voor de burger. En als communicatie[afdeling] vindt dat zij niet op B1-niveau en dat zij die 30% bereiken en dat dat voldoende is, ja dat kunnen ze wel vinden maar dat is niet mijn filosofie."

Sommige medewerkers gaven aan dat ze op zich wel bruikbare teksten willen schrijven maar dat zij hier door tijdgebrek niet aan toekomen (M3, M11, M15) of dat zij vinden dat het niet bij hun takenpakket hoort omdat het de taak van een communicatieadviseur is (M6).

Over het algemeen is uit de gesprekken met medewerkers gebleken dat ze allemaal redelijk gemotiveerd zijn om begrijpelijk te schrijven. Helaas lukt dit niet altijd in verband met tijdgebrek.

### 6.3.2 *Motivatie bij collega's*

Uit analyse is gebleken dat de webredacteurs niet altijd even positief spreken over collega's, vooral niet over communicatiemedewerkers (M1, M3, M7, M8, M13).

M3: "Kijk maar naar het communicatiebureau, als ik, ik denk 95% van wat ik van communicatiemedewerkers krijg, denk ik, dat gebruik ik al twintig jaar niet meer. Tenzij, drietal, allemaal van dat soort dingen dus ik denk dat het niet tussen de oren zit."

Vaak voelen de medewerkers die ik gesproken heb de noodzaak om teksten die ze aangeleverd hebben gekregen te corrigeren. Wanneer het om grammaticale correcties gaat, voeren zij deze meestal door zonder dit terug te koppelen naar de schrijver van de tekst (M1, M3, M7 M10). Inhoudelijke veranderingen worden wel besproken met de schrijver, hoewel dat soms gevoelig ligt.

M1: "Nee, ik kan dat niet rechtstreeks doen want dat valt niet altijd goed omdat ze niet, sommige mensen accepteren het niet dat er naar hun brief gekeken wordt, dat moet echt, ze moeten echt het gevoel hebben dat het van communicatie, dat de communicatieadviseur daar naar keek."

Verandering en verbetering is soms lastig door te voeren en webredacteurs (M1, M3, M7, M8, M14) omdat zij op weerstand van de tekstschrijver stuiten. M14 geeft daarbij wel aan dat het makkelijker gaat wanneer zij de schrijvers persoonlijk kent.

M14: "Ja, heel wisselend. Sommige mensen zijn, die worden dan even wakker en denken ja je hebt wel gelijk, dat kan wel korter want dit is veel te veel tekst voor degene naar wie je het toestuurt of dat ging vaak over nieuwsbrieven, die het gaat lezen. En anderen die vinden het heel lastig want het is allemaal heel belangrijk en het moet allemaal. En dan houdt het ergens op hè. Dan, en het ligt eraan, als ik zelf bijvoorbeeld bij volksgezondheidonderwerp weet ik meer en is het makkelijk gewoon dan en daar ken ik de mensen ook dus dan is het makkelijk om door te praten. Als ik willekeurig van verkeer of zo iets op de site moet zetten is dat lastiger om dan door te gaan, het is niet mijn domein, zal ik maar zeggen. Ik ken die mensen niet, dus dan kan je het nog wel een keer proberen maar dan houdt het op een gegeven moment wel een keer op. Ik heb het wel eens voor mekaar gekregen hoor, dat ik dacht van nou, dit vind ik zo stom om het zo erop te zetten, of stom dat is niet helemaal het juiste woord. Toen werd ik gelijk gebeld door de projectleider verkeer van nanaanaa.. Maar als je dan toch met goede argumenten komt, wil het nog wel eens lukken. Bij hem lukte het toen wel om dat toch te wijzigen."

M6 is een van de medewerkers die zelf veel teksten schrijft en aanlevert en wel open staat voor suggesties.

M6: “Ja, ja, en ook als je suggesties hebt voor verbeteringen, altijd welkom. Want ik heb altijd wel het idee van soms kunnen wij gewoon een tunnelvisie krijgen als ambtenaren en dan helpt het als mensen zeggen, hee ik kan iets niet vinden.”

Wat M6 zegt over de tunnelvisie kwam ook terug in de gesprekken met M3, M10 en M11. Ook zij gaven aan dat veel beleidsmedewerkers vasthouden aan taalgebruik en schrijfstijlen die ze al jaren zo toepassen en dus weinig openstaan voor verandering en verbetering.

M10: “Ja dat zou ik wel van ze verwachten eigenlijk. Maar er zijn natuurlijk ook mensen die hier al honderd jaar werken dus die... Die zitten een beetje ingesleten, maar ik vind het wel hun eigen verantwoordelijkheid. Maar dat zeg ik, dat zijn dingen die ik er wel uit haal. Dat ik denk van nou zeg, van dit is wel heel erg oud of achterhaald dan haal ik het er wel uit.”

M13 gaf ook nog aan dat er niet van iedereen verwacht kan worden dat zij dezelfde competenties bezitten als een communicatieadviseur en dat het daarom niet gek is dat nog niet iedereen het goed doet.

M13: “Maar ja, ik vind als je een adviseur bent, dan heb je een heel andere achtergrond en ook competenties dan een communicatiedeskundige. Ik vind daar nogal wat verschil zitten. En, ja, ik vind dat geen goede ontwikkeling, dat zeg ik heel eerlijk. En ik snap dat het uit nood is geboren, maar neem bijvoorbeeld werken met digitale communicatie. Nou daar moet je nogal wat voor in huis hebben. En dat doe je er niet even bij.”

Ook zitten er binnen de webredactie volgens M8 een aantal mensen die niet gemotiveerd zijn. Hij gaf aan dat het vooral om overplaatsbare collega's ging die dit werk toebedeeld hebben gekregen maar geen verdere affiniteit met dit vakgebied hebben.

M8: “Ik denk dat mensen opgeleid moeten worden en dat er enthousiaste mensen, gemotiveerde mensen... We hebben nu mensen die overplaatsbaar zijn, mensen die gedwongen op die plek, het is dit of thuis zitten of iets anders is er niet voor je. Die mensen willen toch eigenlijk helemaal niet. Die vinden dit wel heel makkelijk. Ik ken mensen die knippen en plakken en die zitten twee loonschalen hoger dan ik. En dat interesseert me helemaal niet, want ik ben dit werk gaan doen omdat ik dit leuk vind. Maar ik bedoel die hebben dus een bepaald niveau en willen gewoon niet. Ik heb het idee dat het niet willen is.”

### 6.3.3 Motivatie vanuit de organisatie

Binnen de gemeente Utrecht is de laatste tijd veel bezuinigd, ook binnen het communicatiebureau. Dit heeft er volgens V9 toe geleid dat (beleids)medewerkers nu zelf verantwoordelijk zijn voor de publicatie van hun teksten. Ze kunnen dit niet meer door communicatiecollega's laten doen.

M9: "Ja, ik bedoel, dat is een keuze ook van, niet alleen van het communicatiebureau zelf, maar ook van de gemeente geweest, mede ook ingegeven door bezuinigingen op het communicatiebureau, dat we noodgedwongen een beetje zo moeten gaan werken. Het is niet alleen dat we dat signaleren dat het communicatievak verandert en dat de mensen sowieso meer zelf communiceren, want iedereen kan natuurlijk op Twitter zelf naar buiten toe communiceren, bijvoorbeeld. Maar het is ook, we zijn gewoon met minder mensen, dus wij moeten ook gewoon prioriteiten stellen wat we gaan doen, en dan kijken we van: wat kunnen afdelingen en managementassistentes en beleidsmedewerkers eigenlijk zelf doen in hun communicatie. Dus daar is het dus zijn dus twee krachten die dat veroorzaakt hebben, dus ja: ik denk zelf dat de kwaliteit daarmee nog niet op een hoog niveau is."

Door deze bezuinigingen wordt het 'click'-gedeelte (de website) van de communicatie erg vergroot (M1, M2, M3, M13). De website speelt dus een steeds belangrijker rol binnen de communicatie. Het is volgens M3 belangrijk om goed via de website te communiceren, nu deze steeds belangrijker is geworden.

M3: "Nee, ik ben heel benieuwd naar wat de rest vindt en of ze zich willen inzetten [voor click]. Want als je dat doet heb je ook minder telefoontjes en ook minder bezoeken. Click call face. Als je je taal verbetert heb je die tweede en derde trap minder capaciteit voor nodig."

Hiervoor moet er binnen de organisatie wel ruimte geboden worden om hieraan te werken. M4 gaf als oplossing om de manier waarop je communiceert bijvoorbeeld onderdeel te maken van de beoordelingsgesprekken. Ook vond hij het belangrijk dat er vanuit het management het signaal naar de medewerkers wordt afgegeven dat bruikbare teksten belangrijk zijn.

M4: "Nou werkdruk speelt een rol. Misschien toch ook nog een zeker gemakzucht soms. En misschien zou het ook anders zijn als er nog wat meer vanuit het management op gestuurd werd, dat ze anderen laten zien van he jongen, of meisje, het is wel degelijk erg belangrijk. Ik vind dat ook, dus mijn zege heb je als je daar aan gaat morrelen. Zoiets, dus het krijgen van toestemming zeg maar op een één of andere manier om daar ook wat tijd aan te besteden en moeite."



## 6.4 Duiding resultaten medewerkers

### 6.4.1 Toegankelijkheid

De meeste medewerkers zijn niet zo radicaal als Agenda22 (Gemeente Utrecht, 2012) als het gaat om toegankelijkheid van de website. In Agenda22 staat dat ook de meest kwetsbare groepen toegang moeten hebben tot de website waarbij ze geen gebruik hoeven te maken van een speciale website. De beleidsmedewerker van Agenda22 (M5) die ik gesproken heb, gaf aan dat mensen die hoger opgeleid zijn maar door moeten klikken als ze de website te 'simpel' vinden. Dit werd echter niet door alle andere medewerkers onderschreven. De meeste medewerkers waren het er mee eens dat iedereen toegang moet hebben tot de website. Ze vonden wel dat de website niet zodanig ingericht moet worden dat het merendeel van de mensen minder goed gebruik kan maken van de site door de manier waarop de website is ingericht.

Een gevolg van de digitalisering is volgens Bovens (2013) dat mensen nu zelf op zoek moeten naar informatie. Ook in de gemeente Utrecht is dit het geval door de digitalisering van de dienstverlening. Medewerkers gaven aan dat de gemeente zich steeds meer richt op internet en haar dienstverlening steeds meer via het digitale kanaal aanbiedt. Zij zagen de mogelijkheden van internet in, maar waren zich er ook van bewust dat als de communicatie steeds verder gedigitaliseerd wordt, dit misschien niet meer voor iedereen toegankelijk is. M1 was zich hiervan erg bewust en gaf al voorbeelden aan waarin mensen iets niet konden aanvragen omdat dit via DigiD moest en zij hier zelf niet toe in staat waren.

Ook gaven medewerkers aan dat inwoners soms contact zoeken met de gemeente via telefoon omdat ze informatie op de website niet goed konden vinden of begrepen. In veel van deze gevallen stond de informatie wel online en was het soort informatie ook geschikt om online gepubliceerd te worden volgens de mediarijkeidtheorie (Daft & Lengel, 1986). Dit wil dus zeggen dat sommige informatie niet of niet voldoende toegankelijk is door de functionaliteit van de website en andere informatie wel toegankelijk is, maar niet begrijpelijk. In beide gevallen is de online gepubliceerde informatie niet bruikbaar wat zich uit in onnodig veel telefoontjes. M14 en M15 zijn zich er van bewust dat niet voor alle onderwerpen digitale communicatie het meest efficiënt is en proberen bij hun keuze voor een communicatiemiddel hier rekening mee te houden. Zij sluiten hierbij aan bij Van de Wijngaert et al. (2011) die stellen dat online communicatie niet in alle situaties het meest effectieve medium is.

Alle medewerkers vinden het belangrijk dat de inwoners van Utrecht goed geïnformeerd zijn. Alleen is niet iedereen zich ervan bewust wat inwoners willen weten. Zo is M6 erg enthousiast over internet en wil hij graag alles online publiceren. Dat heeft als gevolg dat er erg veel informatie over zijn beleidsdomein online staat op de website van de gemeente Utrecht. Hierdoor moeten inwoners zelf een keuze maken welke informatie al dan niet belangrijk is. Niet iedereen is hier toe in staat en bezit over deze mate van informatieve geletterdheid (Buckley Owen et al., 2013).

### 6.4.2 Begrijpelijkheid

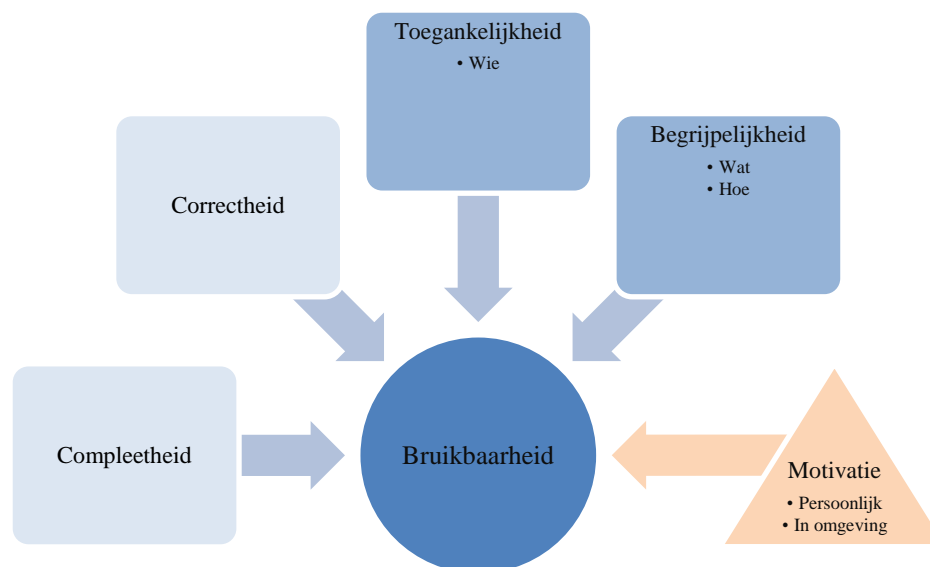
Hoewel uit de interviews naar voren kwam dat niet iedereen een even goed beeld heeft van het aantal mensen dat hoger of lager opgeleid is, is bijna elke medewerker zich wel bewust dat de inwoners van de gemeente Utrecht niet allemaal hetzelfde taalniveau hebben. De mate waarin medewerkers hun teksten aanpassen hangt samen met de perceptie van het taalniveau dat de inwoners volgens hun hebben. De medewerkers die er vanuit gingen dat (meer dan) de helft van de stad hoger opgeleid was en zich daarop concentreerde, voelde minder het belang

om begrijpelijk te schrijven en waren zich ook minder bewust van tactieken om een tekst begrijpelijker te maken.

Daarentegen waren er ook medewerkers (M1, M3, M8) die de incorrecte B1- aannname van BureauTaal hadden dat 60% van de mensen maximaal B1-niveau kan lezen (Lentz, 2011; Jansen, 2013). De tactieken die medewerkers toepassen om teksten begrijpelijk te maken, zijn voor een deel dezelfde tactieken als in de literatuur worden beschreven (zie onder andere Klare, 1969; Duffy & Kabance, 1982; Evers-Vermeul & Land, 2012; McNamara et al., 1996). Zo wisten bijna alle medewerkers dat ze jargon beter kunnen vermijden en dat al te lange zinnen de begrijpelijkheid ook niet ten goede komen. De medewerkers die heel strikt volgens B1-niveau schrijven (M1, M3, M8), noemden verder ook nog het gebruik van tussenkopjes, korte alinea's en geen dubbelzinnig taalgebruik. Zij maakten dus nog meer gebruik van tactieken om hun tekst zo leesbaar mogelijk te maken. De intrinsieke motivatie van M1, M3 en M8 om begrijpelijk te schrijven kwam ook sterker naar voren in de interviews dan de motivatie van andere medewerkers.

#### 6.4.3 Motivatie

Het thema motivatie is pas tijdens het axiaal coderen als thema naar voren gekomen. Op basis van de uitkomsten van die gesprekken heb ik een aanpassing gemaakt op de theorie van Duffy en Kabance (1982). Zij stelden dat de bruikbaarheid van een tekst bepaald wordt door de compleetheid, correctheid, toegankelijkheid en begrijpelijkheid. Ik heb op basis van mij vijftien gesprekken geconcludeerd dat je mensen zo veel kunt trainen als je wilt, maar dat als het bewustzijn en de motivatie om begrijpelijk te schrijven niet aanwezig zijn, dit weinig effect heeft. Om de bruikbaarheid van een tekst te vergroten moet niet alleen gestuurd worden op de vier criteria van Duffy en Kabance, maar moet er ook gekeken worden naar de motivatie van medewerkers. Ik heb de theorie van Duffy en Kabance omgezet in een schema en het onderdeel motivatie hier aan toegevoegd (Figuur 6.1).



Figuur 6.1. Factoren van invloed op de bruikbaarheid. Gebaseerd op: "Testing a Readable Writing Approach to Text Revision" door Duffy, T.M. & Kabance, P., 1982, *Journal of Educational Psychology*, 73(5), 733-748.

De medewerkers geven zelf aan dat de meeste kennis over begrijpelijk schrijven wel al aanwezig is en ze zijn ook niet gemotiveerd om hierin nog extra training te volgen. In de gesprekken kwam naar voren dat de meeste medewerkers zich bewust zijn van de

manieren waarop ze begrijpelijk kunnen schrijven. Niet alle medewerkers hebben goed scherp hoe hun doelgroep er uitziet en hoe ze zich daar op kunnen aanpassen. Ook gaven medewerkers aan dat de motivatie in de organisatie ontbreekt om bruikbare teksten te schrijven. Er kan nu zowel gestuurd worden op de motivatie van medewerkers als het imago dat bruikbare teksten hebben. De organisatie moet aangeven dat zij bruikbare teksten belangrijk vindt zodat medewerkers gestimuleerd worden hier tijd aan te besteden. Nu kwam in een aantal gesprekken naar voren dat mensen wel bruikbare teksten wilden schrijven, maar hier vanwege tijdsgebrek niet aan toekwamen.

## 7. BEVINDINGEN ONDERZOEK ONDER GEBRUIKERS

### 7.1 Geletterdheid van de gebruikers

De resultaten hiervan komen uit de interviews en de korte gesprekjes die ik met de gebruikers heb gehouden. Uit de proxymeting is gebleken dat opleidingsniveau een redelijke voorspeller is voor de mate van geletterdheid. Alle respondenten met een hbo- of wo-opleiding (G6-G10) hielden van lezen en lazen veel en regelmatig. Vier (G6, G7, G8 en G10) van deze gebruikers lazen de kranten *de Volkskrant* of het *NRC*, boeken en wetenschappelijke artikelen en tijdschriften voor hun studie of werkzaamheden. Bij de groep gebruikers met een mbo-opleiding hield G2 helemaal niet van lezen en G5 alleen als ze zich kon concentreren. De meeste respondenten met een mbo-opleiding lazen boeken, *De Telegraaf* en sites zoals nu.nl en ad.nl.

### 7.2 Begrijpelijkheid

Bij de begrijpelijkheid heb ik gekeken naar wat de gebruikers van het taalgebruik vinden dat in de tekst wordt gebruikt en in hoeverre ze de tekst begrepen hebben.

#### 7.2.1 Wat vind je van het taalgebruik?

Ik heb de respondenten in de tekst plussen en minnen laten zetten en deze plusjes en minnetjes achteraf met ze besproken. Over het algemeen waren de respondenten een stuk positiever over de bewerkte tekst. Slechts twee gebruikers (G2 en G7) gaven de voorkeur aan de eerste tekst. G7 zei over de eerste tekst in vergelijking met de tweede:

G7: “En dan vind ik dit qua woordkeuze, of zo, ik weet niet. Iets ja, het klinkt zo stom maar representatiever inderdaad. Ja het is niet iemand van 12 die de website van de gemeente Utrecht onderhoudt of zo.”

In het algemeen geven de respondenten de voorkeur aan de tweede tekst omdat die korter en bondiger is. Zowel de laag- als hoogopgeleiden vinden de eerste tekst wat warrig en geven aan dat kortere, duidelijker zinnen prettiger lezen.

G4: “Heel langdradig, zeg maar. Kort en bondig is makkelijker en sneller en dat blijft beter hangen bij mensen. Sowieso.”

G5: “Ik vind de zinnen niet altijd helemaal soepel verlopen. Ja. En daardoor vond ik het wat lastiger te lezen om mijn concentratie er bij te houden.”

Bij de originele tekst gaven de respondenten aan dat zij in de inleiding het doel van de tekst misten. Hierbij was er geen verschil tussen lager en hoger opgeleiden. Alle respondenten gaven aan het fijn te vinden om te weten wat het doel van de tekst was en dat was bij de tweede tekst duidelijker.

G5: “Ja, ik vond het gelijk al prettiger lezen, het eerste gele gedeelte. Ik had er bij geschreven het is duidelijker en overzichtelijker.”

Ook gaven de respondenten aan dat ze het taalgebruik van de tweede tekst prettiger vonden en dat de tweede tekst beter aansloot bij de verwachtingen die ze van de tekst hadden.

G3: “Nou, ik bedoel hier, crisisbeheersing. Wat is dat? En hier [tweede] staat dan van, wat moet ik doen als er een ramp... Ramp, dat weten ze. Dat is het verschil.”

G8 gaf aan dat het taalgebruik op zich zelf niet heel moeilijk was, maar dat de manier waarop er geformuleerd is in de tekst omslachtig is. Voor haar is het belangrijk dat het taalgebruik in de tekst consequent is.

G8: “Maar ik vind het geen moeilijk taalgebruik, maar het is niet helemaal overeenkomend taalgebruik.”

Ook G10 gaf aan dat sommige termen door elkaar werden gebruikt zonder dat er precies gedefinieerd werd wat alles betekent.

G10: “Nou, als je zegt, dat gebeurt in deze tekst ook, als je gevaar, ramp, crisis allemaal qua terminologie door elkaar gebruikt, dan... een burger kan niet bepalen wat is nou een ramp, wat is crisis, wat is een gevaar. Voor hem is het allemaal gevaar bij wijze van spreken, allemaal crisis.”

G2, G4 en G5 gaven aan dat er een spelfout in de tekst stond. Zij herkenden het meervoud van crisis: crises niet.

### *7.2.2 Tekstbegrip*

Ik heb het tekstbegrip gemeten door de gebruikers een vragenlijst in te laten vullen. Opvallend was dat twee gebruikers bij situaties waar de gemeente tot actie kwam zowel ramp, calamiteit en crisis hadden opgeschreven (G6, G10). Hieruit zou geconcludeerd kunnen worden dat voor hen ramp, crisis en calamiteit verschillende dingen zijn. In de tekst worden ze naast elkaar gebruikt zonder verschil.

De vraag met wie de gemeente samenwerkt, werd ook niet door iedereen goed beantwoord. Zo dachten G2 en G4 dat de gemeente samenwerkt met RTV Utrecht voor het bestrijden van een ramp. G5 had wel het correct antwoord uit de tekst gehaald, maar had daar bij geschreven dat ze niet wist wie of wat de VRU was.

Voor bijna alle respondenten was het niet duidelijk dat de gemeente ook op locatie informatie geeft aan de mensen in het getroffen gebied (G2, G3, G4, G5, G6, G8, G9).

De meeste vragen waren wel goed beantwoord en er waren weinig respondenten die na het lezen van de tweede tekst nog aanvullingen op de vragen hebben gedaan. Dit kan er mee te maken hebben gehad dat de vragenlijst wel erg lang was.

G2 gaf aan dat ze de eerste tekst goed begrijpelijk vond en dat ze daar geen opmerkingen over had. Ze vond de eerste tekst dan ook beter dan de tweede tekst. G2 had echter veel vragen uit de vragenlijst fout. Het is dus maar de vraag of ze de tekst wel echt zo goed begrepen heeft als dat ze zelf aangaf.

### 7.3 Informatiebehoefte

Hoewel de meeste respondenten de voorkeur gaven aan de tweede tekst, vroegen een aantal gebruikers zich af of er wel dezelfde hoeveelheid informatie in de tweede tekst stond als in de eerste (G2, G5, G6, G8). De manier waarop de informatie gepresenteerd wordt, is voor G5 bijvoorbeeld een belangrijke motivatie om de tekst wel of niet uit te lezen. Ze zei het volgende over de eerste tekst:

G5: “Ja, op zich wordt er wel informatie gegeven, maar het komt me niet heel aantrekkelijk voor van ik ga dat eens doorlezen en ik ga helemaal tot het einde lezen wat het nou allemaal is.”

De verschillende teksten hadden ook andere uitwerkingen op de lezers. Zo vonden G1, G9 en G10 dat de tweede tekst veel meer aanspoorde tot zelfredzaamheid. Voor G10 was het niet duidelijk voor wie de eerste tekst bestemd was, voor professionals of voor individuen. Dit was volgens hem in de tweede tekst veel duidelijker. G5 vroeg zich bijvoorbeeld bij het gedeelte over de crisisplannen af of ze dit had moeten weten en wat ze met de informatie aan moet.

G9: “En op zich vind ik deze kop [tweede: Wat moet ik doen als er een ramp plaatsvindt] beter omdat je dan, daar ben je waarschijnlijk naar op zoek. Je gaat niet kijken wat is de gemeente nou allemaal van plan is, dat lees je wel in de rest. En je kan altijd nog een link maken met crisisbeheersing en dan een stukje.”

Meerdere respondenten gaven aan dat ze de definitie van een crisis of een ramp misten en dat ze graag wat meer voorbeelden zouden willen (G2, G4, G5, G8, G10).

G5: “En hier stond ook bij dat bij transport en overstromingen. Dat maakt het wat meer inzichtelijk. Want bij die andere [eerste] stond, ja, rampen. Wat is een ramp?”

G2: “Maar, ik mis eigenlijk een beetje bepaalde voorbeelden. Ja hoe leg je dat uit? Laatst met die, we hadden ergens een storm of zo in Utrecht, dat er allemaal huizen ook echt... Dat zou een voorbeeld zijn.”

De ondervraagde gebruikers gaven aan het prettig te vinden dat de verwachtingen aansluiten bij de inhoud. Zowel bij de inleiding als de kopjes moeten passen bij de inhoud van de tekst eronder (G1, G4, G5, G6, G8, G9).

G8: “Nee, ik vind het introducerende stukje om de draad heen, om de kern heen draaien. Utrecht is voorbereid op crises, nou oké, leuk. Ja. Fijn. Ja, gewoon dat kan sneller to the point en echt beter dit introduceren.”

G9: “Dit is gewoon duidelijk. Kopjes bij elkaar. Wie? Bewoners, gewoon punt.”

## 7.4 Duiding resultaten onderzoek gebruikers

### 7.4.1 Geletterdheid

Op basis van de proxymeting kan gesteld worden dat er een verschil in geletterdheid is tussen de gebruikers met een hbo/wo-opleiding en een mbo-opleiding. Mensen in dit onderzoek met een hbo/wo-opleiding geven de voorkeur aan kranten zoals *NRC* en *de Volkskrant*, terwijl mensen met een mbo-opleiding eerder kranten zoals *De Telegraaf* en het *AD* lezen. Er kan dus gesteld worden dat de geletterdheid sterk samenhangt met het opleidingsniveau. Dit komt overeen met de verwachtingen van de Jong en Schellens (1995). Dit betekent dat voor dit onderzoek de geletterdheid van mbo'ers lager gewaardeerd wordt dan die van hbo/wo'ers.

### 7.4.2 Begrijpelijkheid

Evers-Vermeul en Land (2012) raden in hun onderzoek af onnodig enkelvoud en meervoud te gebruiken. In dit onderzoek kwam naar voren dat drie van de vijf mbo'ers (G2, G4 en G5) het meervoud van crisis niet kenden. Zij gaven aan dat dit voor hun een storende spelfout was. Het is dus voor een schrijver van een tekst belangrijk zich bewust te zijn dat Griekse (of Latijnse) meervouden begripsproblemen kunnen veroorzaken. Klare (1969) gaf al aan dat Latijnse of Griekse affixen beter vermeden konden worden en dit lijkt op basis van dit onderzoek ook te gelden voor meervouden.

Volgens Evers-Vermeul en Land (2012) kan een schrijver beter geen synoniemen in een tekst gebruiken omdat dit onduidelijkheid veroorzaakt. De gebruikers in dit onderzoek gaven aan in verwarring gebracht te worden door het gebruik van meerdere woorden om één betekenis te omschrijven (ramp, crisis, calamiteit).

Coherentie is een belangrijke factor voor het tekstbegrip. Dit wordt onder andere bepaald door het gebruik van connectieven (Land et al., 2008) en de relevantie van de taaluiting binnen het discours (Sanford & Garrod, 1994). Uit mijn interviews met medewerkers kwam vooral naar voren dat de relevantie van de taaluiting belangrijk is. Wanneer informatie voor de lezer op een onlogische plek stond, vonden zij de tekst minder begrijpelijk. Bij G5 was het zelfs zo dat zij de tekst normaal gesproken niet had uitgelezen omdat ze er niet door aangesproken werd en ze zich daardoor niet voldoende kon concentreren. Voor haar was de coherentie van invloed op de motivatie om de tekst uit te lezen, aansluitend bij Yaros (2006). Ik heb geen resultaten gevonden voor het gebruik van connectieven in de tekst, maar ik heb daar dan ook niet speciaal naar gevraagd.

Het in context kunnen plaatsen van woorden is ook van invloed op het tekstbegrip en motivatie om door te lezen (Stahl & Jacobson, 1986). Dit kwam ook naar voren bij de respondenten. Zij gaven aan graag uitleg willen hebben bij woorden die zij niet begrijpen.

### 7.4.3 Informatiebehoefte

Hamstra en Notenbomer (2011) schrijven dat een goede tekst moet aansluiten bij de informatiebehoefte van de lezer. Lezers van de tekst over crisisbeheersing gaven aan dat de tekst niet altijd aansloot bij hun voorkennis. Ook was het niet voor iedereen duidelijk wat nou precies het doel van de tekst was. De tweede tekst spoorde lezers veel meer aan tot actie dan de eerste. De hergeschreven tekst heeft dan ook een andere uitwerking op de lezer. Opvallend is dat de meeste gebruikers de voorkeur hadden voor de tweede tekst omdat deze korter en bondiger is terwijl zij tegelijkertijd aangaven juist veel uitleg en voorbeelden prettig vinden. Ze willen dus graag een korte, bondige tekst, maar wel met veel uitleg en voorbeelden.

## 8. CONCLUSIE

Bij de conclusie moet in acht genomen worden dat dit onderzoek een explorerend kwalitatief onderzoek is. De conclusies die hieronder getrokken worden zijn dan ook op basis van de gesprekken die ik gevoerd heb met medewerkers en gebruikers en het bijbehorende literatuuronderzoek.

Het thema van deze scriptie was de bruikbaarheid van de webteksten van de gemeente Utrecht en hoe deze verbeterd kan worden. Om antwoord hierop te geven heb ik een aantal onderzoeksvragen geformuleerd die ik hieronder zal beantwoorden. Bij deze vragen hoort een aantal concepten namelijk bruikbaarheid, verantwoordelijkheden van de gemeente Utrecht en informatiebehoefte. Het concept bruikbaarheid is opgedeeld in twee deelconcepten (toegankelijkheid en begrijpelijkheid) die ik ieder apart van elkaar zal behandelen.

*1a. Welke tekstuele elementen zijn van invloed op de bruikbaarheid van een tekst?*

### Toegankelijkheid

De toegankelijkheid wordt bepaald door de mate waarin mensen gebruik kunnen maken van een tekst. De gemeente Utrecht (2012) heeft zich in haar Agenda22 als doel gesteld dat alle inwoners toegang moeten hebben tot fysieke en online dienstverlening van de gemeente. Hieronder vallen ook mensen met een lichamelijk of verstandelijke beperking. Een van de manieren die Agenda22 voorstelt om de online toegankelijkheid te vergroten is het verbeteren van de begrijpelijkheid van webtekst.

### Begrijpelijkheid

De begrijpelijkheid van een tekst wordt grotendeels bepaald door de mate waarin de lezer begrijpt wat hij heeft gelezen. Dit begripsproces kan vergemakkelijkt worden door het toepassen van een aantal schrijfstrategieën. Deze schrijfstrategieën zijn op te delen in drie substrategieën: vocabulaire, syntaxis en coherentie. Het gebruik van een vocabulaire dat aansluit bij de belevingswereld van de lezer, helpt de lezer sneller de tekst te doorgronden. Het gebruik van de juiste syntaxis helpt de lezer sneller te bepalen hoe een zin in elkaar zit. Zo is het voor de lezer snel duidelijk wie wat doet. Een duidelijke coherentie in de tekst helpt de lezer verbanden te leggen tussen verschillende onderdelen. Uit verschillende onderzoeken is gebleken als de schrijver hier rekening mee houdt dat de begrijpelijkheid van een tekst verbeterd (zie onder andere Klare, 1969; Duffy & Kabance, 1982; Evers-Vermeul & Land, 2012).

*1b. Hoe maken medewerkers hun teksten bruikbaar voor de bezoekers van de website?*

### Toegankelijkheid

De medewerkers kunnen zelf het meeste invloed uitoefenen op de begrijpelijkheid om zo de toegankelijkheid te vergroten. Niet alle medewerkers zijn het eens met Agenda22 (Gemeente Utrecht, 2012) dat alle informatie voor iedereen toegankelijk moet zijn. Zij verwachten dat het niet haalbaar is om iedereen tevreden te stellen en vragen zich af in hoeverre het een probleem is dat niet iedereen in staat is om de website te begrijpen. Op basis van Bovens (2003) zou je kunnen stellen dat iedereen recht heeft op informatie en dat dus ook iedereen gebruik zou moeten kunnen maken van de website. De meeste medewerkers denken dat het niet haalbaar de site zo aan te passen dat deze echt voor iedereen toegankelijk is.



### Begrijpelijkheid

De medewerkers die ik in het kader van dit onderzoek gesproken heb, gaven aan te weten hoe ze een tekst begrijpelijk kunnen maken. Op basis van dit onderzoek is gebleken dat onder de respondenten veel kennis aanwezig is. De meeste medewerkers weten hoe ze een tekst begrijpelijk kunnen maken. Ze verklaarden dan ook geen behoefte te hebben aan extra training op het gebied van begrijpelijk schrijven.

*1c. Wat vinden de ondervraagde inwoners van de bruikbaarheid van de tekst op de website van de gemeente Utrecht?*

### Toegankelijkheid

De gebruikers zeiden dat voor hen de toegankelijkheid zit in het gemak waarmee ze de gezochte informatie op de site konden vinden en de manieren waarop ze meer informatie kunnen krijgen.

### Begrijpelijkheid

De gebruikers gaven aan dat ze vooral korte zinnen prettig vinden met veel tussenkopjes in de tekst. Ze vinden het belangrijk dat wat ze verwachten te lezen ook overeenkomt met wat ze daadwerkelijk lezen. De inhoud van de tekst moet goed aansluiten bij de titel en tussenkopjes. Het taalgebruik moet goed aansluiten op hun voorkennis omdat ze anders niet alle informatie uit de tekst kunnen verwerken. Bijna alle gebruikers reageerden positief op de herschreven versie van de tekst. Dit toont aan dat er waarschijnlijk veel winst te behalen door het toepassen van de schrijfstrategieën om een tekst begrijpelijker te maken. Ik heb weinig tot geen verschil kunnen ontdekken in de voorkeuren voor begrijpelijkheid tussen mbo'ers en hbo'ers/wo'ers. Hoewel de hbo'ers/wo'ers minder problemen met de oorspronkelijke tekst ondervonden dan de mbo'ers, vond bijna iedereen uit beide groepen de herschreven tekst prettiger.

*2a. Welke verantwoordelijkheid heeft de gemeente Utrecht als het gaat om het informeren van haar inwoners?*

Bovens (2003) geeft aan dat het de verplichting is van de overheid om haar burgers te informeren. Dit lukt alleen als de gepubliceerde informatie beschikbaar en toegankelijk is zoals is vastgelegd in de Wet Openbaarheid Bestuur. De gemeente Utrecht geeft aan dat ze het belangrijk vindt dat alle inwoners gebruik kunnen maken van de gemeentelijke dienstverlening (Gemeente Utrecht, 2012). Deze dienstverlening is de afgelopen tijd steeds meer gedigitaliseerd en er moet daarom een nieuw evenwicht gevonden worden in de manier waarop inwoners geïnformeerd worden. Dit is zeker belangrijk omdat de Nederlandse overheid veel communiceert via internet (Verenigde Naties, 2012). De gemeente Utrecht moet zich daarbij wel realiseren dat niet iedereen in dezelfde mate digitaal geletterd is en dus in staat is de juiste informatie te selecteren (Buckley Owen et al., 2013). Grimmelhuijsen (2013) geeft aan dat er nieuwe concrete normen moeten komen wat betreft de informatie die gepubliceerd wordt om te zorgen dat deze begrijpelijk, op tijd en juist wordt weergegeven

Verder moet de gemeente Utrecht er rekening mee houden dat internet niet geschikt is voor alle informatie en communicatie. Soms is internet niet het meest passende medium en kan er beter voor gekozen worden voor een afspraak (Daft & Lengel, 1986).

Er kan dus gesteld worden dat informatie pas echt toegankelijk is als daarvoor het geschikte medium is gekozen. Als dit niet het geval is moeten inwoners zelf op zoek naar het juiste medium om alsnog zelf de informatie te krijgen die ze zoeken. Het is dan ook belangrijk dat

de gemeente zich bewust is van de verschillende media en de consequenties van de keuze voor een bepaald medium.

*2b. Welke verantwoordelijkheid vinden medewerkers van de gemeente Utrecht zelf dat ze op dit vlak hebben?*

Een aantal van de medewerkers is zich bewust van de voor- en nadelen van digitale communicatie. Zij beseffen ook dat als er meer gestuurd wordt op digitale communicatie de gedeelde informatie daar wel geschikt voor moet zijn. Deze geschiktheid is op te delen in enerzijds de manier waarop inwoners het beste geïnformeerd kunnen worden en anderzijds de beperkingen van het medium internet. Niet alle doelgroepen zijn het beste te bereiken via internet en niet iedereen is in staat internet naar behoren te gebruiken. Dit komt overeen met de theorie van Buckley Owen et al. (2013) en Daft en Lengel (1986).

Van de Wijngaert et al. (2011) geven aan dat de mediumkeuze vooral bepaald wordt door gemak en snelheid. Het is belangrijk verschillende media naast elkaar te laten bestaan zodat een inwoner niet alleen aangewezen is op het gebruik van internet. De huidige situatie in de gemeente Utrecht is dat inwoners in eerste instantie hun informatie op internet moeten zoeken en als dat niet lukt, kunnen ze bellen of een afspraak maken (Gemeente Utrecht, 2013a). Deze zienswijze wordt ook ondersteund door de medewerkers. Zij vinden het belangrijk dat de inwoners goed hun weg kunnen vinden op de website en dat dit zo veel mogelijk geoptimaliseerd moet worden. Ze vinden echter niet dat de website het enige middel moet zijn en hechten daarom ook nog belang aan de achterliggende middelen zoals telefonie of persoonlijk contact.

*2c. Welke informatiebehoefte hebben de ondervraagde inwoners ten aanzien van de website van de gemeente Utrecht?*

Op basis van de interviews die ik over de gelezen tekst heb gehouden met de gebruikers kan geconcludeerd worden dat de tekst nog niet goed aansluit bij de informatiebehoefte van de lezer. Zo gaven de gebruikers aan graag een duidelijke uitleg van lastige begrippen te krijgen en hebben ze veel behoefte aan voorbeelden. Een duidelijke definitie van begrippen vergemakkelijkt het begrip van de tekst. De informatie over crisisplannen was voor veel gebruikers overbodig en riep bij sommigen zelfs verwarring op. De informatie in de onderzochte tekst werd nog heel erg vanuit de gemeente geschreven. De doelstelling, zoals beschreven in de contentstrategie (Gemeente Utrecht, 2013a) komt dus niet overeen met de feitelijke uitvoering van de tekst. Om goed aan te sluiten bij de verwachtingen van de inwoners is het belangrijk om zich te realiseren dat er een kloof bestaat tussen wat de gemeente wil vertellen en wat inwoners willen horen. Ik heb hierin geen verschil kunnen ontdekken in informatiebehoefte tussen mbo'ers en hbo/wo'ers die ik voor dit onderzoek ondervraagd heb. Allen gaven aan behoefte te hebben aan duidelijke en concrete informatie die zij kunnen duiden; de achterliggende beleidsplannen interesseerden de meesten niet zo veel.

*3. Op welke manier kan de gemeente haar teksten aanpassen zodat ze beter begrepen worden door inwoners?*

Uit dit onderzoek is gebleken dat toegankelijkheid en begrijpelijkheid beide een belangrijke rol spelen bij de bruikbaarheid van een tekst. De schrijver, in dit geval een medewerker van de gemeente Utrecht, kan op beide factoren invloed uitoefenen. Het herschrijven van een tekst op het gebied van vocabulaire, syntaxis en coherentie maakte de onderzochte tekst een stuk

begrijpelijker voor de lezers. Hoewel er nog nader onderzoek nodig is, kan er gesteld worden dat als de gemeente Utrecht haar teksten op basis van deze punten herschrijft deze een stuk begrijpelijker zijn voor de lezer. Op de vraag of iedereen toegang moet hebben tot de website is geen eenduidig antwoord gekomen. De meningen zijn daar over verdeeld binnen de gemeente.

Bij sommige medewerkers heerst het idee dat 60% van de inwoners van de gemeente Utrecht maximaal op B1-niveau kan communiceren. Onderzoeken van onder anderen Lentz (2011) en Jansen (2013) wijzen uit dat het gebruik van deze referentiekaders incorrect is. Het is echter de vraag of deze verkeerde veronderstelling heel schadelijk is als dit er toe leidt dat medewerkers gemotiveerd zijn om hun teksten begrijpelijker te schrijven. Niet alle medewerkers hadden een even goed beeld van de doelgroep voor wie ze schreven en ze waren dan ook niet allemaal even gemotiveerd om zich aan te passen aan wat in hun ogen slechts een klein percentage van de inwoners van Utrecht behelst. Ik denk dat de gemeente Utrecht als organisatie haar medewerkers moet stimuleren om begrijpelijk te schrijven door het aanbieden van de juiste middelen en voldoende tijd. Medewerkers moeten zich bewust zijn van de doelgroep en zich hierop willen aanpassen. Ik denk dat er veel te halen is op het onderdeel 'motivatie' en bewustwording van de doelgroep en waarom begrijpelijk schrijven zo belangrijk is. Dat kan er voor zorgen dat medewerkers hun opgedane kennis ook echt toepassen. Hierbij is het belangrijk dat dit door de hele organisatie wordt uitgedragen en er draagvlak gecreëerd wordt, zeker omdat de gemeente steeds meer digitaal communiceert.

Het volledige adviesrapport zoals aangeboden aan de gemeente Utrecht is terug te vinden in Bijlage XII.

## 9. DISCUSSIE

In dit hoofdstuk zal ik aanpassingen en kanttekeningen bij mijn onderzoek behandelen en aanbevelingen doen voor vervolgonderzoek.

### 9.1 Literatuurstudie

Ik had moeite met het vinden van literatuur die goed aansloot bij mijn vraagstuk. Het was lastig om te bepalen hoe ik het taalniveau van een tekst kon meten. Uiteindelijk heb ik gekozen om het taalniveau van een tekst niet in een bepaalde kwantiteit uit te drukken, maar dit gewoon te vragen, ook omdat uit de literatuur naar voren kwam dat niet goed te meten is. De informatie over hoe een tekst begrijpelijk gemaakt kan worden was ook niet terug te vinden in één bron. Ik heb dit uiteindelijk opgelost door verschillende bronnen met elkaar te combineren.

### 9.2 Interviews medewerkers

Voor dit onderzoek heb ik vijftien medewerkers van verschillende afdelingen met verschillende functies gesproken. Dit is een voordeel omdat ik zo een breed beeld heb gekregen door de hele organisatie heen. Nadelig is dat ik nu weinig mensen met dezelfde functie heb gesproken en daardoor soms een wat eenzijdig beeld heb verkregen. Ik heb echter wel bewust gekozen om mensen met verschillende functies van verschillende afdelingen te praten vanwege de organisatiestructuur van de gemeente Utrecht waarbij er veel verschillende mensen verantwoordelijk zijn voor informatie.

### 9.3 Testmateriaal gebruikers

#### 9.3.1 Onderzochte tekst

Ik heb de gebruikers zowel de originele als de bewerkte tekst laten lezen om zo beide versies te kunnen vergelijken. Hierdoor kan het zo zijn dat er een leereffect heeft opgetreden. Ook gaven respondenten aan het idee te hebben dat er meer informatie in de eerste tekst stond dan in de tweede. Dit was ten dele waar omdat in de tweede tekst de hyperlink naar de instelhulp ontbrak. Verder was de tekst inhoudelijk hetzelfde, alleen korter en bondiger geformuleerd en daardoor minder lang. Het was beter geweest om een groep de originele te geven en een andere groep de bewerkte tekst. Helaas was dit gezien de omvang van dit onderzoek niet mogelijk. Ik heb er voor gekozen om iedereen de teksten in dezelfde volgorde te laten lezen zodat iedereen op dezelfde manier beïnvloed is. De onderzochte tekst is geschreven door iemand van de afdeling crisiscommunicatie. De schrijver (M15) gaf tijdens het interview al aan dat hij gewend is snel te communiceren zonder veel aandacht aan stijl te besteden. Als ik een tekst met een ander onderwerp had onderzocht, waar veel aandacht was besteed aan de stijl en begrijpelijkheid, waren de resultaten misschien minder ten gunste geweest van de herschreven tekst. Ik heb de schrijver pas gesproken nadat ik de keuze voor mijn tekst had gemaakt en de tekst herschreven had. Ook werd mij heel duidelijk dat het (her)schrijven van een tekst en de tevredenheid daarover een momentopname is. Gedurende het onderzoek wilde ik sommige zinnen herformuleren. Dit was helaas niet mogelijk omdat dan niet iedereen hetzelfde testmateriaal zou krijgen. Het is dus belangrijk om je ervan bewust te zijn dat elke tekst een momentopname is van wat op dat moment volgens de schrijver het beste is.

#### 9.3.2 Vragenlijst

De vragenlijst was behoorlijk lang en de meeste gebruikers waren ruim een kwartier bezig met het invullen van de vragenlijst. Het idee was dat ze na het lezen van de tweede tekst de vragenlijst zouden aanpassen of aanvullen. In de praktijk is dit bijna niet gebeurd omdat de concentratie bij de meeste mensen weg was. Als de twee versies verdeeld waren geweest over

twee groepen, dan zou er minder gevraagd worden van de respondenten en zullen zij naar alle waarschijnlijk ook geconcentreerder geweest zijn.

#### **9.4 Interviews gebruikers**

Ik heb de gebruikers via de Facebookgroep “Gratis ophalen in Utrecht en omgeving” geworven. Dit kan een beperking zijn omdat ik daarmee geen zuivere steekproef heb. In deze groep zitten echter 24.745 leden en daarmee had ik meteen een groot en toch redelijk divers bereik voor mijn oproep. Hiermee heb ik alleen mensen bereikt die een Facebookaccount hebben en met enige regelmaat online zijn. Ze beschikken dus allemaal over de benodigde vaardigheden om online hun weg te vinden.

De plus-minmethode waarmee de gebruikers de tekst moesten waarderen, leverde niet altijd even veel informatie op. Dit had ik al voorzien en daarom besprak ik de tekst ook altijd met de gebruikers nadat ze hem gelezen hadden. Ik heb de tekst niet alinea voor alinea besproken in verband met de tijd en de lengte van de tekst. Ik heb de gebruikers laten kiezen waar ze wat over wilden vertellen en indien nodig wat sturende vragen gesteld. Voor een vervolgonderzoek zou een wat kortere tekst beter zijn waarbij gebruikers nog wat meer aangespoord worden om plussen en minnen in de tekst te zetten zodat het interview daadwerkelijk de hele tekst behandelt.

#### **9.5 Toekomstig onderzoek**

Dit onderzoek heeft een meetinstrument opgeleverd waarmee onderzoekers de bruikbaarheid van een tekst kunnen meten bij gebruikers en tegelijkertijd kunnen kijken hoe tekstschrijvers omgaan met de bruikbaarheid van teksten. Op basis van dit explorierend kwalitatief onderzoek lijkt het zo te zijn dat als er bij het schrijfproces gelet wordt op de eerder genoemde uitgangspunten (Hoofdstuk 5), dit leidt tot beter begrip en waardering. Het gaat hierbij om een trend en niet om significante verbanden; daarvoor is grootschalig kwantitatief onderzoek nodig. Onderzoek kan zowel bij een homogene als een heterogene doelgroep uitgevoerd worden. Ik raad wel aan om de proefpersonen óf alleen de originele óf alleen de herschreven versie van een tekst voor te leggen. Zo vermijdt de onderzoeker het optreden van het leereffect en het eventuele verlies van concentratie. Ook kunnen de teksten nog beter met elkaar vergeleken worden en is er nog duidelijker te meten wat het effect is van het herschrijven van een tekst. Op basis van de punten behandeld in hoofdstuk 5 kan de onderzoeker zelf een tekst herschrijven en aanpassen aan de beoogde doelgroep(en).

## BIBLIOGRAFIE

- Blankena, F. (2012, 07 november). Utrecht maakt publieksinformatie vrijwel helemaal digitaal. *Binnenlands Bestuur*. Geraadpleegd op: <http://www.binnenlandsbestuur.nl/digitaal/nieuws/utrecht-maakt-publieksinformatie-vrijwel-helemaal.8506871.lynkx> (06-02-2014).
- Boeije, H. (2005). *Analyseren in kwalitatief onderzoek. Denken en doen*. Den Haag: Boom onderwijs.
- Bohenn, E., Ceulemans, C., Van de Guchte, C., Kurvers, J. & Van Tendeloo, T. (2004). *Laaggeletterd in de Lage Landen, Hoge prioriteit voor beleid*. Den Haag, Nederland: Nederlandse Taalunie. <http://basisvaardigheden.nl/pdf/49.laaggeletterdheidindelagelanden.pdf> (12-02-2014).
- Bovens, M. (2003). *De digitale republiek. Democratie en rechtsstaat in de informatiemaatschappij*. Amsterdam: Amsterdam University Press.
- Buckley Owen, B., Cooke, L. & Matthews, G. (2013). The development of UK government policy on citizens' access to public sector information. *Information Polity*, 18, 5-19.
- Centraal Bureau voor de Statistiek. (2014). *Beroepsbevolking: gemeenten (Utrecht)*. Den Haag/Heerlen. Geraadpleegd op: <http://statline.cbs.nl/StatWeb/publication/?DM=SLNL&PA=71883ned&D1=0,6-7,9-13,26,54&D2=1&D3=347-348&D4=0,4,1&HDR=T&STB=G1,G2,G3&VW=T> (07-02-2014).
- Council of Europe. (z.j.). *Common European Framework of Reference for Languages: Learning, Teaching, Assessment*. Strasbourg. Geraadpleegd op: [http://www.coe.int/t/dg4/linguistic/Source/Framework\\_EN.pdf](http://www.coe.int/t/dg4/linguistic/Source/Framework_EN.pdf) (23-05-2014).
- Daft, R.L. & Lengel, R.H. (1986). Organizational information requirements, media richness and structural design. *Management science*, 32(5), 554-571.
- Deetz, S. (2000). Describing Differences in Approaches to Organization Science. In: P.J. Frost, A.Y. Lewin, R.L. Daft (eds.), 2000, *Talking about Organization Science* (pp. 123-152). Thousand Oaks (USA): Sage.
- D'hertefelt, G., Drijkoningen, J., Van Thillo, W., Vermeersch, L. & Vienne, M. (2007). *Studie naar de haalbaarheid van een doelmatig gebruik van een screeningsinstrument voor geletterdheid*. Leuven (België): Katholieke Universiteit Leuven. Centrum voor Taal en Onderwijs.
- De Jong, M. (1998). *Reader Feedback in Text Design: Validity of the Plus-Minus Method for the Pretesting of Public Information Brochures*. Atlanta, GA (USA): Rodopi.
- De Jong, M. & Lentz, L. (2001). Focus: Design and Evaluation of a Software Tool for Collecting Reader Feedback. *Technical Communication Quarterly*, 10(4), 387-401.

- De Jong, M. & Lentz, L. (2006). Scenario evaluation of municipal Web sites: Development and use of an expert-focused evaluation tool. *Government Information Quarterly*, 23, 191-206.
- De Jong, M. & Schellens, P.J. (1995). *Met het oog op de lezer. Pretestmethoden voor schriftelijk voorlichtingsmateriaal*. Amsterdam: Thesis Publishers Amsterdam.
- Duffy, T.M. & Kabance, P. (1982). Testing a Readable Writing Approach to Text Revision. *Journal of Educational Psychology*, 73(5), 733-748.
- Evers-Vermeul, J. & Land, J. (2012). Slecht gelezen of slecht geleerd? Woordkeuze en persoonlijk taalgebruik in VMBO-examens. *Examens*, 1, 22-25.
- Evers-Vermeul, J. & Land, J. (2011). *Slecht gelezen of slecht geleerd? Een onderzoek naar de leesbaarheid van VMBO-BB-examens Biologie en Economie*. Utrecht, Nederland: College voor Examens.
- Gemeente Utrecht. (2012). *Agenda 22, plan 2012-2018*. Gemeente Utrecht: Dienst Maatschappelijke ontwikkeling. Geraadpleegd op: [http://www.utrecht.nl/images/DMO/ontwikkeling/PDF/Samenleving/Agenda\\_22/Plan\\_Agenda%2022\\_2012\\_2018.pdf](http://www.utrecht.nl/images/DMO/ontwikkeling/PDF/Samenleving/Agenda_22/Plan_Agenda%2022_2012_2018.pdf) (04-02-2014).
- Gemeente Utrecht (2013a). Contentstrategie digitale communicatie gemeente Utrecht. [Interne documenten].
- Gemeente Utrecht (2013b). Schrijfwijzer voor het web. Geraadpleegd op: <http://start.domstad.org/communicatiewinkel/> (31-03-2014).
- Gemeente Utrecht (2014). Hoe werkt de gemeente. Afdelingen. Geraadpleegd op: <http://www.utrecht.nl/hoe-werkt-de-gemeente/afdelingen/> (06-02-2014).
- Gibson, E. & Pearlmutter, N.J. (1998). Constraints on sentence comprehension. *Trends in Cognitive Sciences*, 7(2), 262-268.
- Groot, W. & Maassen van den Brink, H. (2006). *Stil vermogen, een onderzoek naar de maatschappelijke kosten van laaggeletterdheid*. Den Haag, Nederland: Stichting Lezen & Schrijven.
- Hamstra, W. & Notenbomer, R. (2011). *Het geheim van de overheidswebsite. Handboek voor de toegankelijke internetcommunicatie*. Groningen, Nederland: GemeenteOplossingen.
- Jansen, C. (2013). Taalniveau B1: de nieuwste kleren van de keizer. *Onze Taal*, 82(2), 56-57.
- Klare, G.R. (1969). *The measurement of readability*. Ames, Iowa: Iowa State University Press.
- Kraf, R., Lentz, L. & Pander Maat, H. (2011). Drie Nederlandse instrumenten voor het automatisch voorspellen van begrijpelijkheid. Een klein consumentenonderzoek. *Tijdschrift voor Taalbeheersing*, 33(3), 249-265. Geraadpleegd op: [http://taalbeheersing.letterentijdschriften.nl/document\\_articles/411.pdf](http://taalbeheersing.letterentijdschriften.nl/document_articles/411.pdf) (02-02-2014).

- Kruidenier, J. (2002), 'Literacy Education in Adult Basic Education' in Commings, J., Garner, B. & Smiths, C. (eds.), *The Annual Review of Adult Learning and Literacy*. Volume 3, San Fransisco (USA): John Wiley & Sons. Geraadpleegd op: <http://www.ncsall.net/index.html?id=574.html> (17-03-2014).
- Land, J., Sanders, T. & van den Bergh, H. (2008). Effectieve tekststructuur voor het vmbo. Een corpus-analytisch en experimenteel onderzoek naar tekstbegrip en tekstwaardering van vmbo-leerlingen voor studieteksten. *Pedagogische studiën*, 85, 76-85.
- Lentz, L. (2011). *Let op: Begrip verplicht! Begrijpelijkheid als norm in de wet* (Oratie, Universiteit Utrecht). Geraadpleegd op [http://dspace.library.uu.nl/bitstream/handle/1874/213045/Lentz\\_Leo\\_oratie.pdf?sequence=1](http://dspace.library.uu.nl/bitstream/handle/1874/213045/Lentz_Leo_oratie.pdf?sequence=1) (14-02-2014).
- Lewis, J.R. (2006). Sample Sizes for Usability Tests: Mostly Math, Not Magic. *Interactions*, 9(6), 29-33.
- McNamara, D.S., Kintsch, E., Butler Songer, N. & Kintsch W. (1996). Are Good Texts Always Better? Interactions of Text Coherence, Background Knowledge, and Levels of Understanding in Learning From Text. *Cognition and Instruction*, 14(1), 1-43.
- Meyer, B.F. (2003). Text Coherence and Readability. *Topics in Language Disorders*, 23(3), 204-224.
- Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties. (2013). *Visie Open Overheid*. Den Haag. Geraadpleegd op: <http://www.rijksoverheid.nl/documenten-en-publicaties/rapporten/2013/09/01/visie-open-overheid.html> (05-02-2014).
- Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap. (2009). *Referentiekader doorlopende leerlijnen taal en rekenen*. Den Haag. Geraadpleegd op: <http://www.taalenrekenen.nl/downloads/referentiekader-taal-en-rekenen-referentieniveaus.pdf/> (12-02-2014).
- Morse, J.M., Barrett, M., Mayan, M., Olson, K. & Spiers, J. (2002). Verification Strategies for Establishing Reliability and Validity in Qualitative Research. *International Journal of Qualitative Methods*. 1(2), 13-22.
- Organisation for Economic Co-operation and Development [OECD]. (2000). *Literacy in the Information Age. Final report of the international adult literacy survey*. Geraadpleegd op: <http://www.oecd.org/edu/innovation-education/39437980.pdf> (12-02-2014).
- Ruddin, L.P. (2006). You can generalize stupid! Social scientists, Bent Flyvbjerg and case study methodology. *Qualitative Inquiry*, 12(4), 797-812.
- Sanford, A.J. & Garrod, S.C. (1994). Selective Processing in Text Understanding. In: M.A. Gernsbacher (ed.), 1994, *Handbook of psycholinguistics* (pp. 699-719). New York (USA): Academic Press.



- Stahl, S.A. & Jacobson, M.G. (1986). Vocabulary difficulty, prior knowledge, and text comprehension. *Journal of Reading Behavior*, 18(4), 309-323.
- Sutton, A. & Benseman, J. (2006), *Screening Welfare Beneficiaries for Adult Literacy Skills: A Review of the International Literature*, Ministry of Social Development, New-Zealand: Centre for Social Research and Evaluation.
- Turner, C.W., Lewis, J.R. & Nielsen, J. (2006). Determining Usability Test Sample Size. In: Karwowski, W. (ed.), 2006, second edition, Volume 3, *International Encyclopedia of Ergonomics and Human Factors* (pp. 3084-3088), Boca Raton (USA): CRC Press.
- Rijksoverheid (2014). Communicatiebeleid van de overheid. Geraadpleegd op: <http://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/overheidscommunicatie/communicatiebeleid-van-de-overheid> (02-02-2014).
- Van de Wijngaert, L., Van Dijk, J. & Ten Tije, S. (2011). *De eOverheid vanuit gebruikersperspectief. Motieven en gedrag van Nederlandse burgers ten aanzien van het gebruik van de elektronische overheid* (Onderzoeksrapport in opdracht van ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties). Geraadpleegd op: [http://www.utwente.nl/ctit/cfes/docs/rapporten/2011\\_07\\_gebruikersonderzoek.pdf](http://www.utwente.nl/ctit/cfes/docs/rapporten/2011_07_gebruikersonderzoek.pdf) (12-02-2014).
- Verenigde Naties (2012). *E-Government Survey 2012. E-Government for the People*. New York: United Nations Geraadpleegd op: <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/un/unpan048065.pdf> (06-02-2014).
- Vonk, W. (2001). Zin in tekst. Psycholinguïstisch onderzoek naar het begrijpen van tekst. *Gamma/TTT, tijdschrift voor taalwetenschap*, 8(3), 267-285.
- Walsham, G. (2006). Doing interpretive research. *European Journal of Information Systems*, 15, 320-330.
- Wet openbaarheid van bestuur. (2010). 'Wettekst'. Geraadpleegd op: [http://wetten.overheid.nl/BWBR0005252/geldigheidsdatum\\_25-03-2010](http://wetten.overheid.nl/BWBR0005252/geldigheidsdatum_25-03-2010) (05-02-2014)
- Yaros, R.A. (2006). Is It the Medium or the Message? Structuring Complex News to Enhance Engagement and Situational Understanding by Nonexperts. *Communication Research*, 33(4), 285-309.

## **BIJLAGE I: IALS-indeling geletterdheid**

International Adult Literacy Survey niveaus naar prozageletterdheid, letterlijk overgenomen uit OECD-rapport: Literacy in the Information Age (2000, pp. 95-97).

### *Prose Level 1 Score range: 0 to 225*

Most of the tasks at this level require the reader to locate one piece of information in the text that is identical to or synonymous with the information given in the directive. If a plausible incorrect answer is present in the text, it tends not to be near the correct information.

### *Prose Level 2 Score range: 226 to 275*

Tasks at this level generally require the reader to locate one or more pieces of information in the text, but several “distractors” may be present, or low-level inferences may be required. Tasks at this level also begin to ask readers to integrate two or more pieces of information, or to compare and contrast information.

### *Prose Level 3 Score range: 276 to 325*

Tasks at this level generally direct readers to locate information that requires low-level inferences or that meets specified conditions. Sometimes the reader is required to identify several pieces of information that are located in different sentences or paragraphs rather than in a single sentence. Readers may also be asked to integrate or to compare and contrast information across paragraphs or sections of text.

### *Prose Level 4 Score range: 326 to 375*

These tasks require readers to perform multiple-feature matching or to provide several responses where the requested information must be identified through text-based inferences. Tasks at this level may also require the reader to integrate or contrast pieces of information, sometimes presented in relatively lengthy texts. Typically, these texts contain more distracting information, and the information requested is more abstract.

### *Prose Level 5 Score range: 376 to 500*

Tasks at this level typically require the reader to search for information in dense text that contains a number of plausible distractors. Some require readers to make highlevel inferences or to use specialised knowledge.

## **BIJLAGE II: Topiclijst interview medewerkers**

### Introductie mail naar werknemers toe:

Beste,

Voor mijn afstudeerstage ben ik bezig met een onderzoek naar het taalniveau en de begrijpelijkheid van de website van de gemeente Utrecht. Ik ben onder andere benieuwd hoe daar binnen de gemeente mee om wordt gegaan door werknemers zelf. Hiervoor ben ik op zoek naar mensen die te maken hebben met het schrijven van teksten of mensen die zich bezighouden met het toegankelijkheidsvraagstuk binnen de gemeente Utrecht die ik ongeveer een half uur kan interviewen. Ik zou het heel erg waarderen als je die tijd voor mij vrij zou kunnen maken. Als je denkt dat jij niet de juiste persoon bent om te interviewen, zou je dan misschien iemand weten die ik wel kan interviewen? Mocht je naar aanleiding van deze mail nog vragen hebben, aarzel dan niet contact met me op te nemen!

Alvast hartelijk bedankt voor je medewerking!

Met vriendelijke groet,

### Onderzoeksvraag:

*Welke verantwoordelijkheid vinden medewerkers van de gemeente Utrecht zelf dat ze op dit vlak hebben?*

Ik heb een onderscheid gemaakt tussen onderzoek en adviesrapport. Dit omdat ik het onderzoeksgedeelte voor mijn scriptie wil opnemen met een recorder en de vragen voor het adviesrapport misschien wat vertrouwelijker van aard zijn (omdat die kritisch kijken naar de organisatie en hoe alles loopt) en ik bij ScriptiePlus-traject de tip heb gekregen dit te splitsen en ook niet op te nemen maar alleen op te schrijven.

### Vragenlijst:

#### *Onderzoeksvraag*

1. Vind jij dat het de taak van de gemeente Utrecht is zich speciaal aan te passen aan laaggeletterden? Waarom wel/niet?
2. Houd jij rekening met laaggeletterden als je een tekst schrijft? Waarom wel/niet?
3. Vind je dat tekstschrijvers ook rekening moeten houden met laaggeletterden? Waarom wel/niet?
4. Wat voor strategie pas jij toe om een tekst leesbaarder en begrijpelijker te maken?
5. Denk je dat de burger ook alles wil weten wat er gepubliceerd wordt op jullie website?
6. Denk je aan wat de burger zou willen weten bij het schrijven van een tekst voor op de website?
7. Ben je bekend met Agenda22? Wat voor rol speelt die voor het schrijven van teksten?

#### *Adviesrapport*

1. Wat vind je tot nu toe van de nieuwe werkwijze met de centrale webredactie?
2. Ken je de redacteurshandleiding/schrijfwijzer van de gemeente? Gebruik je die ook? Wat vind je van de bruikbaarheid van die handleiding/schrijfwijzer?
3. Maak je nog gebruik van andere handleidingen/schrijfwijzers of informatie tijdens het schrijven van een tekst? Zo ja, waarom en om welke handleidingen/schrijfwijzers of informatie gaat het?

4. Laat je je teksten wel eens lezen door iemand anders en wat doe je er dan mee? Zo ja, waarom en om wie gaat het dan, collega's of externen?
5. Op welke manier zou je iets willen leren / informatie willen krijgen over begrijpelijk schrijven?


# BIJLAGE III: Originale tekst

Crisisbeheersing | Gemeente Utrecht

www.utrecht.nl/utrecht-en-veiligheid/crisisbeheersing/

Print Reageer op deze pagina English

Zoeken



## Utrecht en veiligheid

- Meldingen en belangrijke contactgegevens
- Wat kunt u doen
- Inbraak en diefstal
- Jeugdoverlast en criminaliteit
- Geweld
- Veilig uitgaan
- Prostitutie
- Softdrugs en coffeeshops
- Crisisbeheersing**
- Als de sirene gaat
- Veiligheidsbeleid en cijfers

### Crisisbeheersing


Home utrecht.nl > Utrecht en veiligheid > Crisisbeheersing

Utrecht is voorbereid op crises. Of het nu gaat om een grote ramp of een gaslek: de hulpdiensten komen in actie. De gemeente is ook een hulpdienst. De gemeente vangt mensen op als ze hun huis uit moeten, registreert slachtoffers en schade, verzorgt de crisiscommunicatie en nazorg, en ziet toe op de fysieke veiligheid van gebouwen en openbare ruimte. Tijdens een crisis staan alle betrokken organisaties onder bevel van de burgemeester. Hij leidt de bestrijding van de crisis en neemt de beleidsbeslissingen.

De gemeenten in de provincie Utrecht werken samen in de Veiligheidsregio Utrecht (VRU) op basis van de Wet Veiligheidsregio's.

#### Hoe word ik gewaarschuwd?

Bij een crisis zijn er verschillende manieren waarop u wordt gewaarschuwd. Bij brand of ander gevaar worden bewoners en omwonenden door de hulpdiensten aan huis gewaarschuwd.



Als de sirene gaat dreigt er gevaar. De sirene waarschuwt alleen mensen in het gebied waar gevaar dreigt. Hooft u de sirene, dan is hij dus voor u bedoeld. Daarnaast is NL-Alert een alarmmiddel dat werkt via uw mobiele telefoon. Met NL-Alert kan de overheid mensen in de directe omgeving van een noodsituatie met een tekstbericht informeren. U moet uw mobiele telefoon wél instellen voor het ontvangen van berichten. (Kijk op de instelhelp of uw mobiel geschikt is, en hoe u hem kunt instellen). In de praktijk is het meestal een medewerker van de hulpdiensten die u alarmeert en naar een veilige plek loodst.

#### Informatie

Bij een crisis zijn er verschillende manieren waarop u wordt geïnformeerd over wat er aan de hand is en wat u moet doen. In de regio Utrecht fungeert RTV Utrecht bij ernstige calamiteiten als regionale calamiteitenzender. Officiële berichten over de calamiteit worden door RTV Utrecht doorgegeven via de radio (Radio M Utrecht, etherfrequentie FM 93.1, kabelfrequentie FM 101.3), de tv en de website [www.rtvutrecht.nl](http://www.rtvutrecht.nl).

De gemeente Utrecht communiceert bij een calamiteit zo veel mogelijk via de home page van [www.utrecht.nl](http://www.utrecht.nl). Indien nodig schakelt de gemeente [www.crisis.nl](http://www.crisis.nl) in. Dat is een landelijke website van het ministerie van Binnenlandse Zaken. De gemeente twittert over de crisis, geeft voorlichting op opvanglocaties, verstuurt bewonersbrieven en stelt het Klant Contact Centrum (030 286 000) open.

#### Crisisplannen

Crisisplannen worden regionaal gemaakt. Het Regionaal Crisisplan vormt samen met het Regionaal Risicoprofiel het fundament voor de voorbereiding op en de daadwerkelijke bestrijding van crises. Het Risicoprofiel is een inventarisatie van mogelijke risico's in de regio en gemeenten. Er worden algemene risico's benoemd voor de hele regio (transport, overstroming) en specifieke voor de stad Utrecht (Stationsgebied, Tunnel A2, Utrechts Medisch Centrum). Voor de belangrijkste risico's zijn rampenbestrijdingsplannen op maat gemaakt.

Het Regionaal Crisisplan en het Risicoprofiel kunt u bij de VRU downloaden.

De provincie heeft een risicokaart ontwikkeld die helpt inzicht te krijgen in de risico's in uw omgeving.

#### Denk Vooruit

Het is goed om voorbereid te zijn op crisissituaties. De hulpdiensten zijn niet altijd meteen ter plaatse en kunnen niet altijd iedereen direct helpen. Het is altijd slim om goed voorbereid te zijn op een noodsituatie. Denk Vooruit

naar boven ↑

---

<b>Gemeente Utrecht</b> Colofon Proclaimer Servicenormen Cookies op utrecht.nl Contact Digitaal loket Beveiligingslek melden	<b>Bestuur</b> B en W Gemeenteraad Nieuwsberichten	<b>Zoeken</b> Zoekopties Stadskaart Producten en diensten Parkeerplattegrond Sitemap	<b>Volg ons</b> Digitale nieuwsbrieven RSS Twitter Youtube Flickr Facebook LinkedIn	<b>Stadhuis</b> <b>Adres</b> Korte Minrebroederstraat 2 <b>Postadres</b> Postbus 16200 3500 CE Utrecht <b>Telefoon</b> 030 - 286 00 00
---	---	---	--	---

## BIJLAGE IV: Originale tekst met opmerkingen

### Crisisbeheersing

Utrecht is voorbereid op crises. Of het nu gaat om een grote ramp of een gaslek: de hulpdiensten komen in actie. De gemeente is ook een hulpdienst. De gemeente vangt mensen op als ze hun huis uit moeten, registreert slachtoffers en schade, verzorgt de crisiscommunicatie en nazorg, en ziet toe op de fysieke veiligheid van gebouwen en openbare ruimte. Tijdens een crisis staan alle betrokken organisaties onder bevel van de burgemeester. Hij leidt de bestrijding van de crisis en neemt de beleidsbeslissingen. De gemeenten in de provincie Utrecht werken samen in de Veiligheidsregio Utrecht (VRU) op basis van de Wet Veiligheidsregio's.



**Opmerking [b1]:** Nominalisatie

**Opmerking [b2]:** Gebruik van meervoud/enkelvoud door elkaar in de tekst

**Opmerking [b3]:** Onpersoonlijk, wie dan en wanneer?

**Opmerking [b4]:** Lang woord

**Opmerking [b5]:** Ambigu

**Opmerking [b6]:** Lange zin

**Opmerking [b7]:** Nominalisatie

**Opmerking [b8]:** Jargon

**Opmerking [b9]:** Zin op een rare plek

### Hoe word ik gewaarschuwd?

Bij een crisis zijn er verschillende manieren waarop u wordt gewaarschuwd. Bij brand of ander gevaar worden bewoners en omwonenden door de hulpdiensten aan huis gewaarschuwd. Als de sirene gaat dreigt er gevaar. De sirene waarschuwt alleen mensen in het gebied waar gevaar dreigt. Hoort u de sirene, dan is hij dus voor u bedoeld. Daarnaast is NL-Alert een alarmmiddel dat werkt via uw mobiele telefoon. Met NL-Alert kan de overheid mensen in de directe omgeving van een noodsituatie met een tekstbericht informeren. U moet uw mobiele telefoon wél instellen voor het ontvangen van berichten. (Kijk op de [instelhelp](#) of uw mobiel geschikt is, en hoe u hem kunt instellen). In de praktijk is het meestal een medewerker van de hulpdiensten die u alarmeert en naar een veilige plek loodst.

**Opmerking [b10]:** Passief, wie waarschuwt wie?

**Opmerking [b11]:** Vaag, wat is ander gevaar?

**Opmerking [b12]:** Belangrijkste van de zin staat niet vooraan en de zin is passief. Actieve zin van maken en hulpdiensten (onderwerp) en bewoners (lijdend voorwerp) vooraan in de zin zetten.

**Opmerking [b13]:** Eerst NL-Alert introduceren en dan uitleggen hoe het werkt. Belangrijkste staat niet vooraan.

**Opmerking [b14]:** Figuurlijk taalgebruik

**Opmerking [b15]:** Wie is hem? Overspecifiëren

**Opmerking [b16]:** Vaag, nu weet de lezer nog niet hoe het zit

**Opmerking [b17]:** Ambigue, beter brengen

**Opmerking [b18]:** Weinig coherente tekst.

**Opmerking [b19]:** Welke dan?

**Opmerking [b20]:** Passief, wie informeert?

**Opmerking [b21]:** Moeilijk woord

**Opmerking [b22]:** Calamiteiten en crisis door elkaar gebruikt

**Opmerking [b23]:** Passief, aan wie geven ze het door?

**Opmerking [b24]:** Leenwoord uit het Engels, beter synoniem

### Informatie

Bij een crisis zijn er verschillende manieren waarop u wordt geïnformeerd over wat er aan de hand is en wat u moet doen. In de regio Utrecht fungeert RTV Utrecht bij ernstige calamiteiten als regionale calamiteitenzender. Officiële berichten over de calamiteit worden door RTV Utrecht doorgegeven via de radio (Radio M Utrecht, etherfrequentie FM 93.1, kabelfrequentie FM 101.3), de tv en de website [www.rtvutrecht.nl](http://www.rtvutrecht.nl). De gemeente Utrecht communiceert bij een calamiteit zo veel mogelijk via de home page van [www.utrecht.nl](http://www.utrecht.nl). Indien nodig schakelt de gemeente [www.crisis.nl](http://www.crisis.nl) in. Dat is een landelijke website



van het ministerie van Binnenlandse Zaken. De gemeente tuitert over de crisis, geeft voorlichting op opvanglocaties, verstuurt bewonersbrieven en stelt het Klant Contact Centrum (030 286 000) open.

**Opmerking [b25]:** Naar voren halen, eerst focussen op wat de gemeente doet. Nu is het ingewikkeld

#### **Regionaal Crisisplan 2014**

Crisisplannen worden niet gemaakt door gemeenten. Het Regionaal Crisisplan 2014-2017 is op 13 december 2013 vastgesteld door het Algemeen Bestuur van de Veiligheidsregio Utrecht (VRU). Het is in werking vanaf 1 mei 2014; het vormt samen met het Regionaal Risicoprofiel het fundament voor de voorbereiding op en de daadwerkelijke bestrijding van crises.

**Opmerking [b26]:** Moelijk woord

**Opmerking [b27]:** Nominalisatie

**Opmerking [b28]:** Nominalisatie

Het Crisisplan beschrijft de organisatie van de crisisbestrijding, de verantwoordelijkheden, taken en bevoegdheden.

Het Risicoprofiel is een inventarisatie van mogelijke risico's in de regio en afzonderlijke gemeenten. Er worden algemene risico's benoemd voor de hele regio (zoals transport en overstroming) en specifieke voor de stad Utrecht (bijvoorbeeld Stationsgebied, Tunnel A2, Utrechts Medisch Centrum). Voor de belangrijkste risico's zijn rampenbestrijdingsplannen op maat gemaakt.

**Opmerking [b29]:** Nominalisatie

**Opmerking [b30]:** Jargon

Het Regionaal Crisisplan en het Risicoprofiel kunt u bij de VRU downloaden.

De provincie heeft een risicokaart ontwikkeld die helpt inzicht te krijgen in de risico's in uw omgeving.

#### **Denk Vooruit!**

Het is goed om voorbereid te zijn op crisissituaties. De hulpdiensten zijn niet altijd meteen ter plaatse en kunnen niet altijd iedereen direct helpen. Het is altijd slim om goed voorbereid te zijn op een noodsituatie. Denk Vooruit

**Opmerking [b31]:** Kern van de tekst, naar voren halen in de tekst

# BIJLAGE V: Herschreven tekst

Crisisbeheersing | Gemeente: x

www.utrecht.nl/utrecht-en-veiligheid/crisisbeheersing/

Print Reageer op deze pagina English

Zoeken

**Gemeente Utrecht**

Utrecht en veiligheid

- Meldingen en belangrijke contactgegevens
- Wat kunt u doen
- Inbraak en diefstal
- Jeugdoverlast en criminaliteit
- Geweld
- Veilig uitgaan
- Prostitutie
- Softdrugs en coffeeshops
- Crisisbeheersing**
- Als de sirene gaat
- Veiligheidsbeleid en cijfers

**Crisisbeheersing**


> Home utrecht.nl

**Wat moet ik doen als er een ramp plaatsvindt?**

Het is goed om zelf voorbereid te zijn op een ramp. De hulpdiensten zijn niet altijd meteen aanwezig en kunnen niet altijd iedereen direct helpen. De gemeente is ook een hulpdienst. Hulpdiensten komen in actie bij grote rampen. De gemeente vangt u op als u uit huis moet. De gemeente registreert slachtoffers en schade en helpt na de ramp. De gemeente let op de veiligheid van gebouwen en openbare ruimte. De burgemeester leidt alle betrokken organisaties. De burgemeester beslist over het beleid.

**Hoe word ik gewaarschuwd?**

De gemeente waarschuwt u op verschillende manieren over de ramp. De hulpdiensten waarschuwen de bewoners aan huis als er brand of gevaar is. De medewerkers van de hulpdiensten waarschuwen u als u gevaar loopt. Zij brengen u naar een veilige plek. De gemeente geeft informatie op de opvanglocaties.



**Wat als de sirene klinkt?**

Als de sirene afgaat dreigt er gevaar. U hoort de sirene alleen in het gebied waar gevaar is. Als u de sirene hoort, loopt u gevaar.

**Informatie op uw telefoon**

De overheid informeert mensen met een sms via NL-Alert als er een noodsituatie is in uw omgeving. U moet uw telefoon zelf instellen. Kijk op de instelhelp of uw mobiel geschikt is en hoe u hem instelt.

Tijdens de ramp kunt u ook bellen met het Klant Contact Centrum van de gemeente voor meer informatie. Het telefoonnummer is 030 286 0000.

**Informatie op radio en tv**

De televisiezender RTV Utrecht zendt informatie uit over de ramp. Radio M Utrecht zendt officiële berichten over de ramp uit. U ontvangt Radio M Utrecht via de antenne op FM 93.1 of via de kabel op FM 101.3.

**Informatie op internet**

De gemeente zet informatie op de startpagina van de website www.utrecht.nl. Ook twittert de gemeente over de ramp. Als het nodig is, schakelt de gemeente www.crisis.nl in. Dit is een landelijke website bij een ramp. RTV Utrecht zet ook informatie op de website [www.rtvutrecht.nl](http://www.rtvutrecht.nl).

**Hoe maakt de gemeente een plan voor tijdens de ramp?**

Alle gemeenten in de provincie Utrecht werken samen. Zij vormen samen de Veiligheidsregio Utrecht (VRU). In de Wet Veiligheidsregio's staat wat alle hulpdiensten moeten doen. Alle gemeenten maken samen een plan dat ze uitvoeren bij een ramp. In dit plan staan alle gebieden met een risico van de gemeente en de regio. De risico's voor de regio zijn problemen met het transport en overstromingen. De gebieden met een risico in de stad Utrecht zijn het Stationsgebied, de tunnel bij de A2 en het Universitair Medisch Centrum. Voor deze risico's zijn speciale plannen gemaakt. U kunt het plan downloaden op de website van de Veiligheidsregio Utrecht.

Wilt u meer weten over de risico's in uw omgeving, download dan de [risicokaart](#) van de provincie.

naar boven ↑

**Gemeente Utrecht**

- Colofon
- Proclaimer
- Service normen
- Cookies op utrecht.nl
- Contact
- Digitaal loket

**Bestuur**

- B en W
- Gemeenteraad
- Nieuwsberichten

**Zoeken**

- Zoekopties
- Stadskaart
- Producten en diensten
- Parkeerplattegrond
- Sitemap

**Volg ons**

- Digitale nieuwsbrieven
- RSS
- Twitter
- Youtube
- Flickr
- Facebook

**Stadhuis**

**Adres**

Korte Minrebroederstraat 2

**Postadres**

Postbus 16200  
3500 CE Utrecht

**Telefoon**

030 - 286 00 00

De gemeente Utrecht maakt gebruik van cookies om haar website te analyseren en te verbeteren. Daarnaast plaatsen Facebook, Twitter, Youtube, Vimeo en Google via onze website cookies om integratie met hun diensten mogelijk te maken. [Meer informatie over het gebruik van cookies op onze website.](#)

Sluiten



## **Wat moet ik doen als er een ramp plaatsvindt?**

Het is goed om zelf voorbereid te zijn op een ramp. De hulpdiensten zijn niet altijd meteen aanwezig en kunnen niet altijd iedereen direct helpen. De gemeente is ook een hulpdienst. Hulpdiensten komen in actie bij grote rampen. De gemeente vangt u op als u uit huis moet. De gemeente registreert slachtoffers en schade en helpt na de ramp. De gemeente let op de veiligheid van gebouwen en openbare ruimte. De burgemeester leidt alle betrokken organisaties. De burgemeester beslist over het beleid.

## **Hoe word ik gewaarschuwd?**

De gemeente waarschuwt u op verschillende manieren over de ramp. De hulpdiensten waarschuwen de bewoners aan huis als er brand of gevaar is. De medewerkers van de hulpdiensten waarschuwen u als u gevaar loopt. Zij brengen u naar een veilige plek. De gemeente geeft informatie op de opvanglocaties.

## **Wat als de sirene klinkt?**

Als de sirene afgaat dreigt er gevaar. U hoort de sirene alleen in het gebied waar gevaar is. Als u de sirene hoort, loopt u gevaar.

## **Informatie op uw telefoon**

De overheid informeert mensen met een sms via NL-Alert als er een noodsituatie is in uw omgeving. U moet uw telefoon zelf instellen. Kijk op de [instelhulp](#) of uw mobiel geschikt is en hoe u hem instelt.

Tijdens de ramp kunt u ook bellen met het Klant Contact Centrum van de gemeente voor meer informatie. Het telefoonnummer is 030 286 0000.

## **Informatie op radio en tv**

De televisiezender RTV Utrecht zendt informatie uit over de ramp. Radio M Utrecht zendt officiële berichten over de ramp uit. U ontvangt Radio M Utrecht via de antenne op FM 93.1 of via de kabel op FM 101.3.

## **Informatie op internet**

De gemeente zet informatie op de startpagina van de website [www.utrecht.nl](http://www.utrecht.nl). Ook twittert de gemeente over de ramp. Als het nodig is, schakelt de gemeente [www.crisis.nl](http://www.crisis.nl) in. Dit is een landelijke website bij een ramp. RTV Utrecht zet ook informatie op de website [www.rtvutrecht.nl](http://www.rtvutrecht.nl).

## **Hoe maakt de gemeente een plan voor tijdens de ramp?**

Alle gemeenten in de provincie Utrecht werken samen. Zij vormen samen de Veiligheidsregio Utrecht (VRU). In de Wet Veiligheidsregio's staat wat alle hulpdiensten moeten doen. Alle gemeenten maken samen een plan dat ze uitvoeren bij een ramp. In dit plan staan alle gebieden met een risico van de gemeente en de regio. De risico's voor de regio zijn problemen met het transport en overstromingen. De gebieden met een risico in de stad Utrecht zijn het Stationsgebied, de tunnel bij de A2 en het Universitair Medisch Centrum. Voor deze

risico's zijn speciale plannen gemaakt. U kunt het plan downloaden op de website van de Veiligheidsregio Utrecht.

Wilt u meer weten over de risico's in uw omgeving, download dan de risicokaart van de provincie.

## **BIJLAGE VI: Uitleg plus-minmethode**

De onderstaande tekst is gebaseerd op de instructie van De Jong (1998, appendix 1) en verschijnt in beeld voordat de lezer de tekst te zien krijgt die onderzocht wordt. De lezer kan zelf bepalen wanneer hij klaar is met lezen en door wil naar de opgave.

### Uitleg:

Heel fijn dat je wilt helpen bij mijn onderzoek. Ik ben heel erg benieuwd wat je van de tekst vindt die je zo gaat lezen. Lees alsjeblieft de hele tekst door, ook de stukken die je normaal niet zou lezen. Als je de tekst leest, kan je een plus of min in de kantlijn zetten. Je kunt een plus neerzetten als je iets goed vindt.

Bijvoorbeeld als je denkt:

- Ik snap dit goed.
- Ik vind dit duidelijk.
- Ik vind dit interessant.
- Ik vind dit belangrijk.

Als je/u iets niet goed vindt, zet dan een min in de kantlijn.

Bijvoorbeeld als je denkt:

- Ik snap dit niet goed.
- Ik vind dit niet duidelijk.
- Ik vind dit niet interessant.
- Ik vind dit niet belangrijk.

Je mag zelf beslissen of je een plus of een min neerzet. Je mag ook niets neerzetten. Lees de tekst op je eigen snelheid, maar denk niet te lang na over een plus of min. Alles is goed. Een plus of min geeft weer wat jij denkt. Dat helpt mij om de tekst te verbeteren.

## BIJLAGE VII: Topiclijst interview gebruikers

Vragenlijst om tekstbegrip te meten. De correcte antwoorden staan *cursief* gedrukt en daaronder staat een toelichting van de vraag. De respondenten moeten deze vragenlijst invullen terwijl zij hardop nadenken.

1. Welke taken heeft de gemeente bij een crisis?

*De gemeente treedt op als hulpdienst en heeft meerdere taken. Mensen opvangen die uit huis moeten, slachtoffers en schade registreren, verzorgen crisiscommunicatie en nazorg, toezicht op fysieke veiligheid van gebouwen en openbare ruimte.*

2. Welke situaties waar de hulpdiensten in actie komen worden genoemd in de tekst?

*Bijvoorbeeld bij een grote ramp, een gaslek of brand.*

3. Wie heeft de leiding over alle hulpdiensten bij een crisis?

*Tijdens een crisis is de burgemeester de baas over alle hulpdiensten.*

4. Met wie werkt de gemeente Utrecht samen tijdens een crisis?

*Met andere gemeenten in de provincie Utrecht in de Veiligheidsregio Utrecht.*

5. Wie worden er gewaarschuwd door de sirene?

*De mensen die direct gevaar lopen.*

6. Wat is NL-Alert?

*Een informatiesysteem waarbij burgers via hun mobiele telefoon op de hoogte gehouden worden van de noodsituatie.*

7. Krijg je automatisch een bericht via NL-Alert?

*Nee, alleen als je mobiele telefoon geschikt is en je hiervoor hebt aangemeld.*

8. Op welke frequentie is Radio M Utrecht via een antenneradio te ontvangen?

*Etherfrequentie is: FM 93.1.*

9. Op welke manier kunt u informatie krijgen over een crisis?

*Via de aanwezige hulpdiensten, NL-Alert, de radio, tv en website. Ook via Twitter, voorlichting op opvanglocaties, bewonersbrieven en klantcontactcentrum.*

10. Op welke websites kunt u welke informatie vinden? Wees zo precies mogelijk.

*[www.rtvutrecht.nl](http://www.rtvutrecht.nl), dit is de calamiteitenzender van de regio Utrecht. De gemeente communiceert via [www.utrecht.nl](http://www.utrecht.nl) met informatie op de homepage. Soms wordt [www.crisis.nl](http://www.crisis.nl) ingeschakeld, maar dat doet het ministerie van Binnenlandse Zaken.*

11. Wat is het Regionaal Risicoprofiel?

*In het risicoprofiel staan de voorbereidingen voor een crisis en hoe deze bestrijd kunnen worden. Ook staat er in welke gebieden welke risico's zijn. Het bestaat uit het Regionaal Crisisplan en het Regionaal Risicoprofiel.*

12. Welke specifieke regio's voor de stad Utrecht staan in het Regionaal Risicoprofiel?

*Stationsgebied, Tunnel A2 en Utrechts [Universitair] Medisch Centrum.*

13. Waarom moet je vooruit denken over een crisis?

*Tijdens een crisis zijn hulpdiensten niet altijd snel ter plaatse en kan niet iedereen voorgelicht worden.*

14. Waar kunt u nu terecht als u meer informatie wilt over voorbereiden op een crisis?

*Dit staat niet in de tekst, je moet doorklikken op “denk vooruit”. In de tekst staat wel een telefoonnummer vermeld en een aantal websites, maar deze zijn alleen van toepassing op het moment dat er een crisis is. Niet voor extra informatie, daarvoor moet de burger doorklikken. [Deze vraag is een instinker.]*

## **BIJLAGE VIII: Topiclijst voor proxymeting**

*Tussen originele tekst en herschreven tekst in:*

Leeftijd:

Opleiding:

Werkzaamheden:

Hoe vaak lees je?

Wat lees je?

Vind je het leuk om te lezen?

Heb je een abonnement op een krant of tijdschrift, zo ja welke?

Lees je wel eens een internetkrant?

Kijk je wel eens op de website van de gemeente Utrecht en wat vind je daarvan?

Heb je nog verbeterideeën?

## **BIJLAGE IX: Topiclijst interview gebruikers over teksten**

*Na het lezen van beide teksten:*

Wat vond je van de teksten?

Wat vond je prettig/goed aan de tekst?

Wat vond je vervelend/snapte je niet?

Hoe zou je het anders willen?

Welke versie van de tekst vond je het fijnste?

Heb je nog een tip voor de gemeente Utrecht?

## **BIJLAGE X: Codeboom interview medewerkers**

### Toegankelijkheid

- Notie van de doelgroep
- Inzicht behoefte burgers
  - o Schrijft voor de burger
  - o Schrijft vanuit de gemeente
- Tekstuele en digitale toegankelijkheid
  - o Digitale toegankelijkheid
  - o Grenzen aan toegankelijkheid
  - o Opbouw van site
  - o Agenda22

### Begrijpelijkheid

- Kennis
  - o Behoefte om te leren
  - o Gebruik van handleidingen of andere hulpmiddelen
  - o Gevolgde cursussen
- Wat schrijf je?
- Tactieken om begrijpelijk te schrijven
  - o Taaltechnisch
  - o Inhoudelijk/ordening van de tekst

### Motivatie

- Eigen motivatie
- Motivatie van collega's
- Steun vanuit organisatie

### Functieomschrijving

- Invulling van functie



## **BIJLAGE XI: Codeboom interview gebruikers**

### Geletterdheid gebruikers

- Opleidingsniveau
- Soort lectuur
- Frequentie
- Plezier

### Begrijpelijkheid

- Gebruikt taalgebruik
- Tekstbegrip

### Informatiebehoefte

- Inhoud compleet?

## **BIJLAGE XII: Adviesrapport gemeente Utrecht**

# Als je begrijpt wat ik bedoel?



Lijstjes leiden niet tot begrijpelijker teksten

Adviesrapport behorend bij de scriptie van Ellen van den Berg  
Juni 2014  
Masterstudent opleiding Communicatie, Beleid en  
Management (Universiteit Utrecht)  
Begeleid door: drs. C. Langenberg (Gemeente Utrecht) &  
prof. dr. E.F. Loos (Universiteit Utrecht)



**Universiteit Utrecht**

## Inhoud

Lijstjes en trainingen leiden niet tot betere teksten als er geen betere afstemming tussen en binnen afdelingen komt .....	
1. Lijstjes en trainingen zijn niet de oplossing .....	
1.1 Er zijn lijstjes en trainingen maar die werken niet... ..	
1.2 ...tenzij de medewerkers gestimuleerd worden.....	
1.2.1 Urgentiegevoel niet bij iedereen (al) aanwezig .....	
1.2.2 Doordring de medewerkers van hun doelgroep .....	
1.3 Van steeds beter naar “in één keer goed principe” .....	
1.4 Stap af van B1-niveaus en andere classificaties .....	
2. Ga het gesprek met elkaar aan .....	
2.1 Maak duidelijk wie welke verantwoordelijkheid heeft .....	
2.2 Maak het belang van begrijpelijk schrijven duidelijk... ..	
2.3 ...en creëer draagvlak.....	
Kortom	
Bibliografie	
Bijlage 1: Onderzoeksopzet en methodologische verantwoording .....	
Onderzoek in de organisatie .....	
Onderzoek onder gebruikers .....	
Bijlage 2: Aanbevelingen voor medewerkers .....	
Bedenk voor wie je schrijft.....	
Bedenk wat inwoners willen weten .....	
Schrijf begrijpelijk .....	
Bedenk of internet het beste medium is.....	
Bijlage 3: Samenvatting scriptie.....	
Probleemstelling .....	
Literatuurreview.....	92
Onderzoek	
Resultaten	
Conclusie	
Discussie	93

## **Lijstjes en trainingen leiden niet tot betere teksten als er geen betere afstemming tussen en binnen afdelingen komt**

Een lijstje met tips hoe medewerkers een begrijpelijke tekst kunnen schrijven, leidt niet tot een begrijpelijker tekst. Aan het begin van het adviestraject stuitte ik al snel op verschillende onderzoeken, trainingen en schrijfwijzers van de gemeente Utrecht met informatie over begrijpelijk schrijven. Toch was de adviesvraag in eerste instantie nóg een lijstje met manieren waarop men begrijpelijk kan schrijven.

Mijns inziens is met een betere afstemming van de taken van beleidsmedewerkers, webredacteurs, de communicatieafdeling en het management veel meer winst te halen. Hoe beter de kwaliteit en helderheid van de aangeleverde tekst, hoe minder contactmomenten tussen redacteur en beleidsmedewerker ter verduidelijking nodig zijn. Zo is een redacteur minder lang bezig met het herschrijven van een tekst en kan de redacteur meer werkzaamheden verrichten binnen een bepaalde tijd.

Pas als de afstemming tussen en binnen afdelingen goed is, kan er rendement gehaald worden uit lijstjes. Mijn scriptie heeft aangetoond dat het herschrijven van een tekst de begrijpelijkheid vergroot. De opbouw van het onderzoek is beschreven in Bijlage 1 en een samenvatting in Bijlage 3.

### **1. Lijstjes en trainingen zijn niet de oplossing**

#### **1.1 Er zijn lijstjes en trainingen maar die werken niet...**

De tips die in de schrijfwijzer van de gemeente Utrecht staan, komen overeen met de tips die ik heb gevonden in het gebruikersonderzoek. Als de schrijvers deze tips zouden opvolgen, wordt een tekst begrijpelijker. Dit is ook een van de uitkomsten van mijn scriptie. Helaas worden de tips die onder andere in de schrijfwijzer staan nog niet voldoende toegepast door alle betrokkenen. Medewerkers zijn niet bekend met de schrijfwijzer of ze geven aan geen behoefte te hebben aan lijstjes. Ook gaven veel medewerkers aan geen behoefte te hebben aan trainingen op het gebied van begrijpelijk schrijven omdat zij denken de kennis al in huis te hebben.

#### **1.2 ...tenzij de medewerkers gestimuleerd worden**

Medewerkers gaven aan steun vanuit de organisatie te missen om begrijpelijk te schrijven. Hierdoor ontbreekt momenteel bij een aantal medewerkers het urgentiegevoel. Dit kan ondervangen worden door vanuit hun management hierop te sturen. Het urgentiegevoel moet zowel bij het management als bij de beleidsmedewerkers en webredacteurs aanwezig zijn. Het management moet het signaal afgeven belang te hechten aan begrijpelijk schrijven en hieraan consequenties verbinden op het moment dat het niet gebeurt. Sommigen redacteurs beseffen het belang om begrijpelijk te schrijven terwijl anderen aangeven teksten gewoon integraal over te nemen en online te plaatsen op het moment dat zij geen tijd hebben.

##### **1.2.1 Urgentiegevoel niet bij iedereen (al) aanwezig**

Het plaatsen van een begrijpelijke tekst heeft niet voor iedereen prioriteit. Dit urgentiegevoel kan deels gestimuleerd worden door bewustwording. Deze bewustwording zit bijvoorbeeld in het kennen van de doelgroep en hun behoeften. Medewerkers hebben niet scherp dat Utrecht een diverse gemeente is met verschillende doelgroepen. Het opleidingsniveau in Utrecht is divers en ook de laagopgeleiden moeten de teksten kunnen snappen. Een begrijpelijke tekst

werkt tevens kosten verlagend. Inwoners van de gemeente Utrecht zullen minder snel contact opnemen met het Klant Contactcentrum als ze al hun informatie op de website kunnen vinden.

### **1.2.2 Doordring de medewerkers van hun doelgroep**

Sommige medewerkers vonden dat het niveau van de teksten best wat lastiger mocht zijn omdat er veel hoogopgeleiden in Utrecht wonen. Zij gingen er vanuit dat Utrecht een studentenstad is en dus veel hoogopgeleiden heeft. Zij vonden dan ook dat de communicatie op deze doelgroep gericht moet zijn. Utrecht is weliswaar een studentenstad maar de helft van de inwoners heeft maximaal een mbo-opleiding afgerond. Bewustwording van de doelgroep kan gecreëerd worden door het geven van trainingen die speciaal gericht zijn op wie de doelgroep is. Een voorbeeld van zo'n training is terug te vinden in Bijlage 3. Ook kunnen schrijvers hun teksten voorleggen aan mensen met verschillende culturele achtergronden en opleidingsniveaus.

Medewerkers van afdelingen die dichter op de inwoner staan, bijvoorbeeld Werk & Inkomen, hadden een realistischer beeld van de doelgroep. Zij beseffen zich dat er ook een grote groep inwoners in Utrecht is die niet zo goed kan lezen en schrijven. De webredacteuren gaven aan dat het management van die afdelingen ook bij de beleidsmedewerkers sterk stuurt op begrijpelijk schrijven. Een goede sturing vanuit het management heeft dus effect op de kwaliteit van de teksten.

### **1.3 Van steeds beter naar “in één keer goed principe”**

Een tekst die in één keer goed geschreven is, kan sneller online geplaatst worden. Dit kost zowel de informatie-eigenaren als de webredacteuren minder tijd. Hierbij moet wel in acht genomen worden dat begrijpelijk schrijven een vaardigheid is. Het kost tijd om deze vaardigheid te ontwikkelen en te perfectioneren. Hiervoor moet ruimte en capaciteit vrij gemaakt worden. Medewerkers moeten hier (al dan niet vrijwillig) in gestimuleerd worden door hun managers. Dit kan bijvoorbeeld door in de functieomschrijving van beleidsmedewerkers op te nemen dat ze begrijpelijke teksten moeten schrijven. Ook kan het schrijven van begrijpelijke teksten een terugkerend thema in de RGW-gesprekken (voortgangsgesprekken) zijn, waarbij medewerkers beoordeeld worden op de kwaliteit van hun teksten en lerend vermogen.

### **1.4 Stap af van B1-niveaus en andere classificaties**

Het binnen de gemeente Utrecht gebruikte B1-kader maakt onderdeel uit van het Common European Framework of Reference (CEFR). Dit framework is opgesteld om binnen Europa iemands taalniveau in een *vreemde* taal te kunnen vergelijken. Dit niveau wordt gebruikt om vast te stellen wat het taalniveau van een individu is en niet van een tekst. Het is dan ook niet mogelijk om een tekst op B1-niveau te schrijven omdat teksten zelf geen niveau hebben (Lentz, 2011; Jansen, 2013).

Teksten kunnen wel moeilijker of makkelijker leesbaar zijn. De mate waarin iemand een tekst makkelijk of moeilijk leesbaar vindt is in grote mate afhankelijk van iemands opgedane kennis, dus in feite het opleidingsniveau. Het opleidingsniveau in Utrecht is divers. Uit onderzoek is gebleken dat 37,4% van de bevolking in Nederland moeite heeft met lezen en schrijven (Bohnen et al., 2004). Utrecht is een relatief hoog opgeleide gemeente waarvan ongeveer 50% van de bevolking een hbo of een universitaire opleiding heeft afgerond. Dit betekent echter ook dat de andere 50% van de bevolking in Utrecht maximaal een mbo-opleiding heeft afgerond. Een deel daarvan heeft moeite met lezen en schrijven.

## **2. Ga het gesprek met elkaar aan**

### **2.1 Maak duidelijk wie welke verantwoordelijkheid heeft**

Het is belangrijk dat medewerkers weten wie welke taak heeft als het gaat om begrijpelijk schrijven. Dit is nu niet duidelijk volgens de medewerkers. Een duidelijke taakverdeling en goede sturing hierop helpt webredacteurs bij hun legitimiteit. Beleidsmedewerkers en andere redacteurs staan nu vaak niet open voor feedback en daardoor kunnen processen ook niet verbeteren. Als er meer verantwoordelijkheid voor de kwaliteit van de tekst bij beleidsmedewerkers wordt gelegd, kunnen ze hier ook op aangesproken worden. Iemand in de functie van beleidsmedewerker zou in staat moeten zijn een goede tekst te schrijven.

Openheid binnen de organisatie is belangrijk zodat medewerkers elkaar durven en kunnen aanspreken op het niveau van de teksten die ze ontvangen. Als de onderlinge verstandhouding tussen beleidsmedewerkers en webredacteurs niet goed is, is het de taak van de desbetreffende managers met elkaar in gesprek te gaan. Als de managers van de beleidsmedewerkers doordrongen zijn van het belang van begrijpelijk schrijven, kunnen zij hier hun beleidsmedewerkers op sturen. Redacteurs kunnen het management van de beleidsmedewerkers faciliteren door aan te geven wat zij essentieel voor een begrijpelijke tekst vinden.

Onder de webredacteurs heerst nu onduidelijkheid wat hun taak nou precies inhoudt. Sommigen vinden het heel belangrijk dat een tekst goed op het web komt te staan en voelen zich dan ook erg verantwoordelijk voor de leesbaarheid van die tekst. Zij verbeteren de tekst en sturen dit al dan niet ter controle terug naar de beleidsmedewerker. Er zijn echter ook webredacteurs die zich veel minder verantwoordelijk voor de leesbaarheid voelen en de tekst gewoon online zetten.

De medewerkers die ik gesproken heb, gaven aan het lastig te vinden collega's aan te spreken op de kwaliteit van hun teksten. Ze waren vooral bang dat hun commentaar niet in goede aarde zou vallen bij de betreffende collega. Dit kan er toe leiden dat de verhoudingen op scherp komen te staan. Ze verbeteren dan de tekst zonder iets te zeggen en dit terug te koppelen en plaatsen het op de website. Op deze manier leren de beleidsmedewerkers niet hoe ze een tekst beter kunnen schrijven. Sommige webredacteurs gaven aan het wel te zeggen tegen de beleidsmedewerkers. Vaak was er dan sprake van een goede verstandhouding tussen webredacteur en beleidsmedewerker waardoor dit kan. Als de verstandhouding goed is, kunnen webredacteur en beleidsmedewerker vanuit gelijkwaardigheid samen zoeken naar een oplossing.

### **2.2 Maak het belang van begrijpelijk schrijven duidelijk...**

In de organisatie is al veel kennis beschikbaar over begrijpelijk schrijven. Veel van de tips die ik gevonden heb in mijn onderzoek staan ook in de schrijfwijzer voor het web. De kennis is dus op papier wel aanwezig in de organisatie. Desondanks gaven veel medewerkers aan de schrijfwijzer niet te kennen. Trainingen op het gebied van begrijpelijk schrijven hebben geen zin als de medewerkers zelf niet gemotiveerd zijn om begrijpelijk te schrijven. Beleidsmedewerkers vinden dat zij geen communicatiedeskundigen zijn en voelen niet (allemaal) de noodzaak om de vaardigheden die bij begrijpelijk schrijven horen te ontwikkelen. Als het niet lukt om bewustzijn te creëren

### **2.3 ...en creëer draagvlak**

Het is belangrijk om draagvlak in de hele organisatie te creëren. De oprichting van de centrale webredactie is al een goede stap in de richting. De processen worden nu geprofessionaliseerd. In de gesprekken met de medewerkers kwam naar voren dat zij het idee hadden dat zij door de centrale webredactie meer aanzien in de organisatie hadden.

Het is belangrijk dat er vanuit de centrale webredactie een contactpersoon, liefst een hoge manager, komt die contact onderhoudt met managers van de beleidsmedewerkers. Indien er dan nog problemen zijn tussen beleidsmedewerkers en webredacteuren over de kwaliteit van de tekst, kunnen webredacteuren dit makkelijker escaleren naar hun eigen management toe. Vanuit de centrale webredactie kan er dan een manager in gesprek gaan met de manager van de beleidsmedewerker. Rechtstreekse feedback van de eindredactie op de beleidsmedewerkers heeft weinig nut omdat de eindredactie hiërarchisch gezien niet boven een beleidsmedewerker staat noch op hetzelfde niveau als de managers van de beleidsmedewerker. Uiteindelijk moeten de managers van de beleidsmedewerkers in gesprek met de mensen in de lijn. Het is aan de managers om te bepalen via welke weg zij begrijpelijk schrijven willen promoten (functieomschrijving, RGW-gesprekken enzovoorts). De rol van de centrale webredactie is het aanleveren van kennis en ondersteuning. Uit mijn onderzoek zijn een aantal tips voor beleidsmedewerkers en webredacteuren naar voren gekomen waar ze op kunnen letten. Deze tips zijn terug te vinden in Bijlage 2.

### **Kortom**

In de organisatie is veel kennis en motivatie aanwezig op het gebied van begrijpelijk schrijven. Jammer is dat deze kennis en motivatie niet altijd met elkaar in contact komen. Mijn aanbeveling is dan ook om in het nieuwe Stadskantoor ervoor te zorgen dat de medewerkers van de webredactie regelmatig met elkaar contact hebben. Zo kunnen ze met elkaar problemen bespreken waar ze tegen aanlopen en goede ideeën met elkaar uitwisselen. Een frisse blik kan nieuwe inzichten geven voor beide partijen.

Een goede verstandshouding tussen webredacteur en beleidsmedewerker is belangrijk. Dit kan gesteund worden door een duidelijke functieomschrijving waarbij duidelijk is wie waar verantwoordelijk voor is. De organisatie kan dit proces faciliteren door in te spelen op het belang van begrijpelijk schrijven en medewerkers te stimuleren dit te doen. Door kritisch te kijken naar de kwaliteit van teksten die iemand schrijft, kan er vanuit het management gestuurd worden.

Als webredacteur en beleidsmedewerker is het belangrijk om bij elke tekst te bepalen: voor wie schrijf ik en wat wil de lezer écht weten? Als hier aan voldaan wordt, is er veel winst te behalen op de tekstkwaliteit.



## Bibliografie

- Boeije, H. (2005). *Analyseren in kwalitatief onderzoek. Denken en doen*. Den Haag: Boom onderwijs.
- Bohenn, E., Ceulemans, C., Van de Guchte, C., Kurvers, J. & Van Tendeloo, T. (2004). *Laaggeletterd in de Lage Landen, Hoge prioriteit voor beleid*. Den Haag: Nederlandse Taalunie.  
<http://basisvaardigheden.nl/pdf/49.laaggeletterdheidindelagelanden.pdf> (12-02-2014).
- Bovens, M. (2003). *De digitale republiek. Democratie en rechtsstaat in de informatiemaatschappij*. Amsterdam: Amsterdam University Press.
- Buckley Owen, B., Cooke, L. & Matthews, G. (2013). The development of UK government policy on citizens' access to public sector information. *Information Polity*, 18, 5-19.
- Daft, R.L. & Lengel, R.H. (1986). Organizational information requirements, media richness and structural design. *Management science*, 32(5), 554-571.
- Duffy, T.M. & Kabance, P. (1982). Testing a Readable Writing Approach to Text Revision. *Journal of Educational Psychology*, 73(5), 733-748.
- Gemeente Utrecht. (2012). *Agenda 22, plan 2012-2018*. Gemeente Utrecht: Dienst Maatschappelijke ontwikkeling. Geraadpleegd op:  
[http://www.utrecht.nl/images/DMO/ontwikkeling/PDF/Samenleving/Agenda\\_22/Plan\\_Agenda%2022\\_2012\\_2018.pdf](http://www.utrecht.nl/images/DMO/ontwikkeling/PDF/Samenleving/Agenda_22/Plan_Agenda%2022_2012_2018.pdf) (04-02-2014).
- Jansen, C. (2013). Taalniveau B1: de nieuwste kleren van de keizer. *Onze Taal*, 82(2), 56-57.
- Lentz, L. (2011). *Let op: Begrip verplicht! Begrijpelijkheid als norm in de wet* (Oratie, Universiteit Utrecht). Geraadpleegd op  
[http://dspace.library.uu.nl/bitstream/handle/1874/213045/Lentz\\_Leo\\_oratie.pdf?sequence=1](http://dspace.library.uu.nl/bitstream/handle/1874/213045/Lentz_Leo_oratie.pdf?sequence=1) (14-02-2014).
- Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap. (2009). *Referentiekader doorlopende leerlijnen taal en rekenen*. Den Haag. Geraadpleegd op:  
<http://www.taalenrekenen.nl/downloads/referentiekader-taal-en-rekenen-referentieniveaus.pdf/> (12-02-2014).
- Sutton, A. & Benseman, J. (2006), *Screening Welfare Beneficiaries for Adult Literacy Skills: A Review of the International Literature*, Ministry of Social Development, New-Zealand: Centre for Social Research and Evaluation.

## **Bijlage 1: Onderzoeksopzet en methodologische verantwoording**

### **Onderzoek in de organisatie**

Ik heb vijftien semigestructureerde interviews gehouden met mensen die zich bezighouden met het schrijven en/of het redigeren van teksten die op de website van de gemeente Utrecht worden gepubliceerd. Een semigestructureerd interview geeft mij de vrijheid om de inhoud van het interview af te stemmen op de geïnterviewde. Zo kon ik ook andere onderwerpen aan bod te laten komen dan die in mijn vooraf opgestelde topiclijst vermeld stonden of juist vragen niet stellen als die geen betrekking hadden op de geïnterviewde (Boeije, 2005). De interviews heb ik vervolgens getranscribeerd en daarna gecodeerd om ze zo te kunnen analyseren. De onderwerpen die aan bod zijn gekomen, zijn de verantwoordelijkheid die medewerkers voelen om begrijpelijk te schrijven, manieren waarop ze dat doen, de doelgroep die ze voor ogen hebben en de mate waarin zij vinden dat de website toegankelijk moet zijn.

### **Onderzoek onder gebruikers**

Ik heb de respondenten op opleidingsniveau geselecteerd omdat opleidingsniveau een eerste indicatie is van iemands geletterdheid (Sutton & Benseman, 2006). Met behulp van een proxymeting heb ik de geletterdheid van de respondenten nauwkeuriger bepaald. In de gemeente Utrecht wonen mensen met verschillende achtergronden en opleidingsniveaus. Ik heb gekozen om vijf mensen met een mbo-opleiding en vijf mensen met een hbo/wo-opleiding te ondervragen. Ik heb de respondenten een tekst van de website van de gemeente Utrecht laten lezen. Vervolgens hebben zij met plussen en minnen hun mening over de tekst gegeven. Daarna heb ik de respondenten een vragenlijst voorgelegd met vragen die betrekking hebben op de zojuist gelezen tekst. Hierna heb ik hun een aangepaste versie voor op basis van expertanalyse van de eerste tekst gegeven. Ook heb ik de respondenten gevraagd om nogmaals naar de eerder ingevulde vragenlijst te kijken en eventueel hun antwoorden aan te passen of aan te vullen. Daarna heb ik met de respondenten de tekst besproken waar ze plussen en minnen in hebben gezet en ben ik kort in gesprek gegaan met de respondenten om zo te achterhalen of de gelezen informatie aansluit bij hun informatiebehoefte. Dit onderzoek is een explorerend eerste onderzoek en is daarom onder een beperkt aantal respondenten uitgevoerd.

## **Bijlage 2: Aanbevelingen voor medewerkers**

### **Bedenk voor wie je schrijft**

De bevolkingssamenstelling in Utrecht is divers. Uit mijn onderzoek onder mensen met verschillende opleidingsniveaus is gebleken dat zowel laag- als hoogopgeleiden het prettig vinden als een tekst goed leesbaar is. Tijdens een aantal gesprekken met medewerkers kwam naar voren dat zij graag een ‘mooie’ tekst schrijven. Het schrijven op een website voor een brede doelgroep is echter niet geschikt voor ‘mooie’ teksten. Teksten op een website moeten kort en bondig zijn. Ze moeten direct tot de kern komen en het moet duidelijk zijn waar de tekst over gaat.

Teksten kunnen wel moeilijker of makkelijker leesbaar zijn. De mate waarin iemand een tekst makkelijk of moeilijk leesbaar vindt is in grote mate afhankelijk van iemands opgedane kennis, dus in feite het opleidingsniveau. Het opleidingsniveau in Utrecht is divers. Uit onderzoek is gebleken dat 37,4% van de bevolking in Nederland moeite heeft met lezen en schrijven (Bohenn et al., 2004). Utrecht is een relatief hoog opgeleide gemeente waarvan ongeveer 50% van de bevolking een hbo of een universitaire opleiding heeft afgerond. Dit betekent echter ook dat de andere 50% van de bevolking in Utrecht maximaal een mbo-opleiding heeft afgerond. Een deel daarvan heeft moeite met lezen en schrijven.

### **Bedenk wat inwoners willen weten**

Om inwoners zo optimaal mogelijk te bereiken is het belangrijk zo dicht mogelijk bij hun aan te sluiten. Dit houdt in schrijven voor je publiek. Bij elke tekst moeten schrijver en redacteur zich afvragen: wat willen Utrechters weten? Zijn ze geïnteresseerd in hoe dit beleid precies tot stand gekomen is? Nee! Ze willen graag weten wat de gevolgen zijn van het beleid. Uit de tekst moet voor de lezer het volgende duidelijk worden:

- Waar gaat het over?
- Heeft dit op mij betrekking?
- Wat moet ik doen met de informatie uit de tekst?
- Waar kan ik meer informatie krijgen?

Inwoners willen graag zo concreet mogelijke informatie waarbij meteen duidelijk wordt voor wie het bedoeld is, waar het over gaat en wat ze er mee moeten. Alle extra informatie leidt alleen maar af en maakt de tekst te lang. Maak gebruik van de mogelijkheden van internet om informatie gefaseerd aan te bieden. Inwoners gaven aan met 2 tot 3 klikken vanaf de homepage op de gezochte informatie uit te willen komen. Als ze na het lezen van die informatie nog meer willen weten, vinden ze het geen probleem om nogmaals door te klikken. Liever nogmaals klikken dan dat de lezer afhaakt omdat er te veel, te ingewikkelde tekst op de pagina staat.

### **Schrijf begrijpelijk**

Schrijvers kunnen de volgende punten toepassen om een tekst begrijpelijker te maken. Uit mijn onderzoek onder gebruikers is naar voren gekomen dat het herschrijven van een tekst met behulp van deze punten de leesbaarheid aanzienlijk vergroot. Bijna alle laag- en hoogopgeleiden gaven de voorkeur aan de herschreven versie.

#### *Inhoud*

- Zet alle belangrijke informatie in de inleiding
  - o De lezer weet dan na het lezen van de inleiding of de tekst voor hem bedoeld is.

- Gebruik tussenkopjes
  - o Een duidelijke overzichtelijke structuur helpt bij het bepalen of deze tekst van toepassing is op de lezer.
- Zorg dat de inhoud aansluit bij de tussenkopjes
  - o In eerste instantie wordt een tekst gescand op kopjes. Als de inhoud niet aansluit bij de kopjes, raakt de lezer in de war.

#### *Zinnen*

- Geen passief taalgebruik
  - o Vermijd 'worden' + voltooid deelwoord. Maak de zin actief zodat het meteen duidelijk is wie wat doet.
- Alle belangrijke informatie vooraan in de zin
  - o Wie doet wat?
- Korte zinnen, zonder veel bijzinnen
  - o Maak van één lange zin liever twee korte zinnen.
- Geef verbanden tussen zinnen aan met signaalwoorden
  - o 'Omdat', 'want', 'daarna' en 'maar' helpen de lezer verbanden te zien tussen zinnen.

#### *Woordkeuze*

- Geen jargon of lange ambtelijke woorden
  - o Vermijd lange begrippen en zoek een makkelijker kort alternatief.
- Wees consequent in woordkeuze
  - o Kies één woord en blijf dat gebruiken. Synoniemen zijn misschien mooier, maar maken de tekst lastiger.
- Vermijd figuurlijk taalgebruik
  - o Zeg kort maar krachtig waar het om gaat.

### **Bedenk of internet het beste medium is**

Niet alle doelgroepen kunnen het beste via internet bereikt worden. Het is daarom erg belangrijk dat de gemeente Utrecht de website goed inricht en ervoor zorgt dat de mogelijkheid tot bellen en het maken van een afspraak beschikbaar blijft. De inwoners die ik gesproken heb, gaven aan dat ze het belangrijk vonden om te weten waar ze terecht kunnen voor meer informatie. De manier waarop de gemeente via internet communiceert is uitsluitend schriftelijk. Er wordt bijna geen gebruik gemaakt van infographics of verklarende filmpjes. De inrichting van de communicatie richt zich voornamelijk op 'click'. Als click niet goed ingericht is, gaan inwoners bellen of afspraken maken. Een goede inrichting van de website, waar inwoners de informatie kunnen vinden die zij nodig hebben, vermindert dus het aantal telefoontjes en afspraken.

Uit literatuuronderzoek (Daft & Lengel, 1986) en uit de gesprekken met medewerkers komt naar voren dat internet niet altijd het juiste medium is voor een bepaalde boodschap. Niet alle doelgroepen zijn optimaal bereikbaar via internet. Kwetsbare of allochtone doelgroepen kunnen soms beter bereikt worden via woordvoerders.

Niet iedereen heeft dezelfde digitale vaardigheden om online de juiste informatie te selecteren (Buckley Owen et al., 2013). Dit probleem kan gedeeltelijk ondervangen worden door het goed inrichten van de website. Denk daarbij aan een zoekmachine die de meest relevante resultaten voor inwoners boven aan zet en een duidelijk gestructureerde tekst waarin meteen duidelijk wordt waar de tekst over gaat.

## **Bijlage 3: Samenvatting scriptie**

### **Probleemstelling**

De gemeente Utrecht heeft de laatste tijd veel van haar dienstverlening gedigitaliseerd (Gemeente Utrecht, 2012). Het is de taak van de gemeente dat alle inwoners van de gemeente toegang blijven houden tot informatie (Bovens, 2003). Niet iedereen heeft dezelfde digitale vaardigheden en is in staat de juiste informatie van een website te halen (Buckley Owen et al., 2013). De gemeente Utrecht wil ervoor zorgen dat de teksten op de website voor iedereen bruikbaar zijn.

### **Literatuurreview**

De concepten die in dit onderzoek centraal staan zijn: bruikbaarheid, informatiebehoefte en digitale communicatie. Ik heb bruikbaarheid opgedeeld in twee begrippen die centraal staan in dit onderzoek: begrijpelijkheid en toegankelijkheid (Duffy & Kabance, 1982).

Begripelijkheid en toegankelijkheid hangen nauw met elkaar samen. Een toegankelijke tekst die voor niemand begrijpelijk is of een begrijpelijke tekst die voor niemand toegankelijk is, is niet bruikbaar. Het is dus van belang dat zowel de toegankelijkheid als de begrijpelijkheid van een tekst in orde is. De geletterdheid hangt samen met de bruikbaarheid omdat verschillende maten van geletterdheid andere eisen aan de bruikbaarheid stellen (Ministerie OCW, 2009). De digitale geletterdheid (Buckley Owen et al., 2013) bepaalt de mate waarin iemand in staat is online de juiste informatie te selecteren. Omdat de gemeente Utrecht steeds meer digitaal communiceert is het belangrijk dat inwoners alle informatie goed online kunnen vinden.

### **Onderzoek**

In dit onderzoek staan drie vragen centraal. Ten eerste de vraag of een informerende tekst op de website van de gemeente Utrecht voor iedereen toegankelijk en begrijpelijk moet en kan zijn. Ten tweede welke informatiebehoefte de inwoners van de gemeente Utrecht hebben en of de medewerkers hier een correct beeld van hebben. Ten derde hoe de gevonden resultaten betreffende toegankelijkheid en begrijpelijkheid geïmplementeerd kunnen worden door de gemeente Utrecht. Dit heb ik onderzocht door de schrijvers, redacteurs en overige medewerkers die zich bezighouden met toegankelijkheid te interviewen over bruikbaarheid van teksten. Tevens heb ik inwoners uit Utrecht ik twee versies (de originele en een herschreven versie) van een tekst over crisisbeheersing voorgelegd die op de website [www.utrecht.nl](http://www.utrecht.nl) staat om zo te kijken wat zij begrijpelijker vinden. Op deze manier heb ik inzicht gekregen in op wat voor manier de gemeente Utrecht ervoor kan zorgen dat haar teksten bruikbaarder worden.

### **Resultaten**

Uit dit onderzoek is gebleken dat toegankelijkheid en begrijpelijkheid beide een belangrijke rol spelen bij de bruikbaarheid van een tekst. Dit kwam overeen met mijn verwachtingen op basis van de literatuurreview. De schrijver, in dit geval een medewerker van de gemeente Utrecht, kan op beide factoren invloed uitoefenen. Het herschrijven van een tekst op het gebied van vocabulaire, syntaxis en coherentie maakte de onderzochte tekst een stuk begrijpelijker voor de lezers. Het gebruik van een vocabulaire dat aansluit bij de belevingswereld van de lezer, helpt de lezer om de tekst sneller te doorgronden. Het gebruik van de juiste syntaxis helpt de lezer om makkelijker te bepalen hoe een zin in elkaar zit. Zo is het voor de lezer snel duidelijk wie wat doet. Een duidelijke coherentie in de tekst helpt de lezer verbanden te leggen tussen verschillende onderdelen.

Niet alle medewerkers hadden een even goed beeld van de doelgroep voor wie ze schreven en waren dan ook niet allemaal even gemotiveerd om zich aan te passen aan wat in hun ogen slechts een klein percentage van de inwoners van Utrecht behelst. Bij sommige medewerkers heerst het incorrecte idee dat 60% van de inwoners van de gemeente Utrecht maximaal op B1-niveau kan communiceren.

## **Conclusie**

Hoewel er nog nader onderzoek nodig is, kan er op basis van dit onderzoek gesteld worden dat als de gemeente Utrecht haar teksten herschrijft deze een stuk begrijpelijker zijn voor de lezer. Op de vraag of iedereen toegang moet hebben tot de website is geen eenduidig antwoord gekomen. De meningen zijn daar over verdeeld binnen de gemeente en niet iedereen acht het mogelijk dat iedereen toegang heeft. Onderzoeken van onder anderen Lentz (2011) en Jansen (2013) wijzen uit dat het gebruik van het B1-niveau als taalniveaumeetinstrument incorrect is. Het is echter de vraag of deze verkeerde veronderstelling heel schadelijk is als dit er toe leidt dat medewerkers gemotiveerd zijn om hun teksten begrijpelijker te schrijven.

Ik ben van mening dat de gemeente Utrecht als organisatie haar medewerkers moet stimuleren om begrijpelijk te schrijven door het aanbieden van de juiste middelen en voldoende tijd. Medewerkers moeten zich bewust zijn van de doelgroep en zich hierop willen aanpassen. De motivatie om dit al dan niet te doen lijkt op basis van dit onderzoek een (de)regulerende factor te zijn.

## **Discussie**

Mijn scriptie heeft een meetinstrument opgeleverd waarmee onderzoekers de bruikbaarheid van een tekst kunnen meten bij gebruikers en tegelijkertijd kunnen kijken hoe tekstschrijvers omgaan met de bruikbaarheid van teksten. Op basis van dit explorierend kwalitatief onderzoek lijkt het zo te zijn dat door het herschrijven van een tekst leidt tot beter begrip en waardering. Het gaat hierbij om een trend en niet om significante verbanden, daarvoor is grootschalig kwantitatief onderzoek nodig. Onderzoek kan zowel bij een homogene als een heterogene doelgroep uitgevoerd worden. Ik raad wel aan één groep alleen de originele tekst en vragenlijst te geven en de andere groep alleen de bewerkte tekst en vragenlijst. Zo kunnen de teksten nog beter met elkaar vergeleken worden en is er nog duidelijker te meten wat het effect is van het herschrijven van een tekst.