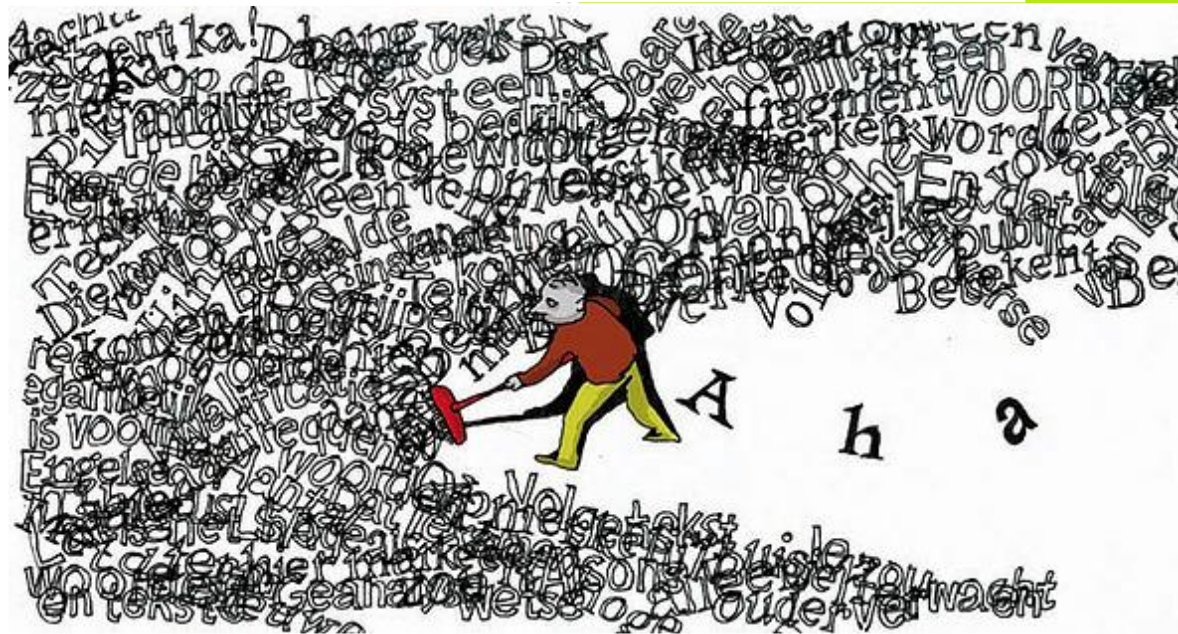


# Schrijven op B1-niveau: makkelijker gezegd dan gedaan?

*Een onderzoek naar de begrijpelijkheid van webteksten van gemeenten*



**Manon Braat**

Studentnummer: 3642887  
m.b.c.braat@students.uu.nl  
Docent: Hanny den Ouden  
Datum: 19-01-2015



Universiteit Utrecht



## VOORWOORD

---

Voor u ligt mijn masterscriptie: *'Schrijven op B1-niveau: makkelijker gezegd dan gedaan?'*. In deze scriptie is mijn onderzoek naar de begrijpelijkheid van webteksten van gemeenten beschreven. Dit onderzoek heb ik uitgevoerd in het kader van mijn afstudeerstage bij Hendrikx Van der Spek, een communicatiebureau. Deze afstudeerstage is het laatste onderdeel van mijn studie Communicatie & Organisatie aan de Universiteit Utrecht. Ik heb van 1 september 2014 tot 31 januari 2015 met veel plezier stage gelopen bij Hendrikx Van der Spek.

Mijn scriptie is geschreven in opdracht van Hendrikx Van der Spek en de Universiteit Utrecht. Ik heb antwoord gegeven op een vraag vanuit Hendrikx Van der Spek, maar mijn onderzoek is ook van wetenschappelijke waarde. Het onderzoek dat ik heb uitgevoerd is veelomvattend en het resultaat mag er wezen. Dit was mij nooit gelukt zonder de hulp van mijn begeleider Hanny den Ouden. Hanny den Ouden heeft mij namens de Universiteit Utrecht begeleid en ze heeft richting weten te geven aan mijn onderzoek op momenten dat ik de draad even kwijt was. Daarnaast is ze altijd positief geweest en heeft ze ervoor gezorgd dat deze normaal zo stressvolle periode niet zo stressvol was.

Naast Hanny den Ouden wil ik ook mijn collega's bij Hendrikx Van der Spek bedanken, met name Erik van der Spek. Erik van der Spek heeft mij geholpen bij het afbakenen van mijn onderzoek en hij heeft mij geadviseerd over relevante literatuur. Bovendien stond hij altijd voor mij klaar als ik vragen had. Dit geldt overigens ook voor mijn intervisiegroepje van de Universiteit Utrecht. De bijeenkomsten die wij hebben gehad, hebben ervoor gezorgd dat mijn onderzoek nog meer diepgang heeft gekregen.

Verder wil ik mijn vrienden en familie bedanken, mijn ouders in het bijzonder. Ze hebben me gedurende mijn hele studie gesteund: als ik het even niet meer zag zitten stonden ze voor me klaar. Mijn vader heeft altijd meegedacht over de problemen waar ik tegenaan ben gelopen en mijn moeder heeft al mijn verslagen nagelezen en me zoveel mogelijk behoed voor spel- of typfouten. Tot slot wil ik mijn vriend bedanken. Hij heeft altijd zijn geduld bewaard en hij heeft me weten te motiveren op momenten dat me dat zelf even niet meer lukte.

Ik wens u veel leesplezier toe.

Manon Braat

## SAMENVATTING

---

Laaggeletterdheid is een groot probleem in Nederland. Eén op de negen Nederlanders tussen de 16 en de 65 jaar is laaggeletterd: dit zijn ongeveer 1,4 miljoen mensen (Buisman & Houtkoop, 2014). Toch wil de overheid ons allemaal bereiken. Sterker nog, de overheid heeft de plicht om dat te proberen. De gemeenten moeten teksten schrijven die voor zoveel mogelijk mensen begrijpelijk zijn, oftewel: teksten op B1-niveau. In dit onderzoek is bekeken of de webteksten van gemeenten op dit niveau zijn. Er is antwoord gegeven op de volgende onderzoeksvraag: *'In hoeverre zijn de webteksten van gemeenten op het gewenste niveau?'*.

Er zijn drie studies uitgevoerd om antwoord te geven op deze onderzoeksvraag. De eerste studie geeft antwoord op de eerste deelvraag: *'Willen de gemeenten aan de richtlijnen van de overheid voldoen?'*. Dit blijkt het geval te zijn: 93 procent van de tekstschrijvers geeft aan begrijpelijke teksten belangrijk te vinden. 89 procent van de respondenten verstaat onder een 'begrijpelijke tekst' ook een tekst op B1-niveau. In de tweede studie is antwoord gegeven op de tweede deelvraag: *'Op welk niveau zijn de webteksten van de gemeenten op dit moment?'*. Uit een corpusanalyse van negentig webteksten afkomstig van dertig verschillende gemeenten blijkt dat de webteksten nog niet op het gewenste niveau zijn: maar 25 procent van de teksten is op B1-niveau. Dezelfde negentig webteksten zijn in de derde studie gebruikt om antwoord te geven op de derde deelvraag, *'Waar komt het door dat de webteksten op dit niveau zijn?'*. In de derde studie is gekeken wat de tekstschrijvers voor overtredingen hebben begaan op woordniveau, zinsniveau en zinsoverschrijdend niveau. Iets is een 'overtreding' als het ervoor zorgt dat de tekst minder goed te begrijpen wordt. De meeste overtredingen, namelijk 204, zijn gemaakt op woordniveau. 88 procent hiervan wordt veroorzaakt door het gebruik van een moeilijk woord of jargon. Ook op zinsniveau zijn er behoorlijk wat overtredingen gemaakt: 93 in totaal. De meeste overtredingen op zinsniveau worden veroorzaakt door ambtelijk taalgebruik (65%) en door lange of complexe zinnen (24%). Hierbij is het opmerkelijk dat kleine gemeenten significant vaker gebruik maken van ambtelijk taalgebruik dan middelgrote en grote gemeenten.

De schrijvers van webteksten van gemeenten slagen er dus niet in om begrijpelijk genoeg te schrijven. De meeste teksten zijn op B2-niveau, terwijl het B1-niveau gewenst is. Desondanks is er wel een vooruitgang te zien ten opzichte van tien jaar geleden: toen waren de meeste teksten nog op C1-niveau (Commissie Toekomst Overheidscommunicatie, 2001). De webteksten van gemeenten zijn dus begrijpelijker geworden, maar ze zijn nog niet begrijpelijk genoeg.

## INHOUDSOPGAVE

---

Voorwoord .....	2
Samenvatting .....	3
1. Inleiding .....	5
2. Begrijpelijk schrijven .....	7
2.1 Het Europees Referentiekader .....	7
2.2 Uitleg begrip 'B1-niveau' .....	7
2.3 Kritiek op het begrip B1 .....	11
2.4 Meetinstrumenten tekstniveau .....	11
2.5 Kritiek meetinstrumenten tekstniveau .....	14
2.6 Communicatie binnen gemeentelijke context .....	14
2.7 Richtlijnen overheid .....	15
2.8 Onderzoeksvraag en deelvragen .....	16
3. Studie 1 .....	18
3.1 Methode studie 1 .....	18
3.2 Resultaten studie 1 .....	19
3.3 Conclusie studie 1 .....	19
4. Studie 2 .....	20
4.1 Methode studie 2 .....	20
4.2 Resultaten studie 2 .....	21
4.3 Conclusie studie 2 .....	22
5. Studie 3 .....	23
5.1 Methode studie 3 .....	23
5.2 Resultaten studie 3 .....	23
5.3 Conclusie studie 3 .....	26
6. Conclusie .....	27
7. Discussie en aanbevelingen vervolgonderzoek .....	28
8. Advies aan gemeenten .....	30
Literatuur .....	31

### Bijlagen

Bijlage A: Opzet vragenlijst

Bijlage B: Overzicht benaderde gemeenten

Bijlage C: Overzicht respondenten vragenlijst

Bijlage D: Geselecteerde webteksten corpusanalyse

Bijlage E: Overzicht geselecteerde gemeenten corpusanalyse

Bijlage F: Overzicht gemaakte overtredingen en toegekende niveau

Bijlage G: Tabel met alle gemaakte overtredingen

## 1. INLEIDING

---

Dè Nederlandse burger bestaat niet. Mensen verschillen op veel punten van elkaar. Niet iedereen is even oud, heeft hetzelfde opleidingsniveau, heeft dezelfde interesses en heeft dezelfde moedertaal. Toch is iedere burger een 'klant' van de overheid. De overheid moet dus met iedere burger kunnen communiceren, ook met de burgers die communicatief minder vaardig zijn. Laaggeletterdheid is een groot probleem in Nederland. Dit probleem komt de laatste tijd steeds meer onder de aandacht, onder andere dankzij de Stichting Lezen en Schrijven, de Rijksoverheid en het NPO-programma 'Zeg eens B'. Eén op de negen Nederlanders tussen de 16 en de 65 jaar is laaggeletterd: dit zijn ongeveer 1,4 miljoen mensen. De helft hiervan heeft een baan, de andere helft is werkloos of inactief. Zeventig procent van de laaggeletterden is van Nederlandse afkomst (Buisman & Houtkoop, 2014). De mensen die laaggeletterd zijn, weten dit vaak goed te verbergen. Toch ondervinden ze er veel last van in het dagelijks leven. Zo kunnen ze de ondertiteling op de televisie niet lezen, geen medische bijsluiter lezen en de formulieren van de overheid niet invullen.

Dit is voor deze mensen zelf uiteraard erg vervelend, maar ook voor bedrijven of overheidsinstanties die met ze communiceren. Als een bedrijf niet goed met zijn klanten communiceert, zullen die uiteindelijk naar de concurrent gaan. Dit is natuurlijk niet de bedoeling, want als bedrijf wil je zoveel mogelijk tevreden klanten. De 'klant' van de overheid, de gehele Nederlandse bevolking, kan echter niet naar de concurrent. Bij de overheid zal een onduidelijke communicatie dan ook niet leiden tot minder klanten, maar tot meer klachten, e-mails en telefoontjes. En dat is niet goedkoop: een vraag op social media kost een gemeente gemiddeld achttien euro en ook een telefonische vraag kost al snel twaalf euro (Thors, 2014). Voor de overheid is het dus extra belangrijk om duidelijk en begrijpelijk te communiceren.

In dit onderzoek ga ik bekijken of de overheid erin slaagt om begrijpelijk te communiceren. Deze vraag komt vanuit Hendrikx Van der Spek (HVdS), een communicatiebureau. HVdS geeft veel trainingen aan organisaties, om de medewerkers van deze organisaties te leren hoe ze begrijpelijke teksten kunnen schrijven. Onder 'begrijpelijke' teksten verstaat HVdS teksten op B1-niveau. Het niveau B1 is afkomstig van de taalniveaus die in Europees verband zijn vastgesteld. Deze 'Niveaus van het Europees Referentiekader' variëren van A1 tot C2, waarin B1 staat voor 'standaard eenvoudige communicatie' (Van der Spek, 2011).

HVdS adviseert, net als vele andere organisaties en communicatiebureaus, het B1-niveau als richtlijn te nemen. Het overgrote deel van de bevolking kan namelijk op dit niveau lezen. Niet iedereen is het erover eens wat dit 'overgrote deel' precies inhoudt, maar het percentage ligt ongeveer op negentig procent. Dit houdt dus in dat een boodschap die op B1-niveau is geschreven, begrepen wordt door negentig procent van de bevolking.

Uit onderzoek van Braat (ingediend) blijkt dat webteksten van de Rijksoverheid over het algemeen op B1-niveau zijn geschreven. Bij gemeenten lijkt dit echter niet zo te zijn: maar één van de negen webteksten is op B1-niveau. In dit onderzoek wordt dit nader onderzocht. Het is voor alle gemeenten, communicatiebureaus en tekstschrijvers interessant om te weten in hoeverre de schrijvers

van webteksten voor gemeenten er in slagen om begrijpelijk te schrijven. Dit onderzoek zal dus een antwoord geven op de volgende onderzoeksvraag:

*'In hoeverre slagen de schrijvers van webteksten voor gemeenten er in om begrijpelijk te schrijven?'*

In hoofdstuk 2 wordt eerst uitgebreider ingegaan op de term 'B1' en wordt besproken welke tools er zijn om teksten te analyseren. Bovendien wordt de discussie rondom de term 'B1' besproken en komen de kenmerken van een tekst op B1-niveau aan bod. Daarna worden in de hoofdstukken 3, 4 en 5 drie studies uitgevoerd. Iedere studie geeft een antwoord op een deelvraag, zodat uiteindelijk de onderzoeksvraag beantwoord kan worden. De conclusie van dit onderzoek staat beschreven in hoofdstuk 6. De discussie en de aanbevelingen voor vervolgonderzoek volgen in hoofdstuk 7. Tot slot geef ik in hoofdstuk 8 nog een advies aan de gemeenten.

---

## 2. BEGRIJPELIJK SCHRIJVEN

---

In dit hoofdstuk leg ik het begrip B1 uit, bespreek ik wat de richtlijnen van de overheid zijn wat betreft begrijpelijke communicatie en bespreek ik verschillende online tools om het tekstniveau van een tekst te bepalen. Ook leg ik uit hoe het Europees Referentiekader tot stand is gekomen.

---

### 2.1 HET EUROPEES REFERENTIEKADER

---

Het ERK, oftewel het 'Europees Referentiekader' is een systeem van niveaubeschrijvingen voor moderne vreemde talen. Het ERK onderscheidt zes taalcompetenties: A1, A2, B1, B2, C1 en C2 (zie figuur 1).



FIGUUR 1: TAALNIVEAUS EUROPEES REFERENTIEKADER

Deze taalcompetenties verwijzen naar taalgebruikers als beginnend (A), onafhankelijk (B) en vaardig (C). Iemand met niveau A2 zal zich dus minder goed kunnen redden in een vreemde taal dan iemand met niveau B2. De niveaus van het ERK hebben betrekking op spreekvaardigheid, luistervaardigheid, gespreksvaardigheid, leesvaardigheid en schrijfvaardigheid. Dankzij het ERK is het mogelijk om korte en kernachtige uitspraken te doen over hoe vaardig iemand is in een vreemde taal. Dit is vooral voor het onderwijs erg handig, bijvoorbeeld om leerlingen te beoordelen ([www.erk.nl](http://www.erk.nl)).

Het ERK bouwt voort op 'Threshold' en 'Waystage'. Dit zijn twee begrippen die in 1990 geïntroduceerd zijn. *Threshold* is het 'drempelniveau' en *Waystage* is het 'tussenstapniveau' om jezelf in het buitenland verstaanbaar te kunnen maken. Het ERK is in 2001, na een uitgebreide validatieprocedure, gepubliceerd ([www.erk.nl](http://www.erk.nl)).

---

### 2.2 UITLEG BEGRIP 'B1-NIVEAU'

---

Eén van de niveaus van het ERK is dus het B1-niveau. Als een taal op B1-niveau wordt beheerst, is het mogelijk om zonder voorbereiding een gesprek te voeren over dagelijkse onderwerpen, zoals familie of hobby's. Voor het B1-niveau geldt de volgende omschrijving bij 'lezen': *'Ik kan teksten begrijpen die hoofdzakelijk bestaan uit zeer frequente dagelijkse, of aan mijn werk gerelateerde taal. Ik kan de beschrijving van gebeurtenissen, gevoelens en wensen in persoonlijke brieven begrijpen'* ([www.taaluniversum.org](http://www.taaluniversum.org)). BureauTaal heeft voor het eerst de moeilijkheidsgraad van een tekst vastgesteld aan de hand van de taalniveaus van het ERK. BureauTaal definieert taalniveau B1 als volgt:



*Eenvoudig Nederlands is taalniveau B1. Taalniveau B1 is een punt op een meetlat van de Raad van Europa. De Raad van Europa heeft deze meetlat - het Europees Referentiekader- gemaakt om het taalniveau van mensen en teksten te meten. Taalniveau A1 is het laagste niveau en taalniveau C2 het hoogste' (www.bureautaal.nl).*

Tegenwoordig bieden, naast BureauTaal, ook veel andere communicatiebureaus trainingen aan in het schrijven op B1-niveau. Maar wat zijn dan precies de tekstkenmerken van een tekst op B1-niveau?

Er zijn aan aantal tekstkenmerken die bijdragen aan tekstmoeilijkheid. Deze tekstkenmerken zijn volgens Oakland en Lane (2004) onder te verdelen in verschillende categorieën, namelijk: woordniveau, zinsniveau, informatiedichtheid en structuurniveau. Ook uit het boek 'Schrijven voor lezers' van Van der Spek (2011) komt naar voren dat zinsbouw, woordkeus en structuur invloed hebben op de begrijpelijkheid van een tekst.

### Woordkeus

Wat betreft woordkeus is het belangrijk dat er op de juiste manier omgegaan wordt met jargon, omslachtigheid en modieuze woorden (Van der Spek, 2011). Een tekstschrijver gaat op de juiste manier om met jargon als hij rekening houdt met zijn publiek. Ambtenaren schrijven bijvoorbeeld vaak voor vak- of studiegenoten. In dat geval is het gebruik van jargon effectief, omdat de schrijver niet na hoeft te denken over een alternatief en de lezer weet wat de schrijver bedoelt. Ambtenaren schrijven echter niet alleen voor vakgenoten, maar ook voor burgers. In dit geval kan jargon het best vermeden worden, net als andere moeilijke woorden. Bij 'ambtelijk jargon' kan gedacht worden aan woorden als 'abusievelijk', 'casus quo', 'deregulering' en 'resumerend'.

Naast jargon kan ook omslachtig woordgebruik ervoor zorgen dat een tekst moeilijker te begrijpen wordt. Als iets in één woord gezegd kan worden, is het beter om dat ook te doen. Het is bijvoorbeeld duidelijker om 'kunnen' te gebruiken in plaats van 'in de gelegenheid zijn' of 'omdat' in plaats van 'naar aanleiding van'.

Bovendien kunnen schrijvers modieuze woorden het best vermijden als ze op B1-niveau willen schrijven. Zelfs als er voor jongeren geschreven wordt, wat een gemeente lang niet altijd doet, is het gebruik van woorden als 'vet', 'cool' of 'chill' niet verstandig. Uit onderzoek van Den Ouden en Doorschot (2010) naar overheidscommunicatie blijkt daarnaast dat een schrijver door het hanteren van een relationele stijl door jongeren als minder geloofwaardig wordt gezien. Zinnen als *'Push that button!'* en *'Hé een brief van de burgemeester?'* werden naast minder geloofwaardig bovendien als minder gepast gezien (Den Ouden & Doorschot, 2010). Schrijvers kunnen een relationele stijl of modieuze woorden dus het best vermijden, zeker als het om overheidscommunicatie gaat.

### Zinsbouw

Wat betreft de zinsbouw is het aan te raden om zo min mogelijk gebruik te maken van lange of complexe zinnen, ambtelijk taalgebruik, telegramstijl en dubbelzinnigheden (Van Groenewoud, 2013; Van der Spek, 2011).



Het hangt van de doelgroep af wanneer een zin 'lang' is. Bij een tekst op B1-niveau zijn zinnen met gemiddeld tien woorden de richtlijn. Het is niet erg om af en toe een langere zin te gebruiken, als deze zin maar goed loopt en niet 'complex' wordt. Complexe zinnen zijn zinnen met bijvoorbeeld een tangconstructie. Zinnen bevatten een tangconstructie als woorden die grammaticaal gezien bij elkaar horen, te ver uit elkaar staan. Dit is niet fout, in sommige gevallen is het zelfs goed om een tangconstructie te gebruiken, maar vaak zorgt het voor lastig leesbare zinnen. De volgende zin is een voorbeeld van een tangconstructie: *'Het voorstel dat de burgemeester die door iedereen als deskundig werd gezien tijdens deze vergaderingen naar voren bracht, vergat de notulist op te nemen in de notulen'*. De woorden 'voorstel' en 'vergat' staan ver uit elkaar, waardoor het voor sommige mensen lastig wordt om deze zin te begrijpen (Van der Spek, 2011).

Een tweede criterium voor een tekst op B1-niveau, is dat de schrijver zo min mogelijk 'ambtelijk taalgebruik' hanteert. Ambtelijk taalgebruik ontstaat vaak door het gebruik van de lijdende vorm, de naamwoordstijl of de voorzetselstijl. Gebruik van de lijdende vorm wordt ook wel passief taalgebruik genoemd. Als een schrijver een begrijpelijke tekst wilt schrijven, kan hij het best gebruik maken van een actieve schrijfstijl (Ferreira & Stacey, 2001). Dit houdt onder andere in dat een schrijver de hulpwerkwoorden 'worden' of 'zijn' vermijdt. Een voorbeeld van een passieve zin is: *'Tijdens de vergadering worden de deelnemers ingelicht over de laatste stand van zaken door een speciaal daartoe uitgenodigde fiscaal deskundige'*. Het is beter om de zin als volgt te formuleren: *'Een speciaal daartoe uitgenodigde fiscaal deskundige licht de deelnemers tijdens de vergadering in over de laatste stand van zaken'*. Iets wat ook vaak voor ambtelijk taalgebruik zorgt, is het gebruik van de naamwoordstijl. Als een zelfstandig naamwoord als een werkwoord wordt gebruikt, heet dat de naamwoordstijl. Een voorbeeld hiervan is: *Het nalezen van de webteksten is de taak van het hoofd communicatie*. Het woord 'nalezen', dat eigenlijk een werkwoord is, is gebruikt als zelfstandig naamwoord. De zin *'Het hoofd communicatie leest de webteksten na'* is veel eenvoudiger. Daarnaast kan ook het gebruik van de voorzetselstijl zorgen voor ambtelijk taalgebruik. Van voorzetselstijl spreken we als een tekstschrijver allerlei bepalingen met voorzetsels aaneenrijgt. Voorbeelden hiervan zijn 'met betrekking tot', 'in het kader van', 'als gevolg van' en 'in verband met'.

Een derde criterium van een tekst op B1-niveau wat betreft de zinsbouw, is het vermijden van telegramstijl. Telegramstijl houdt in dat bepaalde woorden weggelaten worden. Een voorbeeld hiervan is de zin: *'Gemeentegebouw moet opgeknapt'*. Het werkwoord 'worden' is weggelaten. Dit kan ervoor zorgen dat de tekst moeilijk te begrijpen is. De schrijver weet precies wat hij bedoelt, maar voor anderen kan het lastig zijn om een tekst te volgen als er veel telegramstijl is gebruikt (Wiertzema & Jansen, 2004).

Bovendien moet een schrijver ervoor zorgen dat zinnen maar één betekenis kunnen hebben. Zinnen moeten dus niet dubbelzinnig zijn: het moet duidelijk zijn waar de schrijver naar verwijst, wat de schrijver ontkent of wat de schrijver precies bedoelt. Een voorbeeld van een zin met een onduidelijke verwijzing, is: *'Dit is een foto van de burgemeester'*. Heeft de burgemeester de foto gemaakt? Of is het een foto waar de burgemeester op staat?

## Structuurniveau

Verder zijn er ook nog de factoren op structuurniveau, oftewel zinoverschrijdend niveau. Het is bijvoorbeeld belangrijk om korte alinea's te schrijven (maximaal vier of vijf regels) en om met opsommingen te werken (Van der Spek, 2011). Op deze manier krijgen lezers een beter inzicht in de teksthierarchie (Land, 2000). Ook de samenhang van een tekst blijkt belangrijk te zijn: een tekst moet veel samenhang vertonen om begrepen te worden door onervaren lezers. Zo zijn teksten met korte zinnen zonder samenhang moeilijker te begrijpen dan teksten met langere zinnen met meer samenhang en structuuraanduiders (Land, 2000). Ook uit het proefschrift van Van Silfhout (2014) blijkt dat verbindingswoorden ervoor kunnen zorgen dat lezers informatie sneller verwerken. De lezers van een tekst met verbindingswoorden waren in staat om de informatie sneller te verwerken dan de lezers van een tekst zonder verbindingswoorden.

## B1 is geen Jip-en-Janneke

In de volksmond wordt 'eenvoudige taal' ook wel 'Jip-en-Janneketaal' genoemd. Dit is begonnen in 2002, toen VVD-partijvoorzitter Bas Eenhoorn de lijsttrekker van de VVD ocriep om 'meer in Jip-en-Janneketaal uit te leggen waar de VVD voor staat'. Sommige mensen nemen Jip-en-Janneketaal echter te letterlijk, waardoor ze ervan uitgaan dat de teksten heel kinderlijk worden. Een voorbeeld hiervan is de poll '*Alle gemeenteteksten in eenvoudige taal?*' die Onze Taal op 10 september 2014 heeft geplaatst. In de uitleg van de poll staat: '*Steeds meer gemeenten communiceren in eenvoudige taal met de burger. Hun ideaal is dat gemeente-uitingen zó eenvoudig en duidelijk geformuleerd zijn dat 95 procent van de burgers ze kan begrijpen. In de volksmond wordt dat ook wel Jip-en-Janneketaal genoemd*'. Hieronder staan twee reacties op deze poll:

*'Ik ben voorstander van eenvoudig en duidelijk taalgebruik zonder af te dalen in kleutertaal en te vervallen in verkleinwoorden zoals sommige politici doen'*

– S. Bos

*'De doorsnee gemeenteambtenaar heeft nu eenmaal niet het talent van een Annie M.G. Schmidt, de onderwerpen gaan veel verder dan alleen de onmiddellijke leefwereld die in eenvoudige taal kan worden beschreven en de doorsnee lezer wil niet als kleuter worden bejegend. Gewone-mensentaal leren schrijven zoals een journalist dat doet, is voor gemeenteambtenaren een veel zinnigere investering. Veel leuker bovendien'*

– P. Zuijdgeest

Het klopt dat de verhalen van Jip en Janneke duidelijk zijn verteld. De woorden die Annie M.G. Schmidt gebruikt, hebben gemiddeld vier letters en de zinnen zijn gemiddeld zes woorden lang (Evers-Vermeul & Sanders, 2009). Bij schrijven op B1-niveau komt echter veel meer kijken dan alleen het gebruiken van korte woorden en zinnen. Het is dus jammer dat een tekst op B1-niveau vaak wordt gezien als een tekst in Jip-en-Janneketaal, een begrip dat vaak wordt geassocieerd met kleutertaal en verkleinwoorden.

## 2.3 KRITIEK OP HET BEGRIP B1

---

In de praktijk kunnen de kenmerken van een tekst op B1-niveau als richtlijn dienen voor het schrijven van een begrijpelijke tekst. In praktisch opzicht is de term 'B1' dus heel nuttig. Vanuit wetenschappelijk perspectief is er echter het een en ander aan de hand. De richtlijnen van het ERK zijn namelijk opgesteld om iets te zeggen over de vaardigheden die mensen hebben om mondeling en schriftelijk met elkaar te communiceren in een taal die niet hun moedertaal is. Zo heeft een vwo-leerling aan het eind van zijn opleiding meestal niveau C1 in de Duitse taal. Iemand met niveau C1 is 'vergevorderd' en is dus in staat om op een behoorlijk niveau in het Duits te communiceren. Het ERK zegt dus iets over de vaardigheden van mensen en niet over tekstkenmerken. Een tekst schrijven op B1-niveau is dus iets wat wetenschappelijk gezien niet mogelijk is (Jansen, 2013).

Deze discrepantie tussen taalgebruikers en teksten is één kant van het verhaal. Aan de andere kant is het begrip 'B1-teksten' een eigen leven gaan leiden. Niet alleen bij de overheid, maar ook bijvoorbeeld in de financiële dienstverlening. In de markt is daardoor wel enigszins consensus ontstaan over wat B1-teksten zijn (Van Groenewoud, 2013).

## 2.4 MEETINSTRUMENTEN TEKSTNIVEAU

---

Er wordt al lang geprobeerd om de leesbaarheid van een tekst vast te stellen. Zo hebben Flesch (1948) en Dale en Chall (1948) formules ontwikkeld om een bepaald niveau aan een tekst toe te kunnen kennen. Deze leesbaarheidsformules bestonden uit het tellen van het aantal woorden, letters en zinnen in een tekst. Er hebben echter meer factoren invloed op de leesbaarheid van een tekst, bijvoorbeeld lezerskenmerken, globale tekststructuur en coherentie (Oakland & Lane, 2004; Land, 2000; Van Silfhout, 2014). De leesbaarheidsformules die Flesch (1948) en Dale en Chall (1948) hebben ontwikkeld, lijken dus te beperkt. Als alleen het aantal woorden, letters en zinnen in een tekst worden geteld, worden een heleboel relevante tekstkenmerken over het hoofd gezien. Zo wordt er dan geen rekening gehouden met de globale tekststructuur, de moeilijkheidsgraad van de woorden die gebruikt worden en wordt er niet gekeken of een zin actief of passief is geschreven. In de jaren '70 en '80 verschenen er dan ook een meerdere publicaties met kritiek op de bestaande leesbaarheidsformules. Zo stellen Redish en Seltzer (1985) dat leesbaarheidsformules ten onrechte suggereren dat teksten verbeterd moeten worden op het niveau van oppervlakkige kenmerken, zoals zins- en woordlengte. Bovendien gaan leesbaarheidsformules voorbij aan cruciale zinsoverstijgende tekstkenmerken, zoals coherentierelaties en globale tekstopbouw (Kintsch & Vipond, 1979). Daarnaast stellen Jansen en Woudstra (1979) dat leesbaarheidsformules de interactie tussen een lezer en een tekst buiten beschouwing laten. Het effect van een tekstkenmerk kan afhankelijk zijn van de voorkennis of de vaardigheid van een lezer.

Dankzij de taaltechnologische vooruitgang zijn er tegenwoordig 'slimmere' tools. Deze tools houden rekening met meerdere tekstkenmerken en geven een betere indicatie van het daadwerkelijke tekstniveau van een tekst (Kraf, Lentz & Pander Maat, 2011). De meeste van deze tools zijn ontwikkeld voor Engelstalige teksten, maar er zijn ook enkele Nederlandse tools bekend. De bekendste drie zijn:

- Texamen van BureauTaal;
- Klinkende Taal van GridLine;

- De Accessibility Leesniveau Toetstool van de Stichting Accessibility.

### **Texamen van BureauTaal**

Texamen is ontwikkeld door BureauTaal. Texamen analyseert welke elementen in de tekst het tekstniveau bepalen. Door de teksten te scannen geeft Texamen een indicatie van het niveau van de tekst. Texamen geeft schrijvers ook adviezen over wat ze moeten doen om teksten op het gewenste taalniveau te krijgen. Het kost een organisatie €1000,- per jaar om Texamen onbeperkt te mogen gebruiken. Texamen berekent de waardes voor de volgende tekstkenmerken:

- **Woordniveau:** gemiddeld aantal letters per woord, aantal formele woorden, aantal hoogfrequente woorden en aantal laagfrequente woorden.
- **Zinsniveau:** gemiddeld aantal woorden per zin, aantal formele uitdrukkingen, aantal passiefconstructies, aantal tangconstructies, aantal nominalisaties en aantal vooropplaatsingen.
- **Zinsoverschrijdend niveau:** lengte van de tekst, aantal kopjes en gemiddeld aantal zinnen per alinea.

Daarnaast moet de gebruiker van Texamen zelf ook nog drie dingen aangeven, namelijk:

1. Staat het belangrijkste vooraan?
2. Hoeveel figuurlijke uitdrukkingen komen er in de tekst voor?
3. Legt de schrijver moeilijke woorden of jargon uit?

### **Klinkende Taal van GridLine**

Klinkende Taal is een tool die is ontwikkeld door GridLine. Klinkende Taal is net als Texamen een tool die helpt bij het schrijven van begrijpelijke brieven en teksten. Klinkende Taal is een 'knop' in Word, web, mail of CMS. Als je op de knop drukt, scant Klinkende Taal je tekst. Klinkende Taal geeft aan hoe leesbaar de tekst is en streept woorden en zinnen aan die beter kunnen. De kosten van de licentie zijn afhankelijk van de grootte van de organisatie die de tool wilt gaan gebruiken. Klinkende Taal test het taalniveau van een tekst aan de hand van de volgende tekstkenmerken:

- **Woordniveau:** aantal moeilijke woorden of aantal keer jargon.
- **Zinsniveau:** lengte van de zinnen, complexheid van de zinnen, aantal passieve zinnen, gemiddeld aantal bijzinnen per zin en gemiddeld aantal woorden per zin.
- **Zinsoverschrijdend niveau:** lengte van de alinea's en gemiddeld aantal woorden per alinea.

Bovendien brengt Klinkende Taal markeringen aan in de tekst voor een aantal kenmerken die niet meetellen bij de beoordeling van het taalniveau, maar wel belangrijk kunnen zijn. Dit zijn de volgende kenmerken:

- **Woordniveau:** hulpwerkwoorden, aanspreekvormen, lange woorden en abstracte woordkeuze.
- **Zinsniveau:** uitdrukkingen, lange bijzinnen aan het begin van de zin, dubbele ontkenningen, naamwoordstijl en tangconstructies.
- **Zinsoverschrijdend niveau:** opsommingen, ontbrekende tussenkopjes en lexicale samenhang.

### **De Accessibility Leesniveau Toetstool**

De Accessibility Leesniveau Toetstool scant teksten en geeft vervolgens een indicatie van het niveau van de tekst. Dit doet de tool onder meer door te kijken naar de lengte van woorden en zinnen. Ook wordt ieder woord vergeleken met een database van veel voorkomende en eenvoudige woorden. Daarnaast wordt ook geanalyseerd welke functie de woorden in de tekst hebben. Zo wordt een tekst die meer zelfstandige naamwoorden bevat eenvoudiger ingeschat dan een tekst die minder gebruik maakt van zelfstandige naamwoorden. De Accessibility Leesniveau Toetstool is de enige tool die gratis verkrijgbaar is. De gebruiker van de Accessibility Leesniveau Toetstool moet zelf aangeven hoeveel namen er in de tekst staan. Daarnaast baseert de Accessibility Leesniveau Toetstool zijn oordeel op de volgende tekstkenmerken:

- Het aantal woorden per zin.
- Het aantal lettergrepen per woord.
- De frequentie van de gebruikte woorden.

Volgens de Stichting Accessibility zijn er nog meer tekstkenmerken die invloed hebben op het niveau dat de Accessibility Leesniveau Toetstool toekent aan een tekst. Welke dat zijn, blijft echter onduidelijk.

### **Een vergelijkend onderzoek**

Kraf, Lentz en Pander Maat (2011) hebben een vergelijkend onderzoek met bovengenoemde tools uitgevoerd. Ze hebben per tool gekeken wat de makers er zelf over zeggen, met welke tekstkenmerken het programma werkt en welke onderzoeken er ten grondslag liggen aan de tekstkenmerken die het leesbaarheidsniveau bepalen. Uit hun onderzoek blijkt dat de tools regelmatig verschillende tekstniveaus toekennen aan dezelfde tekst. De feedback die de tools geven moet dus kritisch worden bekeken. De niveaus die de tools aan een tekst toekennen kunnen een schrijver helpen om betere teksten te schrijven, maar er is geen enkel onderzoek bekend dat aantoont dat er daadwerkelijk een verband is tussen het ERK en de tekstkenmerken die de tools meenemen in hun analyse (Kraf et al., 2011).

Ook Jansen en Boersma (2013) hebben onderzoek gedaan naar de drie tools. Jansen en Boersma (2013) hebben teksten verzameld over uiteenlopende onderwerpen: teksten afkomstig van een woningbouwvereniging, krantenberichten, polisvoorwaarden en teksten uit een roddelrubriek van een landelijk dagblad. Met behulp van deze teksten hebben ze 475 cloze scores verzameld, die de begrijpelijkheid van een tekst weergeven. Deze scores hebben ze vervolgens in verband gebracht met de voorspellingen van de drie online tools. In het geval van Texamen bleek dat er geen enkele correlatie was tussen de score van Texamen en de cloze scores. Texamen van BureauTaal kan de leesbaarheid van een tekst dus het minst goed voorspellen. De begrijpelijkheid van een tekst werd beter voorspeld door Klinkende Taal van GridLine en door de Accessibility Leesniveau Toetstool van Stichting Accessibility: er was een significant verband. Dit verband was het grootst bij de Accessibility Leesniveau Toetstool. Deze tool lijkt dus het best in staat te zijn om de begrijpelijkheid van een tekst te toetsen (Jansen & Boersma, 2013).

## 2.5 KRITIEK MEETINSTRUMENTEN TEKSTNIVEAU

---

Ondanks de vele verbeteringen op het gebied van leesbaarheidsformules, moet er nog veel gedaan worden. Met geavanceerde software en grote tekstbestanden kunnen teksten steeds beter worden geanalyseerd, maar er zijn altijd uitzonderingen op de regel. Zo kan het gebruik van de naamwoordstijl soms nuttig zijn, maar een online tool weet dit niet. Als een in tekst de naamwoordstijl wordt gehanteerd, kan dit dus onterecht zorgen voor een negatievere score op de begrijpelijkheid. Een ander probleem is dat het voor een online tool lastig is om te bepalen wat jargon is en wat niet. Een voorbeeld hiervan is de jargonscanner die GridLine en de Universiteit Utrecht samen hebben ontwikkeld. Deze jargonscanner werkt met een grote verzameling beleidsteksten en een grote verzameling alledaags taalgebruik. Hierdoor ziet de jargonscanner woorden als 'parkeerplaats', 'autogebruik' en 'kantoorgebouw' als jargon, omdat deze woorden veel meer voorkomen in de beleidsteksten dan in het alledaagse taalgebruik. Toch zijn deze woorden geen jargon (Jansen & Lentz, 2008).

Bovendien hebben lezerskenmerken ook invloed op de tekstmoeilijkheid (Oakland & Lane, 2004). Zo speelt de voorkennis van de lezer een rol. Een online tool weet echter niet wat de voorkennis van de lezer is en kan hier dus ook geen rekening mee houden. In het onderzoek dat de afgelopen decennia is uitgevoerd naar de begrijpelijkheid van folders, brochures, formulieren, websites en handleidingen blijkt telkens weer dat de voornaamste problemen veroorzaakt worden door forse verschillen tussen de veronderstelde en de feitelijke voorkennis. Met andere woorden: lezers hebben het meeste moeite om dingen te begrijpen die niet gezegd worden. Een online tool kan dit nooit meten (Jansen & Lentz, 2008). Toch worden er vorderingen gemaakt in het onderzoek naar leesbaarheidsformules. Zo financiert de Nederlandse organisatie voor Wetenschappelijk Onderzoek op dit moment het project 'Begrijpelijke Taal' en wordt er gewerkt aan een leesbaarheidsformule (Glijn, 2011). Hoe deze leesbaarheidsformule eruit gaat zien is nog niet duidelijk, maar er wordt veel van verwacht (Van der Spek, 2011). De kennis die we nu hebben moet er in combinatie met de technologische vooruitgang voor kunnen zorgen dat we in de toekomst steeds betere tools kunnen ontwikkelen om het tekstniveau van een tekst te voorspellen.

## 2.6 COMMUNICATIE BINNEN GEMEENTELIJKE CONTEXT

---

De overheid heeft te maken met een erg brede doelgroep, namelijk de gehele Nederlandse bevolking. Uit onderzoek van Braat (ingediend) blijkt dat de Rijksoverheid hier goed mee om weet te gaan: de teksten van de Rijksoverheid zijn grotendeels op B1-niveau geschreven. Bij gemeenten leek dit echter nog niet het geval te zijn. Maar hoe ziet de communicatie binnen de gemeentelijke context er eigenlijk uit?

Uit het onderzoek van Braat (ingediend) blijkt dat er bij 65 procent van de gemeenten zes of minder mensen eindverantwoordelijk zijn voor de webteksten. Deze mensen zijn over het algemeen medewerkers van de communicatieafdeling. Er zijn echter veel meer medewerkers die teksten aanleveren voor de website. Zo geven de gemeenten Gouda, Maastricht en Korendijk aan dat iedere medewerker teksten voor de website schrijft en in veel andere gemeenten schrijven er meer dan twintig mensen weleens webteksten.

Binnen een gemeente zijn er verschillende afdelingen met verschillende producten. In de praktijk is het vaak zo dat iedere afdeling zijn eigen teksten schrijft. Deze teksten worden meestal gecontroleerd en

geredigeerd door de afdeling communicatie, maar dit is niet altijd het geval. Bovendien weet de afdeling communicatie niet alles over verschillende producten en verschillende regelingen. Het is voor de communicatiemedewerkers dus soms ook lastig om teksten begrijpelijk te schrijven zonder dat er belangrijke informatie verloren gaat (Braat, ingediend).

Juist omdat er bij een gemeente vaak veel verschillende mensen zijn die teksten voor de website schrijven, zijn duidelijke richtlijnen belangrijk. De webteksten van de gemeenten moeten namelijk wel geschikt zijn voor hun doelgroep: alle inwoners van Nederland. Dit houdt in dat de laaggeletterden en de mensen waarvan Nederlands niet hun moedertaal is, de webteksten ook moeten kunnen begrijpen. Lang niet iedereen die teksten voor gemeentelijke websites schrijft, is hier goed voor opgeleid.

---

## 2.7 RICHTLIJNEN OVERHEID

---

In 2001 heeft de Commissie Toekomst Overheidscommunicatie een adviesrapport uitgebracht. In dit rapport is te lezen dat de overheid de burger hoort te beschouwen als een klant. Bij het verkrijgen van een paspoort, het doorgeven van een verhuizing en het aanvragen van een subsidie zijn de burgers klanten van de gemeenten, provincies en ministeries. Burgers worden dan ook aangesproken als doelgroep van de overheid. Hierbij vinden veel vormen van communicatie plaats: er worden reclames, brochures en huis-aan-huisbladen gemaakt. Het gaat het vooral om drie aspecten, namelijk: dienstverleningsinformatie, aanprijzingscommunicatie en individuele telefonische of directe communicatie. In dit onderzoek is vooral de dienstverleningsinformatie van belang. Deze informatie moet er namelijk voor zorgen dat producten van de overheid toegankelijk worden voor de Nederlandse bevolking, oftewel de klanten. Normaal gesproken is de 'klant koning' en moet er zo goed mogelijk aan de wensen van de klant worden voldaan. Hier lenen de producten van de overheid zich echter lang niet altijd voor. Dit heeft er mee te maken dat de overheid vaak gebonden is aan regels en wetten. Toch moet de burger als klant worden behandeld, want de burger is degene die de diensten en producten van de overheid afneemt. Het is dan ook belangrijk dat de overheidscommunicatie begrijpelijk en toegankelijk is (Commissie Toekomst Overheidscommunicatie, 2001).

De Commissie Toekomst Overheidscommunicatie (2001) gaat uit van het recht van de burger op communicatie. Het hoofddoel van overheidscommunicatie zou moeten zijn om aan dit recht te voldoen. De burger moet er dus op kunnen vertrouwen dat overheidscommunicatie open, feitelijk, juist, begrijpelijk en integer is. De Commissie adviseert dan ook om de hoofdlijnen en achtergronden van het regeringsbeleid actief en begrijpelijk onder de aandacht te brengen met een regeringswebsite (Commissie Toekomst Overheidscommunicatie, 2001).

Ook de Rijksvoorlichtingsdienst heeft een overzicht gemaakt van de uitgangspunten van overheidscommunicatie. In dit overzicht staat dat Nederlandse burgers 'recht op communicatie' hebben en dat overheidsinformatie voor iedereen toegankelijk en begrijpelijk moet zijn. Hierbij moet rekening worden gehouden met de verschillen tussen burgers (Groenewoud, 2013).

In het *Kabinetbesluit Kwaliteit Rijksoverheidwebsites* is vastgelegd dat organisaties van de Rijksoverheid verplicht zijn om aan de 'Webrichtlijnen' te voldoen. Deze webrichtlijnen bestaan uit vier principes, namelijk: waarneembaarheid, bedienbaarheid, begrijpelijkheid en robuustheid. In de context



van dit onderzoek is vooral 'begrijpelijkheid' belangrijk. Onder begrijpelijkheid wordt in de webrichtlijnen verstaan dat 'content zo duidelijk en eenvoudig mogelijk moet worden geschreven'. Op deze manier wordt er gegarandeerd dat er aanvullende content beschikbaar is om een moeilijke of ingewikkelde tekst te helpen begrijpen. De webrichtlijnen verstaan onder een 'ingewikkelde tekst' een tekst met een niveau dat hoger is dan het niveau van iemand die negen jaar onderwijs heeft gevolgd (Logius Webrichtlijnen, 2011). De Rijksoverheid zegt hier het volgende over:

*'Wij streven op de website Rijksoverheid.nl naar een gemiddeld B1 taalniveau. Dit betekent dat individuele pagina's hier wel vanaf mogen wijken. Onze redactie gebruikt hiervoor een speciale taaltool. Ook wordt er tweemaal per jaar een scan over de site uitgevoerd om te kijken naar het taalniveau van de teksten. De scan kijkt naar lange en passieve zinnen, tangconstructies, dure woorden, etc. B1 is niet per definitie altijd begrijpelijker. De redacteur zal altijd naar de logica en verbanden van een tekst kijken. Daarnaast helpt ook de opmaak van de tekst (gebruik van tussenkopjes, etc.) om een tekst begrijpelijker te maken. De teksten worden gemaakt op basis van nota's of input van beleidsmedewerkers'*

*– M. Matekovic, Adviseur Team Kwaliteit en Vindbaarheid (Ministerie van Algemene Zaken)*

In 2008 is in het bestuursakkoord *Nationaal Uitvoeringsprogramma Betere Dienstverlening en e-overheid* vastgelegd dat de websites van gemeenten, waterschappen en provincies 2012 ook aan de webrichtlijnen moeten voldoen. Daarnaast heeft het kabinet-Balkenende III besloten dat alle formulieren van de overheid per 1 september 2007 begrijpelijk moeten worden (Lentz, 2012). Hierbij geven ze echter niet aan wat 'begrijpelijk' precies inhoudt. Ook de Autoriteit Financiële Markten (AFM) eist dat er begrijpelijke taal wordt gebruikt. Met 'begrijpelijke taal' bedoelt de AFM dat er zo min mogelijk moeilijke termen en juridisch jargon in een tekst voor moeten komen (Groenewoud, 2013). Jargon is niet altijd te vermijden, maar in dat geval is het belangrijk dat de term die gebruikt wordt, ook duidelijk wordt toegelicht.

Ondanks deze maatregelen waren de meeste teksten van de overheid een aantal jaren geleden nog geschreven voor lezers op C1-niveau, wat betekent dat zestig procent van de Nederlandse bevolking deze niet begrijpt (Commissie Toekomst Overheidscommunicatie, 2001). Wat er in ieder geval blijkt uit de bureauanalyse, is dat de overheid het belangrijk vindt om op B1-niveau te schrijven.

---

## 2.8 ONDERZOEKSVRAAG EN DEELVRAGEN

---

Om een antwoord te geven op de onderzoeksvraag, *'In hoeverre slagen de schrijvers van webteksten voor gemeenten er in om begrijpelijk te schrijven?'*, ga ik drie studies uitvoeren. In de eerste studie ga ik onderzoeken of de tekstschrijvers bij de gemeenten aan de richtlijnen van de overheid kunnen en willen voldoen. In de tweede studie ga ik bekijken op welk niveau de webteksten van de gemeenten nu zijn geschreven. Waar dit door komt, bespreek ik in studie 3. Dit onderzoek is dus als volgt opgebouwd:

Studie 1: *Willen de gemeenten aan de richtlijnen van de overheid voldoen?*

Studie 2: *Op welk niveau zijn de webteksten van de gemeenten op dit moment?*

Studie 3: *Waar komt het door dat de webteksten op dit niveau zijn?*

Na deze drie studies volgt een algemene conclusie en een discussie. Tot slot geef ik een advies aan gemeenten: hoe kunnen de webteksten begrijpelijker worden geschreven?

---

## 3. STUDIE 1

---

In deze studie wordt antwoord gegeven op de eerste deelvraag: *'Willen de gemeenten aan de richtlijnen van de overheid voldoen?'*. In paragraaf 3.1 wordt besproken hoe antwoord is gegeven op deze vraag. De resultaten staan in paragraaf 3.2 en de conclusie staat in paragraaf 3.3.

---

### 3.1 METHODE STUDIE 1

---

Om na te gaan of de tekstschrijvers aan de richtlijnen van de overheid willen voldoen, heb ik een steekproef gehouden onder tien gemeenten. Ik heb deze gemeenten gebeld om ze te vragen of ze op B1-niveau willen communiceren en of ze me hier iets meer over kunnen vertellen. De punten die tijdens deze gesprekken aan bod zijn gekomen, zijn verwerkt in een vragenlijst. Deze vragenlijst maakt het mogelijk om de mening van tekstschrijvers van gemeenten te achterhalen.

#### Vragenlijst

In bijlage A is de opzet van de vragenlijst te vinden. In de introductie is kort uitgelegd wat de bedoeling is van de vragenlijst. Er is benadrukt dat er geen goede of foute antwoorden zijn en dat we geïnteresseerd zijn in een persoonlijk oordeel. De vragenlijst is per e-mail verspreid, dus er was geen mondelinge toelichting mogelijk. Daarom was het belangrijk om een goede en volledige introductie te schrijven voor de respondent. In de introductie is de respondenten verteld dat het om een onderzoek gaat van de Universiteit Utrecht en dat het ongeveer vijf minuten duurt om de vragenlijst in te vullen. Verder is zo min mogelijk over het onderzoek verteld, behalve dat het om een onderzoek gaat naar gemeenteteksten op B1-niveau.

Na de introductie volgen een aantal inleidende vragen, zoals: *'Bij welke gemeente werkt u?'* en *'Met hoeveel mensen werkt u op uw afdeling?'*. Ook is er gevraagd naar de afdeling waarop de respondent werkt en naar de tijd die de respondent per dag besteedt aan het schrijven van teksten. Na de inleidende vragen volgen een aantal schaalvragen. Zo wordt aan de respondent gevraagd wat hij/zij belangrijke tekstenmerken vindt en of de gemeente waar hij/zij werkt het belangrijk vindt om op B1-niveau te schrijven. Ook wordt er gevraagd naar de richtlijnen van een tekst op B1-niveau: zijn die wel duidelijk? Tot slot volgen er nog drie algemene vragen naar de persoonskenmerken van de respondent.

Voordat de vragenlijst naar de gemeenten is gestuurd, is er een pretest gedaan. Deze pretest heeft ervoor gezorgd dat er geen onduidelijkheden of fouten in de vragenlijst zitten. Ook heeft de pretest het mogelijk gemaakt om de respondenten een indicatie te geven van de tijd die het invullen van de vragenlijst in beslag neemt. Dit bleek slechts vijf minuten te zijn. De vragenlijst is bewust kort gehouden, om ervoor te zorgen dat zoveel mogelijk tekstschrijvers bereid waren om mee te helpen aan het onderzoek.

#### Procedure

De vragenlijst is per e-mail naar honderd gemeenten gestuurd. Deze gemeenten zijn willekeurig geselecteerd uit de lijst van Nederlandse gemeenten op [overheid.nl](http://overheid.nl). In bijlage B staat een overzicht van

alle gemeenten die benaderd zijn om de vragenlijst in te vullen. De vragenlijst is in de meeste gevallen naar de algemene e-mailadressen van de gemeenten gestuurd. Daarom is in het begeleidende bericht duidelijk vermeld dat het om een vragenlijst voor de schrijvers van webteksten gaat. Om te controleren of de vragenlijst ook echt door de juiste persoon is ingevuld, is er in de vragenlijst een vraag opgenomen over de functie van de respondent. Bovendien is in de e-mail die naar de gemeenten is gestuurd, uitgelegd dat het gaat om een onderzoek van de Universiteit Utrecht. De vragenlijst kon digitaal ingevuld worden, door middel van het programma *Qualtrics*.

### Verwerking gegevens

In totaal hebben 45 tekstschrijvers van de honderd benaderde gemeenten de vragenlijst ingevuld. Van deze tekstschrijvers werken er zeventien bij een kleine gemeente (minder dan 25.000 inwoners), zestien bij een middelgrote gemeente (tussen de 25.000 en de 65.000 inwoners) en twaalf bij een grote gemeente (meer dan 65.000 inwoners). Een overzicht van respondenten, is te vinden in bijlage C. In bijlage C is ook te zien welke functie de respondenten hebben en op welke afdeling ze werkzaam zijn. De tekstschrijvers die de vragenlijsten hebben ingevuld, zijn gemiddeld tien jaar werkzaam bij hun huidige gemeente. De gemiddelde leeftijd van de tekstschrijvers is 44 jaar en 78 procent is vrouwelijk.

---

## 3.2 RESULTATEN STUDIE 1

---

Aan de hand van een statistische analyse is gekeken of tekstschrijvers bij gemeenten aan de richtlijnen van de overheid willen voldoen. Allereerst is gekeken of de tekstschrijvers bij gemeenten het belangrijk vinden om begrijpelijke teksten te schrijven. Dit blijkt inderdaad zo te zijn: 42 van de 45 tekstschrijvers (93%) geven aan dat ze het belangrijk vinden om begrijpelijke teksten te schrijven. Slechts drie tekstschrijvers (7%) vinden begrijpelijkheid dus onbelangrijk. De meeste tekstschrijvers bij de gemeenten vinden juridische houdbaarheid ook belangrijk (78%), maar dit neemt niet weg dat ze ook begrijpelijke teksten willen schrijven. Het is voor de meeste tekstschrijvers (89%) ook duidelijk welke eisen de gemeente aan hun teksten stelt.

38 tekstschrijvers (85%) geven aan dat ze het begrip B1 kennen. De meeste tekstschrijvers streven ook naar een tekst op B1-niveau, slechts vijf tekstschrijvers (11%) geven aan dat ze het niet belangrijk vinden om op B1-niveau te schrijven. Van de 45 tekstschrijvers geven er 34 (76%) aan dat ze de kenmerken van een tekst op B1-niveau goed kennen.

---

## 3.3 CONCLUSIE STUDIE 1

---

Er kan nu antwoord gegeven worden op de eerste deelvraag: *'Willen de gemeenten aan de richtlijnen van de overheid voldoen?'*. Volgens de richtlijnen van de overheid moeten de webteksten van gemeenten begrijpelijk zijn. De tekstschrijvers bij de gemeenten vinden het vrijwel allemaal belangrijk om aan deze richtlijnen te voldoen: 93 procent van de tekstschrijvers geeft dit aan. 89 procent van de respondenten verstaat onder een 'begrijpelijke tekst' ook een tekst op B1-niveau. Slechts 11 procent van de tekstschrijvers bij gemeenten geeft aan om niet op B1-niveau te willen schrijven.

---

## 4. STUDIE 2

---

In deze studie wordt antwoord gegeven op de tweede deelvraag: *'Op welk niveau zijn de webteksten van de gemeenten op dit moment?'*. In paragraaf 4.1 wordt besproken hoe antwoord is gegeven op deze vraag. De resultaten staan in paragraaf 4.2 en de conclusie staat in paragraaf 4.3.

---

### 4.1 METHODE STUDIE 2

---

Om na te gaan op welk niveau de webteksten van de gemeenten op dit moment zijn, is een corpusanalyse uitgevoerd.

#### **Geselecteerde teksten corpusanalyse**

De corpusanalyse die is uitgevoerd om antwoord te geven op de tweede deelvraag, bestaat uit negentig webteksten van dertig verschillende gemeenten (zie bijlage D). Deze dertig gemeenten zijn willekeurig geselecteerd uit de gemeenten die de rondgestuurde vragenlijst hebben ingevuld. Van ieder van deze gemeenten heb ik drie teksten geanalyseerd. Deze teksten vallen onder de categorieën: 'afvalinzameling', 'bouwen en wonen' en 'werk en inkomen'. Door teksten te kiezen uit deze drie categorieën, wordt een zo compleet mogelijk beeld van de website van de gemeente verkregen.

In dit onderzoek wordt onderscheid gemaakt tussen 'kleine', 'middelgrote' en 'grote' gemeenten. Op deze manier ontstaat een representatief beeld van alle Nederlandse gemeenten. Nederland heeft in totaal 403 gemeenten. Het gemiddeld aantal inwoners per gemeente ligt rond de 40.000 (Centraal Bureau voor de Statistiek). Ik heb een gemeente met minder dan 25.000 inwoners 'klein' genoemd, een gemeente met 25.000 tot 65.000 inwoners 'middelgroot' en een gemeente met meer dan 65.000 inwoners 'groot'. Er zijn tien grote, tien middelgrote en tien kleine gemeenten meegenomen in mijn analyse. De geselecteerde gemeenten zijn verspreid over heel Nederland. In bijlage E is een overzicht te vinden van de geselecteerde gemeenten en hun inwoneraantallen.

Ik ga de negentig webteksten op twee manieren analyseren: met behulp van een online tool en met een analyse aan de hand van de tekstkenmerken van een tekst op B1-niveau. De webteksten krijgen dus ieder twee scores: een score van de online tool en een score die ik naar aanleiding van de analyse van de tekstkenmerken heb toegekend.

#### **Accessibility Leesniveau Toetstool**

De drie bekendste tools om het tekstniveau van een Nederlandse tekst te voorspellen, zijn Texamen, Klinkende Taal en de Accessibility Leesniveau Toetstool (Kraf et al., 2011). In dit onderzoek is gekozen voor de Accessibility Leesniveau Toetstool, omdat die het best uit een vergelijkend onderzoek kwam (Jansen & Boersma, 2013).

Ondanks dat de Accessibility Leesniveau Toetstool als best uit de test kwam, heeft deze tool een aantal gebreken. Zo kijkt de tool vooral op woordniveau. Hij houdt dus geen rekening met tangconstructies, de naamwoordstijl of het gebruik van de lijdende vorm. Bovendien is het zo dat de

Accessibility Leesniveau Toetstool dingen over het hoofd ziet of onterecht als ‘moeilijk’ kan bestempelen. Op de website staat hierover het volgende:

*“Deze tool geeft je een indicatie van het niveau van de technische leesbaarheid van je ingevoerde tekst. Buiten de technische leesbaarheid zijn ook de inhoud, de structuur en het design van de tekst belangrijk voor de totale leesbaarheid. Daarom geeft deze tool geen enkele garantie over het precieze leesniveau maar een indicatie”*

- (Stichting Accessibility)

Om het tekstniveau betrouwbaarder vast te stellen is er, naast een analyse met de Accessibility Leesniveau Toetstool, ook een analyse uitgevoerd aan de hand van de tekstkenmerken van een tekst op B1-niveau.

### **Analyse aan de hand van de tekstkenmerken**

Bij de analyse aan de hand van de tekstkenmerken is gelet op de kenmerken van een tekst op B1-niveau die in hoofdstuk 2 zijn besproken. Wat betreft woordkeus is gelet op jargon, omslachtigheid en modieuze woorden. Bij de zinsbouw is gelet op lange of complexe zinnen, ambtelijk taalgebruik, telegramstijl en dubbelzinnigheden. Daarnaast zijn er nog de zinoverschrijdende aspecten. In dit onderzoek is gelet op te lange alinea’s en op het ontbreken van opsommingen. Om tot een goed en zo objectief mogelijk oordeel te komen, is het aantal overtredingen per webtekst geteld. Ik noem het overtredingen in plaats van fouten, want deze constructies zijn niet fout. Ze maken een tekst enkel moeilijker leesbaar. Ik beschouw een tekst met drie, vier of vijf overtredingen als een tekst op B2-niveau. Als er zes of meer overtredingen zijn gemaakt, is de tekst beoordeeld met het niveau C1. Een tekst wordt beschouwd als een tekst op B1-niveau als er twee of minder overtredingen gemaakt worden

---

## **4.2 RESULTATEN STUDIE 2**

---

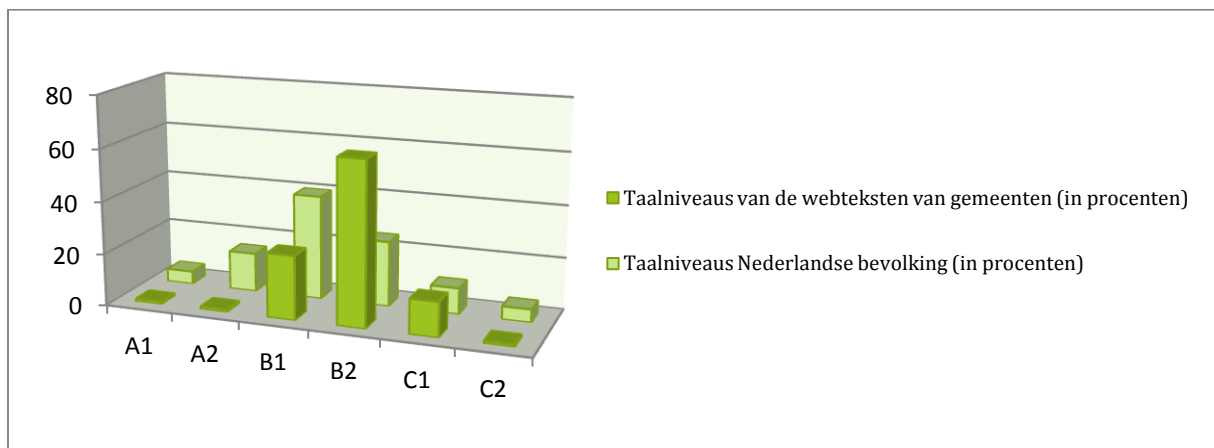
De niveaus van de analyse aan de hand van de tekstkenmerken kwamen grotendeels overeen met de niveaus die de Accessibility Leesniveau Toetstool aan de teksten had toegekend. Dit komt de validiteit van het onderzoek dus ten goede: de teksten hebben door twee onafhankelijke metingen hetzelfde niveau toegekend gekregen. Echter, in zeventien gevallen was het niveau van de tool anders dan het niveau van de corpusanalyse. In dat geval is, indien mogelijk, gekozen voor de middenweg. Als dit niet mogelijk was, is het niveau gekozen dat naar voren kwam naar aanleiding van het aantal gemaakte overtredingen. In deze gevallen was het namelijk zo dat het niveau van de Accessibility Leesniveau Toetstool onterecht hoog was, omdat de moeilijke woorden die werden gebruikt goed uitgelegd werden. De begrijpelijkheid van de tekst ging dus niet verloren.

In bijlage F is een overzicht te zien van het aantal gemaakte overtredingen per tekst en het toegekende niveau. In tabel 1 staat een overzicht van de toegekende niveaus. Er is een onderscheid gemaakt tussen kleine, middelgrote en grote gemeenten.

TABEL 1: EEN OVERZICHT VAN DE TOEGEKENDE NIVEAUS PER GROOTTE VAN DE GEMEENTE

Grootte gemeente	Aantal teksten op B1-niveau	Aantal teksten op B2-niveau	Aantal teksten op C1-niveau
Kleine gemeenten	6 (20.0%)	18 (60.0%)	6 (20.0%)
Middelgrote gemeenten	7 (23.3%)	19 (63.3%)	4 (13.3%)
Grote gemeenten	9 (30.0%)	19 (63.3%)	2 (6.7%)
<b>Totaal</b>	<b>22 (24.5%)</b>	<b>56 (62.2%)</b>	<b>12 (13.3%)</b>

In tabel 1 is te zien dat de kleine gemeenten zes teksten op B1-niveau hebben geschreven en de grote gemeenten negen. Het lijkt er dus op dat kleine gemeenten minder duidelijke teksten schrijven dan grote gemeenten. Toch is dit verschil niet significant ( $F(2)=1.11$ ;  $p=.332$ ). In grafiek 1 is het taalniveau van de Nederlandse bevolking vergeleken met het taalniveau van de gemeenteteksten.



GRAFIEK 1: NIVEAU NEDERLANDSE BEVOLKING TEGENOVER NIVEAU GEMEENTETEKSTEN

Er is te zien dat de meeste Nederlanders taalniveau B1 hebben, terwijl de meeste webteksten van gemeenten niveau B2 hebben. In totaal zijn 68 webteksten niet op het gewenste niveau (75%). Het niveau van de webteksten is echter wel vooruitgegaan ten opzichte van 2001. Destijds waren de meeste teksten nog op C1-niveau (Commissie Toekomst Overheidscommunicatie), nu is dat nog maar 13 procent. Het grootste gedeelte van de webteksten is nu op B2-niveau (62%).

### 4.3 CONCLUSIE STUDIE 2

Deze studie geeft antwoord op de tweede deelvraag: *‘Op welk niveau zijn de webteksten van gemeenten op dit moment?’*. Uit een corpusanalyse blijkt dat maar 25 procent van de webteksten van gemeenten op B1-niveau is. De grote meerderheid van de teksten (75%) is dus niet op het gewenste niveau. Het niveau van de gemeenteteksten is echter wel vooruitgegaan: de meeste teksten zijn nu op B2-niveau (62%) in plaats van op C1-niveau (13%). In 2001 was dit volgens de Commissie Toekomst Overheidscommunicatie nog andersom.



## 5. STUDIE 3

---

In de derde studie wordt antwoord gegeven op de derde deelvraag: 'Waar komt het door dat de webteksten op dit niveau zijn?'. In studie 2 is gebleken dat de meeste webteksten van gemeenten op B2-niveau zijn. Slechts 25 procent van de teksten is op het gewenste niveau, namelijk B1-niveau, geschreven. In deze studie wordt bekeken waarom dit zo is. Eerst wordt in paragraaf 5.1 beschreven hoe dit gedaan is. Vervolgens staan de resultaten van de analyse beschreven in paragraaf 5.2. In paragraaf 5.3 staat de conclusie.

### 5.1 METHODE STUDIE 3

---

In studie 2 zijn het aantal overtredingen op woordniveau, zinsniveau en zinsoverschrijdend niveau geteld. Om te kunnen achterhalen waar het aan ligt dat de gemeenteteksten overwegend niet op B1-niveau geschreven zijn, moeten deze overtredingen geanalyseerd worden. Er wordt in deze studie dus niet alleen gekeken naar het aantal overtredingen, maar ook naar het soort overtreding dat gemaakt wordt. De Accessibility Leesniveau Toetstool geeft geen verklaring voor het toegekende niveau, dus de oorzaken zijn achterhaald door middel van de analyse van de tekstenmerken.

Bij de overtredingen op woordniveau is gekeken of deze overtreding wordt veroorzaakt door een moeilijk woord of jargon of door omslachtigheid. Bij overtredingen op zinsniveau is gekeken of er sprake is van een lange of complexe zin, ambtelijk taalgebruik, telegramstijl of dubbelzinnigheid. Een overtreding op zinsoverschrijdend niveau kan veroorzaakt worden door een te lange alinea of door het niet gebruiken van een opsomming waar nodig.

### 5.2 RESULTATEN STUDIE 3

---

Om na te gaan waar het door komt dat de webteksten overwegend op B2-niveau zijn geschreven, is gekeken wat voor soort overtreding het meest is gemaakt en of dit afhankelijk is van de grootte van de gemeente. De overtredingen die in de negentig webteksten zijn gevonden, zijn allemaal onderverdeeld op woordniveau, zinsniveau en zinsoverschrijdend niveau. Er zijn dus in totaal zeven soorten overtredingen, namelijk: moeilijk woord of jargon, omslachtigheid, lange of complexe zin, ambtelijk taalgebruik, telegramstijl, dubbelzinnigheid en geen opsomming waar nodig. In bijlage G staat een tabel waarin alle overtredingen te vinden zijn, ingedeeld in soort overtreding.

In tabel 2 staat een overzicht van de gemaakte overtredingen per grootte van de gemeente.

TABEL 2: OVERZICHT VAN DE GEMAAKTE OVERTREDINGEN PER GROOTTE VAN DE GEMEENTE

Grootte gemeente	Woordniveau	Zinsniveau	Zinsoverschrijdend niveau	Totaal
Klein	71 (61.7%)	41 (35.7%)	3 (2.6%)	115
Middelgroot	79 (75.2%)	25 (23.8%)	1 (1.0%)	105
Groot	54 (66.7%)	27 (33.3%)	- (0.0%)	81
<b>Totaal</b>	<b>204 (67.8%)</b>	<b>93 (30.9%)</b>	<b>4 (1.3%)</b>	<b>301</b>

In tabel 2 is te zien dat er in totaal 204 overtredingen op woordniveau, 93 overtredingen op zinsniveau en 4 overtredingen op zinsoverschrijdend niveau zijn gemaakt. Verder is te zien dat de webteksten van de

kleine gemeenten in totaal de meeste overtredingen bevatten. De tekstschrijvers van de grote gemeenten hebben de minste overtredingen gemaakt. Dit verschil is echter niet significant ( $F(2)=.41$ ;  $p=.666$ ). De grootte van de gemeente heeft dus geen invloed op het aantal overtredingen die er in totaal gemaakt worden.

Uit een variantieanalyse blijkt dat de grootte van de gemeente wel invloed heeft op het aantal overtredingen die er op zinsniveau gemaakt worden ( $F(2)=4.43$ ;  $p=.015$ ). Uit een post-hoc Scheffetoets blijkt dat de kleine gemeenten meer overtredingen maken op zinsniveau dan de grote gemeenten ( $p=.024$ ). Het verschil tussen de kleine en de middelgrote gemeenten is niet significant ( $p=.076$ ), net als het verschil tussen de grote en de middelgrote gemeenten ( $p=.889$ ). De grootte van de gemeente speelt geen rol op woordniveau ( $F(2)=.31$ ;  $p=.732$ ) en op zinsoverschrijdend niveau ( $F(2)=1.04$ ;  $p=.359$ ).

### Overtredingen op woordniveau

In tabel 3 is het aantal overtredingen op woordniveau per grootte van de gemeente te zien.

TABEL 3: AANTAL OVERTREDINGEN OP WOORDNIVEAU PER GROOTTE VAN DE GEMEENTE

Grootte gemeente	Moeilijke woorden of jargon	Omslachtigheid	Totaal
Klein	57 (80.3%)	14 (19.7%)	71
Middelgroot	69 (87.3%)	10 (12.7%)	79
Groot	54 (100.0%)	- (0.0%)	54
<b>Totaal</b>	<b>180 (88.2%)</b>	<b>24 (11.8%)</b>	<b>204</b>

Tabel 3 laat zien dat de middelgrote gemeenten het meest moeilijke woorden of jargon gebruiken, gevolgd door de kleine gemeenten. De grote gemeenten maken het minst gebruik van moeilijke woorden of jargon. Deze verschillen zijn echter niet significant ( $F(2)=.16$ ;  $p=.851$ ). De grootte van de gemeente heeft dus geen invloed op het aantal keer dat er moeilijke woorden of jargon in een webtekst voorkomen. Dit geldt ook voor het aantal keer dat er omslachtige woorden zijn gebruikt in een webtekst ( $F(2)=.91$ ;  $p=.406$ ).

De 204 overtredingen die op woordniveau zijn gemaakt, komen vooral door het gebruik van moeilijke woorden of jargon (88%). Zo kwamen de begrippen 'gewaarmerkte vergunning', 'legesverordening', 'blote eigendom' en 'schetsplan' in de webteksten voor. Als deze begrippen niet worden uitgelegd, snappen veel mensen niet wat je ermee bedoelt. Er zijn ook een aantal overtredingen gemaakt door omslachtige woorden te gebruiken (11%). Voorbeelden hiervan zijn: 'door middel van', 'naar gelang van', 'aan de hand van' en 'ten behoeve van'.

### Overtredingen op zinsniveau

Ook op zinsniveau zijn er behoorlijk wat overtredingen gemaakt: 93 in totaal. Een overzicht hiervan is te zien in tabel 4.

TABEL 4: AANTAL OVERTREDINGEN OP ZINSNIVEAU PER GROOTTE VAN DE GEMEENTE

Grootte gemeente	Lange of complexe zinnen	Ambtelijk taalgebruik	Telegramstijl	Dubbelzinnigheden	Totaal
Klein	8 (19.5%)	28 (68.3%)	2 (4.9%)	3 (7.3%)	41
Middelgroot	7 (28.0%)	15 (60.0%)	- (0.0%)	3 (12.0%)	25
Groot	7 (26.0%)	17 (63.0%)	2 (7.3%)	1 (3.7%)	27
<b>Totaal</b>	<b>22 (23.7%)</b>	<b>60 (64.5%)</b>	<b>4 (4.3%)</b>	<b>7 (7.5%)</b>	<b>93</b>

De grootte van de gemeente heeft geen invloed op het aantal keer dat er een lange of complexe zin in een webtekst wordt gebruikt ( $F(2)=1.64$ ;  $p=.200$ ). Dit geldt ook voor telegramstijl ( $F(2)=1.85$ ;  $p=.164$ ) en dubbelzinnigheden ( $F(2)=.82$ ;  $p=.446$ ). De grootte van de gemeente heeft echter wel invloed op het aantal keer dat er ambtelijk taalgebruik voorkomt in een webtekst ( $F(2)=4.72$ ;  $p=.011$ ). Uit een post-hoc Scheffetoets blijkt dat de kleine gemeenten meer overtredingen maken door ambtelijke taal te gebruiken dan de middelgrote ( $p=.041$ ) en de grote gemeenten ( $p=.028$ ). Het verschil tussen de middelgrote en de grote gemeenten is niet significant ( $p=.987$ ).

In tabel 4 is te zien dat de meeste overtredingen op zinsniveau worden veroorzaakt door ambtelijk taalgebruik (65%). Dit wordt dus voornamelijk veroorzaakt door de kleine gemeenten. Voorbeelden van ambtelijk taalgebruik zijn: *‘de vergroting van het woongenot’, ‘dient een omgevingsvergunning te worden aangevraagd’* en *‘wordt nog uitgewerkt’*. In totaal zijn er ook 22 (24%) overtredingen gemaakt door het gebruik van een lange of complexe zin. Een voorbeeld van een zin die te complex is, is: *‘Een principeverzoek wordt beschouwd als een verzoek tot een voorlopig bestuurlijk (rechts-) oordeel of het initiatief vanuit planologisch, ruimtelijke, stedenbouwkundig oogpunt inpasbaar is en of hieraan medewerking kan worden verleend’*. Een ander voorbeeld van een complexe zin is: *‘Voor alle werkzaamheden waarvoor een vergunning nodig is, is in de Ministeriële regeling omgevingsrecht (Mor) vastgelegd welke documenten (zoals bouwtekeningen) en gegevens (zoals sterkteberekening) vereist zijn bij de vergunningaanvraag’*. Telegramstijl en dubbelzinnigheden komen niet zo vaak voor.

### Overtredingen op zinsoverschrijdend niveau

Er zijn het minst overtredingen gemaakt op zinsoverschrijdend niveau. Het is maar bij vier van de negentig webteksten het geval dat er geen opsomming is gebruikt waar nodig. Dit is te zien in tabel 5.

TABEL 5: AANTAL OVERTREDINGEN OP ZINSOVERSCHRIJDEND NIVEAU PER GROOTTE VAN DE GEMEENTE

Grootte gemeente	Geen opsomming waar nodig	Totaal
Klein	3	3
Middelgroot	1	1
Groot	-	-
<b>Totaal</b>	<b>4</b>	<b>4</b>

De grootte van de gemeente heeft geen invloed op het aantal overtredingen die op zinsoverschrijdend niveau worden gemaakt ( $F(2)=1.04$ ;  $p=.359$ ).

Een voorbeeld van een alinea waar geen opsomming is gebruikt terwijl het eigenlijk wel nodig is, is de volgende alinea: *‘Het is voor de recycling van belang dat plastic verpakkingsafval van dezelfde of vergelijkbare soort wordt ingezameld. Er kan veel meer plastic worden ingezameld dan vaak wordt gedacht: plastic flessen en flesjes, shampoo -en wasmiddelflacons, lege tubes van tandpasta, crèmes en gel, zakken en bakjes van groente, fruit en salade, plastic tassen en boterkuipjes kunnen met een gerust hart in de verzamelcontainer of in een zak voor plastic afval worden gegooid. Samengestelde materialen zoals chipszakken en kauwgomstrips mogen niet in de verzamelcontainer of zak, net als verpakkingen die chemicaliënresten bevatten, zoals lijm- en verfverpakkingen’*. Het is voor de lezers overzichtelijker en begrijpelijker als er gebruik gemaakt zou worden van een opsomming.

### 5.3 CONCLUSIE STUDIE 3

---

Deze studie geeft antwoord op de derde deelvraag: *‘Waar komt het door dat de webteksten op dit niveau zijn?’*. In studie 2 is gebleken dat de meeste webteksten van gemeenten op B2-niveau zijn. Slechts 25 procent van de teksten is op het gewenste niveau, namelijk B1-niveau, geschreven. Op woordniveau wordt dit vooral veroorzaakt door het gebruik van moeilijke woorden of jargon. Dit geldt zowel voor de kleine, middelgrote als voor de grote gemeenten. Op zinsniveau is vooral ambtelijk taalgebruik de reden dat veel webteksten nog niet op B1-niveau zijn. Vooral bij de kleine gemeenten gaat het hier vaak fout. Bovendien maken kleine gemeenten significant meer overtredingen op zinsniveau dan grote gemeenten. Op zinoverschrijdend niveau is het probleem niet zo groot: er is maar in vier van de negentig webteksten een overtreding gemaakt.

## 6. CONCLUSIE

---

De onderzoeksvraag was, *'In hoeverre slagen de schrijvers van webteksten voor gemeenten er in om begrijpelijk te schrijven?'.* Om antwoord te geven op deze onderzoeksvraag, zijn drie studies uitgevoerd. Deze studies geven antwoord op de volgende drie deelvragen:

*Studie 1: Willen de gemeenten aan de richtlijnen van de overheid voldoen?*

*Studie 2: Op welk niveau zijn de webteksten van de gemeenten op dit moment?*

*Studie 3: Waar komt het door dat de webteksten op dit niveau zijn?*

Uit de eerste studie is gebleken dat de tekstschrijvers bij gemeenten het vrijwel allemaal belangrijk vinden om aan de richtlijnen van de overheid te voldoen: 93 procent van de tekstschrijvers geeft dit aan. 89 procent van de respondenten verstaat onder een 'begrijpelijke tekst' ook een tekst op B1-niveau. Slechts 11 procent van de tekstschrijvers bij gemeenten geeft aan om niet op B1-niveau te willen schrijven.

In de tweede studie is antwoord gegeven op de tweede deelvraag: *'Op welk niveau zijn de webteksten van de gemeenten op dit moment?'.* Om antwoord te geven op deze vraag, zijn negentig webteksten van dertig verschillende gemeenten geanalyseerd. Uit deze analyse blijkt dat de webteksten nog niet op het gewenste niveau zijn: maar 25 procent van de teksten is op B1-niveau. Het niveau van de gemeenteteksten is echter wel vooruitgegaan: de meeste teksten zijn nu op B2-niveau (62%). In 2001 waren de meeste teksten nog op C1-niveau (Commissie Toekomst Overheidscommunicatie, 2001).

De derde deelvraag, *'Waar komt het door dat de webteksten op dit niveau zijn?'.*, is beantwoord in studie 3. De meeste overtredingen, namelijk 204, zijn gemaakt op woordniveau. 88 procent hiervan wordt veroorzaakt door het gebruik van een moeilijk woord of jargon. Ook op zinsniveau zijn er behoorlijk wat overtredingen gemaakt: 93 in totaal. De meeste overtredingen op zinsniveau worden veroorzaakt door ambtelijk taalgebruik (65%) en door lange of complexe zinnen (24%). Hierbij is het opmerkelijk dat de kleine gemeenten meer overtredingen maken op zinsniveau dan de grote gemeenten. Dit wordt veroorzaakt door ambtelijk taalgebruik: kleine gemeenten maken significant vaker gebruik van de naamwoordstijl, voorzetselstijl of van de lijdende vorm dan middelgrote en grote gemeenten.

De onderzoeksvraag, *'In hoeverre slagen de schrijvers van webteksten voor gemeenten er in om begrijpelijk te schrijven?'.*, kan nu beantwoord worden. Uit de drie verschillende studies blijkt dat de schrijvers van webteksten voor gemeenten er nog niet in slagen om begrijpelijk genoeg te schrijven. De meeste teksten zijn nog op B2-niveau, terwijl het B1-niveau gewenst is. Desondanks is er wel een vooruitgang te zien ten opzichte van tien jaar geleden: toen waren de meeste teksten nog op C1-niveau (Commissie Toekomst Overheidscommunicatie, 2001). De webteksten van gemeenten zijn dus begrijpelijker geworden, maar ze zijn nog niet begrijpelijk genoeg. Dit wordt vooral veroorzaakt door het gebruik van moeilijke woorden of jargon en door ambtelijk taalgebruik.

## 7. DISCUSSIE EN AANBEVELINGEN VERVOLGONDERZOEK

---

Dit onderzoek is uitgevoerd om antwoord te geven op de vraag: *'In hoeverre slagen de schrijvers van webteksten voor gemeenten er in om begrijpelijk te schrijven?'.* Deze vraag is relevant voor een heleboel partijen, zoals communicatiebureaus, gemeenten en instanties zoals de Stichting Lezen en Schrijven. Laaggeletterdheid en begrijpelijk schrijven zijn actuele onderwerpen en dit onderzoek zorgt voor een nog beter inzicht in de huidige stand van zaken. De teksten van gemeenten zijn verbeterd ten opzichte van tien jaar geleden, maar we zijn er nog niet.

In dit onderzoek is de tekstmoeilijkheid gemeten aan de hand van bepaalde tekstkenmerken. Het is echter zo dat de tekstmoeilijkheid ook wordt bepaald door lezerskenmerken (Oakland & Lane, 2004). De vloeiendheid waarmee iemand leest, de voorkennis die iemand heeft, de taalvaardigheid van een persoon en de motivatie en betrokkenheid hebben allemaal invloed op de tekstmoeilijkheid. Deze factoren zijn in dit onderzoek buiten beschouwing gelaten, omdat de webteksten van gemeenten voor iedereen begrijpelijk moeten zijn. Toch is het belangrijk om in de gaten te houden dat er meer factoren zijn die een rol spelen bij de tekstmoeilijkheid.

Een tekst op B1-niveau blijft iets wat eigenlijk niet mogelijk is. Dit betekent dat er ook geen duidelijke richtlijnen zijn voor een tekst op B1-niveau. In dit onderzoek is uitgegaan van bepaalde richtlijnen, zoals: gebruik geen moeilijke woorden of jargon, gebruik geen tangconstructies en let op complexe zinnen. Deze richtlijnen en deze tekstkenmerken komen voort uit de literatuur. Bovendien is in de markt consensus ontstaan over wat B1-teksten zijn, omdat het begrip 'B1' een eigen leven is gaan leiden. De tekstkenmerken die in dit onderzoek zijn meegenomen, zijn de tekstkenmerken die het meest voorkomen in de literatuur. In de literatuur komen echter nog meer tekstkenmerken aan bod die een rol spelen om de begrijpelijkheid van een tekst te bepalen, zoals coherentierelaties en de globale tekstopbouw (Kintsch & Vipond, 1979). Als er gekozen was om andere tekstkenmerken mee te nemen in dit onderzoek, waren de resultaten misschien anders uitgevallen. In vervolgonderzoek zou de nadruk gelegd kunnen worden op andere tekstkenmerken, om te vergelijken of de resultaten hetzelfde zijn.

In dit onderzoek zijn negentig webteksten van dertig verschillende gemeenten onderzocht. Deze webteksten gingen over verschillende onderwerpen, namelijk afval, bouwen en inkomen. Dit zorgt ervoor dat er een representatief beeld is gecreëerd van het niveau van gemeentelijke webteksten. Toch zijn er nog veel meer onderwerpen waar een gemeente over moet communiceren, zoals het aanvragen van een paspoort, het doorgeven van een verhuizing of het aanvragen van een vergunning. Bovendien verloopt niet alle communicatie naar de burgers via de website. De gemeenten sturen ook brieven, e-mails en plaatsen berichten op social media. Deze teksten zijn in dit onderzoek niet meegenomen. Dit zou een mogelijkheid zijn voor vervolgonderzoek. Daarnaast zouden in een vervolgonderzoek meer gemeenten betrokken kunnen worden. Op die manier krijg je een nog representatiever beeld en wordt de generaliseerbaarheid van het onderzoek vergroot.

Naast meer gemeenten en meer verschillende teksten, zou een vervolgonderzoek zich kunnen richten op de oorzaken van de problemen. Tekstschrijvers presteren nog niet zoals ze willen en zouden moeten, maar hoe komt dit eigenlijk? Hebben ze misschien te veel last van tijdsdruk? Of weten ze niet

goed wat voor eisen de gemeente precies aan hun teksten stelt? Dit zijn interessante vragen, waar in vervolgonderzoek antwoord op gegeven kan worden.



## 8. ADVIES AAN GEMEENTEN

---

Laaggeletterdheid is een groot probleem in Nederland. Eén op de negen Nederlanders tussen de 16 en de 65 jaar is laaggeletterd: dit zijn ongeveer 1,4 miljoen mensen (Buisman & Houtkoop, 2014). Toch wil de overheid ons allemaal bereiken. Sterker nog, de overheid heeft de plicht om dat te proberen. De gemeenten moeten teksten schrijven die voor zoveel mogelijk mensen begrijpelijk zijn, oftewel: teksten op B1-niveau. In dit onderzoek is gebleken dat de webteksten nog niet op dit niveau zijn: de meesten zijn op B2-niveau. Bovendien heeft dit onderzoek ook duidelijk gemaakt waar de meeste problemen liggen.

De meeste overtredingen worden veroorzaakt door het gebruik van jargon of van moeilijke woorden. De tekstschrijvers bij de gemeenten zullen hier meer op moeten gaan letten. Het kan zo zijn dat tekstschrijvers last hebben van *'the curse of knowledge'*: het is voor mensen die veel van een bepaald onderwerp afweten, vaak moeilijk om in te schatten wat hun publiek kan begrijpen (Pinker, 2014). Er zijn echter verschillende hulpmiddelen beschikbaar om te toetsen of een woord frequent is of niet. Zo kunnen tekstschrijvers bij gemeenten gebruik maken van één van de tools die in dit onderzoek genoemd worden: Texamen, Klinkende Taal of de Accessibility Leesniveau Toetstool. Het klopt dat deze tools niet altijd een juiste indicatie geven van de leesbaarheid van een tekst, maar als de tekstschrijvers over een bepaald woord twijfelen, kan een online tool ze wel in de goede richting sturen. Daarnaast bestaan er websites als [www.ishetb1.nl](http://www.ishetb1.nl) en zijn er lijsten beschikbaar met veelvoorkomend ambtelijk jargon. De tekstschrijvers bij gemeenten kunnen met deze hulpmiddelen controleren of de woorden die ze gebruiken niet te moeilijk zijn.

Een tweede advies voor de tekstschrijvers bij de gemeenten is om minder ambtelijk taalgebruik te hanteren. Vooral de kleine gemeenten maken nog te veel gebruik van de naamwoordstijl, voorzetselstijl en de lijdende vorm. Hiermee kan worden geoefend in verschillende (online) trainingen. Ook kunnen medewerkers een checklist krijgen waarmee ze bepaalde dingen kunnen controleren, bijvoorbeeld of ze onnodig gebruik hebben gemaakt van de hulpwerkwoorden 'worden' of 'zullen'.

Het is belangrijk dat de tekstschrijvers zich meer bewust worden van het probleem. Uit het onderzoek van Braat (ingediend) blijkt dat de tekstschrijvers denken dat ze op B1-niveau schrijven, maar dit is helaas nog niet het geval.

## LITERATUUR

---

Braat, M. (ingediend). 'Vitame B1 maakt de overheid niet beter'. Tekstblad.

Buisman, M. & Houtkoop, W. (2014). 'Laaggeletterdheid in kaart'. Den Haag: ecbo.

BureauTaal. (2014). Texamen. Op 27 november 2014 ontleend aan <http://www.texamen.nl/>

Centraal Bureau voor de Statistiek. (2014). Op 18 oktober 2014 ontleend aan [statline.cbs.nl/statline](http://statline.cbs.nl/statline)

Commissie Toekomst Overheidscommunicatie. (2001). In dienst van de democratie. Ontwerpbureau 10, p. 7-54.

Dale, E. & Chall, J. S. (1948). A Formula for Predicting Readability: Instructions. Educational Research Bulletin (27, 2), p. 37-54.

Den Ouden, H. & Doorschot, M. (2010). Overheidscommunicatie afstemmen op jongeren: experimentele evaluatie van een aansporing om te gaan stemmen. Tijdschrift voor Taalbeheersing (32, 3), p. 242-257.

Evers-Vermeul, J. & Sanders, T. (2009). 'Zeg het in jip-en-janneketaal'. Begrijpelijk schrijven in de geest van Annie M.G. Schmidt. Onze Taal (9), 244-246.

Ferreira, F. & J.L. Stacey (2001). The misinterpretation of passive sentences. Manuscript.

Flesch, R. (1948). A New Readability Yardstick. Journal of Applied Psychology (32, 3), p. 221-233.

Glijn, T. (2011). Begrijp ik het nu goed? DUB artikel. Op 4 december 2014 ontleend aan <http://www.dub.uu.nl/artikel/begrijp-ik-nu-goed.html>

GridLine. (2014). Klinkende Taal. Op 27 november 2014 ontleend aan <http://www.gridline.nl/klinkende-taal>

Groenewoud, van W. (2013). B1, dat snapt iedereen. Met begrijpelijke taal het klantbelang centraal. Deventer: Kluwer.

Jansen, C. & E.T. Woudstra (1979). Theorie en praktijk van het Nederlandse leesbaarheidsonderzoek. Een analyse van twee formules. *Tijdschrift voor Taalbeheersing* 1 (1), 43-60.

Jansen, C. & Lentz, L. (2008). Hoe begrijpelijk is mijn tekst? De opkomst, neergang en terugkeer van de leesbaarheidsformules. *Onze Taal*, 77 (1), 4-7.

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

Jansen, C. & Boersma, N. (2013). Meten is weten? Over de waarde van de leesbaarheidsvoorspellingen van drie geautomatiseerde Nederlandse meetinstrumenten.

Kintsch, W. & D. Vipond (1979). Reading comprehension and readability in educational practice and psychological theory. In L.G. Nillson (ed.), *Memory: processes and problems*. Hillsdale, NJ: Erlbaum, 329-365.

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.

Land, J. (2002). Tekstbegrip en tekstwaardering op het VMBO. Stichting Lezen, Amsterdam.

Lentz, L. (2012). Tussen droom en daad. Hoe goed regelt de wet begrijpelijke teksten? *Onze Taal* (5), 116-118.

Logius Webrichtlijnen. (2011). Webrichtlijnen. Op 12 september ontleend aan <http://www.webrichtlijnen.nl/richtlijnen/webrichtlijnen-2/begrijpelijk>

Oakland, T., Lane, H. B. (2004). Language, reading, and readability formulas: Implications for developing and adapting tests. *International Journal of Testing*, 4 (3), 239-252.

Pinker, S. (2014). *A Sense of Style. The Thinking Person's Guide to Writing in de 21th Century*. Londen: Allen Lane.

Redish, J.C. & J. Selzer (1985). The place of readability formulas in technical communication. *Technical Communication* 32(3), 46-52.

Silfhout, van G. (2014). Fun to read or easy to understand? Establishing effective text features for educational texts on the basis of processing and comprehension research. Utrecht: LOT.

Spek, van der E. (2011). *Schrijven voor lezers. Doelgericht schrijven van zakelijke teksten*. Den Haag: Sdu Uitgevers.

Stichting Accessibility. (2014). Accessibility Leesniveau Toetstool. Op 12 september 2014 ontleend aan <https://www.accessibility.nl/kennisbank/tools/leesnivea-tool>

Thors, O. (2014). Webcare bij gemeenten. Een verkenning van de kosten en baten van webcare. WEgovernment, Versie 2.0.

Wiertzema, K., Jansen, T. (2004). Basisprincipes van communicatie. Pearson Benelex B.V.