

Bacheloreindwerkstuk

Overheidstaal voor iedereen

Een onderzoek naar de begrijpelijkheid van overheidsteksten

Naomi Poelman

Universiteit Utrecht
augustus '20

Studie: Taal- en Cultuurstudies
Hoofdrichting: Taalkunde
Kernpakket: Nederlands: de taal en het gebruik
Begeleider: W.M. Mak

Samenvatting

Het vraagstuk van dit onderzoek is of webteksten van de Rijksoverheid begrijpelijker worden na aanpassingen aan de hand van taalbeheersingsonderzoek. De overheid stelt dat alle webteksten op B1-niveau geschreven zijn met eenvoudige woorden en korte zinnen, maar uit vooronderzoek is gebleken dat niet elke tekst daaraan voldoet. Echter, zinslengte bepaalt niet zozeer de moeilijkheid van een zin, maar de zinsstructuur (Pander Maat, 2017). Daarnaast zijn lezers gebaat bij een expliciete zinsstructuur aan de hand van connectieven (Dooren et al., 2012) en is de hoeveelheid voorkennis van de lezer ook bepalend voor de begrijpelijkheid van een tekst (Masson & Waldron, 1994). Deze bevindingen zijn toegepast in de manipulaties van twee webteksten van de Rijksoverheid. Eén tekst is aangepast op het gebied van zinsstructuur door toevoeging van connectieven, het versimpelen van de structuur en het verkorten van de afhankelijkheidslengte. Een andere tekst is aangepast op het gebied van B1-niveau door moeilijke woorden te vervangen of uit te leggen. Respondenten lazen ieder ofwel de originele versie ofwel de aangepaste versie van de twee teksten en beantwoordden in Qualtrics vragen over de teksten om het begrip, de 'Feeling of Knowing' en de waardering te meten. De hypothese dat de aangepaste teksten op deze vlakken hoger zou scoren dan de originele teksten werd niet ondersteund door de resultaten, die door middel van een variantieanalyse met elkaar zijn vergeleken. De manipulaties hebben niet geleid tot een hogere mate van begrijpelijkheid of waardering van de teksten. Nader onderzoek met bijvoorbeeld behulp van eye-tracking zou meer inzicht kunnen geven in de struikelpunten in de teksten en oplossingen daarvoor.

Inhoud

Samenvatting	1
1. Inleiding.....	4
1.1 Regels voor overheidsteksten	4
1.2 Taalbeheersingsonderzoek naar tekstbegrip.....	7
1.2.1 Effect van structuurmarkeringen	7
1.2.2 Effect van concrete woorden	8
1.3 Onderzoeksdoeleinden	8
2. Methode	9
2.1 Onderzoeksubjecten	9
2.2 Dataverzamelmethode	9
2.2.1 Verspreiding	9
2.2.2 Vragenlijst.....	10
2.3 Materiaal.....	10
2.3.1 Aanpassing op zinsniveau	10
2.3.2 Aanpassing op woordniveau.....	11
2.4 Procedure	11
2.5 Data-analyse.....	11
3. Resultaten	13
3.1 Data	13
3.2 Resultaten van de tweeweg ANOVA.....	13
3.2.1 Manipulatie op zinscomplexiteit	13
3.2.2 Manipulatie op woordmoeilijkheid	15
4. Conclusie & discussie.....	16
4.1 Conclusie van de tweeweg ANOVA	16
4.2 Discussiepunten.....	17
4.3 Relatie tot taalbeheersingsonderzoek	17
4.4 Aanbevelingen voor vervolgonderzoek	18
Literatuurlijst.....	19
Bijlage 1: Teksten over de zorgverzekering	22
1.1 Origineel afkomstig van Rijksoverheid.nl.....	22
1.2 Aangepaste tekst	23
1.3 Motivaties achter de ingrepen	24
Bijlage 2: Teksten over hypotheek.....	25
2.1 Origineel afkomstig van Rijksoverheid.nl.....	25
2.2 Aangepaste tekst	26

2.3 Motivaties achter de ingrepen	27
Bijlage 3: Vragenlijst.....	29
3.1 Algemene vragen.....	29
3.2 'Feeling of Knowing'-vraag	29
3.3 Waarderingsvragen.....	29
3.4 Begripsvragen tekst 1 (zorgverzekering)	30
3.5 Begripsvragen tekst 2 (hypotheke).....	30

1. Inleiding

"Wat dat betekent? Al sla je me dood!" Zo reageerde een man toen een verslaggever van de NOS hem vroeg om een zin te lezen uit een overheidsbrief (NOS, 2019). Die luidde als volgt: "De gemeente wil de sociale cohesie in de stad optimaliseren en de participatiegraad van de bewoners vergroten." De man was niet de enige met een dergelijke reactie: meerdere mensen die door de NOS werden gevraagd naar de betekenis van de zin, hadden geen enkel idee wat ermee bedoeld werd. De aanleiding voor dit sociale experiment was het besluit van de Rijksoverheid om overheidstaal begrijpelijker te maken en daar dan ook in te investeren (Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, 2019). De overheid richtte de 'Direct Duidelijk Brigade' op die ambtenaren helpt om de overheidscommunicatie zo begrijpelijk mogelijk te maken, onder andere door overheidsteksten te verbeteren. De motivatie achter deze nieuwe aanpak is dat iedere Nederlandse burger actief moet kunnen deelnemen in de democratische samenleving en het voor elke burger duidelijk moet zijn welke rechten en plichten hij heeft (Stuurgroep Netwerk Begrijpelijke Overheid, 2018). In de beelden van de NOS komt duidelijk naar voren dat dit nog lang niet altijd het geval is, omdat mensen de overheidstaal onbegrijpelijk vinden. Duidelijkere communicatie vanuit de overheid, onder andere door overheidsteksten begrijpelijker te maken, moet dit probleem oplossen.

1.1 Regels voor overheidsteksten

Op de website van de Rijksoverheid is veel informatie te vinden over zaken die voor Nederlandse burgers relevant zijn, zoals de zorgverzekering, inkomensbelasting en identiteitsbewijzen. Het is belangrijk dat deze informatie voor alle burgers ook begrijpelijk is, zodat zij weten wat zij kunnen verwachten van de overheid, maar ook zodat zij weten wat de overheid van hen zelf verwacht. De Rijksoverheid stelt daarom dat alle teksten op de website op taalniveau B1 geschreven moeten worden: dit niveau wordt beschreven als eenvoudig Nederlands dat voor het grootste deel van de burgers begrijpelijk is (Ministerie van Algemene Zaken, 2019). Dit is gespecificeerd in de volgende eisen: de teksten moeten voorzien zijn van een "duidelijke titel en tussenkoppen, een actieve schrijfstijl met voorbeelden, eenvoudige woorden die iedereen kent en korte en eenvoudige zinnen" (Kenmerken van teksten op taalniveau B1, par. 2). Eerder heb ik onderzocht in hoeverre de teksten op de website van de Rijksoverheid daadwerkelijk voldoen aan deze criteria (Poelman, 2020). In dit corpusonderzoek heb ik twaalf teksten geselecteerd van Rijksoverheid.nl (uit elk 'onderwerp' één tekst) en gecontroleerd in hoeverre deze aan de eisen voldoen. De resultaten van dit onderzoek zijn opgenomen in Tabel 1.1 en 1.2. Uit de resultaten is gebleken dat de teksten op een aantal punten goed scoren. Titels en tussenkoppen zijn in elke tekst aanwezig. In vier van de twaalf teksten is een minimaal aantal overbodige passieve vormen aangetroffen, zoals in de volgende zin: "Daarom is het belangrijk dat afval in de goede afvalbak wordt gegooid." (Ministerie van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer, 2019). De overheid wil hier de bevolking aansporen om afval goed te scheiden, dus de actieve vorm van de zin past hier beter: "Daarom is het belangrijk dat u afval in de goede afvalbak gooit." Er werden echter maar een klein aantal van deze passieve vormen gevonden en de schrijfstijl kan daarom inderdaad als actief worden bestempeld. Ook bevat het grootste deel van de teksten een of meerdere voorbeelden, zoals deze: "Burgers kunnen ook zelf invloed uitoefenen op de lokale of landelijke politiek. Bijvoorbeeld door e-mails te sturen naar Kamerleden of gemeenteraadsleden." (Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, 2019). De teksten voldoen dus ook aan dit criterium. Op andere punten hebben niet alle teksten goed gescoord. Het percentage woorden dat niet aan taalniveau B1 voldoet is bij een aantal teksten hoger dan de (in het onderzoek vastgestelde) norm van 10%, en hoewel de gemiddelde zinslengte bij elke tekst tussen de aanbevolen tien en vijftien woorden ligt, bevat

iedere tekst een of meerdere te lange zinnen zoals deze: "U betaalt belasting over uw inkomen uit werk en woning (box 1), over inkomen uit een aanmerkelijk belang in een vennootschap (box 2) en over uw spaargeld en beleggingen (box 3)." (Ministerie van Financiën, 2020). De teksten van de Rijksoverheid voldoen dus nog niet aan alle eisen: met name op het gebied van B1-woorden en de zinslengte is nog steeds ruimte voor verbetering. Daarbij rijst de vraag in hoeverre het gebruik van eenvoudige woorden en korte zinnen nuttig zijn voor het tekstbegrip. Voor beide eisen geldt dat ze het tekstbegrip ten goede kunnen komen, maar dat dit niet in iedere situatie toepasbaar is. Lezers begrijpen een tekst beter als zij de woorden in de tekst kennen. Als een woord hen onbekend is, kan het zijn dat ze essentiële delen in de betekenis van de tekst missen, waardoor het moeilijker wordt om een juiste en volledige interpretatie van de tekst te krijgen. Het is dus zinvol om woorden te gebruiken die zo bekend mogelijk zijn. Het is echter niet altijd mogelijk om een woord te vervangen door een simpeler synoniem dat ook nog eens volledig de lading dekt van de originele betekenis. Daarom kan het in sommige gevallen beter zijn om een moeilijker woord niet te vervangen. Het is dan wel nodig om het woord uit te leggen, zodat de lezer begrijpt wat het woord betekent. Wat betreft de zinslengte wordt in lange zinnen vaak veel informatie gegeven, waardoor deze onoverzichtelijk worden. Het kan daarom een lezer meer moeite kosten om de tekst te begrijpen. Aan de andere kant zijn korte zinnen niet per definitie altijd duidelijker en makkelijker dan lange zinnen. Soms horen bepaalde stukjes informatie bij elkaar in één zin, en komt het splitsen van die informatie niet ten goede bij het begrijpen van een zin. Dit is bijvoorbeeld te zien in de zin die hierboven genoemd werd als te lange zin: de zin is een opsomming van zaken die iets gemeen hebben, namelijk dat er belasting over betaald moet worden. Deze opsomming komt het beste uit de verf in één zin in plaats van drie verschillende zinnen. Daarnaast kan een tekst ook begrijpelijker worden als de verbanden tussen zinnen expliciet worden gemaakt, ondanks het feit dat zinnen hierdoor langer kunnen worden. Dit kan gerealiseerd worden door het gebruik van connectieven zoals *maar*, *daarom*, *dus* en *tenslotte*. Ook de afhankelijkheidslengte kan een rol spelen in de moeilijkheidsgraad van een tekst: des te korter de lengte tussen twee delen van de zin die grammaticaal gerelateerd zijn, des te makkelijker een zin te begrijpen is. Dit is te zien in het volgende voorbeeld (Ministerie van Algemene Zaken, 2020): "Provincies stellen zelf elk jaar het tarief voor de provinciale opcenten vast." De afhankelijkheidslengte tussen de delen van het werkwoord *vaststellen* kan verkort worden door ze dichter bij elkaar te brengen: "Provincies stellen zelf elk jaar het tarief vast voor de provinciale opcenten." De eisen die de Rijksoverheid stelt aan de webteksten maken de tekst dus niet per definitie altijd begrijpelijker. In dit onderzoek probeer ik overheidsteksten zodanig te verbeteren op deze eisen dat de teksten nog begrijpelijker worden, maar waarbij ik ook bovenstaande punten in acht neem.

Tabel 1.1
Resultaten van eerder corpusonderzoek (Poelman, 2020).

	Mrb	Hypotheken	Consument	Zorgverzekering	NL & EU	Afvalscheiding
Titels	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Tussenkoppen	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Overbodig passief	0	1	0	0	0	4
Voorbeelden	0	2	2	5	0	1
Niet-B1-woorden	23/164 14,0%	53/440 12,0%	26/484 5,4%	9/451 2%	16/278 5,8%	18/350 5,1%
Gemiddelde zinslengte (maximum)	13 (16)	13 (18)	11 (19)	10 (21)	13 (17)	11 (20)
Overbodige bijzinnen	0	1	2	1	1	0

Tabel 1.2
Resultaten van eerder corpusonderzoek (Poelman, 2020).

	Migratie	Leerplicht	Democratie	ID-bewijs	Rijbewijs	Belasting
Titels	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Tussenkoppen	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Overbodig passief	0	1	0	1	0	0
Voorbeelden	1	1	4	2	3	4
Niet-B1-woorden	36/215 16,7%	33/513 6,4%	25/389 6,4%	13/192 6,8%	16/451 3,5%	65/556 11,7%
Gemiddelde zinslengte (maximum)	10 (21)	11 (21)	10 (18)	12 (17)	11 (18)	11 (30)
Overbodige bijzinnen	0	1	0	0	0	1

1.2 Taalbeheersingsonderzoek naar tekstbegrip

Er is in verschillende genres onderzoek gedaan naar de begrijpelijkheid van teksten en in welke mate lezers teksten waarderen. In hun onderzoek naar de begrijpelijkheid van pensioencommunicatie stellen Lentz et al. (2017) dat een juridische tekst vaak onderhevig is aan de eis om volledige informatie over te brengen. De aandacht voor de precisie gaat dan ten koste van de aandacht voor de begrijpelijkheid van de tekst: het is dan veel belangrijker dat alle informatie juist en volledig vermeld wordt, zodat de tekst juridisch correct is, dan dat de tekst ook begrijpelijk is voor de lezer. De tekst kan door de precieze informatie en veel verschillende details ook juist snel onoverzichtelijk worden, waardoor het lastig kan zijn om een tekst begrijpelijk te houden. Hetzelfde geldt voor bijsluiters die aan Europese regels moeten voldoen (Lentz & Pander Maat, 2010), maar niet de norm voor de leesbaarheid halen. De regels bepalen de precieze structuur van de bijsluiters en voor sommige delen van de bijsluiters zijn er zelfs vaste formuleringen die gebruikt moeten worden. Uit het onderzoek bleek dat de revisie van de bijsluiters, waarin vooral de structuur werd aangepakt, beter leesbaar was. Ook waardeerden lezers deze bijsluiters meer dan de originele bijsluiters. De onderzoekers hadden de bijsluiters aangepast op basis van taalbeheersingsonderzoek. Door methoden te integreren waarvan gebleken is dat deze de begrijpelijkheid verhogen, zoals het gebruik van duidelijke kopjes, kan een tekst een stuk leesbaarder worden. De teksten van de overheid zijn ook onderhevig aan de eis om volledig te zijn in de informatieverstrekking: het is van belang dat de overheid juiste en volledige informatie overbrengt. Daarbij kan het lastig zijn om dit op een manier te doen die iedere lezer begrijpt. Een aanpassing van deze teksten aan de hand van taalbeheersingsonderzoek zou, net als in het geval van de bijsluiters, in het voordeel van lezers kunnen werken. Om uit te vinden welke ingrepen een positief effect hebben op het tekstbegrip, moeten we een blik werpen op de resultaten van verschillende onderzoeken binnen de taalbeheersing, met name op het gebied van zinsstructuur en woordmoeilijkheid.

1.2.1 Effect van structuurmarkeringen

Een ingreep die effectief gebleken is, is het aanbrengen van structuurmarkeringen in de tekst. Deze aanpassing lijkt vooral lezers met een lager taalniveau ten goede te komen. In haar proefschrift over pensioencommunicatie beschrijft Nell (2017) hoe de invloed van geletterdheid, vocabulaire en opleidingsniveau kleiner wordt als er verbeteringen in de structuur van de tekst aangebracht worden. Een daarmee samenhangend effect werd gevonden in een onderzoek van Van Dooren et al. (2012) onder middelbare scholieren: voor zwakke lezers geldt dat een tekst begrijpelijker wordt door het aanbrengen van structuurmarkeringen, maar op sterke lezers hebben structuurmarkeringen minder effect. Daarnaast worden teksten met structuurmarkeringen meer gewaardeerd door zwakke lezers. Het effect van structuurmarkeringen blijkt ook uit onderzoek van Van Silfhout (2014). Het gebruik van connectieven (verbindingswoorden) bleek het tekstbegrip van middelbare scholieren te verbeteren. Lezers zijn dus gebaat bij een duidelijke structuur die door middel van connectieven expliciet wordt weergegeven. Deze structuur moet niet alleen duidelijk zijn, maar ook simpel: Pander Maat (2017) stelt dat niet zozeer de zinslengte, maar de zinsstructuur de complexiteit van een zin bepaalt. Hij zet daarom zijn vraagtekens bij de effectiviteit van zinslengterichtlijnen. De regel die vaak gehanteerd wordt voor het B1-niveau, schrijft voor dat zinnen tussen de tien en vijftien woorden mogen bevatten. In een corpusonderzoek vergelijkt Pander Maat de gemiddelde zinslengtes van verschillende genres. De langste gemiddelde zinslengte werd gevonden in het genre wetenschappelijke artikelen, met een gemiddelde van 23.8 woorden. De kortste gemiddelde zinslengte was die van vmbo-schoolboeken, met een gemiddelde van 10.4 woorden. Het bleek dat er sterke verschillen zijn tussen de zinslengtes binnen genres, maar ook binnen teksten: teksten met een gemiddelde zinslengte tussen de tien en vijftien woorden kunnen nog steeds een groot percentage langere zinnen bevatten. Een ander opmerkelijk resultaat was dat een aantal genres die op het eerste gezicht simpel lijken, zoals celebrity-nieuws, ook een groot percentage te lange zinnen bevat. Volgens Pander Maat is het niet waarschijnlijk dat in dergelijke genres veel lastige zinnen gebruikt worden. Hij stelt dat het niet zozeer de

zinslengte is die de complexiteit van een zin bepaalt. Korte zinnen zijn niet per definitie makkelijker, en andersom betekent een lange zin niet hetzelfde als een moeilijke zin. Als een zin lang is, kan dat wel een indicatie zijn dat de zin een complexe structuur bevat. Een van de kenmerken die de moeilijkheid van een zin kan beïnvloeden, is de afhankelijkheidslengte. Des te groter de afstand tussen grammaticaal gerelateerde onderdelen van een zin, des te moeilijker deze te verwerken is voor lezers. Het verkorten van de afhankelijkheidslengte kan de verwerking van een zin versnellen. Een tekst aanpassen op dergelijke kenmerken is effectiever dan alleen zinnen verkorten. Er kan dus getwijfeld worden aan de zinslengteregeel van de overheid. Het zou volgens Pander Maat (2017) niet effectief zijn om puur te focussen op zinslengte en alle zinnen zo kort mogelijk te maken, omdat de zinslengte niet de complexiteit van de zin bepaalt: het is juist belangrijk dat er in de eerste plaats gekeken wordt naar mogelijke versimpeling van de structuur. De eis voor eenvoudige zinnen is dus veel belangrijker dan de eis voor korte zinnen. De zinslengte kan echter wel nog steeds als mogelijke indicatie voor een complexe structuur dienen en kan gebruikt worden als praktisch instrument.

1.2.2 Effect van concrete woorden

Het uitgangspunt van de Rijksoverheid is om teksten op B1-niveau te schrijven, omdat B1-woorden eenvoudig en bekend zijn. Op websites waar advies wordt gegeven voor het schrijven van een B1-tekst, wordt ook geadviseerd om concrete woorden te gebruiken. Dit wordt ondersteund door wetenschappelijk onderzoek: Sadoski (2000) toonde aan dat concreetheid een goede voorspeller is voor de begrijpelijkheid van een tekst. Hoe concreter het woordgebruik, hoe begrijpelijker de tekst is. Volgens de 'Dual Coding Theory' worden concrete en abstracte woorden op verschillende manieren opgeslagen in onze hersenen: abstracte woorden kunnen alleen als woord opgeslagen worden, maar concrete woorden kunnen als woord én als mentale afbeelding worden opgeslagen (Spooren et al., 2015). Concrete woorden maken een tekst daardoor begrijpelijker. Concreetheid, eenvoud en bekendheid zijn drie verschillende factoren, maar ze hebben wel met elkaar te maken: concrete woorden worden als eenvoudiger en begrijpelijker ervaren dan abstracte woorden, en van eenvoudige woorden is de kans groter dat deze bij lezers bekend zijn. Een tekst eenvoudiger en concreter maken door gebruik te maken van bekende woorden, zou een effectieve ingreep zijn. Hier is echter tegenin te brengen dat een vereenvoudigde tekst niet per definitie beter te begrijpen is: Masson & Waldron (1994) concludeerden in hun onderzoek naar de begrijpelijkheid van juridische documenten dat de leesbaarheid van de tekst ook afhangt van de hoeveelheid voorkennis waarover de lezer beschikt. Een ingreep die puur gericht is op het vereenvoudigen van de woorden in de tekst, is dus niet per definitie effectief.

1.3 Onderzoekdoeleinden

In dit onderzoek achterhaal ik, aan de hand van de voorwaarden die de overheid stelt voor de teksten en de resultaten van wetenschappelijk onderzoek naar de begrijpelijkheid van teksten, of de webteksten van de overheid na aanpassing nog begrijpelijker kunnen worden. Door de teksten op grond van deze bevindingen aan te passen onderzoek ik of de specifieke aanpassingen leiden tot begrijpelijker overheidsteksten. De daaruit volgende hypothese luidt dat de aangepaste teksten hoger zullen scoren op begrijpelijkheid dan de originele teksten van de Rijksoverheid. Uit het wetenschappelijk onderzoek is gebleken dat een lezer gebaat is bij een duidelijk aangegeven structuur door het gebruik van connectieven, en dat de zinsstructuur bepalender is voor de eenvoud van de zin dan de zinslengte. Bij de aanpassingen zal de focus daarom meer liggen op het versimpelen van de zinsstructuur en het gebruik van connectieven dan op het verkorten van de zinslengte. Daarnaast is eenvoudig en bekend woordgebruik wenselijk, maar moet er rekening worden gehouden met de mate van voorkennis die de tekst van de lezer vereist. Bij de aanpassingen zal daar ook aandacht aan worden gegeven, zodat de tekst voor zoveel mogelijk mensen begrijpelijk is.

2. Methode

2.1 Onderzoeksubjecten

Voor dit onderzoek zijn twee teksten geselecteerd die afkomstig zijn van de website van de Rijksoverheid en ook in het corpus van mijn eerdere onderzoek (Poelman, 2020) waren opgenomen. Dit onderzoek heeft een praktische insteek: het doel is om de overheidsteksten te verbeteren op de specifieke punten waarop de teksten lager scoren, om na te gaan of deze ingrepen de begrijpelijkheid verhogen. Daarom kies ik ervoor om niet één tekst aan te passen op verschillende punten, maar om een aantal teksten aan te passen op het specifieke gebied waarop deze nog niet aan de eisen voldoen. Op basis van de resultaten van dit onderzoek zijn de teksten gekozen die afwijken van de norm die de overheid heeft gesteld én die zich het beste lenen voor een manipulatie op B1-woorden of op zinscomplexiteit. Dit was namelijk niet bij alle teksten het geval. In Tabel 1 is zichtbaar dat de teksten over motorrijtuigenbelasting en migratie het hoogste percentage woorden hebben die niet op B1-niveau worden geschat. In de tekst over motorrijtuigenbelasting is echter een groot deel van dit percentage de herhaling van het woord 'motorrijtuigenbelasting', waarvan in de tekst wordt uitgelegd wat dit inhoudt. In de tekst over migratie bevindt het grootste deel van dit percentage zich in een opsomming van 'pijlers' van het migratiebeleid. Op al deze punten kan geklikt worden, waarna de lezer wordt doorgestuurd naar een nieuwe webpagina die volkomen gewijd is aan de uitleg van de betreffende pijler. In beide teksten wordt het 'probleem' van de niet-B1-woorden dus al (deels) opgevangen met verdere uitleg en daarom is besloten deze niet mee te nemen in het huidige onderzoek. Na het wegstrepen van deze twee teksten had de tekst over hypotheek het hoogst gescoord op het percentage niet-B1-woorden en is daarom uitgekozen voor dit onderzoek. Op dezelfde manier is bepaald welke tekst op zinscomplexiteit kon worden aangepast. De tekst over inkomensbelasting bevat de langste zin (in Tabel 1 tussen haakjes weergegeven), maar bevat verder vooral korte zinnen en een aantal korte opsommingen. Hetzelfde geldt voor de tekst over migratie en deels ook voor de tekst over de leerplicht. De tekst over de zorgverzekering bleek daarom in vergelijking het meest geschikt voor deze manipulatie. De geselecteerde teksten hebben beide een lengte van circa 450 woorden.

2.2 Dataverzamelmethode

Om de begrijpelijkheid van de teksten te toetsen, wordt er data verzameld aan de hand van een vragenlijst.

2.2.1 Verspreiding

Omdat de overheidsteksten zich op een publiek van B1-lezers richten, was het aanvankelijk de bedoeling om de vragenlijst af te nemen bij mbo-studenten, die waarschijnlijk grotendeels in de groep vallen die behoefte heeft aan teksten op B1-niveau. In het mbo-onderwijs wordt namelijk (afhankelijk van het mbo-niveau) gestreefd naar een taalniveau van 2f of 3f (Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap, 2020), wat gelijk wordt gesteld met niveau B1 en B2. Vanwege de coronacrisis was fysiek onderwijs echter niet mogelijk en bleek het lastig scholen bereid te vinden om mee te werken in een voor hen hectische tijd. Daarom heb ik ervoor gekozen om de vragenlijst via sociale media te verspreiden in mijn eigen netwerk. De vragenlijst is door 91 mensen ingevuld, maar daarvan bleek een aantal resultaten onbruikbaar (zie voor verdere details de resultatensectie). De resterende groep die de tekst over de zorgverzekering beoordeelde, bestond uit 22 mannen en 42 vrouwen tussen de 17 en 80 jaar, met een gemiddelde leeftijd van 35.38. De onderwijsniveaus zijn opgedeeld in drie categorieën. Van deze respondenten behoorde 19% tot de laagste opleidingsgroep (niet van toepassing, vmbo, mbo), 37% tot de middelste opleidingsgroep (havo/hbo) en 44% tot de hoogste opleidingsgroep (vwo/wo). De resterende groep die de tekst over de hypotheek beoordeelde, bestond uit 17 mannen en 42 vrouwen tussen de 19

en 80 jaar, met een gemiddelde leeftijd van 35.88. Van hen behoorde 20% tot de laagste opleidingsgroep, 38% tot de middelste opleidingsgroep en 42% tot de hoogste opleidingsgroep.

2.2.2 Vragenlijst

De vragenlijst werd gemaakt met behulp van de enquêtetool Qualtrics. Respondenten kregen tweemaal een tekst te lezen (een over hypotheek en een over de zorgverzekering) waarbij de leestijd werd geregistreerd. Zij beantwoordden daarna een aantal vragen waarmee gemeten kon worden in hoeverre de respondent de tekst begreep en de tekst waardeerde. De eerste vraag meet op een 7-puntsschaal de 'Feeling of Knowing' (Kamalski et al., 2004): dit is de mate waarin de respondent aangeeft de tekst begrepen te hebben. De vijf vragen die volgden waren waarderingsvragen over de tekst, eveneens op een 7-puntsschaal. De waarderingsvragen zijn ontleend aan Land et al. (2002). De betrouwbaarheid van deze vragen was voldoende (Cronbach's $\alpha = 0.776$). Bij het beantwoorden van de vijf begripsvragen kon de tekst opnieuw worden gelezen. De webteksten van de overheid zijn namelijk niet bedoeld om uit het hoofd te kennen, maar om mensen van informatie te voorzien als zij daarnaar zoeken. Bij de begripsvragen wordt de reactietijd geregistreerd. Omdat de proefpersonen de antwoorden in de tekst kunnen vinden, is de kans groot dat zij het juiste antwoord zullen geven. Aan de snelheid waarmee ze dat doen is te zien of de tekst ook beter begrepen is of niet. Idealiter zou de respondent daarom tijdens het lezen en het beantwoorden van de vragen de volledige tekst op het scherm kunnen zien zonder te hoeven scrollen. Dit is wenselijk, omdat de leestijd en reactietijd worden aangetast als de respondent telkens heen en weer moet scrollen. Het was echter niet mogelijk om de tekst in zijn geheel op het scherm te presenteren, omdat deze dan zo klein gemaakt moest worden dat de letters te klein werden om goed te kunnen lezen. Desondanks heb ik geprobeerd het effect van het scrollen zo klein mogelijk te houden door de tekst zodanig te presenteren dat deze goed leesbaar was en er maar minimaal naar beneden gescrold hoefde te worden.

2.3 Materiaal

Om te onderzoeken of aanpassingen in de tekst het begrip van de tekst zal verhogen, zijn de twee geselecteerde overheidsteksten aangepast op specifieke manieren. In deze paragraaf wordt uitgelegd hoe de teksten zijn aangepast en welke factoren daarbij zijn overwogen. De originele teksten, de aangepaste teksten en de motivaties achter alle ingrepen zijn opgenomen in de bijlagen.

2.3.1 Aanpassing op zinsniveau

De tekst over de zorgverzekering is aangepast op het gebied van zinscomplexiteit (zie Bijlage 1). In deze tekst zijn zinnen opnieuw geformuleerd, zodat de constructie minder complex wordt en de zinslengte korter wordt. Daarbij is onder andere gekeken naar het verkleinen van de afhankelijkheidslengte (de mate waarin woorden die in een grammaticale relatie tot elkaar staan van elkaar verwijderd zijn) en het splitsen van zinnen met veel informatie in twee losse zinnen. Ook zijn er op sommige plaatsen connectieven toegevoegd om de samenhang tussen zinnen expliciet te maken. Dit lijkt tegenstrijdig omdat daardoor de zinslengte langer wordt, maar de zinnen worden wel coherenter gemaakt waardoor het tekstbegrip zou kunnen stijgen. Daarnaast blijven de zinnen voldoen aan de zinslengte van maximaal 15 woorden. De aanname bij deze aanpassing is dat het effect van het connectief opweegt tegen het effect van het toevoegen van een woord aan de zinslengte. In opsommingen die in de lay-out zijn weergegeven met een bolletje zijn geen connectieven geplaatst. De lay-out geeft de opsomming al weer en connectieven zouden dan dubbelop zijn. In sommige zinnen overschrijdt de zinslengte de 15 woorden door het noemen van een aantal voorbeelden. Deze zijn niet aangepast, omdat de voorbeelden een verklarende functie hebben en het tekstbegrip kunnen versterken.

2.3.2 Aanpassing op woordniveau

De tekst over hypotheek is aangepast op het gebied van het B1-niveau (zie Bijlage 2). Op basis van een B1-woordenlijst en woordfrequentie is bekeken welke woorden in aanmerking kwamen voor een aanpassing. Daarbij heb ik gebruik gemaakt van de B1-woordenlijst van BureauTaal (z.d.) en de woordfrequenties die aan de hand van T-Scan (Pander Maat et al., 2014) zijn verkregen uit het corpus SUBTLEX-NL (Keuleers et al., 2010). Dit corpus bestaat uit de Nederlandse ondertiteling van films en televisieprogramma's en bevat veel alledaags taalgebruik. Dit maakt de frequenties in het corpus tot een goede voorspeller wat betreft de bekendheid van woorden bij lezers. Het aanpassen van de tekst gebeurde op twee manieren. Eerst ben ik nagegaan of het woord als het ware 'ingeburgerd' is in de context van het onderwerp. Het woord 'hypotheekrenteaf trek' is bijvoorbeeld een vaste term binnen het onderwerp van hypotheek en is niet te vervangen door één ander woord dat de betekenis ervan uitlegt. Dit soort woorden zijn uitgelegd in de voetnoten. Daarbij heb ik geprobeerd om woorden te gebruiken met een zo hoog mogelijke frequentie. Woorden die niet per definitie als 'ingeburgerd' konden worden beschouwd, zijn vervangen door woorden met hogere frequenties. Bij samenstellingen die niet op de B1-woordenlijst staan en een lage frequentie hebben, heb ik gekeken naar de bekendheid van de losse onderdelen van het woord. Als beide onderdelen wel als bekend beschouwd konden worden aan de hand van de B1-woordenlijst, de frequenties en eventueel eerdere uitleg in de tekst, werd de samenstelling niet aangepast. Een voorbeeld hiervan is het woord 'hypotheekschulden'. 'Hypotheek' is eerder in de tekst al uitgelegd en 'schulden' is een B1-woord met een hoge frequentie, dus 'hypotheekschulden' wordt beschouwd als bekend. Wat betreft de manier van uitleggen heb ik overwogen om een alinea aan het begin van de tekst toe te voegen waarin een aantal kernbegrippen uit de tekst worden uitgelegd. Uiteindelijk heb ik hier niet voor gekozen, omdat ik mensen de mogelijkheid wilde bieden om de uitleg te lezen als zij dit nodig hadden, of juist niet te lezen als zij er geen behoefte aan hadden. Dit kon het beste gerealiseerd worden door korte opmerkingen toe te voegen in de voetnoten.

2.4 Procedure

Voor de start van de vragenlijst kreeg de respondent een korte instructie. Daarin stond dat dit een onderzoek naar overheidsteksten betrof. De respondent werd geïnformeerd dat hij of zij twee teksten zou gaan lezen en daar vervolgens een aantal vragen over zou beantwoorden, waarbij de tekst kon worden teruggelezen. Respondenten werden gevraagd om niet te antwoorden uit eigen voorkennis, maar op basis van wat zij in de tekst lazen. In de instructie stond ook dat er een kader met uitleg in de tekst zou kunnen staan, en dat de respondent deze kon gebruiken als ondersteuning indien dat nodig was. De vragenlijst bestond uit drie onderdelen. De volledige vragenlijst is opgenomen in Bijlage 3. Tijdens het eerste onderdeel beantwoordde de respondent een aantal algemene vragen over zichzelf met betrekking tot leeftijd, geslacht, opleidingsniveau en de moedertaal. In het tweede onderdeel werd de respondent gevraagd een tekst te lezen over de zorgverzekering. Deze tekst was ofwel de originele tekst van de Rijksoverheid ofwel de aangepaste versie. De respondenten waren niet op de hoogte van de aangepaste teksten. Direct na het lezen van de tekst beantwoordde de respondent zes vragen zonder de tekst opnieuw te zien. De eerste vraag daarvan had betrekking op de 'Feeling of Knowing' en de overige vijf vragen betroffen de mate waarin de respondent de tekst waardeerde. Vervolgens beantwoordde de respondent vijf begripsvragen waarbij de tekst opnieuw kon worden gelezen. In het derde onderdeel van de vragenlijst werden deze stappen herhaald met een tekst over hypotheekregels.

2.5 Data-analyse

De data zijn geanalyseerd met behulp van IBM SPSS Statistics (versie 26). Alle analyses worden apart uitgevoerd voor de teksten over de zorgverzekering en voor de teksten over hypotheek: het betreft immers twee verschillende manipulaties. De hypothese dat de

aangepaste teksten tot een beter begrip zullen leiden, wordt getoetst aan de hand van de tweeweg ANOVA ('Analysis of Variances', ofwel variantieanalyse). Daarmee worden de gemiddelden van de afhankelijke variabelen van de originele tekst en de aangepaste tekst met elkaar vergeleken. Op die manier kan bepaald worden of er sprake is van een significant verschil en of de hypothese kan worden aangenomen of verworpen moet worden. Daarnaast laat een tweeweg ANOVA zien of er een effect optreedt van de onafhankelijke variabelen op de afhankelijke variabelen en of hiertussen interacties optreden. De onafhankelijke variabelen zijn de conditie waaronder de respondenten de vragenlijst hebben gemaakt (originele of aangepaste tekst) en hun opleidingsniveau. De afhankelijke variabelen zijn de leestijd, gemiddelde antwoordtijd, 'Feeling of Knowing', totaalscore op de begripsvragen en de gemiddelde waardering. In dit geval gaat het dus om de vraag of de opleidingsniveaus van de respondenten en welke tekstversie de respondenten hebben gelezen verschillende effecten van de manipulatie laten zien.

3. Resultaten

3.1 Data

Bij het analyseren van de data bleek dat een aantal respondenten bij het lezen van de tekst al na enkele secondes had doorgelikt naar de 'Feeling of Knowing'-vraag en de waarderingsvragen. Dit maakte bij deze respondenten zowel de leestijd als het antwoord op de vragen onbetrouwbaar. De antwoordtijden op de begripsvragen werden hierdoor juist langer, omdat de respondent de het antwoord op de vraag moest opzoeken in de tekst die hij niet eerder gelezen had. Het tegenovergestelde gebeurde ook: een aantal respondenten hadden opvallend lange leestijden, waarschijnlijk omdat zij de vragenlijst een tijdje open hebben laten staan op hun computer. Daarom is besloten de data te filteren. Alleen de data waarvan de leestijden boven de 40 seconden en onder de 900 seconden zijn gebruikt in de analyse. Voor de tekst over de zorgverzekering bleven 66 resultaten over en voor de tekst over hypotheek bleven 59 resultaten over. In de analyse zijn de opleidingsniveaus verdeeld in drie groepen. De eerste groep betreft de respondenten die 'niet van toepassing', vmbo, mbo hebben ingevuld, de tweede groep betreft havo en hbo, en de derde groep betreft vwo en wo. De eerste opleidingsgroep heeft een gemiddelde leeftijd van 50.27 jaar, de tweede van 39.14 jaar en de laatste opleidingsgroep van 27.04 jaar. De onderzoekshypothese wordt getoetst aan de hand van een tweeweg ANOVA in SPSS. Indien er sprake is van een significant verschil, wordt een Posthoc-analyse gedaan met Bonferroni-correctie om aan te tonen welke variabelen precies significant van elkaar verschillen. Om de nulhypothese te verwerpen en de alternatieve hypothese aan te nemen, moeten de aangepaste teksten hogere scores op de begripelijkheid. Dit zou een kortere leestijd en antwoordtijd betekenen, en een hogere score op de begripsvragen, de 'Feeling of Knowing' en de waardering.

3.2 Resultaten van de tweeweg ANOVA

De resultaten van de variantieanalyse zijn opgenomen in twee tabellen. De significante verschillen worden voor beide teksten uitgelicht.

3.2.1 Manipulatie op zinscomplexiteit

In Tabel 2 worden per opleidingsgroep de gemiddelden en standaarddeviaties weergegeven voor de leestijd, gemiddelde antwoordtijd, totaalscore, 'Feeling of Knowing' en gemiddelde waardering voor de teksten over de zorgverzekering. De aangepaste tekst betreft de aanpassingen op het gebied van zinscomplexiteit. Er zijn een aantal significante verschillen gevonden in de analyse van deze teksten. Op de leestijd is een hoofdeffect gevonden van het opleidingsniveau ($F(2,60) = 5.59, p = .006$). De groep met opleidingsniveau vwo/wo las de teksten significant sneller dan de groep met opleidingsniveau havo/hbo ($p = .005$). Er is geen verschil gevonden tussen de leestijd van de laagste opleidingsgroep en die van de andere twee groepen. Op de gemiddelde antwoordtijd werd een hoofdeffect aangetoond van het opleidingsniveau ($F(2,60) = 3.70, p = .030$). De antwoordtijd van de groep met het hoogste opleidingsniveau verschilde significant met de beide andere groepen. Deze groep beantwoordde de vragen gemiddeld sneller dan de groep met opleidingsniveau havo/hbo ($p = .042$) en ook sneller dan de groep met het laagste opleidingsniveau ($p = .031$). Daarnaast werd er ook een significant interactie-effect gevonden van het opleidingsniveau en de conditie op de gemiddelde antwoordtijd ($F(2,60) = 3.31, p = .043$). In de groep met het laagste opleidingsniveau was het verschil tussen de condities significant ($p = .042$): deze groep beantwoordde de vragen sneller bij de originele tekst van de Rijksoverheid. Dit is een effect dat juist tegen de verwachting ingaat. Er werden geen hoofd- en interactie-effecten gevonden op de totaalscore, de 'Feeling of Knowing' en de gemiddelde waardering. Uit Tabel 2 blijkt dat de gemiddelden en standaarddeviaties bij deze variabelen dicht bij elkaar liggen en er niet één tekst bovenuit springt met de beste score.

Tabel 2

Gemiddelden en standaarddeviaties voor de afhankelijke variabelen (teksten over de zorgverzekering), uitgesplitst in drie opleidingsgroepen en twee condities.

	NVT/VMBO/MBO				HAVO/HBO				VWO/VO			
	Rijksoverheid (N = 4)		Aangepast (N = 7)		Rijksoverheid (N = 11)		Aangepast (N = 11)		Rijksoverheid (N = 12)		Aangepast (N = 14)	
	M	SD	M	SD	M	SD	M	SD	M	SD	M	SD
Leestijd	138.75	98.81	141.37	78.18	202.42	106.28	182.75	80.46	123.75	50.62	117.92	64.88
Antwoordtijd (gem.)	20.72	9.46	28.59	32.41	41.58	35.16	29.34	9.63	23.4	13.86	16.06	6.75
Totaalscore	4.50	0.58	4.56	0.53	4.46	0.97	4.83	0.39	4.47	0.80	4.36	0.50
FoK	5.75	0.96	6.11	1.69	6.54	0.66	6.67	0.49	6.41	0.71	6.27	0.79
Waardering (gem.)	5.15	0.98	5.16	1.31	5.32	0.98	5.28	1.15	4.73	0.97	4.89	1.09

Noot. De leestijd en gemiddelde antwoordtijd zijn weergegeven in seconden. De totaalscore heeft een maximum van vijf (één punt per goed antwoord). De 'Feeling of Knowing' en gemiddelde waardering zijn weergegeven op een Likert-schaal.

Tabel 3

Gemiddelden en standaarddeviaties voor de afhankelijke variabelen (teksten over hypotheek), uitgesplitst in drie opleidingsgroepen en twee condities.

	NVT/VMBO/MBO				HAVO/HBO				VWO/VO			
	Rijksoverheid (N = 4)		Aangepast (N = 9)		Rijksoverheid (N = 13)		Aangepast (N = 12)		Rijksoverheid (N = 17)		Aangepast (N = 11)	
	M	SD	M	SD	M	SD	M	SD	M	SD	M	SD
Leestijd	149.06	127.13	196.90	145.17	163.82	105.94	235.38	120.94	132.05	73.67	128.61	79.37
Antwoordtijd (gem.)	44.50	19.71	45.79	28.09	61.43	36.32	58.57	39.22	37.24	14.25	33.63	16.61
Totaalscore	4.75	0.50	2.29	0.76	3.36	1.12	3.09	1.38	3.33	1.61	2.86	1.70
FoK	5.50	1.91	4.14	1.57	6.00	1.00	5.64	1.29	5.25	1.29	5.07	1.00
Waardering (gem.)	5.00	0.97	3.06	1.25	5.05	1.36	4.53	1.10	3.70	1.33	3.56	0.83

Noot. De leestijd en gemiddelde antwoordtijd zijn weergegeven in seconden. De totaalscore heeft een maximum van vijf (één punt per goed antwoord). De 'Feeling of Knowing' en gemiddelde waardering zijn weergegeven op een Likert-schaal.

3.2.2 Manipulatie op woordmoeilijkheid

In Tabel 3 worden per opleidingsgroep de gemiddelden en standaarddeviaties weergegeven voor de leestijd, gemiddelde antwoordtijd, totaalscore, 'Feeling of Knowing' en gemiddelde waardering voor de teksten over de hypotheek. Deze tekst is aangepast op woordmoeilijkheid, waarbij woorden zijn vervangen of uitgelegd. Op een aantal afhankelijke variabelen zijn significante verschillen gevonden. Op de gemiddelde antwoordtijd is een hoofdeffect van het opleidingsniveau aangetoond ($F(2,53) = 4.73, p = .013$). Dit effect betreft het verschil tussen de groepen met opleidingsniveau havo/hbo en vwo/wo: de groep met het hoogste opleidingsniveau beantwoordde de vragen significant sneller dan de andere groep ($p = .010$). Tussen de antwoordtijden van de groep met het laagste opleidingsniveau en die van de andere groepen werd geen significant verschil gevonden. Verder is er een interactie-effect van de conditie op de totaalscore gevonden ($F(1,53) = 7.35, p = .009$). Dit significante verschil heeft betrekking op de groep met het laagste opleidingsniveau. Deze groep scoorde gemiddeld hoger op de begripsvragen bij de originele tekst van de Rijksoverheid dan bij de aangepaste tekst ($p = .006$). Op de gemiddelde waardering werd ook een interactie-effect van de conditie getoond ($F(1,53) = 6.98, p = .011$). Dit betrof eveneens de groep met het laagste opleidingsniveau. Deze groep waardeerde de originele tekst van de Rijksoverheid meer dan de aangepaste tekst ($p = .010$). Op de gemiddelde waardering werd daarnaast een hoofdeffect van opleiding gevonden ($F(2,53) = 6.04, p = .004$). De groep met het hoogste opleidingsniveau en de groep met opleidingsniveau havo/hbo verschilden hierin significant: de laatste groep waardeerde de teksten gemiddeld met een hogere score dan de groep met het hoogste opleidingsniveau ($p = .003$). Er werden geen hoofd- en interactie-effecten gevonden op de leestijd en de 'Feeling of Knowing': zoals te zien is in Tabel 3 lagen deze waarden te dicht bij elkaar om significant van elkaar te verschillen.

4. Conclusie & discussie

4.1 Conclusie van de tweeweg ANOVA

In dit onderzoek staat de vraag centraal in hoeverre de webteksten van de Rijksoverheid begrijpelijker kunnen worden door de teksten te manipuleren aan de hand van de resultaten van taalbeheersingsonderzoek. Een tekst over de zorgverzekering werd aangepast op zinsniveau in een poging de structuren van zinnen makkelijker te maken. Een tekst over hypotheek werd aangepast op woordniveau door moeilijke woorden te vervangen door simpele synoniemen of door uitleg te geven waar dat nodig was. Door middel van een variantieanalyse is vergeleken hoe de respondenten reageerden op de teksten die zij lazen en zijn de originele en de aangepaste tekst met elkaar vergeleken. Deze analyse liet bij de tekst over de zorgverzekering andere resultaten zien dan verwacht. Er kwamen geen significante verschillen uit de variantieanalyse die bevestigen dat de tekst die aangepast is op zinscomplexiteit begrijpelijker is dan de originele tekst. De nulhypothese kan niet verworpen worden. De manipulatie op zinscomplexiteit bleek op deze respondenten geen effect te hebben dat het begrip van de tekst verhoogt. Er werden echter wel andere significante verschillen gevonden. De groep met het hoogste opleidingsniveau las de teksten gemiddeld sneller dan de groep met opleidingsniveau havo/hbo. De groep met het hoogste opleidingsniveau was ook sneller bij het beantwoorden van de begripsvragen dan beide andere groepen. Dit resultaat is niet verrassend, omdat de respondenten in de hoogopgeleide groep waarschijnlijk ook een hoger taalniveau hebben dan de respondenten in de andere groepen. De hoogste en laagste opleidingsgroep verschilden in leestijd en gemiddelde antwoordtijd echter niet van elkaar. Mogelijk heeft de laagste opleidingsgroep de tekst minder nauwkeurig gelezen, waardoor de geregistreerde leestijd korter werd dan wanneer er wel zeer nauwkeurig zou zijn gelezen. Daarnaast was er een opmerkelijk significant verschil binnen de groep met het laagste opleidingsniveau. Deze groep beantwoordde de begripsvragen sneller na het lezen van de originele tekst van de overheid dan na het lezen van de aangepaste tekst. Hieruit zou geconcludeerd kunnen worden dat zij juist de tekst van de Rijksoverheid beter hebben begrepen en de vragen daardoor sneller konden beantwoorden. Dit is het tegenovergestelde van het resultaat dat verwacht werd: vanuit de hypothese was de verwachting dat de respondenten in de groep met het laagste opleidingsniveau baat zouden hebben bij de manipulatie en de aangepaste teksten beter zouden begrijpen. Een hoger tekstbegrip zou dan geleid hebben tot een snellere reactie op de begripsvragen bij de aangepaste tekst, maar dat was in dit onderzoek niet het geval. Ook uit de resultaten van de variantieanalyse op de tekst over hypotheek is niet gebleken dat de aangepaste tekst begrijpelijker is dan de originele tekst. De alternatieve hypothese kan dus niet worden aangenomen. Wel werden er eveneens andere significante verschillen gevonden. De groep met het hoogste opleidingsniveau was ook hier sneller in het beantwoorden van de begripsvragen dan de groep met opleidingsniveau havo/hbo, maar de teksten werden door de laatstgenoemde groep hoger gewaardeerd dan door de groep met het hoogste opleidingsniveau. Ook hier lijkt het hogere taalniveau van de hoogopgeleiden mee te spelen. Een verklaring voor dit verschil zou kunnen zijn dat het taalniveau van deze teksten niet overeenkomt met het taalniveau van de groep met het hoogste opleidingsniveau. De hoogopgeleiden voelen zich wellicht minder serieus genomen als zij een voor hen makkelijke tekst aangereikt krijgen. Dit zou een van de redenen kunnen zijn waarom zij deze teksten minder waardeerden dan een andere groep. Net als bij de teksten over de zorgverzekering zijn ook hier opmerkelijke verschillen gevonden binnen de groep met het laagste opleidingsniveau. De originele tekst van de Rijksoverheid werd door deze groep meer gewaardeerd dan de aangepaste tekst, en de groep scoorde na het lezen van de originele tekst hoger op de begripsvragen. Ook hier werd dus een verschil aangetroffen dat sterk tegen de verwachting in ging: de hypothese was dat deze groep juist zou profiteren van de aangepaste tekst en deze tekst ook meer zou waarderen.

4.2 Discussiepunten

De resultaten van deze analyse kunnen echter niet zomaar als harde conclusies worden aangenomen. Er zijn verschillende factoren die dit onderzoek beïnvloed hebben en die in overweging moeten worden genomen. In de eerste plaats is dit onderzoek uitgevoerd tijdens de coronacrisis, wat sterke invloed had op welke respondenten aan dit onderzoek konden meedoen. Er werd in deze periode geen fysiek onderwijs gegeven, waardoor het niet mogelijk was om de vragenlijst af te nemen bij alleen mbo-studenten. Dit is de groep die het meeste baat zou hebben bij het nog begrijpelijker maken van overheidsteksten. De opleidingsgroepen havo/hbo en vwo/wo waren groter dan de laagste opleidingsgroep, hoewel het onderzoek eigenlijk niet geheel voor hen bedoeld was. Vanwege het geringe aantal respondenten in de laagste opleidingsgroep en kan niet met zekerheid gezegd worden dat de resultaten die binnen die groep zijn gevonden geheel representatief zijn. Daar komt bij dat de gemiddelde leeftijd van deze opleidingsgroep relatief hoog was, waardoor de kans groter is dat deze mensen door levenservaring over de nodige voorkennis beschikten. De samenstelling van de groep respondenten paste dus niet ideaal bij dit onderzoek. In de tweede plaats bleek bij het analyseren van de data dat de vragenlijst op een aantal punten tekortschoot. De data die voor de analyse gebruikt kon worden werd flink ingeperkt door de te korte of te lange leestijden die eruit gefilterd moesten worden. Door de te korte of te lange leestijden was niet duidelijk of de respondenten de tekst wel goed hadden gelezen, waardoor hun antwoorden op de 'Feeling of Knowing'-vraag en de waarderingsvragen en de antwoordtijden van de begripsvragen onbetrouwbaar werden. Dit probleem zou kunnen worden opgevangen door in de vragenlijst pas na een bepaald aantal seconden de knop om verder te gaan te laten verschijnen. Op die manier kunnen respondenten niet te snel doorgaan naar het volgende scherm. Een ander punt waarop de vragenlijst verbeterd zou kunnen worden, is de moeilijkheidsgraad van de begripsvragen, met name voor de tekst over de zorgverzekering. Van de eerste twee vragen was het percentage goede antwoorden hoger dan 95%. De overige drie vragen werden elk door meer dan 80% van de respondenten goed beantwoord. Deze percentages waren een stuk hoger dan bij de tekst over hypotheek, waar de percentages tussen de 56% en 71% lagen. Bij zulke hoge percentages is het lastiger om een significant verschil te ontdekken tussen de twee condities. Omdat de respondenten bij de originele tekst over de zorgverzekering al zo'n hoge totaalscore behaalden op de begripsvragen, wordt de uitdaging om de totaalscore te verbeteren alleen maar groter. Daarnaast is er in dit onderzoek niet gemeten in hoeverre de respondent relevante voorkennis had en in hoeverre dit invloed had op hoe de respondent de vragen beantwoordde. Dit zou bijvoorbeeld gemeten kunnen worden door de respondent te vragen of hij of zij al eens een huis heeft gekocht. Verder is het, ondanks dat er bij de tekst over hypotheek geen significante verschillen werden gevonden in de leestijd, de vraag of de leestijden van de originele tekst wel goed met de leestijden van de aangepaste tekst vergeleken kunnen worden. De aangepaste tekst was door de extra uitleg namelijk langer dan de originele tekst, waardoor de leestijd van respondenten logischerwijs langer zou kunnen worden.

4.3 Relatie tot taalbeheersingsonderzoek

De resultaten komen niet volledig overeen met de bestaande kennis over tekstbegrip. In de aangepaste tekst over de zorgverzekering werden connectieven toegevoegd om de structuur van de tekst te markeren. Dit leidde niet tot een beter tekstbegrip, in tegenstelling tot de resultaten van Van Dooren et al. (2012) waaruit bleek dat zwakke lezers juist profiteren van de structuurmarkeringen. In dit onderzoek scoorde de groep met het laagste opleidingsniveau niet hoger bij de tekst waarin structuurmarkeringen waren aangebracht. Ook de versimpelde zinsstructuren hebben niet tot het gewenste resultaat geleid, terwijl de zinsstructuur volgens Pander Maat (2017) een grote rol speelt in hoe makkelijk of moeilijk een zin wordt gemaakt. Wellicht dat de zinsstructuren nog verder versimpeld kunnen worden, maar er is ook een mogelijkheid dat de zinsstructuren al voldoende versimpeld waren en de ingrepen daarom weinig effect hadden. In de aangepaste tekst over hypotheek

leidden de manipulaties ook niet tot het verwachte resultaat. Het vervangen van moeilijke woorden door woorden met hogere frequenties – hoe hoger de frequentie, des te groter de kans dat de woorden bekend zijn bij de lezer – had geen invloed op het tekstbegrip. Zoals door Masson & Waldron (1994) beschreven wordt, heeft de mate waarin de lezer over voorkennis beschikt effect op het tekstbegrip. De uitleg die werd toegevoegd om het gebrek aan voorkennis op te vangen, bleek niet te leiden tot een beter tekstbegrip. De verschillen tussen de bestaande kennis en de resultaten van dit onderzoek zouden verklaard kunnen worden door de ongelijke samenstelling van de groep respondenten. De respondenten hadden zeer uiteenlopende leeftijden en de verdeling tussen de verschillende opleidingsniveaus was niet geheel gelijk. De groep waarop dit onderzoek zich richt, namelijk de groep met het laagste opleidingsniveau, was te klein om representatieve resultaten te genereren. Een andere verklaring zou kunnen zijn dat de teksten simpelweg andersoortige ingrepen nodig hebben om begrijpelijker te worden dan de aanpassingen die in dit onderzoek gedaan zijn.

4.4 Aanbevelingen voor vervolgonderzoek

In dit onderzoek is geen bewijs gevonden dat de aanpassingen op zinsstructuren en de aanpassingen op woordmoeilijkheid het de overheidsteksten begrijpelijker maken voor de lezer. Dit betekent echter niet dat de overheidsteksten al voor iedereen begrijpelijk genoeg zijn en er geen enkele noodzaak is om deze te verbeteren. Om de teksten voor een nog groter publiek toegankelijk te maken, zal verder onderzoek nodig zijn om te ontdekken wat precies de struikelpunten in de teksten zijn waardoor het tekstbegrip daalt. Dit zou bijvoorbeeld gedaan kunnen worden door middel van eye-tracking, waarbij precies gemeten kan worden naar welke woorden een lezer wat langer blijft kijken of welke delen van de tekst opnieuw worden gelezen. Daarbij is het raadzaam om een wat betreft leeftijd en opleidingsniveau zo gelijk mogelijke respondentengroep samen te stellen, en bij voorkeur mensen bij het onderzoek te betrekken die moeite zouden kunnen hebben met het begrijpen van overheidsteksten, zoals mbo-studenten. Daarnaast is het van belang dat de groep respondenten groot genoeg is om betrouwbare resultaten te bereiken. Na het detecteren van de struikelpunten is het van belang hoe deze wellicht op een andere manier kunnen worden opgelost dan in dit onderzoek – bijvoorbeeld door de teksten volledig te herschrijven – om de teksten nog meer op het gewenste niveau te krijgen.

Literatuurlijst

- BureauTaal. (z.d.). *Zoekeenvoudigewoorden.nl*.
<https://www.bureautaal.nl/zoekeenvoudigewoordennl-36>
- Dooren, W., van den Bergh, H., & Evers-Vermeul, J. (2012). Leesbare teksten? Over de invloed van structuurmarkeringen op het tekstbegrip en de tekstwaardering van zwakke en sterke lezers. *Levende Talen Tijdschrift*, 13(4), 31–38.
<https://dspace.library.uu.nl>
- Kamalski, J., Lentz, L., & Sanders, T. (2004). Coherentiemarkering in informerende en persuasieve teksten. *Tijdschrift voor Taalbeheersing*, 26(2), 85–103.
https://www.aup.nl/journal-downloads/taalbeheersing/taalbeh_2004_nr2.pdf
- Keuleers, E., Brysbaert, M., & New, B. (2010). SUBTLEX-NL: A new measure for Dutch word frequency based on film subtitles. *Behavior Research Methods*, 42(3), 643–650.
http://crr.ugent.be/papers/SUBTLEX-NL_BRM.pdf
- Land, J., Sanders, T., Lentz, L., & van den Bergh, H. (2002, januari). *Tekstbegrip en tekstwaardering op het vmbo. Welke tekstkenmerken dragen bij aan de kwaliteit van studieboekteksten?* Stichting Lezen. <https://www.lezen.nl/nl/publicaties/tekstbegrip-en-tekstwaardering-op-het-vmbo>
- Lentz, L., Nell, L., & Pander Maat, H. (2017). Begrijpelijkheid van pensioencommunicatie: effecten van wetgeving, geletterdheid en revisies. *Tijdschrift voor Taalbeheersing*, 39(2), 191–208. <https://doi.org/10.5117/tvt2017.2.lent>
- Lentz, L., & Pander Maat, H. (2010). Een leesbare bijsluiters. *Tijdschrift voor taalbeheersing*, 32(2), 128–151. https://doi.org/10.5117/tvt2010.2.een_376
- Masson, M., & Waldron, M. (1994). Comprehension of legal contracts by non-experts: Effectiveness of plain language redrafting. *Applied Cognitive Psychology*, 8(1), 67–85. <https://doi.org/10.1002/acp.2350080107>
- Ministerie van Algemene Zaken. (2019, 12 november). *Taalniveau B1*. CommunicatieRijk. <https://www.communicatierijk.nl/vakkennis/rijkswebsites/aanbevolen-richtlijnen/taalniveau-b1>
- Ministerie van Algemene Zaken. (2020, 23 januari). *Motorrijtuigenbelasting (wegenbelasting) 2020*. Rijksoverheid. <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/belastingen-op-auto-en-motor/motorrijtuigenbelasting-auto-mrb-2019>
- Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties. (2019, 23 oktober). *Extra mensen en middelen voor begrijpelijke taal*. Rijksoverheid. <https://www.rijksoverheid.nl/actueel/nieuws/2019/10/23/extra-mensen-en-middelen-voor-begrijpelijke-taal>
- Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties. (2019, 8 augustus). *Werking parlementaire democratie*. Rijksoverheid. <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/democratie/werking-parlementaire-democratie>

- Ministerie van Financiën. (2020, 16 juli). Soorten inkomstenbelasting. Rijksoverheid. <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/inkomstenbelasting/soorten-inkomstenbelasting>
- Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap. (2020, 14 februari). Referentieniveaus taal en rekenen. Rijksoverheid. <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/taal-en-rekenen/referentiekader-taal-en-rekenen>
- Ministerie van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer. (2019, 10 september). Huishoudelijk afval scheiden en recyclen. Rijksoverheid. <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/afval/huishoudelijk-afval>
- Nell, M. (2017). Multichannel pension communication: An integrated perspective on policies, practices, and literacy demands (Doctorale dissertatie, Universiteit Utrecht). <https://dspace.library.uu.nl/bitstream/handle/1874/350530/Nell.pdf;sequence=1>
- NOS. (2019, 23 oktober). *Moeilijke overheidsbrieven moeten duidelijker: snap jij dit?* NOS. <https://nos.nl/artikel/2307397-moeilijke-overheidsbrieven-moeten-duidelijker-snap-jij-dit.html>
- Pander Maat, H., Kraf, R., van den Bosch, A., Dekker, N., van Gompel, M., Kleijn, S., Sanders, T., & van der Sloot, K. (2014). T-Scan: a new tool for analyzing Dutch text. *Computational Linguistics in the Netherlands Journal*, 4, 53–74. https://www.researchgate.net/publication/271587405_T-Scan_A_new_tool_for_analyzing_Dutch_text
- Pander Maat, H. (2017). Zinslengte en zinscomplexiteit. *Tijdschrift voor Taalbeheersing*, 39(3), 297–328. <https://doi.org/10.5117/tvt2017.3.pand>
- Poelman, N. (2020). *Corpusonderzoek naar de leesbaarheid van overheidsteksten* (Onderzoeksopdracht, Universiteit Utrecht).
- Sadoski, M., Goetz, E. T., & Rodriguez, M. (2000). Engaging texts: Effects of concreteness on comprehensibility, interest and recall in four text types. *Journal of Educational Psychology*, 92(1), 85–95. <https://doi.org/10.1037/0022-0663.92.1.85>
- Silfhout, G. (2014). *Leuk om te lezen of makkelijk te begrijpen?* (1ste editie). Eburon. <https://www.lezen.nl/sites/default/files/leuk%20om%20te%20lezen%20of%20makkelijk%20te%20begrijpen.pdf>
- Spooren, W., Hustinx, L., Aben, J., & Turkenburg, E. (2015). Concreetheid onder de loep. *Artikelen van de 8e Anéla Conferentie Toegepaste Taalwetenschap 2015*, 97–110. <http://anela.nl/wp-content/uploads/2017/01/07-Spooren-Hustinx-ea.pdf>
- Stuurgroep Netwerk Begrijpelijke Overheid. (2018, oktober). *Direct Duidelijk: op weg naar duidelijke overheidscommunicatie*. Direct Duidelijk. <https://directduidelijk.nl/sites/default/files/2019-06/visietekst-direct-duidelijk.pdf>

Bijlage 1: Teksten over de zorgverzekering

1.1 Origineel afkomstig van Rijksoverheid.nl

Hoe is de zorgverzekering in Nederland geregeld?

Iedereen die in Nederland woont of werkt moet een basisverzekering voor zorg (basispakket) afsluiten. De Rijksoverheid bepaalt wat er in het basispakket zit. Dat is medisch noodzakelijke zorg waar iedereen recht op heeft. Zorgverzekeraars bepalen zelf wat in aanvullende verzekeringen zit.

Verplichte basisverzekering voor iedereen

De basisverzekering dekt de standaardzorg van bijvoorbeeld huisarts, ziekenhuis of apotheek. Voor de meeste zorg in het basispakket geldt een eigen risico. Er kunnen ook nog eigen bijdragen gelden.

De belangrijkste kenmerken van het basispakket zijn:

- De basisverzekering is verplicht als u woont of werkt in Nederland. Ook voor kinderen.
- Het basispakket is voor iedereen gelijk.
- Het basispakket is bepaald door de overheid. De inhoud kan jaarlijks veranderen. De overheid stelt ook de hoogte van het eigen risico en de hoogte van de zorgtoeslag vast. Voor bepaalde zorg geldt geen eigen risico, zoals huisartsenzorg of verloskundige zorg. De overheid bepaalt ook voor welke zorg u een eigen bijdrage moet betalen. Dit staat helemaal los van het eigen risico.
- Een zorgverzekeraar moet u accepteren voor het basispakket.
- De premie van een polis is voor iedereen gelijk. Iedereen met dezelfde polis betaalt dus hetzelfde, ongeacht leeftijd of gezondheid.
- Zorgverzekeraars hebben zorgplicht. Zij moeten zorgen dat iedereen op tijd en binnen redelijke afstand de zorg krijgt die nodig is.

Vrijwillige aanvullende verzekering

Een aanvullende verzekering dekt (een deel van de) zorg die niet in het basispakket zit. Bijvoorbeeld extra vergoeding voor een behandeling bij de tandarts.

De belangrijkste kenmerken van de aanvullende verzekering zijn:

- Er zijn verschillende pakketten, die allemaal een aanvulling zijn op de basisverzekering. De zorgverzekeraar bepaalt de voorwaarden en vergoedingen. De overheid heeft dus géén invloed op de aanvullende verzekeringen.
- Een aanvullende verzekering is niet verplicht. Omdat er veel verschillende pakketten zijn, is het belangrijk dat u de aanvullende verzekering goed afstemt op wat u nodig heeft. Een zorgverzekeraar mag u weigeren voor een aanvullende verzekering. Bijvoorbeeld oudere mensen die veel zorg nodig hebben. In de praktijk gebeurt dit bijna nooit.

Goede en toegankelijke zorg voor iedereen

Het Nederlandse zorgstelsel garandeert goede en toegankelijke zorg voor iedereen. Zorgverzekeraars moeten iedereen als verzekerde accepteren voor het basispakket. Leeftijd of gezondheid mogen hierbij geen rol spelen.

Iedereen betaalt mee aan de zorgverzekering. Gezonde jongeren betalen bijvoorbeeld mee aan medisch-specialistische zorg die ouderen vaak nodig hebben. En ouderen betalen mee aan de kraamzorg die voor jonge moeders belangrijk is.

Betaalbare zorg

Concurrentie tussen verzekeraars moet leiden tot goede én betaalbare zorg. Met een betaalbare premie voor verzekerden. Verzekeraars onderhandelen met zorgverleners over de prijs van geleverde zorg. Op die manier wordt de zorg ook betaalbaarder.

Wel moeten verzekeraars zorg vergoeden als een verzekerde daar recht op heeft. Dat staat in de Zorgverzekeringswet.

1.2 Aangepaste tekst

Hoe is de zorgverzekering in Nederland geregeld?

Iedereen die in Nederland woont of werkt moet een zorgverzekering afsluiten **(1)**. In het basispakket zit de medisch noodzakelijke zorg waar iedereen recht op heeft. De Rijksoverheid bepaalt wat er in het basispakket zit **(2)**. Daarentegen **(3)** bepalen zorgverzekeraars zelf wat in aanvullende verzekeringen zit.

Verplichte basisverzekering voor iedereen

De basisverzekering dekt de standaardzorg. Dit is zorg van bijvoorbeeld de huisarts, het ziekenhuis of de apotheek **(4)**. Voor de meeste zorg in het basispakket geldt een eigen risico. Er kunnen ook nog eigen bijdragen gelden.

De belangrijkste kenmerken van het basispakket zijn:

- De basisverzekering is verplicht voor mensen die wonen of werken in Nederland **(5)**. Ook voor kinderen.
- Het basispakket is voor iedereen gelijk.
- Het basispakket is bepaald door de overheid. De inhoud kan jaarlijks veranderen. De overheid stelt ook de hoogte van de zorgtoeslag vast, en de hoogte van het eigen risico **(6)**. Maar **(7)** voor bepaalde zorg geldt geen eigen risico. Bijvoorbeeld voor huisartsenzorg of verloskundige zorg **(8)**. De overheid bepaalt ook voor welke zorg u een eigen bijdrage moet betalen. Dit staat helemaal los van het eigen risico.
- Een zorgverzekeraar moet u accepteren voor het basispakket.
- De premie van een polis is voor iedereen gelijk. Iedereen met dezelfde polis betaalt dus hetzelfde, ongeacht leeftijd of gezondheid.
- Zorgverzekeraars hebben zorgplicht. Zij moeten namelijk **(9)** zorgen dat iedereen de zorg krijgt die nodig is. Dat moet op tijd en binnen redelijke afstand **(10)**.

Vrijwillige aanvullende verzekering

Een aanvullende verzekering dekt (een deel van de) zorg die niet in het basispakket zit. Bijvoorbeeld extra vergoeding voor een behandeling bij de tandarts.

De belangrijkste kenmerken van de aanvullende verzekering zijn:

- Er zijn verschillende pakketten. Die pakketten zijn allemaal een aanvulling op de basisverzekering **(11)**. De zorgverzekeraar bepaalt de voorwaarden en vergoedingen. De overheid heeft dus géén invloed op de aanvullende verzekeringen.
- Een aanvullende verzekering is niet verplicht. U moet de aanvullende verzekering goed afstemmen op wat u nodig heeft. Er zijn namelijk veel verschillende pakketten **(12)**. Een zorgverzekeraar mag u weigeren voor een aanvullende verzekering. Bijvoorbeeld oudere mensen die veel zorg nodig hebben. In de praktijk gebeurt dit bijna nooit.

Goede en toegankelijke zorg voor iedereen

Het Nederlandse zorgstelsel garandeert goede en toegankelijke zorg voor iedereen. Zorgverzekeraars moeten daarom **(13)** iedereen als verzekerde accepteren voor het basispakket. Leeftijd of gezondheid mogen hierbij dus **(14)** geen rol spelen.

Iedereen betaalt mee aan de zorgverzekering. Gezonde jongeren betalen bijvoorbeeld mee aan medisch-specialistische zorg voor ouderen **(15)**. En ouderen betalen mee aan de kraamzorg voor jonge moeders **(16)**.

Betaalbare zorg

Concurrentie tussen verzekeraars moet leiden tot goede én betaalbare zorg. Met een betaalbare premie voor verzekerden. Verzekeraars onderhandelen daarnaast **(17)** met zorgverleners over de prijs van geleverde zorg. Op die manier wordt de zorg ook betaalbaarder.

Wel moeten verzekeraars zorg vergoeden als een verzekerde daar recht op heeft. Dat staat namelijk **(18)** in de Zorgverzekeringswet.

1.3 Motivaties achter de ingrepen

1. 'Basisverzekering voor zorg (basispakket)' is samengevoegd tot 'zorgverzekering'. Dit maakt de zin korter.
2. Twee zinnen zijn omgedraaid, omdat ze zo beter op elkaar aansluiten. Er wordt eerst uitgelegd wat het basispakket is.
3. Een connectief wordt toegevoegd om een contrast aan te duiden.
4. De zin wordt gesplitst om informatie te verdelen over de zinnen. Dit vereenvoudigt de zinnen.
5. De bijzin is aangepast naar een bijwoordelijke bepaling. De structuur is daarmee vereenvoudigd.
6. Hier is de afhankelijkheidslengte verkort door 'vast' naar voren te brengen.
7. Een connectief wordt toegevoegd om een contrast aan te duiden.
8. De zin wordt gesplitst om informatie te verdelen over de zinnen. Dit vereenvoudigt de zinnen.
9. Een connectief wordt toegevoegd om een verklaring aan te duiden.
10. De zin wordt gesplitst om informatie te verdelen over de zinnen. Dit vereenvoudigt de zinnen.
11. De zin wordt gesplitst om informatie te verdelen over de zinnen. Dit vereenvoudigt de zinnen.
12. De zin wordt gesplitst om informatie te verdelen over de zinnen. Dit vereenvoudigt de zinnen.
13. Een connectief wordt toegevoegd om een verklaring aan te duiden.
14. Een connectief wordt toegevoegd om een conclusie aan te duiden.
15. Woorden zonder essentiële informatie zijn weggehaald.
16. Woorden zonder essentiële informatie zijn weggehaald.
17. Een connectief wordt toegevoegd om een conclusie aan te duiden.
18. Een connectief wordt toegevoegd om een verklaring aan te duiden.

Bijlage 2: Teksten over hypotheek

2.1 Origineel afkomstig van Rijksoverheid.nl

Regels voor hypotheek

Er zijn regels voor het afsluiten en het aflossen van een hypotheek. Zo zijn er regels die bepalen wat de maximale hoogte van de hypotheek is. Of regels die bepalen of er recht is op hypotheekrenteaf trek. Het doel van de regels is om de hypotheekschulden van mensen met een koopwoning te verminderen.

Regels voor berekenen maximale hypotheek

- De hypotheek mag niet hoger zijn dan de waarde van het huis. Het is niet mogelijk om een hogere hypotheek af te sluiten voor overige kosten als notariskosten. Alleen als huizenkopers energiebesparende maatregelen willen nemen, is een hogere hypotheek mogelijk.
- Gaat het om een appartement? Dan houdt de hypotheekaanbieder ook rekening met de kosten voor de Vereniging van eigenaren.
- Er geldt een maximum voor het deel van het (gezamenlijke) inkomen dat mensen aan hypotheeklasten mogen besteden. Dit voorkomt dat mensen te weinig geld overhouden voor de andere noodzakelijke uitgaven. Er zijn meerdere zaken van invloed op het percentage van het inkomen dat mensen aan hypotheeklasten mogen uitgeven. Dit zijn de hoogte van het inkomen, het rentepercentage en de rentevastperiode.

De Rijksoverheid stelt de percentages ieder jaar op 1 januari bij. Hierin neemt het de laatste prijsontwikkelingen en veranderingen in uitgavenpatronen mee. Voor deze jaarlijkse herziening is het advies van het Nibud over hypotheeknormen leidend.

- Voor het berekenen van de maximale hypotheek houden hypotheekaanbieders ook rekening met andere lopende financiële verplichtingen. Denk bijvoorbeeld aan schulden.

Regels voor hypotheekrenteaf trek

Er gelden regels die bepalen of er recht is op hypotheekrenteaf trek. Er is alleen recht op hypotheekrenteaf trek bij een annuïteiten- of lineaire hypotheek. Het kabinet wil het maximale tarief voor de aftrekbare kosten voor een woning afbouwen. Dit gaat in een aantal jaarlijkse stappen tot 2023. Dan is het basistarief in 2023 bereikt (ongeveer 37%). Koopt u een nieuw huis en neemt u overwaarde mee uit uw oude woning. Dan geldt de bijleenregeling.

Hogere hypotheek voor energiebesparende maatregelen

Er zijn regels die bepalen dat u mogelijk een hogere hypotheek kunt krijgen als u energiebesparende maatregelen neemt.

Regels voor aanbieders van hypotheek

Aanbieders van hypotheek moeten huizenkopers:

- duidelijke informatie geven over de kosten van een hypotheek. Alle kosten moeten in een informatieblad staan. Dit blad ziet er in de hele Europese Unie hetzelfde uit. Offertes van aanbieders zijn zo beter te vergelijken;
- na het aanbieden van een offerte voor een hypotheek minstens 14 dagen bedenktijd geven. Tijdens de bedenktijd mag de offerte alleen in het voordeel van huizenkopers veranderd worden;
- laten weten welke vergoeding ze moeten betalen als ze hun hypotheek eerder aflossen dan de afgesproken termijn. De vergoeding mag nooit hoger zijn dan de kosten die de bank heeft door de vervroegde aflossing.

2.2 Aangepaste tekst

Regels voor hypotheeken

Er zijn regels voor het afsluiten en het aflossen¹ **(1)** van een hypotheek² **(2)**. Zo zijn er regels die bepalen wat de maximale hoogte van de hypotheek is. Of regels die bepalen of er recht is op hypotheekrenteaftrek³ **(3)**. Het doel van de regels is om de hypotheekschulden van mensen met een koopwoning te verminderen.

Regels voor berekenen maximale hypotheek

- De hypotheek mag niet hoger zijn dan de waarde van het huis. Het is niet mogelijk om een hogere hypotheek af te sluiten voor andere **(4)** kosten als notariskosten. Alleen als huizenkopers maatregelen willen nemen om energie te besparen **(5)**, is een hogere hypotheek mogelijk.
- Gaat het om een appartement? Dan houdt de hypotheekaanbieder **(6)** ook rekening met de kosten voor de Vereniging van eigenaren⁴ **(7)**.
- Er geldt een maximum voor het deel van het (gezamenlijke **(8)**) inkomen dat mensen aan hypotheeklasten⁵ **(9)** mogen besteden. Dit voorkomt dat mensen te weinig geld overhouden voor de andere nodige **(10)** uitgaven. Er zijn meerdere zaken van invloed op het percentage van het inkomen dat mensen aan hypotheeklasten mogen uitgeven. Dit zijn de hoogte van het inkomen, het rentepercentage **(11)** en de rentevastperiode⁶ **(12)**.
De Rijksoverheid stelt de percentages ieder jaar op 1 januari bij. Hierin neemt het de laatste veranderingen mee in prijzen **(13)** en in waar mensen hun geld aan uitgeven **(14)**. Voor deze jaarlijkse aanpassing **(15)** is het advies van het Nibud over hypotheeknormen **(16)** het belangrijkste **(17)**.
- Voor het berekenen van de maximale hypotheek houden hypotheekaanbieders ook rekening met andere lopende financiële verplichtingen. Denk bijvoorbeeld aan schulden.

Regels voor hypotheekrenteaftrek

Er gelden regels die bepalen of er recht is op hypotheekrenteaftrek. Er is alleen recht op hypotheekrenteaftrek bij een annuïteiten- of lineaire hypotheek⁷ **(18)**. Het kabinet⁸ **(19)** wil het maximale percentage **(20)** van de aftrekbare⁹ **(21)** kosten voor een woning verlagen **(22)**. Dit gaat in een aantal jaarlijkse stappen tot 2023. Dan is het basispercentage **(23)** in 2023 bereikt (ongeveer 37%). Koopt u een nieuw huis en neemt u overwaarde¹⁰ **(24)** mee uit uw oude woning. Dan geldt de bijleenregeling¹¹ **(25)**.

Hogere hypotheek voor maatregelen om energie te besparen

Er zijn regels die bepalen dat u mogelijk een hogere hypotheek kunt krijgen als u maatregelen neemt om energie te besparen.

Regels voor aanbieders van hypotheeken

Aanbieders van hypotheeken moeten huizenkopers:

- duidelijke informatie geven over de kosten van een hypotheek. Alle kosten moeten in een informatieblad (offerte **(26)**) staan. Dit blad ziet er in de hele Europese Unie hetzelfde uit. Offertes van banken zijn zo beter te vergelijken;
- na het aanbieden van een offerte voor een hypotheek minstens 14 dagen bedenktijd geven. Tijdens de bedenktijd mag de offerte alleen in het voordeel van huizenkopers veranderd worden;
- laten weten welke vergoeding ze moeten betalen als ze hun hypotheek eerder aflossen dan de afgesproken termijn. De vergoeding mag nooit hoger zijn dan de kosten die de bank heeft door de vervroegde aflossing.

¹ Terugbetalen.

² Een lening om een huis te kopen.

³ Bij het berekenen van de belasting kan het bedrag dat u aan hypotheekrente heeft betaald van uw totale inkomen afgehaald worden, waardoor u over dat deel geen belasting hoeft te betalen.

⁴ De eigenaren van alle appartementen in een gebouw vormen samen de Vereniging van eigenaren, en samen onderhouden zij het gebouw.

⁵ Het bedrag dat u elke maand betaalt voor uw hypotheek.

⁶ De periode waarin het rentepercentage dat u moet betalen hetzelfde blijft.

⁷ Er zijn een aantal vormen van hypotheeken; het verschil is de manier waarop u het geld terugbetaalt.

⁸ Alle ministers en staatssecretarissen.

⁹ Bij het berekenen van de belasting mogen aftrekbare kosten van het inkomen afgehaald worden.

¹⁰ Het bedrag dat u overhoudt als u uw huis verkoopt.

¹¹ Dit betekent dat u de overwaarde helemaal moet gebruiken bij het kopen van uw nieuwe huis.

2.3 Motivaties achter de ingrepen

1. 'Aflossen' staat niet op de B1-woordenlijst. Het heeft een freqlog van 3,32. In teksten over leningen is het een veelvoorkomend woord, maar omdat het in deze context begrijpelijk moet zijn voor zoveel mogelijk lezers wordt het uitgelegd met het woord 'terugbetalen' met een freqlog van 3,76. Dit woord staat wel op de B1-woordenlijst.
2. 'Hypotheek' staat niet op de B1-woordenlijst. Het heeft een freqlog van 3,84. Omdat het in deze context begrijpelijk moet zijn voor zoveel mogelijk lezers wordt het uitgelegd met woorden waarvan de freqlog tussen de 4,01 en 5,92 valt.
3. 'Hypotheekrenteaftrek' staat niet op de B1-woordenlijst. Het heeft een freqlog van 1,36. Daarom wordt het woord uitgelegd met woorden waarvan de freqlog tussen de 2,07 en 4,17 valt.
4. 'Overige' staat niet op de B1-woordenlijst. Het heeft een freqlog van 3,29 en wordt vervangen door 'andere', met een freqlog van 5,82. Dit woord staat wel op de B1-woordenlijst.
5. 'Energiebesparende' staat niet op de B1-woordenlijst. Het heeft een freqlog van 1,36. Het wordt daarom vervangen door 'om energie te besparen', met een freqlog van 3,99 en 4,59.
6. 'Hypotheekaanbieder' staat niet op de B1-woordenlijst. Het heeft een freqlog van 1,36. 'Hypotheek' is al uitgelegd. 'Aanbieden', waar 'aanbieder' van is afgeleid, staat wel op de B1-woordenlijst en heeft een freqlog van 4,43. Daarom blijft het woord staan.
7. 'Vereniging van eigenaren' is de naam van een rechtspersoon en wordt daarom uitgelegd. Het wordt niet meegenomen in de frequentieanalyse.
8. 'Gezamenlijk' staat niet op de B1-woordenlijst. Het heeft een freqlog van 3,60. Omdat er in deze context geen goed equivalent voor is en de freqlog (in vergelijking met andere woorden in de tekst) niet heel laag is, blijft het staan.
9. 'Hypotheeklasten' staat niet op de B1-woordenlijst. Het heeft een freqlog van 1,36. Daarom wordt het woord uitgelegd met woorden waarvan de freqlog tussen de 4,69 en 4,97 valt (met uitzondering van 'hypotheek', maar dat is eerder uitgelegd).
10. 'Noodzakelijke' staat niet op de B1-woordenlijst. Het heeft een freqlog van 3,35. Daarom wordt het woord vervangen door het woord 'nodige', met een freqlog van 3,76.
11. 'Rentepercentage' staat niet op de B1-woordenlijst. Het heeft een freqlog van 1,36. Omdat 'rente' een freqlog heeft van 3,83 en 'percentage' een freqlog van 3,54, deze woorden bekend zijn op de B1-woordenlijst en de betekenis van de losse woorden niet verandert in de samenstelling, blijft het woord staan.
12. 'Rentevastperiode' staat niet op de B1-woordenlijst. Het heeft een freqlog van 1,36. Daarom wordt het woord uitgelegd met woorden waarvan de freqlog tussen de 4,15 en 5,29 valt (met uitzondering van 'rentepercentage', maar dat is eerder uitgelegd).
13. 'Prijsontwikkelingen' staat niet op de B1-woordenlijst. Het heeft een freqlog van 1,36. Om de zin te verduidelijken, wordt het samengevoegd met 'veranderingen in

uitgavenpatronen' tot 'veranderingen in prijzen en in waar mensen hun geld aan uitgeven'.

14. 'Uitgavenpatronen' staat niet op de B1-woordenlijst. Het heeft een freqlog van 1,36. Daarom wordt het woord vervangen door woorden waarvan de freqlog tussen de 3,99 en 6,04 valt.
15. 'Herziening' staat niet op de B1-woordenlijst. Het heeft een freqlog van 2,81. Daarom wordt het woord vervangen door het woord 'aanpassing', met een freqlog van 3,19.
16. 'Hypotheeknormen' staat niet op de B1-woordenlijst. Omdat 'hypotheek' is uitgelegd en 'normen' met een freqlog van 3,68 wel op de B1-woordenlijst staat, blijft het staan.
17. 'Leidend' staat niet op de B1-woordenlijst. Het heeft een freqlog van 2,36. Daarom wordt het woord vervangen door 'belangrijkst', met een freqlog van 3,31.
18. 'Annuïteiten' en 'lineaire' staan niet op de B1-woordenlijst. Daarom wordt het uitgelegd met woorden waarvan de freqlog tussen de 2,73 en 5,93 valt. Het exacte verschil tussen deze twee wordt niet uitgelegd, omdat dat hier minder van belang is en de uitleg dan erg lang wordt.
19. 'Kabinet' staat niet op de B1-woordenlijst. Het heeft een freqlog van 3,40. Daarom wordt het woord uitgelegd met woorden waarvan de freqlog tussen de 1,36 ('staatssecretarissen', een lage freqlog maar het woord staat wel op de B1-woordenlijst) en 3,23 valt.
20. 'Tarief' staat niet op de B1-woordenlijst. Het heeft een freqlog van 3,28. Het wordt vervangen door 'percentage' met een freqlog van 3,54.
21. 'Aftrekbare' staat niet op de B1-woordenlijst. Het heeft een freqlog van 1,84. Het wordt uitgelegd met woorden waarvan de freqlog tussen de 3,33 en 4,64 valt.
22. 'Afbouwen' staat niet op de B1-woordenlijst. Het heeft een freqlog van 2,54. Het wordt vervangen door 'verlagen', met een freqlog van 3,49.
23. 'Basistarief' staat niet op de B1-woordenlijst. Het heeft een freqlog van 1,36. In navolging van punt 20 wordt het vervangen door 'basispercentage'.
24. 'Overwaarde' staat niet op de B1-woordenlijst. Het heeft een freqlog van 2,14. Het wordt uitgelegd met woorden waarvan de freqlog tussen de 2,62 en 6,60 valt.
25. 'Bijleenregeling' heeft een freqlog van 1,36. Het wordt daarom uitgelegd met woorden waarvan de freqlog tussen de 5,12 en 5,29 valt (met uitzondering van 'overwaarde', maar dat is eerder uitgelegd).
26. Om te verduidelijken dat met 'offerte' hetzelfde bedoeld wordt als 'informatieblad' in de vorige zin en vanwege de relatief lage freqlog van offerte (2,72) wordt dit aangepast naar 'informatieblad (offerte)'.

Bijlage 3: Vragenlijst

3.1 Algemene vragen

1. Wat is je leeftijd?
2. Welke opleiding doe je/heb je gedaan?
 - Niet van toepassing
 - vmbo
 - havo
 - vwo
 - mbo
 - hbo
 - wo
3. Wat is je geslacht?
4. Wat is je moedertaal?

3.2 'Feeling of Knowing'-vraag

Ik heb de tekst begrepen.

helemaal niet 1 2 3 4 5 6 7 helemaal

3.3 Waarderingsvragen

Ik vind de tekst...

onduidelijk 1 2 3 4 5 6 7 duidelijk

moeilijk 1 2 3 4 5 6 7 makkelijk

vaag 1 2 3 4 5 6 7 helder

oninteressant 1 2 3 4 5 6 7 interessant

De tekst spreekt mij aan.

helemaal niet 1 2 3 4 5 6 7 helemaal

3.4 Begripsvragen tekst 1 (zorgverzekering)

Wie bepaalt de inhoud van het basispakket?

- A. Dit bepalen de zorgverzekeraars.
- B. *Dit bepaalt de overheid.*
- C. Dit bepaalt de verzekerde zelf.

Wie bepaalt hoe een aanvullende verzekering eruit ziet?

- A. *Elke zorgverzekeraar bepaalt dit zelf.*
- B. Zorgverzekeraars bepalen dit samen.
- C. Dit bepaalt de overheid.

Moet een zorgverzekeraar je altijd accepteren?

- A. Ja, altijd.
- B. *Alleen voor het basispakket.*
- C. Alleen voor een aanvullend pakket.

Wie bepalen de zorgprijzen?

- A. De overheid en verzekeraars.
- B. Zorgverleners en de overheid.
- C. *Verzekeraars en zorgverleners.*

Wie bepaalt de hoogte van het eigen risico?

- A. Zorgverzekeraars.
- B. *De overheid.*
- C. Zorgverleners.

3.5 Begripsvragen tekst 2 (hypotheek)

Mag de hypotheek hoger zijn dan de waarde van het huis?

- A. Alleen als je andere kosten erbij optelt.
- B. Dit mag niet.
- C. *Alleen als je maatregelen neemt om energie te besparen .*

Wie bepaalt hoeveel geld je maandelijks mag besteden aan je hypotheek?

- A. Jijzelf.
- B. *De overheid.*
- C. De bank.

Waardoor wordt onder andere bepaald hoeveel geld je maandelijks mag besteden aan je hypotheek?

- A. Hoeveel je verdient en hoe hoog je hypotheek is.
- B. *Hoe hoog de rente van je hypotheek is en hoeveel je verdient.*
- C. Hoe hoog je leningen zijn en hoe hoog de rente van je hypotheek is.

Waarom heeft de Rijksoverheid regels gemaakt voor hypotheek?

- A. *Zodat huizenkopers lagere schulden krijgen.*
- B. Zodat hypotheekaanbieders en huizenkopers netjes met elkaar omgaan.
- C. Zodat huizenkopers niet teveel geld lenen.

Heeft je hypotheek invloed op je inkomensbelasting?

- A. Nee, dit staat hier los van.
- B. *Ja, maar niet bij alle hypotheek.*
- C. Ja, bij alle hypotheek.