

## Begrijpelijke Taal en Effectieve Communicatie II

Bregje Holleman, Carel Jansen en Ted Sanders

TT 39 (2): 121–126

DOI: 10.5117/TVT2017.2.HOLL

### Abstract

#### *Comprehensible Language and Effective Communication II*

This special issue presents an overview of the outcomes of the research programme called *Comprehensible Language and Effective Communication* (Dutch National Science Foundation, 2011-2016). This programme aimed to stimulate fundamental and applied research on comprehensible and effective communication. A core characteristic of the programme was private-public cooperation: profit and non-profit organisations contributed to the programme and to the research projects within the program. A second characteristic of the programme was its interdisciplinarity. The research projects combined expertise from linguistic communication, communication science, health communication, political communication and education. The projects focused on a variety of domains in which comprehensibility is crucial, such as communication about personal finance and health. The articles in this special issue provide an overview of some core results.

**Keywords:** comprehensible language, effective communication, the Netherlands Organisation for Scientific Research (NWO), research programme, introduction

## 1 Inleiding

Dit themanummer is gewijd aan het NWO-themaprogramma Begrijpelijke Taal en Effectieve Communicatie, dat in 2011 van start ging. Hoewel nog niet alle individuele projecten waren afgerond - de looptijd van een aantal promotieonderzoeken was wat langer dan vier jaar - , werd het programma zelf aan het einde van 2016 afgesloten. Bij de start in 2011 wijdde Tijdschrift voor Taalbeheersing een eerste themanummer aan het programma (Jansen & Sanders,

2011). In de zeven artikelen in dit afsluitende themanummer wordt een overzicht gegeven van een aantal belangrijke resultaten van het programma.

Een belangrijk kenmerk van het programma was de publiek-private samenwerking: zowel universiteiten als maatschappelijke organisaties waren betrokken bij de vormgeving van het programma, en van beide kanten werden middels allerlei vormen van samenwerking en (soms) door financiering belangrijke bijdragen geleverd aan individuele onderzoeksprojecten. Een tweede kenmerk was de interdisciplinaire wetenschappelijke benadering: in de diverse onderzoeksprojecten werd expertise verenigd uit de communicatie-, gezondheids-, onderwijs- en taalwetenschappen. De projecten hadden betrekking op verschillende maatschappelijke domeinen, zoals onderwijs, gezondheid, financiën en politiek, waarin - door de complexiteit van de materie - begrijpelijke communicatie een grote rol speelt. Doel van het programma Begrijpelijke Taal en Effectieve Communicatie was fundamenteel en toegepast onderzoek op dit gebied te stimuleren. We menen dat de bijdragen in dit nummer laten zien dat dat doel in ruime mate is gehaald.

### **Gezondheidschecks: hoe interpreteren mensen die?**

Damman, Van den Haak en Timmermans deden onderzoek in het domein van de gezondheidscommunicatie, en dan met name naar de effectiviteit van online gezondheidschecks als Testuwrisico en Testuwleefstijl. Alle Nederlanders kunnen met deze gezondheidschecks nagaan wat hun persoonlijke risico's zijn. Daarom is het belangrijk dat de teksten voor alle Nederlanders zo begrijpelijk mogelijk zijn en dat de antwoorden gemakkelijk te interpreteren zijn. Of dat zo is, onderzochten Damman et al. via kwalitatieve methoden. Een interessante bevinding uit hun onderzoek is dat de interpretatie van de uitslag meer wordt bepaald door eigen kennis en percepties van de participanten dan door de uitslagen van de gezondheidscheck. Een belangrijke vervolgvraag is dan ook hoe we ervoor kunnen zorgen dat de verwoording van de uitslagen beter aansluit bij de burgers die ze moeten interpreteren.

### **De levensstijl van vrachtwagenchauffeurs: de kracht van verhalen**

Hoeken, Boejinga en J. Sanders richtten zich eveneens op gezondheidscommunicatie. Zij deden onderzoek naar de vraag of verhalen vrachtwagenchauffeurs ertoe kunnen brengen te kiezen voor een gezondere leefstijl. Zij analyseerden eerst bestaand voorlichtingsmateriaal gericht op dit doel en op deze doelgroep. Veel van dit materiaal bleek bedoeld voor chauffeurs die nog overtuigd moeten worden van de voordelen van gezond leven; het

bevat vooral argumentatie over de voor- en nadelen van het (nalaten van het) beoogde gedrag. In een experiment onderzochten de auteurs de effectiviteit van twee voorlichtingsteksten met een narratieve vorm. Dit leverde veelbelovende resultaten op, ook met betrekking tot het type verhaal dat vooral geschikt is om non-intenders over te halen, versus het type verhaal waarmee het mogelijk is om praktische barrières weg te nemen voor degenen die wel gezonder willen leven maar dat niet denken te kunnen.

### **Gezondheidsvoorlichting aan laaggeletterden**

Ook Van den Putte, Zebregs, De Graaf, Lammers en Neijens onderzochten effectieve gezondheidsvoorlichting, gericht op jonge laaggeletterden. Zij testten varianten van lesmateriaal over alcoholgebruik en roken van het Trimbos Instituut onder jonge leerlingen op het vmbo en in het praktijkonderwijs. In hun onderzoek betrokken ze ook steeds de langere-termijneffecten, zowel direct na het lezen van het materiaal als een maand later. Het algemene patroon dat zichtbaar werd, was dat er steeds wel kortetermijneffecten waren - vooral voor lezers met weinig voorkennis - maar dat de effecten op de langere termijn verdwenen. Het format van de voorlichting deed er weinig toe. In hun artikel in dit nummer valt de nadruk op een experiment naar alcoholvoorlichting met en zonder causale connectieven. Hier vonden Van den Putte et al. soortgelijke resultaten als in hun overige experimenten.

### **Financiële communicatie: Kun je begrijpelijk communiceren over pensioenen?**

Samen met partners uit de financiële wereld onderzochten Lentz, Nell en Pander Maat hoe complexe financiële kwesties beter kunnen worden uitgelegd aan gewone Nederlanders. Het project als geheel (uitgevoerd samen met Herijgers en Sikkema) richtte zich op pensioenen, hypotheek en dwangbevelen. In het artikel in dit nummer wordt ingezoomd op pensioencommunicatie. De auteurs ontwikkelden een herziene versie van een tool waarmee gebruikers een totaaloverzicht krijgen van wat ze mogen verwachten bij pensionering. Die herziene versie bleek mensen daadwerkelijk te helpen om belangrijke informatie gemakkelijker te vinden en beter te begrijpen. Een interessante uitkomst betrof ook de rol van geletterdheid: de herziene versie bleek vooral mensen met een kleinere woordenschat goed te helpen.

### **De bijdrage van stemhulpen aan politieke geletterdheid**

In het domein van politieke communicatie onderzochten Holleman, Kamoen, Van de Pol en De Vreese een instrument dat beoogt de politieke

kennis en politieke betrokkenheid te vergroten: stemhulpen. Holleman en Kamoen rapporteren in dit nummer welke typen gebruikers er te onderscheiden zijn en hoe de stemhulpen worden gebruikt. Op het communicatieve macroniveau laat hun onderzoek zien dat stemhulpen niet per se die doelgroepen bereiken die het meest behoefte hebben aan meer politieke kennis. Stemhulpen bereiken hun doel beter naarmate de verkiezingen lokaler zijn. Op microniveau blijken subtiele formuleringskeuzes soms de antwoorden te beïnvloeden. Stemhulpbouwers kunnen nog veel doen om de kenniswinst door stemhulpgebruik te vergroten. Zo is er verwarring rond de antwoordopties ‘neutraal’ en ‘geen mening’ en doen gebruikers weinig om begripsproblemen op te lossen.

### ***Evidence-based* adviezen: De Kennisbank Begrijpelijke Taal als basis**

De inspanningen van taalbeheersers zijn er van oudsher niet alleen op gericht communicatie begrijpelijker en effectiever te maken; doel is ook te laten zien dat en waarom de toegepaste ingrepen effectief zijn. Daarom moeten adviezen aan schrijvers ook deugdelijk worden onderbouwd. Een van de concrete resultaten van het programma Begrijpelijke Taal en Effectieve Communicatie is de Kennisbank Begrijpelijke Taal (Pander Maat & Lentz, 2011; Lentz, Pander Maat, & Sanders, 2014). Daarin is het begrijpelijkheidsonderzoek in kaart gebracht, met speciale aandacht voor de kwaliteit van het onderzoek, en voor de toegankelijkheid van de onderzoeksresultaten. Zo kunnen ook (relatieve) leken gemakkelijker zelf nagaan in hoeverre adviezen over begrijpelijk schrijven wetenschappelijk bezien hout snijden. Evers-Vermeul en Van Rooijen bespreken in hun artikel de vraag hoe op basis van de Kennisbank een Schrijfadvisiebank voor (relatieve) leken kan worden ontwikkeld, waarmee *evidence-based* schrijven voor een brede doelgroep een reële mogelijkheid kan worden. Hun conclusie is dat het daarvoor op dit moment nog te vroeg is: voor veel tekstenmerken is de hoeveelheid beschikbare effectstudies nog te beperkt. Daarnaast is de vertaalslag van onderzoeksresultaten naar advies bijzonder complex: operationalisering moet vergeleken, interactie-effecten geïnterpreteerd – dit is een taak voor wetenschappers, niet voor leken.

### **Zijn vereenvoudigde onderwijsteksten echt gemakkelijker?**

Pander Maat, Sanders en Kleijn ontwikkelen in het kader van het LIN-project (LeesbaarheidsIndex Nederlands) een instrument om de moeilijkheid van teksten te meten. In dit nummer rapporteren Pander Maat en Ditewig over een onderzoek waarin zij automatische tekstanalyse gebruikten om te voorspellen hoe communicatie-experts in teksten niveauver-

schillen aanbrengen. Ze bestudeerden daartoe de digitale canon die als doel heeft jongeren vertrouwd te maken met de Nederlandse cultuur en geschiedenis. Die canonteksten zijn geschreven op drie niveaus van moeilijkheid: voor docenten, voor leerlingen in groep 7 en 8 van de basisschool en voor leerlingen in groep 5 en 6. De auteurs zetten T-Scan in om na te gaan hoe die taalniveaus nu precies verschillen. T-scan is een onderdeel van LIN, waarmee woordsoorten kunnen worden benoemd, zinnen kunnen worden ontleed en semantische overlap kan worden geanalyseerd. Het programma blijkt goed in staat de vereenvoudiging in versies van de canonteksten vast te stellen. Verder bleek in een experiment in de doelgroep (en) van de canonteksten dat de eenvoudiger versies inderdaad gerelateerd waren aan meer tekstbegrip.

## 2 Tot slot

De meeste onderzoeksprojecten in het programma Begrijpelijke Taal en Effectieve Communicatie zijn inmiddels afgerond. Dat betekent niet dat het nu stil wordt rond de thematiek van tekstbegrijpelijkheid en -effectiviteit. Er zullen nog vele onderzoeksresultaten worden gepubliceerd in wetenschappelijke artikelen, nationaal en internationaal. Maar behalve onderzoeksresultaten levert het onderzoeksprogramma Begrijpelijke Taal en Effectieve Communicatie nog meer op. Zo werd op 10 november 2016 onder auspiciën van de Nederlandse Taalunie in Utrecht het *Netwerk Begrijpelijke Overheid* opgericht. In dit netwerk vindt kennisuitwisseling plaats tussen praktijkdeskundigen en wetenschappelijke experts, van wie velen een rol speelden in het onderzoeksprogramma Begrijpelijke Taal en Effectieve Communicatie. Het Netwerk Begrijpelijke Overheid gaat onder meer de *Kennisbank Begrijpelijke Taal* beheren, waarin de literatuur op dit terrein op een toegankelijke manier bij elkaar is gebracht.

Naast de wetenschappelijke artikelen en de proefschriften (drie reeds verdedigd: Van de Pol, 2016, Zebregs, 2016 en Nell, 2017, en vier in wording; zie ook de bespreking van Van de Pol in dit nummer) is een belangrijke opbrengst van het onderzoeksprogramma de vorming van interdisciplinaire samenwerkingsverbanden waarin NWO, ZonMW en de universiteiten hebben geïnvesteerd en waarin systematisch publiek-private samenwerking met tal van maatschappelijke partners is gerealiseerd. Deze partners zijn bereid om te investeren in dit soort onderzoek omdat het bruikbare inzichten en instrumenten oplevert voor de praktijk van effectieve communicatie. Voor

nieuwe onderzoeksubsidies wordt onder meer gekeken naar mogelijkheden binnen de Nationale Wetenschapsagenda. Wordt vervolgd!

## Bibliografie

- Jansen, C.J.M., & Sanders, T. (2011). Themanummer Begrijpelijke Taal. *Tijdschrift voor Taalbeheersing* 33(3), 201-288.
- Lentz, L., Pander Maat, H., & Sanders, T. (2014). Towards evidence-based writing decisions: The Knowledge Base Comprehensible Text. *Technical Communication*, 61(1), 25-37.
- Nell, L. (2017). *Multichannel pension communication: An integrated perspective on policies, practices, and literacy demands*. Proefschrift UiL OTS/Utrecht University. ISBN: 978-94-6103-060-3.
- Pander Maat, H., & Lentz, L. (2011). Een kennisbank over begrijpelijke taal. *Tijdschrift voor Taalbeheersing*, 33(3), 208-232.
- Van de Pol, J. (2016). *Voting Wiser: The effect of Voting Advice Applications on political understanding*. Proefschrift Ascor/University of Amsterdam. ISBN978-94-6332-110-5.
- Zebregs, S. (2016). *Is it how we tell them about alcohol? The role of presentation formats in health education materials for lower educated students*. Proefschrift Ascor/University of Amsterdam. ISBN: 978-94-6203-964-3.

## Over de auteurs

**Bregje Holleman** is senior-docent en -onderzoeker bij de afdeling Taal & Communicatie (TLC) en het Utrecht Institute of Linguistics OTS (UiL OTS) aan de Universiteit Utrecht. Correspondentieadres: Trans 10, 3512 JK Utrecht.

E-mail: b.holleman@uu.nl.

**Carel Jansen** is hoogleraar Communicatie- en Informatiewetenschappen aan de Rijksuniversiteit Groningen. Daarnaast is hij als bijzonder hoogleraar verbonden aan het Taalcentrum van de Universiteit Stellenbosch (Zuid-Afrika). Correspondentieadres: Postbus 716, 9700 AS Groningen.

E-mail: c.j.m.jansen@rug.nl.

**Ted Sanders** is hoogleraar Taalbeheersing van het Nederlands bij de afdeling Taal & Communicatie (TCL) en het Utrecht Institute of Linguistics OTS (UiL OTS) aan de Universiteit Utrecht. Hij was voorzitter van de programmacommissie van het NWO-themaprogramma Begrijpelijke Taal en Effectieve Communicatie (2011-2016). Correspondentieadres: Trans 10, 3512 JK Utrecht.

E-mail: T.J.M.Sanders@uu.nl.