



Ministerie van Binnenlandse Zaken en
Koninkrijksrelaties

taal:
unie



direct duidelijk
heldere overheidscommunicatie

Monitor

Begrijpelijke overheidsteksten



Universiteit Utrecht

HAN UNIVERSITY
OF APPLIED SCIENCES

Academie IT
en Mediadesign

Monitor

Begrijpelijke overheidsteksten

Type	Onderzoeksrapport
Datum	30 juni 2021
Versie	1.0
Uitgever	HAN University of Applied Sciences Academie IT en Mediadesign Centrum IT + Media
In opdracht van	Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties Nederlandse Taalunie
Auteurs	Henk Pander Maat, Thea van der Geest
Met medewerking van	Universiteit Utrecht: Marian Marchal, Ben Staal HAN UAS: Justine Koorn, Maya Sappelli, Charlotte Swart
Correspondentie	H.L.W.PanderMaat@UU.nl , Thea.vanderGeest@HAN.nl
Referentie	Henk Pander Maat & Thea van der Geest (2021), Monitor Begrijpelijke overheidsteksten. Onderzoeksrapport Centrum IT + Media. Arnhem: HAN University of Applied Sciences.

Inhoud

Samenvatting	6
Hoofdstuk 1 Inleiding	8
1.1 Het belang van begrijpelijke overheidscommunicatie.....	8
1.2 Opdracht.....	8
1.3 De Direct Duidelijk-campagne als context	9
1.4 Tekstdoelen en effectiviteit	9
1.5 Onderzoeksdoel en onderzoeksvragen.....	10
1.6 Focus: teksten over schuldhulpverlening.....	11
1.7 Onderzoeksoepzet en vooruitblik	12
Hoofdstuk 2: Begrijpelijkheid van teksten gemeten met LiNT	14
2.1 Inleiding.....	14
2.2 Geanalyseerde teksten.....	15
2.3 Hoe is de begrijpelijkheid van de teksten vastgesteld?	16
2.3.1 Wat is een LiNT-score?.....	16
2.3.2 LiNT-scores koppelen aan opleidingsniveaus van lezers	17
2.3.3 LiNT-niveaus versus andere leesniveaus.....	18
2.4 De begrijpelijkheid en toepasbaarheid van de teksten	19
2.4.1 Hoe begrijpelijk zijn alle teksten?	19
2.4.2 Hoe begrijpelijk zijn de brieven?	20
2.5 Welke kenmerken van de teksten zorgen voor problemen?.....	21
2.6 Maakt herschrijven teksten begrijpelijker?	22
2.7 Twee voorbeelden van herschrijvingen	24
2.8 De begrijpelijkheid van overheidsteksten vastgesteld met automatische tekstanalyse.....	27
2.9 Hoe helpt een leesbaarheidstool bij het monitoren van tekstkwaliteit?	28
Hoofdstuk 3: Tekstexperts aan het woord.....	29
3.1 Onderzoeksmethode	29
3.1.1 Wat is de achtergrond van onze tekstexperts?	29
3.1.2 Hoe zijn de tien teksten voor de expertstudie gekozen?	30
3.1.3 Welke opdracht kregen de experts?	31
3.1.4 Hoe zijn de commentaren geanalyseerd?	32
3.2 Welk soort problemen signaleren de experts?	34
3.2.1 Voorbeeldprobleem 1: moeilijke zinnen.....	36
3.2.2 Voorbeeldprobleem 2: omslachtige formuleringen	37
3.2.3 Voorbeeldprobleem 3: overbodige of juist ontbrekende informatie.....	37
3.3 Leveren herschreven teksten minder problemen op dan de originele versies?	40
3.3.1 De schuldeisersbrief.....	40
3.3.2 De inhoudingsbrief.....	40

3.4 In hoeverre zijn de experts het eens over de problemen van een tekst?	42
3.5 Onze experts over tekstdilemma's en over beleid voor duidelijke communicatie	43
3.5.1 Dilemma 1: de kernboodschap en personalisatie in de brief Start schuldregeling	43
3.5.2 Dilemma 2: het grote aantal begrippen in de folder Schuldienstverlening	44
3.5.3 Dilemma 3: is een actieve stijl haalbaar als het gaat om instanties?	44
3.5.4 Dilemma 4: het doel van de berekening van het Vrij Te Laten Bedrag	45
3.5.5 Beleid voor heldere communicatie	45
3.6 De effectiviteit van overheidsteksten beoordeeld door tekstexperts.....	46
3.7 Hoe helpen oordelen van tekstexperts bij het monitoren van tekstkwaliteit?.....	47
Hoofdstuk 4 Effectiviteit en beleving van overheidsteksten bij lezers	49
4.1 Inleiding	49
4.2 Drie methoden gecombineerd	50
4.2.1 Scenario-gebaseerd evalueren met hardop-denken en hardop-lezen.....	50
4.2.2. Oogbewegingsregistratie	53
4.2.3. Vragen aan gebruikers	53
4.3 Deelnemers	54
4.4 Begrijpelijkheid en toepasbaarheid vaststellen in lezersonderzoek.....	56
4.4.1 Voorwaarden voor effectiviteit: vindbaarheid en bereidheid om de tekst te lezen	57
4.4.2 Hoe begrijpelijk en toepasbaar zijn de teksten voor de lezers?	59
4.4.3 Begrijpelijkheid en toepasbaarheid van de folder	60
4.4.4 Begrijpelijkheid en toepasbaarheid van de brief over wijziging inhoudingen.....	62
4.5 De beleving van de teksten vaststellen in lezersonderzoek	63
4.5.1 Beleving van een foldertekst.....	64
4.5.2 Beleving van de brief Wijziging inhoudingen	65
4.6 Problemen signaleren en teksten verbeteren met lezersonderzoek	66
4.7 De effectiviteit van overheidsteksten vaststellen met lezersonderzoek.....	68
4.8 Hoe helpt lezersonderzoek bij het monitoren van tekstkwaliteit?	70
5. Tekstkwaliteit monitoren: een advies.....	72
5.1 De sterke en zwakke punten van de drie methoden	72
5.2 Tekstkwaliteit monitoren in drie stappen.....	73
Stap 1. Periodieke grootschalige peiling van stijl-moeilijkheid.....	73
Stap 2. Verbetertraject.....	74
Stap 3. Borging	74
Geraadpleegde literatuur.....	75
BIJLAGEN	76
Bijlage 1: De teksten uit het expertonderzoek en het lezersonderzoek.....	76
Bijlage 2. Overzicht van de 140 teksten uit de automatische analyse.....	94
Bijlage 3. Hoe zijn de teksten voorbereid?	97

Bijlage 4. De leesbaarheidsformule en bijbehorende LiNT-score.....	98
Bijlage 5. Op welke kenmerken zijn de teksten geanalyseerd?	100
Bijlage 6. Hoeveel kopjes staan er in de teksten, en welke vorm hebben ze?	102
Bijlage 7: Originele Direct Duidelijk Checklist	104
Bijlage 8. Nieuwe Direct Duidelijk checklist	105
Bijlage 9. Voorbeelden van commentaren	106
Bijlage 10. Moeilijke woorden.....	108
Bijlage 11. Zinnen die als lastig worden aangemerkt.....	109

Samenvatting

Wat willen we weten?

Alle burgers moeten teksten van de overheid kunnen begrijpen. In Nederland hebben we daar sinds 2018 een campagne voor: Direct Duidelijk. In dit onderzoek kijken we hoe ver we zijn met het helder maken van overheidsteksten. We doen dat niet voor alle overheidsteksten, maar alleen voor teksten over schuldhulp. Dat zijn teksten voor mensen die hun rekeningen niet meer kunnen betalen, en daar van de gemeente hulp bij krijgen. We hebben in dit onderzoek drie vragen.

1. Begrijpen burgers deze teksten, en ervaren ze de teksten als prettig?
2. Welke problemen hebben burgers met de teksten, en welke dingen in de tekst zorgen daarvoor?
3. Als de overheid een tekst verbetert, is die daarna dan minder moeilijk?

Welke soorten onderzoek gebruiken we?

We beantwoorden onze vragen met drie soorten onderzoek.

- *Automatische analyse.* We analyseren de stijl van 139 teksten automatisch: we stoppen ze in de computer en die vertelt ons dan hoe moeilijk de woorden en de zinnen ongeveer zijn.
- *Expertcommentaren.* We vragen voor 10 teksten wat experts ervan vinden. De experts gebruiken daarbij een checklist: een lijst van dingen die mis kunnen gaan in een tekst.
- *Lezersonderzoek.* We laten 5 teksten lezen door gewone lezers en kijken hoe dat gaat. De lezers praten hardop over de tekst, en we nemen op wat ze zeggen.

We vergelijken de resultaten van deze drie soorten onderzoek. Zo kunnen we later zeggen welk soort onderzoek je het beste kunt doen als je wilt weten hoe helder je teksten zijn, en ze beter wil maken.

Wat komt er uit de automatische analyse?

Hoe begrijpelijk zijn de teksten?

Er zijn vier niveaus van moeilijkheid. Niveau 1 is voor iedereen begrijpelijk. Niveau 2 is al te moeilijk voor mensen met een lage opleiding (dat is 20% van de Nederlanders). De meeste huidige gemeenteteksten zitten op niveau 1 of 2. De allermoeilijkste teksten zijn overeenkomsten: dat zijn teksten over afspraken, die moeten worden ondertekend. Die zitten meestal op niveau 4; dat niveau is voor alle Nederlanders te moeilijk.

Wat maakt de teksten moeilijk?

Dingen die een tekst lastig maken zijn ten eerste woorden die je zelden ziet en abstracte woorden. Verder is een tekst moeilijk als je veel informatie geeft rondom een werkwoord; en als er in een zin twee woorden staan die bij elkaar horen, maar toch ver van elkaar af staan.

Zijn herschreven teksten makkelijker?

We hebben 23 herschreven brieven vergeleken met de eerdere versie. In het begin zit 30% op het eenvoudige niveau 1; na herschrijven is dat 57%. Herschrijven is dus de moeite waard.

Wat komt er uit de commentaren van experts?

Welk soort problemen zitten er in de teksten?

De experts praten over acht soorten problemen.

- Een tekst moet een duidelijk doel hebben: je moet weten wat je ermee moet.
- De tekst moet je vertellen wat je wilt weten, en verder niets.
- De tekst moet zeggen waar je moet zijn voor meer informatie.

- De tekst moet kopjes hebben, en logisch in elkaar zitten.
- De tekst moet een fijne toon hebben: persoonlijk en vriendelijk.
- De tekst moet weinig moeilijke woorden hebben; en als die er toch zijn, moet er uitleg bij.
- De tekst moet geen moeilijke zinnen hebben.
- De tekst moet goed te lezen zijn wat betreft letters en wit op de pagina; en hij moet plaatjes hebben als dat helpt.

Zijn de herschreven teksten beter?

We hebben de experts twee herschrijvingen laten zien, maar die zijn niet altijd beter. Soms is het doel van de tekst nog steeds onduidelijk, of blijven belangrijke woorden te moeilijk.

Zijn de experts het eens over de problemen van een tekst?

De experts wijzen meestal niet precies hetzelfde probleem aan in een tekst. Wel wijzen de experts grotendeels dezelfde soorten problemen aan in teksten. Die hebben we gebruikt om een betere checklist te maken. Als je de checklist gebruikt, heb je minder hard een expert nodig.

Hoe kan de overheid het beste de communicatie verbeteren?

De experts vinden dat je alleen teksten moet versturen als je het doel helder is. De tekst moet informatie geven die precies past bij deze lezer. Je moet dus goed nadenken voordat je een tekst schrijft. Sommige teksten zijn niet nodig.

Wat komt er uit het lezersonderzoek?

Worden de teksten eigenlijk wel gelezen?

Laag opgeleide lezers willen liever contact opnemen met iemand bij de gemeente dan gaan studeren op een lastige tekst.

Hoe begrijpelijk zijn de teksten?

De teksten in het lezersonderzoek hadden moeilijkheidsniveau 2. Ze zouden daarom begrijpelijk moeten zijn voor deelnemers met een hogere opleiding dan mbo-1. Maar dat blijkt niet zo te zijn. Veel mensen begrijpen dingen verkeerd; of als ze het goed begrijpen, zijn ze daar nog onzeker over. Dus de automatische analyse is soms te optimistisch.

Hoe worden de teksten ervaren?

Het lezersonderzoek laat twee soorten gevoelens zien van lezers. Er is een tekst die de lezer ontmoedigt omdat hij zo lang is. Een andere tekst levert stress op: de mensen begrijpen hem niet goed, maar ze zijn bang dat de tekst slecht nieuws brengt over hun geldproblemen. Dit soort gevoelsreacties zie je alleen in lezersonderzoek, en niet in de andere soorten onderzoek.

Hoe kun je met jouw organisatie het best teksten onderzoeken en verbeteren?

We adviseren overheden om drie stappen te zetten.

1. Kijk eerst met een automatische analyse bij een grote groep teksten hoe je gemiddeld scoort op stijl, en waar de moeilijkste teksten zitten.
2. Kies een kleiner aantal teksten. Verbeter die eerst door ernaar te kijken met de checklist met mogelijke problemen. En test daarna betere versies onder lezers.
3. Pas de lessen uit het verbetertraject toe op zo veel mogelijk andere teksten in je organisatie.

Hoofdstuk 1 Inleiding

1.1 Het belang van begrijpelijke overheidscommunicatie

Veel inwoners van Nederland hebben problemen met het begrijpen van de teksten en de communicatie-uitingen van de overheid, en dat geldt niet alleen voor laaggeletterden. Begrijpelijke, direct duidelijke communicatie is een grondrecht voor iedere inwoner. Zoals de overheid zelf heeft geformuleerd: “Iedereen moet mee kunnen doen”. Inwoners van Nederland die de uitingen van de overheid niet begrijpen, kunnen niet meedraaien in de maatschappij. Zij kunnen hun rol als burger in een democratie niet vervullen als zij niet kunnen overzien wat de overheid doet en zou kunnen doen. Onbegrijpelijke overheidscommunicatie sluit ook de toegang tot overheidsdiensten en -regelingen af. Inwoners moeten kunnen begrijpen welke regelingen en voorzieningen er zijn en wat hun rechten en plichten zijn. Dat kan alleen als er op een begrijpelijke manier gecommuniceerd wordt.

Onbegrijpelijke overheidscommunicatie sluit inwoners van Nederland uit van publieke voorzieningen en van deelname aan het publieke debat.

Onbegrijpelijke communicatie is niet alleen een probleem voor inwoners, maar ook voor overheidsorganisaties en het openbaar bestuur zelf. Communicatie is het belangrijkste instrument voor een effectieve en responsieve overheid. Overheidsorganisaties proberen de inwoners te informeren, instructies te geven, te overtuigen. Zo voeren ze hun beleid en diensten uit. Daarbij communiceren ze (vaak grootschalig) met mensen met uiteenlopende niveaus van taalvaardigheid. Onbegrijpelijke communicatie is niet alleen schadelijk voor de effectiviteit van overheidsorganisaties en hun uitvoeringstaken. Het gaat ook ten koste van de relatie tussen overheid en burger, van het gevoel dat de overheid ‘van ons en voor ons’ is.

Onbegrijpelijke overheidscommunicatie schaadt de effectiviteit en de legitimiteit van openbaar bestuur en publieke voorzieningen.

1.2 Opdracht

Het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijkrelaties (BZK) en de Taalunie spannen zich in om de communicatie tussen overheid en burgers begrijpelijker en daardoor effectiever te maken. Ze onderkennen de maatschappelijke urgentie van meer op maat gesneden informatie en dienstverlening vanuit het perspectief van de burger. Veel van de inspanningen van BZK en de Taalunie zijn gebundeld onder het motto Direct Duidelijk.

Het Ministerie van BZK en de Taalunie hebben aan ons, onderzoekers van de Universiteit Utrecht en de HAN University of Applied Sciences, gevraagd de effectiviteit vast te stellen van hun inspanningen om de begrijpelijkheid van overheidscommunicatie te verbeteren. Die inspanningen hebben onder meer vorm gekregen in de Direct Duidelijk-campagne en de Direct Duidelijk-brigade. De vraag is of de toenemende aandacht voor begrijpelijkheid en het streven naar ‘maatwerk’ voor burgers, leidt tot verbetering van de communicatie tussen overheidsorganisaties en burgers. Daarbij is een achterliggend doel om de begrijpelijkheid van overheidscommunicatie in de toekomst te monitoren.

Het onderzoek zal tonen hoe effectief en begrijpelijk overheidscommunicatie over een specifiek thema (schuldhulpverlening) is. Daarnaast zal de opzet van dit onderzoek laten zien hoe men de effectiviteit en begrijpelijkheid van overheidscommunicatie over allerlei thema's kan monitoren.

1.3 De Direct Duidelijk-campagne als context

Sinds 2018 loopt in Nederland de campagne Direct Duidelijk, in nauwe samenwerking en afstemming met de campagne Heerlijk Helder van de Vlaamse overheid. Beide campagnes hebben tot doel overheidsinstanties te helpen begrijpelijk(er) te communiceren. Eind 2020 zijn er 119 Nederlandse overheidsinstanties die actie ondernomen hebben om begrijpelijk en helder te communiceren.¹ Veel van die organisaties hebben de Direct Duidelijk Deal ondertekend. Daarin zeggen ze het volgende toe:

1. We maken beleid om direct duidelijk te communiceren. We voeren dit beleid uit en we beoordelen de resultaten.
2. We spreken precies af wat we gaan verbeteren en hoe we de resultaten daarvan beoordelen.
3. We zorgen ervoor dat onze medewerkers hulp krijgen om direct duidelijk te communiceren.

Ons onderzoek helpt overheidsorganisaties (waaronder het Ministerie van BZK) de effectiviteit van hun beleid (punt 1 van de deal) en hun verbeterprojecten te beoordelen (punt 2).

Er wordt in het kader van de Direct Duidelijk-campagne op verschillende manieren hulp geboden aan medewerkers die teksten schrijven voor en namens de overheid (punt 3 van de deal). In de context van ons onderzoek nemen we twee soorten hulp mee die vanuit de Direct Duidelijk-campagne wordt geboden.

- De inzet van taaladviseurs, tekstexperts die problemen met de begrijpelijkheid van een tekst signaleren en advies geven hoe die te verbeteren. Dit soort hulp wordt sinds oktober 2019 geleverd door de Direct Duidelijk-Brigade.
- Het aanbieden van een checklist waarmee je kunt controleren of je tekst direct duidelijk is. Deze checklist, opgesteld door de Taalunie en het Genootschap Onze Taal, is een handzame samenvatting van tekstexpertise. De checklist is beschikbaar via de website Directduidelijk.nl.

De afspraken in de Direct Duidelijk Deal en de manieren waarop hulp wordt geboden om overheidscommunicatie begrijpelijker en effectiever te maken, vormen de context van onze onderzoeksvragen.

1.4 Tekstdoelen en effectiviteit

In overheidsteksten worden verschillende communicatiedoelen nagestreefd; daarbij passen ook verschillende criteria voor de effectiviteit van de tekst. Hieronder staan de drie belangrijkste tekstdoelen in overheidsteksten, geïllustreerd met voorbeelden uit de onderzochte teksten.

- Tekstdoel **Informatie verstrekken**. We stellen in ons onderzoek de effectiviteit van informatieoverdracht vast door problemen met de **begrijpelijkheid** te signaleren.

Voorbeelden van informatie-overdracht:

- *Wat kan het Sociaal Team voor u doen?*

¹ Bron: Feiten en cijfers digitale inclusie 2019-2020. www.digitaleoverheid.nl/digitale-inclusie.

- *Wat is een minnelijke schuldregeling?*
- Tekstdoel **Instructieve communicatie**: de lezer krijgt aanwijzingen wat hij moet doen of laten. We stellen de effectiviteit van de instructieve communicatie vast door problemen met **begrijpelijkheid en toepasbaarheid** te signaleren. Voorbeelden van instructieve communicatie:
 - *U geeft wijzigingen in uw financiële en uw persoonlijke situatie door.*
 - *Dit betekent dat u zelf controleert of alles goed verloopt en of u zelf nog wat moet doen.*
- Tekstdoel **Persuasieve communicatie**: de lezer moet overtuigd worden om zijn gedrag of opvattingen te veranderen. Voorbeelden van persuasieve communicatie:
 - *Wilt u grip op uw financiën? Of heeft u schulden, en bent u het piekeren zat? Maak vandaag een nieuwe start.*
 - *U bent open en eerlijk over uw situatie.*

In dit onderzoek kunnen we de gedragseffecten van de teksten niet meten. Wel bespreken we drie belangrijke voorwaarden voor die effecten: de tekst moet **begrijpelijk** zijn, hij moet **toepasbaar** zijn en hij moet problemen vermijden in de **emotionele beleving**. Dat laatste wil zeggen dat hij zo min mogelijk negatieve gevoelens moet oproepen.

We onderzoeken de effectiviteit van overheidsteksten door problemen met begrijpelijkheid, toepasbaarheid en beleving te signaleren.

1.5 Onderzoeksdoel en onderzoeksvragen

Of een tekst makkelijk of moeilijk te begrijpen is, hangt niet alleen af van tekstkenmerken, bijvoorbeeld of er veel moeilijke woorden in de tekst staan. Begrijpelijkheid hangt ook af van de beoogde lezers, bijvoorbeeld van hun niveau van leesvaardigheid en hun voorkennis over het doel en onderwerp van de tekst. Leesvaardigheid en voorkennis hangen sterk samen met opleidingsniveau, maar ook met het soort werk dat iemand doet en/of de ervaring die iemand heeft bijvoorbeeld met tabellen, formulieren of webteksten.

Een tekstschrijver kan bij het (her-)schrijven van een tekst veel doen aan de begrijpelijkheid en toepasbaarheid en daardoor de tekst effectiever maken voor de beoogde lezers. Maar om vast te stellen of de (verbeterde) tekst ook écht begrijpelijk, toepasbaar en overtuigend is voor een lezer, is leesonderzoek in een gebruikscontext onmisbaar.

In de opzet van ons onderzoek houden we daarom zowel rekening met tekstkenmerken als met de problemen die lezers ondervinden. We meten in ons onderzoek de begrijpelijkheid van een tekst op drie manieren.

1. Tekstanalyse met een geautomatiseerd stelsel.
2. Signalering en analyse van (verwachte) problemen door tekstexperts.
3. Signalering van (ervaren) problemen in een gebruikscontext door lezers.

Met die drie methoden beantwoorden we de volgende onderzoeksvragen over de effectiviteit van overheidsteksten. Daarbij maken we onderscheid tussen de informatiekwaliteit (begrijpelijkheid en toepasbaarheid) en de emotionele effecten van de teksten op de lezer.

Onderzoeksvraag 1A: Hoe begrijpelijk en toepasbaar zijn de teksten?
Onderzoeksvraag 1B: Hoe worden de teksten emotioneel beleefd door de lezers?

In de tweede vraag gaan we nader in op de aard van de problemen met begrijpelijkheid, toepasbaarheid of met de gevoelens die de tekst oproept; en op de aspecten van de tekst die deze problemen helpen ontstaan.

Onderzoeksvraag 2A: Welke problemen leveren de teksten op qua begrijpelijkheid, toepasbaarheid of beleving?
Onderzoeksvraag 2B: Welke kenmerken of elementen van de teksten zorgen voor deze problemen?

Het is de bedoeling om de begrijpelijkheid van teksten te verbeteren en het effect van de inspanningen te monitoren. Het is dus belangrijk vast te stellen of herschrijven echt helpt. Daarom hebben we onder meer gekeken naar teksten waarvan een originele en herschreven versie beschikbaar was. Door die twee versies van een tekst te vergelijken kunnen we vaststellen of ze begrijpelijker zijn geworden.

Onderzoeksvraag 3: Leveren herschreven teksten minder problemen op dan de originele versies?

De aanleiding van dit onderzoek is een adviesvraag van de opdrachtgever: Hoe zou je de kwaliteit van overheidscommunicatie kunnen monitoren en eventueel verbeteren? Het uitgevoerde onderzoek is de basis voor ons advies (zie hoofdstuk 5). We passen drie gangbare methoden toe om problemen met teksten op te sporen: (1) automatische tekstanalyse, (2) expertoordelen en (3) lezersonderzoek in een gebruikscontext. Dat stelt ons in staat om de opbrengst van de drie methoden te vergelijken: welke methode spoort welke problemen op, en op welke manier vullen de methoden elkaar aan? Die vergelijking leidt tot een advies over monitoring van de begrijpelijkheid van overheidscommunicatie.

Adviesvraag: Hoe kun je de kwaliteit van overheidsteksten monitoren met behulp van tools, experts en gebruikers?

1.6 Focus: teksten over schuldhulpverlening

Overheidsorganisaties communiceren op talloos veel momenten met burgers, op heel veel verschillende manieren en over een heel breed scala van onderwerpen. Als je een uitspraak wilt doen over de begrijpelijkheid en effectiviteit van teksten van de overheid, zul je een gerichte selectie moeten maken uit al die communicatie-uitingen.

In goed overleg met het Ministerie van BZK is besloten om dit onderzoek te richten op de begrijpelijkheid en effectiviteit van teksten die gebruikt worden bij schuldhulpverlening.

Het onderzoek is zo opgezet dat het in de toekomst herhaald kan worden met teksten over andere (beleids-) onderwerpen, regelingen of diensten. Zo kan dit onderzoek dienen als blauwdruk van de manier waarop ontwikkelingen in de begrijpelijkheid van overheidscommunicatie kunnen worden

vastgesteld (monitoring).

De schuldenproblematiek van burgers is voor de mensen zelf, maar ook voor de maatschappij als geheel een groot probleem. Van ruim 1 op de 12 huishoudens is bekend dat ze problematische schulden hebben². In meer dan de helft van de huishoudens is dat al jarenlang het geval.

Huishoudens met financiële problemen hebben vaak ook allerlei andere sociaaleconomische en psychosociale problemen. Grote steden als Amsterdam en Rotterdam hebben meer dan 50.000 inwoners met schulden³. Relatief vaak gaat het om laagopgeleide mensen met een laag inkomen uit uitkeringen, zoals pensioen of bijstand. Keizer (2018) heeft een geletterdheidstest gedaan onder de klanten van schuldhulpverlener Kredietbank Nederland. Hij stelt vast dat 44% van de klanten met Nederlands als moedertaal laaggeletterd is, en 80% van de klanten met een andere moedertaal⁴. In veel gevallen is de overheid zelf één van de belangrijkste schuldeisers, bijvoorbeeld als mensen hun belasting, boetes of te veel ontvangen toeslagen niet kunnen (terug)betalen. Ongeveer 1 op de 6 huishoudens met schulden is in beeld bij schuldhulpverleners.

Er is de laatste jaren bij de beleidsmakers van de overheid veel aandacht voor problematische schulden en armoede. In het actieplan Brede Schuldenaanpak werken de rijksoverheid, instanties en gemeentes samen om problematische schulden te voorkomen en de schuldhulpverlening beter af te stemmen op de burgers die er een beroep op doen. Heldere en duidelijke communicatie over schulden, invordering en hulpverlening is daarbij een belangrijk aandachtspunt.

Iedereen kan door omstandigheden of door eigen gedrag in financiële problemen komen, maar het risico is groter bij mensen met een laag opleidingsniveau.⁵ Juist teksten die bedoeld zijn om burgers met schulden te helpen, moeten dus begrijpelijk zijn 'voor iedereen', inclusief mensen met een laag opleidingsniveau.

1.7 Onderzoeksopzet en vooruitblik

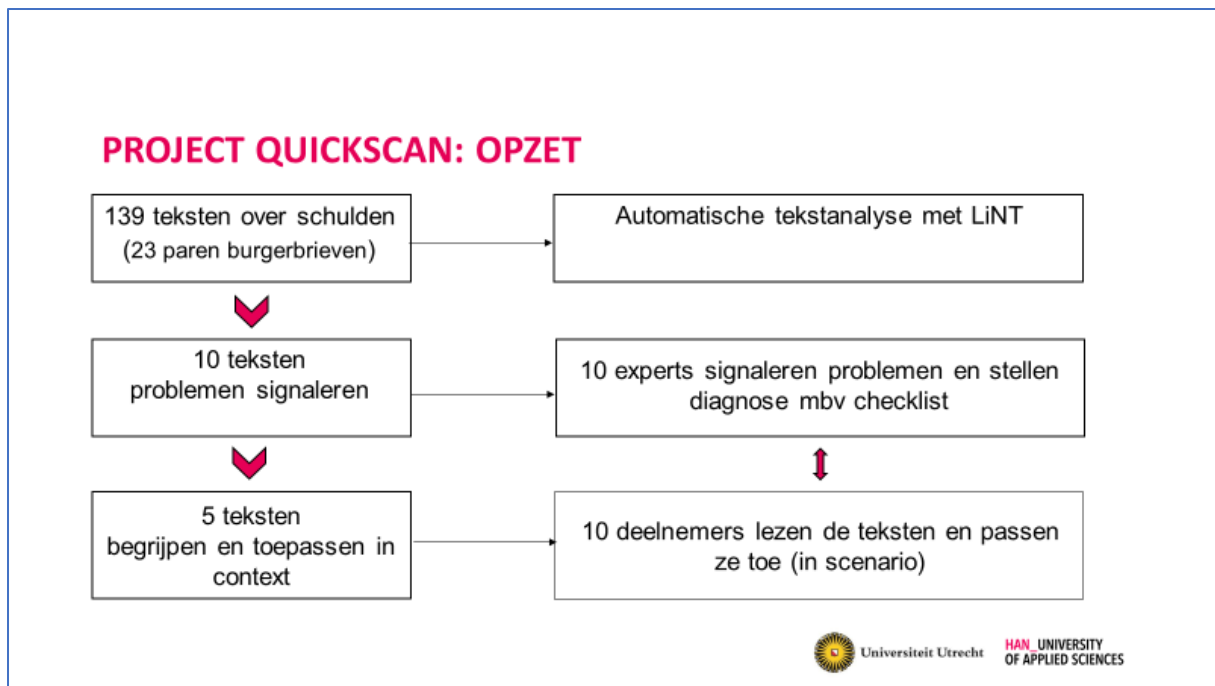
In het onderzoek signaleren we op drie verschillende manieren problemen met de begrijpelijkheid, toepasbaarheid en de beleving van overheidsteksten. Ook identificeren we welke aspecten, kenmerken of onderdelen van de tekst die problemen veroorzaken. Door de uitkomsten van de drie methoden te combineren en te contrasteren (een vorm van triangulatie), geven we inzicht in de sterke en zwakke punten van elk van de drie methoden als (onderdeel van een) monitorinstrument. De opzet van ons onderzoek is weergegeven in figuur 1.1.

² Bron: Schuldenproblematiek in beeld. Huishoudens met geregistreerde problematische schulden 2015-2018. Rapport van het CBS (2020).

³ Bron: Volkskrant 22 januari 2021. Hoeveel mensen hebben schulden?

⁴ Bron: M. Keizer, Lezen is niet begrijpen. Onderzoek naar leesvaardigheid onder mensen met financiële problemen. Deel 1. Stichting Lezen en Schrijven, 2018.

⁵ Bron: Welvaart in Nederland 2019, p. 79. Rapport van het CBS, 2019.



Figuur 1.1: Onderzoeksopzet

De opbouw van dit rapport volgt de opzet van het onderzoek.

In hoofdstuk 2 rapporteren we (op basis van automatische tekstanalyse) hoe moeilijk het taalgebruik is in 139 gemeentelijke teksten over schuldhelpverlening. In de verzameling zitten 32 tekstparen: de originele en verbeterde versie van dezelfde tekst. Daarmee rapporteren we of herschrijven echt helpt om teksten begrijpelijker te maken.

Hoofdstuk 3 beschrijft hoe 10 tekstexperts de begrijpelijkheid en toepasbaarheid van 10 teksten (uit de verzameling van 139) beoordelen. Zij signaleren en markeren in de teksten welke problemen zij verwachten, gebruikmakend van de Direct Duidelijk-checklist. In de set van 10 teksten zitten twee tekstparen (originele en herschreven versie) die afzonderlijk beoordeeld zijn. Ook hebben we de tekstexperts vragen gesteld over hun werkwijzen in de praktijk. De 10 beoordeelde teksten zijn te vinden in Bijlage 1.

In hoofdstuk 4 komen de lezers zelf aan het woord. Wij hebben 10 deelnemers met verschillende achtergronden en opleidingsniveaus een scenario voorgelegd waarbij ze hardop lezend en denkend reageren op 5 teksten (uit de set van 10). We hebben de lezers vragen gesteld waarmee we de begrijpelijkheid, toepasbaarheid en de beleving van de teksten kunnen vaststellen. Daarnaast is gevraagd hoe de lezers de toon en de inhoud van de teksten hebben ervaren.

In hoofdstuk 5 laten we zien wat de sterke en zwakke punten zijn van de drie methoden. We vergelijken en contrasteren de drie methoden en geven inzicht in hun geschiktheid voor het vaststellen van de effectiviteit van overheidsteksten. Op basis daarvan geven we een advies voor het monitoren van communicatiekwaliteit. We schetsen een aanpak waarin landelijke en lokale overheden in drie stappen de kwaliteit van hun communicatie zouden kunnen vaststellen en verbeteren.

Hoofdstuk 2: Begrijpelijkheid van teksten gemeten met LiNT

2.1 Inleiding

De volgende onderzoeksvragen staan in dit hoofdstuk centraal.

- 1A. Hoe begrijpelijk en toepasbaar zijn de teksten?
- 2B. Welke kenmerken of elementen van de teksten zorgen voor begripsproblemen?
3. Leveren herschreven teksten minder problemen op dan de originele versies?

We onderzoeken de begrijpelijkheid door een ‘automatische’ tekstanalyse uit te voeren. Met deze aanpak kan je wel de begrijpelijkheid van een tekst vaststellen, maar geen uitspraken doen over de (verwachte) lezersreactie, dus over toepasbaarheid of de beleving van een tekst. Begrijpelijkheid is echter wel een noodzakelijke voorwaarde voor effectiviteit. Als een lezer de tekst niet begrijpt, dan zal hij ook de informatie of instructies niet kunnen toepassen of overtuigd worden.

In dit hoofdstuk rapporteren we hoe begrijpelijk het taalgebruik is in 139 gemeentelijke teksten over schuldhulpverlening (par 2.2). De 139 teksten zijn ‘automatisch’ geanalyseerd met twee systemen voor tekstanalyse die door de Universiteit Utrecht zijn ontwikkeld, T-Scan en LiNT. De automatische tekstanalyse levert voor elke tekst een score op, de LiNT-score, die aangeeft hoe moeilijk te begrijpen die tekst is. Dit wordt uitgelegd in par 2.3.

Met de LiNT-scores kunnen we vier niveaus van begrijpelijkheid onderscheiden, die (in eerder onderzoek) die via onderzoek gekoppeld zijn aan niveaus van voortgezet onderwijs. Op basis van de LiNT-scores van de 139 teksten, kunnen we dus zeggen of teksten makkelijk of moeilijk te begrijpen zijn voor 15-jarigen met een bepaald opleidingsniveau. Via een koppeling met het opleidingsniveau van de Nederlandse bevolking, kun je dan schatten welk percentage van de bevolking problemen zal hebben met de begrijpelijkheid van een specifieke tekst.

Met de LiNT-analyse kun je schatten hoeveel procent van de bevolking een bepaalde tekst kan begrijpen.

In paragraaf 2.4 wordt gerapporteerd (in percentages van de bevolking) voor welke groepen lezers de 139 geanalyseerde teksten begrijpelijk zijn, en voor welke niet. We hebben vervolgens gericht gekeken naar de begrijpelijkheid van de meest voorkomende tekstsoorten in onze verzameling. In paragraaf 2.5 rapporteren we de begrijpelijkheid van zowel brieven aan individuele burgers als teksten voor een breed publiek (webteksten, folders en flyers).

In de verzameling van 139 geanalyseerde teksten zitten 32 tekstparen: de originele en verbeterde versie van dezelfde tekst. We hebben de LiNT-scores van originele en verbeterde versies met elkaar vergeleken. Zo kunnen we het effect van herschrijven op de begrijpelijkheid van een tekst aantonen (par 2.6).

Dit hoofdstuk geeft de belangrijkste bevindingen weer over de begrijpelijkheid van 139 overheidsteksten over schuldhulp.

2.2 Geanalyseerde teksten

In het voorjaar van 2019 en in de zomer van 2020 zijn er oproepen gedaan via de website Direct Duidelijk.nl, de LinkedIn-pagina, de regiobijeenkomsten en persoonlijke contacten van de Direct Duidelijk-campagne. Medewerkers van 14 gemeentes (met samen 2,47 miljoen inwoners) en een hulpverlenende organisatie hebben in totaal 140 teksten (brieven, webteksten, folders, overeenkomsten, etc.) aangeleverd waarmee zij communiceren over schuldhulpverlening. Een overzicht van die teksten geeft Bijlage 2.

Ruim 14% van alle inwoners van Nederland woont in de gemeentes waarvan we de teksten onderzocht hebben.

De tekstverzameling van 140 teksten bevat allerlei soorten teksten, zoals hieronder te zien in Figuur 2.1.

Genre	Aantal
Brief	83
Webtekst	20
Folder	19
Overeenkomst	12
Flyer	5
Infographic	1
Totaal	140

Figuur 2.1. Genres en aantallen in de tekstverzameling

Het tekstgenre infographic kan niet met LiNT-geanalyseerd worden. De automatische tekstanalyse is dus op 139 teksten over schuldhulp uitgevoerd.

Bij het verzamelen van teksten hebben we speciaal gevraagd naar teksten waarvan twee versies beschikbaar waren: een originele versie en een herschreven versie. Zo kunnen we het effect van herschrijving vaststellen. In de totale verzameling zitten 32 paren van originele en herschreven teksten (in totaal 64 teksten) en 76 teksten waarvan geen herschreven versie beschikbaar is voor het onderzoek.

Bij 32 teksten kunnen we de originele en de herschreven versie met elkaar vergelijken.

2.3 Hoe is de begrijpelijkheid van de teksten vastgesteld?

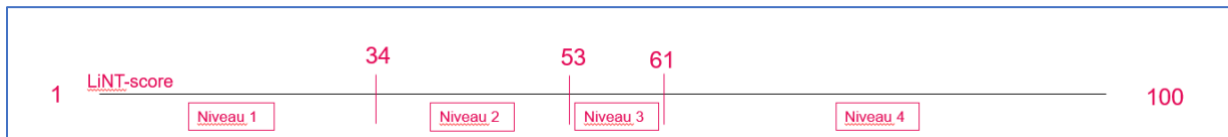
Met geautomatiseerde tekstanalyse kunnen we uitspraken doen over de begrijpelijkheid van een tekst voor een lezer met een bepaald opleidingsniveau.

2.3.1 Wat is een LiNT-score?

In totaal 139 teksten over schuldhulp zijn geanalyseerd met twee systemen voor ‘automatische’ tekstanalyse die door onderzoekers van de Universiteit Utrecht zijn ontwikkeld en gevalideerd. Daartoe zijn de teksten omgezet naar txt-formaat en licht voorbereid; zie daarvoor Bijlage 3. Het systeem T-Scan, ontwikkeld voor taalonderzoekers, scant teksten op 450 mogelijke tekstenmerken. Het systeem LiNT (Leesbaarheidsinstrument voor Nederlandse Taal) berekent op grond van vier T-Scangegevens een leesbaarheidsscore voor een tekst. Meer over de leesbaarheidsformule en de bijbehorende scores leest u in Bijlage 4. De schaal van LiNT-scores loopt van 1 (heel erg makkelijk) tot 100 (heel erg moeilijk).

De LiNT-score van een tekst is een wetenschappelijk onderbouwde graadmeter van de begrijpelijkheid van die tekst.

Teksten kunnen – op basis van hun LiNT-score tussen 1 en 100 – ingedeeld worden in vier moeilijkheidsniveaus. Teksten met een LiNT-score van 1-34 zijn het makkelijkst te begrijpen, teksten met een LiNT-score boven de 61 zijn het moeilijkst te begrijpen.



Figuur 2.2 Vier moeilijkheidsniveaus op basis van LiNT-scores

Originele brief (LiNT-score = 46 , niveau 2)	Herschreven brief (LiNT-score = 29, niveau 1)
<p>Beste heer / mevrouw Erts,</p> <p>Wij ondersteunen u bij het oplossen van uw schulden. Onze ondersteuning is niet vrijblijvend. U moet zich aan de voorwaarden voor de schulddienstverlening houden. U weet welke voorwaarden voor u gelden.</p> <p>Wij hebben hier uitgebreid met u over gesproken. Ook zijn ze schriftelijk aan u meegedeeld in het Rechten en Plichten document schulddienstverlening van 12 augustus 2018.</p> <p>....</p>	<p>Beste heer / mevrouw Erts,</p> <p>U heeft schulddienstverlening van de Kredietbank Zilverdam. U moet zich aan de afspraken houden. U doet dat niet. Wij zijn van plan uw schulddienstverlening te stoppen. U leest er meer over in deze brief.</p> <p><i>Waar staan de afspraken?</i></p> <p>De afspraken voor schuld-dienstverlening staan in het document 'Rechten en plichten'. U heeft dit document op 12 december 2018 ondertekend.</p> <p>....</p>

Figuur 2.3 Fragment uit originele brief (LiNT-score 46) en herschreven brief (LiNT-score 29). Tekstdelen die niet meegenomen worden in de LiNT-analyse zijn grijs gemarkeerd.

Hoe komen we aan zo'n LiNT-score? Deze is gebaseerd op een leesbaarheidsformule die is gebouwd in eerder onderzoek van de Universiteit Utrecht⁶. In dat onderzoek werden 120 teksten daarna voorgelegd aan grote groepen leerlingen uit alle niveaus van het voortgezet onderwijs, van vmbo-b tot vwo. Het tekstbegrip van de referentiegroepen van leerlingen werd gemeten met twee gangbare toetsen van tekstbegrip: zgn 'gatenteksten' en tekstbegripstoetsen (zie voor meer details Bijlage 4). Vervolgens zijn de teksten geanalyseerd met T-Scan, een softwaretool die honderden kenmerken uit de teksten haalt. Daarna zijn vier tekstkenmerken gevonden waarmee het tekstbegrip goed kan worden voorspeld. Het blijkt te gaan om twee kenmerken van woordmoeilijkheid en twee kenmerken van de zinsconstructie. Meer daarover volgt in paragraaf 2.5. Een formule met deze kenmerken kent aan elke tekst een LiNT-score toe. Deze score loopt van 0 tot 100, waarbij hogere scores voor moeilijker teksten staan.

2.3.2 LiNT-scores koppelen aan opleidingsniveaus van lezers

Naderhand is een relatie gelegd tussen LiNT-scores, tekstbegrip en opleidingsniveau. Er zijn vier moeilijkheidsniveaus onderscheiden; voor elk van die niveaus is nagegaan hoe goed lezers met een bepaald niveau van voortgezet onderwijs de teksten gemiddeld begrijpen. Daarbij gaan we ervan uit dat een tekst in grote lijnen te begrijpen is voor een lezer, als hij minstens 50% goed scoort bij een toets tekstbegrip met 'gatenteksten'. Figuur 2.4 laat voor elk vo-niveau zien hoe leerlingen (kolom 2) scores qua tekstbegrip. Daarbij hebben we op basis van onderwijsincijfers.nl bepaald hoeveel procent van de 15-jarigen in 2019 op dat niveau onderwijs volgde.

Nu zijn overheidsteksten natuurlijk niet bedoeld voor vo-leerlingen, maar voor volwassenen. Daarom hebben we naast de vo-niveaus telkens het dichtstbijzijnde volwassen opleidingsniveau gezet (25-64 jaar), met daarbij het percentage van de Nederlandse bevolking per niveau, volgens het SCP-cijfers voor 2019. Dat is een benadering natuurlijk: we weten niet precies op welk niveau een 15-jarige eindigt; zo zullen een aantal leerlingen uit vmbo-bb en vmbo-kb hoger uitkomen dan mbo-1. Maar waarschijnlijk is de leesvaardigheid van de laagste opleidingsgroepen voor 15-jarigen ongeveer gelijk aan die van de laagst opgeleide 25-64-jarigen. Figuur 2.4 laat zien dat op dit laagste onderwijsniveau eigenlijk alleen teksten van niveau 1 geschikt zijn. Op het volgende niveau (de grote middengroep havo /vwo /mbo2-4) is niveau 2 het hoogst haalbare. Ook al zal een deel van de volwassen middengroep hoger scores op tekstbegrip dan de leerlingen op het vmbo-gt, de sprong naar niveau 3 zal waarschijnlijk te groot zijn.

We voegen daaraan toe dat de doelgroep van teksten over schuldhulp lager opgeleid is dan de Nederlander in het algemeen. Zo schatten Posthumus, Doove, Ströfer en Van Andel (2019) dat 30% van de mensen met schuldbproblemen laag opgeleid is (ten hoogste mbo-1), meer dus dan de 21% waar Figuur 2.4 van uitgaat voor de Nederlandse bevolking. Hierboven is al gewezen op het onderzoek van Keizer (2018), waaruit bleek dat onder cliënten van schuldhulpverlening 44% laaggeletterd is als de moedertaal Nederlands is, en zelfs 80% als de moedertaal een andere is.

6 Kleijn, S. (2018). Clozing in on readability. How linguistic features affect and predict text comprehension and online processing. Utrecht: LOT Dissertation Series 493.

Opleidingsniveau (% van de beroepsbevolking per 2019)	Opleidingsniveau derde leerjaar vo (% per 2019)	Niveau 1 (makkelijk) Onder 34	Niveau 2 34-53	Niveau 3 54-61	Niveau 4 (moeilijk) Boven 61
basisonderwijs t/m mbo-1 (21%)	vmbo-bb (9%)	0.53 ✓	0.38 ✗	0.27 ✗	0.20 ✗
	vmbo-kb (15%)	0.61 ✓	0.46 ✗	0.33 ✗	0.22 ✗
havo /vwo /mbo2-4 (39%)	vmbo-gt (29%)	0.68 ✓	0.52 ✓	0.38 ✗	0.29 ✗
hbo (25%)	havo (24%)	0.77 ✓	0.62 ✓	0.46 ✗	0.38 ✗
wo (15%)	vwo (23%)	0.83 ✓	0.70 ✓	0.60 ✓	0.47 ✗

✓ % goed ≥ 50 bij de tekstbegriptoets is minimaal vereist om de tekst in grote lijnen te begrijpen

Figuur 2.4 Opleidingsniveaus en begripsscores van teksten op vier moeilijkheidsniveaus

Met de LiNT-score kun je teksten indelen in vier moeilijkheidsniveaus. Een tekst op het laagste niveau (1) is geschikt voor de hele Nederlandse bevolking, een tekst op het hoogste niveau (4) voor vrijwel niemand. Op niveau 2 wordt 21% van de bevolking uitgesloten, op niveau 3 al 85%.

2.3.3 LiNT-niveaus versus andere leesniveaus

We zijn ons ervan bewust dat er in Nederland ook andere ‘leesniveaus’ gebruikt worden. Zo werken taaladviesbureau vaak met niveaus die worden toegeschreven aan het Europees Referentiekader (ERK). Die niveaus, die lopen van A1 tot en met C2, zijn ooit gedefinieerd om binnen de Europese Unie de taalbeheersing van vreemde talen mee uit te drukken. De niveaus zijn omschreven voor schrijven, lezen, spreken en luisteren. Over leesniveau B1 wordt bijvoorbeeld gezegd: “Can read straightforward factual texts on subjects related to his/her field and interest with a satisfactory level of comprehension” (Council of Europe 2020).

Enkele taaladviesbureaus hebben deze ruim omschreven leesniveaus vervolgens omgezet in tekstniveaus. De wijze van omzetting is niet gepubliceerd, dus we weten niet welke tekstkenmerken daarbij gebruikt zijn, noch de formule waarmee de software tekstkenmerken omzet in een niveau-aanduiding als bijvoorbeeld B1. Wel weten we dat de tools van de verschillende bureaus in 2011 nogal uiteenlopende niveau-inschattingen maakten van eenzelfde tekst (zie Kraf, Lentz & Pander Maat 2011). Natuurlijk kan er sindsdien van alles veranderd zijn aan de software, maar daarover weten we niets. We kunnen dus helaas de LiNT-niveaus niet goed relateren aan de ERK-tekstniveaus zoals die belichaamd zijn in enkele commercieel beschikbare tools.

Een andere niveauschaal voor taalbeheersing vinden we in de Referentieniveaus Taal, zoals geopperd door de Expertgroep Taal en Rekenen (Expertgroep 2009). De niveaus gaan van 1F (eindniveau basisschool) tot 4F (eindniveau vwo). Ook daarin wordt globaal beschreven wat voor soort teksten iemand moet kunnen lezen op de verschillende niveaus. Daarbij gaat het om onderwerp, structuur, informatiedichtheid, tekstsoorten en woordenschat. Hacquebord en Lenting-De Haan (2012) hebben een groep experts 19 teksten laten indelen naar deze leesniveaus. Daarna hebben ze geprobeerd de inschaling te voorspellen met tekstkenmerken. Dat bleek goed te kunnen met drie kenmerken: woordlengte, zinslengte, en tekstlengte. Dat is opmerkelijk, want die kenmerken gaan niet over

onderwerp, structuur, informatiedichtheid of tekstsoorten. Het lijkt erop dat experts zich beperken tot dingen die je in één oogopslag ziet. Zij lijken te denken dat lezers erg gevoelig zijn voor lange woorden, zinnen en teksten. Het zou beter zijn als de niveaus in de praktijk werden vastgesteld in onderzoek waar het tekstbegrip daadwerkelijk gemeten wordt bij lezers. Ook zou het de moeite waard zijn om het onderzoek met de tekstexperts te herhalen met een groter aantal teksten, en een groter aantal tekstkenmerken.

Om goed onderbouwde, wetenschappelijk verantwoorde uitspraken te kunnen doen over de begrijpelijkheid van teksten, kiezen we in dit onderzoek voor leesniveaus die:

- publiek gedefinieerd zijn, zodat de basis voor de toekenning van het leesniveau transparant en controleerbaar is;
- gevalideerd zijn met tekstbegripsonderzoek onder lezers.

Voor het Nederlands hebben we dan alleen de keuze tussen de CLIB-niveaus (Cito Leesbaarheidsindex voor het Basisonderwijs, zie Staphorsius 1994) en de LiNT-niveaus die vastgesteld zijn in het onderzoek van Kleijn (2018). Het voordeel van de LiNT-niveaus is dat ze gebaseerd zijn op recenter onderzoek en op onderzoek onder leerlingen van 14-15 jaar. De leesprestaties van die leeftijdsgroep zijn beter in verband te brengen met leesniveaus van volwassen inwoners van Nederland dan de prestaties van de leeftijdsgroep tussen 7-12 jaar.

2.4 De begrijpelijkheid en toepasbaarheid van de teksten

Onderzoeksvraag: Hoe begrijpelijk en toepasbaar zijn de teksten?

2.4.1 Hoe begrijpelijk zijn alle teksten?

In ons onderzoek zijn 139 teksten over schuldhulp geanalyseerd op begrijpelijkheid met behulp van LiNT, een systeem voor automatische tekstanalyse. In de verzameling van 139 teksten zitten 32 tekstparen (64 teksten) van originele en herschreven versie.

De geanalyseerde teksten zijn op basis van hun LiNT-score onderverdeeld in vier moeilijkheidsniveaus, zoals te zien in Figuur 2.5.

Genre	Aantal	Gem. LiNT-score	Standaard-deviatie	Niveau 1 (makkelijk)	Niveau 2	Niveau 3	Niveau 4 (moeilijk)
Brief	83	39,5	10,3	28	44	7	4
Webtekst	20	39,2	5,7	5	15	0	0
Folder	19	33,5	5,2	11	8	0	0
Flyer	5	35,1	3,7	3	2	0	0
Overeenkomst	12	71,8	11,5	0	1	1	10
Totaal	139	41,2	13,2	47	70	8	14

Figuur 2.5 Moeilijkheidsniveaus van 139 overheidsteksten over schuldhulp

Ongeveer een derde van de geanalyseerde teksten (47 teksten) heeft moeilijkheidsniveau 1 en is dus voor lezers van alle opleidingsniveaus begrijpelijk. Ruim de helft van de teksten valt in

moeilijkheidsniveau 2 en is daarmee moeilijk te begrijpen voor laagopgeleide lezers (zie Figuur 2.5). Die groep vormt 20% van de Nederlandse bevolking.

Brieven aan burgers, webteksten, folders en flyers moeten over het algemeen begrijpelijk zijn 'voor iedereen', dus voor lezers met heel verschillende niveaus van leesvaardigheid. Deze teksten vormen het merendeel van onze tekstverzameling (127 van de 139 teksten). Ze scoren voor het overgrote deel in de moeilijkheidsniveaus 1 en 2. Daarbij valt wel op dat de brieven en webteksten vaker op niveau 2 zitten en de folders en flyers wat vaker op niveau 1. Ruim 34% van de geanalyseerde brieven, webteksten, folders en flyers is begrijpelijk voor iedereen. Ruim 50% is moeilijk te begrijpen voor laagopgeleide lezers, maar wel begrijpelijk voor lezers met andere opleidingsniveaus. Ongeveer 6% is begrijpelijk voor hoogopgeleide lezers (vwo-niveau). De resterende 10% van de teksten is ook voor hoogopgeleide lezers te moeilijk.

De geanalyseerde overeenkomsten zijn vrijwel allemaal onbegrijpelijk, zelfs voor lezers met een hoog opleidingsniveau. Deze teksten gaan bijvoorbeeld over de afspraken rond een schuldregeling of over de voorwaarden waaronder een lening wordt verstrekt door de gemeente. We gaan ervan uit dat schuldhulpverleners dit soort overeenkomsten toelichten en uitleggen in gesprekken, voordat de burger met schulden de overeenkomst ondertekent. Het tekenen van een overeenkomst heeft juridische consequenties; de teksten bevatten dan ook veel juridisch jargon, zoals *hierna te noemen 'volmachtgever'* en *bij onder beschermingsbewind – of curatelestelling van volmachtgever*. Een overeenkomst kan alleen effectief zijn als de ondertekenaar begrijpt wat de afspraken inhouden en wat er van hem verwacht wordt. Dat betekent dat ook overeenkomsten in begrijpelijke taal geschreven zouden moeten worden, of voorzien zouden moeten worden van een begrijpelijke samenvatting van de belangrijkste afspraken en consequenties.

De meeste geanalyseerde overeenkomsten zijn onbegrijpelijk voor lezers van alle opleidingsniveaus, terwijl ondertekening van die overeenkomsten grote consequenties heeft voor het doen en laten van de burger met schulden.

2.4.2 Hoe begrijpelijk zijn de brieven?

Brieven zijn een belangrijk genre, omdat ze meestal informatie bevatten die van direct persoonlijk belang is. Hoe begrijpelijk zijn op dit moment de brieven aan burgers?

Bij onze 83 brieven zitten 27 brieven in maar één versie, en 28 tekstparen van originele en herschreven brieven. We nemen alleen de herschreven versies mee in deze analyse, omdat die nu gebruikt worden. Onder de herschrijvingen zijn er ook nog vijf gericht aan schuldeisers of bewindvoerders. Als we die ook opzij leggen, houden we 23 herschreven burgerbrieven over. Samen met de 27 andere brieven vormen die een verzameling van 50 nu gebruikte burgerbrieven. Die brieven hebben een gemiddelde LiNT-score van 34,9 (standaarddeviatie 5,7); de brieven met één versie scoren 35,9 (SD 5,7), de herschreven brieven 33,8 (SD 5,3). In Figuur 2.6 is te zien dat ze allemaal in de niveaus 1 (42%) en 2 (58%) scoren. Het verschil in gemiddelde LiNT-score is klein, maar we zien wel dat de herschreven brieven vaker op niveau 1 zitten, en de andere brieven vaker op niveau 2.

Teksten	Niveau 1 (makkelijk)	Niveau 2	Niveau 3	Niveau 4 (moeilijk)
Brieven met één versie	8 (38%)	19 (62%)	0	0
Herschreven brieven	13 (62%)	10 (38%)	0	0
Totaal burgerbrieven van nu	21	29	0	0
Dit niveau is geschikt voor lezers met:				
basisonderwijs tot en met mbo-1 (21%)	✓	✗	✗	✗
havo /vwo /mbo2-4 (39%)	✓	✓	✗	✗
hbo (25%)	✓	✓	✗	✗
wo (15%)	✓	✓	✓	✗

Figuur 2.6. Begrijpelijkheid van burgerbrieven voor lezers van verschillende opleidingsniveaus

2.5 Welke kenmerken van de teksten zorgen voor problemen?

In deze paragraaf rapporteren we het antwoord op onderzoeksvraag 2.

Onderzoeksvraag: 2A. Welke kenmerken van de teksten maken ze moeilijk te begrijpen of slecht toepasbaar?

De LiNT-score van een tekst wordt berekend op grond van vier tekstkenmerken, waarvan in eerder onderzoek⁷ is bewezen dat ze de begrijpelijkheid van een tekst bepalen. Een uitgebreide beschrijving staat in Bijlage 5.

Vier specifieke tekstkenmerken dragen het meest bij aan de LiNT-score en dus aan de moeilijkheid van een tekst, twee op woordniveau en twee op zinsniveau.

- Weinig gangbare inhoudswoorden. Bijvoorbeeld *uw zienswijze kenbaar maken* in plaats van *ons uitleggen*. We meten die gangbaarheid aan de hand van de gemiddelde woordfrequentie per tekst. De woordfrequentie geeft aan hoe vaak het woord voorkomt in een enorme verzameling teksten uit het dagelijkse taalgebruik. Hoe lager de woordfrequentie, hoe moeilijker de tekst.
- Abstracte (niet concrete) woorden, Bijvoorbeeld *voorwaarden voor schulddienstverlening* in plaats van *afspraken*. Hoe meer abstracte woorden, hoe moeilijker de tekst.
- Een groot aantal inhoudswoorden per vervoegd werkwoord. Die woorden zitten meestal in bijvoeglijke bepalingen. Een voorbeeld van een zin met één vervoegd werkwoord maar met veel bijvoeglijke bepalingen is: *Ongeveer [500] inwoners [van de gemeente] ontvangen regelmatig [korte] vragenlijsten [over [uiteenlopende] onderwerpen]*.
- Een grote afstand tussen woorden en zinsdelen die in de zin bij elkaar horen. Een voorbeeld van een zin met grote afstand tussen bij elkaar horende woorden (onderstreept) *Soms heeft u hulp nodig om zelfstandig thuis te blijven wonen of om uw dagelijkse of wekelijkse*

⁷ Pander Maat et al. 2014; Pander Maat & Dekker 2016; Pander Maat 2017; Pander Maat & Ditewig 2017; Kleijn 2018.

activiteiten te organiseren. Hoe meer van dit soort zinnen, hoe moeilijker de tekst.

Het herschrijven van een tekst op twee woordkenmerken en twee zinskenmerken kan al leiden tot lagere LiNT-scores, dus begrijpelijker teksten.

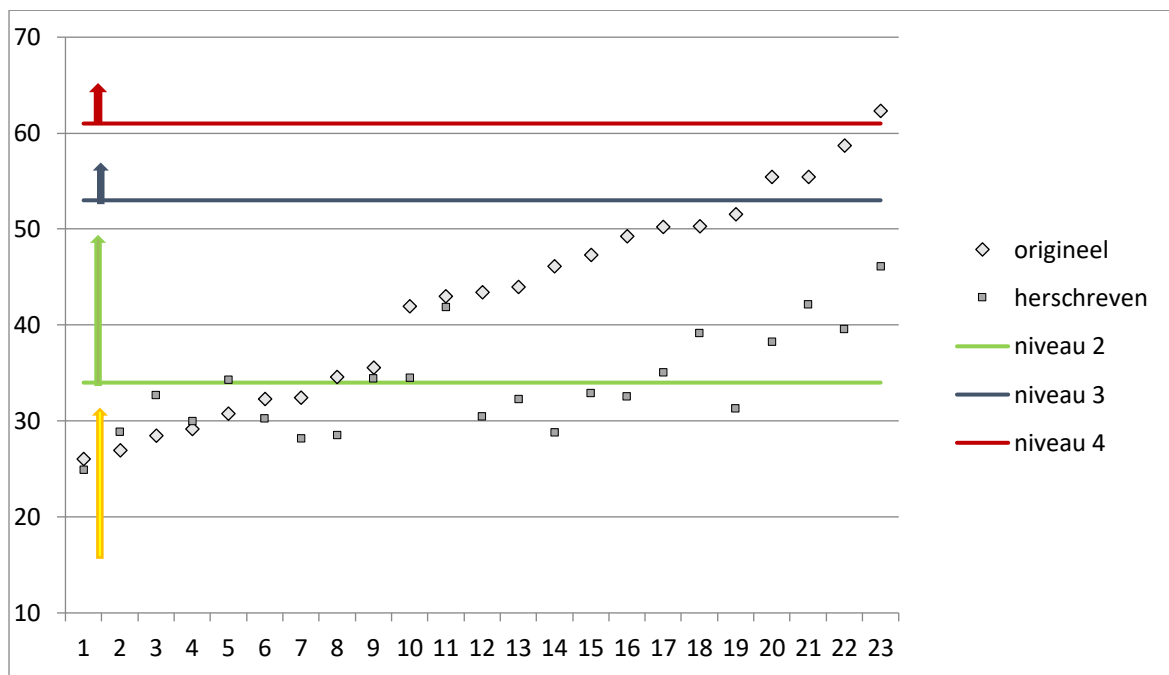
De LiNT-analyse levert nog meer informatie op die herschrijvers kan helpen, maar we beperken ons hier tot de elementen van de leesbaarheidsformule.

2.6 Maakt herschrijven teksten begrijpelijker?

Onderzoeksvraag: Zijn herschreven teksten makkelijker te begrijpen dan de originele versies?

We zagen hierboven al dat herschreven brieven vaker op niveau 1 zitten dan brieven die nooit herzien zijn. Maar het is nog interessanter om herschreven brieven te vergelijken met hun eerdere versies, want dan is de inhoud grotendeels gelijk gebleven. Leidt de inzet van tekstschrijvers, taalambassadeurs en de Direct Duidelijk-brigade tot teksten die makkelijker te begrijpen zijn? In onze verzameling van 139 geanalyseerde teksten zitten 32 tekstparen (originele en herschreven tekst). Die paren bevatten 28 brieven, 2 webteksten, 1 flyer en 1 overeenkomst. We beperken ons hieronder tot de briefparen. Daarvan laten we 5 paren buiten beschouwing die niet aan leken gericht. Van de overblijvende 23 briefparen zijn de LiNT-scores te zien in Figuur 2.7. Op de y-as staan de LiNT-scores. De vier leesniveaus zijn aangegeven met gekleurde lijnen en pijlen.

In de figuur is allereerst te zien dat herschrijven vooral verschil maakt voor de moeilijker brieven (de rechterhelft van de grafiek, vanaf briefpaar 12). Ten tweede levert een relatief lastige brief gemiddeld nog steeds een relatief lastige herschrijving op: niet alle brieven worden naar eenzelfde niveau teruggebracht. En ten derde landt blijft het merendeel van de herschrijvingen op niveau 1, of vlak daarboven. Dat is ook te zien in Figuur 2.8.



Figuur 2.7. LiNT-scores van 23 paren brieven aan burgers, origineel en herschreven

Voor welke groepen in de bevolking zijn de brieven goed te begrijpen en voor wie niet?

	Niveau 1 (makkelijk)	Niveau 2	Niveau 3	Niveau 4 (moeilijk)
Aantal originelen	7	12	3	1
Aantal herschrijvingen	13	10	0	0
Begrijpelijk voor:				
basisonderwijs tot en met mbo-1 (21%)	✓	✗	✗	✗
havo /vwo /mbo2-4 (39%)	✓	✓	✗	✗
hbo (25%)	✓	✓	✗	✗
wo (15%)	✓	✓	✓	✗

Figuur 2.8 Begrijpelijkheid van burgerbrieven voor lezers van verschillende opleidingsniveaus

De originele versies hebben een gemiddelde LiNT-score van 42,1 (standaarddeviatie 10,9). De herschreven versies hebben een gemiddelde LiNT-score van 33,8 (standaarddeviatie 5,3). Bij de originele versies was slechts 30% begrijpelijk voor laagopgeleide lezers, bij de herschreven versies is dat 57% (moeilijkheidsniveau 1). Van de herschreven brieven is de resterende 43% begrijpelijk voor lezers met een opleidingsniveau in de middengroep.

Herschrijven helpt! De herschreven versies zijn begrijpelijker dan de originele versies. Vooral bij moeilijke originele teksten is de winst van het herschrijven groot.

Ook na herschrijving is 43% van de teksten niet begrijpelijk voor lezers met een laag opleidingsniveau (21% van de bevolking).

2.7 Twee voorbeelden van herschrijvingen

Onderzoeksvraag: Zijn herschreven teksten makkelijker te begrijpen dan de originele versies?

We nemen de proef op de som en kijken naar twee herschrijvingen. De eerste herschreven tekst is een brief (zie Figuur 2.9), waarin de LiNT-score gaat van niveau 2 (score 46) naar niveau 1 (29).

In de herschreven brief valt meteen een opbouwverandering op: de kernboodschap (*wij zijn van plan uw schulddienstverlening te stoppen*) is bovenaan geplaatst; verder zijn er meer en helderder koppen gebruikt. Dat gebeurt systematisch in herschrijvingen. Een aparte analyse van de kopjes in onze teksten is te lezen in Bijlage 6.

Maar de automatische analyse gaat alleen over de stijlingrepen. Welke ingrepen zien wij zoal? We behandelen eerst de vier kenmerken die in de LiNT-score zitten. De waarden voor die kenmerken geven we in Figuur 2.10.

- Wat betreft de woordfrequentie: op allerlei plaatsen is de woordkeuze minder formeel geworden. In tekstdeel 2 is de term *voorwaarden* vervangen door *afspraken*, en de indirecte formulering *onze ondersteuning is niet vrijblijvend* wordt *u moet zich aan de afspraken houden*. In segment 4 is *verstrekken* vervangen door *geven* en *medewerking verlenen* door *meewerken*. In segment 6 is de eerste zin opgeknipt, en is *overwegen* vervangen door *van plan zijn*. Die laatste ingreep laat trouwens zien dat gewone woorden vaak een wat sterkere betekenis hebben dan formele woorden, en dus minder geschikt zijn om een slag om de arm te houden. Verder is de tweede zin van de originele versie ingekort door gewonere uitdrukkingen: *stellen wij u in de gelegenheid om uw eigen zienswijze aan ons kenbaar te maken* wordt *u kunt ons uitleggen*. Zo wordt en passant de zinsbouw vereenvoudigd.
- Wat betreft concreetheid: de herschreven versie heeft wat meer concrete naamwoorden dan de originele. Daarbij gaat het om woorden die verwijzen naar personen, plaatsen en tijden, zoals *Miranda van Dijk*, *Rotterdam*, *adres*, *periode*, *jaar* en *vrijdag*.
- De oude versie van de tekst bevat veel meer inhoudswoorden per vervoegd werkwoord dan de nieuwe. Die woorden komen vaak uit bijvoeglijke bepalingen. Die bepalingen staan in de nu volgende voorbeelden tussen vierkante haken:
 - *het oplossen [van uw schulden];*
 - *de voorwaarden [voor de schulddienstverlening];*
 - *het Rechten en Plichten document [schulddienstverlening] [van 12 augustus 2018];*
 - *een gesprek [met Petra van Doren] [op 18 september 2020].*
- De gemiddelde afstanden tussen bij elkaar horende woorden zijn in de oude versie een stuk groter. Zo bevat segment 2 een lange afhankelijkheid (*U moet zich houden*), net als segment 8 (*vanaf de dag gelden*). Wat minder in het oog springen lange afhankelijkheden als *u verstrekt [niet alle informatie die nodig is op tijd, volledig en] correct*. Hier worden 10 woorden geplaatst tussen het werkwoord *verstrekt* en de bepaling *correct*.

	Origineel (LiNT-score 46)	Herschreven (LiNT-score 29)
1	Beste heer / mevrouw Erts,	Beste heer / mevrouw Erts,
2	Wij ondersteunen u bij het oplossen van uw schulden. Onze ondersteuning is niet vrijblijvend. U moet zich aan de voorwaarden voor de schulddienstverlening houden. U weet welke voorwaarden voor u gelden.	U heeft schulddienstverlening van de Kredietbank Zilverdam. U moet zich aan de afspraken houden. U doet dat niet. Wij zijn van plan uw schulddienstverlening te stoppen. U leest er meer over in deze brief.
3	Wij hebben hier uitgebreid met u over gesproken. Ook zijn ze schriftelijk aan u meegedeeld in het Rechten en Plichten document schulddienstverlening van 12 augustus 2018. De schulddienstverlening wordt stopgezet als u zich hier niet aan houdt.	<i>Waar staan de afspraken?</i> De afspraken voor schulddienstverlening staan in het document 'Rechten en plichten'. U heeft dit document op 12 december 2018 ondertekend.
4	<i>Niet nakomen van de verplichtingen</i> U verstrekt niet alle informatie die nodig is op tijd, volledig of correct. U verleent niet alle medewerking die van u gevraagd wordt.	<i>Aan welke afspraken houdt u zich niet?</i> U geeft niet alle informatie die wij vragen. Of u geeft de informatie te laat. U werkt niet mee zoals wij met u hebben afgesproken.
5	<omschrijving van de gedraging, welke voorwaarde concreet is geschonden en waarom het belangrijk is dat deze wordt nagekomen.>	<omschrijving van de gedraging, welke voorwaarde concreet is geschonden en waarom het belangrijk is dat deze wordt nagekomen.>
6	<i>Gevolgen voor de schulddienstverlening</i> Uw gedrag staat het oplossen van uw schuldsituatie zodanig in de weg, dat wij overwegen om onze ondersteuning stop te zetten. Voordat wij dit doen, stellen wij u in de gelegenheid uw eigen zienswijze hierover aan ons kenbaar te maken. Wij nodigen u uit voor een gesprek met Petra van Doren op 18 september 2020.	<i>Wat betekent dit voor uw schulddienstverlening?</i> Uw gedrag staat het oplossen van uw schulden in de weg. Daarom zijn wij van plan om de schulddienstverlening te stoppen. Maar eerst kunt u ons uitleggen waarom u de afspraken niet nakomt. Wij nodigen u uit voor een gesprek.
7	Schikt datum / tijdstip u niet, dan dient u uiterlijk 12 oktober 2019 telefonisch contact op te nemen met Miranda Van Dijk om een nieuwe afspraak te maken. Komt u zonder bericht van verhindering niet op uw afspraak, dan beëindigen wij onze ondersteuning.	<i>Wanneer en waar is het gesprek?</i> Het gesprek is op 12 augustus om 14:00. U heeft de afspraak met Miranda Van Dijk. Het adres is: [adres Kredietbank Zilverdam]
8	<i>Na beëindiging hernieuwde aanvraag mogelijk?</i> De KBR stelt grenzen aan het doen van hernieuwde aanvragen. Vanaf de dag van beëindiging van het traject kan er, afhankelijk van de reden van beëindiging, een termijn van uitsluiting gelden voor het doen van hernieuwde aanvragen. De duur van de uitsluiting is afhankelijk van de reden van beëindiging en varieert van 6 maanden tot 10 jaar.	<i>Komt u niet naar de afspraak?</i> Dan stoppen wij met de schulddienstverlening.
9	<i>Vragen?</i> Voor meer informatie kunt u contact opnemen met Miranda Van Dijk: 012-234567.	<i>Kunt u later weer schulddienstverlening aanvragen?</i> De gemeente Zilverdam heeft regels voor het opnieuw aanvragen van schulddienstverlening. Stoppen wij de schulddienstverlening? Dan krijgt u een bepaalde periode geen schulddienstverlening. Dit noemen wij uitsluiting. De periode van uitsluiting kan verschillen. Dat heeft te maken met waarom wij de schulddienstverlening stoppen. De periode kan 6 maanden tot 5 jaar zijn.
10	Hoogachtend, ...	<i>Heeft u nog vragen?</i> Belt u gerust als u nog vragen heeft. Ons telefoonnummer is: 012-2345678. U kunt bellen van maandag tot en met vrijdag tussen 9:00 en 12:00 uur. Met vriendelijke groet, ...

Figuur 2.9. Een herschreven brief

Natuurlijk raakt de herschrijving ook kenmerken die buiten de LiNT-formule vallen. Zo zijn in de herschreven versie van segment 3 twee onnodige lijdende vormen verdwenen. En verder vertoont het toelichten van de vaktermen *schulddienstverlening* en *uitsluiting* een gemengd beeld. De eerste term wordt in de eerste zin van de originele versie omschreven (*wij ondersteunen u met het oplossen van schulden*), maar niet in de herschreven versie. De tweede term krijgt juist pas een toelichting in de herschreven versie (*Dan krijgt u een bepaalde periode geen schulddienstverlening*).

	Origineel	Herschrijving
LiNT-score (LiNT-niveau)	46 (2)	29 (1)
Gemiddelde woordfrequentie zonder namen (voor samenstellingen geldt het basiswoord)	4,24	4,49
Proportie concrete naamwoorden	0,35	0,45
Inhoudswoorden per deelzin	4,04	2,58
Gemiddelde maximale afhankelijkheidslengte per zin	6,79	2,94

Figuur 2.10. LiNT-kenmerken voor de twee teksten uit Figuur 2.9.

Ons tweede voorbeeld gaat over een bijzonder moeilijke tekst (niveau 4, score 85), die herschreven wordt naar niveau 2 (47). Het gaat om een overeenkomst die de lezer moet ondertekenen. Zie Figuur 2.11 voor de twee tekstversies. De waarden voor de vier kenmerken van de LiNT-score staan in Figuur 2.12. Daarin is te zien dat de woordfrequentie omhoog gaat, en het aantal inhoudswoorden per werkwoord omlaag, net als de afhankelijkheidslengtes.

Hoe zijn die veranderingen bereikt? In de herschreven versie zijn enkele juridische formuleringsconventies verdwenen (*hierna te noemen 'volmachtgever'*), is de schijnbare zinsgrens voor het tweede *hierna* verwijderd, zijn eenvoudiger woorden gebruikt en is zowel informatie verwijderd (tekstdeel 3 en 4) als meer eenvoudige informatie toegevoegd (tekstdeel 2). De weggelaten delen bevatten veel vaktermen (bv. *faillissement*, *surseance van betaling*, *bij onder beschermingsbewind- of curatelestelling van volmachtgever*). Anders dan in de brief uit Figuur 2.9 wordt hier dus wel degelijk technische informatie verwijderd. Het aantal inhoudswoorden per werkwoord gaat omlaag doordat een constructie met heel veel bijvoeglijke bepalingen verdwijnt (*informatie ... over onder andere betalingsachterstanden, betalingsregelingen en andere (financiële) informatie die noodzakelijk is voor goed budgetbeheer*). En het eerste lid van de opsomming bevat een lange afhankelijkheid, die in de nieuwe versie vervalst (*Deze volmacht eindigt [in ieder geval in geval van faillissement, surseance van betaling], bij onder beschermingsbewind- of curatelestelling van volmachtgever.*) Hier staan 11 woorden tussen het werkwoord *eindigt* en de laatste bepaling die daarbij hoort.

Toch zijn de zinnen in de herschrijving nog steeds relatief complex. De eerste zin telt bijvoorbeeld 27 woorden, wat aan de hoge kant is. Dat lijkt mede een genre-effect: verklaringen zijn nu eenmaal in een explicietere stijl geschreven dan andere tekstgenres. Zo heeft men in de eerste zin gekozen voor *de medewerkers van Bureau Schuldhulpverlening* in plaats van *Bureau Schuldhulpverlening*. Verder wordt niet gesproken over het *opvragen* van informatie maar over *het opvragen en verwerken* ervan. En ten slotte wordt bij *informatie* een beperkende bijzin toegevoegd, *informatie die nodig is voor budgetbeheer*. Zonder die bijzin zou wellicht te veel informatie opvraagbaar worden. Het overeind blijven van genre-eisen kan verklaren waarom herschrijven vooral *relatieve* verbeteringen oplevert: een deel van de moeilijkheid van de originele tekst wordt dus meegenomen naar de nieuwe tekst. Dat geldt ook voor de abstractheid ervan: daaraan verandert heel weinig, zo laat Figuur 2.11 zien.

	Origineel (LiNT-score 85)	Herschreven (LiNT-score 47)
1	Hierna te noemen 'volmachtgever', verklaart hierbij volmacht te geven aan Bureau Schuldhulpverlening en GKB, Toornstraat 30, 2222 BB Zilverdam. Hierna te noemen 'volmachtenemer', om namens volmachtgever informatie op te vragen over onder andere betalingsachterstanden, betalingsregelingen en andere (financiële) informatie die noodzakelijk is voor goed budgetbeheer.	Door ondertekening van deze verklaring geef ik toestemming aan de medewerkers van Bureau Schuldhulpverlening om informatie op te vragen en te verwerken die nodig is voor budgetbeheer. Het gaat om informatie over mijn rekeningen, betalingsachterstanden en om betalingsregelingen te treffen.
2		De informatie wordt alleen opgevraagd bij instanties die in het budgetplan staan of aan wie wij eenmalig een betaling doen.
3	Deze volmacht eindigt in ieder geval <ul style="list-style-type: none"> • in geval van faillissement, surseance van betaling, bij onder beschermingsbewind- of curatelestelling van volmachtgever. • Bij overlijden van volmachtgever. • Door herroeping van de volmacht door volmachtgever of door opzegging door volmachtenemer. 	De toestemming vervalt als het budgetbeheer stopt. De toestemming kan ik schriftelijk intrekken. Het budgetbeheer stopt dan.
4	Hierop zijn de bepalingen van de Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp) van toepassing.	

Figuur 2.11. Voorbeeld van een overeenkomst met herschrijving

	Origineel	Herschrijving
LiNT-score (LiNT-niveau)	85 (4)	47 (2)
Gemiddelde woordfrequentie zonder namen (voor samenstellingen geldt het basiswoord)	3,82	4,21
Proportie concrete naamwoorden	0,10	0,11
Inhoudswoorden per deelzin	10,25	3,60
Gemiddelde maximale afhankelijkheidslengte per zin	7,00	3,28

Figuur 2.12. LiNT-kenmerken voor het origineel en herschrijving uit Figuur 2.11

Het herschrijven van teksten leidt vaak tot frequentere woorden, minder volle deelzinnen en minder tangconstructies. Die drie kenmerken zorgen voor de lagere LiNT-scores; de concreetheid speelt een minder grote rol. De herschreven overeenkomst laat zien dat een bijzonder moeilijke tekst wel vereenvoudigd kan worden, maar wel iets van zijn moeilijkheid houdt.

2.8 De begrijpelijkheid van overheidsteksten vastgesteld met automatische tekstanalyse

Wat heeft het onderzoek met de leesbaarheidstools T-scan en LiNT ons laten zien over de begrijpelijkheid van de selectie van 139 overheidsteksten? We vatten onze antwoorden op de drie onderzoeksvragen samen.

1A. Hoe begrijpelijk zijn de teksten?

De meeste huidige gemeenteteksten zitten op LiNT-niveau 1 of 2 (1 is het makkelijkst, 4 is het moeilijkst). Niveau 1 is voor iedereen begrijpelijk, niveau 2 is dat niet meer voor het laagste opleidingsniveau, waarop ruim 20% van de Nederlanders zitten. Overeenkomsten (teksten over afspraken, die moeten worden ondertekend) vormen een uitzondering: zij zijn bijzonder complex geformuleerd, en komen vaak op niveau 4 terecht.

2B. Welke kenmerken of elementen van de teksten zorgen voor begripsproblemen?

De talige tekstkenmerken die een tekst lastig kunnen maken zijn: infrequente woorden, abstracte woorden, grote aantallen woorden per deelzin en grote afstanden tussen woorden die in een zin bij elkaar horen.

3. Leveren herschreven teksten minder problemen op dan de originele versies?

Herschrijven loont qua taalniveau. Onder de originele burgerbrieven zit 30% op het eenvoudigste niveau 1, bij de herschreven brieven is dat 57%. De winst van herschrijven is wel relatief: moeilijke originelen blijven ook na herschrijving tot de moeilijker teksten behoren. Anderzijds levert herschrijven van moeilijke originele teksten wel degelijk behoorlijke winst op in termen van LiNT-scores. Herschrijven is dus zeker de moeite waard.

2.9 Hoe helpt een leesbaarheidstool bij het monitoren van tekstkwaliteit?

Tekstanalyse met tools is een handige manier om grootschalig de moeilijkheid van teksten qua stijl te monitoren. Als zodanig is het een goede eerste stap in een monitoringtraject. De werkwijze zou globaal als volgt kunnen zijn.

1. Leg een verzameling teksten aan voor een bepaald communicatiedomein.
2. Analyseer deze verzameling automatisch met een goede leesbaarheidstool. Definieer een helder streefniveau (bijvoorbeeld: we willen dat 75% van onze teksten op niveau 1 zit).
3. Kijk naar de gemiddelde moeilijkheidsniveaus, maar ook naar uitschieters naar boven en naar beneden.
4. Vergelijk eventueel verschillende stapels teksten. Bijvoorbeeld teksten van nu en teksten van vier jaar geleden, of herschreven teksten met originele versies.

We moeten wel oog houden voor de dingen die een tool niet kan laten zien. Zo heeft een tool weinig oog voor onderwerp en inhoud, voor de relevantie van de informatie, de opbouw van de tekst of de gepastheid van de toon. Voor dat soort zaken wenden we ons nu tot andere tekstevaluatiemethoden.

Hoofdstuk 3: Tekstexperts aan het woord

Inleiding

In dit hoofdstuk doen we verslag van de expertstudie, waarin tien experts commentaar geven op tien van onze schuldhelpeteksten. Daarbij gaat het dus niet om het niveau van de teksten, maar om de problemen die ze opleveren, althans volgens experts. Na het bespreken van de onderzoeksmethode gaan we in op drie van onze onderzoeksvragen.

- 2A. Welke problemen leveren de teksten op qua begrijpelijkheid, toepasbaarheid of beleving?
2B. Welke kenmerken of elementen van de teksten zorgen voor deze problemen?
3. Leveren herschreven teksten minder problemen op dan de originele versies?

We bespreken in dit hoofdstuk nog drie verdiepende vragen.

- Hoe kunnen we de checklist Direct Duidelijk aanvullen en verbeteren? Deze vraag was vooraf niet gesteld, maar het analyseren van de problemen voor onderzoeksvraag 2A leidde al doende tot een verbeterde versie van de checklist.
- In hoeverre zijn de experts het eens over de problemen van een tekst? (zie paragraaf 3.4)
- Wat zeggen onze experts over beleid voor duidelijke communicatie en de borging daarvan? (zie paragraaf 3.5)

Aan het eind van het hoofdstuk vatten we de antwoorden samen, en doen we een aanbeveling voor het gebruik van expertbeoordelingen in de praktijk.

3.1 Onderzoeksmethode

3.1.1 Wat is de achtergrond van onze tekstexperts?

De experts zijn geworven door in september 2020 een oproep te plaatsen op het LinkedIn-account van de Direct Duidelijk Brigade. Er meldden zich tien experts, aan wie wij veel dank verschuldigd zijn. Hieronder beschrijven we hun beroepservaring. De eerste vijf experts komen uit communicatiefuncties bij gemeenten. De andere vijf voegen expertise toe uit juridische communicatiedomeinen (experts 6-8) en de taaladvieswereld (experts 9-10).

- Expert 1 is nu gepensioneerd, maar werkte voorheen op de communicatieafdeling van een grote gemeente als tekstadviseur en was betrokken bij de Direct Duidelijk campagne. De expert heeft ook schrijfcoaches opgeleid en was later verbonden aan de Direct Duidelijk Brigade van het Ministerie van Binnenlandse Zaken.
- Expert 2 werkt als projectleider en communicatieadviseur bij de afdeling gebiedsontwikkeling van een gemeente. Een deel van het werk is het verbeteren van de communicatie, waarbij de expert oplossingen zoekt voor het veelvuldig gebruik van vakjargon en juridische termen in brieven en webpagina's.
- Expert 3 werkt als trainee bij twee gemeenten in respectievelijk een 'Versimpelteam' en een 'Klare taal' initiatief. Expert 3 adviseert collega's, herschrijft teksten en voert communicatieprojecten uit.

- Expert 4 heeft jaren als jurist gewerkt bij het UWV en taaltrainingen gegeven aan andere juristen: tekst moet juridisch juist zijn, maar ook helder en bondig. De expert is nu manager bij een gemeente en ontwikkelt een training voor collega's die hun communicatie met burgers willen verbeteren.
- Expert 5 werkt als contentmanager (vooral website) op de afdeling Publiekszaken bij een gemeente en houdt zich bezig met duidelijke taal, dienstverlening, toegankelijkheid en klantreizen.
- Expert 6 is werkzaam bij het Centraal Justitieel Incassobureau in Leeuwarden op de klantencontactafdeling. De expert heeft cursussen opgezet waarin collega's leren om te communiceren 'vanuit het hoofd van de klant'. Ook schreef en toetste de expert content voor de website van het CJIB. Het CJIB maakt sinds kort gebruik van klantenpanels om verbeteringen te toetsen.
- Expert 7 is werkzaam als communicatieadviseur delicten bij de Raad voor de Rechtspraak. De expert houdt zich bezig met de duidelijkheid van de teksten in de dagvaarding en op de website.
- Expert 8 werkt al lange tijd bij de Raad voor Rechtsbijstand en Bureau WSNP in verschillende functies. Eerst waren dat inhoudelijke functies (juridische regelingen, helpdesk), nu is de expert als communicatieadviseur bezig met de website, het intranet en de nieuwsbrieven; de expert schrijft teksten en adviseert over teksten van collega's.
- Expert 9 beantwoordt bij de Taaladviesdienst van Onze Taal vragen van mensen via mail, telefoon of Twitter. Deze expert heeft meegewerkt aan de Direct Duidelijk campagne binnen Onze Taal. Zij heeft ook jarenlang teksten gecorrigeerd en trainingen gegeven aan o.a. juristen.
- Expert 10 houdt zich bij een communicatieadviesbureau bezig met de advisering van overheidsinstellingen en bedrijven over heldere communicatie. Dat werk bestaat o.a. uit trainingen, e-learningmodules, een-op-een-advies en voorbereiding van gehele organisatie. Deze expert adviseert ook de Duidelijk Direct campagne en het Ministerie van Binnenlandse Zaken.

<p>Er deden tien experts mee aan het onderzoek. Zij zijn afkomstig uit communicatiefuncties bij gemeenten, uit juridische communicatiedomeinen en uit de taaladvieswereld.</p>
--

3.1.2 Hoe zijn de tien teksten voor de expertstudie gekozen?

Omdat het handmatig beoordelen van teksten tijdrovend is, besloten we om onze experts niet meer dan tien teksten voor te leggen. De uitgangspunten bij onze tekstselectie waren:

- Verschillende genres moeten aan bod komen: zowel teksten voor een breed publiek zoals webteksten, als teksten voor individuele burgers zoals brieven.
- Verschillende fasen uit het schuldhulpproces moeten vertegenwoordigd zijn.
- Door enkele paren van originele en verbeterde teksten mee te nemen, kan het effect van tekstverbetering onderzocht worden.
- De teksten moeten wat taalniveau betreft liefst representatief zijn voor de verzameling van 139 teksten uit de automatische analyse.

De uiteindelijk gekozen teksten zijn geanonimiseerd, door ze allemaal in de fictieve gemeente Zilverdam te plaatsen. Ook zijn persoons- en straatnamen vervangen door fictieve alternatieven.

Figuur 1 toont de teksten. We geven tussen haakjes telkens de lengte erbij, alsmede de LiNT-scores en -niveaus van het origineel. Het merendeel van de teksten zit op niveau 2. De gemiddelde score is 43,3 (SD 9,5), tegenover 41,3 (SD 13.2) voor het totaal van de 139 teksten die automatisch zijn geanalyseerd. Wat dat betreft mogen we de teksten representatief noemen.

	Tekst	Woorden	LiNT-score	LiNT-niveau
1	Een website Grip op de knip, die allerlei informatie bevat over schuldhulp	2751	36	2
2	Een brief over de start van een schuldregelingstraject	405	35	2
3	De eerste bijlage bij deze brief: een folder over verschillende vormen van schuldhulp	456	45	2
4	De tweede bijlage: berekening van het vrij te laten bedrag (403 woorden; niet automatisch geanalyseerd omdat de tekst geen zinnen bevat)	403	-	-
5	Een kredietovereenkomst in het kader van een schuldregeling, met specificatie eraan vast; beide stukken moeten worden ondertekend	421	60	3
6	Een folder over budgetbeheer	420	43	2
7	Een brief over het benaderen van schuldeisers voor een schuldregeling	518	43	2
8	Een herziene versie van de schuldeisersbrief (7)	376	30	1
9	Een brief over een verandering in de inhoudingen die voor schuldeisers gedaan worden op de uitkering van de lezer	167	55	3
10	Een herziene versie van de inhoudingenbrief (9)	140	42	2

Figuur 3.1. De tien teksten uit de expertstudie

Er werden tien teksten voorgelegd, waaronder een webtekst, een overeenkomst, een folder en een aantal brieven. Van twee teksten werd zowel een origineel als een herschreven versie gepresenteerd.

3.1.3 Welke opdracht kregen de experts?

De opdracht aan de experts was als volgt.

Wij vragen jullie aan te geven waar de teksten voor deze doelgroep minder helder en/of overtuigend zijn. Met andere woorden: bij welke passages in de tekst verwacht je een van de volgende problemen:

- *de lezers begrijpen niet of niet makkelijk wat er staat;*
- *de lezers begrijpen niet of niet makkelijk wat er gedaan moet worden;*
- *de lezers gaan niet, of met tegenzin doen wat er van ze gevraagd wordt.*

Je hoeft de tekst niet te herschrijven, of verbeteringsvoorstellen te doen! Het gaat om jouw problemdiagnoses.

De werkwijze was verder als volgt.

- De teksten werden in Word aangeboden; problemen moesten worden gemeld in de commentaarfunctie van Word.
- De experts werd gevraagd om bij het formuleren van problemen de checklist te gebruiken op de website van de Direct Duidelijk campagne (<https://www.directduidelijk.nl/tips/checklist-voor-teksten>), met uitzondering van het checklist-item over de huisstijl. Voor problemen die direct aansluiten bij een checklist-item, hoefde alleen het nummer van het item te worden vermeld.
- Andersoortige problemen moesten worden beschreven in eigen woorden. (Overigens bleek naderhand dat vaak ook problemen met checklistnummers extra commentaar hebben gekregen.)
- Problemen met de tekst als geheel konden worden gehecht aan de titel van de tekst.
- Op de lange tekst 1 (een webtekst) werd globaal commentaar gevraagd; alleen op een bepaald tekstdeel van 364 woorden werd meer gedetailleerd commentaar gevraagd.
- Om de bestede tijd binnen een dagdeel te houden, werd de experts gevraagd om niet meer dan 20 minuten te besteden per tekst.

De experts wisten dat er onder de tien teksten twee paren van originelen en herschrijvingen zijn. De herschrijvingen zijn niet direct na de originelen aangeboden: tussen beide versies werden telkens twee andere teksten becommentarieerd.

De experts hebben de teksten werden in Word becommentarieerd, zo mogelijk aan de hand van de Checklist Direct Duidelijk.

3.1.4 Hoe zijn de commentaren geanalyseerd?

Allereerst zijn de (schaarse) commentaren die geen probleem betreffen maar een compliment buiten beschouwing gelaten. Dit is bijvoorbeeld gebeurd wanneer bij een passage met een directe aanspreking het nummer wordt genoemd van het checklist-item waarin aanspreken wordt aanbevolen.

Voor alle commentaren is vervolgens bepaald hoeveel problemen erin worden genoemd. Regelmatig noemt een commentaar meerdere problemen. Voor elk genoemd probleem is vervolgens een regel in een database gezet met de volgende velden.

1. Tekst
2. Beoordelaar
3. Passage waaraan het commentaar was opgehangen
4. De passage die eigenlijk bedoeld werd in het commentaar (als die maar een deel is van het ophangpunt). Vaak gaat het hier om bepaalde woorden uit zinnen, soms om bepaalde zinnen uit alinea's.
5. Het checklistnummer dat de expert zelf noemt.
6. Het commentaar.
7. Een commentaarcode die later door de onderzoekers is toegekend (zie de toelichting hieronder).
8. Een code voor het zogenaamde 'unieke probleem' (voor de helft van de teksten; zie toelichting hieronder).

Vervolgens zijn eerst verdubbelingen uit de lijst gehaald. Het ging daarbij om tekstpassages die twee nauw verwante checklistnummers krijgen: bijvoorbeeld 'lange zin' (zie Bijlage 7, nummer 19) en 'moeilijke zin' (nummer 20), of 'vakterm' (nummer 14) en 'vakterm uitleggen' (nummer 20), of 'actie niet duidelijk' (nummer 2) en 'onbeantwoorde vraag' (nummer 3).

Op deze wijze werden 1225 commentaren verzameld. Het aantal commentaren per expert varieert tussen 21 en 253. Sommige experts hebben hun taak dus bijzonder ambitieus opgevat! Andere experts zijn dichter bij de opdracht gebleven en hebben de teksten vaker globaal becommentarieerd in termen van checklistnummers.

Uiteindelijk zijn 1225 verschillende expertcommentaren verzameld.

Het bleek dat in veel commentaren (67%) checklistnummers ontbreken. Daarom zijn die door de onderzoekers toegevoegd. Meestal is dat eenvoudig, omdat experts vaak de terminologie van een bepaald checklist-item hanteren (bv. 'figuurlijk taalgebruik', 'lange zin', 'vakterm').

De probleemclassificatie van de checklist is op verschillende manieren uitgebreid. Ten eerste hebben we een aantal meerdelige checklistitems meervoudig genummerd. Zo vraagt item 5 om een toon die vriendelijk en zakelijk is. Dat heeft geleid tot twee commentaarcode: 5.1 staat voor een minder vriendelijke toon, 5.2 voor een minder zakelijke toon.

Ten tweede zijn de commentaren op moeilijke woorden zijn verder verfijnd door onderscheid te maken tussen formele woorden (bijvoorbeeld *ontvangen* in plaats van *krijgen*) en vaktermen (bijvoorbeeld *saneringskrediet*). En voor item 15 is onderscheid gemaakt tussen algemene / vage formuleringen, onduidelijk figuurlijk taalgebruik en onduidelijke verwijzingen.

Ten derde worden in commentaren soms nieuwe aspecten genoemd van verschijnselen uit de checklist. De checklist beveelt bijvoorbeeld aan om opsommingen in lopende zinnen te vervangen door 'uitgewerkte' opsommingen met opsommingstekens. Soms vinden experts echter dat opsommingstekens ten onrechte gebruikt worden, of dat een uitgewerkte opsomming niet goed geformuleerd is. Dat soort commentaren heeft geleid tot nieuwe detailcodes onder het thema 'heldere zinsbouw'.

Ten slotte noemen de experts problemen die niet in de checklist staan. Zo wijzen ze op overbodige informatie, op ontbrekende verwijzingen naar bijlagen, op passages waarin de toon niet positief is (in die zin dat de lezer te veel als minder competent wordt gepresenteerd) en op omslachtige formuleringen (bv. *een aanvraag doen* in plaats van *aanvragen*). Dit heeft geleid tot aanvullingen op de checklist. Uiteindelijk bevat de checklist 36 soorten problemen, tegenover 25 in de oude versie. Daarbij is één probleem dat we op basis van het lezersonderzoek hebben toegevoegd.

Ten slotte hebben we de checklist een andere opbouw gegeven. We hebben de problemen in acht groepen verdeeld, die staan voor tekstkwaliteitsdimensies. En vervolgens hebben we vier kwaliteitsdimensies onderscheiden die gaan over de functionaliteit, inhoud en opbouw van de tekst, en vier dimensies die gaan over het afwerken van de tekst qua formulering en vormgeving.

De commentaren zijn ingedeeld op probleemtype. Deels ging dat met de checklist, deels met verfijningen van checklist-probleemtypen, en deels via geheel nieuwe probleemtypen. Zodoende is een nieuwe checklist ontwikkeld met 36 probleemtypen.

3.2 Welk soort problemen signaleren de experts?

De database bevat 1225 commentaren. Figuur 2 geeft de acht kwaliteitsdimensies, de probleemtypen daarbinnen, en hun frequenties. Figuur 2 vormt de basis voor een nieuwe, uitgebreide en herordende checklist (zie Bijlage 8), die gebruikmaakt van de verzamelde expertise van ons 'droomteam'. We doorlopen kort de acht kwaliteitsdimensies. De eerste vier dimensies betreffen kwaliteiten van 'hogere orde', dat wil zeggen van de doelgerichtheid, de inhoud en de opbouw van de tekst. Bij de laatste vier dimensies gaat het meer om de afwerking: om formulering en vormgeving.

De eerste dimensie draait om de **doelgerichtheid** van de tekst. De tekst moet duidelijk gericht zijn op een centraal doel. Veelal is dat een actie die van de lezer gevraagd wordt, of een bericht dat bepaalde gevolgen heeft voor de lezer.

Bij de tweede dimensie gaat het om de **relevantie** van de tekstinformatie: die moet de vragen van de lezer beantwoorden, maar zich daartoe ook beperken. Verder moet de tekstinformatie zo specifiek mogelijk zijn afgestemd op de lezer.

De derde dimensie gaat over de **plaats van de tekst** in een breder netwerk van informatie, bestaande uit de eventuele bijlagen (vaak komt er meer dan één tekst op de lezer af), uit eventuele extra informatie op een website en tenslotte uit een contactpersoon die vragen kan beantwoorden.

De vierde dimensie gaat over de **tekstopbouw**. Aan het begin maakt de tekst al duidelijk wat het thema en de kernboodschap is, vervolgens wordt de informatie in helder gemarkeerde stukjes verdeeld, die een logische volgorde hebben.

De vijfde dimensie gaat over het treffen van de **juiste toon**. De lezer moet zo veel mogelijk direct worden aangesproken, op een vriendelijke, positieve maar tegelijk zakelijke manier.

De zesde dimensie is de helderheid van de **woordkeus**: die vermijdt formele woorden, vaktermen, afkortingen en vaagheden. Verder wordt een term per begrip gebruikt.

De zevende dimensie betreft de helderheid van de **zinsbouw**. Daarbij helpt bijvoorbeeld het om zinnen niet te vol te stoppen, woorden die bij elkaar horen naast elkaar te zetten, en lijdende vormen en ontkenningen te mijden. Langere opsommingen krijgen bij voorkeur opsommingstekens.

De laatste dimensie is de helderheid van de **vormgeving**. Daarbij gaat het om aangename lettertypes, een aangename lay-out en visuele ondersteuning met meerwaarde. Onze teksten bevatten niet al te veel visuele ondersteuning. Waar zij voorkomen, ontmoeten iconen en plaatjes vooral kritiek (bijvoorbeeld de iconen in de herziene schuldeisersbrief, zie Figuur 2 hieronder).

We concluderen dat ons beeld van begrijpelijkheid en toepasbaarheid hier behoorlijk verruimd wordt. We betrekken er nu ook de inhoud en de opbouw van de tekst bij. Daarnaast wijzen de commentaren op de toon van de tekst op kenmerken die negatieve gevoelens bij de lezer zouden kunnen oproepen.

In de nieuwe checklist worden acht groepen problemen onderscheiden: problemen met doelgerichtheid, relevantie van informatie, doorverwijzingen, tekstopbouw, toon, moeilijke woorden, moeilijke zinnen en vormgeving.

In Bijlage 9 vindt u voorbeelden van alle commentaartypen uit Figuur 2.

Kwaliteitsdimensie	Nr	Probleemtype	Aantal	%
Doelgericht	1.0	Het is onduidelijk wat het doel van de tekst is (algemeen commentaar)	15	1,2
	1.1	Het is onduidelijk wat de lezer moet doen met de tekst, of met informatie	53	4,3
	1.2	Het is onduidelijk welke gevolgen een bericht heeft voor de lezer	26	2,1
Relevante inhoud	2	De tekst laat lezersvragen onbeantwoord	81	6,6
	3.1	De tekst geeft informatie die niet van toepassing is op de lezer	52	4,2
	3.2	De tekst geeft bepaalde informatie meerdere malen	3	0,2
	4	De tekst maakt niet duidelijk waar de lezer zit in het traject	5	0,4
Verwijst zo nodig door	5.1	Er is geen verwijzing naar bijlagen bij de tekst	1	0,1
	5.2	Er wordt geen (specifieke) link gegeven voor meer informatie	9	0,7
	5.3	Er wordt niet (helder) doorverwezen naar contactpersoon voor meer informatie	8	0,7
Heldere opbouw	6	De titel of het begin van de tekst geeft niet goed aan waar de tekst over gaat	34	2,8
	7	De kernboodschap van de tekst staat niet bovenaan	29	2,4
	8	De tekst is niet overzichtelijk ingedeeld in alinea's	1	0,1
	9	Er zijn alinea's met meer dan één boodschap	9	0,7
	10	De alinea's of de informatie staan niet in een logische volgorde	25	2,0
	11.1	De tekst heeft geen kopjes	13	1,1
	11.2	De kopjes zijn niet helder of dekken de lading niet	16	1,3
	12.1	De tekst heeft geen vriendelijke toon	22	1,8
Juiste toon	12.2	De tekst heeft geen zakelijke toon	4	0,3
	12.3	De lezer wordt niet direct aangesproken	22	1,8
	12.4	De toon is niet positief, niet verleidend tot gedragsverandering	10	0,8
	13.0	Er zijn moeilijke woorden (algemeen commentaar)	5	0,4
Heldere woordkeus	13.1	Er zijn moeilijke formele woorden	55	4,5
	13.2	Er zijn moeilijke vaktermen, zonder uitleg	246	20,1
	14.1	Er zijn algemene/ vage formuleringen	76	6,2
	14.2	Er is onduidelijk figuurlijk taalgebruik	66	5,4
	14.3	Er zijn onduidelijke terugverwijzingen	10	0,8
	15	Er zijn onnodige of niet uitgelegde afkortingen	37	3,0
	16	Er worden verschillende woorden gebruikt voor hetzelfde begrip	9	0,7
	17	Er staat een moeilijke, lange zin	83	6,8
Heldere zinsbouw	18	Er zijn omslachtige formuleringen (omhaal van woorden)	22	1,8
	19	Er wordt niet actief geformuleerd	74	6,0
	20	Woorden die bij elkaar horen, staan niet bij elkaar	8	0,7
	21	Er worden onnodige ontkenningen gebruikt	5	0,4
	22.1	Er is een opsomming met opsommingstekens nodig	9	0,7
	22.2	Er wordt ten onrechte een opsomming gebruikt	4	0,3
	22.3	De opsomming is niet goed vormgegeven, ingeleid of geformuleerd	3	0,2
	23	Het lettertype is verkeerd gekozen	7	0,6
Heldere vormgeving	24	De opmaak is niet aangenaam (te weinig witregels; vet/onderstreept door elkaar)	29	2,4
	25	Tabellen, schema's of plaatjes maken de tekst niet duidelijker, of ontbreken juist	8	0,7
	26	Andere leesbaarheidsproblemen	16	1,3
Overig	27.1	Interpunctieproblemen (bv.: komma ontbreekt)	10	0,8
	27.2	Incorrect taalgebruik	5	0,4
		Totaal	1225	

Figuur 3.2. Kwaliteitsdimensies, probleemtypes en aantal signaleringen (%)

3.2.1 Voorbeeldprobleem 1: moeilijke zinnen

We illustreren nu een aantal problemen. Het grootste aantal commentaren gaat over moeilijke woorden. Maar omdat die problemen vrij bekend zijn, verwijzen we daarvoor liever naar de lijst in Bijlage 10, waarin zowel formele woorden als vaktermen voorkomen die onze experts gemarkeerd hebben.

Een ander frequent probleemtype is de moeilijke zin. We vroegen ons af welke problemen die zinnen bevatten. In Bijlage 11 staan 47 zinnen die onze experts lastig vonden. Vaak zijn het samengestelde zinnen, zinnen dus met bijzinnen of meerdere naast elkaar staande deelzinnen. Daarnaast bevatten de zinnen andere problemen: lange naamwoordgroepen, nevenschikkingen, of tangconstructies. Een korte greep volgt.

De volgende zin bevat drie werkwoorden die een eigen deelzin hebben (onderstreept); de laatste deelzin eindigt in een lange naamwoordgroep (cursief).

De regeling die we willen treffen moet voldoen aan een aantal regels die zijn vastgelegd in de *Gedragscode Schuldregeling van de NVVK, de branchevereniging voor schuldhulpverlening en sociaal bankieren*.

De volgende twee zinnen bevatten nevenschikkingen die de bijzinnen wat zwaarder te verwerken maken:

- Als uw inkomen lager of ongeveer gelijk is aan het VTLB betaalt u een minimumbedrag per maand.
- De kredietnemer zorgt, dat er niet opnieuw achterstanden en / of schulden ontstaan.

In de volgende zinnen wordt een constructie hinderlijk onderbroken waardoor de lezer lang moet wachten op het voltooien ervan. De onderbreking is onderstreept. In de derde zin wordt de opsomming daardoor zo lang, dat eigenlijk opsommingstekens nodig zijn.

- Dit krediet is bestemd, om de schulden, zoals vermeld op de "kredietspecificatie te voldoen. Tijdens de looptijd van een saneringskrediet kan er bij de gemeente Zilverdam niet opnieuw een aanvraag voor een lening of schuldregeling worden gedaan.
- U kunt hierbij denken aan wijzigingen in uw inkomen (zoals uw uitkering of loon), uitgaven (zoals hypotheek, huur of premie voor zorgverzekering) en andere (betalings-)verplichtingen.

De experts zijn behoorlijk kritisch wat betreft zinsbouw. Ze becommentariëren ook vrij onschuldige zinnen zoals de volgende:

- Wij hebben een brief gestuurd naar alle schuldeisers die u aan ons hebt doorgegeven.
- Wij kunnen u per mail of telefonisch benaderen als er vragen zijn over uw aanvraag.
- Als een schuldeiser niet akkoord gaat met uw voorstel, neem dan contact op met het Sociaal Team Zilverdam.

Het lijkt erop dat een enkele bijzin al bezwaarlijk wordt gevonden. Uit taalverwerkingsonderzoek tot dusver blijkt dat die zorg in het algemeen niet gegrond is (Pander Maat 2017). Maar dat onderzoek ging niet over laaggeletterde lezers. Het is denkbaar dat die baat hebben bij het opknippen van

samengestelde zinnen. En omdat juist mensen met schulden vaak laaggeletterd zijn, kunnen we deze terughoudendheid wat betreft samengestelde zinnen wel begrijpen.

De aangestreepte moeilijke zinnen bevatten vaak meerdere bijzinnen of meerdere naast elkaar staande deelzinnen. Daarnaast bevatten de zinnen lange naamwoordgroepen, nevenschikkingen of tangconstructies.

3.2.2 Voorbeeldprobleem 2: omslachtige formuleringen

De experts wijzen terecht op formuleringen als die in de linker kolom van Figuur X, die te veel woorden gebruiken. Meestal kunnen in dit soort gevallen kunnen naamwoorden (*aanvraag*) worden vervangen door werkwoorden (*aanvragen*).

Omslachtig	Direct
U hebt <i>een aanvraag gedaan voor een schuldregeling</i> .	U hebt een schuldregeling aangevraagd.
U dient <i>medewerking te verlenen</i>	U dient mee te werken
De gemeente <i>neemt de betaling over van:</i>	De gemeente betaalt namens u: ...
<i>Wij vragen u om de hoogte van uw schulden aan ons door te geven</i>	Wilt u doorgeven hoe hoog uw schulden zijn?
<i>Ook is het de bedoeling dat u zelf spaart voor ...</i>	Ook moet u zelf sparen voor ...
Budgetbeheer <i>wordt in eerste instantie opgestart voor 6 maanden</i>	Budgetbeheer duurt voorlopig zes maanden
<i>Met deze brief vragen wij u om te ...</i>	Wilt u ...

Figuur 3.3. Voorbeelden van omslachtige formuleringen, met een alternatief erbij

Het fijne van deze ingreep is dat die meteen ook zorgt voor kortere zinnen. Eventueel kan de vrijgekomen ruimte in de zin worden gebruikt voor informatie die er echt toe doet. De zinnen in de tekst worden dus doelgerichter.

Omslachtigheid is vaak het gevolg van naamwoordstijl.

3.2.3 Voorbeeldprobleem 3: overbodige of juist ontbrekende informatie

Een probleemtype dat eerder niet in de checklist opgenomen was, is 'onnodige informatie'. We illustreren dat aan de hand van de tekst waarin dat probleem het meest wordt gesignaleerd, de brief over schuldeisers (zie Figuur 4).

Alinea	Tekst van de brief
1	U heeft een aanvraag schuldenregeling ingediend. Inmiddels zijn uw inkomsten en uitgaven op orde en u heeft aangegeven welke schuldeisers er zijn. Dat betekent dat we verder kunnen met de volgende stap in uw regeling: het benaderen van uw schuldeisers.
2	We willen komen tot een regeling van uw schulden. De regeling die we willen treffen moet voldoen aan een aantal regels die zijn vastgelegd in de Gedragscode Schuldregeling van de NVVK, de branchevereniging voor schuldhulpverlening en sociaal bankieren (www.nvvk.eu). Belangrijke regels zijn dat alle schuldeisers gelijk behandeld worden en dat er alleen een regeling tot stand kan komen als alle schuldeisers er aan meewerken. Om alle schuldeisers te laten meewerken is vooral uw eigen inzet nodig: u moet aan uw schuldeisers laten zien dat u zich maximaal inspant om uw schulden af te lossen.
3	Het BAZ heeft inmiddels een brief gestuurd naar de schuldeisers die u hebt doorgegeven. In die brief vragen we de schuldeisers om het precieze bedrag van uw openstaande schulden op te geven. Ook de instanties van uw vaste lasten hebben zo'n brief gehad. De schuldeisers reageren met een opgave van de schulden en op basis daarvan maakt het BAZ een totaaloverzicht van uw schulden. Dat is de basis voor het betalingsvoorstel. Het is dus heel belangrijk dat dit overzicht compleet is.
4	Als bijlage vindt u een overzicht van alle aangeschreven schuldeisers. Controleer deze lijst goed. U hoeft niet te letten op de genoemde bedragen. Mist u een schuldeiser of instantie, geef dat dan zo snel mogelijk door aan het BAZ en lever de stukken hiervan in. Het BAZ neemt dan alsnog contact op met deze schuldeiser. Als er nog schuldeisers bekend worden nadat het totaaloverzicht compleet is, dan kan dat ernstige consequenties hebben voor uw schuldregeling. Klopt het overzicht van de schuldeisers, dan hoeft u niets te doen.
5	Als alle aangeschreven schuldeisers hebben gereageerd, stuurt het BAZ u het totaaloverzicht toe om te controleren en te ondertekenen. Meestal duurt het ongeveer 7 weken voor dat overzicht er is.

Figuur 3.4. De originele versie van de schuldeisersbrief

Welke problemen worden gesignaleerd in de originele versie?

- De experts twijfelen om te beginnen aan de noodzaak over de NVVK in alinea 2.
- Over alinea 3 merkt een expert op: "Ook weer veel tekst, maar wat heeft de lezer eraan? Hij moet weten dat er een overzicht van de schulden is opgesteld en dat hij aanvullingen daarop moet doorgeven."
- Een andere expert vraagt zich af waarom de bijlage bedragen noemt die toch niet gecontroleerd hoeven te worden, zoals in alinea 4 wordt gemeld.

Hoe staat het in de herziene versie van de brief (zie Figuur 5) met de relevantie van de informatie? De bekritiseerde informatie uit de tweede en derde alinea van het origineel staat er niet meer in. Het bijgevoegde overzicht van schuldeisers bevat nog steeds bedragen, en de instructie om daar niet op te letten. Daarop komt weer kritiek van de experts.

Verder bevat de brief nieuwe informatie. Het overzicht van schuldeisers wordt in de eerste alinea geplaatst in het traject op weg naar afspraken met schuldeisers. Daarin past ook de mededeling dat de schuldeisers gevraagd zijn om tijdelijk te stoppen met incassomaatregelen, waartoe zij niet verplicht zijn. Verder wordt de BKR-registratie gemeld. Die melding roept veel kritiek op bij de experts, die vinden dat dit vragen oproept over de gevolgen van die melding. Hier is dus geen sprake van overbodige, maar van ontbrekende informatie.

Alinea	Tekst van de herziene brief
1	U heeft een schuldregeling aangevraagd bij het BAZ. Wij gaan ons best doen om afspraken te maken met uw schuldeisers. Met deze brief vragen wij u om te controleren of al uw schuldeisers bij het BAZ bekend zijn.
2	<p>Contact met schuldeisers</p> <p>Wij hebben een brief gestuurd naar alle schuldeisers die u aan ons hebt doorgegeven. In deze brief hebben wij hen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Op de hoogte gesteld van deze schuldregeling. • Gevraagd om het huidige schuldbedrag aan ons door te geven. • Gevraagd om de incassomaatregelen tijdelijk te stoppen. Let op: zij zijn dit niet verplicht!
3	<p>Overzicht schulden</p> <p>Bij deze brief zit een overzicht van de schuldeisers aan wie wij nu een brief hebben gestuurd. Wilt u controleren of alle schuldeisers op dit overzicht staan?</p>
4	<p>Klopt het niet?</p>  <p>Neem dan contact met ons op via telefoonnummer 12 3456. We gaan er dan samen voor zorgen dat er wel een goed schuldoverzicht komt.</p>
5	<p>BKR-registratie</p> <p>De schuldregeling melden we bij Bureau Kredietregistratie (BKR) in Tiel.</p>
6	<p>Vragen of overleggen?</p> <p>Wij helpen u graag verder. Telefonisch zijn wij bereikbaar op werkdagen van 09.00 tot 12.00 uur.</p>

Figuur 3.5. De herziene versie van de schuldeisersbrief

Onnodige informatie en ontbrekende informatie bedreigt niet alleen de toepasbaarheid van de tekst, maar ook de begrijpelijkheid en de emotionele beleving ervan. Nodeloos lange teksten zijn niet alleen moeilijk voor minder goede lezers, maar ook ontmoedigend. En ontbrekende informatie leidt tot onbegrip, en vaak ook tot stress. De niet toegelichte BKR-informatie is daar een goed voorbeeld van.

Onnodige en ontbrekende informatie bedreigen niet alleen de toepasbaarheid van de tekst, maar maken hem ook minder begrijpelijk, ontmoedigend (bij onnodige informatie) of verontrustend (bij ontbrekende informatie).

3.3 Leveren herschreven teksten minder problemen op dan de originele versies?

De tekstexperts hebben problemen gesignaleerd in twee paren van originele en herschreven teksten: de schuldeisersbrief en de inhoudingsbrief.

3.3.1 De schuldeisersbrief

In de vorige paragraaf hebben we deze brief al besproken wat betreft onnodige en ontbrekende informatie. Welke andere problemen zien de experts in de twee versies?

De originele versie krijgt relatief veel hogere-orde-kritiek: de actie van de lezer is onduidelijk, de brief biedt niet-relevante informatie en kopjes ontbreken. Het relevantieprobleem is hierboven al geïllustreerd (zie de commentaren onder Figuur 1). Verder wordt gewezen op afkortingen en wordt de volgende zin onvriendelijk gevonden: *als er nog schuldeisers bekend worden nadat het totaaloverzicht compleet is, dan kan dat ernstige consequenties hebben voor uw schuldregeling*.

In de herschreven versie van de brief worden de niet-relevante informatie, het kopjesprobleem en de onvriendelijkheid niet of nauwelijks meer genoemd. Nog steeds staan er afkortingen in de brief, en belangrijker, nog steeds wordt de functie ervan onduidelijk gevonden. Dat blijkt uit commentaren over de onduidelijkheid van het gevolg van de tekst. Een nieuw kritiekpunt is dat directe aansprekingen ontbreken; en dat de mededeling over de BKR-registratie vragen kan oproepen.

Vergelijken we de twee tekstversies op het aantal problemen per 100 woorden, dan blijkt dit aantal in de herschreven versie nauwelijks gedaald te zijn (22,2 versus 19,1).

De herschrijving van de schuldeisersbrief lost problemen met overbodige informatie en toon op, maar lost het probleem van de onduidelijke functie niet op; bovendien roept bepaalde nieuwe informatie verontrustende nieuwe vragen op.

3.3.2 De inhoudingsbrief

Kijken we vervolgens naar de originele en herschreven brief over de gewijzigde inhoudingen. Figuur 6 geeft de twee brieven.

In de geschreven commentaren wordt het origineel vooral op hoger niveau gekritiseerd: het gevolg voor de lezer is onduidelijk. Boven de brief staat als aanduiding van het onderwerp: 'wijziging inhouding'; ook dat maakt de kernboodschap niet duidelijk. In tekst 10, de herschreven versie van deze brief, zijn deze twee problemen niet opgelost; in de commentaren blijven deze punten eruit springen. Verder krijgt de herschreven versie formuleringskritiek op vaktermen en op een onduidelijke verwijzing aan het begin van de tekst. Vergelijken we de twee versies op probleemdichtheid, dan blijkt die iets te zijn gedaald (34,7 versus 27,9), maar nog steeds hoog te zijn in vergelijking met andere teksten.

We hebben hetzelfde tekstpaar nog eens aan de orde gesteld in onze expertgesprekken (zie 3.5 voor meer informatie over die gesprekken). De experts vonden dat de herziening van de brief zich sterk richt op het vereenvoudigen van zinnen, en te weinig het tekstdoel verduidelijkt en te weinig de woordkeus aanpakt.

	<i>Originele versie (tekst 9)</i>	<i>Herschreven versie (tekst 10)</i>
1	Onderwerp: wijziging inhouding	Onderwerp: wijziging inhouding
	Geachte heer Mijnwerker,	Geachte heer Mijnwerker,
2	U ontvangt een uitkering op grond van de Participatiewet (PW) voor de kosten van levensonderhoud. Op uw uitkering is door Deurwaarderskantoor Brons beslag gelegd.	U krijgt een uitkering van de gemeente Zilverdam. Deurwaarderskantoor Brons heeft beslag gelegd op uw uitkering. In deze brief leest u wat hieraan verandert.
3	Met ingang van 01-05-2019 moet de afdeling Werk en Inkomen, het op uw uitkering in te houden bedrag voor beslag wijzigen in € 0,00 per maand. Dit komt omdat er een of meerdere inhoudingen zijn die voorrang hebben.	Vanaf 1 mei 2019 verandert de inhouding van Deurwaarderskantoor Brons We veranderen deze inhouding op uw uitkering naar €0,00 per maand. Dit komt omdat andere inhoudingen voorrang hebben.
	Vragen? Heeft u nog vragen, dan kunt u contact opnemen met de gemeente Zilverdam via onze website: www.zilverdam.nl of u kunt op werkdagen tussen 09.00 en 17.00 uur bellen met (012) 345 67 00. Ook voor algemene informatie over gemeentelijke onderwerpen kunt u terecht op onze website.	Heeft u vragen? Neem dan contact met ons op. Dat kan via ons contactformulier via www.zilverdam.nl of via telefoonnummer 012 345 67 00. We zijn telefonisch bereikbaar op werkdagen tussen 09:00 – 17:00.

Figuur 6. De originele en de herschreven inhoudingsbrief

Lastige termen in beide versies vindt men *beslag leggen*, *inhouding* en *voorrang krijgen*. Ook de het verlagen naar *0,00 euro* wekt verwarring; een expert denkt aanvankelijk dat dit betekent dat je meer gaat overhouden. Iemand vindt het origineel zelfs duidelijker dan de herschrijving, omdat daarin de handelende instantie (Afdeling Werk en Inkomen) te vinden is.

Daardoor is ook in de tweede versie het gevolg van het bericht voor de lezer onduidelijk. Tekenend voor de verwarring die de brief oproept, is dat een van de experts de herschreven brief ziet als een administratieve mededeling met als strekking: een andere deurwaarder (Brons) regelt voortaan alles. Een andere expert zegt: de brief stelt weliswaar dat er iets verandert, maar verandert er werkelijk iets belangrijks, bijvoorbeeld in wat de lezer maandelijks overhoudt?

Zo nee, dan wordt betwijfeld of deze brief nodig is. Iemand vermoedt dat het wellicht wettelijk verplicht is om dit soort veranderingen te melden. Een andere expert stelt: "Als je iets echt moet communiceren, probeer dan ook te ontzorgen." Een andere expert stelt dat de functie van een brief als deze in het grotere kader van de klantreis gezien moet worden, dat wil zeggen het totale traject dat een cliënt doorloopt.

De herschreven inhoudingsbrief lost de problemen met het origineel niet op. Nog steeds is de brief door vaktermen moeilijk te begrijpen, zodat onduidelijk is wat er eigenlijk verandert.

3.4 In hoeverre zijn de experts het eens over de problemen van een tekst?

De vraag is nu, in hoeverre experts het met elkaar eens zijn over de problemen die ze in een tekst signaleren. Dat zou geweldig zijn, want dan hoef je maar één expert te raadplegen om te weten wat er beter kan aan je tekst.

Om de overeenstemming tussen experts te meten, hebben we de data voor vijf van de tien teksten op een nieuwe manier geanalyseerd. Per tekst zijn 'unieke problemen' gedefinieerd: dat is een tekstpassage die door minstens één tekstexpert als een probleem is aangeduid. Geeft een tweede expert hetzelfde probleem bij dezelfde passage, dan rekenen we die signalering bij hetzelfde unieke probleem. Daarbij zijn we ruimhartig te werk gegaan, door algemene en specifieke commentaren bij elkaar te tellen. Dus wanneer beoordelaar 1 zegt 'de tekst bevat moeilijke woorden' en beoordelaar 2 wijst één bepaald moeilijk woord aan, dan gaan we ervan uit dat de twee tekstexperts hetzelfde tekstprobleem signaleren. Als de andere acht experts bij deze tekst niets zeggen over moeilijke woorden, is dit unieke probleem dus twee keer gesignaleerd.

We hebben op deze manier 264 unieke problemen in de vijf geanalyseerde teksten onderscheiden. In Figuur 7 staat hoeveel problemen hoe vaak zijn genoemd. Zo is te zien dat de helft van de problemen slechts één keer is genoemd. Slechts 16 van de 264 problemen (6%) zijn vijf keer of vaker genoemd.

Aantal maal gesignaleerd	Aantal problemen	%
1	129	48,9
2	52	19,7
3	47	17,8
4	20	7,6
5	9	3,4
6	3	1,1
7	2	0,8
8	1	0,4
9	1	0,4
Totaal	264	

Figuur 7. Hoeveel beoordelaars noemen een probleem?

De beoordelaars waren het vooral eens over de volgende problemen uit de brieven over schuldeisers (tekst 7 en 8) en veranderde inhoudingen (tekst 9 en 10), die door zes of meer experts gesignaleerd werden:

- de ontbrekende kopjes in de originele schuldeisersbrief (7);
- de onduidelijke afkorting BAZ in beide schuldeisersbrieven (7 en 8);
- de onduidelijke functie van de brief over de veranderde inhoudingen (9 en 10);
- de verontrustende mededeling in de herziene schuldeisersbrief dat de schuldregeling wordt gemeld bij het Bureau Kredietregistratie (10);
- verschillende moeilijke lange zinnen in de originele schuldeisersbrief (7).

We hebben ook bekeken of experts ‘stokpaardjes’ hebben, dat wil zeggen probleemtypen waar vooral zij mee komen en anderen niet. Dat komt wel voor, maar alleen bij weinig frequente commentaren. Zo is bij de typen ‘onzakelijke toon’, ‘onterechte opsomming’, ‘verkeerd lettertype’ en ‘interpunctieproblemen’ meer dan de helft van de commentaren afkomstig van één expert.

Bij de frequentere commentaartypen komt het tweemaal voor dat één expert tekent voor de helft van de commentaren, in beide gevallen bij toon-commentaren: ontbrekende aansprekingen en een niet-positieve toon. Toch geldt voor deze twee commentaartypen dat ze door zeven respectievelijk vijf experts gebruikt worden. Zo individueel zijn ze dus ook weer niet.

Wanneer we voor de 24 frequente commentaartypen bekijken hoeveel experts dit type ergens gebruikt, dan blijkt dat om gemiddeld 8,2 experts te gaan. Qua probleemrepertoire lijken de experts dus veel meer op elkaar dan in het aanwijzen van unieke problemen op specifieke plaatsen in de teksten.

Wat betekent dit nu voor de status van expertbeoordelingen? Het is duidelijk dat we niet mogen verwachten dat één expert alle problemen in een tekst signaleert. Ook eerder onderzoek naar expertbeoordelingen leert dat experts vaak verschillende problemen uit een tekst halen. Dat is misschien niet verrassend: de opdracht om een tekst te beoordelen is bijzonder open. Dat wordt duidelijk in de 36 soorten problemen die de checklist noemt. Die problemen variëren van bijzonder abstract (bijvoorbeeld: is het doel van de tekst duidelijk?) tot bijzonder concreet (bijvoorbeeld: wordt actief geformuleerd). Zo’n opdracht kan op talloze manieren ingevuld worden.

We concluderen voorlopig dat een ‘expert review’ een completer beeld geeft van alle problemen in de tekst als er meerdere experts worden ingeschakeld. Het is dus een buitenkans dat we tien experts hebben kunnen raadplegen over onze teksten. Zo ontstaat een vrij compleet beeld van de zwakke punten van een tekst. Nog belangrijker is misschien dat we zo meer leren over de *soorten* problemen die kunnen optreden in een bepaald communicatiedomein. Dat levert ons een betere checklist op, waarmee anderen hun expertise kunnen vergroten.

De experts wijzen meestal niet precies hetzelfde probleem aan in een tekst. Wel wijzen ze grotendeels dezelfde *soorten* problemen aan in teksten. Die kunnen we gebruiken om een betere checklist te maken.

3.5 Onze experts over tekstdilemma’s en over beleid voor duidelijke communicatie

Als vervolg op de commentaaranalyse voerden we twee expertgesprekken, met telkens vijf experts. De gesprekken duurden ongeveer twee uur. Onderwerp vormden allereerst een aantal dilemma’s die we hadden afgeleid uit de probleemsignaleringen. De vraag daarbij was meestal of het probleem in kwestie in principe oplosbaar is, en zo ja, wat er dan nodig is voor die oplossing. Aan het eind van het gesprek hebben we de experts meer algemeen gevraagd naar de organisatorische randvoorwaarden voor duidelijke taal in hun werkomgeving.

3.5.1 Dilemma 1: de kernboodschap en personalisatie in de brief Start schuldregeling

We vroegen de deelnemers allereerst wat zij zagen als de kernboodschap van deze brief (tekst 2 in Bijlage 1). Sommige experts stellen dat deze in het laatste bullet point in de tweede alinea staat: *U gaat vanaf nu sparen voor de aflossing van uw schulden*. Anderen vinden de kernboodschap

onduidelijk. Die onduidelijkheid komt door verwarring over waar de lezer nu staat in het traject: is er nu al een schuldregeling, of moet die nog worden afgesproken? Een van de experts zegt dat het dilemma is: moeten we nu al communiceren of moeten we wachten tot de afspraken met de schuldeisers gemaakt zijn? Hier is de keuze gemaakt om al wel te communiceren. Doordat er allerlei concrete financiële informatie wordt gegeven, ontstaat bij de lezer de indruk dat er al een regeling is.

Als tweede vroegen we de experts of het haalbaar zou zijn om in deze brief met meer gepersonaliseerde informatie te werken. De experts zijn het met ons eens dat dit wenselijk zou zijn. Een expert vermoedt dat het een standaardbrief is. Iemand anders meldt dat personaliseren lastig is omdat het lastig te berekenen is hoe ver iemands inkomen uitkomt boven het Vrij Te Laten Bedrag. Een derde expert meldt dat de inkomensinformatie soms uit verschillende systemen moet komen, en niet altijd makkelijk te integreren is. Wanneer gepersonaliseerde informatie niet mogelijk is, blijft het voor de lezer nodig om dingen te gaan aanvullen met eigen gegevens. Eén van de experts adviseert dan wel aan te geven in de brief waar de lezer deze informatie kan vinden.

3.5.2 Dilemma 2: het grote aantal begrippen in de folder Schulddienstverlening

We vroegen onze deelnemers vervolgens hoe er bezuinigd zou kunnen worden op het grote aantal begrippen dat wordt geïntroduceerd in de folder *Schulddienstverlening* (Tekst3 in zie Bijlage 1). Deze folder vormt de eerste bijlage bij de brief over de start van de schuldregeling (Tekst 2 in Bijlage 1).

Twee experts raden aan om de informatie beter te structureren via een stroomdiagram dat laat zien wanneer je in welke vorm van schuldhulp terecht komt. Twee anderen raden aan om verschillende folders te ontwikkelen voor de verschillende vormen van schulddienstverlening, zodat de lezer alleen de informatie krijgt die op hem van toepassing is. Er is ook kritiek op de aansluiting van de folder op de brief: niet duidelijk is welke termen uit de brief in de folder worden uitgelegd. Verschillende experts zien achter de folder het verlangen van de gemeente om zo transparant mogelijk te zijn. Dat gaat ten koste van de gebruiksvriendelijkheid. Een van de experts typeert de folder als 'niet communiceren, maar ontsluiten van informatie'.

3.5.3 Dilemma 3: is een actieve stijl haalbaar als het gaat om instanties?

In de folder staan zinnen zoals *Als u zich tijdens deze 3 jaar aan alle afspraken houdt, wordt het restant van uw schulden kwijtgescholden*. Door de lijdende vorm (*wordt ... kwijtgescholden*) wordt in het midden gelaten welke persoon of instantie in actie komt. De experts hebben dit vaak gesignaleerd als een tekstprobleem. We vroegen onze experts daarom of het noemen van de handelende instantie wel altijd wenselijk is: dat kan leiden tot een groot aantal namen van betrokken instanties. Wellicht verwacht dit de lezer. De experts schatten dat gevaar niet groot in, en menen dat de handelende instanties in principe genoemd moeten worden. Zo wordt duidelijk wat de lezer moet doen en wat de gemeente en andere instanties zullen doen. Wel merken de experts op dat het ontbreken van de instanties waarschijnlijk niet het grootste probleem is in deze folder. Dat is het grote aantal vaktermen rond regelingen, en het feit dat de informatie niet toegesneden is op de situatie van de lezer.

3.5.4 Dilemma 4: het doel van de berekening van het Vrij Te Laten Bedrag

De tweede bijlage bij brief 2 is de berekening van het Vrij te laten bedrag (VTLB); voor de volledige berekening, zie Tekst 4 in Bijlage 1. Verschillende experts merken op dat het doel ervan onduidelijk is. Wij vroegen onze deelnemers wat zij zien als het doel van de berekening. Dit blijkt een lastige vraag. Eén expert oppert dat de berekening bedoeld is als ‘verantwoording afleggen’ voor de vaststelling van het bedrag. Gezamenlijk komen we tot de conclusie dat dit doel veronderstelt dat de lezer de berekening kan controleren. Er wordt echter aan getwijfeld of dit haalbaar is. En dat wekt weer twijfel aan het verantwoordingsdoel. Wederom wordt gewezen op het gemeentelijk streven naar transparantie als motief voor het bijvoegen van de berekening.

Men merkt op dat de berekening lijkt op een print-out van de gebruikte rekensoftware. Een expert vindt het daarom goed dat de berekening in een bijlage zit, zodat de lezer zelf kan bepalen of hij zich erin wil verdiepen. Een andere expert adviseert de berekening achterwege te laten, en de lezer die hem wil bekijken te verwijzen naar de bewindvoerder.

3.5.5 Beleid voor heldere communicatie

Ten slotte vroegen we onze deelnemers hoe de ideale invulling van hun werk als communicatieadviseur eruit zou zien. Eigenlijk vroegen we hen daarmee naar hun visie op beleid voor heldere communicatie.

Algemeen wordt gesteld dat het voor duidelijk communiceren niet genoeg is om alleen talige ingrepen te doen in een tekst, zoals woorden vervangen of zinnen inkorten. Als de tekst eenmaal geformuleerd is, ben je regelmatig te laat om problemen op te lossen. Die problemen betreffen namelijk vaak de functionaliteit van de tekstinformatie, zoals hierboven is geïllustreerd bij het bespreken van tekstdilemma’s. Er moet dus eerder worden ingegrepen in het ontwerpproces, en in de organisatorische randvoorwaarden rondom dat proces. Daarbij worden verschillende soorten randvoorwaarden genoemd.

- *Steun van het management.* Organisaties kunnen zich op hoger managementniveau nog meer bewust worden van het belang van duidelijk communiceren. Cijfers over maatschappelijke impact van duidelijke communicatie helpen bij uitleggen ervan.
- *HR-processen.* Communicatieadviseurs kunnen verder adviseren over procedures, bijvoorbeeld op HR-gebied. Nieuwe werknemers moeten bijvoorbeeld leren om duidelijk te schrijven. Intern krijgen mensen namelijk al snel een bepaalde ambtelijke schrijfstijl.
- *Beleidscomplexiteit.* Beleid kan soms te complex zijn. Als je de regels en beleid vereenvoudigt, dan kun je daarna de taal vereenvoudigen.
- *Applicaties.* Ook helpt het als je toegang hebt tot applicaties die formats genereren voor afdelingen/inhoudsdeskundigen. Deze worden nu beheerd door applicatiebeheerders, niet door communicatiedeskundigen.
- *Faciliteren.* Een communicatieadviseur of tekstexpert heeft niet de functie om problemen uit teksten te halen, maar heeft een faciliterende rol waarbij hij/zij collega’s helpt om hun eigen communicatie te verbeteren. Bijvoorbeeld:
 - Je kunt trainingen geven. Zorg daarbij dat mensen binnen organisaties vragen gaan stellen bij brieven, over de functie ervan en wat inhoud precies betekent. Train ze en uiteindelijk zullen ze het leuk vinden om hierover na te denken.
 - Je kunt ook een schrijfcoach in dienst nemen.

- *Pretesten.* Het is goed om brieven voorleggen aan een testpanel voordat ze de deur uitgaan.

In het bespreken van tekstproblemen benadrukken de experts dat heldere tekstdoelen noodzakelijk zijn, en dat de tekst liefst informatie zou moeten bieden die toegesneden is op de situatie van de lezer. Als zulke informatie niet voorhanden is, is het wellicht beter een tekst niet te versturen. Daarmee in overeenstemming is hun wens om eerder te worden ingeschakeld in tekstontwerpprocessen. Verder zouden ze graag adviseren over de eisen die geslaagde communicatieprocessen stellen aan de organisatiecontext.

3.6 De effectiviteit van overheidsteksten beoordeeld door tekstexperts

We hebben in dit hoofdstuk geprofiteerd van de vakkennis van tien experts, afkomstig uit communicatiefuncties bij gemeenten, uit juridische communicatiedomeinen en uit de taaladvieswereld. Zij bogen zich over tien teksten, waaronder een webtekst, een overeenkomst, een folder en een aantal brieven. Van twee teksten werd zowel een origineel als een herschreven versie gepresenteerd. De teksten zijn in Word becommentarieerd, zo mogelijk aan de hand van de Checklist Direct Duidelijk. Zo zijn 1225 verschillende expertcommentaren verzameld. Daarin hebben we soorten problemen onderscheiden. Deels ging dat met de checklist, deels via verfijningen van checklist-probleemtypen, en deels via geheel nieuwe probleemtypen.

Deze informatie is gebruikt om de volgende vragen te beantwoorden.

2A: Welke problemen leveren de teksten op qua begrijpelijkheid, toepasbaarheid of beleving?

Er worden acht groepen problemen onderscheiden: problemen met doelgerichtheid, relevantie van informatie, doorverwijzingen, tekstopbouw, toon, moeilijke woorden, moeilijke zinnen en vormgeving. Het merendeel van de commentaren betreft begrijpelijkheid en toepasbaarheid. Daarbij zijn die begrippen ruimer opgevat dan in het vorige hoofdstuk. Daarin ging het alleen over stijl, in dit hoofdstuk ging het ook over de inhoud en opbouw van de tekst. Ook de emotionele beleving krijgt aandacht, met name in commentaren over de toon van de tekst.

Deze indeling van de expertcommentaren hebben we gebruikt in een nieuwe, uitgebreide versie van de checklist, die nu 36 items telt.

In dit hoofdstuk zijn verder verschillende problemen geïllustreerd, zoals moeilijke zinnen, omslachtige formuleringen en problemen met onnodige en ontbrekende informatie. Die problemen bedreigen niet alleen de toepasbaarheid en de begrijpelijkheid van de tekst, maar maken hem ook ontmoedigend (bij onnodige informatie) of verontrustend (bij ontbrekende informatie).

3 Leveren herschreven teksten minder problemen op dan de originelen?

De expertanalyse laat zien dat herschrijven niet alle problemen oplost. Zo repareert de herschrijving van de schuldeisersbrief problemen met overbodige informatie en toon op, maar blijft de nieuwe brief onduidelijk over zijn doel; bovendien roept bepaalde nieuwe informatie verontrustende nieuwe vragen op. En de herschreven inhoudingsbrief lost de problemen met het

origineel helemaal niet op. Nog steeds is de brief door vaktermen moeilijk te begrijpen, zodat onduidelijk is wat er eigenlijk verandert.

In hoeverre zijn de experts het eens over de problemen van een tekst?

De experts wijzen meestal niet precies hetzelfde probleem aan in een tekst. Dat betekent dat je voor een grondige tekstdiagnose niet genoeg hebt aan één expert. Wel wijzen de experts grotendeels dezelfde *soorten* problemen aan in teksten. Die hebben we gebruikt om een betere checklist te maken. Via die checklist hopen we communicatiemensen minder afhankelijk te maken van tekstexperts.

Wat zeggen de experts over beleid voor duidelijke communicatie en de borging daarvan?

De experts benadrukken de noodzaak van heldere tekstdoelen en van informatie die direct van toepassing is op de situatie van de lezer. Zij laten de optie open dat bepaalde teksten beter niet verstuurd kunnen worden. Verder willen zij graag eerder worden ingeschakeld in tekstontwerpprocessen, zodat ze kunnen adviseren over de organisatie van geslaagde communicatieprocessen.

3.7 Hoe helpen oordelen van tekstexperts bij het monitoren van tekstkwaliteit?

De vraag is ten slotte wat de waarde is van de expertcommentaren bij het monitoren van tekstkwaliteit. Welnu, de expertcommentaren voegen erg veel toe aan het beeld dat oprijst uit de automatische analyse. Als we de nieuwe checklist in Bijlage 8 bekijken, dan zien we dat de automatische analyse beperkt is tot formuleringskenmerken van de tekst, zoals woordkeus en zinsbouw. Zo geven woordfrequenties en woordconcreetheid ons een indruk van de woordmoeilijkheid, en kan LiNT iets zeggen over bijzinnen en tangconstructies. En in de toekomst wellicht ook iets over lijdende vormen en aansprekingen. Maar daar blijft het bij. LiNT kan bijvoorbeeld niet zien of een vakterm wordt toegelicht (hoewel zo'n toelichting het taalniveau van de tekst wel omlaag zal brengen, door het gebruik van gewonere woorden).

Kortom, voor belangrijke onderdelen van de checklist (zoals bijvoorbeeld alle items rond de doelgerichtheid en relevantie van de tekst) is een handmatige analyse nodig. Niet alle items in de checklist vragen evenveel communicatie-expertise. Zo is vrij eenvoudig te zien of de tekst doorverwijst naar bijlagen, webinformatie of contactpersonen, of hij de lezer direct aanspreekt, of hij overzichtelijk in alinea's is ingedeeld, of hij kopjes heeft, of er afkortingen in staan, en of lettertype en opmaak aangenaam zijn. Maar er blijven dan nog zo'n twintig items over die wel dat expertise vragen. Daarbij wegen naar onze indruk de doelgerichtheid, de relevantie van de informatie en de helderheid van de opbouw het zwaarst.

Dat wil vervolgens niet zeggen dat één expert voldoende is voor een complete diagnose van de tekst. We hebben namelijk gezien dat experts vaak verschillende problemen noemen. Daarnaast hebben we gezien dat veel problemen met teksten de functionaliteit betreffen, en dat dit soort problemen bij voorkeur opgelost moeten worden alvorens de formulering en de vormgeving kan worden geoptimaliseerd. Dit alles ons tot drie adviezen rondom expertanalyses.

1. Zorg ervoor dat er meer dan één expert betrokken is bij de analyse. Liefst gaat het om experts die elkaar aanvullen qua expertise, bijvoorbeeld een communicatie-expert en een inhoudsexpert (daaronder rekenen we ook juridische experts).

2. Laat de experts gebruikmaken van de nieuwe, uitgebreide checklist. Daardoor wordt de kans groter dat het hele probleemspectrum aan de orde komt in de evaluatie.
3. Laat de experts in twee fasen werken: in de eerste fase bekijken de experts de eerste vier groepen problemen (doelgerichtheid, relevantie van informatie, doorverwijzingen, tekstopbouw). Gebruik de analyse om een verbeterd tekstplan te maken. Daarna komt het tweede deel van de checklist aan de orde (toon, moeilijke woorden, moeilijke zinnen en vormgeving), zodat de afwerking van de tekst verbeterd kan worden.

Expertanalyse is onmisbaar voor het beoordelen van tekstkwaliteiten van hogere orde (doelgerichtheid, relevantie van informatie, opbouw). We raden aan om meer dan één expert de teksten te laten beoordelen, om deze de checklist te laten gebruiken, en om in twee beoordelingsstappen te werken.

Hoofdstuk 4 Effectiviteit en beleving van overheidsteksten bij lezers

4.1 Inleiding

In dit hoofdstuk staat de lezer centraal: de burgers voor wie de tekst geschreven is. Wat kunnen we leren over de begrijpelijkheid van overheidsteksten door ze voor te leggen aan lezers? Onder de term overheidsteksten gaat een breed scala van teksten schuil, variërend van webteksten en folders die voor een heel breed publiek geschreven zijn, tot aan brieven en berekeningen die voor één enkele geadresseerde bedoeld zijn. Ook brieven die voor individuele burgers bedoeld zijn, volgen vaak een standaardmodel. De inhoud is al in grote lijnen geformuleerd, maar de brief wordt aangepast en aangevuld met gegevens die speciaal voor de geadresseerde gelden.

Hieronder staan de onderzoeksvragen die centraal staan in dit deelonderzoek.

- 1A. Hoe begrijpelijk en toepasbaar zijn de teksten?
- 1B. Hoe worden de teksten emotioneel beleefd door lezers?

- 2A. Welke problemen leveren de teksten op qua begrijpelijkheid, toepasbaarheid of beleving?
- 2B. Welke kenmerken of elementen van de teksten zorgen voor deze problemen?

In dit hoofdstuk richten we ons vooral op door gebruikers ervaren problemen die niet eenvoudig aan het licht gebracht kunnen worden bij automatische tekstanalyse (zoals in hoofdstuk 2) of probleemsigaleringen van tekstexperts (zoals in hoofdstuk 3). Zo kunnen we de meerwaarde van lezersonderzoek laten zien. De lezers in dit deel van het onderzoek zijn geen beoordelaars van de tekstkwaliteit, maar gebruikers die in een realistische situatie hun doelen proberen te realiseren. Lezersonderzoek is dus een vorm van ‘usability testing’, toegepast onderzoek waarbij de ‘gebruiker’ centraal staat⁸.

We kijken daarom in dit hoofdstuk niet naar begrijpelijkheid en toepasbaarheid als tekstkwaliteiten die beoordeeld kunnen worden, maar stellen vast of de lezer begrips- of toepassingsproblemen ondervindt. We stellen dat een tekst begrijpelijk is voor lezers als ze in staat zijn in eigen woorden de relevante passages weer te geven. We vinden dat een tekst toepasbaar is als de lezers weten wát er van ze verwacht wordt en hóe ze moeten handelen om aan die verwachtingen te voldoen. We analyseren daarvoor het gedrag en de reacties van lezers en stellen de effectiviteit van de communicatie vast. Heeft de lezer de tekst voldoende begrepen om de kern van de informatie in de tekst weer te geven? Kan de lezer formuleren hoe de informatie in de tekst toegepast moet worden in een gegeven situatie? Beleeft de lezer de tekst zo, dat de beoogde informatieve, instructieve en persuasieve doelen gehaald kunnen worden?

Hoeveel werk er ook in gestopt is om de overheidstekst begrijpelijk en effectief te maken, uiteindelijk kan het alleen met hulp van de beoogde lezers vastgesteld worden of de tekst ook echt werkt zoals

⁸ De opzet en de materialen van het lezersonderzoek zijn goedgekeurd door de Ethische Commissie Onderzoek voor mensgebonden onderzoek van de HAN University of Applied Sciences. Het onderzoek is uitgevoerd in het Xperience Lab van de HAN Academie IT en Mediadesign te Arnhem.

hij bedoeld is. De reacties en het tekstbegrip van lezers zijn de proef op de som en bepalen of een tekst een effectief communicatiemiddel is in het contact tussen overheid en burger.

Bij lezersonderzoek nemen we de proef op de som: is de tekst effectief (begrijpelijk, toepasbaar en overtuigend) vanuit het perspectief en in de situatie van de bedoelde lezers.

4.2 Drie methoden gecombineerd

Het lezersonderzoek is te beschouwen als een vorm van kwalitatief case study-onderzoek⁹, waarbij het doel is zoveel mogelijk problemen met de begrijpelijkheid en effectiviteit van teksten te signaleren. Een nadeel van kwalitatief onderzoek is dat je slechts een beperkt aantal teksten kan voorleggen aan een beperkt aantal onderzoeksdeelnemers. Het sterke punt van dit soort lezersonderzoek is dat de uitspraken, ervaringen en antwoorden van de deelnemers zorgen voor een diepgaand en gedetailleerd inzicht in een breed scala van écht ondervonden communicatie- en tekstproblemen. De analyse van het verzamelde videomateriaal en de hardop uitgesproken gedachten van verschillende deelnemers is arbeidsintensief.

Onze eenheid van analyse is ‘gesignaleerd lezersprobleem’; we proberen de hele brede variëteit van mogelijke lezersproblemen te signaleren. Het onderzoek wordt daarom uitgevoerd door een zo divers mogelijke groep van deelnemers te laten werken met een zo gevarieerd mogelijke set van teksten. De keuze van de voorgelegde teksten én de selectie van deelnemers zijn bij lezersonderzoek belangrijke aandachtspunten.

In ons onderzoek hebben we ervoor gekozen om drie vormen van gebruikersonderzoek met elkaar te combineren om onze onderzoeksvragen te beantwoorden.

In het onderzoek met lezers zijn drie methoden gecombineerd: (1) hardop-denkend en hardop-lezend uitvoeren van een taakscenario; (2) registratie van de oogbewegingen tijdens het leesproces; (3) vragen om tekstbegrip en lezersreacties te inventariseren.

4.2.1 Scenario-gebaseerd evalueren met hardop-denken en hardop-lezen

In evaluaties van de ‘usability’ van een tekst wordt vastgesteld in hoeverre de lezers in staat zijn om (in de context van een gegeven taakscenario) vooraf gestelde taakdoelen te bereiken. Daarbij signaleren we welke problemen ze ondervinden bij het bereiken van die doelen. De lezer leest de tekst in zijn rol als ‘gebruiker’ of toepasser van de inhoud van de tekst, en niet in de rol van een beoordelaar die een oordeel geeft over de kwaliteit en effectiviteit van de tekst. Het lezersonderzoek

⁹ Onze onderzoeksopzet is gebaseerd op Yin, R.K. (2018) Case Study Research and Applications – Design and Methods. (6e druk). Londen: Sage Publications Inc.

is opgezet en geanalyseerd als een usability test van de vijf teksten met speciale aandacht voor de beleving van de lezers.¹⁰



Figuur 4.1 Deelnemer (r) en onderzoeker (l) tijdens sessie (met toestemming van afgebeelde personen).

We vragen de lezers hardop-denkend en hardop-lezend een taakscenario uit te voeren. De opdrachten in het scenario zijn zo geformuleerd dat we de deelnemers steeds kunnen vragen de gelezen informatie aan hun (fictieve) vriend Danny uit te leggen, waardoor we kunnen vaststellen of ze de inhoud, het doel en de consequenties correct hebben begrepen (onderzoeksvraag 1A). Door hun reacties op de teksten krijgen we een gedetailleerd beeld van hoe de lezers de tekst beleven (onderzoeksvraag 1B). In de analyse van de geregistreerde sessies hebben we bepaald welke problemen de lezers ondervinden (onderzoeksvraag 2A) en welke kenmerken van de tekst tot deze problemen leiden (onderzoeksvraag 2B).

De sessies met de deelnemers hebben plaatsgevonden in oktober, november en december 2020 en duurden 1 tot 1,5 uur.

Scenario

In Figuur 4.2 staat de casus die we voor dit onderzoek hebben ontwikkeld. Tijdens de onderzoeksessies leest de onderzoeker de casus voor om deelnemers die niet graag lezen niet af te schrikken. We geven de casus ook op papier voor wie de situatie nog wil nalezen. De formulering van de casus en het taakscenario zijn cruciaal. De casus zorgt ervoor dat de deelnemers merken dat het onderzoek niet draait om hun leesprestaties, maar om de begrijpelijkheid van teksten waarmee een vriend worstelt. In de omschrijving van casus en taken hebben we zoveel mogelijk gewone, alledaagse taal gebruikt en jargon of terminologie vermeden.

¹⁰ Bronnen voor de opzet en analyse van het lezersonderzoek: Albert & Tullis (2013), van der Geest (2006), Goodman et al (2012), Dumas & Loring (2008). Voor volledige referenties, zie literatuurlijst.

Casus

Jouw goede vriend Danny uit Zilverdam moest enkele jaren geleden door een auto-ongeluk noodgedwongen zijn eenmanszaak stopzetten. Met zijn kapotte rug en knieën kan hij zijn werk als vloerlegger niet langer uitvoeren. Danny had geen arbeidsongeschiktheidsverzekering. Hij krijgt nu alleen bijstand.

De rekeningen stapelen zich snel op. Danny raakt in een zware dip. Hij opent zijn brieven niet langer, en ziet daardoor niet de aanmaningen van zijn zorgverzekeraar en de energieleverancier. Wanneer er een deurwaarder aanklopt, raakt hij in paniek.

Hij belt je op en vraagt jou om hulp: hij heeft het geld niet om de rekeningen te betalen en heeft geen idee waar hij moet beginnen om dit weer recht te zetten. Op zondagavond ga je bij hem langs.

Figuur 4.2: Casus Danny Mijnwerker

Activiteiten en taken

Nadat het scenario is voorgelezen, volgen er vier taken. Pas als het gesprek over de ene taak is afgerond, leggen we de volgende taak voor. De teksten staan model voor het soort teksten dat iemand tijdens de 'klantreis' van schuldhulp zou kunnen tegenkomen. Twee teksten (webtekst 1 en folder 3) zijn voor een breed publiek geformuleerd. Drie teksten (brief 2, de bijgevoegde berekening 4 en brief 10) zijn voor een specifieke ontvanger bedoeld. Zie bijlage 1 voor de volledige teksten.

Taak 1: Hoe zou jij Danny proberen te helpen? Zou je de computer gebruiken? Welke woorden zou je intypen?

Taak 2: Je weet dat gemeente Zilverdam een website heeft. Je besluit daar samen met Danny op te kijken. Open de pagina van Zilverdam. *[Op het scherm staat nu tekst 1, webtekst Grip op de knip. Deze tekst geeft algemene informatie over de schuldhulp die de gemeente biedt].* Lees de teksten hardop waarvan jij denkt dat ze voor Danny belangrijk zijn.

Wat moet Danny nu doen? Wat raad je hem aan? Welke stappen kan hij zetten? Wat vond je van deze webtekst?

Taak 3: Het is nu twee maanden later. Dankzij jouw hulp en die van de gemeente heeft Danny een aanvraag voor schuldhulpverlening ingediend. Hij heeft daar een brief over gekregen. *[Op het scherm staan nu tekst 2, 3 en 4, een brief over de start van de schuldhulpverlening met twee bijlagen, een folder en een berekening.]* Hij vraagt zich af wat hij nu moet doen. Lees de brief van de gemeente. Wat moet Danny nu doen? Leg aan Danny uit wat er is besloten, wat dit betekent. Lees de bijlagen. Leg aan Danny uit wat ze voor hem betekenen. Wat vond je van deze brief met bijlagen? Heb je nu het gevoel dat je weet wat Danny moet doen?

Taak 4: Danny krijgt al een tijdlang schuldhulp van de gemeente. Hij heeft een brief ontvangen en laat die aan jou zien. *[Op het scherm staat nu tekst 10, de herschreven brief over een verandering in inhoudingen.]* Lees de brief van de gemeente. Wat verandert er voor Danny? Wat vind je van deze brief?

Figuur 4.3: Taken en vragen tijdens het lezersonderzoek

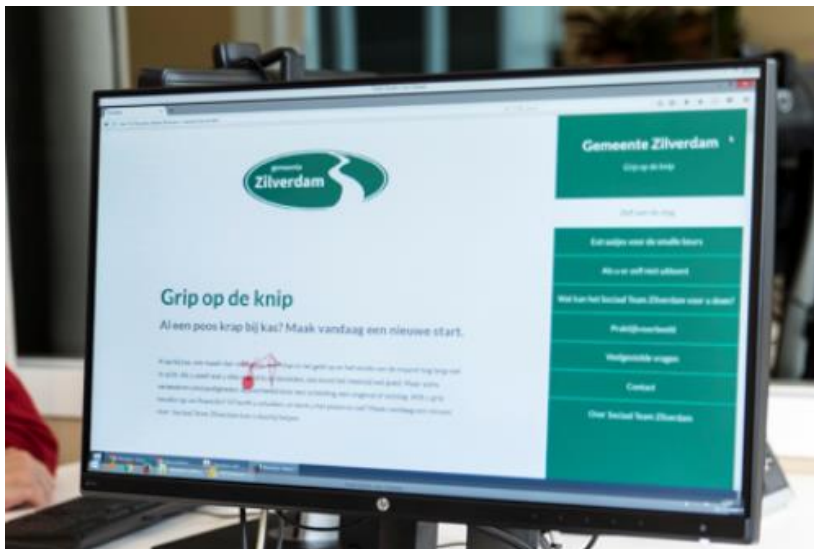
We registreren de uitvoering van deze vier taken op video, zodat we de data van het hardop denken en lezen en de antwoorden op onze vragen kunnen analyseren. Tijdens de onderzoekssessie worden

alle teksten op een beeldscherm gepresenteerd, zodat we de oogbewegingen van de lezer kunnen registreren.

4.2.2. Oogbewegingsregistratie

Terwijl de deelnemers aan het onderzoek de teksten hardop-denkend lezen en onze vragen beantwoordden, hebben we hun oogbewegingen geregistreerd met een Tobii X2-30 eye-tracker. We hebben de data over oogbewegingen gebruikt om de interpretatie van het hardop-lezen en hardop-denken te ondersteunen. We gaan er bij de analyse vanuit dat de lezers problemen hebben met het begrijpen of toepassen van de tekst als we één of meer van de volgende gedragingen zien:

- de lezer slaat delen van de tekst over die relevant zijn voor de taken;
- de lezer leest de tekst niet in de logische volgorde door;
- de lezer moet woorden of passages herhaaldelijk teruglezen.



Figuur 4.4: Op het beeldscherm is te zien hoe de lezer zijn ogen over de tekst beweegt (rode lijn over de geprojecteerde tekst) en waar de lezer op fixeert (rode stip)

4.2.3. Vragen aan gebruikers

Op twee momenten tijdens de onderzoeksessies zijn er vragen gesteld aan de deelnemers. Voorafgaand aan het scenario-onderzoek voert de onderzoeker een gesprek met de deelnemers om ze iets beter te leren kennen, onder andere met vragen over leesgedrag en hun ervaring met overheidscommunicatie. In Figuur 4.5 in paragraaf 4.3 zijn de antwoorden van deelnemers beknopt samengevat.

Tijdens en na afloop van het uitvoeren van het taakscenario hebben we de deelnemer vragen gesteld om eventuele problemen vast te kunnen stellen.

- Problemen met informatieve functie: Wat betekent de tekst voor Danny?
- Problemen met instructieve functie: Wat moet Danny nu doen, volgens jou?
- Problemen met persuasieve functie: Zou jij dat doen als je Danny was?
- Problemen met de emotionele beleving: Wat vind je van de tekst (toon, eerste reactie, impact);

- Suggesties voor verbeteringen.

Door de lezers te vragen de inhoud van de tekst in eigen woorden weer te geven, krijgen we inzicht in hun tekstbegrip, met name de begrijpelijkheid, toepasbaarheid en de beleving van de tekst.

4.3 Deelnemers

Om een zo compleet mogelijk overzicht te krijgen van alle mogelijke lezersproblemen met de onderzochte teksten, is het belangrijk dat de deelnemers aan het onderzoek zo veel mogelijk van elkaar verschillen. Ons inclusie criterium bij het benaderen van deelnemers was hun opleidingsniveau: we wilden dat onze deelnemersgroep een redelijke afspiegeling was van het opleidingsniveau (laag, midden of en hoog) van de Nederlandse bevolking boven 18 jaar (zie Figuur 2.4). Daarnaast hebben we gezocht naar spreiding in moedertaal (Nederlands als eerste of als tweede taal) en leeftijd. Onderzoek naar hoeveel deelnemers vereist zijn voor dit type onderzoek, toont aan dat 8-10 deelnemers kunnen leiden tot een goed overzicht van mogelijke problemen met teksten.¹¹

Wij hebben 13 burgers bereid gevonden deel te nemen aan het onderzoek; vanwege de maatregelen ter bestrijding van de covid-19 pandemie hebben er uiteindelijk 10 mensen deelgenomen. Figuur 4.5 geeft de kenmerken van de deelnemers weer.

¹¹ Bron: AlRoobaea, R. and P.J. Mayhew (2014). How many participants are really enough for usability studies? In: *Science and Information Conference (SAI), IEEE 2014*, pp. 48-56.

Nr	Leef-tijd	Opleiding, werk	Taal	Houding tegenover lezen	Ervaring, houding t.o.v. burgerbrieven	Ervaring, houding t.o.v. websites overheid
1	53	Hoog Recent gestart HBO	NL	Leest altijd wel wat. Geen snelle lezer. Leest nieuws (veel online) en boeken.	Krijgt af en toe brieven over uitkering, afvalbeleid. Vindt brieven begrijpelijk. Belt als hij vragen heeft.	Bezoekt websites af en toe. Tegenwoordig makkelijke, duidelijke taal in tegenstelling tot jaren 70/80.
2	43	Midden Start MBO 2014. Werkt in horeca.	NT2 (20 jr in NL)	Houdt niet van lezen. Leest krant, kinderboekjes. Vindt NL lezen moeilijk.	Vindt brieven wisselend, soms heel moeilijk. Niet duidelijk wat je moet doen. Jongste kind helpt soms met burgerbrieven lezen.	Bezoekt websites regelmatig voor aanvragen. Houding: ligt aan onderwerp. Verdwaalt soms op websites vanwege lastige woorden of onduidelijke stappen.
3	72	Hoog HBO vroeger ambtenaar	NL	Leest veel en graag. Dagelijks krant, boeken.	In het werk vaak gemeentebrieven besproken met inwoners (laaggeletterden).	Regelmatig op website van instanties. Site belastingdienst is lastig te begrijpen.
4	30	Midden MBO Recent gestart HBO. Vrijwilliger, o.a. advisering schuldhulp	NL	Leest graag. Nu studieboeken, artikelen. Voorheen veel boeken.	Opent brieven soms niet (enquête GGD). Brieven belastingdienst, gemeente zijn op zich wel begrijpelijk maar pas na herhaaldelijk lezen.	Gebruikt als vrijwilliger mijnoverheid.nl. om naar te verwijzen. Teksten zijn begrijpelijk.
5	34	Laag VMBO, 1 jr MBO . Respondent is laaggeletterd	NL	Leest niet, alleen kinderboek voorlezen aan dochter. Altijd al moeite met lezen gehad.	Brieven instanties gaan rechtstreeks naar bewindvoerder. Cijfers en tekst allebei moeilijk, maar tekst is moeilijker.	Gebruikt bijna geen websites overheid, belt meestal. Gemeentesite (aanvraag paspoort) was zelfs met hulp onduidelijk.
6	60	Midden MBO 4	NL	Leest regelmatig, allerlei soorten boeken.	Krijgt af en toe brieven, recent een onduidelijke brief van gemeente over korting op inkomen. Hulp van vriendin bij gemeente vragen gesteld, maar nog geen antwoord..	Vindt het lastig op websites overheid de gezochte info te vinden, vaak doorklikken. Gevonden informatie is wel duidelijk.
7	40	Hoog in land van herkomst; Vindt Nederlandse taal moeilijk.	NT2 (7 jr in NL)	Leest weinig, maar wel met plezier, voornamelijk studieboeken. Kan ook Arabisch lezen.	Vindt brieven moeilijk door officiële woordgebruik. Zoekt dan woorden op met Google. Zoekt soms hulp bij kind (groep 8 basisschool).	Bezoekt wel eens overheidswebsites. Vertrouwt op partner voor info, die weet er meer van af.
8	40	Midden Opleiding vergelijkbaar met MBO Vrijwilliger informatiepunt	NT2 (22 jr in NL)	Leest weinig.	Vindt brieven van de overheid altijd moeilijk. Begrijpt de brief soms verkeerd (positief wordt negatief geïnterpreteerd en omgekeerd).	Gebruikt websites bij werk als vrijwilliger bij een vraagpunt informatie of advies voor burgers.
9	52	Midden MBO	NL	Leest graag, dagelijks de krant, soms tijdschriften, boeken	Ontvangt brieven van de gemeente en vindt deze begrijpelijk.	Bezoekt gemeentewebsites. Deze sites hanteren begrijpelijke taal voor respondent.
10	67	Laag MAVO niet afgemaakt. Later kokdiploma behaald (LBO).	NL	Leest niet. Alleen de krant (online).	Wil alle overheidscommunicatie per post, want weet niet hoe te handelen via internet.	Gebruikt geen websites, geen digitale vaardigheden. Zelfs internetbankieren is uitbesteed.

Figuur 4.5. Overzicht deelnemers, leeftijd, opleidingsniveau, moedertaal/aantal jaren in NL, houding tegenover lezen, houding tegenover overheidscommunicatie (brief, website)

4.4 Begrijpelijkheid en toepasbaarheid vaststellen in lezersonderzoek

De tien deelnemers in het lezersonderzoek hebben een taakscenario uitgevoerd waarin ze vijf overheidsteksten over schulden en schuldhulp hebben gelezen en gebruikt. We hebben hier niet tot doel alle problemen met deze vijf specifieke teksten te rapporteren, maar geven een meer algemeen beeld van wat lezersonderzoek kan opbrengen. Daarbij richten we ons vooral op de meerwaarde van lezersonderzoek: bevindingen die niet met automatische tekstanalyse (zie hoofdstuk 2) of met een panel van experts (zie hoofdstuk 3) opgehaald kunnen worden.

We illustreren de bevindingen zoveel mogelijk met citaten van deelnemers. Daarbij putten we speciaal uit de reacties op twee teksten die een vergelijkbare LiNT-score hebben, maar toch heel verschillend gelezen, begrepen en ervaren worden.

- Tekst 3 (Figuur 4.6, zie ook bijlage 1), een A4 folder over verschillende vormen van schuldhulp, geschreven voor een algemeen publiek. De folder is als bijlage bij een brief gevoegd waarin staat dat iemand gestart is met een traject voor schuldhulp. De folder telt 456 woorden, LiNT-score 45, leesniveau 2. Met dit leesniveau zou de folder begrijpelijk moeten zijn voor lezers met opleidingsniveau midden en hoog, bijna 80% van de Nederlandse bevolking.
- Tekst 10 (Figuur 4.7), een herziene versie van een korte brief aan een specifiek persoon die in de schuldhulp zit. De brief gaat over veranderingen in de inhoudingen van schuldeisers op de uitkering van de geadresseerde. De herziene versie telt 140 woorden, LiNT-score 42, leesniveau 2 (begrijpelijk voor midden en hoog opleidingsniveau).

Gemeente Zilverdam

Schulddienstverlening

U hebt zich aangemeld voor schulddienstverlening. In deze folder leest u wat een schuldregeling inhoudt.

Wat is een minnelijke schuldregeling?
Een minnelijke schuldregeling is een vrijwillige regeling met uw schuldeisers. Er zijn twee vormen van een minnelijke schuldregeling. Afhankelijk van uw situatie bepalen wij voor welke vorm we kiezen.

Schuldbemiddeling

- We maken afspraken met alle schuldeisers.
- We berekenen het bedrag dat u maandelijks nodig hebt om van rond te komen. Dit noemen we het vrij te laten bedrag. Met al het geld dat u boven dit bedrag krijgt, betalen we de schulden af.
- De regeling duurt 3 jaar. Als u zich tijdens deze 3 jaar aan alle afspraken houdt, wordt

het restant van uw schulden kwijtgescholden.

- We brengen ieder jaar een rapport uit voor de schuldeisers. Hierin leggen we de voortgang vast.
- U ondertekent een overeenkomst. Hierin staat wat wij van u verwachten en wat u van ons kunt verwachten.
- Wij bemiddelen tussen u en de schuldeisers. We kunnen de schuldeisers niet dwingen om mee te werken aan deze regeling.

Saneringskrediet

- We maken afspraken met alle schuldeisers
- We berekenen het bedrag dat u maandelijks nodig hebt om van rond te komen. Dit noemen we het vrij te laten bedrag. Met al het geld dat u boven dit bedrag krijgt, betalen we de schulden af.
- Wij geven u een lening. Met deze lening betalen wij in één keer het van tevoren afgesproken bedrag aan de schuldeisers. De rest wordt kwijtgescholden.
- De lening bij de gemeente lost u in 3 jaar af. U betaalt maandelijks een bedrag aan de gemeente.
- Wij bemiddelen tussen u en de schuldeisers. We kunnen de schuldeisers niet dwingen om mee te werken aan deze regeling.

Wat spreekt u af met de gemeente?

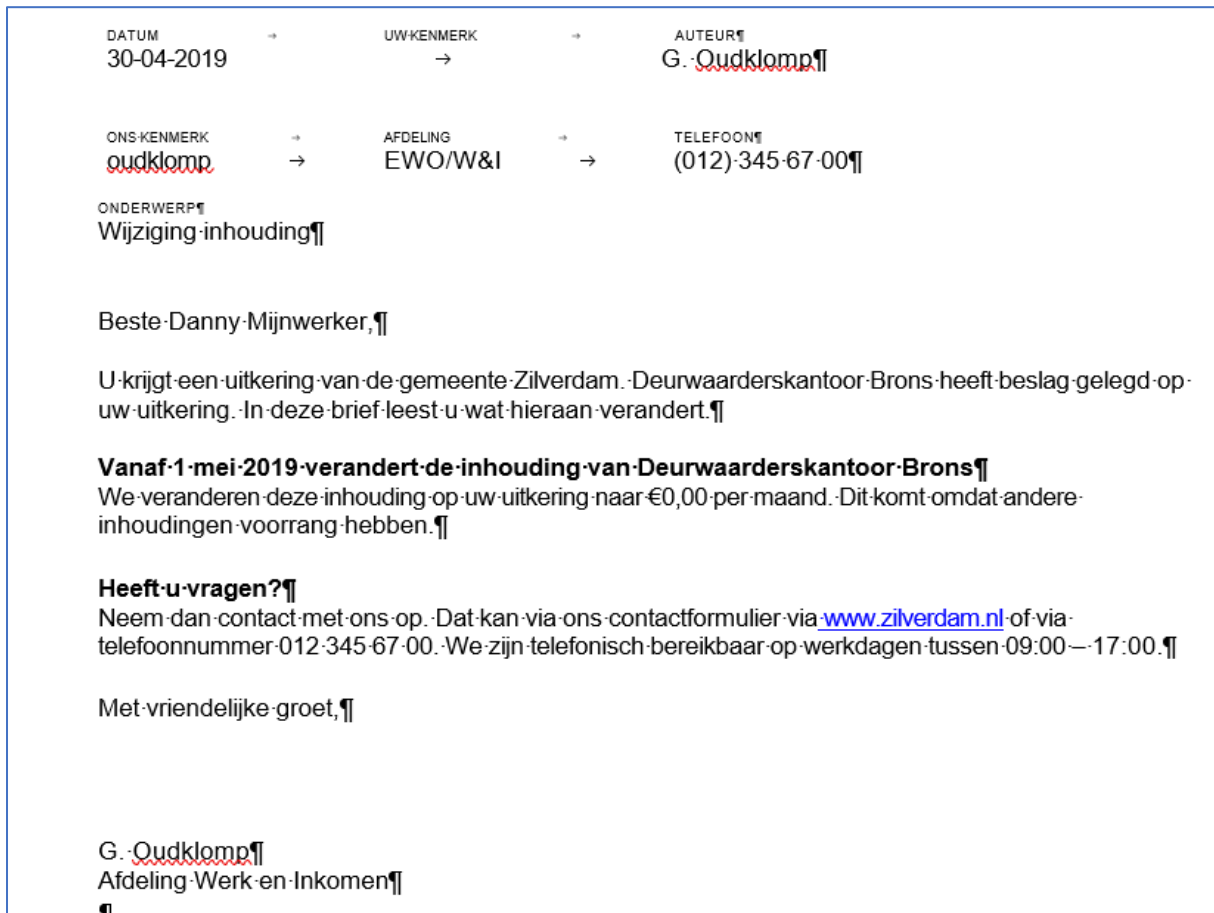
- U maakt geen nieuwe schulden.
- Uw eigen vermogen wordt gebruikt voor het aflossen van schulden.
- U komt de gemaakte afspraken na.
- U geeft wijzigingen in uw financiële en uw persoonlijke situatie door.
- U bent open en eerlijk over uw situatie.
- U blijft zelf verantwoordelijk voor uw financiële situatie.

Wat gebeurt er als het minnelijke traject niet lukt?
Als de schuldeisers niet akkoord gaan met de minnelijke schuldregeling, dan kunt u een aanvraag doen voor de Wet schuldsanering natuurlijke personen (Wsnip)

Wat is het verschil tussen een minnelijke schuldregeling en de Wsnip?
De belangrijkste verschillen tussen een minnelijke schuldregeling en de Wsnip zijn:

- Het minnelijke traject is een vrijwillig traject. Dit is een buitengerechtelijk traject, waarbij geen sprake is van tussenkomst van een rechtbank.
- De Wsnip wordt voor u aangevraagd als de schuldeisers niet akkoord gaan met de minnelijke schuldregeling. Via de rechtbank wordt u toegelaten tot dit traject en krijgt u een Wsnip-bewindvoerder toegewezen. De Wsnip-bewindvoerder houdt in de gaten of u zich aan de regels houdt van de Wsnip.

Figuur 4.6 Tekst 3, een folder over verschillende vormen van schulddienstverlening (leesniveau 2)



Figuur 4.7 Romptekst van de herschreven brief over wijziging van de inhouding (tekst 10, LiNT-score 42, niveau 2). Adressering en gemeentelogo niet afgebeeld.

4.4.1 Voorwaarden voor effectiviteit: vindbaarheid en bereidheid om de tekst te lezen

Een tekst kan niet effectief zijn als hij niet gelezen wordt. De bereidheid om een tekst te lezen is een essentiële voorwaarde voor welk teksteffect dan ook. Bij een webtekst moet de lezer ook nog eerst de tekst kunnen vinden. We hebben de deelnemers gevraagd hoe ze teksten over schuldhulp zouden zoeken in gemeentelijke websites. Ook hebben we eerste reacties gepeild om vast te stellen of de lezers – buiten de context van een onderzoeksessie – de tekst daadwerkelijk zouden lezen.

We vroegen onze tien deelnemers (voorafgaand aan de presentatie van de vijf teksten) waar en hoe ze informatie over schuldhulp van de gemeente Zilverdam zouden zoeken. Acht mensen adviseerden Danny om zo snel mogelijk persoonlijk contact op te nemen met de gemeente door te bellen (7x genoemd), naar een balie of wijkinfopunt te gaan (4x), of een afspraak te maken via het contactformulier van de website (1x). Vijf van de acht hadden door hun werk en/of via mensen in hun omgeving inzicht in de rol van de gemeente bij schuldhulp. Ook deze inhoudsdeskundigen adviseerden Danny als eerste om contact op te nemen en pas in tweede instantie om de website van de gemeente te raadplegen.

Als de deelnemers gemeentelijke informatie over schuldhulp zouden zoeken, dan gebruiken ze zoektermen als *schuld*, *geldzorgen* en *geldproblemen*. Veel voorkomende gemeentelijke termen als

schuldhulpverlening en *schulddienstverlening* werden alleen gebruikt door deelnemers met voorkennis.

Voor de meeste deelnemers is geschreven (web-)informatie lezen **niet** de logische eerste stap in de zoektocht naar schuldhulp. Zij zouden eerst bellen met de gemeente.

De lengte van een tekst heeft veel invloed op de motivatie om een tekst (in zijn geheel) te gaan lezen. Verschillende deelnemers scannen bij de langere teksten (zoals de webtekst en de folder) eerst de kopjes en besluiten dan of ze de informatie onder de kopjes willen gaan lezen.

De folder is een van de twee bijlages bij een brief die ongeveer 1 A4 tekst bevat. Vijf van de tien deelnemers laten merken dat ze de folder (1 A4 tekst, 456 woorden) een ontmoedigend lange tekst vinden. Bij de eerste aanblik moeten ze hun moed bij elkaar rapen voordat ze hem gaan lezen. Ondanks de tekstlengte lezen alle deelnemers de hele folder door, van linksboven tot rechtsonder; één deelnemer geeft aan dat ze deze tekst normaal niet zou lezen.

Eerste reacties bij het zien van de folder (1 A4)

- P1 *Oh! [zucht]. Dat is heel veel! Net zo'n heavy brief gehad, is dit nu nodig? Ik scan eerst de koppen.*
- P2 [leest titel en zucht. Geeft aan dat ze het normaal niet zou gaan lezen. Leest vervolgens alleen wat relevant lijkt, op basis van de kopjes.]
- P6 *Dit is wel weer heel veel info! Dat is mijn eerste indruk, maar kan zijn dat het relevant is hoor.*

De helft van de deelnemers vindt een tekst van 1 A4 lengte ontmoedigend lang. Sommige lezers maken dan de keus om de tekst niet te lezen of alleen kopjes te scannen om te bepalen wat ze gaan lezen.

Bij de webtekst (tekst 1, bijlage 1) fungeert de menutitels als kopjes. Op grond van de menu-kopjes bepalen de lezers of ze doorklikken naar de achterliggende informatie. Als na een klik op de link de eerste zinnen geen relevante informatie lijken te bevatten, wordt de tekst niet verder gelezen. Twee van de tien deelnemers klikken op elk menu-kopje. Acht van de tien deelnemers komen, soms na flinke omzwervingen, op de relevante pagina terecht "Wat kan het Sociaal Team voor u doen?". Eén deelnemer bladert door alle tekst in de website maar ziet niets dat voor Danny van belang is.

De bereidheid om informatie te zoeken en te lezen in een webtekst is sterk afhankelijk van de formulering van kopjes/menu-items en de eerste zinnen van een pagina.

De korte brief over verandering van inhoudingen (140 woorden, zie Figuur 4.7) wordt door alle deelnemers helemaal gelezen, inclusief de onderwerpaanduiding *Wijziging inhouding*. Al bij het lezen van de eerste zinnen reageren de deelnemers sterk emotioneel op de (vermeende) betekenis van de brief voor Danny. De brief wordt door iedereen meerdere keren herlezen, maar dat leidt bij het merendeel van de deelnemers niet tot zekerheid over de betekenis van de tekst.

Eerste reacties bij het lezen van de brief

- P4 [Na het lezen van de eerste zin] *Dit eerste stuk schrikt me af. Als je dit leest denk je: nou lekker dan, fijn, kan er OOK nog wel bij!* [Herleest de brief verschillende keren].
- P5 [Na eerste keer lezen] *Moet ik ff nog een keer lezen hoor. Ik zou gelijk in de paniekstand schieten en gelijk bellen.*

Een tekst die bij eerste lezing een (onterechte) sterke emotionele reactie oproept zoals ongeloof of paniek, wordt bij herlezing niet beter begrepen.

4.4.2 Hoe begrijpelijk en toepasbaar zijn de teksten voor de lezers?

Onderzoeksvraag 1A gaat over de effectiviteit (begrijpelijkheid en toepasbaarheid) van de teksten. We hebben de deelnemers gevraagd de betekenis van de teksten aan Danny uit te leggen, als de proef op de som voor de effectiviteit van de teksten. In onze vragen maakten we onderscheid tussen de informatieve functie (Wat betekent dit voor Danny?), de instructieve functie (Wat moet Danny nu doen?) en de persuasieve functie van de tekst (Zou jij dat doen, als je Danny was?). De analyse van de antwoorden en hardop uitgesproken gedachten van de deelnemers hebben geleid tot de volgende bevindingen.

We constateerden in onze analyse dat lang niet elke tekst zo goed begrepen is dat de lezer de voor Danny toepasselijke inhoud correct kon weergeven. In Figuur 4.8 geven we een inschatting in hoeverre de teksten begrepen zijn.

Tekst met LiNT-score	Analyse tekstbegrip
Webtekst 1 Grip op de Knip LiNTscore 36, niveau 2	8 van 10 vinden en lezen (delen van) relevante pagina 'Wat kan het Sociaal team voor u doen?' Tekst wordt als uitleg ter kennisgeving gelezen, niet toegepast op Danny. Gezien als opmaat voor telefonisch contact. Veel stukken tekst worden overgeslagen. Tekst wordt door merendeel lezers niet moeilijk gevonden.
Brief 2 Start schuldregeling LiNTscore 35, niveau 2	4 van de 10 geven inhoud brief correct weer; twee van hen twijfelen aan hun interpretatie van de inhoud. De consequenties voor Danny zijn voor 8 van de 10 niet duidelijk. Lezers vinden de brief moeilijk.
Bijlage 3 Folder over schuldhulp LiNT-score 45, niveau 2	3 van de 10 geven inhoud folder correct weer en kunnen informatie op Danny toepassen. Zie verder de voorbeelden hieronder.
Bijlage 4 Berekening VLTB Niet analyseerbaar LiNT	1 deelnemer (met ervaring in begeleiding bij schuldhulp) begrijpt de berekening en de functie ervan. 1 deelnemer bekijkt de berekening helemaal niet. Andere deelnemers zoeken alleen naar het maandinkomen en zijn in verwarring over de correcte interpretatie.
Brief 10 Wijziging inhouding LiNT-score 42, niveau 2	3 van de 10 begrijpen de consequentie van de brief correct (er verandert niets voor Danny). Zie verder de voorbeelden hieronder.

Figuur 4.8. Inschatting tekstbegrip (begrijpelijkheid en toepasbaarheid)

Onderzoeksvraag 1A: Zijn de teksten begrijpelijk en toepasbaar?

Het antwoord is **nee**, voor het merendeel van de lezers zijn de teksten (leesniveau 2) niet makkelijk te begrijpen en toe te passen. Dat geldt zowel voor laag opgeleide lezers, als voor midden of hoog opgeleide lezers zonder voorkennis of ervaring met schuldhulp. Ook lezers die de tekst correct begrijpen, zijn onzeker over hun interpretatie. Het merendeel van de lezers past de inhoud niet toe op een specifieke situatie, maar neemt de tekst 'voor kennisgeving' aan.

De teksten zijn in de praktijk minder begrijpelijk en toepasbaar voor lezers van verschillende opleidingsniveaus dan verwacht mocht worden op grond van de automatische tekstanalyse en de expertoordelen.

We illustreren onze bevindingen over de effectiviteit van de teksten (begrijpelijkheid en toepasbaarheid) nog eens met voorbeelden uit de folder (Figuur 4.6, tekst 3) en de brief (Figuur 4.7 tekst 10).

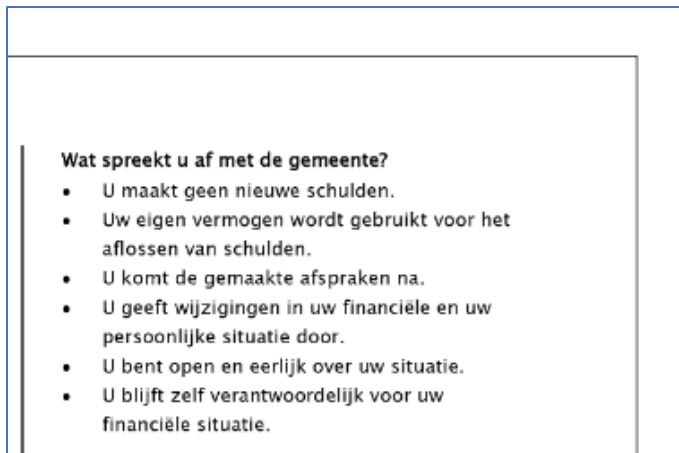
4.4.3 Begrijpelijkheid en toepasbaarheid van de folder

We hebben de lezers gevraagd om de inhoud van de folder samen te vatten door aan Danny uit te leggen wat de tekst voor hem betekent. Sommige deelnemers (zoals P1, P2 en P8) geven de inhoud correct weer. Slechts twee deelnemers signaleren dat die ook al in de brief staat. Sommige deelnemers beperken zich tot de informatieve functie (P7, P9), anderen besteden ook aandacht aan de affectieve functie van de tekst (P1, P3, onderstreping toegevoegd).

Wat betekent de tekst in de folder voor Danny?

-
- P1 *Ik zou de procedure uitleggen aan Danny. Deze staat ook in de brief. De procedure is dat de gemeente de contacten met de schuldeisers overneemt en dat Danny geld krijgt van de gemeente. Hij krijgt maandelijks een bedrag afbetaald. Met andere woorden: dat het goedkomt. Hij krijgt een maandelijks inkomen.*
- P2 *3 belangrijke dingen: saneringskrediet, wat spreek je af, en wat gebeurt er als de mensen niet mee willen werken. De rest is meer informatie.*
- P3 *Hij hoeft het niet alleen te doen.*
- P9 *Hij hoeft hier niks mee te doen, het is gewoon een uitleg.*

De folder bevat een lijstje afspraken met de gemeente, die een instructieve en persuasieve functie hebben. Dit lijstje staat bovenaan in de derde kolom van de folder, het deel van de folder dat minder aandachtig werd gelezen door de meeste lezers. Het lijstje 'afspraken' maakt misschien wel duidelijk *wat* de gemeente van de inwoner met schulden verwacht (U komt de gemaakte afspraken na; U bent open en eerlijk over uw situatie), maar bevat geen instructies over *hoe* de lezer moet voldoen aan de verwachtingen.



Figuur 4.9 Instructieve en persuasieve elementen in de foldertekst

De meeste lezers onderkennen het belang van de afspraken en vinden de vormgeving als opsomming prettig en overzichtelijk.

Opmerkingen over het lijstje met afspraken

- P6 *Dit is wel belangrijk*
P7 *Heel duidelijk. Prettig leesbaar door bullet points.*

Wij hebben de lezers gevraagd Danny uit te leggen welke vervolgacties nu van hem verwacht worden. Je mag verwachten dat de lezers daarbij verwijzen naar het afsprakenlijstje. Dat doet slechts één deelnemer (P7) expliciet.

- P7 *Danny moet zich aan afspraken houden, dan volgt aflossing schuld.*

Het is voor het merendeel van de lezers niet duidelijk wat Danny precies moet doen met de informatie en afspraken in de folder. De samenhang met de brief is onduidelijk, omdat daarin een verwijzing naar de bijlage ontbreekt. Meerdere lezers veronderstellen (ten onrechte) dat Danny zelf de keuze kan maken tussen de beschreven vormen van schuldhulp. In de folder staat expliciet dat deze keuze door de gemeente wordt gemaakt (“Afhankelijk van uw situatie bepalen wij voor welke vorm we kiezen.”).

Wat wordt er van Danny verwacht? Welke vervolgacties zijn er voor Danny?

- P4 *Hij hoeft helemaal niks te doen. Hij moet gewoon wachten op het schuldoverzicht.*
P5 *Welke wijze van toepassing is weet hij pas als de schuldeisers akkoord gaan. Hij moet afwachten.*
P8 *De gemeente kan bemiddelen, ze kunnen de schuldeiser echter niet dwingen. Danny kan een keuze maken tussen twee schuldsaneringsopties. Eigenlijk worden geen vervolgacties benoemd.*

De lezers hebben een aantal opmerkingen over de begrijpelijkheid van de tekst gemaakt die overeenkomen met de begripsproblemen die de tekstexperts hebben gesignaleerd. Daarbij gaat het om moeilijke woorden, jargon, vaktermen en afkortingen. Uit de oogbewegingsregistratie blijkt dat mensen woordgroepen als ‘minnelijke schuldregeling’ of ‘Vrij te Laten Bedrag’ meerdere keren moeten lezen.

De lezer beoordelen de folder als redelijk begrijpelijk, hoewel hij volgens hen wel veel moeilijke woorden bevat. Toch slagen de meesten er niet in om de inhoud van de folder te combineren met de brief waar hij bij gevoegd is. Het blijft voor het merendeel van de deelnemers onduidelijk welke consequenties de informatie heeft.

Onderzoeksvraag 1a: Is de folder over vormen van schuldhulp begrijpelijk en toepasbaar?

Het merendeel van de lezers vinden de folder niet zo moeilijk, al bevat hij wel moeilijke woorden.

Ondanks hun positieve oordeel, blijkt de folder (LiNT-score 45, leesniveau 2) niet (volledig) begrijpelijk en toepasbaar voor 7 van de 10 deelnemers.

De tekstexperts hebben woorden en uitdrukkingen die moeilijk te begrijpen zijn voor lezers correct gesignaleerd.

4.4.4 Begrijpelijkheid en toepasbaarheid van de brief over wijziging inhoudingen

We illustreren de bevindingen voor onderzoeksvraag 1A nog eens aan de hand van tekst 10, een korte brief over een wijziging op de inhoudingen. De brief heeft in zijn originele versie 167 woorden en een LiNT-score van 55, leesniveau 3. De herschreven tekst telt nog 140 woorden en heeft een LiNT-score van 42, leesniveau 2. Deze versie is gebruikt bij het lezersonderzoek (zie Figuur 4.7). De brief roept sterke emotionele reacties op, zowel bij de tekstexperts als bij de deelnemers van ons lezersonderzoek.

We hebben voorafgaand aan het gebruikersonderzoek de brief aan verschillende schuldhulpverleners voorgelegd om zeker te zijn van de boodschap die in de brief *Wijziging inhoudingen* wordt overgedragen. In die gesprekken werd ons duidelijk dat er niets verandert aan het maandelijkse bedrag aan leefgeld voor Danny, er verandert alleen iets in de regelingen die getroffen zijn met de verschillende schuldeisers, waaronder deurwaarderskantoor Brons. Dat wordt in de brief gemeld.

We hebben de 10 deelnemers aan ons onderzoek gevraagd te formuleren wat de brief voor Danny betekent. Drie van de 10 lezers concluderen terecht dat er voor Danny niets verandert maar wel voor een schuldeiser (P3, P4, P6). Eén lezer (P1) denkt ten onrechte dat Danny van nu af meer leefgeld krijgt, drie lezers denken ten onrechte dat de uitkering van Danny op korte termijn wordt stopgezet (P7, P8, P10), drie anderen twijfelen over wat de tekst betekent (P2, P5, P9). Hieronder een paar voorbeelden van hoe de lezers reageerden op de vraag wat de brief voor Danny betekent.

Wat betekent de brief voor Danny?

P1 [Onjuist] *Hij krijgt wat meer te besteden elke maand. Ik zou Danny laten bellen voor meer duidelijkheid over de inhoudingen en over het bedrag en waarom dit nu nul is.*

P2 [Twijfelt; zegt eerst] *De deurwaarder krijgt maar 0 euro per maand. Voor Danny verandert er niets.*

[Later] *Ik ben in de war over '0' euro. Ik weet niet wat ik hier mee moet doen. Waarom hebben ze zomaar die afspraken veranderd? De gemeente kan toch niet zomaar iets aan de deurwaarder geven?. Ik weet niet wat ik hier moet doen. Heel veel vragen komen nu op in mijn hoofd. Het is ook geen duidelijke zin dat 'dit komt omdat andere inhoudingen voorrang hebben'. Wie heeft er voorrang? Als ze niets aan Danny betalen, kan hij geen huur en zorg betalen, dus dan komt hij op straat. Heel onduidelijk.*

- P5 [Juist, twijfelt] *Dus eigenlijk komt het er op neer dat ze niks meer in mogen houden, geloof ik. Ze gaan het deurwaarderskantoor op 0 zetten omdat anderen voorrang hebben.*
- P7 [Onjuist] *Wat ik begrijp: de deurwaarder gaat zijn uitkering nemen. Hij heeft nul geld. Hoe kan hij leven dan? Tja, vanaf 1 december. Hij krijgt geen geld van de gemeente meer. Maar waarom weet ik niet. Misschien heeft hij zich niet aan de afspraken gehouden.*

De deelnemers hebben allen antwoord gegeven op de vraag tot welke vervolgacties van hun vriend Danny de brief leidt. Één deelnemer (P4) vindt dat Danny niets hoeft te doen, alle andere deelnemers vinden dat Danny snel moet bellen naar de gemeente. De brief bevat de contactinformatie van de gemeenteambtenaar, waardoor instructies worden gegeven hoe die vervolgactie te realiseren. Eén deelnemer (P2) zou Danny aanraden bezwaar te maken, maar de instructies daarvoor ontbreken.

De (vermeende) boodschap van de brief roept bij het merendeel van de lezers verwarring, angst en verontwaardiging op. De meeste lezers zouden meteen de gemeente bellen en om uitleg vragen. De brief is dus geen efficiënt en effectief middel om de boodschap te communiceren, want hij leidt tot vervolcontacten in het arbeidsintensievere en dus minder efficiënte telefoonkanaal.

Onderzoeksvraag 1 A: Is de brief begrijpelijk en toepasbaar?

Het antwoord op deze vraag is **nee**, de tekst is door 7 van de 10 lezers niet correct begrepen. Onder de 10 lezers van de tekst bestaan drie radicaal verschillende opvattingen over de belangrijkste boodschap. De brief beantwoordt geen vragen, maar roept die op.

De tekstexperts hebben de problemen met de inhoud en de functie van de brief gesignaleerd.

4.5 De beleving van de teksten vaststellen in lezersonderzoek

Onbegrijpelijke overheidscommunicatie is niet alleen schadelijk voor de effectiviteit van overheidsorganisaties en hun uitvoeringstaken. Het gaat ook ten koste van de relatie tussen overheid en burger. Teksten van de overheid hebben – naast hun inhoudelijke functie – ook altijd een expressieve en relationele functie (Schulz von Thun 2003). De middelen waarmee een schrijver de expressieve en relationele functie van een tekst kan beïnvloeden zijn onder andere de toon (bijvoorbeeld vriendelijk, streng), de stijl en woordkeus (bijvoorbeeld informeel, afstandelijk, juridisch) en de manier waarop de lezer aangesproken wordt (bijvoorbeeld persoonlijk, belerend). Een lezersreactie op een tekst gaat niet alleen over de inhoud, maar is óók een reactie op hoe de verzender van de tekst zich presenteert en de relatie met de lezer uitdrukt. Negatieve beleving van teksten kan de relatie tussen de burger en de overheid onder druk zetten en beschadigen. Wij willen in dit onderzoek laten zien hoe men de beleving van teksten kan onderzoeken in lezersonderzoek. Dat doen we aan de hand van de volgende onderzoeksvraag.

Onderzoeksvraag 1B: Hoe worden de teksten emotioneel beleefd door lezers?

Beleving en lezersreacties zijn sterk afhankelijk van de specifieke inhoud en talige kenmerken van een tekst. Daarom illustreren we onze bevindingen hier aan de hand van twee specifieke teksten, een folder over vormen van schuldhulp (Tekst 3 in Bijlage 1, Figuur 4.6) geschreven voor een groot publiek en een korte brief over wijziging in inhoudingen (Tekst 10 in Bijlage 1, Figuur 4.7) die gericht is aan een specifieke geadresseerde.

4.5.1 Beleving van een foldertekst

Veel deelnemers vinden de folder (1 A4 tekst) een ontmoedigend lange tekst. Bij de eerste aanblik moeten ze hun moed bij elkaar rapen voordat ze hem gaan lezen. Ondanks de tekstlengte lezen alle deelnemers de hele folder door, van linksboven tot rechtsonder. Tijdens het lezen roept met name het woordgebruik in de folder reacties op.

Woordgebruik in de folder

P2 *Minnelijk...[zucht]...is een moeilijk woord. Wsnp-bewindvoerder, o mijn God, moeilijke woorden.*

P7 [Blijft geruime tijd met ogen hangen bij het kopje 'minnelijke schuldregeling']

Nadat de deelnemers de folder hebben gelezen en samengevat, vragen we ze naar hun beleving van de folder. De lezersreacties richten zich op een aantal aspecten van de tekst, die we hier met kenmerkende citaten illustreren.

- Tekstkenmerken: tekstlengte (P1); (on-)helder, (on)begrijpelijk taalgebruik (P6)
- Inhoud: (on-)duidelijke inhoud (P1, P7, P8)
- Toon van de tekst (P4, P7)
- Beleving: (niet) aantrekkelijk (p4); (niet) empathisch (P4, P7); (niet) vertrouwenwekkend (P10)

Wat vind je van de folder? Hoe heb je hem ervaren?

P1 *Veel tekst. Herhaling zorgt wel voor beklijving belangrijke data/gegevens uit de bijgaande brief.*

P4 *Beetje saai. Het komt over als u bent gearresteerd, en wat gaat er nu met u gebeuren. Mag wel een regenboog met een pot goud aan het eind. Tegenovergestelde van huidig plaatje. Of een gekleurde folder. Elk stukje een andere kleur. Wat meer speels.*

P6 *Niet makkelijk, wollig taalgebruik.*

P7 *Het begin is duidelijk, dat is prettig. De rest is niet helemaal duidelijk. Je moet dan gaan bellen.*

P7 [De toon van de folder wordt 'officieel' genoemd]. *Danny moet dit en dat. Niet vriendelijk. Maar ze willen wel helpen.*

P8 *De rechterzijde is duidelijker dan de linkerzijde. Daar staan begrippen die niet duidelijk zijn [Wijst naar 'wsnp' en 'minnelijk'].*

P10 [Maakt zich zorgen of er misschien een bewindvoerder aan te pas komt]. *Saneringskrediet. Gaat dit via de bewindvoerder of de gemeente? Ik zou denken via de gemeente. Ik sla een bewindvoerder af. Ik ken mensen die er alleen maar dieper in zijn gekomen.*

Onderzoeksvraag 1B: Hoe wordt de foldertekst emotioneel beleefd?

De informatieve folder roept geen sterke emotionele reacties op. De lezers reageren vooral op woordgebruik en inhoud. Drie van 10 deelnemers reageren op de toon en op de beleving van deze informatieve tekst; zij ervaren de informatieve tekst als (wel/niet) empathisch en niet vertrouwenwekkend.

De tekstexperts hebben deze lezersreacties niet gesignaleerd.

4.5.2 Beleving van de brief Wijziging inhoudingen

De brief over een wijziging op de inhoudingen (Tekst 10 Bijlage 1, zie Figuur 4.7) roept bij alle lezers sterke negatieve reacties op, door de onbegrijpelijke inhoud en de (vermeende) negatieve consequenties van deze korte brief.

De brief over de inhoudingen heeft een vergelijkbare LiNT-score als de foldertekst. De brieftekst wordt echter heel moeilijk en verwarrend gevonden; het tekstdoel is onduidelijk. Ook deelnemers die de brief goed begrepen hebben, zijn onzeker over de correctheid van hun interpretatie.

Alle lezers lezen de brief in zijn geheel en reageren al tijdens het lezen op de inhoud en de toon. Zes van de 10 lezers drukken sterke emoties uit met woorden als *paniek (3x)*, *bangmakend*, *schrikt af*, *angst*, *stress*, zoals te zien in onderstaande citaten.

Eerste reacties op de brief

- PX¹² *Dit zijn ook brieven waar je je leest dit ... waar het zwartgedrukt is en dan is er een soort angst, want de volgende zin wordt dan niet goed gelezen. [...] Twee lange regels is paniekerig en je leest het niet meer. Ik weet het zelf. Ik ben zelf in deze situatie geweest. [PX geeft aan dat bij het woord *deurwaarder* de paniek toeslaat waardoor je over dingen heen leest]*
- P2 *Dit is bangmakend, in de war brengend. Ik ben wel een sterke vrouw, maar als je dit leest, kan je flauwvallen. Het is heel lastig als je niet kan leven. Of opeens op straat komt te staan. Teleurstellende brief.*
- P4 [Na het lezen van de eerste zin] *Dit eerste stuk schrikt me af*
- P5 [Na eerste keer lezen] *Moet ik ff nog een keer lezen hoor. Ik zou gelijk in de paniekstand schieten en gelijk bellen.*
- P6 [kijkt gefrustreerd] *Onnodig; ze willen kennelijk volledig zijn maar daardoor vertellen ze een heleboel informatie waarvan ze denken dat de client het dan beter snapt, maar tegelijk ook niet duidelijk wat de gevolgen zijn, en het roept vragen op.*
- P7 *Geeft een paniekgevoel. Het gaat niet goed. Moeten ze echt iets aan doen.*
- P10 *Meestal is het vrijdag 's middags als je die post krijgt. Je kan niemand meer bereiken. En dan ben je het heeeeee weekend gestressed. Dit soort belangrijke brieven moeten ze niet aan het eind van de week sturen maar midden in de week, zodat je hierop kunt reageren.*

Na afloop van de leestaak vragen we hoe de lezers oordelen over de toon van de brief. Ondanks de sterke emotionele reacties, oordelen de lezers relatief mild over de toon die nadrukkelijk wordt gekoppeld aan inhoud en doel. Twee deelnemers (P2 en P6) zeggen expliciet iets over hun gebrek aan vertrouwen in de verzender, de gemeente (onderstreept).

¹² Vanwege de verwijzing naar de persoonlijke situatie hebben we deze deelnemer hier nog verder anoniem gemaakt.

Wat vind je van de toon van de brief?

- P1 *Te kort en te plotseling, je blijft met vragen zitten.*
- P2 *'Beste...' wordt gezegd, dat vind ik wel aardig. Het is weer een brief van de gemeente, met iets wat afschrikt, omdat het de gemeente is. Het is niet een nare toon, het is niet verkeerd wat ze zeggen. Het is eigenlijk een positieve brief, maar of hij bij hem [Danny] binnenkomt als positief?*
- P4 *Normaal, zakelijk, sober, helder.*
- P5 *Zakelijk, dat past wel want het gaat om geldzaken.*
- P6 *Dit is weer zo'n brief waar ze een heleboel moeilijk lopen te doen... en netto onder de streep verandert er helemaal niks.*
- P7 *Strenge brief. Omdat de uitkering in een keer stopt zonder waarschuwing.*

De tekstexperts hebben deze brief ook beoordeeld en besproken (zie paragraaf 3.3.2), zowel in de originele versie (brief 9) als in de herschreven versie (brief 10). Zij signaleerden dat de brief onduidelijk was in functie en inhoud. De negatieve emotionele reacties van lezers (zoals paniek, angst en stress) hebben zij niet voorspeld.

Onderzoeksvraag 1B: Hoe wordt de brief emotioneel beleefd?

De korte, zakelijke brief roept door de inhoud en de (vermeende negatieve) boodschap sterke negatieve emoties op bij de lezers: paniek, angst, stress. Verschillende lezers geven aan dat ze in hun paniek de brief niet of niet goed kunnen lezen. De gegevens van hardopdenkende lezers en hun geregistreerde oogbewegingen geven gedetailleerde informatie waar het mis gaat bij het lezen van de brief.

De experts signaleren dat de gevolgen voor de lezer niet duidelijk zijn (zie par. 3.3.2). De bevindingen over de emotionele beleving van de teksten kunnen niet met andere onderzoeksmethoden dan scenario-gebaseerd lezersonderzoek achterhaald worden.

4.6 Problemen signaleren en teksten verbeteren met lezersonderzoek

Onderzoeksvraag 2A gaat over problemen waarmee de lezers geconfronteerd worden bij het lezen van de teksten; vraag 2B over de elementen of kenmerken van de tekst die tot problemen leiden. Uit het lezersonderzoek is weliswaar een antwoord op deze twee onderzoeksvragen af te leiden, maar dat antwoord wordt niet geformuleerd door de lezers, maar door de onderzoeker die hun taakuitvoering analyseert. Dat maakt lezersonderzoek arbeidsintensiever dan experts om een oordeel vragen.

De registraties van het lezersonderzoek zijn een rijke informatiebron voor diagnose van allerlei soorten tekstproblemen. Daarvoor moeten de registraties echter wel nauwkeurig geanalyseerd worden. Niet de lezers, maar de analist onderkent de problemen en formuleert verbetervoorstellen.

Tekstexperts signaleren en categoriseren te verwachten tekstproblemen op basis van hun ervaring en expertise. Ze signaleren bijvoorbeeld: *Geen vriendelijke toon (checklist 6.1): Geen aanhef. Daardoor wordt het zakelijker en afstandelijker.* Hun probleemsignalering is vaak een combinatie van een diagnose en een impliciet verbetervoorstel, in dit geval een aanhef toevoegen.

De deelnemers in het lezersonderzoek lezen de teksten op een heel andere manier dan de experts. Ze zijn niet op zoek naar mogelijke tekstproblemen, zij proberen het taakscenario goed uit te voeren en gebruiken de tekst daarvoor in de context van hun taken. Uit hun hardop uitgesproken gedachten en hun leesgedrag is goed af te leiden dat de lezers problemen ondervinden en meestal ook waardoor die problemen worden opgeroepen. De deelnemers formuleren echter zelden uit eigen beweging typering van het soort probleem of verbetervoorstellen, ze zijn immers taken aan het uitvoeren en niet teksten aan het commentariëren. Daarom hebben we ze achteraf gevraagd of ze nog verbetervoorstellen hadden voor de schrijvers van de teksten.

We hebben in de analyse van het lezersonderzoek voorbeelden gezien van bijna alle typen problemen die in de nieuwe checklist Direct Duidelijk zijn opgenomen. Hieronder illustreren we de kwaliteitsdimensies van de nieuwe Checklist met citaten die laten hoe de lezers dit type probleem signaleren en/of met hun verbeteradviezen.

Kwaliteitsdimensie Checklist	
Doelgericht	P2: [over de hele foldertekst] <i>Ik weet niet wat ik hier mee moet doen.</i> P4: <i>Ik begrijp het gewoon niet.</i> P6: [over de brief inhoudingen]: <i>Waar gáát dit over?</i> P9: <i>Ik wil weten of er iets verandert in de hoogte van wat ze inhouden. Dat vind ik niet duidelijk. [...] dat had ik wel fijn gevonden als ze erin hadden gezet: voor u verandert er niks.</i>
Relevante informatie	P1: [slaat delen van de webtekst over] <i>dat is blabla, dat is blabla.</i> P2: [verbeteradvies] <i>Er staat nergens dat de flyer is meegestuurd. Dan denk ik misschien: reclame. Niet belangrijk. [...] En zeggen dat er belangrijke informatie in de flyer staat.</i> P7: [over de berekening] <i>Het is niet belangrijk. Je weet niet of het belangrijk is om te weten.</i> P9: <i>Ik zie niet dat het een brief van de gemeente is. Je wil het meteen bovenaan zien.</i>
Verwijst zo nodig door	P2: [zou Danny aanraden bezwaar te maken] <i>Maar er staat hier niets op dat dat [bezwaar maken] kan. Zij hebben dit zomaar besloten. Hier staat wel neem contact met ons op.</i> P9: <i>Maar ja, als hij vragen heeft kan hij bellen. Ik zou wel bellen, ik vind de brief onduidelijk.</i>
Heldere opbouw	P4: [verbeteradvies] <i>De onderste zin van de tweede kolom mag naar boven, staat hier een beetje raar zo.</i>
Juiste toon	P7: [na vraag naar toon van de folder] <i>Niet vriendelijk. Echter, ze willen wel helpen.</i>
Heldere woordkeus	De deelnemers struikelen over tal van woorden zoals <i>budgetbeheerder, schuldeiser, insolventienummer, minnelijke</i> . Maar ook over woorden en uitdrukkingen als <i>rondkomen, krap bij kas</i> .
Heldere zinsbouw	De deelnemers moeten diverse zinnen (meerdere keren) herlezen. Bijvoorbeeld P10 herleest de zin <i>“In deze brief staat wat er voor u verandert”</i> vele keren. Er zijn geen verbeteradviezen op zinsniveau geformuleerd.
Heldere vormgeving	P4: [Heeft bij voorkeur dat nieuwe zinnen op een nieuwe regel starten] <i>Alles is achter elkaar. Maakt het voor mij onrustig om te lezen.</i> Er zijn zeer weinig verbeteradviezen over de vormgeving geformuleerd.

Figuur 4.10. Voorbeelden van lezersobservaties horend bij de kwaliteitsdimensies uit de checklist

Een tekst is onbegrijpelijk voor lezers als ze het tekstdoel niet zien of er onzeker over zijn (kwaliteitsdimensie 1, doelgericht). Ook vinden lezers het een groot probleem als ze de inhoud van de tekst niet kunnen verbinden met het (vermeende) tekstdoel (kwaliteitsdimensie 2, relevante informatie). Problemen met drie andere kwaliteitsdimensies (goede verwijzingen, juiste toon en heldere woordkeus) dragen bij aan de verwarring, onzekerheid of stress die lezers hebben als ze niet begrijpen wat het tekstdoel of de relevantie van de inhoud is. De lezers hebben problemen met zinsbouw en vormgeving alleen onder woorden gebracht toen we hen expliciet naar verbeteradviezen hebben gevraagd.

4.7 De effectiviteit van overheidsteksten vaststellen met lezersonderzoek

Bij lezersonderzoek nemen we de proef op de som: is de tekst effectief (begrijpelijk en toepasbaar) vanuit het perspectief en in de situatie van de bedoelde lezers? Daarvoor is het nodig om een tekst te laten lezen en interpreteren door een zo gevarieerd mogelijke groep van 8 – 10 lezers van verschillende opleidingsniveaus (laag-midden-hoog). Die lezen de teksten en gebruiken ze in het kader van een realistisch taakscenario. Door de lezers te vragen de inhoud en de consequenties van de tekst in eigen woorden weer te geven, krijgen we inzicht in de begrijpelijkheid, toepasbaarheid en de beleving van de tekst in de ogen van de lezers.

We vroegen de lezers op welke manier zij gemeentelijke informatie over schuldhulp zouden zoeken. Voor het merendeel is schriftelijke informatie (op het web of via folders) niet de voor de hand liggende keuze.

Het is voor burgers zeker niet (altijd) vanzelfsprekend om de teksten van de overheid grondig en volledig te lezen. Het ligt bij een onderwerp als schuldhulp veel meer voor de hand om direct contact met de gemeente op te nemen.

Lezers beslissen op basis van een eerste indruk of ze een webtekst of folder gaan lezen. Bij langere teksten scannen veel deelnemers de kopjes of de menu-items en kiezen dan of ze de tekst lezen en welke onderdelen ze gaan lezen. Een folder van 1 A4 over allerlei vormen van schuldhulp is misschien beknopt in de ogen van de schrijver, maar is voor de helft van onze deelnemers ontmoedigend lang en leidt tot afhaakgedrag.

Lange(re) teksten leiden tot afhaakgedrag, vooral onder laagopgeleide lezers. Een tekst die niet gelezen wordt, kan natuurlijk niet effectief zijn.

Vier van de vijf teksten uit het lezersonderzoek kregen in de automatische tekstanalyse een score op leesniveau 2, de vijfde tekst is een berekening waar geen LiNT-score van is vastgesteld. Op basis van de LiNT-score mag je verwachten dat de teksten geschikt zijn voor burgers met opleidingsniveau midden of hoog, ongeveer 80% van de Nederlandse bevolking.

Onderzoeksvraag 1A: Zijn de teksten begrijpelijk en toepasbaar?

De teksten in het lezersonderzoek hadden LiNT-niveau 2; de verwachting was dat ze begrijpelijk en toepasbaar zouden zijn voor alle deelnemers op opleidingsniveaus hoger dan MBO-1. Dat bleek echter niet het geval.

Voor het merendeel van onze deelnemers zijn de teksten (leesniveau 2) niet makkelijk te begrijpen en toe te passen. Dat geldt zowel voor laag opgeleide lezers als voor midden of hoog opgeleide lezers zonder voorkennis of ervaring met schuldhulp. Ook lezers die de tekst correct begrijpen, zijn onzeker over hun interpretatie. Het merendeel van de lezers past de inhoud niet toe op een specifieke situatie, maar neemt de tekst 'voor kennisgeving' aan.

We concluderen dat lang niet alle teksten op moeilijkheidsniveau 2 begrijpelijk en toepasbaar zijn voor het merendeel van de burgers. De LiNT-scores kunnen leiden tot een overschatting van de begrijpelijkheid in de praktijk van de lezer. Automatische tekstanalyse geeft een te rooskleurig beeld van de begrijpelijkheid van overheidsteksten.

We hebben een foldertekst en een brief met vergelijkbare LiNT-scores met elkaar vergeleken. De twee teksten zijn beide niet effectief, maar wel op een heel verschillende manier. Het merendeel van de lezers vindt de folder niet moeilijk te begrijpen, al bevat hij wel moeilijke woorden. Toch werd de folder maar door 3 van de 10 deelnemers (volledig) begrepen en correct toegepast, omdat de inhoud oppervlakkig gelezen is en 'voor kennisgeving' werd aangenomen.

De brief werd door alle lezers onbegrijpelijk, verwarrend en verontrustend gevonden. Ook deze korte brief werd door slechts 3 (andere) deelnemers van de 10 correct begrepen. De begripsproblemen werden in de brief niet alleen veroorzaakt door talige en stilistische tekstkenmerken, maar vooral doordat lezers sterk emotioneel reageerden op de (vermeende) negatieve boodschap van de korte brief. Onduidelijkheid over het doel en de kernboodschap zetten de lezers op het verkeerde spoor.

Het moeilijkheidsniveau van teksten met een vergelijkbare LiNT-score kan heel verschillend ervaren worden. Als het doel van een tekst niet duidelijk is voor de lezers, wordt de tekst onbegrijpelijk gevonden.

Onderzoeksvraag 1B: Hoe worden de teksten emotioneel beleefd door lezers?

De emotionele beleving van een tekst wordt vooral bepaald door de inhoud, en pas in tweede instantie door de talige kenmerken of de toon. Vooral als lezers het doel en de boodschap van de tekst niet zien, struikelen ze over woorden en zinnen, op zoek naar de mogelijke betekenis van de tekst. Verder hebben we twee emoties gezien opkomen bij lezers van onze voorbeeldteksten. Bij de foldertekst zijn lezers ontmoedigd door de lengte ervan; en bij de inhoudsbrief ontstaat regelmatig stress of zelfs paniek, omdat de tekst niet duidelijk is, maar de consequenties ernstig kunnen zijn.

Onderzoeksvraag 2A en 2B: problemen en tekstkenmerken

De registraties van het lezersonderzoek zijn een rijke informatiebron voor diagnose van allerlei soorten tekstproblemen. De hardop uitgesproken gedachten, antwoorden op vragen en de registratie van oogbewegingen laten goed zien op welk moment de lezer problemen heeft met het begrijpen of toepassen van de tekst.

Lezers formuleren zelf geen typering van het soort probleem dat ze ondervinden. Niet de lezers, maar de analisten onderkennen de problemen en formuleert verbetervoorstellen op grond van hun interpretatie van lezersgedrag en -uitingen. De meest cruciale lezersproblemen worden veroorzaakt en versterkt door onbegrip of twijfel over doel en inhoud van de tekst (kwaliteitsdimensies doelgericht en relevante informatie). Lezers komen alleen met verbetervoorstellen, als we ze dat expliciet vragen.

4.8 Hoe helpt lezersonderzoek bij het monitoren van tekstkwaliteit?

Lezersonderzoek is de proef op de som bij het monitoren van tekstkwaliteit. Alleen in onderzoek met lezers die overheidsteksten lezen en gebruiken in een realistische context, is goed onderbouwd vast te stellen of een tekst zijn doelen bereikt bij een lezer. Met de andere hier gebruikte methoden (automatische tekstanalyse en expertoordelen) kun je niet onomstotelijk vaststellen of een tekst in geschikt is voor lezers van verschillend opleidingsniveau. Alleen in lezersonderzoek kun je vaststellen of een tekst goed afgestemd is op de bedoelde lezer(sgroep) en geen onbedoelde negatieve effecten oplevert.

De registraties van lezersonderzoek zijn een rijke bron voor het stellen van probleemdiagnoses. Blinde vlekken van de teksten en onbedoelde lezersreacties worden blootgelegd, zoals het gevoel van paniek dat een brief van de gemeente kan veroorzaken of het niet herkennen van vrij gangbare uitdrukkingen als 'rondkomen' door een NT2-spreker. Tekstexperts kunnen aangeven dat ze *verwachten* dat lezers problemen gaan ondervinden, maar het zijn uiteindelijk de lezers die demonstreren of een tekst in een bepaalde gebruikcontext het bedoelde effect bereikt. Wij vinden dat lezersonderzoek een onmisbare processtap is bij het monitoren van tekstkwaliteit. Maar, zoals bij elke methode, gaan de pluspunten van lezersonderzoek gepaard met specifieke nadelen en beperkingen van de methode.

Een groot nadeel van lezersonderzoek is dat het erg arbeidsintensief is. De opzet van het onderzoek, het vinden van een gevarieerde groep deelnemers van verschillend opleidingsniveau, het uitvoeren van 1-op-1 sessies met deelnemers, en vooral de analyse van de geregistreerde sessies: het zijn allemaal tijdrovende aspecten van lezersonderzoek. En met al die inspanningen kunnen bevindingen geformuleerd worden over een beperkte set teksten die voorgelegd is aan een beperkte groep lezers. Ons advies is dan ook om lezersonderzoek in te bouwen in een proces van kwaliteitszorg. Wij adviseren de lezers vooral aan het werk te zetten met exemplarische teksten die al verbeterd zijn met behulp van de uitkomsten van automatische tekstanalyse en de inspanningen van tekstexperts. De uitwerking van dit advies is te vinden in hoofdstuk 5.2.

Er is één aspect van teksteffectiviteit dat op geen enkele andere manier onderzocht kan worden dan met lezersonderzoek. Dat is de emotionele beleving van de tekst, vanaf het moment dat de lezers

een eerste indruk krijgen van de lengte, de structuur en de vormgeving van de tekst tot aan het moment dat zij proberen in eigen woorden de inhoud van de tekst samen te vatten en toe te passen. De overheid heeft in tal van notities en beleidsstukken gesteld dat zij het belangrijk vindt dat 'de burger centraal' staat en dat het vertrouwen in de overheid niet geschaad wordt door onbegrijpelijke en onduidelijke communicatie. Een goed systeem van kwaliteitszorg dient ook aandacht te besteden aan deze belevingsaspecten van de communicatie overheid-burger. Daarvoor is lezersonderzoek onmisbaar.

5. Tekstkwiteit monitoren: een advies

5.1 De sterke en zwakke punten van de drie methoden

In dit verslag hebben we drie methoden in actie gezien. Figuur 5.1 geeft een overzicht van hun sterke en zwakke punten, opgehangen aan de kwaliteitsaspecten uit onze onderzoeksvragen.

Kwaliteitsaspect	<i>Automatische analyse</i>	<i>Expert reviews</i>	<i>Lezersonderzoek</i>
Begrijpelijkheid en toepasbaarheid (1A)	Ja, vooral qua begrijpelijkheid van formuleringen	Ja, op basis van expertise over tekstinhoud, formulering en lezersgedrag	Ja, via analyse van reacties van lezers op de tekst
De beleving door de lezer (1B)	Nee	Nee. Naarmate experts lezers beter kennen, zullen ze hun reacties beter kunnen <i>inschatten</i> .	Ja
Problemen van lezers met de tekst (2A)	Nee	Ja/nee. Door hun expertise kunnen experts <i>verwachte</i> lezersproblemen signaleren.	Ja, via analyse
Problematische kenmerken van de tekst (2B)	Ja	Ja	Ja, via analyse
Tekstversies vergelijken (3)	Ja, op stijlkenmerken	Ja/nee, experts beoordelen ook herschreven teksten inhoudelijk en functioneel, waardoor vergelijking niet goed mogelijk is.	Nee

Figuur 5.1. Sterke en zwakke punten van de drie evaluatiemethoden

Alle drie de methoden geven inzicht in de begrijpelijkheid en toepasbaarheid van teksten, maar wel op verschillende manieren. De automatische analyse richt zich helemaal op de begrijpelijkheid van formuleringen, dat wil zeggen woorden en zinnen. De expertcommentaren beslaan een ruimere verzameling tekstkenmerken: ze gaan ook over de functionaliteit van teksten, dus over hun doelgerichtheid, relevantie, verwijzingen en opbouw. Daarbij zijn ze wel meer individueel gekleurd, dat wil zeggen afhankelijk van wat de expert in kwestie belangrijk vindt. De meest directe informatie over de begrijpelijkheid en toepasbaarheid krijgen we via lezersonderzoek. Daarbij worden twee soorten observaties gebruikt. Ten eerste de commentaren van proefpersonen, en ten tweede soms ook hun oogbewegingen. Daarbij is gebleken dat het lezersonderzoek een meer kritische maat is dan de automatische analyse. Immers, teksten die qua score niet extreem moeilijk zijn, kunnen nog steeds grote problemen voor lezers opleveren.

Voor het achterhalen van de beleving van de tekst is lezersonderzoek veruit de meest informatieve methode. Begrijpelijkheidstools vertellen hier niets over. Experts maken soms opmerkingen over vriendelijkheid of positiviteit van de tekst, maar komen niet in de buurt van de observaties in lezersonderzoek rondom bijvoorbeeld de ontmoedigende indruk die een moeilijke of lange tekst kan maken of wat betreft de stress die een tekst kan opleveren.

Ook over de aard van gebruiksproblemen leveren experts iets meer informatie dan automatische analyses; maar vergeleken met lezersonderzoek blijven expertoordelen vaak vrij algemeen. Zo stellen experts vaak vast dat een tekst niet duidelijk is, maar maken ze niet duidelijk welke misverstanden een tekst kan opleveren. Omdat lezers meer een gebruiker dan een beoordelaar van de tekst zijn, zullen ze sneller tekstinterpretaties leveren. Daardoor maken ze misverstanden duidelijk, en ook de onzekerheden rond interpretaties. Verder maken observaties (commentaren en oogbewegingen) vaak ook duidelijk op welke plaats in de tekst dingen misgaan.

Alle methoden geven op hun eigen manier inzicht in problematische tekstkenmerken. De tools concentreren zich op bepaalde kenmerken van woorden zinnen; de experts benoemen een ruimer scala aan pijnpunten. En de lezers maken door hun leesgedrag vrij duidelijk waar zij blijven steken in de tekst, en soms leren hun verbeteruggesties ons meer indirect wat er ontbreekt in een tekst.

Als het aankomt op het vergelijken van tekstversies, is de automatische analyse het meest informatief; waarbij we wel de beperkte focus van tools in de gaten moeten houden. Experts kunnen teksten wel vergelijken, maar zullen ook in (op stijlniveau) verbeterde teksten problemen aantreffen, soms ook nieuwe problemen. En in lezersonderzoek is het niet goed mogelijk om een lezer twee versies van eenzelfde tekst te laten lezen, omdat de tweede tekstversie niet meer onbevongen bekeken en gebruikt kan worden.

Figuur 5.1 maakt ook duidelijk dat een combinatie van de drie methoden de tekstkwaliteit het beste dekt. Dat is ook ons uitgangspunt in het advies hieronder.

5.2 Tekstkwaliteit monitoren in drie stappen

Op basis van dit signalement van de drie methoden presenteren we hieronder een advies voor het monitoren van tekstkwaliteit in overheidsorganisaties. Onder ‘monitoring’ verstaan we daarbij een combinatie van kwaliteitsmetingen en -verbeteringen. We gebruiken daarbij de methoden zo, dat hun sterke punten het meest tot hun recht komen.

Stap 1. Periodieke grootschalige peiling van stijl-moeilijkheid

- Leg een verzameling teksten aan die een bepaald communicatiedomein dekt.
- Analyseer deze verzameling met een goede leesbaarheidstool. Een indruk van de in Nederland beschikbare leesbaarheidstools geeft Lentz (2021).
- Formuleer daarbij een helder maar haalbaar streefniveau. Voor gebruikers van LiNT zouden wij adviseren dat burgerteksten niet boven de 40 mogen scoren. Wellicht kan voor overeenkomsten een iets hogere moeilijkheid geaccepteerd worden.
- Kijk zowel naar de gemiddelde niveauscores als naar hun spreiding; kijk goed naar uitschieters naar boven en naar beneden. Uitschieters naar boven illustreren hoe het niet moet; uitschieters naar beneden zijn mogelijk ‘good practices’ die navolging verdienen.
- Doe voor zover mogelijk vergelijkingen om verbeteringen te meten. Vergelijk bijvoorbeeld teksten van nu en teksten van vier jaar geleden; of herschreven teksten met originele versies.

Dit traject kan landelijk worden aangepakt, maar grote gemeentes kunnen ook eigen trajecten starten op terreinen waarop veel gecommuniceerd wordt.

Stap 2. Verbetertraject

- Analyseer en verbeter een setje exemplarische teksten. Kies daartoe 5-10 exemplarische teksten die variëren in moeilijkheid en het domein dekken.
- Gebruik de uitgebreide versie van de checklist uit dit onderzoek (zie Bijlage 8).
- Analyseer de teksten met de checklist-stap 1: dat wil zeggen op de doelgerichtheid de relevantie, de verwijzingen en de opbouw. Laat minimaal twee betrokkenen de tekst beoordelen. Daaronder is minimaal één communicatiepersoon en één inhoudsdeskundige (dat kan ook een jurist zijn, als de tekst juridisch gevoelige materie bevat).
- Verbeter de teksten met het tekstplan dat hieruit komt.
- Analyseer de teksten met checklist-stap 2, met eventueel een automatische analyse. Dit kan gebeuren door een communicatiepersoon.
- Herzie op basis daarvan toon, woorden, zinnen en vormgeving.
- Doe een lezersonderzoek met een realistisch scenario als proef op de som. Gebruik 5-10 proefpersonen.
- Ga bij grote problemen terug naar checklist-stap 1.

Dit traject kan zowel landelijk als per organisatie worden opgezet, ook in kleinere organisaties. Lezersonderzoek is niet alleen nuttig bij het verbeteren van teksten, het kan schrijvers ook meer gevoel geven voor hun doelgroep.

Stap 3. Borging

Onder borging verstaan we activiteiten die het verbeteringstraject meer uitstralingseffecten geven, zowel binnen in de organisatie als daarbuiten.

- Probeer de resultaten van het verbetertraject goed te rapporteren of in beeld te brengen, en te delen met alle schrijvers in de organisatie. Moedig hen aan om nieuwe teksten te checken wat betreft problemen en oplossingen die het verbetertraject heeft laten zien.
- Overheidsorganisaties voeren vaak dezelfde communicatietaken uit. Wanneer een 'lokaal' verbetertraject goede teksten oplevert, is het dus verstandig om die te delen met andere organisaties.

Geraadpleegde literatuur

- Albert, W. & Tullis, T. (2013). *Measuring the User Experience. Collecting, Analyzing, and Presenting Usability Metrics*. Second edition. Amsterdam, Elsevier.
- AlRoobaea, R. and P.J. Mayhew (2014). How many participants are really enough for usability studies? In: *Science and Information Conference (SAI), IEEE 2014*, pp. 48-56.
- CBS (2019) Welvaart in Nederland 2019. Rapport van het Centraal Bureau voor de Statistiek, 2019
- CBS (2020), *Schuldenproblematiek in beeld. Huishoudens met geregistreerde problematische schulden 2015-2018*. Rapport van het Centraal Bureau voor de Statistiek (2020).
- Council of Europe (2020), *Common European Framework of Reference for Languages: Learning, teaching, assessment – Companion volume*. Council of Europe Publishing, Strasbourg, available at www.coe.int/lang-cefr.
- Dumas, J, & Loring B. (2008). *Moderating Usability Tests. Principles & Practices for Interacting*. Amsterdam, Elsevier.
- Expertgroep Taal en Rekenen (2009). *Referentiekader taal en rekenen*. Enschede: SLO.
- Geest, Th. van der (2006). Conducting usability studies with users who are elderly or have disabilities. *Technical Communication*, 53(1), 23-31.
- Goodman, E., Kuniavsky, M., & Moed, A (2012). *Observing the User Experience. A Practitioner's Guide to User Research*. Second edition. Amsterdam, Elsevier.
- Hacquebord, H. (2012). Kunnen we de moeilijkheid van teksten meten? Naar concrete maten voor de referentieniveaus. *Levende Talen Tijdschrift*, 13(2), 14-24.
- Keizer, M. (2018). *Lezen is niet begrijpen. Onderzoek naar leesvaardigheid onder mensen met financiële problemen*. Rapport Deel 1 van de Stichting Lezen en Schrijven.
- Kleijn, S. (2018). *Clozing in on readability: How linguistic features affect and predict text comprehension and on-line processing*. LOT Dissertation Series 493.
- Kraf, R., Lentz, L., & Pander Maat, H. (2011). Drie Nederlandse instrumenten voor het automatisch voorspellen van begripelijkheid-Een klein consumentenonderzoek. *Tijdschrift voor Taalbeheersing*, 33(3), 249-265.
- Lentz, L. (2021). Zeven tools voor het automatisch voorspellen van begripelijkheid. In *Handboek Didactiek Nederlands*. <https://didactieknederlands.nl/handboek/>
- Pander Maat, H., Kraf, R., Bosch, A. van den, Dekker, N., Gompel, M. van, Kleijn, S., Sanders, T.J.M. & Sloot, K. van der (2014). T-Scan: a new tool for analyzing Dutch text. *Computational Linguistics in the Netherlands Journal*, 4, 53-74.
- Pander Maat, H.L.W. & Dekker, N. (2016). Tekstgenres analyseren op lexicale complexiteit met T-Scan. *Tijdschrift voor Taalbeheersing*, 38 (3), pp. 263-304.
- Pander Maat, H. (2017). Zinslengte en zinscomplexiteit. Een corpusbenadering. *Tijdschrift voor Taalbeheersing* 39 (3), 297-328.
- Pander Maat, H. & Ditewig, S. (2017). Hoe worden onderwijsteksten vereenvoudigd, en helpt dat? *Tijdschrift voor Taalbeheersing* 39 (2), 245-263.
- Posthumus, H., Doove, S., Ströfer, S. & W. van Andel (2019). *Verkenning geregistreerde problematische schulden*. Den Haag: CBS. Verkregen van <https://www.cbs.nl/nl-nl/maatwerk/2019/12/verkenning-geregistreerde-problematische-schulden>.
- Schulz von Thun, F. (2003). *Hoe bedoelt u? Een psychologische analyse van menselijke communicatie*. Groningen, Houten: Wolters-Noordhoff.

BIJLAGEN

Bijlage 1: De teksten uit het expertonderzoek en het lezersonderzoek

Tekst 1 Grip op de Knip, webtekst gemeente Zilverdam (fragment)



(Dit is een webpagina. Hieronder het menu dat blijft staan aan de linkerkant:)

- [Zelf aan de slag](#)
- [Extraatjes voor de smalle beurs](#)
 - [Als u er zelf niet uitkomt](#)
- [Wat kan het Sociaal Team Zilverdam voor u doen?](#)
 - [Praktijkvoorbeeld](#)
 - [Veelgestelde vragen](#)
 - [Contact](#)
- [Over Sociaal Team Zilverdam](#)

Grip op de knip

Al een poos krap bij kas? Maak vandaag een nieuwe start.

Krap bij kas, wie maakt dat nooit eens mee? Dan is het geld op en het einde van de maand nog lang niet in zicht. Als u weet wat u elke maand kunt besteden, dan komt het meestal wel goed. Maar soms veranderen omstandigheden. Bijvoorbeeld door een scheiding, een ongeval of ontslag. Wilt u grip houden op uw financiën? Of heeft u schulden, en bent u het piekeren zat? Maak vandaag een nieuwe start. Sociaal Team Zilverdam kan u daarbij helpen.

Zelf aan de slag

Wilt u (meer) grip krijgen op uw huishoudboekje?

De gemeente biedt een steuntje in de rug aan Zilverdammers met een smalle beurs. Kent u alle mogelijkheden? Check de Extraatjes voor de smalle beurs.

Deze websites helpen u met praktische informatie en tips:

<https://www.startpuntgeldzaken.nl/Zilverdam>

Hoe kunt u beter rondkomen, hoe spaart u geld voor uw kind? Op deze website kiest u het 'geldplan' dat bij u past. En gaat u heel praktisch aan de slag.

<https://www.nibud.nl>

Het Nibud is dé vraagbaak voor alles wat met uw huishoudportemonnee te maken heeft. Van zakgeld tot pensioen. Ook vindt u er veel informatie over zelf schulden aanpakken en bezuinigen. Met de bufferberekenaar rekent u uit welk reservepotje bij uw huishouden past.

<https://www.wijzeringeldzaken.nl>

'Wat moet je regelen bij ontslag?' 'Hoe zit het met alimentatie als je uit elkaar gaat?' 'wat verandert er financieel als je kind 18 wordt?' Met handige rekenhulpen. Super betrouwbaar, want een initiatief van het ministerie van Financiën.

<https://eerstehulpbijschulden.nl/wat-kost-schuld-werkelijk>

Hier kunt u uitrekenen wat uw schulden u eigenlijk kosten. Deze website van SchuldHulpMaatje is trouwens bedoeld voor mensen die iemand willen helpen. Ook goed om te lezen als je zelf schulden hebt.

<https://www.zelfjeschuldenregelen.nl>

Een plan in zes stappen om weer schuldenvrij te worden. Handig: voorbeeldbrieven aan schuldeisers. De site is van NVVK/NIBUD.

Tekst 2 Schuldhulpbrief

Gemeente Zilverdam

Werk en Inkomen

Postadres: Antwoordnummer 20, 1234 AB Zilverdam, t.a.v. Schulddienstverlening (postzegel niet nodig) Telefoon: (012) 345 67 98
IBAN NL11 ROBO 0123 4555 66 www.Zilverdam.nl/schulddienstverlening

Behandeld door	G. Oudklomp	Datum	6 maart 2019
Telefoonnummer	(012) 345 67 89	Ons kenmerk	Odlklmp
E-mail	geldzaken@Zilverdam.nl	Onderwerp	Start aanvraag schuldregeling
Bijlage(n)	Berekening VTLB		
Uw kenmerk	dmijnwerker	Verzonden	6 maart 2019

Bij antwoord datum, kenmerk en onderwerp vermelden

Beste meneer Mijnwerker,

U hebt een aanvraag gedaan voor een schuldregeling. In deze brief leggen wij uit hoe de schuldregeling verloopt en wat dit voor u betekent.

Hoe verloopt de schuldregeling?

- Wij hebben de schuldeisers gevraagd om de hoogte van uw schulden aan ons door te geven.
- Als alle schulden bekend zijn, maken wij een schuldoverzicht. Dit overzicht sturen wij u toe ter ondertekening.
- Daarna sturen wij uw schuldeisers een betalingsvoorstel.
- Als alle schuldeisers akkoord zijn informeren we u over het vervolg.
- Het is mogelijk dat één of meer schuldeisers niet meewerken. Wij informeren u dan over andere mogelijkheden.
- U gaat vanaf nu sparen voor de aflossing van uw schulden.

Hoeveel geld hebt u om maandelijks van rond te komen?

Wij hebben een bedrag berekend waar u maandelijks van moet rondkomen. Dit wordt het Vrij Te Laten Bedrag (VTLB) genoemd. Uw VTLB is € 1.208,11.

Hoeveel betaalt u af aan uw schulden?

- Al het geld dat u boven uw VTLB krijgt, gebruiken we om uw schulden af te betalen.
- Als uw inkomen lager of ongeveer gelijk is aan het VTLB betaalt u een minimumbedrag per maand. Dit bedrag is € 51,00.

Hoe gaat u betalen?

- Uw inkomen komt bij ons binnen.
- Van uw inkomen betalen we het VTLB aan u door. De rest sparen we voor de aflossing van uw schulden.
- Ontvangt u uw inkomen deze of volgende maand nog zelf, maak dit dan direct aan ons over op rekeningnummer NL11 ROBO 0123 4555 66 op naam van gemeente Zilverdam met omschrijving.
- Zit u in beschermingsbewind of ergens anders in budgetbeheer? Dan vragen wij uw beschermingsbewindvoerder of budgetbeheerder de betaling te doen.

Hebt u nog vragen?

Belt u gerust als u nog vragen hebt. Dit kan op werkdagen tussen 9.00 en 17.00 uur via telefoonnummer 012-345 67 89. Wij kunnen u beter helpen als u deze brief bij de hand hebt. U kunt uw vraag ook e-mailen naar geldzaken@zilverdam.nl.

Met vriendelijke groet,

Namens burgemeester en wethouders van Zilverdam,

G. Oudklomp, hoofd Werk en Inkomen

Bijlagen:

- Oplegger
- Berekening VT



Schulddienstverlening

U hebt zich aangemeld voor schulddienstverlening. In deze folder leest u wat een schuldregeling inhoudt.



Wat is een minnelijke schuldregeling?

Een minnelijke schuldregeling is een vrijwillige regeling met uw schuldeisers. Er zijn twee vormen van een minnelijke schuldregeling. Afhankelijk van uw situatie bepalen wij voor welke vorm we kiezen.

Schuldbemiddeling

- We maken afspraken met alle schuldeisers.
- We berekenen het bedrag dat u maandelijks nodig hebt om van rond te komen. Dit noemen we het vrij te laten bedrag. Met al het geld dat u boven dit bedrag krijgt, betalen we de schulden af.
- De regeling duurt 3 jaar. Als u zich tijdens deze 3 jaar aan alle afspraken houdt, wordt het restant van uw schulden kwijtgescholden.
- We brengen ieder jaar een rapport uit voor de schuldeisers. Hierin leggen we de voortgang vast.
- U ondertekent een overeenkomst. Hierin staat wat wij van u verwachten en wat u van ons kunt verwachten.
- We bemiddelen tussen u en de schuldeisers. We kunnen de schuldeisers niet dwingen om mee te werken aan deze regeling.

Saneringskrediet

- We maken afspraken met alle schuldeisers.
- We berekenen het bedrag dat u maandelijks nodig hebt om van rond te komen. Dit noemen we het vrij te laten bedrag. Met al het geld dat u boven dit bedrag krijgt, betalen we de schulden af.
- Wij geven u een lening. Met deze lening betalen wij in één keer het van tevoren afgesproken bedrag aan de schuldeisers. De rest wordt kwijtgescholden.
- De lening bij de gemeente lost u in 3 jaar af. U betaalt maandelijks een bedrag aan de gemeente.
- We bemiddelen tussen u en de schuldeisers. We kunnen de schuldeisers niet dwingen om mee te werken aan deze regeling.

Wat spreekt u af met de gemeente?

- U maakt geen nieuwe schulden.
- Uw eigen vermogen wordt gebruikt voor het aflossen van schulden.
- U komt de gemaakte afspraken na.
- U geeft wijzigingen in uw financiële en uw persoonlijke situatie door.
- U bent open en eerlijk over uw situatie.
- U blijft zelf verantwoordelijk voor uw financiële situatie.

Wat gebeurt er als het minnelijke traject niet lukt?

Als de schuldeisers niet akkoord gaan met de minnelijke schuldregeling, dan kunt u een aanvraag doen voor de Wet schuldsanering natuurlijke personen (Wsnp).

Wat is het verschil tussen een minnelijke schuldregeling en de Wsnp?

De belangrijkste verschillen tussen een minnelijke schuldregeling en de Wsnp zijn:

- Het minnelijke traject is een vrijwillig traject. Dit is een buitengerechtelijk traject, waarbij geen sprake is van tussenkomst van een rechtbank.
- De Wsnp wordt voor u aangevraagd als de schuldeisers niet akkoord gaan met de minnelijke schuldregeling. Via de rechtbank wordt u toegelaten tot dit traject en krijgt u een Wsnp-bewindvoerder toegewezen. De Wsnp-bewindvoerder houdt in de gaten of u zich aan de regels houdt van de Wsnp.

Tekst 4 Bijlage 2 Schuldhulpbrief, berekening

Rapport Berekening VTLB Allegro

Versie 3.4.1

Berekeningsversie	01-01-2019
Berekening uitgevoerd op	25-03-2019
Naam schuldenaar	
Insolventienummer schuldenaar	
Datum toepassing WSNP	schuldenaar:
Datum berekening	01-10-2020

Berekening geldig van **01-01-2019** tot en met **30-06-2019**

Algemene gegevens

Woonsituatie	Geen partner zonder kinderen
Geboortedata	
schuldenaar:	
Leeftijd(en)	
Kinderen:	
Aantal (inwonende) kinderen	0
Leeftijden:	
- waarvan ouder dan 17, VO - onderbouw	0
- waarvan ouder dan 17, VO - bovenbouw	0
- waarvan overigen	0
Relevante partnerinformatie verstrekt?	
Schuldenaar of schuldenaren in een inrichting?	Nee

Inkomsten	Schuldenaar
Loon uit dienstbetrekking	
Uitkering WW	0,00
	0,00
Uitkering AOW	0,00
Uitkering ANW	0,00
Uitkering Participatiewet	946,73
Uitkering WAO/WIA	0,00
Overige uitkeringen	0,00
Overige netto inkomens	0,00
Vakantiegeld (berekend over bovenstaande inkomsten)	49,83
Uitkering ZW	0,00
Pensioen	0,00
Overige inkomsten uit arbeid	0,00
Tegemoetkoming auto/reiskosten werkgever	0,00
Heffingskortingen	0,00
Belastingteruggaven	0,00
Alimentatie	0,00
Commerciële onderverhuur	0,00
Tegemoetkoming inwonenden	0,00
Studiefinanciering	0,00
Overige netto inkomens	144,02
	<hr/>
Totaal inkomen inclusief vakantiegeld	1.140,58
Totaal inkomen exclusief vakantiegeld	1.090,75
Berekening beslagvrije voet 475d	Schuldenaar
90% toepasselijke bijstandsnorm incl. VT	923,00
Verhoging ivm ziektekostenverzekering	
Premie zorgverzekering	120,60
Aftrek van te ontvangen zorgtoeslag	-/- 99,00
Normpremie bijstandsinkomen	-/- 35,00
	<hr/>
Correctie ziektekosten	0,00
Prijs verzorging / eigen bijdrage AWBZ (inrichting)	0,00
Verhoging ivm woonkosten: huurwoning	
Kale huur per maand	605,66
Servicekosten per maand	36,09
	<hr/>
Huur: kale huur + max. 36,09 servicekosten	641,75
Minimum normhuur	-/- 211,68
Ontvangen huurtoeslag	-/- 325,00
	<hr/>
Correctie woonlasten huurwoning	105,07
Kindgebonden budget maximaal	0,00
Ontvangen kindgebonden budget	-/- 0,00
	<hr/>
Correctie kindgebonden budget	0,00
	= = = = =
Beslagvrije voet	1.028,07
Eigen inkomsten partner	-/- 0,00
	= = = = =
Beslagvrije voet 475d	1.028,07
Beslagvrije voet 475d excl VT	981,92

Nominaal bedrag	
Reserveringstoelage	51,28
Arbeidstoelage	0,00
Zorgverzekering max. verplicht eigen risico (per maand)	32,08
Woonlasten niet gecorrigeerd door 475d Rv	0,00
Woonkosten onder minimum normhuur	-/- 0,00
Auto- en reiskosten	
Op basis van forfait (0 km per jaar)	0,00
Op basis van aantal km per jaar (0 km per jaar)	0,00
Andere reiskosten	0,00
Kosten kinderopvang totaal	-/- 0,00
Kinderopvangtoelage en tegemoetkoming	
UWV/gemeente	
Correctie voor rekening van	0,00
Studiekosten maximale tegemoetkoming (incl. Basiscorrectie	115,23
Ontvangen tegemoetkoming in de studiekosten	-/- 0,00
Correctie voor rekening van	0,00
Alimentatie	0,00
Beschermingsbewind/budgetbeheer	0,00
a)	
Overige correcties	144,02
Totale overheveling	0,00
Nominaal bedrag	227,38
Beslagvrije voet plus nominaal bedrag en overheveling	1.255,45
Maandelijks te reserveren vakantiegeld	-/- 47,34
	= = = = =
Vrij te laten bedrag(en)	1.208,11
Te behouden vakantiegeld	568,04
Totaal inkomen exclusief vakantiegeld	1.090,75

a) Bijzondere bijstand voor beschermingsbewindvoering

Tekst 5 Kredietovereenkomst schuldregeling met afspraken (incl. bijlage)

Gemeente Zilverdam

Werk en Inkomen

Telefoon: 123 – 456 77 88

Postadres: Antwoordnummer 20, 1234 AB Zilverdam, t.a.v. Schuldienstverlening (postzegel niet nodig)

IBAN NL11 ROBO 0123 4555 66

Kredietnummer 123567

Aanvullende afspraken met

Meneer Mijnwerker geboren 1 januari 1980

1. Dit krediet is bestemd, om de schulden, zoals vermeld op de "kredietspecificatie" te voldoen. Na ondertekening van alle bescheiden, zal de gemeente Zilverdam de schulden rechtstreeks aan de schuldeisers uitbetalen. Indien de bedragen van de schulden niet juist zijn, dient u dit per omgaande schriftelijk bij ons te melden. Ook als het overzicht op de "kredietspecificatie" niet juist is en er meer schulden zijn, dient dit per omgaande bij ons gemeld te worden.
2. Bij het Bureau Krediet Registratie (BKR) te Tiel wordt het krediet als saneringskrediet (SR) geregistreerd. Een saneringskrediet is een krediet, bestemd om schulden af te lossen. Dit kan nadelige gevolgen hebben, indien u bij een andere instantie een ander krediet wil afsluiten. De registratie bij het BKR blijft zichtbaar tot vijf jaar, nadat het saneringskrediet geheel is afgelost.
3. De kredietnemer zorgt, dat er niet opnieuw achterstanden en/of schulden ontstaan. Tijdens de looptijd van een saneringskrediet kan er bij de gemeente Utrecht niet opnieuw een aanvraag voor een lening of schuldregeling worden gedaan. Als uw saneringskrediet is afgelost en goed is verlopen, kan een sociaal krediet (vorm van een persoonlijke lening), eventueel met aanvullende voorwaarden, door de gemeente Zilverdam worden gezien.

De schulden welke door de gemeente Zilverdam zullen worden overgemaakt staan op de kredietspecificatie vermeld.

Indien u nog vragen heeft over uw saneringskrediet, dan kunt u tijdens onze openingstijden bellen met telefoonnummer 099 888 77 66.

Aldus overeengekomen en opgemaakt te:

Woonplaats	datum	de kredietnemer	handtekening:
	.. - .. -		
Zilverdam	.. - .. -	De directie	

Gemeente Zilverdam

Werk en Inkomen

www.zilverdam.nl/schulddienstverlening

Telefoon: 123 – 456 77 88

Postadres: Antwoordnummer 20, 1234 AB Zilverdam, t.a.v. Schulddienstverlening (postzegel niet nodig)

IBAN NL11 ROBO 0123 4555 66Kredietspecificatie: 1 van 1

Kredietnemer:

Krediet­som: € 1.234,56

AF:

Door te betalen aan

Belastingdienst Steenrijk/afd. Mijn	per Bank NL12ROB00000001234	23,45
Belastingdienst Steenrijk/afd. Mijn	per Bank NL89ROBO0000001234	123,45
Dia Mant Debiteurenbeheer	per Bank NL58ROBO0000002345	321,99
S.C. Hacht Huisvesting	per Bank NL11ROBO1234566789	123,54
E.R.T.S. bank, afdeling Debiteuren	per Bank NL11ERTS0123456789	543,00
Goudbank Bijz. Beheer, Operations Fin. Team Schuldsanering	per Bank NL77RABO0304662186	12,34
Bruin & Kool Incasso 86,79	per Bank NL11ERTS0987654321	

Totale inhoudingen: € 1.234,56

Aan u uit te betalen per bank € 0,00

Handtekening voor akkoord:

Datum boekstuk:

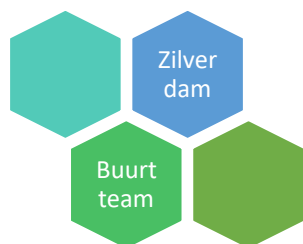
Openingstijden: maandag tot en met vrijdag van 09.00 tot 17.00

Budgetbeheer

Hebt u moeite om uw inkomsten en uitgaven in balans te houden? Dan kan budgetbeheer mogelijk voorkomen dat er (verdere) betalingsachterstanden ontstaan. Bij budgetbeheer komt uw inkomen bij de gemeente binnen. Wij betalen uw vaste lasten. Over het geld wat overblijft, maken wij samen met u afspraken. We spreken af of we een deel van uw vaste lasten voor u betalen of alles. Dit heet 'basis budgetbeheer' of 'totaal budgetbeheer'.



Zorgen over geld?
Praten helpt.



Zilverdam.nl/hulpbijschulden

Basis budgetbeheer	Totaal budgetbeheer
De gemeente neemt de betaling over van: <ul style="list-style-type: none"> • Huur • Energie • Water • Uw zorgverzekering 	De gemeente neemt de betaling over van: <ul style="list-style-type: none"> • Huur • Energie • Water • Uw zorgverzekering • Abonnementen • Telefonie • Etc.
Het geld dat overblijft ontvangt u zelf. Hiervan betaalt u zelf alle andere rekeningen en uitgaven. Ook is het de bedoeling dat u zelf spaart voor (on)verwachte uitgaven.	Over het geld dat overblijft, maken wij afspraken met u. U ontvangt leefgeld.

Budgetbeheer is weer net anders dan het Huishoudboekje en Beschermingsbewind. Wat de verschillen zijn, kan een medewerker van het buurtteam of de gemeente u goed uitleggen in een gesprek. Samen kijken we wat het beste bij u past.

Wie doet wat?

De gemeente betaalt van uw inkomen uw vaste lasten. U bent er zelf verantwoordelijk voor, dat er voldoende inkomen bij de gemeente binnenkomt om uw rekeningen te kunnen betalen. Ook blijft u verantwoordelijk voor uw uitgaven. Dit betekent dat u controleert of alles goed verloopt en of u zelf nog wat moet doen. Zo blijft u bijvoorbeeld zelf verantwoordelijk voor eventuele toeslagen en kwijtscheldingen. U blijft zelf uw post ontvangen en zorgt ervoor dat u de rekeningen en belangrijke brieven naar ons doorstuurt. Het buurtteam kan u hier ook bij helpen.

Om u te helpen bij het beheren van uw budget, is het belangrijk dat u alle wijzigingen in uw financiële en/of persoonlijke situatie doorgeeft. U kunt hierbij denken aan wijzigingen in uw inkomen (zoals uw uitkering of loon), uitgaven (zoals hypotheek, huur of premie voor zorgverzekering) en andere (betalings-)verplichtingen.

Hoelang duurt het?

Budgetbeheer wordt in eerste instantie opgestart voor 6 maanden. Dit kan in overleg worden verlengd of eerder worden stopgezet. Het doel is dat u zo snel mogelijk weer zelf uw financiën gaat beheren.

Aanmelden

Is budgetbeheer iets voor u? Of wilt u graag meer weten over budgetbeheer? Neem dan contact op met het buurtteam bij u in de buurt. Kijk op www.buurtteamsutrecht.nl voor de contactgegevens. De buurtteammedewerker kan samen met u een afspraak maken met de gemeente, waarin we samen kunnen kijken of budgetbeheer iets voor u kan betekenen.

Tekst 7 Brief over benaderen van schuldeisers, originele versie (incl. bijlage)

Budget Adviesbureau Zilverdam
Mijnplein 1
Postbus 123
1234 AA Zilverdam

12 345
telefoon

H. Ouweel
contactpersoon

0987-12345
direct telefoonnummer

baz@zilverdam.nl
e-mail

ons kenmerk	mannelijke schuldregeling onderwerp	4-9-2020 datum
-------------	--	-------------------

Geachte heer, mevrouw,

U heeft een aanvraag schuldenregeling ingediend. Inmiddels zijn uw inkomsten en uitgaven op orde en u heeft aangegeven welke schuldeisers er zijn. Dat betekent dat we verder kunnen met de volgende stap in uw regeling: het benaderen van uw schuldeisers.

We willen komen tot een regeling van uw schulden. De regeling die we willen treffen moet voldoen aan een aantal regels die zijn vastgelegd in de Gedragscode Schuldregeling van de NVVK, de branchevereniging voor schuldhulpverlening en sociaal bankieren (www.nvvk.eu). Belangrijke regels zijn dat alle schuldeisers gelijk behandeld worden en dat er alleen een regeling tot stand kan komen als alle schuldeisers eraan meewerken. Om alle schuldeisers te laten meewerken is vooral uw eigen inzet nodig: u moet aan uw schuldeisers laten zien dat u zich maximaal inspant om uw schulden af te lossen.

Het BAZ heeft inmiddels een brief gestuurd naar de schuldeisers die u hebt doorgegeven. In die brief vragen we de schuldeisers om het precieze bedrag van uw openstaande schulden op te geven. Ook de instanties van uw vaste lasten hebben zo'n brief gehad. De schuldeisers reageren met een opgave van de schulden en op basis daarvan maakt het BAZ een totaaloverzicht van uw schulden. Dat is de basis voor het betalingsvoorstel. Het is dus heel belangrijk dat dit overzicht compleet is.

Als bijlage vindt u een overzicht van alle aangeschreven schuldeisers. Controleer deze lijst goed. U hoeft niet te letten op de genoemde bedragen. Mist u een schuldeiser of instantie, geef dat dan zo snel mogelijk door aan het BAZ en lever de stukken hiervan in. Het BAZ neemt dan alsnog contact op met deze schuldeiser. Als er nog schuldeisers bekend worden nadat het totaaloverzicht compleet is, dan kan dat ernstige consequenties hebben voor uw schuldregeling. Klopt het overzicht van de schuldeisers, dan hoeft u niets te doen.

Als alle aangeschreven schuldeisers hebben gereageerd, stuurt het BAZ u het totaaloverzicht toe om te controleren en te ondertekenen. Meestal duurt het ongeveer 7 weken voor dat overzicht er is.

Hoogachtend,

H. Ouweel
Budget Adviesbureau Zilverdam

Deze brief is in een geautomatiseerd proces vervaardigd en daarom niet ondertekend

Overzicht van aangeschreven schuldeisers

Controleer of alle schulden die u heeft opgegeven, op deze lijst staan

Kijk daarbij niet naar de opgegeven bedragen

Ontbreekt er iets? Geef dat zo snel mogelijk door aan uw schuldhulpverlener!

E.R.T.S Deurwaarders	987654	1,00
E.R.T.S Deurwaarders	987654	1,00
E.R.T.S Deurwaarders	987654	1,00
E.R.T.S Deurwaarders	987654	1,00
E.R.T.S Deurwaarders	987654	1,00
Dia Mant Verzekeringen	3456789	1,00
S.C. Hacht Kredietbank	8765432	1,00
Ministerie van MW	1234567	1,00
Ministerie van MW	1234567	1,00
Ministerie van MW	1234567	1,00
Belastingdienst Steenrijk	393487	1234,56
Belastingdienst Steenrijk	393434	123,45
M.I.J.N Credit	865423	1,00
M.I.J.N Credit	865233	1,00
M.I.J.N Credit	865356	1,00
M.I.J.N Credit	862343	1,00
M.I.J.N Credit	865353	1,00
Kanarie Telecom	524052709	532,34
GZB Gerechtsdeurwaarders	3580891098	234,34
GZB Gerechtsdeurwaarders	2423432482	1,00
Bruin & Kool Incasso	23499	1,00
Bruin & Kool Incasso	35689	1,00
Mijn Kar Verzekering	23408234987	1,00

Tekst 8 Brief over benaderen van schuldeisers, herschreven versie (excl. Bijlage; die is onveranderd)

Budget Adviesbureau Zilverdam
Mijnplein 1
Postbus 123
1234 AA Zilverdam

12 3456
telefoon

H. Ouweel
contactpersoon

0987-123456
direct telefoonnummer

baz@zilverdam.nl
e-mail

ons kenmerk	Overzicht van schuldeisers onderwerp	4-9-2020 datum
-------------	---	-------------------

Beste heer, mevrouw,

U heeft een schuldregeling aangevraagd bij het BAZ. Wij gaan ons best doen om afspraken te maken met uw schuldeisers. Met deze brief vragen wij u om te controleren of al uw schuldeisers bij het BAZ bekend zijn.

Contact met schuldeisers

Wij hebben een brief gestuurd naar alle schuldeisers die u aan ons hebt doorgegeven. In deze brief hebben wij hen:

- Op de hoogte gesteld van deze schuldregeling.
- Gevraagd om het huidige schuldbedrag aan ons door te geven.
- Gevraagd om de incassomaatregelen tijdelijk te stoppen. Let op: zij zijn dit niet verplicht!

Overzicht schulden

Bij deze brief zit een overzicht van de schuldeisers aan wie wij nu een brief hebben gestuurd. Wilt u controleren of alle schuldeisers op dit overzicht staan?

Klopt het overzicht?



Dan hoeft u niets te doen.

Klopt het niet?



Neem dan contact met ons op via telefoonnummer 12 3456.
We gaan er dan samen voor zorgen dat er wel een goed schuldoverzicht komt.

BKR-registratie

De schuldregeling melden we bij Bureau Kredietregistratie (BKR) in Tiel.

Vragen of overleggen?

Wij helpen u graag verder. Telefonisch zijn wij bereikbaar op werkdagen van 09.00 tot 12.00 uur.

Met vriendelijke groet,

H. Ouweel
Budget Adviesbureau Zilverdam
Deze brief is in een geautomatiseerd proces vervaardigd en daarom niet ondertekend

Tekst 9 Brief over Wijziging inhouding (originele versie)

Postadres

Economie, Werk & Onderwijs

Afdeling Werk en Inkomen

Postbus 10

1234 AB Zilverdam

BEZOEKADRES

Stadskantoor

Zilverdamseweg 1

De heer D. Mijnwerker
Zilverhoeve 48
1233 XY Zilverdam

DATUM

30-03-2019

UWKENMERK

AUTEUR

G.Oudklomp

ONS KENMERK

oudklomp

AFDELING

EWO/W&I

TELEFOON

(012) 345 67 00

ONDERWERP

Wijziging inhouding

Geachte heer Mijnwerker,

U ontvangt een uitkering op grond van de Participatiewet (PW) voor de kosten van levensonderhoud. Op uw uitkering is door Deurwaarderskantoor Brons beslag gelegd.

Met ingang van 01-05-2019 moet de afdeling Werk en Inkomen, het op uw uitkering in te houden bedrag voor beslag wijzigen in € 0,00 per maand. Dit komt omdat er een of meerdere inhoudingen zijn die voorrang hebben.

Vragen?

Heeft u nog vragen, dan kunt u contact opnemen met de gemeente Zilverdam via onze website: www.zilverdam.nl of u kunt op werkdagen tussen 09.00 en 17.00 uur bellen met (012) 345 67 00. Ook voor algemene informatie over gemeentelijke onderwerpen kunt u terecht op onze website.

Met vriendelijke groet,

G. Oudklomp
Afdeling Werk en Inkomen

Tekst 10 Brief over Wijziging inhouding (herschreven versie)

Postadres
Economie, Werk & Onderwijs
Afdeling Werk en Inkomen
Postbus 10
1234 AB Zilverdam

BEZOEKADRES
Stadskantoor
Zilverdamseweg 1

Danny Mijnwerker
Zilverhoeve 48
1233 XY Zilverdam

DATUM
30-04-2019

UWKENMERK

AUTEUR
G. Oudklomp

ONS KENMERK
oudklomp

AFDELING
EWO/W&I

TELEFOON
(012) 345 67 00

ONDERWERP
Wijziging inhouding

Beste Danny Mijnwerker,

U krijgt een uitkering van de gemeente Zilverdam. Deurwaarderskantoor Brons heeft beslag gelegd op uw uitkering. In deze brief leest u wat hieraan verandert.

Vanaf 1 mei 2019 verandert de inhouding van Deurwaarderskantoor Brons

We veranderen deze inhouding op uw uitkering naar €0,00 per maand. Dit komt omdat andere inhoudingen voorrang hebben.

Heeft u vragen?

Neem dan contact met ons op. Dat kan via ons contactformulier via www.zilverdam.nl of via telefoonnummer 012 345 67 00. We zijn telefonisch bereikbaar op werkdagen tussen 09:00 – 17:00.

Met vriendelijke groet,

G. Oudklomp
Afdeling Werk en Inkomen

Bijlage 2. Overzicht van de 140 teksten uit de automatische analyse

Gemeente	Genre	Thema	Versie	Aantal woorden
Gemeente A	brief	aanmeldgesprek	herschreven	164
Gemeente A	brief	preventiebrief energieleverancier	herschreven	253
Gemeente A	brief	toelating schuldhulp	herschreven	286
Gemeente A	brief	aanmeldgesprek	origineel	173
Gemeente A	brief	preventiebrief energieleverancier	origineel	153
Gemeente A	brief	toelating schuldhulp	origineel	527
Gemeente B	webtekst	aanvragen schuldhulp	één versie	581
Gemeente B	folder	contactgegevens hulp geld	één versie	63
Gemeente B	folder	geldzaken	één versie	127
Gemeente B	folder	helpdesk geldzaken	één versie	117
Gemeente B	webtekst	hulp inkomen uitgaven	één versie	365
Gemeente B	folder	tips geldzaken	één versie	654
Gemeente C	brief	controleer schuldeisers	herschreven	166
Gemeente C	brief	saneringsvoorstellen verzonden	herschreven	206
Gemeente C	brief	controleer schuldeisers	origineel	344
Gemeente C	brief	saneringsvoorstellen verzonden	origineel	279
Gemeente D	brief	aanmaning duwtje	één versie	226
Gemeente D	brief	betalingsregeling	één versie	100
Gemeente D	brief	beslaglegging	herschreven	151
Gemeente D	brief	wijziging inhouding	herschreven	69
Gemeente D	brief	wijziging inhouding	herschreven	71
Gemeente D	brief	beslaglegging	origineel	129
Gemeente D	brief	wijziging inhouding	origineel	105
Gemeente D	brief	wijziging inhouding	origineel	99
Gemeente E	brief	hersteltermijn	één versie	196
Gemeente E	brief	toekenning schuldhulp	één versie	285
Gemeente E	brief	uitnodiging schuldhulp	één versie	206
Gemeente F	brief	intake budgetcoaching	herschreven	258
Gemeente F	brief	vervolgesprek budgetcoaching	herschreven	149
Gemeente F	brief	intake budgetcoaching	origineel	284
Gemeente F	brief	vervolgesprek budgetcoaching	origineel	164
Gemeente G	brief	aanvraag schuldsanering via WSNP	één versie	484
Gemeente G	brief	schuldregeling via saneringskrediet	één versie	275
Gemeente G	brief	uitnodiging gesprek	één versie	290
Gemeente G	brief	controleer schuldenoverzicht	herschreven	435
Gemeente G	brief	heronderzoek schuldbemiddeling	herschreven	279
Gemeente G	brief	hersteltermijn stukken	herschreven	204
Gemeente G	brief	polis zorgverzekering	herschreven	227
Gemeente G	brief	stabilisatie-overeenkomst	herschreven	407
Gemeente G	brief	controleer schuldenoverzicht	origineel	417
Gemeente G	brief	heronderzoek schuldbemiddeling	origineel	293
Gemeente G	brief	hersteltermijn stukken	origineel	189
Gemeente G	brief	polis zorgverzekering	origineel	250
Gemeente G	brief	stabilisatie-overeenkomst	origineel	493
Gemeente H	webtekst	met wie contact	één versie	189

Gemeente H	brief	adviestraject	één versie	183
Gemeente H	brief	betalingsprobleem i.v.m. corona	één versie	226
Gemeente H	flyer	budgettraining	één versie	20
Gemeente H	webtekst	campagne hulp geldzorgen	één versie	403
Gemeente H	brief	doorverwijzing	één versie	159
Gemeente H	bulkbrief	Meedoen-regeling bijstandsgerechtigden	één versie	280
Gemeente H	bulkbrief	Meedoen-regeling voor minima	één versie	389
Gemeente H	flyer	mogelijk advies door financieel expert	één versie	152
Gemeente H	infographic	mogelijke vergoedingen bij geldzorgen	één versie	259
Gemeente H	brief	toekenning Meedoen-regeling	één versie	473
Gemeente H	flyer	weet wat je besteedt	één versie	31
Gemeente H	flyer	aanbod financieel advies	herschreven	177
Gemeente H	brief	aanvraag niet in behandeling genomen	herschreven	172
Gemeente H	brief	terugvordering borgstelling	herschreven	364
Gemeente H	overeenkomst	toestemmingsverklaring	herschreven	77
Gemeente H	brief	uitnodiging	herschreven	108
Gemeente H	brief	uitnodiging inkomensondersteuning	herschreven	122
Gemeente H	flyer	aanbod financieel advies	origineel	210
Gemeente H	brief	aanvraag niet in behandeling genomen	origineel	230
Gemeente H	brief	terugvordering borgstelling	origineel	286
Gemeente H	overeenkomst	toestemmingsverklaring	origineel	77
Gemeente H	brief	uitnodiging	origineel	100
Gemeente H	brief	uitnodiging inkomensondersteuning	origineel	108
Gemeente I	webtekst	aanvraag bijstand zelfstandigen	één versie	248
Gemeente I	webtekst	afpraak schuldhulp	één versie	174
Gemeente I	brief	afwijzing na niet komen opdagen	één versie	310
Gemeente I	brief	afwijzing na niet nagekomen afspraak	één versie	292
Gemeente I	webtekst	cursus omgaan met geld	één versie	176
Gemeente I	brief	einde schuldregeling succes	één versie	380
Gemeente I	webtekst	hoe werkt schuldhulp	één versie	182
Gemeente I	brief	intakegesprek	één versie	164
Gemeente I	brief	intakegesprek bijlage	één versie	509
Gemeente I	webtekst	laag inkomen kinderen	één versie	611
Gemeente I	webtekst	minimaregelingen	één versie	349
Gemeente I	webtekst	samen slimmer met geld	één versie	99
Gemeente I	webtekst	startpagina schuld(hulp)	één versie	173
Gemeente I	brief	toekenning schuldhulp	één versie	341
Gemeente I	webtekst	wat kunt u zelf doen	één versie	149
Gemeente J	brief	hoorgesprek einde schuldhulp	herschreven	222
Gemeente J	brief	naast budgetbeheer ook WSNP	herschreven	628
Gemeente J	brief	toekenning schuldhulp	herschreven	529
Gemeente J	brief	hoorgesprek einde schuldhulp	origineel	257
Gemeente J	brief	naast budgetbeheer ook WSNP	origineel	571
Gemeente J	brief	toekenning schuldhulp	origineel	678
Gemeente K	folder	adviezen bij geldzorgen	één versie	251
Gemeente K	folder	budgetcoaching	één versie	268
Gemeente K	folder	extraatje kind	één versie	275
Gemeente K	folder	geldplan bij geldzorgen	één versie	269

Gemeente K	folder	geldplan bij geldzorgen	één versie	167
Gemeente K	webtekst	overzicht hulpaanbod bij schulden	één versie	2297
Gemeente K	brief	regelingen ouders	één versie	464
Gemeente K	folder	schuldhulpverlening	één versie	867
Gemeente L	brief	beslag aanpassen	herschreven	190
Gemeente L	brief	heroverweging WSNP	herschreven	239
Gemeente L	brief	opvraagbrief	herschreven	171
Gemeente L	brief	schuldbemiddeling	herschreven	572
Gemeente L	brief	beslag aanpassen	origineel	177
Gemeente L	Brief	heroverweging WSNP	origineel	170
Gemeente L	Brief	opvraagbrief	origineel	170
Gemeente L	Brief	schuldbemiddeling	origineel	382
Gemeente M	webtekst	aanmelden huishoudboekje	één versie	396
Gemeente M	brief	aanvraag schuldhulp brief	één versie	281
Gemeente M	brief	actiepunten schuldhulp	één versie	435
Gemeente M	folder	beschermingsbewind	één versie	213
Gemeente M	folder	bij wie terecht	één versie	96
Gemeente M	folder	budgetbeheer	één versie	396
Gemeente M	folder	crisishulp	één versie	337
Gemeente M	brief	herinnering tekenen schuldregeling	één versie	147
Gemeente M	folder	hulp geldzorgen	één versie	110
Gemeente M	overeenkomst	krediet lening	één versie	216
Gemeente M	overeenkomst	krediet lening aanvullende afspraken	één versie	227
Gemeente M	overeenkomst	krediet lening voorwaarden	één versie	1428
Gemeente M	overeenkomst	lening toekenning	één versie	123
Gemeente M	overeenkomst	machtigingenformulier	één versie	128
Gemeente M	webtekst	ondernemen financiële problemen	één versie	457
Gemeente M	overeenkomst	overeenkomst schuldregeling	één versie	1457
Gemeente M	brief	schuldenoverzicht	één versie	189
Gemeente M	folder	schuldregeling	één versie	422
Gemeente M	overeenkomst	schuldregeling algemene voorwaarden	één versie	839
Gemeente M	webtekst	startpagina schuldhulp	één versie	198
Gemeente M	webtekst	startpagina schuldhulp	één versie	296
Gemeente M	actieplan	toelating schuldhulp	één versie	226
Gemeente M	actieplan	toelating schuldhulp actieplan	één versie	630
Gemeente M	brief	uitnodiging tekenen schuldregeling	één versie	456
Gemeente M	overeenkomst	volmacht invordering salaris	één versie	98
Gemeente M	overeenkomst	volmacht invordering specifieke gelden	één versie	94
Gemeente M	brief	gesprek budgetcoaching	herschreven	158
Gemeente M	webtekst	startpagina geldzorgen	herschreven	414
Gemeente M	webtekst	startpagina schuldhulp	herschreven	418
Gemeente M	Brief	gesprek budgetcoaching	origineel	161
Gemeente M	webtekst	startpagina geldzorgen	origineel	526
Gemeente M	webtekst	startpagina schuldhulp	origineel	444
Gemeente N	brief	betalingsherinnering	herschreven	307
Gemeente N	Brief	betalingsherinnering	origineel	259

Bijlage 3. Hoe zijn de teksten voorbereid?

Voor de automatische analyse zijn teksten eerst van Word of pdf overgebracht naar txt-formaat, bestandsopmaak UTF-8. Vervolgens zijn de kopjes uit de teksten verwijderd. Dit niet omdat kopjes niet van belang zijn (integendeel), maar omdat de kopjes de zinsbouwanalyse vertroebelen. Voor ons beeld van woordmoeilijkheid maakt het overslaan van de kopjes niet veel verschil, omdat zij meestal woorden bevatten die ook elders in de tekst staan. De kopjes worden hieronder nog handmatig geanalyseerd in paragraaf 8.

Opsommingen zijn soms lastig in te delen in zinnen. We hebben de volgende regels gehanteerd bij het redigeren van opsommingen.

- Zijn de inleiding en de opsommingsleden volledige zinnen met een vervoegd werkwoord, dan zijn ze volledig geanalyseerd. Zo nodig zijn dubbele punten vervangen door punten, zodat de tool de zinnen apart houdt.
- Is de inleiding van de opsomming een volledige zin en de leden niet, dan is de dubbele punt vervangen door een punt en zijn de opsommingsleden overgeslagen. Vergelijk voorbeeld (a), waarin het eerste onderdeel op zichzelf kan staan. Het stuk na de dubbele punt wordt overgeslagen; doen we dat niet, dan ontstaat een verkeerd beeld van de zinsbouw van de tekst.

(a) Stuur de volgende documenten naar het Centraal Testamentenregister:

- uw verzoek of het ingevulde aanvraagformulier;
- de overlijdensverklaring van uw ouder.

- Is de inleiding geen volledige zin, dan wordt een van de opsommingsleden daaraan toegevoegd. Veelal wordt daartoe een dubbele punt geschrapt. Als toevoeging kiezen we voor het langste lid dat grammaticaal past bij de inleiding. De andere leden worden overgeslagen. Koppelen we die andere leden ook aan de inleiding, dan wordt de zin vaak bijzonder lang. Zo kan de indruk ontstaan dat hij moeilijk is; maar dat is niet terecht, want door de opsommingsvorm wordt hij juist wat overzichtelijker. Vergelijk voorbeeld (b).

(b) Deze volmacht eindigt in ieder geval:

- in geval van faillissement, surseance van betaling, bij onder beschermingsbewind- of curatelestelling van volmachtgever;
- bij overlijden van volmachtgever;
- door herroeping van de volmacht door volmachtgever of door opzegging door volmachtnemer.

In geredigeerde vorm wordt dit:

Deze volmacht eindigt in ieder geval in geval van faillissement, surseance van betaling, bij onder beschermingsbewind- of curatelestelling van volmachtgever.

Bijlage 4. De leesbaarheidsformule en bijbehorende LiNT-score

De formule

De LiNT-formule gebruikt vier kenmerken om te schatten hoeveel procent van de items een lezer gemiddeld goed zou hebben bij een begripstest over de tekst. De formule luidt als volgt:

$$\begin{aligned} \text{LiNT} &= -9.925 \\ &+ (18.264 * \text{Woordfrequentie}) \\ &+ (13.796 * \text{Proportie concrete naamwoorden}) \\ &- (3.766 * \text{Inhoudswoorden per deelzin}) \\ &- (1.126 * \text{Gemiddelde maximale afhankelijkheidslengte}). \end{aligned}$$

Hoe werd begrip gemeten?

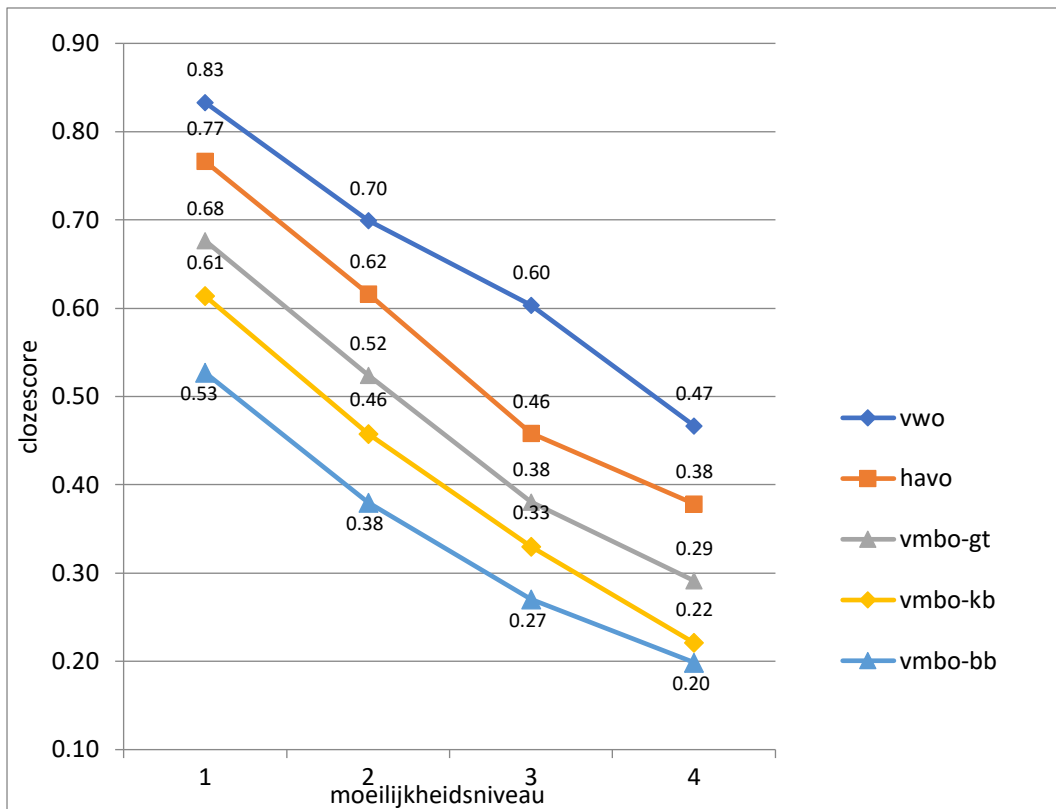
De formule is gebaseerd op een onderzoek naar 120 teksten onder scholieren in het voortgezet onderwijs (Kleijn 2018). Het ging hier om leerlingen uit de eerste drie leerjaren van alle onderwijsniveaus, gaand van vmbo (basisberoepsgerichte leerweg) tot vwo. Elke tekst werd gepresenteerd aan ongeveer 140 leerlingen in de vorm van een zogenaamde 'clozetest'; dat wil zeggen een test waarin zij ontbrekende tekstwoorden moesten invullen. Bij het nakijken van de test werden ook synoniemen goed gerekend. Voor elke tekst is de gemiddelde proportie goede antwoorden berekend over alle lezers die de tekst gemaakt hebben. De formule levert een goede voorspelling van de gemiddelde goedproportie van de teksten in ons onderzoek: de correlatie tussen de voorspelling en de werkelijke scores was namelijk .87 (het maximum is 1).

Om te bepalen welke clozescore mag staan voor voldoende tekstbegrip, zijn 8 teksten later ook voorgelegd met traditionele begripsvragen in meerkeuzevorm. In het algemeen blijkt dat een tekst met een gemiddelde score van 60% op de begripsvragen gemiddeld een clozescore van 50% heeft. Daarom hebben we die 50% als minimum begripsniveau gekozen.

Vier moeilijkheidsniveaus

Om de begrijpelijkheidsvoorspelling (hoe hoger hoe makkelijker) om te zetten in een moeilijkheidsniveau (hoe hoger hoe moeilijker), hebben we de schaal omgekeerd. Dit deden we door de uitkomst van de formule af te trekken van 100; een begrijpelijkheidsvoorspelling van 80% wordt zo een moeilijkheidsniveau van 20, enzovoort. Vervolgens zijn de scores ingedeeld in vier moeilijkheidsniveaus. Teksten die onder de 34 scoren krijgen het eenvoudigste niveau (1), teksten tussen de 34 en 53 niveau 2, teksten tussen de 53 en 61 niveau 3, en teksten boven de 61 niveau 4.

Wat betekent nu zo'n moeilijkheidsniveau? Dat zien we aan de gemiddelde score die een lezer met een bepaald schooltype haalt op een tekst van een bepaald niveau. In Figuur 1 is te zien wat een moeilijkheidsniveau betekent voor lezers van verschillende schooltypen. Zo scoren lezers uit de basisberoepsgerichte leerweg in het vmbo (vmbo-bb) op een tekst van niveau 1 gemiddeld 53% goed in de clozetest; vwo-lezers scoren op deze teksten gemiddeld 83%. Een deel van de teksten is ook voorgelegd met traditionele tekstbegripsvragen. Door voor een bepaald leerlingniveau de gemiddelde clozescores en de gemiddelde score op tekstbegripsvragen te vergelijken, hebben we ingeschat dat een clozescore van 50% nodig is om een tekst te begrijpen. In Figuur 1 is te zien dat vmbo-bb-lezers die score gemiddeld alleen halen bij teksten van Niveau 1.



Figuur 1. Clozescoring per moeilijkheidsniveau per schooltype

Bijlage 5. Op welke kenmerken zijn de teksten geanalyseerd?

Aan de Universiteit Utrecht zijn twee tekstanalysetools ontwikkeld, T-Scan en LiNT. T-Scan is een tool voor taalonderzoekers, die 450 kenmerken uit teksten haalt. LiNT (*Leesbaarheidsinstrument voor Nederlandse Teksten*) is een tool gericht op de praktijk. LiNT gebruikt 12 kenmerken uit T-Scan om het leesniveau van teksten te schatten en te vergelijken met die van bekende Nederlandse tekstgenres.

Voor dit onderzoek zijn de teksten geanalyseerd met T-Scan. De analyse hieronder zou in hoofdlijnen ook in LiNT te doen zijn, maar T-Scan biedt op een aantal punten meer details. Het houdt bijvoorbeeld verschillende soorten bijvoeglijke bepalingen uit elkaar, en verschillende soorten persoonlijke voornaamwoorden. En voor dit rapport zijn die onderscheidingen interessant. Bijlage 2 laat zien welke tekstkenmerken in beide tools beschikbaar zijn (zie voor meer informatie over T-Scan Pander Maat et al. 2014; Pander Maat & Dekker 2016; Pander Maat 2017; Pander Maat & Ditewig 2017). Het leesniveau van de teksten is geschat met de LiNT-formule. De formule gebruikt vier tekstkenmerken; twee gaan over woordmoeilijkheid en twee over zinsbouwmoelijkheid (zie verder Kleijn 2018).

Kenmerk 1: de woordfrequentie van inhoudswoorden

Een woordfrequentie geeft aan hoe vaak een woord voorkomt in een grote verzameling teksten, waarvan men een woordfrequentielijst heeft gemaakt. Bij de gemiddelde lezer zijn frequente woorden bekender dan zeldzame woorden. Wij gebruiken een woordfrequentielijst gebaseerd op een verzameling Nederlandse ondertitels bij Engelstalige tv-programma's, met name series. Die ondertitels komen dus meestal uit alledaagse gesprekken tussen mensen, en geven op die manier goed aan wat alledaagse taal is en wat niet (zie verder Pander Maat & Dekker 2016). Het blijkt dat de woordfrequentie op basis van ondertitels een veel betere voorspelling geeft van de moeilijkheid van een tekst dan een woordfrequentie op basis van een verzameling geschreven teksten.

We drukken de woordfrequenties uit als de 10-logaritme van het aantal keren dat een woord voorkomt op 1 miljard woorden. Een woordfrequentie van 5 betekent dus dat het woord 100.000 keer voorkomt op een miljard woorden, een frequentie van 4 staat voor 10.000 per miljard.

Bij onze woordfrequenties laten we eigennamen buiten beschouwing. Afkortingen (anw, AOW) worden wél meegenomen. Verder nemen we voor samenstellingen met de vorm van een zelfstandig naamwoord de frequentie van het basiswoord. Voor *omgevingsvergunning* nemen we dus de frequentie van *vergunning*. Dat doen we omdat zulke samenstellingen doorgaans zelden voorkomen, maar de samenstellende delen ervan toch bekend zijn.

Kenmerk 2: de proportie concrete zelfstandige naamwoorden

T-Scan berekent ook hoeveel van de zelfstandige naamwoorden in de tekst concreet zijn. Hoe lager die proportie, hoe lastiger de tekst. 'Concreet' betekent hier dat de woorden verwijzen naar zaken die waarneembaar zijn. Dat geldt voor bijvoorbeeld gebruiksvoorwerpen, voedingsmiddelen en plaatsen. Ook tijden en plaatsen worden hierbij als concreet beschouwd. Abstract daarentegen zijn bijvoorbeeld organisaties, chemische elementen en concepten als *democratie*. Zie verder Pander Maat & Dekker (2016).

Kenmerk 3. Het aantal inhoudswoorden per vervoegd werkwoord

Een zin telt vaak deelzinnen, dat wil zeggen stukken zin met een eigen vervoegd werkwoord. Deelzinnen kunnen bijzinnen zijn (*Ik ga naar huis omdat ik moe ben*: twee deelzinnen) of nevenschikte zinnen (*Ik ben moe en ik ga naar huis*: twee deelzinnen). De lengte van die deelzinnen is belangrijker dan de lengte van de zin als geheel.

Rondom een vervoegd werkwoord zijn bepaalde zinsdelen verplicht: het onderwerp, en vaak ook een lijdend voorwerp. T-Scan telt het aantal inhoudswoorden rond een werkwoord; met inhoudswoorden bedoelen we zelfstandig naamwoorden, werkwoorden en bijvoeglijk naamwoorden. Het aantal van die woorden neemt toe naarmate de zin meer bepalingen bevat. Dat kunnen bijwoordelijke bepalingen zijn (bv. *hij loopt snel*), maar meestal zijn het bijvoeglijke bepalingen. Hoe meer bijvoeglijke bepalingen, hoe meer de deelzinnen zijn volgestopt met informatie, en dus hoe lastiger de tekst. Een voorbeeld van een zin met veel bijvoeglijke bepalingen (zie haakjes) is: *ongeveer [500] inwoners [van de gemeente] ontvangen regelmatig [korte] vragenlijsten [over [uiteenlopende] onderwerpen]*. Aan de dubbele haakjes in *[over [uiteenlopende] onderwerpen]* is te zien dat bijvoeglijke bepalingen soms in een andere bijvoeglijke bepaling zitten. Voor meer informatie, zie Pander Maat 2017.

Kenmerk 4: de gemiddelde maximale afhankelijkheidslengte

Een grammaticale afhankelijkheid is een relatie tussen twee zinsdelen die bij elkaar horen, zoals een onderwerp en een gezegde, of een bijvoeglijke bepaling en het naamwoord waar die bij hoort. De software kijkt per zin naar elke grammaticale relatie, zoekt dan de relatie waarvan de onderdelen het verst van elkaar af staan, en middelt deze maximale lengtes over de zinnen van de tekst.

Een lange afhankelijkheid wordt door taaladviseurs ook wel een ‘tangconstructie’ genoemd. Zo’n tang maakt het lastiger om een zin te lezen, omdat het eerste deel van de relatie lang

moet worden vastgehouden in het werkgeheugen. Een voorbeeld van een zin met een lange maximale afhankelijkheidslengte is: *soms heeft u hulp nodig om zelfstandig thuis te blijven wonen of om uw dagelijkse of wekelijkse activiteiten te organiseren*. In deze zin moet *hulp* lang worden vastgehouden om uiteindelijk *organiseren* aan te koppelen: het gaat immers om hulp bij het organiseren. Zulke constructies leiden tot een hogere gemiddelde maximale afhankelijkheidslengte.

Bijlage 6. Hoeveel kopjes staan er in de teksten, en welke vorm hebben ze?

Kopjes kunnen moeilijk automatisch geanalyseerd worden, want de tools ‘weten’ niet of een tekstdeel een kop is of niet. We hebben daarom de kopjes in onze tekstverzameling handmatig geteld en ingedeeld naar vorm, zie Figuur 1. Daarbij is afgezien van de originele tekstversies, van overeenkomsten en van de infographic. Als kopje zijn hier zowel titels als subkopjes meegenomen.

Kenmerk	Gem.	Standaard-deviatie	Voorbeeld van kopvorm
Aantal kopjes per tekst incl. titel	5,54	4,13	
Aantal kopjes per tekst excl. titel	4,54	4,13	
Kopjes per 100 woorden excl. titel	1,60	1,02	
<i>Vormen voor kopjes (incl. titel)</i>			
Volledige vraagzin	2,04	2,63	Heeft u nog vragen?
Onvolledige vraagzin vraagwoord	0,09	0,29	Hoe verder?
Onvolledige zin met vraagteken	0,35	0,75	Niet eens met ons besluit?
Volledige stellende zin	0,35	0,83	We bespreken uw situatie en onze hulp
Gebiedende wijs	0,27	0,69	Voorkom extra kosten
Naamwoordgroep	1,97	2,37	Minder schuldeisers
Werkwoordgroep	0,27	0,64	Eenmalig geld lenen
Voorzetselgroep	0,14	0,43	Naar de rechter
Adjectiefgroep	0,06	0,28	Sterk in huiswerk
Voorwaardelijke bijzin	0,05	0,27	Als u niet kunt komen

Figuur 1. Kopjes in de nieuwere gemeenteteksten

Figuur 1 laat zien dat kopjes een standaardonderdeel zijn van de nieuwe generatie gemeenteteksten. Naarmate een tekst langer wordt, stijgt het aantal kopjes (de correlatie is .74). Afgezien van de titel, bevatten de teksten 1,6 kopje per 100 woorden; oftewel één kopje per 63 woorden, oftewel één kopje per zes zinnen. Er zijn vier teksten zonder subkopjes, maar dat zijn allemaal flyers.

Kopjes hebben meestal de vorm van een volledige vraagzin of van een naamwoordgroep. Vragende kopjes geven de helderste informatie over de inhoud van het stukjes eronder; dat bleek al in de herschrijving in paragraaf 2.7, waar *Niet nakomen van de verplichtingen* werd vervangen door *Aan welke afspraken houdt u zich niet?* Toch zijn ook naamwoordkopjes vaak afdoende. In een folder over verschillende vormen van schuldhulp zijn kopjes als *Saneringskrediet*, *Schuldbemiddeling* en *Herfinancieringskrediet* de meest directe aanduiding van het thema van de alinea eronder. Men kan zich immers bij het lezen van deze naamwoorden de vraag voorstellen die wordt beantwoord, namelijk *wat houdt [naamwoord] in?*

Zoals het eerste tekstvoorbeeld in paragraaf 2.7 al liet zien, kunnen bij het herschrijven kopjes worden toegevoegd. In Figuur 2 hieronder blijkt dat dit elders ook gebeurt. De kopdichtheid per 100 woorden verdubbelt zich in de herschreven versies.

Er verandert ook iets aan de vorm van de koppen (niet getoond in Figuur 2). De vraagzinkoppen zijn in opmars: zij ontbreken in de originele versies, maar maken 43% van de herschreven koppen uit. Tegelijkertijd daalt het aandeel van naamwoordkoppen van 40% naar 27%.

Tekstkenmerk	Gem. origineel	SD origineel	Gem. herschreven	SD Herschreven	F	Eta ²
Kopjes per 100 woorden excl. titel	0,78	0,81	1,61	0,70	16,59***	0,35

Figuur 2. Verschillen tussen originele en herschreven tekstversies qua kopjes (n=32)

Gem. = gemiddelde; SD = standaarddeviatie; *** = $p < .001$; Eta² is een maat voor de proportie verklaarde variantie, die varieert tussen 0 en 1.

Bijlage 7: Originele Direct Duidelijk Checklist

Bron: <https://www.directduidelijk.nl/tips/checklist-voor-teksten>

Doel en publiek

1. De lezer ziet meteen waar de tekst over gaat, wat het doel is en waarom hij de tekst moet lezen.
2. De lezer snapt wat hij moet doen als hij de tekst heeft gelezen.
3. De tekst beantwoordt de vragen die de lezer over het onderwerp zou kunnen stellen.
4. De tekst is persoonlijk. De lezer wordt direct aangesproken (met 'u' of 'je/jij'). Er staat alleen informatie in die op zijn situatie van toepassing is en die nuttig voor hem is.
5. De toon van de tekst is zakelijk en vriendelijk en past bij het doel van de tekst.

Opbouw en samenhang

6. De titel van de tekst geeft duidelijk aan wat het onderwerp is.
7. De kernboodschap van de tekst staat in de eerste alinea.
8. De tekst is overzichtelijk ingedeeld in alinea's. Tussen de alinea's staat een witregel.
9. Elke alinea heeft één kernboodschap en bestaat uit maximaal zes regels.
10. De alinea's staan in een logische volgorde. Ze vertellen het verhaal stap voor stap.
11. Bij teksten van drie alinea's of meer zijn tussenkopjes gebruikt. De tussenkopjes maken telkens duidelijk wat de kernboodschap van de alinea is.
12. Bevat de tekst een opsomming? Dan staat die opsomming onder elkaar met opsommingstekens ervoor (streepjes, bolletjes, cijfers).
13. Verwijst de tekst door naar een website of een contactpersoon? Dan is die verwijzing duidelijk en concreet. De lezer begrijpt meteen welke informatie hij daar kan krijgen.

Woorden en zinnen

14. De tekst bestaat zo veel mogelijk uit makkelijke woorden. Dat zijn woorden die iedereen vaak gebruikt.
15. In de tekst staan geen abstracte, verzachtende, dubbelzinnige of figuurlijke woorden.
16. Als een moeilijk woord of een vakterm echt nodig is, staat er een uitleg bij.
17. Er staan zo weinig mogelijk afkortingen in de tekst. Als er toch een afkorting in staat, staat er een uitleg bij.
18. Voor één begrip is steeds hetzelfde woord gebruikt.
19. De zinnen zijn niet te lang. Ze hebben gemiddeld twaalf woorden.
20. De zinnen zijn makkelijk te lezen. Elke zin gaat over één onderwerp. Elke zin bevat hooguit één komma.
21. De zinnen zijn actief. Het hulpwerkwoord 'worden' komt dus zo min mogelijk voor in de tekst. Het is duidelijk wie iets doet of moet doen.
22. Woorden die bij elkaar horen, staan ook bij elkaar.
23. In de tekst staan zo weinig mogelijk ontkenningen. Er staat geen enkele dubbele ontkenning in de tekst.

Laatste controle

24. De tekst heeft een aangename opmaak die het makkelijk maakt om hem te lezen en te begrijpen. Het lettertype is groot genoeg. Er is maar één lettertype gebruikt.
25. Afbeeldingen (foto's, tekeningen) zijn van goede kwaliteit en maken de tekst nog duidelijker.

Bijlage 8. Nieuwe Direct Duidelijk checklist

Kwaliteitsdimensie	Nr oud	Nr nieuw	Omschrijving
Doelgericht	1	1	Het is duidelijk wat de kernboodschap van de tekst is: bijvoorbeeld wat de lezer moet doen met de tekst, of welke praktische gevolgen een bericht heeft voor de lezer
Relevante informatie	2.1	2	De tekst beantwoordt de vragen van de lezer
	2.2	3	De tekst geeft geen onnodige informatie
	3	4	De tekst geeft informatie die direct van toepassing is op de lezer
	4	5	Het is duidelijk welke functie de informatie heeft in de klantreis
Verwijst zo nodig door	5.1	6	De tekst verwijst naar eventuele bijlagen
	5.2	7	De tekst geeft een specifieke link voor meer informatie
	5.3	8	De tekst verwijst door naar een contactpersoon voor meer informatie
Heldere opbouw	6	9	De titel of onderwerpregel maken duidelijk waar de tekst over gaat
	7	10	De kernboodschap van de tekst staat aan het begin ervan
	8	11	De tekst is overzichtelijk ingedeeld in alinea's
	9	12	Elke alinea heeft één boodschap
	10	13	De tekst heeft een logische volgorde
	11.1	14	De tekst heeft kopjes
	11.2	15	De kopjes zijn helder en dekken de lading
Juiste toon		16	De tekst stelt waar nodig gerust (neemt onnodige zorgen weg)
	12.1	17	De tekst heeft een vriendelijke toon
	12.2	18	De tekst heeft een zakelijke toon
	12.3	19	De tekst spreekt de lezer direct aan
	12.4	20	De tekst is positief en verleidt tot het gewenste gedrag
Heldere woordkeus	13.1	21	De tekst gebruikt geen moeilijke formele woorden
	13.2	22	Waar vaktermen nodig zijn, worden ze uitgelegd
	14.1	23	Algemene en vage formuleringen worden vermeden
	14.2	24	Figuurlijk taalgebruik wordt behoedzaam gebruikt
	14.3	25	Terugverwijzingen zijn duidelijk
	15	26	Waar afkortingen nodig zijn, worden ze uitgelegd
	16	27	Voor één begrip wordt steeds hetzelfde woord gebruikt
Heldere zinsbouw	17	28	De zinnen blijven overzichtelijk, ook als ze bijzinnen hebben
	18	29	De tekst mijdt formuleringen die te veel woorden bevatten
	19	30	De tekst gebruikt actieve formuleringen
	20	31	Woorden die bij elkaar horen, staan bij elkaar
	21	32	De tekst gebruikt geen onnodige ontkenningen
	22	33	Voor langere opsommingen gebruikt de tekst opsommingstekens
Heldere vormgeving	23	34	Het lettertype is goed gekozen
	24	35	De opmaak is aangenaam (witregels; vet e.d.)
	25	36	Tabellen, schema's of plaatjes maken de tekst duidelijker waar mogelijk

Bijlage 9. Voorbeelden van commentaren

	Probleemtype	Voorbeeld
1.0	Doel onduidelijk	Waarom krijgt de lezer deze brief?
1.1	Actie onduidelijk	Niet duidelijk wat de lezer na ondertekening moet doen. Opsturen? Bewaren?
1.2	Gevolg onduidelijk	De lezer weet niet wat hiervan de gevolgen zijn
2	Lezersvragen onbeantwoord	Vermeld de openingstijden
3.1	Niet-relevante informatie	Waarom staat het bedrag erbij als de lezer het niet hoeft te checken?
3.2	Herhaalde informatie	Dat we ze een brief hebben gestuurd staat ook al hierboven
4	Onduidelijkheid over traject	En raar dat het BAZ al een brief heeft gestuurd en nu vraagt om het overzicht te controleren
5.1	Geen verwijzing bijlagen	Verwijzen naar de folder voor meer info en uitleg begrippen
5.2	Geen link voor meer informatie	Directe link naar contactformulier mist
5.3	Geen contactpersoon voor vragen	Bij wie kan de bewoner vragen stellen?
6.1	Geen vriendelijke toon	Geen aanhef. Daardoor wordt het zakelijk en afstandelijk.
6.2	Geen zakelijke toon	Woorden als super zou ik in dit verband niet gebruiken
6.3	Niet direct aanspreken	Kan persoonlijker: <i>zo lang als u dat nodig heeft</i>
6.4	Niet positief	Negatieve benadering, dat 'verleidt' niet (naar aanleiding van <i>komt u er zelf toch niet uit?</i>)
7	Titel niet informatief	Geeft niet duidelijk het onderwerp aan (<i>start aanvraag schuldregeling</i>)
8	Kernboodschap niet bovenaan	Deze bovenaan! Kan ik hulp krijgen bij mijn schulden?
9.1	Geen kopjes	Kopjes!
9.2	Kopjes zijn niet helder/ dekkend	Dit kopje helpt de lezer niet.
10	Onoverzichtelijke alinea-indeling	Tekst niet overzichtelijk ingedeeld in alinea's
11	Alinea's meer dan één boodschap	Meerdere onderwerpen in een alinea, namelijk duur en doel
12	Informatie in onlogische volgorde	Gaat nogal van de hak op de tak
13.0	Moeilijk woord (algemeen)	Kan duidelijker
13.1	Moeilijk formeel woord	<i>In aanmerking komen</i> is ingewikkeld
13.2	Vakterm zonder uitleg	Ik mis de uitleg (<i>over kwijtschelding</i>)
14.1	Vage algemene formulering	Voorbeeld (<i>over maatschappelijke en culturele activiteiten</i>)
14.2	Onduidelijk figuurlijk taalgebruik	<i>Krap bij kas</i> kan duidelijker
14.3	Onduidelijk terugverwijzen	Onduidelijke verwijzing (<i>in deze brief leest u wat <u>hieraan</u> verandert</i>)
15	Niet uitgelegde afkorting	BAZ
16	Verschillende woorden voor een begrip	In de titel staat schulddienstverlening en in de tekst eronder: schuldregeling
17	Moeilijke, lange zin	Te lange en moeilijke zin (<i>Verder is het van belang dat u inzicht geeft in lopende schuldregelingen en afspraken die u mogelijk al heeft gemaakt met schuldeisers.</i>)
18	Omslachtige formulering	Kan weg (<i>aangeschreven schuldeisers</i>)
19	Niet actief geformuleerd (daaronder vallen naast lijdende vormen ook nominalisaties)	- <i>Natuurlijk wordt er geprobeerd om de problemen zo snel mogelijk op te lossen.</i> - <i>Ter ondertekening moet zijn om te ondertekenen</i>
20	Bij elkaar horende woorden niet bij elkaar	Tangachtige constructie (<i>Dit krediet is bestemd, om de schulden, zoals vermeld op de "kredietspecificatie" te voldoen.</i>)
21	Onnodige ontkenning	<i>U moet geen stappen nemen die niet met uw consulent zijn afgesproken.</i>

22.1	Opsommingstekens nodig	Bullets en wat kortere omschrijvingen
22.2	Onterechte opsommingstekens	Is 1 punt; verdelen over 2 punten voegt voor mij niets toe
22.3	Opsomming niet goed vormgegeven of geformuleerd	De opsomming is nu niet zo duidelijk. Dat kan beter door de vorm per punt gelijk te houden.
23	Lettertype verkeerd gekozen	Ander lettertype
24	De opmaak niet aangenaam	Dikgedrukt zou duidelijker zijn
25	Plaatjes maken tekst niet duidelijker	Plaatje hieronder: voegt weinig toe
26	Andere leesbaarheidsproblemen	<ul style="list-style-type: none"> - Dit is niet vanuit het perspectief van de lezer geschreven waardoor de zin onnodig lastig wordt - Maar de vaste lasten betaalt de gemeente toch? Zie twee regels hiervoor. - <i>Geachte heer</i> past niet bij <i>vriendelijke groet</i> - Drie keer <i>zelf verantwoordelijk</i> in deze alinea
27.1	Interpunctieproblemen	Onterechte komma
27.2	Incorrect taalgebruik	Moet <i>u</i> zijn i.p.v. <i>uw</i>

Bijlage 10. Moeilijke woorden

Formele woorden

aangeschreven
aankondiging
akkoord zijn
begeleidende
dient
gemarkeerd
gewaarborgd
goed van dienst zijn
in eerste instantie
indien
inmiddels
kom ik in aanmerking
medewerking te verlenen
met ingang van
moeite heeft om
ontvangen
op de hoogte gesteld
op grond van
per omgaande
voldoen
voortgang
waar nodig
welke
wellicht
zijn verplicht

Vaktermen

(betalings)verplichtingen
aanvraag schuldregeling
aflossen
aftrek van te ontvangen
zorgtoeslag
aldus overeengekomen en
opgemaakt te
arbeidstoelage
AWBZ (inrichting)
basis budgetbeheer
behouden
bemiddelen
bescheiden
beschermingsbewind
beschikking
beslag gelegd
beslagvrije voet
besparen
bestemt
betalingsachterstanden
betalingsregeling
betalingsvoorstel
bijstandsnorm
boekstuk
budgetcoach
bufferberekenaar
collectieve zorgverzekering
consulenten
crisissituatiekosten van
levensonderhoud
dienstbetrekking
eigen vermogen
forfait
het op uw uitkering in te
houden bedrag voor beslag
huishoudboekje
incassomaatregelen
individuele studietoelage
inhouding
inkomensgrens
inkomenstoelage
inrichting
inschakelen
insolventienummer
kredietnemer
kredietspecificatie
kwijtschelding
leefgeld

maandelijks
levensonderhoud
minnelijke schuldregeling
netto nominaal bedrag
reserveringstoelage
normhuur
normpremie
bijstandsinkomen
opleggerovereenkomst
schuldbemiddeling
opgave van schulden
overheveling
participatie
participatiewet
partnerinformatie
plan van aanpak
restant
saneringskrediet
schulddienstverlening
schuldeisers
schuldhulpverlener
schuldhulpverleningstraject
schuldoverzicht
stabiele financiële situatie
statusberichten
tegemoetkoming
toeslagen en
kwijtscheldingen
vaste lasten
voorrang hebben
voorziening
VTLB
WAHV-sancties
weekgeld
Wet schuldsanering
natuurlijke personen
(Wsnp)
woningontuiming
woonlasten niet
gecorrigeerd door 475d Rv
woonsituatie
Wsnp-bewindvoerder

Bijlage 11. Zinnen die als lastig worden aangemerkt

Tussen haakjes wordt telkens het aantal werkwoorden (zowel vervoegd als onvervoegd) in de zin vermeld, dus het aantal verschillende deelzinnen.

1. Al het geld dat u boven uw VTLB krijgt, gebruiken we om uw schulden af te betalen. (3)
2. Als uw inkomen lager of ongeveer gelijk is aan het VTLB betaalt u een minimumbedrag per maand. (2)
3. Als alle aangeschreven schuldeisers hebben gereageerd, stuurt het BAZ u het totaaloverzicht toe om te controleren en te ondertekenen. (4)
4. Als de schuldeisers niet akkoord gaan met de minnelijke schuldregeling, dan kunt u een aanvraag doen voor de Wet schuldsanering natuurlijke personen (Wsnp). (2)
5. Als een schuldeiser niet akkoord gaat met uw voorstel, neem dan contact op met het Sociaal Team Zilverdam. (2)
6. Als u een inkomen op bijstandsniveau heeft, kunt u hiervoor misschien in aanmerking komen. (2)
7. Als u het contactformulier heeft verzonden of heeft gebeld, ontvangt u een uitnodiging. (3)
8. Als u hulp krijgt bij het oplossen van de schulden, worden afspraken gemaakt over wat u zelf doet en wat uw consulent doet. (4)
9. Als u hulp vraagt bij het oplossen van uw schulden, dan gaan wij er vanuit dat u er zelf alles aan doet om uit de problemen te komen. (4)
10. Als uw saneringskrediet is afgelost en goed is verlopen, kan een sociaal krediet (vorm van een persoonlijke lening), eventueel met aanvullende voorwaarden, door de gemeente Zilverdam worden gezien. (3)
11. Belangrijke regels zijn dat alle schuldeisers gelijk behandeld worden en dat er alleen een regeling tot stand kan komen als alle schuldeisers er aan meewerken. (4)
12. Bij een schademaatregel (vergoeding aan slachtoffer) is een minnelijke schuldregeling niet mogelijk. (1)
13. Bijvoorbeeld voor reiskosten als u een afspraak heeft in het ziekenhuis. (1)
14. Is uw inkomen niet hoger dan 120% van de bijstandsnorm, dan komt u hiervoor mogelijk in aanmerking. (2)
15. Dat is vanaf het moment dat uw financiële situatie stabiel is (inkomen en uitgaven in balans) en u een overeenkomst schuldbemiddeling heeft ondertekend. (2)
16. De buurtteammedewerker kan samen met u een afspraak maken met de gemeente, waarin we samen kunnen kijken of budgetbeheer iets voor u kan betekenen. (3)
17. De kredietnemer zorgt, dat er niet opnieuw achterstanden en / of schulden ontstaan. (2)
18. De regeling die we willen treffen moet voldoen aan een aantal regels die zijn vastgelegd in de Gedragscode Schuldregeling van de NVVK, de branchevereniging voor schuldhulpverlening en sociaal bankieren. (3)
19. De schuldeisers reageren met een opgave van de schulden en op basis daarvan maakt het BAZ een totaaloverzicht van uw schulden. (2)
20. Deze praat met alle schuldeisers en treft met hen een regeling. (2)
21. Dit krediet is bestemd, om de schulden, zoals vermeld op de "kredietspecificatie" te voldoen. (2)
22. Het kan zijn dat u het best geholpen bent met een budgetcoach. (2)
23. Indien de bedragen van de schulden niet juist zijn, dient u dit per omgaande schriftelijk bij ons te melden. (3)
24. Inmiddels zijn uw inkomsten en uitgaven op orde en u heeft aangegeven welke schuldeisers er zijn. (2)
25. Mist u een schuldeiser of instantie, geef dat dan zo snel mogelijk door aan het BAZ en lever de stukken hiervan in. (3)
26. Om alle schuldeisers te laten meewerken is vooral uw eigen inzet nodig: u moet aan uw schuldeisers laten zien dat u zich maximaal inspant om uw schulden af te lossen. (5)
27. Om uw situatie goed te kunnen beoordelen en om een passend traject met u op te stellen, is het nodig dat u gegevens aanlevert over uw inkomsten, uitgaven en schulden. (4)
28. Ontvangt u uw inkomen deze of volgende maand nog zelf, maak dit dan direct aan ons over op rekeningnummer NL11 ROBO 0123 4555 66 op naam van gemeente Zilverdam met omschrijving. (2)
29. Ook als het overzicht op de "kredietspecificatie" niet juist is en er meer schulden zijn, dient dit per omgaande bij ons gemeld te worden. (3)

30. Ook als u moeite heeft om rond te komen of als er schulden dreigen te ontstaan, kan het Sociaal Team samen met u zoeken naar oplossingen voor de financiële problemen. (3)
31. Ook de kinderen – Amber van 6 en Jasper van 2,5 – hadden het moeilijk. (3)
32. Schulden aan de belastingdienst kunnen onder bepaalde voorwaarden ook worden meegenomen in de schuldregelingen. (1)
33. Strafbeschikkingen, strafrechtelijke boetes en ontnemingsmaatregelen kunnen alleen meegenomen worden in een minnelijke schuldregeling wanneer ze niet tijdens de schuldregeling verjaren. (2)
34. Tijdens de looptijd van een saneringskrediet kan er bij de gemeente Utrecht niet opnieuw een aanvraag voor een lening of schuldregeling worden gedaan. (1)
35. U bent er zelf verantwoordelijk voor, dat er voldoende inkomen bij de gemeente binnenkomt om uw rekeningen te kunnen betalen. (3)
36. U kunt hierbij denken aan wijzigingen in uw inkomen (zoals uw uitkering of loon), uitgaven (zoals hypotheek, huur of premie voor zorgverzekering) en andere (betalings-)verplichtingen. (1)
37. Uiteraard blijft uw privacy altijd gewaarborgd, ook in de communicatie en samenwerking met derden. (1)
38. Vanaf 1 januari 2016 wordt voor deze verkeersboetes na het succesvol afronden van de schuldregeling finale kwijting verleend. (2)
39. Verder is het van belang dat u inzicht geeft in lopende schuldregelingen en afspraken die u mogelijk al heeft gemaakt met schuldeisers. (2)
40. Verkeersboetes (WAHV-sancties) kunnen meegenomen worden in een minnelijke schuldregeling. (1)
41. Voor deze vorderingen geldt dat het restant na de schuldregeling alsnog via een betalingsregeling moet worden voldaan. (1)
42. Wij hebben een brief gestuurd naar alle schuldeisers die u aan ons hebt doorgegeven. (2)
43. Wij kunnen u per mail of telefonisch benaderen als er vragen zijn over uw aanvraag. (2)
44. Wij kunnen uw aanvraag helaas niet verwerken zonder uw persoonsgegevens. (1)
45. Zilverdam is klein; we houden er rekening mee dat u niet met een bekende hoeft te praten, als u dat niet wilt.