

Verslag sessie: begrijpelijke taal

6 november 2008 - Koninklijke Schouwburg Den Haag

Onbegrijpelijke formulieren, onleesbare schoolboeken, cryptische bijsluiters... Hoe is de wisselwerking tussen geesteswetenschappen en beleid op het gebied van taal en communicatie? Die vraag stelt taalkundige en wetenschapsjournalist Liesbeth Koenen in haar inleiding bij de thematische workshop *Begrijpelijke Taal en effectieve Communicatie*. Nederland kent op bepaalde gebieden al wetgeving die klare taal voorschrijft. Er wordt zelfs gesproken over een 'hertaling' van de grondwet in begrijpelijk Nederlands. Gewoon maar doen dus, die heldere taal? Nee: blijkbaar is het niet zo eenvoudig. Wat is effectief, wat juist niet? Welke wetenschappelijke kennis is nodig? Hoe voer je die in? Er is geen simpel antwoord op dergelijke vragen. Wel wordt steeds meer ervaring opgedaan; onder meer met schoolboeken, formulieren en bijsluiters.

Studieboeken: fragmentatie versus coherentie

Ted Sanders, hoogleraar Taalbeheersing (UU), viel van verbazing bijna van zijn stoel toen hij een VMBO-studieboek onder ogen kreeg: zinnen zonder causale of andere verbanden, in een akelig staccato-Nederlands. Neergeschreven volgens de fragmentatie-benadering: korte, hapklare brokjes tekst, geen lange zinnen of bijzinnen, en geen moeilijke woorden. Een aanpak die blijkbaar gemeengoed is geworden in het onderwijs. Zijn onderzoek naar de vraag hoe dergelijke teksten begrijpelijker worden voor VMBO'ers – die in hun vrije tijd weinig lezen – leert dat een andere 'theoretie' beter werkt: het coherentiemodel. Teksten worden juist begrijpelijker door het gebruik van woorden die relaties tussen woorden, woordgroepen, zinnen en alinea's duidelijk maken. Af en toe mag er zelfs een bijzin in. Vooral op het laagste niveau bleek deze aanpak resultaat te hebben. Uit de zaal wordt wel gewaarschuwd dat meer coherentie *alleen* geen garantie is voor begrijpelijke teksten.

Volgens Anneke Boot van het ministerie OCW spreken de bevindingen van Sanders voor zichzelf: het ontbreekt zowel leraren als uitgevers aan kennis. Deze inzichten zouden beschikbaar moeten komen voor de makers van lesmateriaal. Invoering van de coherentiebenadering in tekst kan dan gelijk opgaan met de omslag naar digitale onderwijsvormen. Waarbij ook de voor velen hoge prijs van studiemateriaal kan verbeteren.

Formulieren: invulgemak verbeteren

De taal van overheidsformulieren wordt onderzocht door hoogleraar Bedrijfscommunicatie Carel Jansen (RU). Bij kabinetsbesluit is bepaald dat alle nieuwe formulieren begrijpelijk moeten zijn – alleen is niet gedefinieerd wat daarmee wordt bedoeld. 'Een welgelijkend fotografisch portret zonder hoofddeksel van de aanvrager van 3 bij 4 centimeter' - dat moest een pasfoto zijn. Een hilarisch filmpje toont dat de kennis van burgers niet moet worden overschat: proefpersonen definiëren de term 'rechtspersoon' desgevraagd als 'iemand die nogal rechts is', 'iemand die rechtspreekt' en 'iemand die raad geeft over recht'. Zij hebben problemen met de selectie én de interpretatie van informatie. Jansen constateert een discrepantie tussen de door de formulierenmakers veronderstelde en de feitelijk aanwezige vaardigheden, zowel wat betreft de achtergrondkennis als de attitude. Met name dat laatste telt, want lezers zijn simpelweg niet bereid

veel moeite te doen om formulieren in te vullen. Daarom is vooral meer onderzoek nodig naar factoren die het invulgemak beïnvloeden.

Ulrich Huser, senior adviseur bij het Ministerie van BZK, belicht een intern probleem dat meer uitvoerende instanties hebben: de versnippering van de verantwoordelijkheid voor de formulieren: de ene keer ligt die bijvoorbeeld bij ICT, de andere keer bij Communicatie. Het ministerie heeft met Jansen inmiddels wel een schrijfwijzer ontwikkeld voor formulieren (www.begrijpelijkeformulieren.nl). Verdere samenwerking moet vorm krijgen in een 'plan van aanpak' in 2009.

Bijsluiters: anticiperen op problemen

Het enige type teksten waarvoor Europese eisen gelden zijn medische bijsluiters: die moeten vanzelfsprekend medisch correcte informatie bevatten, maar ook voldoen aan een Europees model, én worden getest – net als medicijnen zelf. Senior-onderzoeker Leo Lentz (UU) onderzoekt of het model de leesbaarheid bevordert. Bijsluiters die gewoon op de markt zijn blijken niet te voldoen aan de normen (lezers kunnen na lezing bepaalde vragen niet beantwoorden). Vooral de vindbaarheid van informatie is een probleem. Maar bij revisie volgens het model ging die omhoog. Het model kan wel worden verbeterd door meer structuur en explicietere instructies. Eenvoudige visuele ingrepen zijn soms al effectief. Lentz vindt nader onderzoek wenselijk, vooral naar het voorspellen van begrijpelijkheidsproblemen - samen met de overheid en de farmaceutische sector.

Het onderzoek van Lentz deed Simon Andriesen de wenkbrauwen fronsen. Hij is directeur van Medilingua Translations, dat medische vertalingen maakt. Eigen onderzoek van het bedrijf leverde namelijk altijd hogere begrijpelijkheidsscores op. Dat bleek deels te verklaren uit het opleidingsniveau van de proefpersonen en de vormgeving van de bijsluiters. Toch zit de medische sector volgens hem te springen om goede, consequente testmethoden, ook omdat schrijvers en vertalers hier weinig ervaring mee hebben. Er wordt instemmend gereageerd op de opmerking uit de zaal dat ook de financiële bijsluiter dringend aandacht behoeft: ook op dat vlak zijn zeer ingrijpende gevolgen mogelijk.

Van onderzoek naar richtlijnen

Kortom: het terrein van effectieve taal in de drie besproken categorieën wordt langzaam ontgonnen. Het kennisaanbod uit de geesteswetenschappen kan hier voorzien in een belangrijke maatschappelijke behoefte. Vooral vertaling van kennis in eenduidige richtlijnen is wenselijk. Voor formulieren zijn die er, voor bijsluiters nog niet, en voor studieboeken is helemaal niets geregeld. De universaliteit van veel taal- en tekststructuurverschijnselen biedt mogelijkheden voor toepasbaar nader onderzoek en analyse. Er wordt dan ook afgesproken dat Sanders, Jansen en Lentz het initiatief nemen voor een vervolgbijeenkomst.

Verslag: Joost R. Swanborn