



Nederlandse Organisatie voor Wetenschappelijk Onderzoek

NWO-themaprogramma

Begrijpelijke Taal

fundamenten en toepassingen van effectieve communicatie

Initiatiefnemers/auteurs

Prof. dr. Ted Sanders (Universiteit Utrecht)
Prof. dr. Wilbert Spooren (Vrije Universiteit Amsterdam)
Prof. dr. Carel Jansen (Radboud Universiteit Nijmegen)
Prof. dr. Leo Lentz (Universiteit Utrecht)
Prof. dr. Claes de Vreese (Universiteit van Amsterdam)

Agenderingsgroep: vertegenwoordigers van

Aan het eind van het document is een specificatie van de participatie-intenties van de betrokken maatschappelijke partners te vinden.

ASR Verzekeringen en Pensioenen
Autoriteit Financiële Markten (AFM)
Belastingdienst, Centrum voor Kennis en Communicatie
Centraal Bureau voor Statistiek (CBS)
CITO
Consumentenbond
De Nationale Ombudsman
GEU, brancheorganisatie Educatieve uitgevers
Gridline, taal, zoeken en informatie
Leene.txt basis voor communicatie
Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport
Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap
Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties
Nederlandse Taalunie
Schouten & Nelissen
Tekstschrijvers.nl
Tweede Kamerlid Ton Elias
Van 't Loo - Van Eck Communicatie
VU Taalcentrum
ZonMW

Contactgegevens NWO

Alice Dijkstra, NWO
tel: 070-3440 736
E-mail: a.dijkstra@nwo.nl
Website: www.nwo.nl/begrijpelijketaal

Versie: 1 juli 2010

Managementsamenvatting

Voor communicatie zijn we aangewezen op het gebruik van taal. Bij die communicatie gaat van alles mis. Teksten en andere communicatieboodschappen komen niet bij iedereen aan en wie ze wel ontvangt begrijpt lang niet altijd wat er meegedeeld, gevraagd of geïnstrueerd wordt. Tegelijkertijd is de manier waarop we met overheden, bedrijven en instellingen communiceren de laatste decennia ingrijpend gewijzigd. Het repertoire aan communicatiemogelijkheden is aanzienlijk veranderd en uitgebreid.

Wil informatie toegankelijk en begrijpelijk zijn, dan zullen organisaties moeten leren omgaan met die nieuwe omstandigheden. Voor begeleiding van en inzicht in deze aanpassingen is fundamenteel en toegepast begrijpelijkheidsonderzoek nodig. Fundamenteel onderzoek is nodig omdat we beter moeten begrijpen welke factoren de begrijpelijkheid van (nieuwe vormen van) communicatie beïnvloeden. Toegepast onderzoek is nodig omdat we die nieuwe inzichten willen vertalen naar maatschappelijke toepassingsgebieden. Het onderzoeksprogramma Begrijpelijke Taal heeft tot doel de bestaande wetenschappelijke expertise in Nederland en Vlaanderen over begrijpelijke taal te bundelen en te vergroten. Ook heeft het programma de ambitie om de expertise op dit terrein beter beschikbaar te maken voor overheden en organisaties met vragen over begrijpelijke taal.

Het onderzoek dat in het kader van Begrijpelijke Taal wordt gedaan, zal van groot belang zijn voor veel maatschappelijke instellingen, en daarmee voor individuen die met die instellingen te maken hebben. Dat wordt gewaarborgd doordat het programma van meet af aan mede gedragen wordt door maatschappelijke instellingen, die financieel of anderszins aan dit programma deelnemen. Samen met de wetenschappelijke initiatiefnemers dragen deze instellingen verantwoordelijkheid voor de nadere invulling van de agenda van het onderzoek dat wordt uitgevoerd.

De focus van het programma is vooralsnog gericht op de volgende vragen.

1. Wat is de invloed van tekstkenmerken zoals inhoud, structuur, stijl en vormgeving op de begrijpelijkheid van papieren en digitale documenten?
2. Op welke manier hebben lezersfactoren zoals voorkennis, opleiding, leesvaardigheid en taalachtergrond invloed op het begrijpen van teksten?
3. Welke oplossingsmogelijkheden zijn er voor de specifieke begrijpelijkheidsproblemen die ontstaan bij teksten die in een multimodale context functioneren? Welke extra mogelijkheden biedt diezelfde context om begrijpelijkheidsproblemen te bestrijden?
4. Welke effecten heeft (gebrek aan) begrijpelijkheid op attitudes en gedragsintenties van burgers, en op hun vertrouwen in de overheid en maatschappelijke instellingen?
5. Hoe kunnen we de kennis opgedaan bij de beantwoording van vraag 1 t/m 4 optimaal benutten en verspreiden in de samenleving, bijvoorbeeld in de vorm van adviezen en instrumenten?

Het programma gaat in 2010 van start met een eerste deelproject dat bestaande fundamentele en toegepaste kennis over begrijpelijkheid in kaart brengt en dat de instrumenten die bedoeld zijn om begrijpelijkheid van teksten te meten, inventariseert en evalueert. Een tweede deelproject waarmee al vlug een begin kan worden gemaakt, is op de toekomst gericht: wat zijn de gevolgen van een verdere digitalisering voor de manier waarop mensen in het dagelijks leven, al dan niet in werksituaties, teksten zoeken en vinden, lezen en begrijpen? En welke instrumenten kunnen ontwikkeld worden om die processen te ondersteunen?

Het programma is erop gericht om in 2016 uitspraken te kunnen doen over de wijze waarop de begrijpelijkheid van teksten bepaald wordt door de kenmerken van die teksten in relatie tot eigenschappen van de lezers van die teksten; die uitspraken dienen gebaseerd te zijn op degelijk wetenschappelijk onderzoek

De tijd is rijp voor een stevige gecoördineerde impuls voor het begrijpelijkheidsonderzoek vanuit wetenschap en maatschappij. Het doel: fundamenteel inzicht vergroten en de praktijk verbeteren. Laten we snel en met vereende krachten aan de slag gaan!

1 Waaron een themaprogramma over begrijpelijke taal?

Als gevolg van een grote diversiteit aan maatschappelijke en technologische ontwikkelingen hebben er de laatste decennia ingrijpende wijzigingen plaatsgevonden in de wijze waarop we communiceren met elkaar en met overheden, bedrijven en instellingen. Het repertoire aan communicatiemogelijkheden waarover we beschikken is sterk uitgebreid:

- we ontvangen informatie steeds vaker eerder via websites dan via folders en brochures;
- we wisselen privé en als professional voortdurend informatie uit via e-mail en sms-berichten;
- we vullen overheidsformulieren in via een digitaal overheidsloket en worden online geraadpleegd over onze attitudes, consumptie en gedrag;
- we communiceren veel meer dan voorheen multimodaal: informatie wordt tegelijk overgebracht in woord, beeld en geluid;
- onze relatie met de overheid en organisaties is veranderd: het publiek is mondiger geworden en de communicatie is informeler geworden.

Wil informatie toegankelijk en begrijpelijk zijn en aansluiten bij de vragen die lezers hebben bij een tekst, dan zullen organisaties moeten leren omgaan met die nieuwe omstandigheden. Tegelijkertijd gaat er bij de communicatie van alles mis. Anno 2009:

- hebben veel Nederlandse vmbo-ers moeite om hun studieboeken te lezen;
- bestaan er misverstanden over bijsluiters bij medicijnen;
- worden in enquêtes en referenda verkeerde en sturende vragen gesteld;
- hebben veel rechtbanken de grootste moeite met het schrijven van leesbare vonnissen;
- dreigt er een achterstand in de communicatierevolutie voor ouderen, allochtonen en zwakke lezers;
- is vindbaarheid van informatie langzamerhand voor veel mensen een even groot probleem als de begrijpelijkheid van die informatie.

Om grip te krijgen op deze problematiek en om de nieuwe communicatiekansen optimaal te benutten is fundamenteel en toegepast onderzoek nodig. Fundamenteel onderzoek is nodig omdat we beter moeten begrijpen welke factoren de begrijpelijkheid van (nieuwe vormen van) communicatie beïnvloeden. Toegepast onderzoek is nodig omdat we die nieuwe inzichten willen vertalen naar maatschappelijke toepassingsgebieden. De maatschappelijke behoefte aan dergelijk onderzoek is groot. Goed gefundeerde adviezen zijn mogelijk als wetenschappelijke kennis over taal en communicatie beter aansluit op vragen van maatschappelijke organisaties. Daarom heeft het programma ook de ambitie om de wetenschappelijke expertise op dit terrein beter beschikbaar te maken voor overheden en organisaties. Daarnaast heeft het themaprogramma Begrijpelijke Taal tot doel de bestaande expertise in Nederland en Vlaanderen te bundelen en te vergroten. Dat moet juist nu gebeuren, omdat een drietal recente onderzoeksontwikkelingen in het veld een grote stap voorwaarts mogelijk maken. Ten eerste biedt de theoretische en empirische stand van zaken in het veld de mogelijkheid om op een systematische manier de relatie tussen tekstuele factoren en lezersfactoren te onderzoeken. Er zijn min of meer geïntegreerde modellen over processen van tekstverwerking en –representatie ontwikkeld, die ons in staat stellen de in dit opzicht cruciale tekst- en lezersfactoren te identificeren, waarbij de interactie tussen empirie en theorie fundamentele voortgang waarborgt. Ten tweede beschikken we nu over geavanceerde technieken om grote hoeveelheden taalmateriaal te analyseren. Er zijn namelijk omvangrijke corpora van taalgebruik in het Nederlands ontwikkeld en nieuwe computationeel-linguïstische en taaltechnologische methoden maken het mogelijk maken om die corpora te onderzoeken. Ten derde beschikken we over nieuwe methoden om de cognitieve processen van taalgebruikers te onderzoeken. Met oogbewegingsregistratie kunnen we nauwkeuriger dan ooit problemen van lezers met teksten onderzoeken, waarbij naast de linguïstische kenmerken ook het verwerken van visueel materiaal een belangrijke rol speelt. En met technieken als brain imaging kunnen we nu zichtbaar maken hoe het verwerken van talige en visuele informatie precies verloopt. Deze ontwikkelingen leiden tot nieuwe samenwerkingsverbanden, nieuwe onderzoeksmethoden en daarmee tot nieuwe fundamentele inzichten in de wijze waarop taal functioneert in communicatie.

In dit programma spitsen we de hierboven beschreven problematiek toe op twee aspecten: taal en begrijpelijkheid. Maar dat doen we wel in de meest ruime zin. Bij *taal* moeten we niet alleen aan geschreven teksten denken, maar ook aan interactieve communicatie en aan beeldtaal. En bij *begrijpelijkheid* gaat het om de efficiëntie en effectiviteit van het vinden, het interpreteren en het gebruiken van informatie. Vanuit taal en

begrijpelijkheid zetten we de stap naar andere aspecten van effectieve communicatie: welke effecten heeft (on)begrijpelijk taalgebruik voor attitudes en gedrag? De wijze waarop bijvoorbeeld een vragenlijst geformuleerd wordt, heeft invloed op de wijze waarop mensen antwoorden. Ook zal de wijze waarop bijvoorbeeld politieke teksten geformuleerd worden, bepalen of mensen overtuigd worden en dus bereid zijn om hun gedrag aan te passen.

Het onderzoek in het kader van het themaprogramma Begrijpelijke Taal is van groot belang voor allerlei maatschappelijke instellingen, en daarmee voor individuen die met die instellingen te maken hebben. Daarom wordt het programma van meet af aan gedragen door maatschappelijke partners die financieel of anderszins aan dit programma bijdragen leveren. Samen met vertegenwoordigers uit de wetenschap dragen deze instellingen verantwoordelijkheid voor de onderzoeksagenda. Het thema-programma zal onder andere aandacht besteden aan taalgebruik en communicatie in de medische en juridische context, het onderwijs en in de politiek-bestuurlijke context.

Positionering van het onderzoek in het wetenschappelijke veld

Onderzoekers uit het Nederlandse taalgebied lopen internationaal voorop in het onderzoek naar taal en communicatie, zowel toegepast als fundamenteel en funderend. Bij de toepassing gaat het om tekstontwerp en tekstopimalisering denk aan *document design* als 'linking science' bij fundamenteel en funderend onderzoek om cognitieve processen achter het begrijpen en produceren van taal– in subdisciplines als pragmatiek, tekstlinguïstiek en de psycholinguïstiek van met name *discourse processing*. Het fundamentele onderzoek richt zich met name op de rol die diverse linguïstische tekstkenmerken spelen in de cognitieve processen van lezen en schrijven, gebruik makend van experimentele technieken als oogbewegingsregistratie. Ook de invloed van dergelijke kenmerken op de cognitieve representatie is van groot belang, met name op het uiteindelijke tekstbegrip. Tot voor kort waren fundamenteel en toepassing in het wetenschappelijk onderzoek te weinig met elkaar verbonden. Juist de laatste jaren treedt een duidelijke kentering op en worden toegepaste en fundamentele aspecten meer en meer geïntegreerd. Daarom is dit een goed moment om het begrijpelijkheidsonderzoek te versterken, en de uitdagingen aan te gaan die de maatschappelijke problematiek ons stelt.

Het onderzoeksthema begrijpelijke taal is een typisch interdisciplinair onderwerp. Vanzelfsprekend is het relevant binnen de geesteswetenschappen. Daarnaast is er een natuurlijke relatie tussen het voorgestelde themaprogramma en ontwikkelingen in de context van de maatschappij- en gedragswetenschappen, met name de communicatiewetenschap (zie ook de recente KNAW-verkenning van het gebied Communicatie, Media en Informatie), de cognitiewetenschap en de onderwijskunde. Deze multidisciplinariteit wordt weerspiegeld in de samenstelling van de groep initiatiefnemers, die allen veel ervaring hebben met cross-disciplinaire interactie en die ook al langer succesvol samenwerken met maatschappelijke partners om hun onderzoeksvragen te bepalen en kennis vanuit hun onderzoek toe te passen.

Ook binnen de Gezondheidswetenschap is tekstbegrijpelijkheid een belangrijk onderzoeksthema, veelal in de context van *Health Literacy*. Hier is vooral de vraag aan de orde in hoeverre gezondheidsinformatie bruikbaar en toegankelijk is. De begrijpelijkheidsproblematiek rond de medische bijsluiters is een belangrijk voorbeeld, omdat het juiste gebruik van geneesmiddelen soms letterlijk van levensbelang is. Maar het thema geldt meer in het algemeen voor begrijpelijke en effectieve gezondheidsadviezen, de gebruiksvriendelijkheid (*usability*) van gezondheidssites (denk aan *lifestyle*-campagnes) en de begrijpelijkheid van allerlei vormen van medische communicatie met patiënten. Onderzoek op dit gebied veronderstelt samenwerking met het wetenschapsgebied ZonMW. Een deel van de initiatiefnemers heeft in het verleden al samengewerkt met collega-onderzoekers uit het ZonMW-gebied.

Ten slotte ligt een verbinding voor de hand met een meer technologische invalshoek, zoals we die bijvoorbeeld vinden bij Informatiekunde. Ook daar vindt onderzoek plaats naar de manier waarop mensen in digitale contexten informatie zoeken en proberen te begrijpen. Via modelmatige benaderingen weet men navigatiegedrag te simuleren en gebruikersproblemen te voorspellen. Ook met onderzoekers uit deze discipline hebben de initiatiefnemers regelmatig contact.

Positionering in het maatschappelijke veld

Het onderzoek in het kader van het themaprogramma Begrijpelijke Taal is van belang in een diversiteit van maatschappelijke domeinen, voor de instellingen die in die domeinen werkzaam zijn en voor de individuen die met die instellingen te maken hebben. Hieronder karakteriseren we de relevantie van het themaprogramma voor het maatschappelijke veld kort aan de hand van een aantal voorbeelddomeinen

Gezondheid

Een voorbeeld van een tekstsoort in de gezondheidscommunicatie waar begrijpelijkheid een noodzakelijke maar niet gemakkelijk te realiseren voorwaarde is, is de medische bijsluiters. Het belang van begrijpelijke taal strekt echter verder. Ook in gezondheidsadviezen en gezondheidsvoorlichting in het algemeen is begrijpelijkheid van groot belang. Daarbij spelen de bruikbaarheid en toegankelijkheid van gezondheidssites een belangrijke rol in de effectiviteit van communicatie met patiënten.

Recht

In het recht is het thema begrijpelijke taal zeer actueel. Zo verplichten toezichthouders bedrijven om juridische teksten voor hun klanten begrijpelijk te formuleren en wordt effectieve communicatie steeds belangrijker bij de uitleg van overeenkomsten en verzekeringspolissen. Hier zijn vragen aan de orde van normering (hoe moet worden bepaald of een tekst begrijpelijk is?), effectiviteit (kunnen mensen wel begrijpen wat de tekst inhoudt?) en legitimiteit (herkennen mensen zich nog wel in aan hen gerichte juridische teksten?). Daarnaast is er nog het aspect van de training van schrijfvaardigheid. Auteurs van teksten die op wettelijke regels zijn gebaseerd, hebben onvoldoende specifieke wetenschappelijke kennis van de wijze waarop deze enerzijds voldoende scherp geformuleerd kunnen worden om ze in juridisch opzicht adequaat te laten zijn, en anderzijds zo kunnen worden verwoord dat ze voor niet juridisch geschoolden voldoende toegankelijk zijn.

Onderwijs

Wil onderwijsmateriaal effectief zijn, dan staat de eis van de begrijpelijkheid voorop. Studieteksten die leerlingen of studenten niet in staat stellen te doorgronden wat er bedoeld wordt en wat hoofdzaken zijn en wat details, vormen een voor docenten moeilijk te slechten barrière. Dat probleem valt niet op te lossen door gebruik van kortere zinnen, frequentere woorden en populair jargon, zo blijkt uit recent onderzoek. Belangrijke vragen die nu voorliggen hebben onder meer betrekking op de (talige) eigenschappen die onderwijsteksten moeten hebben om ze geschikt te maken voor leerlingengroepen met diverse achtergronden en capaciteiten. Daarnaast is de digitalisering van cursusmateriaal en toetsen diep doorgedrongen in het onderwijs, terwijl we geen zicht hebben op de effecten daarvan op het leren verwerken van de leerstof.

Politiek en overheid

De overheid gaat op minstens twee manieren met de burger om: als staatsburger die om instemming met haar beleid wordt gevraagd en als cliënt voor wie allerlei regelingen zijn ontworpen om het maatschappelijk leven vlot te laten verlopen. In beide contexten spelen begrijpelijkheidsproblemen een rol. In een politiek-bestuurlijke context valt op dat de toegang tot informatie nooit groter is geweest. Tegelijkertijd is er veel onbehagen onder de burgers over onbegrijpelijke politieke debatten, formuleren van de overheid en voorlichting over maatschappelijke kwesties. In de context van het maatschappelijk bestuur confronteert de overheid de burger met een veelheid van vaak complexe regelingen. Het besef dat in de communicatie over die regelingen de eis van begrijpelijke taal voorop hoort te staan, is in veel overheids- en andere organisaties intussen gemeengoed geworden. Maar hoe stel je vast of de teksten die door de organisatie worden gebruikt aan deze eis voldoen, en wat te doen als dat niet het geval blijkt te zijn? Dit onderwerp wordt ook specifiek genoemd door Ton Elias, Tweede Kamerlid VVD. Hij is dringend op zoek naar wetenschappelijke criteria en tools waaraan en waarmee de begrijpelijkheid van overheidscommunicatie getoetst kan en dient te worden.

Op beide punten moeten de resultaten van het themaprogramma Begrijpelijke Taal een belangrijke impuls vormen om op afzienbare termijn tot praktisch bruikbare en wetenschappelijk goed onderbouwde instrumenten te komen.

Verdere inhoud van deze notitie

In de volgende paragraaf wordt een tijdschema (met een globale begroting) gepresenteerd voor het NWO-themaprogramma Begrijpelijke Taal. Daarna worden twee deelprojecten beschreven die snel van start kunnen gaan. Vervolgens wordt ingezoomd op een vijftal onderzoeksvragen die in het verdere verloop van het programma centraal zullen staan. Ten slotte wordt de organisatiestructuur van het themaprogramma nader toegelicht.

2. Tijdschema plus globale begroting Themaprogramma Begrijpelijke Taal

Het programma heeft een looptijd van 6 jaar (2010-2016). Bij de start bestaat de financiële omvang uit de bijdragen van de betrokken NWO-gebieden, de participerende ministeries en bijdragen van de andere maatschappelijke partners. Daarnaast zullen de maatschappelijke partners actief participeren in onderzoeksprojecten. Dat betekent dat op dit moment de financiële omvang van het programma nog niet vaststaat. Vooralsnog wordt gestreefd naar een uiteindelijk budget van M€ 10.

Naar verwachting zal dit bedrag nog niet bijeen zijn aan de start van het programma. Er wordt daarom een gefaseerde implementatie voorzien van de onderzoeksagenda. Terwijl de eerste projecten van start gaan zal ingezet worden op verdere fondsenverwerving.

Tijdschema (indicatief)

- Eerste helft 2009: opstellen korte beschrijving onderzoeksprogramma en identificeren mogelijke partners.
- September 2009: 1e bijeenkomst met maatschappelijke partners: inventariseren specifieke onderzoeksvragen voor de korte en lange termijn.
- September/Okttober 2009: opstellen startdocument: nadere uitwerking van de onderzoeksthema's en aanzet organisatie programma.
- Oktober/November 2009: maatschappelijk partners onderzoeken mogelijkheden tot participatie in het onderzoeksprogramma.
- November 2009: 2e bijeenkomst met maatschappelijke partners: inventariseren uitwerken specifieke onderzoeksvragen voor de korte en lange termijn.
- December 2009/februari 2010: besluitvorming eerste financiers.
- Februari 2010: netwerkbijeenkomst partners
- September 2010: start twee korte verkenningen (max. 6 maanden).
- Begin 2011: conferentie Begrijpelijke Taal en openen subsidieronde.
- Gedurende het programma verdere fondsenverwerving en meer subsidierondes.

Vooralsnog wordt uitgegaan van één tender voor de eerste twee kortlopende projecten, gevolgd door één of twee open subsidierondes voor zowel langlopend als kortlopend onderzoek. Wanneer het programma wordt uitgebreid met nog andere partners en de (financiële) omvang van het programma substantieel toeneemt, zal een tweede subsidieronde plaatsvinden. Er wordt naar gestreefd de *Call for Proposals* voor de eerste open subsidieronde begin 2011 te laten uitgaan. De precieze tekst van de oproep zal in een gezamenlijke vergadering van de stuurgroep en programmacommissie worden vastgesteld.

Kosten (indicatief) – afhankelijk van bijdragen medefinanciers

- Kortlopend onderzoek (maximaal 2 jaar) (circa 15 – 20 projecten)	€	3.000.000
- Langlopend onderzoek (maximaal 4 jaar) (circa 10 -- 12 projecten)	€	6.000.000
- Kennisoverdracht/kennisbenutting	€	500.000
- Internationalisering	€	100.000
- Algemene onderzoekskosten	€	50.000
- Beheerskosten	€	<u>350.000</u>
	€	<u>10.000.000</u>

3. Eerste fase: twee deelprojecten

3.a. *State of the art: een kritische inventarisatie van wetenschappelijk onderzoek naar begrijpelijkheid*

Het onderzoek naar begrijpelijkheid hoeft niet bij nul te beginnen. In het Nederlandse taalgebied, maar ook elders – en dan met name in de Verenigde Staten, Groot-Brittannië en Australië - is al veel werk verricht. Voor zover het daarbij om toegepast onderzoek gaat, heeft dat bijvoorbeeld plaatsgevonden in het kader van de zogenaamde Plain English Campaigns. Vaak heeft het toegepast onderzoek zich geconcentreerd op de ontwikkeling en toetsing van meer of minder geavanceerde meetinstrumenten zoals leesbaarheidsformules, die bedoeld zijn om de begrijpelijkheid van teksten voor specifieke doelgroepen of voor een algemeen publiek vast te stellen. Maar er bestaat ook een aanzienlijke hoeveelheid literatuur waarin verslag wordt gedaan van meer fundamenteel begrijpelijkheidsonderzoek, bijvoorbeeld naar de vraag welke factoren teksten meer samenhang geven, en daarmee gemakkelijker te doorzien en te onthouden maken.

Een goed overzicht van wat er in het toegepaste en het meer fundamentele onderzoek al bereikt is, is echter niet voorhanden. Daarom wordt in 2010 gestart met een eerste deelproject, waarin bestaande kennis over begrijpelijkheid in kaart wordt gebracht en op waarde wordt geschat, en waarin leesbaarheidsformules en andere instrumenten die bedoeld zijn om begrijpelijkheid van teksten te meten, worden geïnventariseerd en geëvalueerd. De opbrengsten van dit deelproject, die in druk en ook online zullen worden gepubliceerd, zullen tweërlei zijn. Enerzijds wordt aan organisaties die hun schriftelijke communicatie willen (laten) analyseren en verbeteren, een overzicht geboden van wat er op dit vlak gezien de huidige stand van zaken wel en niet op een wetenschappelijk verantwoorde manier gedaan kan worden. Anderzijds levert het deelproject een overzicht op van de kennislacunes die nog op onderzoek wachten, en die een plaats moeten krijgen op de agenda voor het vervolgonderzoek dat in het kader van het themaprogramma gedaan zal worden.

Zo'n overzicht biedt belangrijke voordelen voor de praktijk. In het onderwijs maken we al volop gebruik van instrumenten om de leesbaarheid van tekstmateriaal voor verschillende leesniveaus te controleren. Dat gebeurt vooral voor technische leesvaardigheid: Is de tekst passend voor deze beginnende lezers uit groep 3 van de basisschool? Dergelijke instrumenten worden thans door CITO en educatieve uitgeverij toegepast: elk jeugdboek in Nederland past bijvoorbeeld in een zogenaamde AVI-classificatie, die aangeeft voor welk leesniveau het boek geschikt is. En die AVI-indicator bepaalt door wie het boek gelezen wordt, hoe het in bibliotheken wordt gecategoriseerd, enzovoorts. Hoe verhouden dergelijke indicatoren zich tot andere instrumenten die internationaal beschikbaar zijn, en tot bestaand onderzoek over het begrijpen van teksten? Is de ontwikkeling van een dergelijk instrument ook denkbaar voor andere groepen dan jonge leerlingen, dus voor technisch vaardige lezers? Een andere belangrijke toepassing in het onderwijs betreft de vraag naar het taalgebruik in toetsen: toetsen we in een examen het wiskundeniveau of toetsen we de beheersing van het Nederlands? Een overzicht van beschikbare meetinstrumenten zal het mogelijk maken om de waarde van bestaande instrumenten op hun waarde te schatten.

Uiteraard zal een dergelijk overzicht van bestaande leesbaarheidsinstrumenten helpen om mogelijke begrijpelijkheidsproblemen te identificeren in allerlei maatschappelijke sectoren. Te denken valt aan vonnissen, hypotheekvoorwaarden of polissen voor verschillende soorten publiek. In het onderzoek zal steeds nadrukkelijk aandacht moeten worden besteed aan de verschillen tussen begrijpelijkheid voor een breed publiek (alle consumenten in het Nederlandse taalgebied) versus specialisten in het domein van de teksten (zoals die van hypotheekaktes of gerechtelijke uitspraken).

3.b. *Toekomstscenario's*

Een tweede deelproject waarmee al vlug een begin kan worden gemaakt, is op de toekomst gericht. Hier gaat het om de vraag wat de gevolgen zijn van een verdere digitalisering van het informatieaanbod voor de manier waarop mensen teksten zoeken en vinden, lezen en begrijpen. Helder is dat het begrip 'tekst' hier op een brede manier gedefinieerd moet worden. Het gaat bij teksten al lang niet meer alleen maar om reeksen woorden en zinnen die in een papieren document aan een lezer worden gepresenteerd. Lezers, of misschien beter informatiegebruikers, die zich in het dagelijks leven - al dan niet in werksituaties - staande willen houden,

moeten gemakkelijk een weg kunnen vinden in combinaties van verbaal en visueel, eventueel ook auditief gepresenteerde informatie die in grote hoeveelheden beschikbaar is, en ze moeten die informatie ook op waarde kunnen schatten.

In dit deelproject gaat het in de eerste plaats om een analyse van de consequenties van de verdere digitalisering van het informatieaanbod voor het zoek-, lees- en evaluatiegedrag van de informatiegebruiker en voor de achterliggende cognitieve processen. Mede op basis van de uitkomsten van dit onderzoek komt vervolgens de vraag aan de orde langs welke weg deugdelijke instrumenten ontwikkeld kunnen worden om die processen bij producenten en gebruikers van informatie te ondersteunen. Van belang is daarbij ook de vraag welke vorm die instrumenten het best kunnen krijgen in de diverse maatschappelijke domeinen. We schetsen hieronder de contouren van zo'n verkenning in twee van de vier eerder genoemde domeinen: gezondheid en overheid.

In de medische context zien we dat de farmaceutische industrie de bijsluiter voor een medicijn niet mag publiceren op een eigen website. Bijsluiters zijn alleen digitaal vindbaar als pdf-bestand op de website van de toezichthouder (het College ter Beoordeling van Geneesmiddelen - CBG). Het ligt echter voor de hand dat nieuwe technische mogelijkheden ook de bijsluiter zullen beïnvloeden. Zeer waarschijnlijk zullen die in de toekomst volledig digitaal beschikbaar zijn. Welke gevolgen zal dat hebben? Enerzijds ontstaan er vele mogelijkheden om maatwerk te leveren aan patiënten. Een bejaarde diabetespatiënte hoeft geen passages meer te lezen over zwangerschap en het gebruik bij kinderen, maar krijgt alleen die informatie die voor iemand in haar situatie van belang is. Een Poolse loodgieter zal zonder moeite op het internet een vertaling van de relevante bijsluiterinformatie in het Pools kunnen vinden. En als straks het patiëntenpaspoort goed werkt, kan de tekst van de bijsluiter ook worden toegesneden op specifieke medische kenmerken van de gebruiker. Ook de gebruikscontext verandert: de patiënt die op reis is, zal via zijn iPhone of een ander mobiel medium de bijsluiter raadplegen. Maar wat betekent dat voor de productie van deze teksten en voor de regelgeving? Hoe kan het CBG nog toezicht houden op de "leesbaarheid" van de bijsluiter en op de relatie tussen deze dynamische tekst en de resultaten van de klinische studies, zoals beschreven in de Summary of Product Characteristics (SPC)? Hoe moet de richtlijn voor het testen van bijsluiters eruit zien, als de bijsluiter zo veelvormig wordt qua presentatie? In een toekomstverkenning kan een beeld worden geschetst van de mogelijkheden en de complicaties van de digitale bijsluiter, die volgens normen van de EU "leesbaar" moet zijn.

Ook in de overheidscommunicatie zijn in de nabije toekomst flinke veranderingen te verwachten. Om de dienstverlening voor burgers te verbeteren wordt momenteel al veel gebruik gemaakt van ICT. Zo wordt er over regelingen waaraan burgers rechten kunnen ontlenen meestal online informatie aangeboden, en is het steeds gebruikelijker dat van burgers wordt gevraagd in digitale formulieren gegevens in te voeren of te bevestigen die voor overheidsorganisaties zoals de Belastingdienst of de UWV van belang zijn. De nu al belangrijke rol van digitale communicatie onder de noemer van de 'e-overheid' zal hoogstwaarschijnlijk alleen maar groter worden. Veel wordt er daarom op dit moment door de Nederlandse en de Vlaamse overheid geïnvesteerd in taal- en spraaktechnologie. Zo is er een instrument in ontwikkeling waarmee burgers telefonisch of via de mail feedback kunnen geven over de dienstverlening waarmee ze onlangs te maken hebben gehad. Die feedback wordt vervolgens automatisch omgezet in rapportages voor de betreffende overheidsorganisatie, en op de verzamelde rapportages van een diversiteit aan overheidsorganisaties worden benchmarks gebaseerd en steeds verder verfijnd. Zo wordt de kwaliteit van de interactie tussen een overheidsorganisatie en de burger vastgesteld. Evident is dat voor een positief oordeel van de burger begrijpelijk taalgebruik een noodzakelijke voorwaarde zal zijn. Om aan die voorwaarde te kunnen voldoen zal elke overheidsorganisatie op een snelle en deugdelijke manier moeten kunnen vaststellen hoe het door het gehanteerde taalgebruik zich verhoudt tot het taalvaardigheidsniveau van de diverse doelgroepen waarmee wordt gecommuniceerd. In de toekomstverkenning schetsen we een beeld van de eisen die de groeiende invloed van de e-overheid zal stellen aan de taal die de overheid hanteert. Ook willen we het traject verkennen dat moet worden afgelegd om tot een instrumentarium te komen waarmee de begrijpelijkheid van interactie met de burger op een adequate manier gemeten kan worden.

4. Centrale onderzoeksvragen

Het themaprogramma *Begrijpelijke Taal* kent vooralsnog vijf centrale onderzoeksvragen. Hieronder worden ze kort uiteengezet. Bij elke vraag volgt een illustratie van een mogelijke uitwerking in de context van één maatschappelijk domein.

4.a. *Wat is de invloed van tekstkenmerken zoals inhoud, structuur, stijl en vormgeving op de begrijpelijkheid van papieren en digitale documenten?*

In de taal- en cognitiewetenschap wordt sinds jaar en dag onderzoek gedaan naar de wijze waarop lezers cognitieve representaties maken van teksten. In experimenteel onderzoek is veel kennis verzameld over het effect van tekstkenmerken op begrijpelijkheid. Daarbij is er aandacht voor zowel het verwerkingsproces als voor de representatie achteraf. Met de beschikbaarheid van grote, automatisch doorzoekbare corpora én van software om te zoeken en te analyseren zijn geheel nieuwe analysemogelijkheden ontstaan. Het is eenvoudiger geworden om op grote schaal onderzoek te doen naar frequentie van bepaalde tekstkenmerken, en om die vervolgens in verband te brengen met leesbaarheid en begrijpelijkheid. In het Nederlandse taalgebied worden die nieuwe onderzoeksmogelijkheden echter nog nauwelijks benut. Toch zijn de mogelijkheden voor innovatie juist voor het Nederlands bijzonder groot. Enerzijds zijn er nieuwe corpora beschikbaar en anderzijds heeft Nederland een uitstekende positie in het veld van de psycholinguïstiek en de *discourse processing*. Het gebruik van bestaande methoden (zoals lees- en reactietijdregistratie, analyse van hardopdenken) en van nieuwe methoden (*ERP* en *eye tracking*) biedt de mogelijkheid om gemakkelijker dan voorheen mogelijk was toegang te krijgen tot de cognitieve processen die zich afspelen tijdens het lezen. De interactie tussen tekstkenmerken en lezen, die met een diversiteit van methoden kan worden onderzocht, vormt daarmee het eerste speerpunt van dit programma.

Illustratie

De meeste tekstverwerkingsprogramma's op pc stellen gebruikers in staat om uit te rekenen hoe leesbaar hun tekst is. Dat gebeurt op grond van een leesbaarheidsformule die stamt uit de jaren '40. Leesbaarheidsonderzoek was tot in de jaren '60 en '70 in de VS, maar ook in Nederland populair. Volgens leesbaarheidsonderzoekers was het mogelijk op grond van oppervlakkige tekstkenmerken als woord- en zinslengte de leesbaarheid van een tekst te voorspellen. De klassieke kritiek op dit onderzoek is dat de in de formule opgenomen tekstkenmerken niet in causaal verband staan met begrijpelijkheid; het komt niet door de lange woorden en zinnen dat de teksten in moeilijkheid verschillen. Hoewel de hoogtijdagen van het leesbaarheidsonderzoek lang achter ons liggen, is het adagium korte zinnen en korte woorden voor veel tekstontwerpers nog steeds relevant, bijvoorbeeld in studieboeken voor het vmbo. Ook zijn er succesvolle leesbaarheidsformules, zoals de Cito Leesbaarheidsindex (CLIB), die voorspellen voor welk leesniveau een basisschooltekst geschikt is. Hoe verhoudt dit succes zich tot de klassieke kritiek? Hebben we na zoveel jaren onderzoek naar taalbeheersing, tekstlinguïstiek en discourse processing een alternatief? Er is in elk geval veel meer kennis over linguïstische factoren die de complexiteit van teksten bepalen. Ook beschikken we over corpora, computationele middelen, statistische technieken en onderzoeksmethoden naar leesprocessen en tekstbegrip om succesvol te kunnen werken aan een nieuwe leesbaarheidsformule voor het Nederlands, die als eerste in het onderwijsdomein zal worden gevalideerd. Daarbij gaat het juist niet alleen om technische leesvaardigheid voor jonge kinderen; de onderzoeksbambitie gaat verder. Het gaat bijvoorbeeld om het voorspellen van de leesbaarheid van teksten voor scholieren in het voortgezet onderwijs die verschillen in leesniveau, en bij wie we nauwkeurig nagaan hoe tekstkenmerken hun leesproces en tekstbegrip beïnvloeden. Zo'n formule zou onmiddellijk toepasbaar zijn in het onderwijsdomein.

4.b. *Op welke manier hebben lezersfactoren zoals voorkennis, opleiding, leesvaardigheid, geletterdheid, taalachtergrond, interesse, motivatie en leesdoel invloed op het begrijpen van teksten?*

De effectiviteit van talige communicatie wordt niet alleen bepaald door taalgebruik. Lezers die met een tekst te maken krijgen, zetten hun voorkennis in, zowel over het onderwerp van de tekst als over het type tekst. Daarnaast hangt de effectiviteit van de informatieoverdracht af van de doelen die de lezer heeft met de tekst

(studeren, zich een opinie vormen, zich laten instrueren) en van zijn of haar persoonlijke vaardigheden (al dan niet in samenhang met zijn of haar taalachtergrond) en omstandigheden (zoals het belang dat de lezer heeft bij het begrijpen van de tekst). Onderzoek heeft laten zien dat al deze factoren belangrijke voorspellers zijn van tekstbegrijpelijkheid. Teksten zo veel mogelijk vereenvoudigen, zodat lezers met minder vaardigheden tot een goed begrip kunnen komen, lijkt een aantrekkelijke optie. Maar een intrigerende onderzoeksbevinding is dat maximale vereenvoudiging van woorden en zinnen en maximale explicitering van de samenhang in een tekst niet altijd leiden tot betere begrijpelijkheid van de tekst. Met name lezers met veel voorkennis over een onderwerp worden door een al te vlot lopende tekst niet voldoende uitgedaagd om de informatie grondig te verwerken en blijken de tekst daardoor slechter begrepen te hebben dan een minder vlot lopende tekst. De interactie van lezersfactoren met begrijpelijkheid van taal vormt het tweede speerpunt van dit programma.

Illustratie

Steeds meer vraagt het publiek verantwoording van de rechterlijke macht over vonnissen in geruchtmakende zaken. Dit heeft onder meer geleid tot de instelling van de functionaris *persrechter*, die het vonnis voor een breed publiek moet uitleggen. In die uitleg bestaat een spanning tussen juridische precisie en toegankelijkheid. Dat spanningsveld is kenmerkend voor de problematiek van begrijpelijke taal in juridische contexten. Veel 'gewone burgers' krijgen te maken met koop- en hypotheekaktes, verzekeringsvoorwaarden en dergelijke. Er wordt veel geklaagd over de ontoegankelijkheid van dergelijke teksten. Interessant is hier ook de rol van de notaris, die misschien nog wel meer dan enig andere jurist aangewezen is op het geschreven woord, en die bovendien de plicht heeft om aan niet-juridisch geschoolde cliënten belangrijke teksten uit te leggen: samenlevingsovereenkomsten, huwelijkse voorwaarden, testamenten, leveringsakten. De vraag hoe dat moet, en in hoeverre zij en andere juristen getraind worden in het gebruik van begrijpelijke maar juridisch adequate taal vraagt dringend om nader onderzoek, waarbij een interdisciplinaire aanpak onontbeerlijk is. Deskundigen in taal en communicatie moeten hier samenwerken met juristen.

- 4.c. Welke oplossingsmogelijkheden zijn er voor de specifieke begrijpelijkheidsproblemen die ontstaan bij teksten die in een multimodale context functioneren; welke extra mogelijkheden biedt diezelfde context om begrijpelijkheidsproblemen te bestrijden?

In bovenstaande voorbeelden gaat het eenvoudigweg om teksten en lezers. Maar de hedendaagse informatie-uitwisseling verloopt grotendeels multimodaal, in een complexe communicatiesituatie. Dat gegeven vormt een uitdaging voor bestaande theorieën over de verwerking van teksten. Er is nog weinig gedegen kennis verzameld over de wijze waarop mensen communiceren wanneer ze gebruik maken van relatief nieuwe media als chat, e-mail en hypertext. Het veelvuldig en intensief gebruik van tekst en beeld in dergelijke multimediale communicatievormen vraagt meer inzicht in tekst-beeldinteractie dan thans beschikbaar is. In empirisch onderzoek naar begrijpelijke communicatie via nieuwe media kan weliswaar worden voortgebouwd op bestaand onderzoek naar 'conventionele teksten', maar tegelijk moet steeds ook de vraag worden gesteld naar de generaliseerbaarheid van de kennis die dat bestaande onderzoek heeft opgeleverd. Zo is de samenhang in een hypertext maar ten dele vergelijkbaar met die in een papieren tekst. De vraag is dan ook of dezelfde factoren die de samenhang bepalen van een papieren tekst, ook werkzaam zijn in digitale documenten.

Ook het taalgebruik zelf verandert ingrijpend onder invloed van nieuwe media. Ervaren sms-taalgebruikers hebben zich nieuwe grammaticale constructies eigen gemaakt; wie veelvuldig chat, bedient zich van nieuwe Nederlandse stijlregisters en de opbouw van e-mailberichten is anders dan die van conventionele brieven, ook als het doel waarmee wordt gecommuniceerd hetzelfde is. De nieuwe mediamogelijkheden maken het voor taalgebruikers lang niet altijd eenvoudiger om begrijpelijk te communiceren. Effectieve communicatie wordt meer en meer een kwestie van het juiste medium kiezen voor de boodschap die verwoord, of liever vormgegeven moet worden. Het onderzoek naar begrijpelijkheid moet inspelen op deze ontwikkelingen. Vragen van mediavergelijking en generaliseerbaarheid van onderzoeksresultaten zijn zeer relevant. Ook de samenhang tussen tekstkwaliteit en genrezuiverheid dient in dit verband opnieuw bezien te worden. De hypothese dat teksten begrijpelijker zijn naarmate ze betere vertegenwoordigers zijn van hun genre, dient opnieuw getoetst te worden nu genres informeler en meer hybride zijn geworden. Het derde speerpunt van dit programma, waarin wordt voortgebouwd op de uitkomsten van het deelproject 'Toekomstscenario's' dat onder 3.a. werd beschreven, bevindt zich daarmee op het terrein van begrijpelijk taalgebruik in de context van multi-modaliteit en nieuwe media.

Illustratie

Een interessant voorbeeld van de relevantie van multi-modaliteit komt uit de medische communicatie. Als patiënten een diagnose krijgen of een medische behandeling ondergaan, krijgen zij te maken met heel verschillende soorten voorlichting: mondeling, geprint en on-line. Voor die on-line informatie verwijzen artsen en verpleegkundigen vaak door naar teksten van buiten de eigen zorgorganisatie. Die mix aan bronnen maakt gezondheidsinformatie buitengewoon heterogeen, zowel wat betreft inhoud als vorm en presentatiewijze. Websites bieden veel meer mogelijkheden om statisch en dynamisch beeld te gebruiken dan de traditionele voorlichtingsinformatie. Maar hoe begrijpelijk is dergelijke heterogene informatie eigenlijk voor zorgconsumenten? Daarover is erg weinig bekend. Ervaren gebruikers samenhang tussen al die verschillende tekstsoorten en typen documenten? Werken de verschillende presentatievormen evengoed voor verschillende doelgroepen? Hoe optimaliseren we gezondheidswebsites, voor doorverwijzing door de arts, maar ook voor de zorgconsument die zelf op zoek gaat naar gezondheidsinformatie?

4.d. Welke effecten heeft (gebrek aan) begrijpelijkheid voor attitudes van burgers, hun vertrouwen in maatschappelijke instellingen en de overheid en hun gedrag?

Tot nu toe hebben we het vooral gehad over de *oorzaken* van onbegrijpelijke taal. Maar ook de *effecten* van (on)begrijpelijke taal zijn in veel opzichten nog onbekend. In een medische context gaat het bijvoorbeeld om de bijsluiter. Wanneer vastgesteld wordt wat wel en niet begrijpelijk is in een medische bijsluiter, is daarmee nog niet het antwoord gegeven op de vraag of de tekst leidt tot verandering in attitudes en/of gedrag. Welke rol speelt begrijpelijkheid in bijvoorbeeld besluiten van burgers om wel of niet adviezen op gebied van gezondheid te volgen? In een commercieel-economische context is onduidelijk wat begrijpelijkheid betekent voor consumentengedrag, bijvoorbeeld in de financiële sector. In een onderwijscontext is bijvoorbeeld nog veel onbekend over de vraag van welke kenmerken van taalgebruik in leerteksten de beste resultaten te verwachten zijn. In politiek-bestuurlijke context is de toegang tot informatie nooit groter is geweest maar politici en journalisten weten weinig over de begrijpelijkheid van hun teksten en de gevolgen daarvan.

Illustratie

De Belastingdienst heeft er groot belang bij dat het imago van deze dienst als integer en betrouwbaar blijvend versterkt wordt. Dat imago moet zowel blijken uit de geboden diensten als uit de externe communicatie. Rijksoverheid en gemeenten hebben belang bij begrijpelijke taal die er toe leidt dat mensen wél interactief en digitaal met hun gemeente communiceren en niet afhaken. Ministeries en verantwoordelijken voor gezondheidscampagnes kunnen er via begrijpelijke en overtuigende communicatie voor zorgen dat burgers inentingen accepteren en hun gedrag aanpassen met betrekking tot bijvoorbeeld roken en drinken. Politieke organisaties vragen vaak om mobilisatie en deelname, en moeten hun doelgroepen daar via effectieve taal, warm voor maken. Vaak wordt het beleid rond dit type thema's ontwikkeld op basis van de publieke opinie. Het beeld van de publieke opinie is vaak gebaseerd op vragenlijsten. Uit allerlei onderzoek blijkt echter dat vragen in enquêtes niet altijd goed begrepen worden door de mensen die ze moeten beantwoorden. Ook blijken sommige vragen te sturen in de richting van het antwoord. Nieuw onderzoek naar effecten van vraagformuleringen is dan ook een voor de hand liggende invulling van onderzoek naar de relatie tussen begrijpelijke taal enerzijds en gedragsintenties en attitudes anderzijds.

4.e. Hoe kunnen we de kennis opgedaan bij de beantwoording van vraag 4a t/m 4d optimaal benutten en verspreiden in de samenleving, b.v. in de vorm van adviezen en instrumenten?

Wetenschappelijke kennis rond het thema Begrijpelijke Taal heeft pas praktische betekenis als de transfer naar de maatschappelijke toepassing gewaarborgd is. Die transfer verloopt niet vanzelf succesvol. Enerzijds zijn er resultaten van serieus begrijpelijkheidsonderzoek die van belang zouden zijn voor effectievere communicatie, maar die hun weg niet vinden naar organisaties waar ze kunnen worden toegepast. Anderzijds bestaat er een veelheid van begrijpelijkheidsadviezen, aangeboden in de context van handboeken en cursussen, die sterk op traditie en niet of nauwelijks op degelijk onderzoek gebaseerd zijn. Omwille van de valorisatie van de uitkomsten van het onderzoek dat in dit themaprogramma wordt uitgevoerd, is het noodzakelijk dat goed

inzicht wordt verworven in de factoren die bepalend zijn voor een geslaagde transfer van de onderzoeksresultaten naar de praktijk.

Illustratie

In de praktijk vindt codificering van begrijpelijkheidsadviezen bij organisaties vaak plaats in de vorm van afspraken die ertoe dienen dat de communicatie met burgers en klanten aan bepaalde normen voldoet. Zo zijn er normen vastgelegd voor medische bijsluiters en voor financiële informatie over hypotheek en beleggingsproducten. Ook hebben diverse gemeentes taalambtenaren aangesteld, die de kwaliteit van teksten moeten bewaken. De Belastingdienst heeft modellen ontwikkeld voor standaardbrieven. En voor alle overheden zijn webrichtlijnen opgesteld in de vorm van checklists waar alle websites aan moeten voldoen. Opvallend is dat de genoemde sturingsmiddelen sterk van elkaar verschillen. Er lijkt nauwelijks tot geen reflectie te zijn op de vraag hoe een organisatie in een gegeven situatie het best kan optreden. Welke adviezen lenen zich ervoor om als norm op te leggen? In welke vorm kan dat het best gebeuren? En hoe moet de handhaving georganiseerd worden? Het programma verkent de diverse contexten waarin regelgeving en begrijpelijkheid elkaar raken.

5. Voorstel organisatiestructuur

Het themaprogramma Begrijpelijke Taal is een gezamenlijk initiatief van NWO met een groot aantal maatschappelijke partners (de volledige lijst is te vinden in bijlage A). Het programma is, samen met de daarbij behorende onderzoeksagenda, door de wetenschappelijke initiatiefnemers in samenspraak met de geïnteresseerde maatschappelijke partners ontwikkeld.

Het programma Begrijpelijke Taal wordt uitgevoerd onder verantwoordelijkheid van een stuurgroep en een programmacommissie. Rond bepaalde onderwerpen kunnen de vergaderingen van stuurgroep en programmacommissie samenvallen. Bijstelling van prioriteiten van het programma kan na een eerste evaluatie plaatsvinden in overleg tussen stuurgroep en programmacommissie.

Ten aanzien van de organisatie, evaluatie en administratie van het programma en de gehonoreerde onderzoeksvorstellen gelden de algemene regels van NWO.

De stuurgroep

De stuurgroep van het stimuleringsprogramma wordt samengesteld uit vertegenwoordigers van de gezamenlijke financiers van het programma. De stuurgroep is belast met de algehele coördinatie, en heeft een duidelijke inbreng in de ontwikkeling van het programma, met name ten aanzien van kennisuitwisseling. De stuurgroep stelt jaarlijks de begroting van het programma vast, binnen de kaders van de beschikbare financiële middelen. De stuurgroep besluit op advies van de programmacommissie over eventuele inhoudelijke bijstellingen.

De stuurgroep benoemt de leden van de internationale beoordelingscommissie en stelt de te honoreren onderzoeken vast op basis van een door de beoordelingscommissie opgesteld prioriteitsadvies. De stuurgroep stelt zich terughoudend op als het gaat om de inhoudelijke aansturing van het programma; hierin heeft zij een controlerende en adviserende functie.

De programmacommissie

De programmacommissie wordt samengesteld uit onderzoekers die een grote deskundigheid hebben op het terrein dat het programma bestrijkt, aangevuld met een aantal vertegenwoordigers van de maatschappelijke partners. De programmacommissie is verantwoordelijk voor de inhoudelijke begeleiding en wetenschappelijke coördinatie van het brede onderzoeksterrein van het programma. Voor dat doel doet de programmacommissie voorstellen voor het openen van subsidierondes en/of tenders, die aan de stuurgroep voorgelegd worden ter goedkeuring.

Bij de start van het programma wordt één van de leden van de programmacommissie tot coördinator aangesteld. De belangrijkste taak van deze coördinator is het zorg dragen voor een nadere invulling van het activiteitenplan en met name met betrekking tot kennisuitwisseling en kennisbenutting. Voorts is hij/zij nauw betrokken bij het leggen van een link naar bestaande kenniscentra die een actieve rol kunnen spelen bij de verspreiding en benutting van kennis voortkomend uit het programma Begrijpelijke Taal.

Beoordelingscommissie, maatschappelijk panel

Ten behoeve van de beoordeling van subsidieaanvragen stelt de stuurgroep een (inter)nationale beoordelingscommissie in. Deze beoordelingscommissie adviseert de stuurgroep over de selectie van de vooraanmeldingen en over de te honoreren (uitgewerkte) aanvragen. Een – eveneens door de stuurgroep – in te stellen maatschappelijk panel adviseert de beoordelingscommissie over de maatschappelijke relevantie van de uitgewerkte aanvragen.

Bureau

Het secretariaat van stuurgroep, programmacommissie, beoordelingscommissie en maatschappelijk panel wordt verzorgd door NWO. De secretaris verricht zijn/haar werkzaamheden in nauwe samenspraak met contactpersonen die zullen worden aangewezen door de andere financiers.

Participatie in het NWO onderzoeksprogramma Begrijpelijke Taal

(stand van zaken 20/03/2010)

Veel bedrijven en (overheids)instellingen worden geconfronteerd met problemen rondom begrijpelijke taal in hun interne bedrijfsvoering en hun communicatie met klanten of richten zich op de oplossing daarvan. De overheid heeft het onderwerp in de top 10 lasten van de burger geplaatst. Vandaar de grote belangstelling van maatschappelijke partners voor dit programma. Een aantal van die betrokken bedrijven en organisaties heeft toegezegd in de periode tot september 2010 in totaal circa 50 dagdelen beschikbaar te stellen voor (lobby)activiteiten om de substantiële externe (overheids)fondsen te verwerven die noodzakelijk zijn om dit programma succesvol te laten starten. Daarnaast hebben sommigen aangegeven actief te willen participeren in onderzoeksprojecten door bijvoorbeeld een van hun medewerkers een dag in de week in onderzoeksprojecten te laten participeren en sommigen overwegen fondsen beschikbaar te maken voor het programma als geheel. Verschillende ministeries waaronder BZK en VWS subsidiëren reeds individuele (toegepaste) onderzoeksprojecten op het gebied van begrijpelijke taal dan wel individueel dan wel in gezamenlijke overheidsbrede projecten. Het coördineren van alle verschillende initiatieven zou een enorme meerwaarde opleveren. Gesprekken met andere ministeries – AZ, SZ, OCW, Justitie en Financiën – zullen in de komende maanden plaatsvinden.

Binnenlandse Zaken

- eerste opstartbijdrage van 15.000 euro (afkomstig uit aflopend overheidsproject Begrijpelijke Formulieren) ten behoeven van inventarisatieproject
- inbrengen van laatste net gestarte Begrijpelijke Formulieren project (omvang 50k€)
- nieuw omvangrijk overheidsproject is nog in voorbereiding tussen verschillende departementen. Participatie in NWO themaprogramma zal tot de mogelijkheden behoren, zeker als ook NWO substantieel inzet.
- actief participeren in lobbyactiviteiten voor meer (overheids)fondsen (met name bij het UWV)
- staatssecretaris schrijft brief waarin het belang onderschreven wordt van Begrijpelijke Taal.

Volksgezondheid, Welzijn en Sport

- beschikbaar stellen van fondsen voor het gehele programma in het kader van overheidsbreed project (evt. door Binnenlandse Zaken te coördineren)
- beschikbaar stellen van fondsen voor het gehele programma aan te vragen via hun digitale portal
- beschikbaar stellen van fondsen voor specifieke onderzoeksprojecten

Onderwijs, Cultuur en Wetenschap

Gesprekken over de participatiemogelijkheid vanuit de directie Kennis zijn opgestart.

Belastingdienst

- eigen onderzoekers actief laten participeren in onderzoeksprojecten (inzet 1 dag per week)
- actief participeren in lobby voor verkrijgen medefinanciering vanuit de Algemene Zaken (verantwoordelijk voor overheidsbreed project huisstijl dat zich na logo ook gaat richten op taal) en bepaalde grote gemeenten
- beschikbaarstelling van onderzoeksdata en onderzoeksinstrumenten

CBS

- eigen onderzoekers actief laten participeren in onderzoeksprojecten
- actief participeren in lobby voor verkrijgen medefinanciering
- beschikbaarstelling van onderzoeksdata en onderzoeksinstrumenten

Consumentenbond

- inbrengen reeds lopend *information to patients* project (o.a. gefinancierd door VWS en Nefarma)
- actief participeren in lobby voor verkrijgen medefinanciering vanuit de Consumentenautoriteit, de Zorgautoriteit, AstraZeneca en Nefarma
- beschikbaarstelling van klantenpanels voor onderzoeksprojecten
- beschikbaarstelling van netwerk

ASR

- Beschikbaar stellen van fondsen voor specifieke onderzoeksthema's/delen van het programma
- Beschikbaar stellen van onderzoekers die actief in bepaalde onderzoeksprojecten participeren

CITO

- financieren van gezamenlijke onderzoekplaatsen
- eigen onderzoekers actief laten participeren in onderzoeksprojecten
- beschikbaarstelling van onderzoeksdata en onderzoeksinstrumenten

GEU

- beschikbaarstelling van netwerk

Nederlandse Taalunie

- actief participeren in lobby (bij de Nederlandse en Vlaamse overheid; SVB) en valorisatieactiviteiten (o.a. via Taaladvies.nl en Burger, Taal en Overheid website)
- beschikbaarstelling voor onderzoek van teksten en corpora

De nationale Ombudsman en Ton Elias, Tweede Kamerlid

- politieke steun
- beschikbaarstelling van netwerk

Leene.txt

- actief participeren in onderzoeksprojecten voor eigen kosten: met name inzetten van kennis en ervaringen van taalconsultants en tekstschrijvers en klanten
- actief participeren in lobby (met name bij grote gemeenten) en valorisatieactiviteiten
- beschikbaarstelling van netwerk

Schouten & Nelissen

- actief participeren van eigen senior adviseurs in onderzoeksprojecten
- actief participeren in lobby en valorisatieactiviteiten
- beschikbaarstelling van deelnemers aan trainingen als proefpersonen in onderzoeksprojecten
- beschikbaarstelling van netwerk

Tekstschrijvers.nl

- actief participeren in onderzoeksprojecten voor eigen kosten: met name inzetten van kennis en ervaringen van taalconsultants en tekstschrijvers en klanten
- actief participeren in lobby en valorisatieactiviteiten
- beschikbaarstelling van netwerk

Van Loo- van Eck

- actief participeren in onderzoeksprojecten voor eigen kosten: met name inzetten van kennis en ervaringen van taalconsultants en tekstschrijvers en klanten
- actief participeren in lobby (met name bij grote gemeenten) en valorisatieactiviteiten (organisatie van workshops)
- beschikbaarstelling van teksten als toetsmateriaal in onderzoeksprojecten
- beschikbaarstelling van netwerk (met name bij gemeenten)

VU Taalcentrum

- Participatie in lobbyactiviteiten (met name grote gemeenten, UWV en SVB) voor meer (overheids)fondsen
- Beschikbaar stellen van onderzoekers die actief in bepaalde onderzoeksprojecten participeren
- Participatie in disseminatieactiviteiten
- Beschikbaar stellen van onderzoeksdata en -instrumenten
- Beschikbaar stellen van gebruikers/consumentenpanels
- Beschikbaarstelling netwerk

Gridline

- Beschikbaar stellen van onderzoekers die actief in onderzoeksprojecten participeren
- Participatie in disseminatieactiviteiten
- Beschikbaar stellen van taaltechnologische software en kennis
- Beschikbaarstelling netwerk

Mogelijke additionele partners: Raad voor de Rechtspraak, SVB, UWV, Sociale Dienst, Financiële Autoriteit, Zorgautoriteit, AMC, AstraZeneca, Stichting Lezen & Schrijven.