

Op weg naar begrijpelijke taal en effectieve communicatie

Financiële, medische en juridische teksten zijn vaak moeilijk te begrijpen. Sinds 2011 zoeken taal- en communicatiewetenschappers in het NWO-onderzoeksprogramma Begrijpelijke Taal en Effectieve Communicatie oplossingen voor dat probleem. 'De belangstelling van bedrijfsleven en overheid is overweldigend.'

TEKST MERIJN VAN NULAND BEELD RHONALD BLOMMESTIJN



D Begrijpt u uw hypotheekvoorwaarden? En leest u de bijsluiters bij uw hooikoortsmedicijnen? Dan bent u waarschijnlijk een uitzondering. Veel voorlichtingsmateriaal van banken, farmaceutische bedrijven en overheidsorganisaties wordt niet goed gelezen en begrepen. De teksten zijn vaak te ingewikkeld. Dat is vervelend, want ze zijn natuurlijk niet voor niets geschreven. Ze waarschuwen voor reële gevaren, zoals het afsluiten van te hoge hypotheeklen of het drinken van alcohol in combinatie met bepaalde medicijnen.

Van ABN AMRO tot Trimbos-instituut

Het is een van de problemen die in 2011 aan de basis lagen van het NWO-onderzoeksprogramma Begrijpelijke Taal en Effectieve Communicatie, of kortweg Begrijpelijke Taal. Dit jaar loopt het programma ten einde. De missie van de betrokken communicatie- en taalwetenschappers: onderzoeken welke factoren de begrijpelijkheid van taal beïnvloeden, om uiteindelijk tot concrete communicatieadviezen te komen hoe bedrijven en organisaties hun doelgroep beter van dienst kunnen zijn.

In de negen gehonoreerde deelprojecten werken wetenschappers samen met uiteenlopende partijen van buiten de wetenschap: van ABN AMRO tot de

Hartstichting, en van het Trimbos-instituut tot Kieskompas. 'Die wisselwerking tussen wetenschap en maatschappij is een cruciaal aspect van dit onderzoeksprogramma', zegt Ted Sanders, hoogleraar Taalbeheersing van het Nederlands aan de Universiteit Utrecht. Hij is een van de initiatiefnemers van Begrijpelijke Taal en voorzitter van de programmacommissie.

Sanders: 'Het programma laat bij uitstek zien dat fundamenteel en toegepast onderzoek goed samengaan.' Als voorbeeld noemt hij een deelonderzoek om door middel van verhalende voorlichting de levensstijl van vrachtwagenchauffeurs te verbeteren. 'Dit soort onderzoeken zijn niet alleen praktisch toepasbaar. Ze zeggen op een fundamenteel niveau ook veel over de werking van de menselijke geest: welke taal- en tekstenmerken maken een tekst beter te begrijpen en overtuigender?'

Stemhulp

Bregje Holleman is projectleider van een van de deelprojecten van het onderzoeksprogramma Begrijpelijke Taal. De taalwetenschapper van het Utrecht Institute of Linguistics deed de afgelopen jaren – samen met communicatiewetenschappers van de Universiteit van Amsterdam – onderzoek naar het gebruik van stemhulpen: websites waar mensen hun politieke voorkeur kunnen bepalen door vragen over politieke kwesties te beantwoorden.

Holleman: 'Dit soort stemhulpen zijn enorm populair. Bij landelijke verkiezingen raadpleegt bijna de helft van de stemgerechtigden een of meer websites. Wij onderzochten, samen met het bedrijf Kieskompas, onder meer wat

deze stemhulpen doen met iemands politieke interesse en kennis. We hebben kunnen aantonen dat ongeveer de helft van de Kieskompas-bezoekers zich achteraf zekerder voelt over hun begrip van politiek. Ook nemen ze zich vaker voor om te gaan stemmen.'

Toch is er nog ruimte voor verbetering. Holleman en haar collega's ontdekten bijvoorbeeld dat stemhulpgebruikers regelmatig vragen niet goed begrijpen. Ze kennen woorden niet of – nog belangrijker – ze begrijpen niet goed waarom iets een politiek issue is en wat de stand van zaken is. Holleman: 'Stemhulpen kunnen meer doen om gebruikers te motiveren zich verder in de materie te verdiepen. Nu lijken veel gebruikers te volstaan met een 'geen mening'-antwoord in dat soort situaties, waardoor het stemadvies niet optimaal is.'

Gezondheidsrisico

In een ander deelproject onderzochten wetenschappers het gebruik van Testuwriscio.nl. De Riscotest op deze website, een initiatief van onder meer het Nederlands Huisartsen Genootschap en het Diabetes Fonds, bepaalt op basis van zeven vragen iemands risico op diabetes, hart- en vaatziekten en chronische nierschade. Een percentage tussen nul en honderd geeft aan hoe groot de kans is dat je binnen afzienbare tijd een van deze aandoeningen oploopt.

'Uit ons gebruikersonderzoek blijkt dat die cijfers eigenlijk te abstract zijn om het gezondheidsrisico goed te kunnen bepalen,' zegt projectleider Olga Damman van het VU Medisch Centrum. 'Mensen zijn eerder geneigd een inschatting te

maken op basis van hun persoonlijke risicofactoren. Ze zeggen dan bijvoorbeeld: "Mijn risico is niet zo hoog, want ik rook niet en het zit niet in de familie". Dat ze op basis van de Riscotest op de website twintig of soms wel dertig procent kans op een aandoening blijken te hebben, laten ze vaak minder zwaar meewegen.'

Volgens Damman is het daarom belangrijk om het risicogetal beter te duiden, bijvoorbeeld door het aan te kleden met visuele middelen of met tekst. Damman: 'Neem nu een huisarts: die zegt niet alleen dat het risico op een bepaalde aandoening twintig procent is. Die geeft ook aan of dat risico hoog is, wat de vermoedelijke oorzaak is, wat er gebeurt als je niets doet, en wat het beste medicijn is. In het laatste deel van ons onderzoek bekijken we hoe Testuwriscio.nl dit soort informatie kan toevoegen.'

'Welke taal- en tekstkenmerken maken een tekst beter te begrijpen en overtuigender?'

Vervolgonderzoek

Programmavoorzitter Ted Sanders is trots op deze en andere resultaten. De belangstelling voor het onderzoeksprogramma was volgens hem 'overweldigend'. Veel partijen wilden meedoen of (financieel) bijdragen, maar lang niet alle voorstellen konden worden gehonoreerd. In de toekomst hoopt Sanders ook met de afgevallene partijen een onderzoekstraject op te starten. 'We zouden bijvoorbeeld graag meer onderzoek doen naar laaggeletterdheid, juridische teksten en begrijpelijke overheidstaal. Ook verwacht ik veel van vervolgonderzoek naar een nieuwe formule voor het vaststellen van de leesbaarheid van Nederlandse teksten, die we binnen Begrijpelijke Taal ontwikkelen. <<

Begrijpelijke Taal in het kort

Het onderzoeksprogramma Begrijpelijke Taal heeft tot doel wetenschappelijke expertise over begrijpelijke taal te vergroten. Ook maakt het programma de bestaande kennis op dit terrein beter beschikbaar voor overheden en organisaties, onder andere via de online Kennisbank Begrijpelijke Taal. Het programma – met een budget van twee miljoen euro – loopt sinds 2011 en wordt eind 2016 afgerond. In deze periode hebben negen deelprojecten financiering ontvangen. Begrijpelijke Taal is een programma van NWO Geesteswetenschappen.