

PDF hosted at the Radboud Repository of the Radboud University Nijmegen

The version of the following full text has not yet been defined or was untraceable and may differ from the publisher's version.

For additional information about this publication click this link.

<http://hdl.handle.net/2066/42005>

Please be advised that this information was generated on 2017-02-07 and may be subject to change.

Carel Jansen (Afdeling Bedrijfscommunicatie, Radboud Universiteit Nijmegen)

Kwaliteit overheidscommunicatie meetbaar gemaakt? Pretenties van BureauTaal tegen het licht gehouden. In: *Tekst[blad]*, 11 (4), p. 9-11 (2005).

'Taal troonrede is te hoog gegrepen'. Dat kopte de *Volkscrant* op woensdag 21 september van dit jaar, de dag nadat de koningin het Nederlandse volk had toegesproken over de zorgen en de plannen van het tweede kabinet-Balkenende. De schrijvers van het artikel, Karen Heij en Martijn Jacobs, meldden dat het taalniveau van de troonrede dit jaar zo hoog was dat de uiteenzetting van de koningin voor ongeveer zeven miljoen mensen niet te begrijpen was. Volgens Heij en Jacobs, beiden van BureauTaal, is dat geen incident. Volgens hen begrijpt zestig procent van de bevolking sowieso weinig van de Nederlandse overheidscommunicatie. Deze en andere uitspraken van Heij en Jacobs over communicatieproblemen bij de overheid kregen de afgelopen maanden ruim aandacht in de media. Jacobs schreef onlangs in *Comma - Magazine voor overheidscommunicatie* ook een stuk waarin hij een pasklare oplossing voor de door BureauTaal gesignaleerde problemen presenteert. Zowel bij de probleemanalyse als bij de oplossing die de auteurs aandragen zijn echter forse vraagtekens te plaatsen.

Waar komt het getal vandaan van die zeven miljoen mensen voor wie de taal van de troonrede te moeilijk zou zijn? Dat het om zo veel mensen gaat, zou zijn gebleken uit een analyse van BureauTaal, die opleverde dat overheidsteksten in het algemeen en de troonrede in het bijzonder, te hoog gegrepen zouden zijn voor de meerderheid van de bevolking. Voor die analyse maakte het bureau gebruik van een eigen, onlangs ontwikkeld instrument, waarmee je zou kunnen meten op welk taalvaardigheidsniveau een gegeven tekst zich bevindt. Daarvoor hanteert men de Europese CEFR-normen, die lopen van taalvaardigheidsniveau A1 en A2 via B1 en B2 tot C1 en C2. Volgens die normen komt de leesvaardigheid van zestig procent van de Nederlanders niet verder dan B1, zo beweren Heij en Jacobs in de *Volkscrant* en ook in het communicatievakblad *Comma*. B1 staat voor *gebruiker op weg naar zelfstandigheid*, zoals dat aan de Universiteit van Tilburg heet. De meeste overheidsteksten zouden echter niveau C1 vereisen (*effectief operationeel gebruiker*) of zelfs niveau C2 (*taalgebruiker die de taal over de volle breedte beheerst*). En dat zou zijn gebleken zijn na toepassing van *Texamen*, het tekstanalyse-instrument van het bureau waar Heij en Jacobs werken.

Dat ziet er prettig overzichtelijk uit allemaal. Politici, ambtenaren en tekstadviseurs die verantwoordelijk zijn voor de communicatie van de overheid met de burger wordt precies verteld wat er aan de hand is, met een mooi rond percentage erbij zelfs, en het wordt ook meteen duidelijk hoe de problemen kunnen worden opgelost: overheidsteksten moeten voortaan op een niveau of twee lager worden geschreven dan nu gebeurt. En *Texamen* kan daarbij allicht goede diensten bewijzen, al was het alleen maar om te kunnen controleren of de (her)schrijfinspanningen wel het gewenste effect hebben.

Cijfers uit de hoge hoed

Helaas, zo simpel als BureauTaal het doet voorkomen is het allemaal niet. Om te beginnen staat de bewering dat zestig procent van de Nederlanders maximaal taalvaardigheidsniveau B1 zou beheersen, op gespannen voet met de waarheid.

Volgens gezaghebbend onderzoek van IALS, met OESO als belangrijke partner, is dat percentage veel lager, namelijk 37.4% om precies te zijn. En dat weten Heij en Jacobs ook. Het staat namelijk met zoveel woorden in een rapport uit 2004 van de Nederlandse Taalunie (Bohnen et al., 2004) waarnaar ze zelf in hun stuk in de *Volkskrant* verwijzen. De documentatie die BureauTaal verstrekke aan de deelnemers aan het congres dat het bureau op 22 september j.l. organiseerde, blijft op dit punt dicht bij de waarheid. In die documentatie (en voor wie een beetje zoekt ook nog steeds op de site van BureauTaal) staat het volgende. "Uit onderzoek van de Nederlandse Taalunie (*'Laaggeletterd in de Lage Landen; Hoge prioriteit voor beleid'*) en BureauTaal (*'Teksten op een goudschaal. Een studie naar het vereiste NT2-niveau voor het lezen van overheidsbrochures'*) blijkt dat veel overheidsinformatie door het hoge taalniveau onbegrijpelijk is voor bijna 40% van de Nederlandse bevolking." Naar de beweegredenen van Jacobs om in de *Volkskrant* en in *Comma* te beweren dat zestig procent van de Nederlanders de teksten van de overheid niet of nauwelijks kan begrijpen, kan slechts worden gegist.

Dan *Texamen*, het tekstanalyse-instrument dat BureauTaal hanteert. In de *Volkskrant* wordt er alleen maar impliciet naar verwezen; in *Comma* zingt Jacobs er zonder voorbehoud de lof van. Nog niet veel taal- en communicatiedeskundigen weten dat taalniveaus niet alleen toepasbaar zijn op mensen maar ook op teksten, zo heet het. BureauTaal heeft een wetenschappelijk instrument ontwikkeld waarmee de koppeling kan worden gemaakt tussen het taalniveau van de beoogde lezers en het taalniveau van een tekst, aldus de auteur. Jammer genoeg heeft over *Texamen*, afgezien van een scriptie die de ontwikkeling ervan documenteert, tot nu toe geen enkele publicatie het licht gezien. Dat ontnemt de wetenschappelijke wereld de gelegenheid het instrument op zijn waarde te toetsen. We moeten het dus doen met wat er in de scriptie staat die vorig jaar aan de Universiteit van Tilburg is geschreven door Ashra Sugito, thans medewerker van BureauTaal. In die scriptie (*Teksten op een goudschaal*) komt, zoals het hoort, de vraag aan de orde in hoeverre *Texamen* voldoet aan twee belangrijke eisen die aan welk meetinstrument dan ook gesteld moeten worden, de eis van de betrouwbaarheid (leiden metingen bij dezelfde tekst steeds tot dezelfde uitkomst?) en de eis van de validiteit (meet het instrument echt wat het pretendeert te meten?). In de scriptie van Sugito staat op p. 92 dat *Texamen* nog aan een aantal deskundigen voorgelegd zal moeten worden voordat vastgesteld kan worden of het instrument op een betrouwbare manier door anderen te gebruiken is, en op p. 88 dat het aantal teksten dat voor de validering gebruikt is, eigenlijk nog te klein is om een uitspraak over de validiteit te kunnen doen.

Dat alleen al is voldoende om op zijn minst nog even te wachten met een positief antwoord op de vraag of *Texamen* een deugdelijk instrument is om de moeilijkheid vast te stellen van Nederlandse overheidsteksten. Maar het is goed om verder nog te weten dat dit instrument nadrukkelijk alleen ontwikkeld is voor allochtone burgers. Generaliseren naar moedertaalsprekers zoals Jacobs in zijn lofzang doet, is dus een waagstuk. Maar belangrijker misschien nog is dat er in het onderzoek dat tot de totstandkoming van *Texamen* heeft geleid, geen enkele representant van de doelgroep van de overheidsteksten betrokken is. Geen tekst waarvan met *Texamen* de moeilijkheidsgraad is voorspeld, is voorgelegd aan een echte lezer. Er is alleen aan enkele NT2-deskundigen gevraagd een schatting te maken van het taalvaardigheidsniveau waarover lezers naar hun idee zouden moeten beschikken. Hoe ver die schattingen af staan van de werkelijkheid, valt met geen mogelijkheid te bepalen.

Onhoudbare verwijten

Dan hebben de ontwikkelaars van de leesbaarheidsformules, waar *Texamen* sterk aan doet denken, het in de jaren vijftig nog beter aangepakt. Die probeerden hun meetinstrument tenminste nog te valideren door de voorspellingen die ze opleverden te vergelijken met de resultaten van tekstbegripstoetsen bij echte proefpersonen. Dat tekstprofessionals en onderzoekers inmiddels al lang gestopt zijn met het gebruik c.q. verder ontwikkelen van leesbaarheidsformules, mag bekend worden verondersteld. In mijn Eindhovense oratie uit 1995 heb ik de belangrijkste argumenten daarvoor nog eens op een rijtje gezet. Het is tamelijk onthutsend te zien dat medewerkers van BureauTaal nu de markt proberen warm te maken voor wat niet veel meer is dan een opgepoetste en aanmerkelijk minder goed geteste variant van de aloude leesbaarheidsformules. Nogal onthutsend is het ook te zien dat zij communicatiemedewerkers die daar nog niet mee werken “onwetendheid” verwijten, en dat ze durven zeggen dat die medewerkers (en ik mag aannemen ook de wetenschappers die nog niet tot *Texamen* bekeerd zijn) weinig kennis hebben van taalniveaus van mensen én teksten.

Kan het een beetje kalmer aan, waarde BureauTaal-collega's? Is het een idee misschien om voortaan correct te citeren uit de bronnen die je aanhaalt, en percentages niet met meer dan de helft op te hogen als dat voor je betoog beter uitkomt? En verdient het aanbeveling wellicht om de instrumenten die je hebt ontwikkeld eerst aan de toets van de wetenschappelijke kritiek te onderwerpen voor je er de landelijke publiciteit (en in het verlengde daarvan interessante opdrachtgevers) mee opzoekt?

Bronnen

Bohenn, E. et al. (2004). *Laaggeletterd in de Lage Landen. Hoge prioriteit voor beleid*. Den Haag, Nederlandse Taalunie.

Heij, K. en Jacobs, M. (2005). Taal troonrede is te hoog gegrepen. *De Volkskrant, Forum, 21 september*, p. 11.

Houtkoop, W. (1999). *Basisvaardigheden in Nederland. De 'geletterdheid' van Nederland*. [Nederlandse resultaten in internationaal vergelijkend onderzoek naar functionele geletterdheid van volwassenen in twaalf verschillende landen (IALS: International Adult Literacy Survey)]. Max Goote Kenniscentrum.

Jacobs, M. (2005). Stop met vertalen, begin met communiceren. *Comma. Magazine voor overheidscommunicatie, 17 (november)*, p. 30.

Jansen, C. (1995). *Rekenen met taal*. Oratie Technische Universiteit Eindhoven.

Sugito, A. (2004). *Teksten op een goudschaal. Een studie naar het vereiste NT2-niveau voor het lezen van overheidsbrochures*. Doctoraalscriptie Taalwetenschap, Universiteit van Tilburg.

De auteur

Carel Jansen is hoogleraar Bedrijfscommunicatie aan de Radboud Universiteit Nijmegen en specialist op het gebied van overheidscommunicatie.

Kaderteksten

Informatie over de betekenis van de diverse CEFR-niveaubeschrijvingen per deelvaardigheid is te vinden op www.lexicon.nl/cefr/cefr.htm. Leesvaardigheid op B1-niveau bijvoorbeeld staat voor: "Ik kan teksten begrijpen die hoofdzakelijk bestaan uit hoogfrequente, alledaagse of aan mijn werk gerelateerde taal. Ik kan de beschrijving van gebeurtenissen, gevoelens en wensen in persoonlijke brieven begrijpen." Met leesvaardigheid op C1-niveau correspondeert: "Ik kan lange en complexe feitelijke en literaire teksten begrijpen, en het gebruik van verschillende stijlen waarderen. Ik kan gespecialiseerde artikelen en lange technische instructies begrijpen, zelfs wanneer deze geen betrekking hebben op mijn terrein."

Een interactief diagnostisch instrument voor de toetsing van diverse deelvaardigheden in de eigen taal en in andere talen is DIALANG (www.dialang.org). DIALANG is ontwikkeld in een Europees samenwerkingsproject van twintig universiteiten en toetsinstituten, waaronder het CITO. Op dit moment zijn er in DIALANG toetsen beschikbaar voor veertien talen en op vijf deelterreinen: lezen, schrijven, luisteren, grammatica en vocabulaire. De uitkomsten van de DIALANG-toetsen worden steeds gegeven in termen van de CEFR-vaardigheidsniveaus A1 tot en met C2.