

# Verslag van een twistgesprek

## De praktijk en de wetenschap van begrijpelijke taal

ANNE DOHMEN

Het debat dat zij al ruim een jaar in verscheidene (vak)bladen voeren, wordt op een regenachtige woensdagmiddag in café Groenewoud mondeling voortgezet. Vele kopjes koffie en een even helder als hevig gesprek brachten echter – nog altijd – geen vrede tussen de Nijmeegse hoogleraar bedrijfscommunicatie Carel Jansen en BureauTaal-directeur Wessel Visser.

Het is, en daar zijn de heren het in ieder geval over eens, lastig voor de overheid om effectief te communiceren. Het scheelt een hoop sores als iedereen de overheidsteksten goed begrijpt: zoveel is duidelijk. Het geschil zit 'm in de details, zoals Wessel Visser aan het eind van het debat concludeert. Maar dan wel details die, wat Carel Jansen betreft, iedere vorm van samenwerking in de weg staan.

### Het taalniveau van teksten

Texamen is een instrument, legt Wessel Visser uit, waarmee BureauTaal de kwaliteit en het taalniveau van teksten analyseert, diagnosticeert en aanpast. Oftewel, aldus de site *texamen.nl*, het is een instrument waarmee de begrijpelijkheid van teksten op een objectieve manier gemeten en vastgesteld wordt. Carel Jansen trekt dit alles ernstig in twijfel.

Wessel Visser beoogde met de ontwikkeling van Texamen een formeel meetinstrument waarmee je het taalniveau van teksten kan bepalen. 'We hebben – geheel volgens de regels van de Raad van Europa, de zogenaamde Standaard Setting Methode – dé Nederlandse deskundigen op het gebied van Common European Framework (CEF) 120 teksten op taalniveau laten classificeren. Vervolgens hebben we van al die teksten geanalyseerd welke tekstkenmerken

zo'n tekst heeft. Met behulp van statistische analyses hebben we onderzocht welke kenmerken het taalniveau van een tekst bepalen en welke waarde van het kenmerk correspondeert met welk taalniveau. Dat is Texamen.'

De uitleg is voor Jansen een startsein om de doctoraalscriptie van Ashra Sugito, *Teksten op een goudschaal; Een studie naar het vereiste NT2-niveau voor het lezen van overheidsbrochures* (2004), erbij te halen. Haar scriptie handelt over de totstandkoming van Texamen en is daarmee, volgens Jansen, de enige publicatie die het licht heeft gezien over het meetinstrument. Er komt aan de orde in hoeverre Texamen voldoet aan de twee meest noodzakelijke voorwaarden voor een meetinstrument: de eis van betrouwbaarheid (leiden metingen bij dezelfde tekst steeds tot dezelfde uitkomst?) en de eis van de validiteit (meet het instrument wat het pretendeert te meten?). Sugito schrijft dat Texamen nog aan een aantal deskundigen voorgelegd moet worden voordat vastgesteld kan worden of het wel op een betrouwbare manier door anderen te gebruiken is. Ze stelt ook dat het aantal teksten te klein is om een uitspraak over de validiteit te kunnen doen.'

### Doelgroep NT2 of NT1 of allebei?

'Verder', vervolgt Jansen, 'is Texamen nadrukkelijk ontwikkeld voor allochtone burgers. En Sugito heeft het niet over 120, maar over dertig teksten en over vijf deskundigen die worden aangeduid als NT2-experts – experts dus op het gebied van het Nederlands als tweede taal.'

'Het gaat om 120 teksten. En Texamen is niet een instrument dat is ontwikkeld om iets te doen met allochtone bur-

gers. Texamen is een instrument om het taalniveau van teksten te meten', herhaalt Visser. Het is volgens hem niet waar dat de deskundigen een inschatting hebben gemaakt – zoals Jansen beweert – van het taalniveau van deze teksten voor mensen die het Nederlands als tweede taal spreken. De deskundigen hebben eenvoudigweg het taalniveau van teksten vastgesteld. En ze hebben zich daarbij vanzelfsprekend niet bekommerd om kenmerken van de lezer.' Jansen: 'Er staat toch echt dat het aan NT2-experts is overgelaten een inschatting te maken van het taalniveau van alles bij elkaar dertig teksten. En Sugito zegt zélf dat je niet de fout mag maken om NT2-leesgedrag te verwarren met NT1-leesgedrag. Terwijl BureauTaal heel wat beweringen over de reikwijdte van het Texamen baseert op deze scriptie. Het meest krasse vind ik de meest recente publicatie (in *Ad Rem*, 2006); waarin het woord NT2 gewoon is verdwenen uit de titelbeschrijving van de scriptie van Sugito.'

Visser: 'Texamen is een poging om een volgende generatie leesbaarheidsformules te maken. Jij en ik willen een goede, wetenschappelijke discussie over een instrument als Texamen. Ik heb meer zin in samenwerking met mensen als jij, Carel, dan hierover te kissebissen zonder verder te komen. Carel, jij hebt Texamen nog nooit gezien en er nog nooit mee gewerkt. Het is beter dat je je eerst goed in Texamen verdiept, voordat je dit soort uitspraken doet.' Carel Jansen ziet echter niets in een samenwerking zolang BureauTaal 'de waarheid geweld aan doet': 'De dingen zeggen zoals ze zijn is wat mij betreft absoluut noodzakelijk voor welke vorm van samenwerking dan ook, zeker als je het wetenschappelijk wilt doen.'

#### Leesbaarheid overheidsteksten kan zeker beter

De publiciteit die BureauTaal wist te generen over het belang van een overheidscommunicatie die aansluit op het taalniveau van alle burgers in Nederland, kan Jansen waarderen. Ook waardeert hij de pogingen van BureauTaal om af te rekenen met de niet deugdelijk gebleken leesbaarheidsformules: 'Het is volstrekt duidelijk dat die formules achterhaald zijn om het niveau van een tekst vast te stellen. Máár, en nu komen de bezwaren, dan moet je het wél goed doen. Dan moet het meetinstrument dat je maakt beter geconstrueerd zijn dan die formules.' En dat is niet zo, vindt Jansen. Als BureauTaal de literatuur had bijgehou-



den, had men misschien ook opgemerkt dat in de vs een enorme inspanning wordt geleverd om veel nauwkeuriger meetinstrumenten te maken dan de leesbaarheidsformules geweest zijn, vervolgt hij. 'In publicaties over Coh-Metrix kun je zien hoe je het zou moeten doen als je het serieus aanpakt. De poging om Texamen de status te geven die BureauTaal het wil geven, is totaal mislukt.'

Visser: 'Stel, ik heb taalvaardigheid B1 en een tekst heeft ook taalniveau B1. Of ik die tekst begrijp, hangt niet alleen af van het taalniveau van die tekst, maar ook van mijn eigen taalniveau. De honderdduizend-dollarvraag wat Texamen betreft is of B1-lezers een aan de hand van Texamen op B1-niveau gemaakte tekst begrijpen.'

#### Tekstbegrip en taalniveaus

Jansen: 'Interessant dat je zegt dat die vraag nog niet beantwoord is.'

Visser: 'Wij beantwoorden die vraag bijna wekelijks in onze pretesten. Als wij een tekst maken voor een cliënt, en dat doen wij altijd op B1-niveau, selecteren wij een panel van mensen met taalniveau B1 en leggen wij hen de B1-tekst voor. We testen dan niet het taalniveau, maar de essentie van het tekstbegrip. Dáár gaat het over. Dan zegt Carel, misschien wel terecht hoor: daar hebben jullie nooit iets van gepubliceerd. Maar wij zijn niet zo van het publiceren, wij werken voor opdrachtgevers. Die betalen ons niet voor publicaties in tijdschriften.'

Jansen: 'Je moet eerst onderzoek doen en dán pas op de

droppen komen met beweringen over de validiteit van je meetinstrument, niet andersom.'

Visser: 'Wij bedrijven geen exacte wetenschap.'

Jansen: 'Jullie zijn anders wel erg exact in de percentages die jullie steeds noemen.'

Visser: 'Dat is een drogreden, Carel. Je springt van de hak op de tak. Onze opdrachtgevers zijn erg tevreden. Zij merken dat onze teksten nul problemen opleveren in hun cliënten-tele of doelgroep. Wij hebben geen wetenschappelijke prestaties, daar ligt onze doelstelling niet. Wij willen dat de lezers begrijpen wat er staat in brieven, brochures, formulieren en websites, dát is waar wij het voor doen. Overigens doen wij ons werk wel zo veel mogelijk volgens wetenschappelijke normen en waarden.'

Jansen: 'Ik geloof onmiddellijk dat jullie van moeilijke teksten makkelijkere teksten kunnen maken. De vraag is in hoeverre het succes dat jullie boeken iets zegt over de kwaliteit van Texamen.'

Visser: 'Ik denk dat ons succes alles met de kwaliteit van ons werk te maken heeft. En inderdaad, wij ontleen een belangrijk deel van de kwaliteit van ons werk aan Texamen.'

Jansen: 'De tevredenheid van jullie klanten zegt niks over Texamen, alleen iets over de bekwaamheid van jullie tekstschrijvers.'

### Hoeveel procent op welk niveau?

Jansen: 'Mag ik iets vragen?' In het artikel in *Ad Rem* staat: "In teksten op taalniveau B1 snapt 95% van de bevolking meteen wat de zender wil." Kun je mij uitleggen waar je die 95% op baseert?'

Visser: 'Ongeveer 5% zit op taalniveau A1, 15% op A2, 40 op B1, 25 op B2, 15% op C1 en een verwaarloosbaar percentage heeft taalniveau C2. Als je iemand op taalniveau B1 een niveau hoger voorschotelt, kan hij het met moeite begrijpen. Maar ga je nog een niveau verder, dan ontgaat hem de essentie van de tekst.' Jansen: 'Ik heb daar twee problemen mee. Allereerst is er de vraag hoeveel mensen in Nederland taalniveau A1, A2 en B1 hebben: jullie beweren dat dat 5 plus 15 plus 40, dus in totaal 60% is. Ten tweede beweren jullie dat iedereen met moeite in staat is een tekst te lezen die één niveau boven zijn eigen niveau ligt.' Visser knikt instemmend. Jansen: 'Pas sinds een jaar zie ik dat percentage terug in jullie

publicaties, daarvóór stond het er niet. Waarop baseren jullie die 60%? En hoe weten jullie zo zeker dat mensen steeds één niveau hoger aankunnen dan het niveau waarop ze eigenlijk zitten?' 'Dat weet iedereen die iets weet van taalontwikkeling,' reageert Visser. 'Zo zit elke taalontwikkeling in elkaar. Iemand met taalniveau A2 krijgt lesmateriaal op taalniveau B1, daarmee traint 'ie zichzelf. Je leert hem niets als je hem A2 aanbiedt, datzelfde geldt als je te hoog gaat zitten door C1 of C2 te geven.' Jansen: 'Hoe weet je dat allemaal?'

Visser: 'Onze zusterorganisatie Bureau ICZ zit al vijftien jaar in het taalonderwijs. Wij maken samen met het Cito al ruim tien jaar het Staatsexamen Nederlands als Tweede Taal en het Inburgeringsexamen. Op dit principe is elke vorm van taalontwikkeling en elke vorm van taalonderwijs gebaseerd. Je collega Folkert Kuiken uit Amsterdam heeft hierover nog onlangs een heldere publicatie gemaakt.'

Jansen: 'Jij doet steeds een bewering, over die percentages bijvoorbeeld, blijkbaar op basis van onderzoek, en je vertelt mij niet welk onderzoek dat is. Het is voor mij niet naspeurbaar waar jij je beweringen op baseert. Hier, je collega Martijn Jacobs, ook van BureauTaal, schrijft in *Comma* (2005) dat 80% zonder moeite overheidsteksten op taalniveau B1 kan lezen. Wat is het nou, 80 of 95%?'

Visser: '80% kan deze overheidsteksten zonder moeite lezen, en nog eens 15% mét moeite. Samen is dat 95%.'

Jansen: 'Maar in *Ad Rem* schrijven jullie dat bij teksten op B1-niveau 95% van de bevolking meteen, en dat wil toch zeggen 'zonder moeite' begrijpt wat de zender wil. Ik constateer dat jullie in publicaties uitspraken doen waarvan je zelf achteraf zegt dat die niet kloppen. Dat moet je niet doen, daar krijg je problemen mee. Hoe weet ik of jullie andere beweringen wél kloppen? Jullie doen beweringen over het taalniveau van de Nederlandse bevolking – en dat stoort me echt buitengewoon – op basis van het rapport van de Nederlandse Taalunie (*Laaggeletterdheid in de Lage Landen; Hoge prioriteit voor beleid*). Daar wordt nadrukkelijk verwezen naar onderzoek van IALS, waarin wordt geconstateerd dat 37,4% van de Nederlandse bevolking op niveau 1 en 2 functioneert. Het IALS-niveau 2 correspondeert volgens datzelfde Taalunie-rapport met CEF-niveau B1. Dat betekent dat IALS-niveau 1 en 2 samen – dus 37,4% – corresponderen met CEF-niveau A1, A2 en B1. Hoe komen jul-

lie erbij om dat steeds als 60% aan te duiden? In *Onze Taal* zeg je dat jullie om inhoudelijke redenen voor een ander percentage hebben gekozen dan in het rapport staat. Welke inhoudelijke redenen zijn dat?’

Visser: ‘Wij baseren ons niet op het rapport van de Taalunie, maar op het rapport van de OECD. In dit rapport doet de OECD verslag van een onderzoek naar taalniveaus in een groot aantal landen. Zij maken in dat onderzoek gebruik van de zogenaamde IALS-niveaus. Als je goed naar de inhoudelijke beschrijvingen van deze niveaus kijkt dan zie je dat IALS-niveau 3 in hoge mate correspondeert met CEF-niveau B1.’

Jansen: ‘Goed, dan pakken we niveau 3 erbij. IALS-niveau 3 wordt gehaald door 45% van de bevolking. Dan hebben we het dus volgens IALS-onderzoek alles bij elkaar over bijna 85% van de bevolking die maximaal op niveau B1 zit. Hoe kom je dan bij die 60%? Je doet gewoon maar wat. Alsof jullie het beter weten dan onderzoekers van het IALS die duizenden mensen hebben getest.’

Visser: ‘We denken niet dat we het beter weten, wij tornen niet aan hun niveaus. Wij zeggen alleen, dat als we het moeten vertalen naar de CEF-niveaus, we dat doen zoals wij dat gedaan hebben. En ik zei, IALS-niveau 3 correspondeert in hoge mate met CEF-niveau B1.’

Jansen: ‘Volgens mij, Wessel, is jullie percentage gekozen om commerciële redenen. Het is interessanter om een probleem aan te pakken dat 60% van de Nederlanders aangaat, dan 40%. Dat is de enige reden die ik kan verzinnen. Waarom was het twee jaar geleden – kijk naar jullie eigen website – volgens BureauTaal nog ongeveer 40%? Hoe recenter de stukken, hoe hoger de percentages die jullie noemen.’

Visser: ‘De suggestie dat wij percentages baseren op commerciële redenen is natuurlijk niet waar. 40% is groot zat. Dat boeit mij niet. Ik heb helemaal geen reden om af te wijken van die 60%. Als je kijkt naar de definitie van niveau 3 van het IALS en de definitie van niveau B1 van CEF, worden wij het snel eens dat daar grote overlappings tussen zitten.’

Jansen: ‘Jullie eigen bron, de Taalunie, denkt daar heel anders over.’

### Wel werk aan de winkel, maar geen uitzicht op samenwerking

Visser: ‘Volgens mij doet de Taalunie daar geen uitspraak over.’

Jansen: ‘Dat is echt onzin Wessel. Kijk nog maar eens goed

naar bladzijde 14 van het Taalunie-rapport waar jullie steeds naar verwijzen. Daar staat met zoveel woorden dat niveau B1 globaal overeenkomt met wat in het IALS-onderzoek typerend genoemd wordt voor taken op niveau 2. En één bladzijde verder hebben de auteurs dat, om alle misverstanden te voorkomen, ook nog eens heel helder in een schemaatje gezet.’

Visser: ‘Kijk: 60% van onze bevolking komt niet verder dan het niveau van het beroepsonderwijs. Daar is het streef-taalniveau B1. Meer kunnen die mensen niet aan. Laten we alsjeblieft niet onderschatten hoe belangrijk het is dat teksten in de gezondheidszorg zijn geschreven op B1-niveau. Mensen komen door de slechte communicatie tussen ziekenhuis en patiënt slecht voorbereid op onderzoek. Ik geef een alledaags voorbeeld: ‘Je moet morgenochtend nuchter komen’, deelt men mee aan de patiënten. Vervolgens komt er vrijwel niemand dronken, maar veel mensen hebben wel een beschuit gegeten en thee gedronken. De maag is vol, de blaas is vol en de onderzoekskamer staat weer een uur leeg. Dat is schering en inslag. Ik voorspel: binnen vijf jaar schrijven alle ziekenhuizen in Nederland op taalniveau B1. Dat niveau is begrijpelijker, eenduidiger, leidt tot minder misverstanden en is daarmee juridisch ook sterker. Taalniveau B1 is een prachtig taalniveau.’ Prachtig taalniveau of niet, Jansens bezwaren worden er niet mee van tafel geschoven. Vasthoudend concludeert hij: ‘Er zit een directeur bij BureauTaal die dingen zegt die hij niet waar kan maken. Daarmee maakt hij elke vorm van samenwerking met onderzoekers onmogelijk. Dat is te betreuren. Een beetje voor mij, maar veel meer voor BureauTaal. Jammer, Wessel, dat je BureauTaal op deze manier een beetje buitenspel zet.’

Visser: ‘Wij staan zeker niet buitenspel. Het aantal opdrachtgevers waarvoor wij werken groeit wekelijks.’

Jansen: ‘Ja, dat staan jullie wel. Ik ga niet met jou samenwerken.’

Visser: ‘Goed, dan constateren we dat. Jammer, want we zijn het over de grote lijnen eens.’ ■

### De auteur

Anne Dohmen studeerde Nederlands aan de Universiteit Nijmegen en werkt bij het universiteitsblad Vox.