

Bijdrage aan het thema burger-taal-overheid

Communiceren in begrijpelijke taal: jip-en-janneketaal helpt niet.

*Door: Carel Jansen (Radboud Universiteit Nijmegen)
en Ted Sanders (Universiteit Utrecht)*

In de moderne informatiemaatschappij zijn de technische mogelijkheden om te communiceren overstelpend: we gebruiken e-mail, digitale loketten, *chat*-sessies, sociale netwerken als Hyves en LinkedIn enzovoort. Maar dat er technisch steeds meer kan, betekent nog niet dat de communicatie steeds minder problemen oplevert.

Anno 2008

- kunnen Nederlandse leerlingen in het vmbo hun studieboeken niet lezen;
- bestaan er misverstanden over bijsluiters bij medicijnen;
- worden in enquêtes en referenda verkeerde en sturende vragen gesteld;
- dreigt er een achterstand in de communicatierevolutie voor ouderen, allochtonen en zwakke lezers.

Het belang van deze problemen wordt onderkend door bedrijven en overheden die hun medewerkers naar communicatietrainingen sturen. Het meest geraadpleegde onderdeel van de website van de Taalunie is taaladvies.net, een webpagina vol taaladviezen voor gewone taalgebruikers. Bedrijven schieten uit de grond die ondeugdelijk onderbouwde adviezen geven over de begrijpelijkheid van de grondwet, van bijsluiters of van schoolboeken.

Deze communicatieproblemen kunnen alleen maar écht worden opgelost door gericht onderzoek naar begrijpelijke taal in communicatie. Gelukkig zijn er in het Nederlandse taalgebied universitaire onderzoeksgroepen die zich daarin hebben gespecialiseerd. Zij hebben al veel expertise om problemen op te lossen.

De overheid houdt toezicht op communicatie met burgers: begrijpelijke bijsluiters?

De leesbaarheid van bijsluiters laat te wensen over. Te vaak kunnen mensen relevante informatie niet vinden, of begrijpen ze niet wat er staat. Dit blijkt uit een onderzoek waarbij de Consumentenbond samen met de Universiteit Utrecht de bijsluiters van drie veel gebruikte medicijnen liet testen door een panel van consumenten.

Met de bijsluiters in de hand hebben deelnemers aan het onderzoek vragen beantwoord over bijvoorbeeld bijwerkingen, gebruiksinstructies en situaties waarin het middel niet gebruikt mag worden. Er zijn bijsluiters onderzocht van drie medicijnen die alle drie voorkomen in de top 100 van meest voorgeschreven medicijnen. De onderzochte bijsluiters scoren alle drie onder de maat. Gemiddeld lukt het slechts een kwart van de proefpersonen om 80% van de vragen goed te

beantwoorden. In totaal is 25% van de gevraagde informatie voor het panel onvindbaar, en wordt de passage in de tekst wel gevonden dan is in 10% van de gevallen niet duidelijk wat er precies bedoeld wordt. De Europese norm schrijft voor dat in een leestest gemiddeld 80% van de vragen goed moet worden beantwoord. Geen van de drie bijsluiters haalt deze norm.

Medicijnen geven het beste resultaat als ze op de juiste wijze en op het goede moment van de dag worden ingenomen. En wanneer mensen onvoldoende op de hoogte zijn van bijwerkingen, kan dat verstrekkende gevolgen hebben. Daarom is het van belang dat mensen de voor hen relevante informatie in de bijsluiter kunnen vinden, en vervolgens ook begrijpen. In de test gaat dat vaak mis. Hoewel de test niet representatief is voor alle geneesmiddelen, ligt het voor de hand dat ook de leesbaarheid van andere bijsluiters tekortschiet. De Consumentenbond gaat de uitkomsten daarom aankaarten bij het ministerie voor Volksgezondheid, het College Beoordeling Geneesmiddelen (CBG) en de brancheorganisatie van farmaceutische bedrijven (Nefarma).

Het opstellen van bijsluiters is gebonden aan strikte regels. De teksten mogen niet verwarrend of misleidend zijn en er is een Europese richtlijn die de leesbaarheid moet bewaken. Voor nieuwe geneesmiddelen moet de fabrikant een leesbaarheidstest laten uitvoeren. Dit systeem is niet waterdicht, blijkt nu. De Consumentenbond en de Universiteit Utrecht hebben het panel ook gevraagd wat er aan de bijsluiters veranderd moet worden. Ongeveer de helft van hen pleit voor begrijpelijke taal en voor een duidelijke inhoudsopgave. Daarnaast moet ook de vormgeving van de bijsluiter anders.

De overheid communiceert met burgers: begrijpelijke formulieren?

In 2007 nam het derde kabinet-Balkenende een interessant besluit: de begrijpelijkheid van formulieren moest drastisch worden verhoogd. Directe aanleiding was de vaststelling dat onduidelijke formulieren een erg hoge positie innamen op de Irritatie-toptien van burgers en bedrijven. Concreet hield het kabinetsbesluit in dat per 1 september 2007 alle nieuwe formulieren van de Rijksoverheid begrijpelijk zouden moeten zijn. Dit moest gaan gelden voor formulieren voor burgers en bedrijven, en voor zowel papieren als digitale formulieren. Iets later werd nog besloten dat per 1 september 2008 ook alle nieuwe gemeentelijke formulieren begrijpelijk zouden moeten zijn, en nog weer iets later werd daaraan toegevoegd dat vanaf 1 januari 2009 ook de 25 meest gebruikte bestaande formulieren begrijpelijk moeten zijn. Dat zijn verheugende besluiten. Een belangrijke vraag is natuurlijk wel of en hoe er invulling aan wordt gegeven.

Het ministerie dat het voortouw heeft genomen bij de uitvoering van het kabinetsbesluit, is dat van Binnenlandse Zaken. Daar is onder meer de site www.begrijpelijkeformulieren.nl in het leven geroepen. Op die site wordt aandacht gevraagd voor de begrijpelijkheid van formulieren en er zijn overtuigende filmpjes te zien van invullers die met een weinig toegankelijk formulier in de weer zijn. Ook

wordt er kort verslag gedaan van de vorderingen in het project. Op deze site kan de belangstellende lezer verder vinden met welke problemen een formuliereninvuller zoal geconfronteerd wordt en aan welke uitgangspunten een formulier dient te voldoen om die problemen te verminderen. Ook heeft het ministerie kort geleden een website in de lucht gebracht (www.formulierenwaaier.nl) die speciaal bedoeld is voor formulierenontwikkelaars.

Die kunnen daar concrete voorbeelden en uitgewerkte adviezen vinden waarmee ze hun formulieren begrijpelijker kunnen maken, en ze kunnen er ervaringen kunnen uitwisselen met andere formulierenmakers.

Of het echt gaat helpen, moet worden afgewacht. Veel hangt af van de bereidheid van formulierenontwikkelaars, en misschien meer nog van de verantwoordelijke beleidsmakers en politici. Komt het er echt van de bedoelingen achter het sympathieke kabinetsbesluit van enkele jaren geleden waar te maken en Nederlandse burgers en bedrijven te verlossen van onnodig ingewikkelde formulieren? De deadlines van 1 september 2007 en 1 september 2008 zijn inmiddels gepasseerd, en van het besluit om nieuwe formulieren per die data 'begrijpelijk' te laten zijn, is nog weinig concreets te merken geweest. Zou dat anders worden op 1 januari 2009, de datum waarop ook de meest gebruikte bestaande formulieren begrijpelijk moeten zijn? Of blijkt dan dat er tussen droom en daad weliswaar geen wetten in de weg hebben gestaan maar wel allerlei praktische bezwaren, die ertoe hebben geleid dat de beschikbare wetenschappelijke kennis niet of nauwelijks is toegepast?

Tot slot: jip-en-janneketaal?

Het wordt vaak gesuggereerd: wie begrijpelijke taal wil schrijven, moet **jip-en-janneketaal** gebruiken. Is dat zo? En weet iemand eigenlijk wat dat is, jip-en-janneketaal? De kinderverhalen die Annie M.G. Schmidt over Jip en Janneke schreef, bevatten bijvoorbeeld heel veel korte zinnen. En dan vooral hoofdzinnen. Het is een oude gedachte dat korte woorden en korte zinnen leiden tot leesbare teksten. Veel uitgeverij van studieteksten voor het voorbereidend middelbaar beroepsonderwijs (vmbo) denken dat ook. Maar uit recent onderzoek naar studieboekteksten voor vmbo-ers bleek het tegendeel: dat helpt juist *niet*. Wat wel helpt? De samenhang in de tekst verduidelijken.

Samenwerking voor begrijpelijke taal in het Nederlandse taalgebied

Te vaak leidt communicatie tot misverstanden en tot achterstanden voor groepen burgers. Toch is begrijpelijke taal in overheid-burger-communicatie geen droom die niet te realiseren valt. Leesbare teksten zijn wel degelijk haalbaar, in formulieren, in bijsluiters en in studieboeken. Maar dan moet er wel wat gebeuren. De overheid, het bedrijfsleven en de universiteiten moeten samenwerken in een programma Begrijpelijke Taal, om de situatie in het Nederlandse taalgebied te verbeteren. Om expertise te bundelen, onderzoek te doen en de resultaten te vertalen in praktische toepassingen. De Nederlandse Taalunie kan daarbij een belangrijke rol spelen.

Prof.dr. C.J.M. Jansen, hoogleraar Bedrijfscommunicatie aan de RU Nijmegen en Prof.dr. T.J.M. Sanders, hoogleraar Taalbeheersing en Communicatie aan de U van Utrecht, tevens lid van de Raad voor de Nederlandse Taal en Letteren van de Nederlandse Taalunie.

Verder lezen?

Over begrijpelijke formulieren:

www.begrijpelijkeformulieren.nl

De moeite waard zijn speciaal de filmpjes waarop formuliereninvullers aan het werk zijn, bijvoorbeeld:

<http://www.begrijpelijkeformulieren.nl/aanvraag-bouwvergunning-83.html>

www.formulierenwaaier.nl

Het persbericht over de bijsluiters van de consumentenbond:

http://www.consumentenbond.nl/actueel/persberichten/perberichten_2008/leesbaarheid_bijsluiters

Reacties in de media en van belanghebbenden op het onderzoek:

http://www.trouw.nl/laatstenieuws/In_binnenland/article967651.ece/Leesbaarheid_bijsluiter_medicijnen_onder_de_maat#readmore

http://www.nu.nl/news/1529127/151/rss/'Leesbaarheid_bijsluiter_medicijnen_onder_de_maat'.html

Beleidsreacties:

<http://www.nefarma.nl/cms/publish/content/showpage.asp?pageid=1939>

<http://www.apothekersnieuws.nl/nefarma-overlegt-met-alle-betrokkenen-over-betere-bijsluiters-2/596/>