



Begrijpelijke teksten verbeteren de dienstverlening van de overheid

Wist je dat mensen in Nederland ‘begrijpelijkheid’ het meest belangrijke onderdeel van overheidsdienstverlening vinden? Direct Duidelijk helpt overheidsorganisaties duidelijk communiceren. Ons doel is alle soorten overheidsteksten begrijpelijker maken. Als meer mensen de overheid begrijpen, dan kunnen ook meer mensen meedoen in de samenleving. Verschillende onderzoeken laten zien dat Direct Duidelijk werkt!

In deze infographic vind je de meest opvallende resultaten van onze onderzoeken.

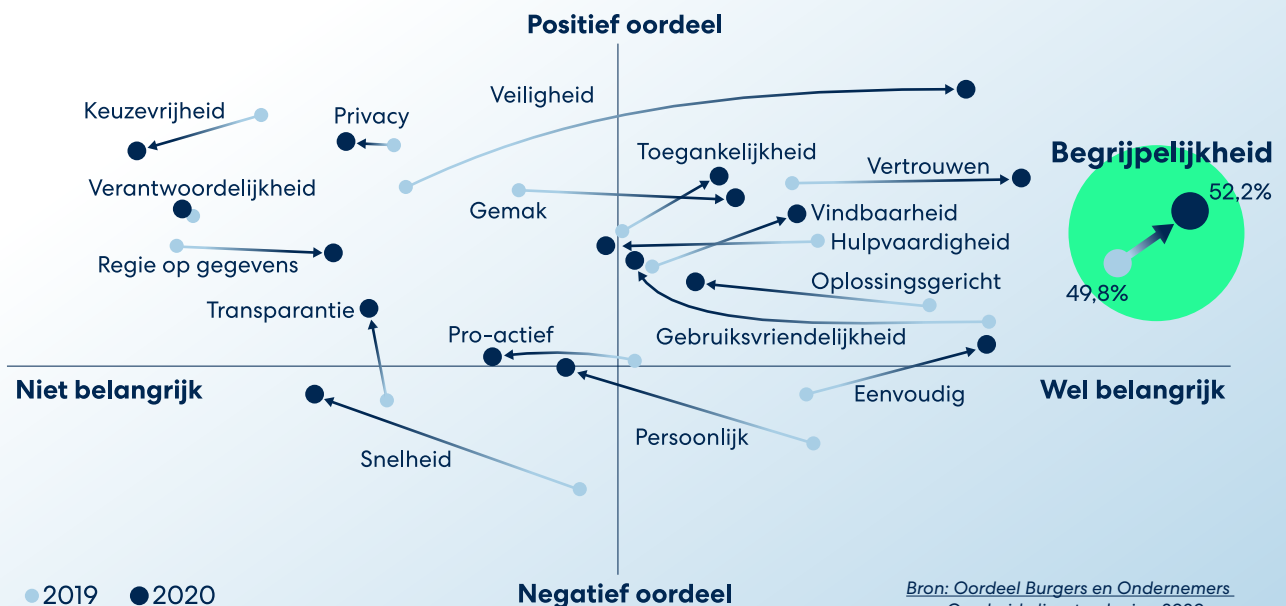
Oordeel Burgers en Ondernemers over Overheidsdienstverlening

In 2020 is voor de tweede keer dit grootschalige onderzoek uitgevoerd onder Nederlandse burgers en ondernemers. Een representatieve groep mensen deelt hun ervaring met verschillende aspecten van overheidsdienstverlening zoals begrijpelijkheid, gemak en veiligheid.

Wat is het oordeel over begrijpelijke overheidsdienstverlening?

33%

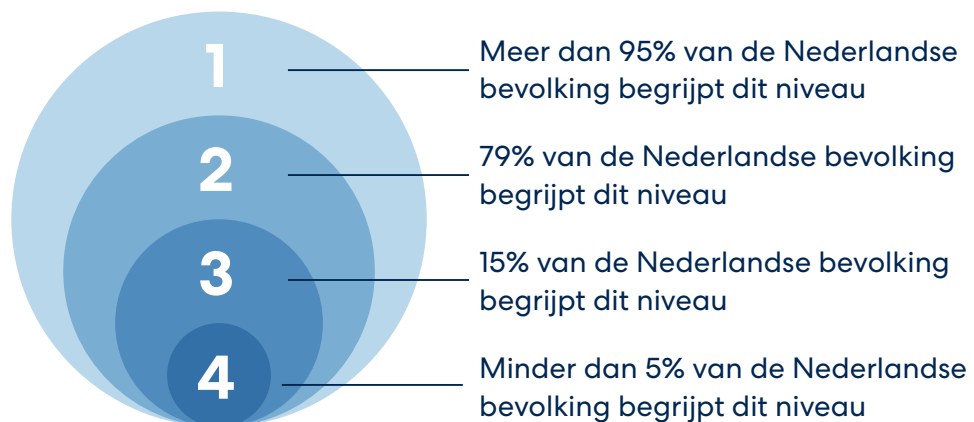
van de ondervraagden vindt teksten en informatie van de overheid vaak lastig te begrijpen. Tegelijkertijd vinden de ondervraagden begrijpelijkheid het meest belangrijke onderdeel van goede dienstverlening. In 2019 gaf 49,8% van de ondervraagden aan begrijpelijkheid belangrijk te vinden. In 2020 was dit zelfs 52,2%.



Monitor Begrijpelijke overheidsteksten

Maar hoe begrijpelijk zijn overheidsteksten eigenlijk? In de Monitor Begrijpelijke overheidsteksten is bij wijze van steekproef naar 139 teksten gekeken binnen de schuldhulpverlening. Om deze teksten te onderzoeken is gebruik gemaakt van Leesbaarheidsinstrument Nederlandse Teksten (LiNT). LiNT kent vier niveaus van begrijpelijkheid die gekoppeld zijn aan niveaus van voortgezet onderwijs en percentages van de Nederlandse bevolking met dat opleidingsniveau. Met de LiNT-analyse kun je schatten hoeveel procent van de bevolking gemiddeld een bepaalde tekst kan begrijpen. Een expertpanel en proefpersonen beoordeelden in dit onderzoek ook oude en verbeterde versies van 10 teksten. Zij bepaalden of de herschreven versies begrijpelijker zijn. En welke veranderingen er specifiek voor zorgen dat een tekst duidelijker is. We gaan deze steekproef ook doen onder andere soorten teksten van de overheid.

Wat zijn de vier LiNT niveaus?



139 teksten zijn er onderzocht



47 teksten daarvan zaten op LiNT niveau 1 en zijn dus begrijpelijk voor het grootste deel van de Nederlandse bevolking.

Een overeenkomst als tekstsoort is extreem moeilijk. Voorbeelden zijn een overeenkomst met de gemeente voor een lening om schulden af te lossen. Of een afspraak met de gemeente dat een schuldhelpverlener jouw inkomsten beheert.



Van de 139 teksten zijn er 32 herschreven. Daarvan testten experts en proefpersonen 10 oude en nieuwe versies van teksten. De experts keken of de inhoud en opbouw van de teksten invloed hebben op de begrijpelijkheid. De proefpersonen beantwoordden vragen over de brieven om te testen of ze de teksten goed begrepen. Vrijwel alle teksten zijn begrijpelijker geworden door de herschrijving.

In dit onderzoek verhoogde het herschrijven van brieven het percentage dat niveau 1 in LiNT heeft van **30%** naar **57%**



Wat maakt een tekst moeilijk?

_____ woorden met verschillende betekenissen _____

_____ abstracte woorden _____

_____ veel bijvoeglijke woorden _____

_____ grote afstand tussen woorden en zinsdelen die in de zin bij elkaar horen _____

Wanneer de lezer een tekst niet begrijpt, roept dat gevoelens op als:
paniek, angst en stress



Het Direct Duidelijk Effect

Welk effect heeft begrijpelijke taal op mensen? In Het Direct Duidelijk Effect onderzoek zijn tien zeer verschillende overheidsteksten beoordeeld vóór en nadat ze eenvoudiger 'herschreven' zijn.

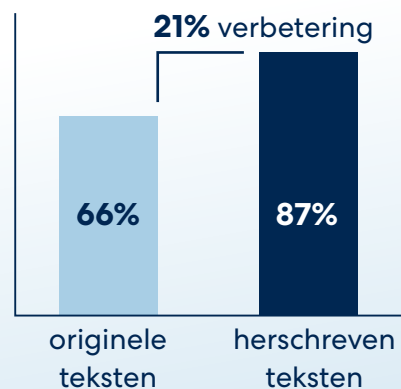
Nadat de teksten zijn herschreven komt het 'Direct Duidelijk effect' goed naar voren. Herschreven teksten zorgen ervoor dat lezers:

- meer zelfvertrouwen hebben over het doel van de tekst;
- minder vragen hebben na het lezen van de tekst;
- de teksten beter 'doenbaar' vinden (zij begrijpen beter wat er van hen verwacht wordt).

Het rapportcijfer voor alle 10 herschreven overheidsteksten is verbeterd:



De begrijpelijkheid van de teksten is toegenomen:



Verbeterde teksten zorgen ook voor



Minder vragen over de tekst (brieven, formulieren, websiteteksten, etc.)



Minder fouten van mensen, zoals bij invullen van formulieren



(Tijd)winst bij overheidsdiensten

Ga naar directduidelijk.nl om de volledige onderzoeksrapporten te lezen. Of kom meer te weten over hoe wij jou kunnen helpen om ook jouw teksten begrijpelijker te maken.



direct duidelijk
heldere overheidscommunicatie