

# WOORDEN DIE WERKEN

## TAAL VAN NU ESSENTIEEL BIJ DIGITALE DIENSTVERLENING

Het digitaliseren van dienstverlening is bedoeld om burgers beter en efficiënter te bedienen. Maar als de gehanteerde taal niet aansluit bij de taalvaardigheid van de gebruikers, leidt dit makkelijk tot misverstanden of wordt de dienstverlening terzijde geschoven. Hoe kun je ervoor zorgen dat de taal wél werkt?

*Tekst: Jeannette Paul, ondernemend professional arbeid en gezondheid, en Frank Burggraaff, programmamanager bij de Inspectie Leefomgeving en Transport*

**H**et lees-, kijk- en zoekgedrag van mensen verandert. We herkennen daarin twee trends. Ten eerste de onstuitbare opmars van beeldtaal en twitterteksten. We raken gewend aan veel beeld met korte teksten en het gebruik van filmpjes. De website van de politie ([www.politie.nl](http://www.politie.nl)) speelt hier goed op in en won dan ook de publieksprijs voor de beste website van het afgelopen jaar. Een tweede belangrijke trend is de stijging van het aantal mensen met een lage Nederlandse taalvaardigheid. Op dit moment heeft één op iedere negen burgers moeite met lezen en schrijven (laaggeletterd). Daarnaast beheerst een groeiend aantal burgers een andere taal dan het Nederlands. De taal van nu vraagt

om de juiste tekst en effectieve beeldtaal. Hoe kan de overheid daar beter op inspelen?

### METROSTATION

Wat is de eerste en tweede taal van de doelgroep? In Londen is per metrostation (lees: per wijk) door Oliver O'Brien in kaart gebracht welke eerste en tweede taal wordt gesproken. Deze *Tube Tongues* kun je bekijken op internet (zie verwijzingen rechtsonder). Dat overzicht leidt tot het besef dat ook wij in Nederland niet een homogene doelgroep hebben die allemaal dezelfde taal spreekt. Wat weten we eigenlijk van de voertalen in de doelgroep en hoe speel je als overheid hierop in?

We zien een groot aanbod aan digitale

dienstverlening in het Nederlands. Soms in het Engels en bij hoge uitzondering in een andere taal. Goede voorbeelden zien we bij de Inspectie SZW met informatie in zeventien talen en de gemeente Amstelveen met een welkomstfolder in het Japans.

### VIJF TAALVAARDIGHEDEN

Digitale dienstverlening kan een beroep doen op elk van de vijf taalvaardigheden: lezen (informatie zoeken), schrijven (formulieren invullen, e-mail schrijven, online chat), verstaan (een tekstfragment beluisteren) en spreken/een gesprek voeren (Skype).

Het is belangrijk om rekening te houden met het niveau waarop gebruikers deze vaardigheden beheersen. Veel laaggeletterden hebben moeite met lezen en schrijven, maar kunnen prima een gesprek voeren. Een anderstalige is misschien geletterd en hoogopgeleid, maar toch niet in staat om een Nederlandse voice-over te verstaan.

Hoe check je of het taalgebruik binnen de digitale dienstverlening past bij de doelgroep? Natuurlijk heeft u uw testpanel. Zijn daar voldoende laaggeletterden en anderstaligen bij om representatief te zijn voor uw gebruikersgroep? Experimenteer eens met een nieuw testpanel op dit specifieke aandachtspunt. Dienstverlening die werkt voor mensen met een lage

### KEN HET TAALPROFIEL VAN JE DOELGROEP

Nederland heeft twee systemen om het niveau van taalvaardigheid aan te geven: het Europees referentie kader (ERK) dat onderscheid maakt in beginnende gebruikers (A1,A2), onafhankelijke gebruikers (B1, B2) en ervaren gebruikers (C1,C2) en de referentieniveaus taal van Meijerink (1F, 2F, 3F en 4F).

Als het gaat om lezen en schrijven dan heeft landelijk gezien 10 procent van de Nederlanders taalniveau A1/A2, 72 procent niveau B1/B2 en 18 procent niveau C1/C2. Over het percentage laaggeletterden zijn meerdere cijfers in omloop. De Stichting Lezen & Schrijven spreekt over 12 procent laaggeletterden tussen de 16 en 65 jaar. De Algemene Rekenkamer komt op bijna 25 procent laaggeletterden (16 jaar en ouder).

Er zijn ook specifieke cijfers per gemeente en provincie beschikbaar in het rapport 'Regionale spreiding van geletterdheid in Nederland' op <http://tinyurl.com/gus3z22>



taalvaardigheid werkt ook voor taalvaardige mensen. Ook zij waarderen klare taal.

#### CONCRETE TEST

Een eenvoudige eerste screening is een concrete test van de huidige dienstverlening. Vraag gebruikers om het antwoord op een specifieke vraag op te zoeken en een dienst af te nemen. Bijvoorbeeld: heb je een vergunning nodig voor het plaatsen van een betonnen schuur van drie meter hoog? En: maak een afspraak voor het aanvragen van een nieuw paspoort.

## OOK TAALVAARDIGE MENSEN WAARDEREN KLARE TAAL

In individuele *Thinking Aloud*-sessies wordt helder waar mensen vastlopen en of dit aan het taalgebruik ligt. Betrek hierbij ook de werking van de voorlees-

en vertaalvoorzieningen die op veel websites beschikbaar zijn.

Ook zijn op internet diverse tools beschikbaar om de toegankelijkheid en duidelijkheid van het taalgebruik te checken.

Sta bij problemen in de digitale dienstverlening eens stil bij de vraag: is het de taal? Waarom komt iemand met een eenvoudige vraag naar de balie? Hoe kan het dat er zo veel wordt gebeld over één bepaald onderwerp, terwijl andere thema's minstens zo complex zijn? Hoe vaak denkt u tijdens een telefoongesprek: dat

staat toch duidelijk op de website?

Naast het klantvriendelijk en efficiënt afhandelen van de vraag is het cruciaal om de achterliggende oorzaken van deze sig-

nalen te achterhalen. Dan leer je als organisatie en verbeter je je dienstverlening. In deze veranderende wereld is aandacht voor de taal van nu een continu proces.

#### EERSTE STAP

Veel organisaties zijn bezig met een project Klare Taal om teksten te verbeteren. Dat is een eerste stap. De taal van nu vraagt om een goed evenwicht tussen tekst, beeld en audio en hiermee om vakmanschap bij uiteenlopende disciplines: tekstschrijvers, grafische vormgevers en multimediaspecialisten. De sleutel is samenwerking tussen dit team van makers en de gebruikers.

#### Meer weten?

De Tube Tongues van Oliver O'Brien zijn te bekijken op <http://oobrien.com>

Een tool om leesniveaus te meten is te vinden op <http://tinyurl.com/jxd8wn4>

Meer over de kansen en risico's van taal is te vinden op [www.vonkenendoen.nl](http://www.vonkenendoen.nl) en [www.global-work-talk.eu](http://www.global-work-talk.eu)