MONITOR BEGRIJPELIJKHEID OVERHEIDSTEKSTEN

Managementsamenvatting

Mischa Corsius, Vera Lange, Yvette Linders, Henk Pander Maat, Els van der Pool, Nina Sangers, Keun Sliedrecht, Wouter Sluis-Thiescheffer, Charlotte Swart

1 februari 2023

HAN_UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Universiteit Utrecht

1 MANAGEMENTSAMENVATTING

De Nederlandse Taalunie en de Directie Digitale samenleving van het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijkrelaties werken samen met overheidsorganisaties om de begrijpelijkheid van overheidsteksten te stimuleren. In dit kader heeft de Taalunie, met steun van het Ministerie van BZK, een opdracht gegeven voor het monitoren van de begrijpelijkheid van overheidsteksten.

1.1 Themabepaling en tekstselectie

In overleg met het Ministerie van Binnenlandse Zaken en de Taalunie zijn voor het huidige onderzoek, Monitor 2022, twee nieuwe thema's geselecteerd: Betalen en Zorg. Bij de themaselectie is rekening gehouden met drie overkoepelende criteria. De teksten moeten 1) relevant zijn voor 2) veel burgers en er treden 3) grote en/of financiële consequenties op, wanneer de teksten niet of onvoldoende door burgers worden begrepen. Op basis van deze uitgangspunten zijn diverse zogenaamde scopinggesprekken met overheidsinstanties gevoerd om de contactmomenten in kaart te brengen. Hierdoor waren wij in de gelegenheid om concreet tot uitvraag van de teksten te komen. Om tot een realistische en werkbare hoeveelheid teksten te komen, zijn vervolgens de volgende selectiecriteria opgesteld:

- Actief aanleveren overheidsinstanties: voorrang aan teksten (offline én online) die overheidsorganisaties zelf hadden aangeleverd.
- Thematische relevantie: teksten die niet één-op-één tot een van de twee thema's behoorden, werden niet opgenomen in de tekstselectie.
- Alleen webteksten samen met offline teksten: alleen webteksten van organisaties als zij zelf ook teksten voor het onderzoek aanleverden.
- Ontdubbelen: bij organisaties die veel teksten aanleverden werden mogelijke variaties van dezelfde teksten vermeden.

Hiermee werden per thema 120 teksten geselecteerd die gebruikt konden worden in de onderzoeken en waarmee we antwoord hebben gekregen op de volgende hoofdonderzoeksvragen:

1. Hoe begrijpelijk zijn de teksten van de overheid?
2. Hoe toepasbaar zijn deze teksten?
3. Hoe worden de teksten (emotioneel) beleefd door de lezers?

Uit deze hoofdvraag is de volgende onderzoeksvraag afgeleid, op basis waarvan de oplossingsrichting bepaald kan worden en de aanbevelingen kunnen worden gebaseerd.

4. Welke kenmerken of elementen van de teksten zorgen voor problemen?

De monitor Begrijpelijkheid Overheidsteksten bestaat uit drie complementaire onderzoeken: Automatische tekstanalyse (LiNT), check-gesprek-onderzoek en lezersonderzoek. Samen geven deze drie onderzoeken gevalideerd antwoord op de onderzoekvragen. In de onderstaande tabel is weergegeven waar de kracht van elk onderzoek specifiek ligt.

Kwaliteitsaspect	Automatische tekstanalyse	Check-gesprek met professionals	Lezersonderzoek
Begrijpelijkheid	++	++	+
Toepasbaarheid	-	-/+ (indirect)	+
Beleving	-	+	++
Probleemanalyse kenmerken	++	++	++
Kwantitatief (aantal teksten)	++	-/+	-/+
Kwalitatief	-	+	++

Tabel 1.1: Overzicht onderzoeksmethodes en focus per methode

1.2 Onderzoeksresultaten en conclusies per onderzoek

De geselecteerde teksten zijn aan drie onderzoeken onderworpen, ieder met hun eigen methodes, bevindingen, resultaten en conclusies.

1.2.1 Automatische leesbaarheidsanalyse

Het onderzoek met automatische leesbaarheidsanalyse heeft zich gericht op de volgende onderzoeksvragen:

- Hoe begrijpelijk zijn de teksten? (vraag 1)
- Welke tekstkenmerken of elementen in de teksten zorgen voor problemen? (vraag 4)

Dit onderzoek heeft het totale corpus van de teksten onder de loep genomen. Het niveau van de teksten is geanalyseerd met de LiNT-formule (Leesbaarheidsinstrument voor Nederlandse teksten), waarin vier tekstkenmerken meedoen: woordfrequentie (woordbekendheid), woordconcreetheid, bijvoeglijke bepalingen en afhankelijkheidslengtes. LiNT heeft een uitkomst tussen de 1 en 100 en geeft elke tekst een bijbehorende score. De schaal van 1 tot 100 is verdeeld in 4 moeilijkheidsniveaus.

Het blijkt dat 39% van de betaalteksten op het eenvoudigste niveau 1 scoort, dat levert echter nog steeds problemen op voor 14% van de Nederlanders. Als we moeilijkheidsniveau 1 en 2 optellen (waar 91% van de betaalteksten in valt), zijn deze teksten lastig voor minimaal 30% van de burgers.

Moeilijkheids-niveau	Bijbehorende LiNT-score	Hoeveel volwassen lezers kunnen dit niveau *niet* aan?	Hoeveel betaalteksten hebben dit niveau?
1	0 – 36	13.8%	47 (39%)
2	36 - 51	30.1%	62 (52%)
3	51 - 61.5	45.8%	9 (8%)
4	61.5 - 100	80.1%	2 (2%)

Tabel 1.2: De moeilijkheidsniveaus van de betaalteksten

De zorgteksten zijn lastiger. Slechts 15% daarvan scoort op het eenvoudigste niveau. Wanneer we de resultaten van de beide thema's combineren in een tabel, geeft dat het volgende overzicht:

Tekstsoort	Gemiddelde LiNT-score (SD)	Aantal niveau 1	Aantal Niveau 2	Aantal niveau 3	Aantal niveau 4
Betaalteksten	38,3 (8,8)	47 (39%)	62 (52%)	9 (8%)	2 (2%)
Zorgteksten	41,5 (6,3)	19 (15%)	96 (77%)	10 (8%)	0 (0%)
Totaal	40,0 (7,8)	66 (27%)	158 (65%)	19 (8%)	2 (1%)

Tabel 1.3: De moeilijkheidsniveaus van de teksten van beide thema's

Onze tweede onderzoeksvraag was *welke* tekstkenmerken het meeste begrijpelijkheidsproblemen opleveren. Zowel voor de betaalteksten als voor de zorgteksten geldt: ze zijn op de meeste kenmerken eenvoudig, behalve op de woordkenmerken (concreetheid en bekendheid). Daarom slagen de meeste teksten er toch niet in om het eenvoudigste moeilijkheidsniveau te halen. De aanbeveling vanuit dit onderzoek ligt vooral in de verbetering op *woordniveau* (woordfrequentie en woordconcreetheid), denk hierbij ook aan onbekende afkortingen. Onze aanbevelingen hierbij:

- Vervang formele woorden.
- Als vaktermen niet nodig zijn, laat ze dan weg.
- Als vaktermen (let ook op onbekende afkortingen) nodig zijn voor de tekstboodschap, licht ze dan toe.

Daarnaast is er de zinsbouw. Hoewel de gemiddelde scores op zinsbouwkenmerken geen reden tot grote zorg zijn, heeft elke tekst nog wel zinnen die directer kunnen worden geformuleerd. Uit een klein experiment blijkt: als je een doorsnee betaaltekst herschrijft op stijl, kan de LiNT-score met zo'n 5 punten worden verlaagd. Om meer verschil te maken, moet ook de tekstinhoud worden aangepakt. Dit leert ons ook iets algemeners over LiNT-scores. In die scores zitten twee soorten tekstmoeilijkheid: de moeilijkheid van de stijl en die van de inhoud. Om een groot verschil te maken in de score, moeten beide punten worden aangepakt.

1.2.2 Check-gesprek met professionals

In het check-gesprek met professionals stonden de volgende onderzoeksvragen centraal:

- Welke problemen leveren de teksten volgens professionals op qua begrijpelijkheid, toepasbaarheid en/of beleving? (vraag 1, 2, en 3)
- Welke tekstkenmerken zorgen voor deze problemen? (vraag 4)

Het onderzoek bestond uit twee delen:

- een *individuele beoordeling* door professionals van vier overheidsteksten met een checklist. Hierbij richtten professionals zich op het signaleren van problemen die overheidsteksten mogelijk bij lezers oproepen.
- een *check-gesprek* tussen twee professionals van dezelfde organisatie om hun beoordelingen te bespreken.

In dit onderzoek zijn deze vragen beantwoord op basis van de individuele beoordelingen van de professionals en het check-gesprek dat professionals samen voerden. De professionals gebruikten een checklist die is ontwikkeld in het kader van de Direct Duidelijk-campagne (Pander Maat & Van der Geest 2021). De acht kwaliteitsdimensies van de checklist geven inzicht in de begrijpelijkheid (bijvoorbeeld de dimensies ‘heldere opbouw’, ‘heldere zinsbouw’, ‘heldere woordkeus’), toepasbaarheid (bijvoorbeeld de dimensies ‘doelgerichtheid’ en ‘relevante informatie’) en beleving van een tekst (bijvoorbeeld de dimensie ‘juiste toon’).

Als het gaat om *begrijpelijkheid* van de teksten over Betalen en Zorg, dan signaleren professionals dat ‘heldere woordkeus’ een knelpunt is, bijvoorbeeld omdat er ambtelijke taal en jargon wordt gebruikt. Hierbij moet wel worden opgemerkt dat de dimensie ‘heldere woordkeus’ wellicht ook relatief snel wordt aangekruist omdat een tekst immers meer woorden bevat dan informatie-elementen.

Als het gaat om *toepasbaarheid* van de teksten, dan blijkt dat de kwaliteitsdimensie ‘relevantie van informatie’ in veel teksten tekortschiet volgens de professionals. Een terugkerend aspect dat de professionals noemen is dat zij de belangrijkste boodschap niet helder vinden, bijvoorbeeld of er nu wel of niet betaald moet worden (thema Betalen) of dat een zorgvoorziening nu wel of niet is toegekend (thema Zorg). Tot slot: als het gaat om de *beleving* van de teksten dan komt dit vooral aan de orde bij de kwaliteitsdimensie ‘juiste toon’. De professionals benoemen bijvoorbeeld dat de teksten weerstand oproepen door een dreigende toon bij betalen, of een afwijzende toon bij een brief over een zorgaanvraag.

De professionals identificeren de volgende soorten tekstproblemen in teksten over Betalen en Zorg:

- Problemen met de *begrijpelijkheid* van tekstdelen (vage formuleringen, moeilijke woorden)
- Problemen met de *toepasbaarheid* van de informatie (wat is de belangrijkste boodschap?)
- Problemen omtrent de *beleving* (hoe word je als lezer aangesproken?)

De begrijpelijkheid kan verbeterd worden met de volgende adviezen:

- *gebruik minder moeilijke woorden*: moeilijk betreft dan ambtelijk taalgebruik (zoals: ‘bovengemeld’, ‘grief’) en jargon (zoals: ‘vervaldata’, ‘incasso’, ‘invorderen’, ‘dagtekening’)
- *vermijd vaagheid*: Maak duidelijk wat er echt wordt bedoeld, zoals in: "De gemeente verwerkt uw online aanvragen binnen 5 werkdagen"; gaat het hier om de verwerking van de aanvraag of krijg je binnen 5 werkdagen een antwoord?

De toepasbaarheid kan worden verhoogd door meer rekening te houden met:

- *doelgericht formuleren:* Maak duidelijk wat de volgende stap is. Wat moet de lezer betalen/weten/doen over de betaling na het lezen van de tekst?
- *heldere opbouw toepassen:* Redeneer vanuit de lezer: welke informatie heeft de lezer als eerste nodig? Zoals: eerst betaal (aanslag) en daarna pas uitleg over verschillende belastingsoorten, maar liever: wat moet je betalen en hoe kun je betalen of uitstel vragen/kwijtschelding)?
- *onnodige info vermijden:* zoals informatie over wettelijke bepalingen (bij een kwijtscheldingsverzoek)/ juridische gronden. Voeg deze eventueel als extra toe voor de lezer, maar niet in de kern van een tekst (in geval van brief).

Om de beleving beter bij de lezer te laten aansluiten, kan het volgende bijdragen:

- *juiste toon:* niet te afstandelijk, maar lezergericht. Dit hangt uiteraard ook samen met woordgebruik, bijvoorbeeld gebruik “vragen” in plaats van "verzoeken", of herformuleer "Het is niet mogelijk drie vergunningen aan te vragen", naar: "U kunt maar liefst twee vergunningen aanvragen".
- *contactpersoon noemen*: Geef aan waar je terecht kunt als je vragen hebt. Verwijs bij voorkeur naar een contactpersoon voor verdere informatie, en streef niet naar volledigheid in de tekst.

1.2.3 Lezersonderzoek

Het lezersonderzoek geeft antwoord op alle vier de onderzoeksvragen van deze monitor. Dit onderzoek richt zich vooral op door lezers ervaren problemen die niet eenvoudig aan het licht gebracht kunnen worden bij automatische tekstanalyse of probleemsignaleringen van professionals.

De resultaten voor de beide thema's op de vier vragen zijn:

- Voor het thema **Betalen** geldt dat de lezers *de kern van de teksten begrijpen*: er moet betaald worden. De begrijpelijkheid van de teksten is op onderdelen problematisch voor veel lezers, bijvoorbeeld door onbekende afkortingen en specifieke regelingen of voorwaarden.
- Voor het thema **Zorg** geldt dat de begrijpelijkheid van *drie van de vier teksten* een *problematisch* beeld geeft. Begrippen als 'wet maatschappelijke ondersteuning', 'persoonsgebonden budget' en 'zorg in natura' zijn lastig te vatten. Het ontbreken van concrete voorbeelden maakt dat het moeilijk is om de betekenis van elk type ondersteuning te begrijpen.
- Voor het thema **Betalen** geldt dat de lezers kunnen handelen naar de essentie van de teksten, ze zijn toepasbaar, de meeste lezers formuleren en kiezen een vervolgactie die past bij de vraag en/of inhoud van de brief: ze zouden over zijn gegaan tot betaling.
- Voor het thema **Zorg** geldt dat bij elke tekst (behalve de folder) minstens de helft van de lezers problemen heeft met het juist benoemen van alle vervolgacties die in de tekst staan.
- Voor het thema **Betalen** geldt dat voorwaarden voor een regeling en consequenties bij niet betalen sterke emoties oproepen bij veel lezers. We zien een enkele keer dat lezers boos reageren.
- Voor het thema **Zorg** zien we dat lezers zichzelf soms de schuld geven als ze een tekst niet begrijpen, of niet weten wat ze moeten doen. De toon van een tekst wordt vaak als zakelijk ervaren.
- Voor beide thema's liggen de problematische elementen op het vlak van tekstindeling en persoonlijke relevantie.

1.2.4 Conclusies en aanbevelingen

De hoofdconclusie vanuit het lezersonderzoek is dat *lezers moeite hebben met het volledig begrijpen en overzien van de teksten*. Deze conclusie is als volgt toe te lichten.

Voor beide thema's geldt dat lezers de teksten op onderdelen niet begrijpen. Dit heeft voor het thema **Betalen** weinig consequenties voor de toepasbaarheid, omdat er in essentie maar één vervolgactie gevraagd wordt. Voor het thema **Zorg** heeft minstens de helft van de lezers geen overzicht over alle mogelijke vervolgacties of kan de juiste actie niet kiezen.

Voor beide thema's geldt dat de *beleving overwegend negatief* is. Bij betalingen geven lezers als reden een onverwachte uitgave, of moeilijk te begrijpen voorwaarden voor de hoogte van het bedrag, kwijtschelding of terugbetalingstermijnen. Bij het thema zorg vindt men de zakelijke toon niet passen bij een aanbod voor hulp: een warmere, hulpvaardige toon wordt als passender beschreven.

De begrijpelijkheid van de onderzochte teksten werd bemoeilijkt door een aantal concrete elementen zoals:

- *indeling en lengte* van de tekst,
- *afkortingen en moeilijke* woorden,
- informatie die *niet van toepassing* is op de *persoonlijke situatie*.

1.2.5 Aanbevelingen

De 5 belangrijkste aanbevelingen zijn:

(1) Maak teksten helder, kort en

(2) vriendelijk van toon,

(3) geef lezers meer mogelijkheden om een (web)tekst te vinden;

(4) overweeg gepersonaliseerde informatie en

(5) test met lezers of de communicatie afdoende is.

1.3 Vergelijking thema's en methodes

Zowel de onderzochte thema's als de gebruikte onderzoeksmethodes waren verschillend en aanvullend op elkaar. De bevindingen hiervan zijn toegelicht in de volgende paragrafen.

1.3.1 Thematische vergelijking (over de teksten)

De teksten van de beide thema's die het onderwerp van onderzoek zijn, zijn behoorlijk verschillend. In de betaalteksten gaat het meestal om korte, eenvoudige handelingen. Er is namelijk geen keuze, er moet eenmalig iets betaald worden; of dat nu over jaarlijks terugkerende betalingen gaat (bijvoorbeeld belastingen) of om individuele verplichtingen (bijvoorbeeld boetes). In de zorgteksten daarentegen is het proces langer en complexer. Burgers moeten zelf actie ondernemen om een gewenste dienst of voorziening aan te vragen passend bij hun situatie. Zij moeten zich daartoe verdiepen in allerlei voorwaarden. Vervolgens moeten zij een aanvraag doen en daarbij informatie verstrekken, dan krijgen zij een besluit met nieuwe voorwaarden en motivatie, en soms moeten zij ook het verstrekken van de dienst nog in de gaten houden. Kortom, een dergelijk traject vergt meer informatieverwerking dan een betaaltraject. Van een afstand gezien zou men daarom verwachten dat de zorgteksten moeilijker zijn. Is dat ook zo? De conclusies per onderzoeksmethode zijn als volgt:

- De LiNT-analyse geeft aan dat de betaalteksten gemakkelijker te lezen zijn dan de zorgteksten.
- Vanuit de check-gesprekken komen nauwelijks inhoudelijke verschillen tussen de thema's naar voren. Ook is er geen verschil in aantal gesignaleerd problemen voor de twee thema's. De professionals signaleren wel meer relevantieproblemen in de zorgteksten.

- In het lezersonderzoek zijn er op de thema's accentverschillen. Een analyse op niveau van probleemcategorieën laat zien dat de lezers:
    - Bij het thema Zorg gemiddeld vaker:
        - Iets fout interpreteren
        - Informatie missen
        - Navigatieproblemen hebben
    - Bij het thema Betalen gemiddeld elke lezer een negatieve emotie rapporteerde.
    - De vier zorgteksten meer woorden bevatten dan de vijf betaalteksten. Lezers moesten dus ook kwantitatief meer informatie verwerken voor het thema Zorg dan voor het thema Betalen. Dit heeft waarschijnlijk de problemen van lezers met de zorgteksten in de hand gewerkt.

1.3.2 Methodische vergelijking (van de onderzoeken)

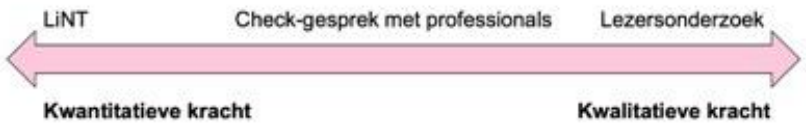
Alle drie de methoden geven inzicht in de begrijpelijkheid en toepasbaarheid van teksten, en wel op verschillende manieren. De automatische analyse richt zich helemaal op de begrijpelijkheid van formuleringen, dat wil zeggen woorden en zinnen. De check-gesprekken door de professionals beslaan een ruimere verzameling tekstkenmerken: ze gaan ook over de functionaliteit van teksten, dus over hun doelgerichtheid, relevantie, verwijzingen en opbouw. Daarbij zijn ze wel meer individueel gekleurd, dat wil zeggen afhankelijk van wat de professional in kwestie belangrijk vindt. De meest directe informatie over de begrijpelijkheid en toepasbaarheid levert het lezersonderzoek. Daarbij worden meerdere soorten observaties gebruikt. Ten eerste de hardop uitgesproken commentaren van de deelnemers en ten tweede ook hun oogbewegingen en navigatiegedrag. Daarbij is gebleken dat het lezersonderzoek een meer kritische maat is dan de automatische analyse. Immers, teksten die qua LiNT-score niet extreem moeilijk zijn, kunnen nog steeds grote problemen voor lezers opleveren, bijvoorbeeld in de volgorde, hoeveelheid tekst of ontbreken van concrete informatie.

Voor het achterhalen van de beleving van de tekst is lezersonderzoek veruit de meest informatieve methode. Begrijpelijkheidstools vertellen hier niets over. Professionals maken soms opmerkingen over vriendelijkheid of positiviteit van de tekst, maar komen niet in de buurt van de observaties in lezersonderzoek rondom bijvoorbeeld de ontmoedigende indruk die een moeilijke of lange tekst kan maken of wat betreft de stress die een tekst kan opleveren.

Alle methoden geven op hun eigen manier inzicht in problematische tekstkenmerken. De LiNT-tool concentreert zich op bepaalde kenmerken van woorden zinnen. De professionals benoemen een ruimer scala aan pijnpunten. En de lezers maken door hun lees- en navigatiegedrag goed duidelijk waar de problemen voorkomen in een tekst en of ze erin kunnen slagen de bedoelde handeling of actie naar aanleiding van een tekst te volbrengen.

Alle drie de soorten bevindingen en problemen die in de verschillende methodes naar voren komen hebben hun eigen relevantie. De begrijpelijkheid die LiNT heeft onderzocht, is in feite een basisvoorwaarde voor teksten. Vervolgens ontdekken de professionals allerlei meer verfijnde problemen omdat de checklist meer uitnodigt tot een analytische blik en logische analyse van het geheel. Aanvullend zijn de bevindingen en problemen die uit het lezersonderzoek naar voren komen, vooral van praktische aard. Biedt de tekst de juiste informatie om nu te weten wat ik moet doen en hoe ik iets moet doen? Sluit de tekst qua inhoud en beleving aan bij mijn eigen situatie op dat moment en geeft het antwoord op vragen die ik dan heb, zodat ik een volgende stap in mijn proces kan zetten?

Naast de weergave zoals in tabel 1.1, kunnen we op basis van de resultaten uit deze monitor ook de ontdekte complementariteit van de drie methodes als volgt op een as weergeven:



Figuur 1.1: Complementariteit onderzoeksmethodes

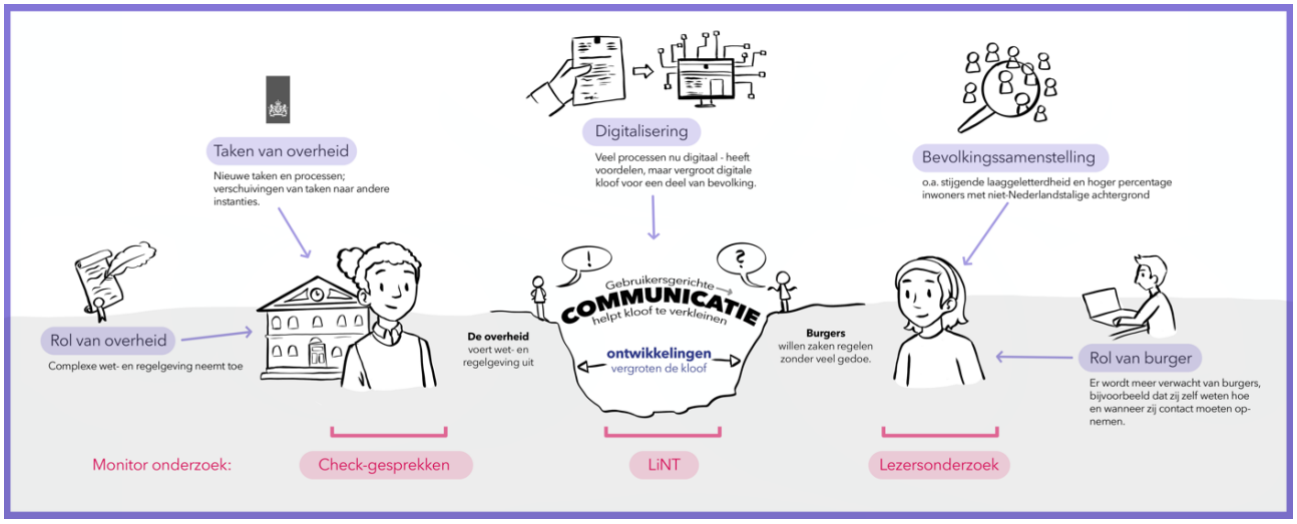
De steekproef op basis van vijf teksten laat zowel overlap (bevestiging) als verscheidenheid in de problemen zien die de verschillende methodes blootleggen. De steekproef illustreert de relevante meerwaarde in het uitvoeren van deze monitor op beschreven manier.

1.4 Conclusie en discussie

Wij zijn ook zeker van mening dat wel degelijk heel hard wordt gewerkt om de teksten van de overheid structureel te verbeteren, tegelijkertijd ontwikkelt het communicatie- en interactielandschap tussen overheid en burger zich ook. Dit maakt het des te relevanter om te bepalen hoe de kloof tussen overheid(steksten) en burger verkleind kan worden.

In de context van het communicatie- en interactielandschap zien wij een aantal factoren die ervoor zorgen dat de kloof tussen overheid en burger nauwelijks kan afnemen:

- Bevolkingssamenstelling
- Rol van de overheid
- Taken van de overheid
- Rol van de burger
- Digitalisering



Figuur 1.2: Communicatielandschap overheid en burger

Figuur 1.2 laat zien hoe dit landschap eruitziet en waar in het communicatieproces de onderzoeken schematisch geplaatst kunnen worden. Waar het onderzoek op meerdere plaatsen in het proces de problemen blootlegt, ligt de oplossing wat ons betreft vooral in het perspectief van burger naar organisatie.

1.5 Aanbevelingen

Vanuit de resultaten en reflectie van het onderzoek, volgen aanbevelingen (in oplopende complexiteit) voor organisatorische implementatie en opvolging. De eerste manier gaat uit van het monitoren van bestaande communicatiemiddelen, de tweede gaat uit van het nieuw (her)ontwerpen van een communicatieproces.

1.5.1 Tekstkwaliteit monitoren

Het uitvoeren van een monitor van de bestaande communicatiemiddelen in drie stappen:

1. Periodieke grootschalige peiling van stijl-moeilijkheid op basis van bestaande teksten.
2. Verbetertraject (met onder meer):
   - Analyseer en verbeter een setje exemplarische teksten. Kies daartoe 5 tot 10 exemplarische teksten die variëren in moeilijkheid en het domein dekken. Gebruik de checklist uit dit onderzoek.
   - Voer een lezersonderzoek met minimaal vijf deelnemers uit met een realistisch scenario.
3. Borging en kennisdeling
   Onder borging verstaan we activiteiten die het verbeteringstraject meer uitstralingseffecten geven, zowel binnen de organisatie als daarbuiten.

- Probeer de resultaten van het verbetertraject goed te rapporteren of in beeld te brengen, en te delen met alle schrijvers in de organisatie. Moedig hen aan om nieuwe teksten te checken op problemen en oplossingen die het verbetertraject heeft laten zien.
- Overheidsorganisaties voeren vaak dezelfde communicatietaken uit. Wanneer een 'lokaal' verbetertraject goede teksten oplevert, is het dus verstandig om die te delen met andere organisaties.

1.5.2 Onderzoeken vanuit gebruikersperspectief

De onderdelen die hierboven zijn beschreven gaan uit van bestaande teksten en hoe deze bestaande teksten verbeterd kunnen worden. Echter, deze teksten worden individueel beoordeeld en niet als onderdeel uitmakend van een communicatieproces tussen overheidsinstantie en burger, waar meerdere interactiemomenten en kanalen voor worden ingezet of aangeboden. Immers, elke tekst maakt deel uit van een communicatieproces dat meerdere contactmomenten op ongetwijfeld meerdere kanalen met zich mee brengt.

Daarom ook de aanbeveling om dergelijke communicatieproces in samenhang onder de loep te nemen. Hoe sluiten de teksten op elkaar aan en wat kan er in samenhang worden verbeterd? Voor dergelijk onderzoek gaan we uit van de bestaande *touch points* in het huidige communicatie- en dienstverleningsproces. Een onderzoek bestaat dan uit de volgende mogelijke onderdelen:

1. In beeld brengen van het huidige communicatie- en dienstverleningsproces, hierbij worden ook de *touch points* weergegeven, de voorkeurskanalen, (eventueel daadwerkelijk gekozen kanalen) en de teksten (openbaar en persoonlijk).
2. De teksten die hierin naar voren komen (openbaar, persoonlijk, papier en offline) worden verzameld en beoordeeld via de drie methodes (automatische tekstanalyse, check-gesprek, lezersonderzoek) om zo de begrijpelijkheid, toepasbaarheid en beleving in zijn totaliteit te onderzoeken.
3. De gezamenlijke analyse en rapportage van de drie onderzoeken levert concrete verbetervoorstellen op voor de onderzochte teksten.
4. Voor het sluiten van de validatieloop/ plan-do-check-act-cirkel: een (beknopte) hertest/onderzoek op de verbeterde teksten.

1.5.3 Processen inrichten op gebruiker-centrale communicatie

De aanbevelingen in de vorige paragrafen zijn bekende aanbevelingen in het communicatielandschap. Een meer radicale aanpak die het overwegen waard is, is om de communicatie te ontwerpen en in te richten vanuit het perspectief van de gebruiker centraal. Dit betekent dat elk communicatie-moment niet meer op zichzelf staat, maar bezien wordt vanuit een doorlopende relatie met de burger. Hoewel dit geen radicaal nieuwe visie is, realiseren we dat dit wel verstrekkende gevolgen kan hebben voor de

huidige bedrijfsvoering. Bij sommige organisaties worden teksten door externen geleverd, of zijn de teksten onderdeel van software die moeilijk aan te passen is.

Daarnaast vraagt een nieuw ontwerpproces/communicatieproces nieuwe vaardigheden van medewerkers. Medewerkers moeten leren om deze processen te kunnen beschrijven en onderzoeksvaardigheden opdoen om deze processen vervolgens te optimaliseren. Kortom, een burgergerichte visie en aanpak van overheidscommunicatie kan heel wat voeten in de aarde hebben. We kunnen deze aanpak wel van harte aanbevelen als manier om communicatieprocessen verder te optimaliseren en de relatie met en beleving van burgers ten aanzien van overheidsprocessen verder te verbeteren.

OPEN UP
NEW HAN_UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES
HORIZONS.