



t.a.v.

Dienst Publiek en
Communicatie
Contactpersoon

Datum
6 december 2012

Onze referentie
3682798

Auteur

memo

Onderzoeken Rijksoverheid.nl 2012

Kopie aan

Aanleiding

Rijksoverheid.nl wil een taakgerichte website zijn. Dat betekent dat het een effectieve website moet zijn die bezoekers helpt hun taken zo efficiënt en snel mogelijk uit te voeren. Door middel van het onderzoeksprogramma van 2012 wilden we de volgende zaken helder krijgen:

- Wie is onze bezoeker?
- Wat komt hij doen?
- Lukt hem dat?
- Wat zijn de knelpunten?
- Hoe ruimen we die knelpunten uit de weg?

Onderzoeken Rijksoverheid.nl in 2012

Om een antwoord te krijgen op de vragen hierboven hebben we de volgende onderzoeken gedaan in 2012. Voor de belangrijkste onderzoeken is een toelichting opgenomen.

	Datum	Onderzoek	Bureau	Status
3	Juni	Taalniveau	Gridline	Afgerond

**Dienst Publiek en
Communicatie**

Datum
6 December 2012

Onze referentie
3682798

[Redacted content]

Ad 3 Taalniveau

Onderzoeksvraag

Wat is het gemiddelde taalniveau van de teksten op Rijksoverheid.nl? We hebben hiervoor onderzoek laten doen naar de teksten van de onderwerpenpagina's en de vragen en antwoorden.

Conclusies en aanbevelingen

Het gemiddelde taalniveau van Rijksoverheid.nl is B2. Dat wil zeggen dat de teksten van onderwerpen en vragen en antwoorden geschikt zijn voor gebruikers die ingewikkelde teksten goed begrijpen. De doelgroep van Rijksoverheid.nl is burgers, pers en professional. Om de volledige doelgroep goed te kunnen bedienen, is het van belang te streven naar een gemiddeld taalniveau B1 (95% van de bezoekers begrijpt de teksten).

Concrete acties naar aanleiding hiervan

In het OGB is vastgesteld dat het gemiddeld taalniveau van Rijksoverheid.nl B1 moet zijn. De Redactie van Rijksoverheid.nl heeft een training taalniveau B1 gevolgd om teksten op dit niveau te kunnen schrijven. Daarnaast is overgegaan tot de aanschaf van een taaltool waarmee teksten naar B1 geredigeerd kunnen worden. Begin 2013 zullen ook de decentrale redacteuren van nieuwsberichten op de ministeries een training taalniveau B1 volgen.

Ad 4/7 Content dossiers (usability)

De volgende onderwerpen zijn onderzocht:

- Bouwregelgeving
- AOW
- Werken in het onderwijs
- Aangifte geboorte, erkenning en gezag
- Rijbewijs

Onderzoeksvragen

- Sluit onze informatie aan bij de verwachtingen van de bezoekers?
- Kan men zonder moeite de gewenste informatie vinden?
- Begrijpen bezoekers het verschil tussen dossier en vac's (vragen en antwoorden)?
- Is de tekst duidelijk?
- Missen bezoekers informatie of is informatie overbodig?
- Is duidelijk waar welke informatie of functionaliteit staat?
- Zijn pagina's scanbaar?
- Zijn labels, ingangen en teksten duidelijk en vanzelfsprekend?

Conclusies en aanbevelingen

- Alle respondenten beginnen hun zoektocht op Google. Afhankelijk van hoe goed de door hen gekozen zoektermen aansluiten op de woorden die in het dossier gebruikt worden, komen respondenten al dan niet (snel) op een dossier terecht.
- Informatie is voor professionals niet praktisch genoeg. Beleidsinformatie wordt soms te prominent getoond en sluit niet aan op hun informatie-behoefte.
- De informatie die nu te vinden is in de dossiers is gericht op meerdere (vaak erg verschillende) doelgroepen. Informatie over het beleid is op meerdere dossiers prominent aanwezig, maar te abstract voor de respondenten. Zij zoeken informatie die relevant is voor hun eigen situatie en informatie die antwoord geeft op concrete vragen/problemen/situaties.
- Respondenten komen vanuit Google vaak uit op een VAC. De VAC's bevatten meestal goede informatie die de respondenten verder helpt met de vragen die ze hebben. De overige contentpagina's sluiten vaak minder goed aan op de persoonlijke situatie van de respondent. Een groot deel van de informatie is niet relevant voor de respondenten, waardoor het lastig is om de stukjes informatie die wel relevant zijn eruit te pikken. Bovendien zorgt de irrelevantie van de tekst ervoor dat respondenten afhaken.
- Sommige dossiers functioneren te weinig als tussenstation. Er wordt vaak eerst uitvoerig op het onderwerp ingegaan, waardoor de doorverwijzing naar de uitvoerende instantie pas laat aan bod komt. Hierdoor komen respondenten ook veel dubbele informatie tegen.
- Bedenk goed wat de (belangrijkste) doelgroep van de verschillende dossiers is. Richt je hoofdzakelijk op deze doelgroep en zorg dat de informatie aansluit op hun behoeften. Andere doelgroepen, zoals beleidsprofessionals, moeten op een andere manier bediend worden.
- Als het toch de bedoeling is meerdere doelgroepen te bedienen, zorg dan dat de informatie voor de verschillende doelgroepen goed gescheiden is en dat informatie als beleidsnota's, kamerstukken, kamerbrieven niet in de weg staat voor doelgroepen die hier niets aan hebben.
- Respondenten kunnen niet goed met de overzichtspagina uit de voeten. Er staan te veel elementen in beeld die om aandacht vragen, men moet zoeken naar het belangrijkste. De onderdelen 'Blijf op de hoogte' en 'Deel deze pagina op' breken de pagina op, waardoor de onderliggende delen over het hoofd gezien worden.

Concrete acties naar aanleiding hiervan

De resultaten van deze onderzoeken zijn vertaald naar concrete acties voor de Redactie. Het onderzoek naar bouwregelgeving heeft al eerder plaatsgevonden en dat dossier is al aangepast. De overige onderwerpen zullen door de Redactie (in samenwerking met beleidsmedewerkers bij ministeries) begin 2013 worden aangepast.

**Dienst Publiek en
Communicatie**

Datum
6 December 2012

Onze referentie
3682798

[Redacted content]

Belangrijkste aandachtspunten en acties tot nu toe:

- De content op Rijksoverheid.nl is vaak zeer uitgebreid en beschrijvend terwijl het gros van de bezoekers er behoefte aan heeft snel praktische informatie te kunnen vinden. Een oplossing zou kunnen zijn het scheiden van praktische informatie en beleidsinformatie. Dus op het hoogste niveau praktische informatie bieden en op een lager niveau achtergronden (beleidsinformatie), en ook de verschillen tussen beide soorten informatie benoemen.
- Wanneer de praktische informatie, waar bezoekers naar op zoek zijn, niet op Rijksoverheid.nl staat, maar bijvoorbeeld bij een uitvoeringsorganisatie, dan moet er meteen duidelijk worden doorverwezen.
- Het gemiddelde taalniveau van teksten moet naar B1-niveau om de informatie op de website voor 95% van de bezoekers begrijpelijk te maken.

**Dienst Publiek en
Communicatie**

Datum
6 December 2012

Onze referentie
3682798

Taalniveau Rijksoverheid.nl

Voor Rijksoverheid.nl geldt een gemiddeld taalniveau waaraan teksten moeten voldoen. Dit is taalniveau B1. Zo'n 95% van de mensen begrijpt teksten op dit niveau. De inhoud van teksten blijft gelijk bij gebruik van taalniveau B1. In uitzonderingsgevallen mag het hogere taalniveau B2 ook. De redactie van Rijksoverheid.nl heeft getraind in schrijven op B1-niveau. Ook heeft elke redacteur software om het taalniveau van een tekst te meten.

Wat houdt taalniveau B1 in?

De belangrijkste kenmerken van teksten op taalniveau B1 zijn:

- duidelijke titel en tussenkoppen;
- actieve schrijfstijl met voorbeelden;
- eenvoudige woorden die iedereen kent;
- korte en duidelijke zinnen.

Er zijn in totaal 6 taalniveaus: A1 is het laagste en C2 het hoogste. Overheden en bedrijven schrijven hun teksten meestal op taalniveau C1. Ongeveer 60% van de mensen begrijpt die teksten niet goed. Mensen met een hogere taalvaardigheid lezen ook liever teksten op taalniveau B1.

Werkwijze nieuwe en bestaande teksten

Nieuwe teksten voor Rijksoverheid.nl schrijft de redactie meteen op B1-niveau. Bij bestaande teksten passen redacteuren het taalniveau aan tijdens het halfjaarlijks onderhoud. Elke tekst op Rijksoverheid.nl ondergaat dit onderhoud.

Het uitgangspunt is dat het *gemiddelde* taalniveau van Rijksoverheid.nl B1 is. Dit betekent dat de redactie altijd streeft naar B1-niveau. In uitzonderlijke gevallen mag het B2-niveau ook. Namen van wetten, regelingen en sommige juridische termen blijven zoals ze zijn.

Training en software redacteuren

Om het B1-taalniveau goed te kunnen toepassen op Rijksoverheid.nl heeft de redactie een taaltraining gevolgd. Daarnaast gebruiken redacteuren speciale software om teksten te scannen op moeilijke woorden, lange zinnen en passieve vormen. Deze software geeft ook aan wat het taalniveau van een tekst is.

Voorbeelden

C1-niveau	B1-niveau
Betreffende	Over
Creëren	Ontwerpen, vormen, vormgeven, maken
Prioriteit	Voorrang, voorkeur
Relevant	Belangrijk, in dit geval belangrijk
Verstrekken	Geven

Metten taalniveau Rijksoverheid.nl

Taalniveau B1 maakt deel uit van het kwaliteitsprogramma voor Rijksoverheid.nl. Daarom is er 3 keer per jaar een meting om het gemiddelde taalniveau op Rijksoverheid.nl te bepalen. Zo weet de redactie of aanpassingen aan de teksten resultaat opleveren. En is bijsturen van het taalniveau mogelijk.



t.a.v. Opdrachtgeversberaad Gemeenschappelijke Diensten

**Dienst Publiek en
Communicatie**

Buitenhof 34
2513 AH Den Haag
Postbus 20006
2500 EA Den Haag
www.rijksoverheid.nl

notitie

Taalniveau Rijksoverheid.nl

Lijnparaaf

Medeparaaf

Datum

18 september 2012

Onze referentie

3668862

Kopie aan

1. Inleiding

In het Uitgangspuntendocument (Platform) Rijksoverheid.nl is het taalniveau van Rijksoverheid.nl onderdeel van het kwaliteitsprogramma voor Rijksoverheid.nl. Begin augustus is het gemiddelde taalniveau van de onderwerpen op de website onderzocht. Deze notitie informeert over de uitkomsten van dit onderzoek en een mogelijke training voor de decentrale (nieuws)redacteuren, en doet een voorstel voor het gemiddelde taalniveau op Rijksoverheid.nl.

2. Samenvatting beslispunten

DPC verzoekt het Opdrachtgeversberaad Gemeenschappelijke Diensten om:

- het gewenste *gemiddelde* taalniveau voor de teksten op Rijksoverheid.nl vast te stellen op niveau B1. Jaarlijks wordt onderzocht of de website hieraan voldoet;
- aan te geven of de decentrale nieuwsredacteuren, maximaal 2 per departement, gevraagd kunnen worden om deel te nemen aan de taalniveau-training voor nieuwsberichten op Rijksoverheid.nl.

3. Toelichting

3.1. Algemene informatie taalniveau teksten

De Raad van Europa heeft een 'meetlat' gemaakt om de taalvaardigheid voor luisteren, lezen, schrijven en spreken te meten: het Common European Framework of Reference for Languages. Hierbij is A1 het laagste en C2 het hoogste taalniveau. Voor teksten op Rijksoverheid.nl stelt DPC voor het *gemiddelde* taalniveau vast te stellen op B1.

3.2. Wat houdt taalniveau B1 in?

Taalniveau B1 staat voor eenvoudig Nederlands dat 95% van de mensen begrijpt. Volgens het Europees referentiekader kan iemand met leesniveau B1 teksten begrijpen die hoofdzakelijk bestaan uit hoogfrequente, alledaagse of aan werk gerelateerde taal. Dit betekent: geen ingewikkelde termen en begrippen, eenvoudige zinnen en refererend aan de belevingswereld van de lezer. Ook mensen met een hogere taalvaardigheid of een hoog opleidingsniveau lezen liever teksten op taalniveau B1, want teksten op taalniveau B1 lezen snel en

gemakkelijk. De website van Antwoord voor Bedrijven hanteert als gemiddeld taalniveau ook B1.

3.3. Uitkomsten onderzoek taalniveau

Het bureau Gridline heeft begin augustus 2012 een taalscan uitgevoerd op de onderwerpen op de website Rijksoverheid.nl. Bij het bepalen van het taalniveau is gekeken naar een aantal aspecten binnen een tekst zoals: dure woorden, te lange zinnen, ingewikkelde zinnen, passieve zinnen of tangconstructies.

Hieruit is een *gemiddeld* taalniveau gemeten over alle onderwerpen uitgekomen van B2. Deze taalscan is niet eerder uitgevoerd op teksten van Rijksoverheid.nl en zal vanaf nu jaarlijks uitgevoerd worden.

De redactie heeft vijf onderwerpen bepaald om specifiek het taalniveau van te meten:

1. Bijstand –B2
2. Auto –B2
3. Rijbewijs – B2
4. Paspoort en identificatie – B2
5. Bouwregelgeving – B2

Gridline heeft verder de vijf slechtst scorende onderwerpen op het gebied van taalniveau in kaart gebracht:

1. Belastingtarieven – C1
2. Bibob – C1
3. Commissariaat militaire productie – C1
4. Subsidies VWS – C1
5. Wet werken naar vermogen – C1

3.4 Consequenties voor de uitvoering

Het aanpassen van het gemiddelde taalniveau naar B1 heeft geen gevolgen voor de *inhoud* van de teksten op Rijksoverheid.nl. De aanpassingen richten zich met name op taalkundige aspecten zoals eenvoudiger woordgebruik, kortere zinnen, actief schrijven en het vermijden van tangconstructies. Uiteraard past de Redactie dit alleen toe daar waar dit mogelijk is. Het noemen van bijvoorbeeld titels van wetten en het gebruik van juridische termen blijft gelijk aan de huidige situatie. Het uitgangspunt is dat het *gemiddelde* taalniveau van Rijksoverheid.nl B1 is. Dit betekent dat individuele teksten daar vanaf kunnen wijken.

3.5. Trainingen 'schrijven op taalniveau'

Om het gewenste taalniveau te bereiken en teksten te kunnen herschrijven naar het gewenste niveau, organiseert het Taalcentrum VU een training voor alle (eind)redacteuren van de themateams van Rijksoverheid.nl. In deze training worden de redacteuren getraind op het schrijven van teksten op het taalniveau B1 en het herschrijven van teksten met een hoger taalniveau.

Naast deze training verzorgt het Taalcentrum VU ook een training voor de redacteuren van het team Nieuws van Rijksoverheid.nl. In het OGB van 24 augustus jl. is aangegeven dat deze training ook nuttig kan zijn voor decentrale

redacteuren van nieuwsberichten. DPC stelt voor dat de taaltraining voor het team Nieuws ook gevolgd wordt door de mensen bij ministeries die nieuwsberichten voor Rijksoverheid.nl schrijven (woordvoerders/persvoorlichters). Per departement kunnen hiervoor maximaal 2 personen aangemeld worden bij het team Kwaliteit en Vindbaarheid van de Redactie, via het mailadres

Tevens schaft de redactie van Rijksoverheid.nl een tool aan die (delen van) teksten scant op het taalniveau. Deze tool geeft aan wat het taalniveau van de tekst is, waarop dit niveau is gebaseerd en welke verbetermogelijkheden er zijn om het gewenste niveau te bereiken. Vervolgens kan de redacteur de tekst gaan herschrijven tot een tekst op het gewenste niveau. Deze tool is ontwikkeld door het bureau dat ook de taalscan heeft uitgevoerd (Gridline). Naar verwachting beschikt de redactie aan het eind van het vierde kwartaal van 2012 over deze tool. Als departementen interesse hebben in deze tool, kunnen zij zelfstandig tot de aanschaf overgaan. Contactgegevens zijn verkrijgbaar via het team Kwaliteit en Projecten van Rijksoverheid.nl,

Omschrijving	
Vaststellen huidig gemiddeld taalniveau Rijksoverheid.nl	
Kosten training themateams Redactie	
Word Plugin Tool Centrale Redactie	
Kosten training Nieuwsberichten (indicatie)	

5. Evaluatie

Het taalniveau maakt onderdeel uit van het kwaliteitsprogramma voor Rijksoverheid.nl. Hierin is bepaald dat jaarlijks onderzoek plaatsvindt naar het gemiddelde taalniveau van de website. DPC wil in 2013 echter op 3 momenten het taalniveau te toetsen: in april, augustus en december. Op die manier kan DPC goed monitoren of de taaltraining en aanpassingen aan de teksten voor resultaat zorgen, en indien nodig actie tijdig ondernemen.

In mei/juni 2013 evalueert DPC het kwaliteitsprogramma. De uitkomsten van de eerste toetsing worden daarin meegenomen. Ook de resultaten van de overige twee taalscans deelt DPC met het OGB, telkens voorzien van een advies over het vervolgtraject.