

Vergaderjaar 2005–2006

30 470

Heerlijk, helder Hollands Nederlanders hebben recht op duidelijke taal

Nr. 2 HERDRUK^{1, 2}

INITIATIEFNOTA

1. Waarom deze nota?

Veel Nederlanders begrijpen de overheid niet. De informatie van de overheid is niet duidelijk. Folders zijn veel te ingewikkeld. Ondergetekende vindt dat een groot probleem. Mensen moeten de overheid kunnen begrijpen. Bijvoorbeeld als het gaat over de gezondheidszorg, de belastingen of de huursubsidie. Dit jaar is er veel veranderd. Iedereen moest bijvoorbeeld een nieuwe zorgverzekering kiezen. Mensen moeten precies weten waar ze aan toe zijn. Ze hebben recht op duidelijke taal. De overheid moet begrijpelijk Nederlands gaan gebruiken. In deze nota staan voorstellen om daar voor te zorgen. Maar dat is niet genoeg. Want 1,5 miljoen mensen kunnen niet goed lezen en schrijven. Dat is veel te veel. We moeten mensen dus ook beter leren lezen en schrijven.

2. Moeite met lezen en schrijven

In Nederland kunnen 250 duizend mensen niet lezen en schrijven. Maar veel meer mensen hebben daar grote moeite mee. Anderhalf miljoen mensen kennen misschien wel het alfabet, maar kunnen niet goed genoeg lezen. Ze begrijpen kranten, folders en formulieren niet goed. Deze mensen zijn vaak in Nederland geboren en naar school gegaan.

Daarnaast kunnen tweeënhalf miljoen mensen geen lange en moeilijke teksten lezen. BureauTaal heeft hier veel onderzoek naar gedaan. Zij zeggen dat 4 miljoen Nederlanders de folder over het nieuwe zorgstelsel niet begrijpen. De Troonrede van koningin Beatrix was nog moeilijker. Hierin stond zoveel ingewikkelde taal dat 7 miljoen Nederlanders het niet begrepen.

We kunnen de Nederlandse taal indelen in vijf taalniveaus. Niveau 1 is «heel eenvoudig». Niveau 3 is «normaal». Niveau 5 is «heel moeilijk». Als je op het VMBO hebt gezeten, zit je op niveau 3. Volgens BureauTaal heeft 60% van de bevolking niveau 3 of lager. Die mensen begrijpen dus geen moeilijke teksten. Om een idee te geven: de Telegraaf en het Algemeen Dagblad schrijven op niveau 4. NRC, Volkskrant en Trouw zitten op niveau 5.

¹ In verband met vervanging van de fractie-aanduiding GroenLinks door die van de indiener Van Gent.

² In verband met een correctie in de titel.

Peilmoment

In het huidige stelsel wordt het huursubsidiebedrag vooraf vastgesteld op basis van de feiten en omstandigheden op het moment van toekenning. Onder de Awir kan de huurtoeslag weliswaar op basis van de gegevens zoals die op het moment van aanvragen bekend zijn, als maandelijks voorschot worden uitbetaald, maar wordt deze pas achteraf na afloop van het kalenderjaar op basis van realisatie definitief vastgesteld. Vanaf 1 januari 2006 worden inkomensmutaties tijdens het kalenderjaar volledig meegeenomen. Voor de uiteindelijke vaststelling van de huurtoeslag wordt ook rekening gehouden met tussentijdse mutaties van andere variabelen, zoals leeftijd, huur, huishoudsamenstelling, die van belang zijn voor het recht op en de hoogte van de huurtoeslag. Voor het leeftijds criterium dat dient om vast te stellen of het aparte regime voor ouderenhuishoudens van toepassing is, wordt overigens als peildatum 1 januari van het kalenderjaar gehanteerd. Daarmee wordt de bestaande systematiek op dit punt voortgezet. (www.vrom.nl)

3. Het belang van duidelijke taal

Ondergetekende vindt dat mensen recht hebben op duidelijk taal. De overheid wil dat iedereen de Nederlandse wetten en regels kent. De overheid moet die wetten en regels dan wel duidelijk uitleggen. In begrijpelijk Nederlands. Dat gebeurt nu niet. De overheid schrijft vooral op niveau 4 en 5. Meer dan de helft van de bevolking begrijpt dat niet. Zij weten dus niet wat hun rechten en plichten zijn. Bovendien schrijft de overheid vaak zo slecht dat niemand het goed begrijpt.

«Wat betekent dit concreet? Het betekent dat overheden, bedrijven en welke maatschappelijke organisaties dan ook zich moeten inspannen in begrijpelijke taal te communiceren. Dus: geen pompeus woordgebruik. Logische opbouw van de inhoud. Korte zinnen. Geen jargon.»

Prinses Laurentien, 22 september 2005

De overheid doet het nu slecht. Formulieren zijn onbegrijpelijk. Folders zijn onduidelijk. Zeker dit kabinet moet duidelijke taal gebruiken. Het kabinet verandert veel: de nieuwe zorgverzekering, de zorgtoeslag, een nieuwe WAO, de levensloopregeling. Het is daarom extra belangrijk dat mensen snappen wat er gebeurt. Ze moeten weten wat deze veranderingen voor hen betekenen.

Voorbeeld onbegrijpelijke taal: Voorlichtingstekst SZW over reïntegratie

Hoe gaat reïntegreren via de gemeente in zijn werk?

Bent u niet-uitkeringsgerechtigd, zoals herintreder, heeft u een WWB-, IOAZ-, IOAW, WIK- of Bbz-uitkering of een nabestaandenuitkering, dan is de gemeente verantwoordelijk voor uw reïntegratie. Gemeenten zijn vrij om hun reïntegratiebeleid vorm te geven. Zij ontvangen een reïntegratiebudget, het zogenaamde W-deel, waarmee zij sociale activering en activiteiten gericht op arbeidsparticipatie kunnen financieren. (www.minszw.nl)

Duidelijke taal is belangrijk voor de burgers, maar ook voor de overheid zelf. Als de overheid duidelijk spreekt en schrijft, bereikt zij veel meer mensen. Bovendien bespaart het geld. Engeland heeft een campagne gevoerd voor duidelijke taal (de «*Plain English Campaign*»). Veel meer mensen begrijpen nu beter wat er gebeurt. Dat heeft zelfs geld bespaard: 750 miljoen euro in de laatste 20 jaar.

Slechte voorbeelden

Bij de formulierenbrigade in Amsterdam-West komen veel mensen die folders en formulieren niet begrijpen. De moeilijkste dingen komen van de gemeente: de kwijtschelding voor de onroerende-zaakbelasting (OZB) en het aanvragen van bijstand. Maar ook de Belastingdienst heeft moeilijke formulieren, zoals voor de inkomstenbelasting en belastingteruggave.

Voorbeeld onbegrijpelijke taal: Voorlichtingstekst Belastingdienst over kinderopvang

Vergoeding kosten kinderopvang

De regeling geldt alleen voor kosten die direct verband houden met de kinderopvang. Bemiddelingskosten voor kinderopvang kunt u in bepaalde gevallen onbelast vergoeden of verstrekken. Als u de kosten betaalt van de bemiddelingswerkzaamheden die voor u worden verricht en dit geen voordeel oplevert voor uw werknemer, is er geen sprake van loon. Als u de kosten betaalt van de bemiddelingswerkzaamheden voor de werknemer, is dit voordeel loon. (www.belastingdienst.nl)

BureauTaal zegt dat er enorme problemen zijn in de zorg: moeilijke taal van artsen, onbegrijpelijke formulieren, ingewikkelde verzekeringen. Ook de Centra voor Werk en Inkomen (CWI), de Sociale Diensten en de Belastingdienst gebruiken te veel onduidelijke taal.

Nog een voorbeeld. De NS heeft een formulier om een kaartje aan het loket te kopen zonder extra kosten. Prinses Laurentien zegt over dit formulier in de Volkskrant van 22 mei 2004: «Het staat helemaal vol met lange moeilijke zinnen. Ik weet één ding zeker: voor iemand die moeite heeft met lezen, is dit een ramp.»

Duidelijke taal in de gezondheidszorg

In de gezondheidszorg is duidelijke taal van levensbelang. De Amerikaanse professor Davis vindt de informatie van de dokter en de apotheek veel te moeilijk. Volgens haar begrijpt maar één op de vijf volwassen Amerikanen de informatie helemaal. En dat kost de Verenigde Staten ieder jaar 73 miljard dollar.

Dit is ook in Nederland een groot probleem. Moeilijke taal in de zorg is ongezond en gevaarlijk. Je moet weten wat je moet doen, bijvoorbeeld met medicijnen. Het is niet goed als je denkt dat je een zetje moet inslikken.

«Als we ons geen tijd gunnen, zijn we doof en blind. Je moet een patiënt goed begrijpen, wil je hem goed kunnen behandelen.»

Prof. Dr. A.J. Dunning, cardioloog in ruste, 7 oktober 2005 in HP De Tijd

Operaties kunnen ook misgaan door onbegrijpelijke taal. Dat kan ongezond zijn. Maar het kan ook tijd en geld kosten. Bijvoorbeeld als een patiënt het woord «nuchter» verkeerd begrijpt. Hij heeft geen borrel op, maar wel een boterham. Zo kan de operatie niet doorgaan. Het is slecht als een patiënt de instructies van de dokter niet begrijpt. Nu snapt maar de helft van de mensen dat. Patiënten moeten beter begrijpen wat de dokter en de apotheker bedoelen. Dat is gezonder en goedkoper.

Het nieuwe zorgstelsel

Sinds 1 januari 2006 is er een nieuw zorgstelsel. Dat merken we allemaal. Maar het is erg moeilijk te volgen. Verzekeraars proberen het uit te leggen. Maar ze hebben daar soms 100 pagina's voor nodig. Het College Voor Zorgverzekeringen beoordeelt de polissen van de verzekeraars. Zij kijken of de informatie «kenbaar» en «volledig» is. De dikke pakken papier lijken wel volledig. Maar is het ook duidelijk? Voor veel Nederlanders waarschijnlijk niet.

Voorbeeld onbegrijpelijke taal: Voorlichtingstekst VWS over nieuwe zorgverzekering:

Inkomensafhankelijke bijdrage via de Belastingdienst

Uw werkgever of uitkeringsinstantie is verplicht deze bijdrage volledig aan u te vergoeden. Deze bijdrage is 6,5% van het inkomen en zal tot een maximale inkomensgrens van circa 30 000 euro worden geheven. Wel bent u hierover belasting verschuldigd. Heeft u een AOW-uitkering dan is bij de hoogte daarvan al rekening gehouden met de inkomensafhankelijke bijdrage die u verschuldigd bent. Voor inkomen waarover u geen vergoeding krijgt van uw werkgever of uitkeringsinstantie bedraagt de inkomensafhankelijke bijdrage 4,4%.

Oude premies: De procentuele ziekenfondspremie komt te vervallen. De MOOZ-bijdrage en de WTZ-omslagbijdrage komen te vervallen. De AWBZ-premie gaat omlaag.

4. Aanbevelingen

De overheid moet begrijpelijke taal gebruiken. Anders komen miljoenen mensen in de problemen. Ondergetekende vindt dat mensen recht hebben op duidelijke taal. Daarom doen wij de volgende voorstellen:

1. De overheid is verplicht om duidelijke taal te gebruiken

De overheid krijgt de plicht om begrijpelijke taal te gebruiken. In het buitenland bestaat die plicht al. Bill Clinton heeft in Amerika het recht op duidelijk Engels ingevoerd («*Plain English*»). Je kunt naar de rechter als de overheid onbegrijpelijke taal gebruikt. In Nederland verdient minister Zalm een complimentje. Zijn Wet Financiële Dienstverlening stelt begrijpelijke informatie verplicht. Maar deze wet is veel te klein. Het gaat alleen over financiële diensten, zoals leningen en hypotheek. Bovendien zegt de wet niet wat begrijpelijke informatie is. De minister schrijft dat de informatie te begrijpen moet zijn voor de gemiddelde consument. Dat is niet duidelijk genoeg.

Ondergetekende vindt dat de overheid altijd duidelijke taal moet gebruiken. Dat geldt ook voor bijvoorbeeld de Belastingdienst, zorgverzekeraars, dokters en scholen. Duidelijke taal betekent taal op niveau 3. Daar moet iedereen zich aan houden.

Ambtenaren en bijvoorbeeld artsen moeten zelf beter op hun taal letten. Ook de sociale dienst moet beter kijken of mensen een taalcursus nodig hebben.

2. Taalpolitie

Er komt een Taalpolitie. Die spoort onbegrijpelijke taal van de overheid op. Burgers kunnen bij de Taalpolitie klagen over onbegrijpelijke teksten. De Taalpolitie maakt bekend wie onbegrijpelijke taal gebruikt. Zij zeggen het tegen een organisatie als die het beter moet doen. De Taalpolitie geeft ook adviezen om duidelijker taal te gebruiken.

3. Een Taal Toets op voorlichting

De voorlichting van de overheid moet voor iedereen duidelijk zijn. Daarom moet er een Taal Toets komen voor alle voorlichting van de overheid. Dat betekent dat de overheid alle informatie vertaalt naar taalniveau 2 of 3. Mensen van dat taalniveau kijken vooraf of ze de informatie snappen.

4. Maak een begrijpelijke versie van de Grondwet

De belangrijkste regels in Nederland staan in de Grondwet. Daar staat bijvoorbeeld dat je niet mag discrimineren. Er staat ook dat je mag zeggen en geloven wat je wilt. En er staat dat je recht hebt op genoeg geld en op schone lucht. Iedereen moet de Grondwet kunnen lezen en begrijpen. Daarom moet er ook een versie komen die iedereen begrijpt.

5. Ministers geven het goede voorbeeld

Ministers moeten zelf het goede voorbeeld geven. Zij maken nieuwe wetten, regels en plannen. Maar dat is vaak niet te begrijpen. Het ministerie van VWS heeft een «notadokter» in dienst. Die helpt ambtenaren om begrijpelijk te schrijven. Dat heeft helaas nog niet veel geholpen. Het ministerie van VWS praat bijvoorbeeld niet over verstandelijk gehandicapten, psychiatrisch patiënten en ouderen. Nee, deze mensen worden «functiegericht benaderd». En dat levert zinnen op als: «De invoering van de functiegerichte indicatiestelling gaat gepaard met een forse implementatiedruk bij de indicatieorganen. Er bestaat een risico dat er dientengevolge stagnatie gaat optreden in het berichtenverkeer vanuit de indicatieorganen. In de komende peilstokmeting van 1 juli a.s. is deze vermindering wellicht waarneembaar.» Dat is voor niemand te begrijpen.

«De teksten van mijn ambtenaren beschouw ik als buitenlandse taal.»

Minister Pechthold, geciteerd door Jan Paternotte, voorzitter Jonge Democraten

Daarom roept ondergetekende de ministers op om begrijpelijk te gaan schrijven. Dat is nodig om de kloof tussen burger en politiek te dichten. Ondergetekende heeft een eigen variant gemaakt van de Bullshit Bingo. Dat helpt misschien.

Overbruggingsaanbod	Integrale aanpak	Ontschotting	Ketenbenadering	Sectoroverschrijdende productie
Functiegerichte indicatiestelling	Bekostigingssystematiek	Implementatie-traject	Monitoring	Taakherschikkingsoperatie
Intermitterend verblijf	Systeemverantwoordelijk	Afstemming	Prestatiegerichte bekostiging	Herallocatietraject
Zorgindicatiebesluit	Doelmatigheids criterium	Plan van Aanpak	Doorberekenings-systematiek	Voorliggende voorzieningen
Reikwijdteverbreding	Administratieve lastentoets	Veldnormen	Afwegingskaders	Moderniserings-trajecten

Spelregel: Neem deze Bingo mee naar een debat, vergadering of overleg. Als iemand één van de woorden gebruikt, streep je het door. Heb je er als eerste vijf op een rij (horizontaal, verticaal of digitaal) dan roep je Bingo!

6. Een Duidelijke Taal campagne

Engeland heeft campagne gevoerd voor duidelijke taal (de «*Plain English Campaign*»). Bedrijven en de overheid moeten begrijpelijk communiceren. Ondergetekende wil ook in Nederland een Duidelijke Taal Campagne. Premier Balkenende moet de overheid, bedrijven en maatschappelijke

organisaties oproepen om duidelijke taal te gebruiken. We moeten allemaal proberen om duidelijke taal te gebruiken. Dan kan iedereen meedoen.

«Wat zou het leven toch een stuk eenvoudige – en efficiënter – zijn als we allemaal in duidelijke taal zouden schrijven. Ik overdrijf niet als ik zeg dat duidelijke taal een fundamenteel instrument is van een goed functionerende overheid.» *Margaret Thatcher*, www.plainenglish.co.uk

5. Meer aandacht voor taalproblemen

Deze nota gaat over de noodzaak van de overheid om duidelijkere taal te gebruiken. Maar tegelijkertijd moet de overheid er ook veel meer aan doen om er voor te zorgen dat veel meer mensen in Nederland beter leren lezen en schrijven. Als meer mensen goed Nederlands lezen en schrijven, is dat niet alleen goed voor de mensen zelf, maar ook voor onze economie.

Probleem begint op school

Een op de tien 15-jarigen heeft moeite met het lezen en begrijpen van eenvoudige teksten. In de brugklas begrijpt 20% de lesboeken niet. Ook uit het basisonderwijs komen alarmerende berichten over de staat van het taalonderwijs. Uit het laatste onderzoek van de Periodieke Peiling van het Onderwijsniveau (PPON) blijkt dat het taalonderwijs in Nederland onvoldoende is. Het gaat dan met name om het begrijpend lezen. Dat hangt samen met hoe het taalonderwijs gegeven wordt in Nederland. De leraren hebben hier te weinig tijd voor en maken hierdoor onvoldoende gebruik van de lesmethodes. Ook zeggen de onderzoekers dat er in de boeken en bij de leraren te weinig aandacht is voor leerlingen die moeite hebben met lezen en schrijven. Dat moet anders.

Ook heeft Nederland binnen Europa de meeste schoolverlaters: 15% van de leerlingen verlaat de school zonder diploma. Daardoor hebben zij vaak te weinig geleerd om goed te kunnen lezen en schrijven. En dus moeite met ingewikkelde brieven en formulieren. Ondergetekende vindt dat scholen, gemeenten en ouders meer hun best moeten doen zodat meer leerlingen hun school afmaken.

Cursussen voor studenten en volwassenen

Ook studenten hebben moeite met lezen en schrijven. Dat komt doordat er op de middelbare school steeds minder tijd is voor Nederlands. Lessen over d- en t-regels worden niet meer gegeven. En ook voor nieuwe woorden leren en begrijpend lezen is te weinig tijd. Studenten komen daardoor met een taalachterstand binnen op de hogeschool en universiteit. Er zijn zelfs al hogescholen die «bijspijkerkursussen» Nederlands geven: de taalhulp.

Ondergetekende vindt dat zolang studenten moeite hebben met lezen en schrijven, de universiteiten en hogescholen deze bijscholing moeten geven. Hetzelfde geldt voor het onderwijs aan volwassenen: hier moeten mensen met taalproblemen meer aandacht krijgen. Want het is nooit te laat om beter te leren lezen en schrijven.

Van Gent