

EEN TAALVERKEERSPROBLEEM: DE VOORLICHTING OVER INDIVIDUELE HUURSUBSIDIE

“Voor de toepassing van de in bijlage I onderscheidenlijk bijlage II vervatte tabel wordt in aanmerking genomen: (.) de op 1 juli geldende huurprijs, met dien verstande dat: (.) ingeval de toepassing van de in bijlage I onderscheidenlijk bijlage II vervatte tabel ingevolge deze beschikking geschiedt met inachtneming van een peildatum ten aanzien van de huurprijs, die voor de verstrekking van een bijdrage, bedoeld in de artikelen 9 en 10, beslissend is of die voor de voortzetting van die bijdrage niet van belang is, op de huurprijs in mindering wordt gebracht de bijdrage die ingevolge laatstgenoemde artikelen voor het betrokken tijdvak van een jaar aan de huurder verstrekt wordt, waarbij in het eerste tijdvak van een jaar, waarvoor de bijdrage, bedoeld in de artikelen 9 en 10, wordt verstrekt, de vermindering wordt bereikt door voor de toepassing van de in bijlage I onderscheidenlijk bijlage II vervatte tabel in aanmerking te nemen de – eventueel na toepassing van het bepaalde onder 1-3 verkregen – huurprijs, verminderd met een bedrag, dat overeenkomt met de voor het eerste tijdvak van een jaar te verstrekken bijdrage, bedoeld in de artikelen 9 en 10, vermenigvuldigd met 12 en gedeeld door het eerste getal der maanden vanaf de datum van de eerste betaalbaarstelling van de bijdrage bedoeld in de artikelen 9 en 10, tot 1 juli daaropvolgend.”

Zo luidt een fragment uit de tekst van de Beschikking Individuele Huursubsidie zoals die op 29 april 1981 in de Nederlandse Staatscourant is gepubliceerd.

Uiteraard is dit niet een tekst die in ongewijzigde vorm te gebruiken is als je op grote schaal schriftelijke voorlichting over de Huursubsidie-regeling wilt geven. Daarvoor zal een andere tekst moeten worden gemaakt, en degene die dat moet doen komt voor een niet gering “taalverkeersprobleem” te staan. Nergens is te vinden hoe je zo iets aan moet pakken, en onderzoek op dit terrein is er ook nog maar erg weinig gedaan.

Wij staan, overigens met meer taalbeheersers, op het standpunt dat “hulp bieden bij de oplossing van problemen in het taalverkeer” in ieder geval één van de uiteindelijke doelstellingen van het vak taalbeheersing is. Daarom besloten wij om een onderzoek op te zetten naar de mogelijkheden om tot oplossingen of liever nog: oplossings-

methoden te komen voor de problemen rond de schriftelijke voorlichting over Huursubsidie en daarmee vergelijkbare regelingen.

Dat onderzoek hebben wij inmiddels voor een deel achter de rug, en wij zullen hier in grote lijnen de daarbij gevolgde onderzoeksmethode schetsen en een beeld van de belangrijkste resultaten geven.¹ Maar daaraan voorafgaand willen wij eerst kort ingaan op de globale opzet die volgens ons voor dit type onderzoek het meest geschikt is. Die opzet, sterk geïnspireerd door De Vries (1980, p. 139), verloopt als volgt (zie figuur 1).

1. Identificatie van een praktijkprobleem uit het taalverkeer
2. Formulering van een aantal uitgangspunten waaraan oplossingen van het praktijkprobleem zullen moeten voldoen
3. Ontwikkeling van een aantal principiële eisen voor adequate oplossingen van het praktijkprobleem
4. Toetsing van de waarde van deze principes als basis voor adequate oplossingen van het praktijkprobleem
5. Ontwikkeling van een procedure voor het oplossen van verwante praktijkproblemen uit het taalverkeer

Figuur 1: De globale opzet van het onderzoeksprogramma

Allereerst wordt het *praktijkprobleem* uit het taalverkeer geïdentificeerd. Vragen die in deze eerste fase aan de orde komen zijn o.a.: Wat is het probleem precies?, Wie zijn erbij betrokken?, Wat zijn de gevolgen ervan en wat zijn de oorzaken?. De tweede stap bestaat uit het formuleren van een aantal *uitgangspunten* (De Vries gebruikt de term “filosofie”); het gaat daarbij om fundamentele keuzes voor wat betreft de eisen waaraan de uiteindelijke oplos-

singen zullen moeten voldoen. De derde fase is dan de ontwikkeling van wat De Vries "een model" noemt voor adequate oplossingen van het praktijkprobleem; daarbij gaat het om een aantal meer geoperationaliseerde eisen die aan de oplossingen moeten worden gesteld. Die principiële eisen moeten uiteraard voortvloeien uit de fundamentele uitgangspunten. De vierde fase die wij willen onderscheiden – en dat betekent vergeleken bij het programma dat De Vries voorstelt een extra stap – is de *toetsing van de waarde van deze principes* als basis voor adequate oplossingen van het praktijkprobleem. Pas als deze fase met bevredigende resultaten is afgesloten, is het o.i. zinvol om aan de constructie van een *procedure* te gaan werken voor het oplossen van verwante problemen uit het taalverkeer: de vijfde fase uit dit onderzoeksprogramma. Het spreekt daarbij voor zich dat die procedure geënt zal moeten zijn op de principes die in de vorige fasen zijn ontwikkeld en getoetst.

Aan deze laatste fase – het uiteindelijke doel – zijn wij in dit onderzoek nog niet toe. Het verslag dat wij hier doen over ons onderzoek naar de voorlichting over Huursubsidie heeft alleen betrekking op de eerste vier fasen uit dit onderzoeksprogramma. In de paragrafen 1-4 zullen deze fasen achtereenvolgens aan de orde worden gesteld.

1. Identificatie van het praktijkprobleem

Voordat men een bepaald taalverkeersprobleem ter hand neemt, is het nodig na te gaan in welke context en omvang het probleem zich voordoet, wie erbij betrokken zijn en wat de mogelijke oorzaken voor het probleem kunnen zijn. Daarmee geeft men ook een verantwoording van de keuze van een bepaald onderzoeksprobleem.

In deze paragraaf willen we die achtergronden kort belichten. Eerst geven we de meest noodzakelijke informatie over de regeling Individuele Huursubsidie (par. 1.1.), vervolgens gaan we in op de voorlichting daarover en de problemen die daarbij ontstaan (par. 1.2. en 1.3.) en tenslotte duiden we enkele mogelijke oorzaken van die problemen aan (par. 1.4.).

1.1. De regeling Individuele Huursubsidie

De regeling Individuele Huursubsidie (verder: IHS) voorziet in een financiële bijdrage voor huurders van woningen die een onevenredig groot deel van hun inkomen moeten uitgeven aan huurlasten. De regeling is van kracht geworden in 1975 en verving verschillende bestaande regelingen, die echter een geringere werking hadden dan IHS. Sinds 1975 is de regeling jaarlijks aangepast. De meest recente versie van de regeling is te vinden in de Beschikking Individuele Huursubsidie voor het tijdvak 1 juli 1981 tot 1 juli 1982, gepubliceerd in de Nederlandse Staatscourant van 29 april 1981. Van deze beschikking hebben alleen de artikelen 1 tot en met 8 betrekking op de eigenlijke IHS, de overige artikelen gaan over de regeling Huurgewinningsbijdrage (die in ons onderzoek buiten beschouwing blijft).

Het belang van IHS moge blijken uit het feit dat in de

periode van 1 juli 1980 tot 1 juli 1981 ruim 400.000 Nederlanders IHS ontvingen, waarmee een bedrag van ongeveer 1 miljard gulden was gemoeid.

Om een goede "levering" van het "produkt" IHS aan de belanghebbenden te garanderen, is een omvangrijke administratieve organisatie nodig. We zullen hier niet ingaan op de vele problemen die zich bij deze uitvoering voordoen, maar we verwijzen daarvoor naar het uitvoerige rapport van Lucassen & Priemus (1977, vooral p. 95-116). In ons onderzoek gaat het om de problemen waarmee de bewoner/aanvrager rechtstreeks wordt geconfronteerd, problemen die voor een deel met de voorlichting samenhangen.

1.2. De voorlichting

De voorlichting van het Ministerie van Volkshuisvesting en Ruimtelijke Ordening (verder: VRO) over IHS richt zich op drie groepen: de bewoners, de gemeenten en de verhuurders. In ons onderzoek betrekken we alleen de voorlichting aan de bewoners. In die voorlichting kunnen we in grote lijnen drie "fasen" onderscheiden:

- *Aandacht vestigen op het bestaan van IHS.* Dit gebeurt bijvoorbeeld door tv-spots (Postbus 51), advertenties en persberichten.
- *Nadere informatie verstrekken over de werking van de regeling IHS.* Hierbij gaat het erom dat de burgers zoveel informatie krijgen dat ze kunnen beslissen of ze IHS zullen aanvragen en dat ze die aanvraag op de juiste manier kunnen indienen. In deze fase wordt gebruik gemaakt van:
 - twee folders waarin de regeling wordt uiteengezet (één voor alleenstaanden onder dertig jaar, en één voor overige belanghebbenden),
 - een aanvraagformulier met een bijbehorende toelichting.

Het gaat in deze fase dus om "massacommunicatie", gericht op alle burgers, met name op hen die potentiële aanvragers zijn, dus huurders met een inkomen onder ca. 45.000 gulden.

- *Individuele hulp bieden bij probleemgevallen.* Hierbij gaat het om specifieke individuele situaties, dus niet om massacommunicatie. De gemeenten zijn hiervoor in principe verantwoordelijk, al wordt er op dit punt ook het een en ander door de grote woningbouwverenigingen gedaan.

1.3. Het resultaat van de voorlichting

De eerste fase van de voorlichting heeft tot doel dat zoveel mogelijk Nederlanders op de hoogte raken van het bestaan van IHS. Dit doel wordt redelijk bereikt. In 1975 was ongeveer 85% van alle Nederlanders op de hoogte (Lucassen & Priemus 1977, p. 96), en dit percentage is hoogstwaarschijnlijk inmiddels de 100 genaderd.

De voorlichting in de tweede fase verloopt beduidend minder succesvol. Er zijn verschillende gegevens die erop wijzen dat de bestaande folders en formulieren de belang-

hebbenden onvoldoende bekend maken met de regeling (zie o.a. Lucassen & Priemus 1977, p. 96-103). Wij noemen hier alleen een onderzoek van Sweringa & Westendorp uit 1978 naar de begrijpelijkheid van Huursubsidiefolders. Het interessantste resultaat van dat onderzoek leverde een test op die Sweringa & Westendorp aan twintig proefpersonen afnamen. Die proefpersonen werd verzocht voor drie tamelijk eenvoudige situaties na te gaan of de betrokken huurder in aanmerking kwam voor IHS, en zo ja welk bedrag hij maandelijks zou ontvangen. De resultaten waren teleurstellend: slechts in 12% van de gevallen lukte het de proefpersonen om zelfstandig tot een correct antwoord te komen (Sweringa & Westendorp 1978, p. 101).

Mede als gevolg van het gebrek aan succes van de tweede fase, is de derde fase in het geheel van de voorlichting over IHS erg belangrijk geworden. Veel aanvragers moeten een beroep doen op de individuele hulp die wordt geboden, zowel door woningbouwverenigingen als door de gemeenten. Naast deze individuele hulp proberen gemeenten ook hun bijdrage te leveren aan de tweede fase -voorlichting door publicaties in eigen gemeentelijke voorlichtingsbladen en regionale pers, door eigen folders te verspreiden en dergelijke.

Door de grote inspanningen die men zich in de derde fase -voorlichting getroost, ontstaan er uiteindelijk minder problemen dan men zou verwachten gezien het gebrek aan succes in de tweede fase. Toch zijn de problemen niet gering. Uit het uitgebreide rapport van Lucassen & Priemus noemen we twee gegevens die dat illustreren:

- Er is een zekere "onderconsumptie" van IHS, d.w.z. er is een aantal huurders die wel in aanmerking zouden komen, maar die geen aanvraag indienen. Volgens Lucassen & Priemus (1977, p. 150) kwamen eind 1975 naar schatting 460.000 huurders in aanmerking, terwijl "slechts" 350.000 huurders werkelijk IHS ontvingen. Een verschil dus van 110.000, dat misschien niet helemaal, maar toch zeker voor een deel op het conto van een niet optimaal functionerende voorlichting moet worden geschreven.
- De zogenaamde "perceptiekosten" (kosten van uitvoering) van IHS zijn hoog. Lucassen & Priemus (1977, p. 114) schatten die op ca. 15,5% van het totale uitkeringsbedrag; dat zou op het ogenblik dus ongeveer 155 miljoen zijn.

Onze conclusie: de schriftelijke voorlichting over IHS functioneert gebrekkig en is daardoor mede de oorzaak van verschillende problemen met de werking van de regeling als geheel. Daarom is het de moeite waard die voorlichting nader te onderzoeken en na te gaan of verbetering ervan mogelijk is. In ons onderzoek hebben we ons daarbij beperkt tot de folder "Individuele Huursubsidie, bestemd voor gezinnen en alleenstaanden ouder dan 30 jaar".

1.4. Oorzaken van het geringe succes

Hoe komt het dat de voorlichting in de tweede fase, en met name de folder, zo weinig succes heeft? Er zijn

verschillende oorzaken voor te noemen:

- Misschien is de regeling zelf wel te ingewikkeld, zodat de werking zelfs met de beste wil niet aan niet-deskundigen is uit te leggen.
- Misschien komen de folders niet op het goede moment terecht bij het publiek waarvoor ze bestemd zijn. Verbetering van het verspreidingsbeleid zou dan kunnen bijdragen aan een oplossing.
- Misschien is de tekst van de folder niet duidelijk genoeg voor de mensen die de folder moeten gebruiken. Het onderzoek van Sweringa & Westendorp lijkt in die richting te wijzen;

Als taalbeheersers zijn we uiteraard het meest geïnteresseerd in de laatstgenoemde mogelijke oorzaak: de invloed van de tekst als zodanig. Onze vraag luidt: is het mogelijk een tekst voor de folder te schrijven die meer kans op succesvolle informatie-overdracht biedt dan bij de huidige folder het geval is? Welke uitgangspunten wij gekozen hebben bij onze pogingen om deze vraag positief te beantwoorden, komt in de volgende paragraaf aan de orde.

2. Uitgangspunten voor de oplossing van het probleem

Wie probeert een taalverkeersprobleem op te lossen, in ons geval de tekortschietende schriftelijke voorlichting over IHS, baseert zich daarbij op een aantal fundamentele uitgangspunten die betrekking hebben op de aard van het probleem. Die uitgangspunten zullen we in deze paragraaf bespreken.

2.1. Burgers in drie gedaanten

De Commissie Heroriëntatie Overheidsvoorlichting (Commissie Biesheuvel, 1970), heeft met betrekking tot de relatie overheid-burger een o.i. belangrijk onderscheid geïntroduceerd, namelijk dat tussen de burger in de rol van "staatsburger" en de burger in de rol van "onderdaan".

Als *staatsburger* is de burger betrokken bij de totstandkoming van het overheidsbeleid. Hij dient over dat beleid geïnformeerd te worden om in de beleidsvoorbereiding te kunnen participeren (inspraak) en over dat beleid een oordeel te kunnen uitspreken (bijvoorbeeld als kiezer).

Als *onderdaan* is de burger degene op wie het beleid van toepassing is. Hij ontleent er bepaalde rechten of plichten aan. In het geval van rechten spreken we overigens liever van de burger als *consument*, zodat we dus geen tweedeling maken, maar een driedeling in de rol van de burger ten opzichte van de overheid.

Aan de hand van dit onderscheid, onderscheiden we nu ook drie typen overheidsvoorlichting: voorlichting gericht op de staatsburger, de onderdaan en de consument (zie figuur 2).

Het eerste type is de *voorlichting aan de staatsburger*. Deze voorlichting speelt een rol bij de voorbereiding, vaststelling en evaluatie van het beleid. De functie van deze voorlichting kunnen we omschrijven met de woorden van de Commissie Biesheuvel (1970, p. 6) als "openbaar

	voorlichting aan de burger in zijn rol van:		
	staatsburger	onderdaan	consument
Fase(n) in het beleidsproces:	voorbereiding vaststelling evaluatie	uitvoering	uitvoering
Inhoud:	beleidsinhoud	plichten	rechten
Functie van de voorlichting:	openbaren verklaren toelichten	voorschrijven	helpen
Bedoeld effect bij de burger:	kennisname beoordeling participatie	gehoorzamen	effectueren

Figuur 2: Drie typen overheidsvoorlichting

maken, verklaren en toelichten". Het doel van deze voorlichting is dat de burger op de hoogte raakt, zich een oordeel vormt over, en participeert in het beleid. Als voorbeeld kunnen we hier denken aan de voorlichting in het kader van de inspraak over de planologische kernbeslissingen, die op dit moment o.a. in het gewest Twente gaande is.

Het tweede type voorlichting is *voorlichting aan de onderdaan*, degene die bepaalde verplichtingen krijgt opgelegd krachtens het vastgestelde beleid (de wet). Deze voorlichting speelt een rol, is een onderdeel van de beleidsuitvoering. De functie ervan kunnen we omschrijven als "gedragsbeïnvloeding" of "voorschrijven". Het doel ervan is dat de burger zijn verplichtingen nakomt ("gehoorzaam"). Als voorbeeld van dit soort voorlichting kunnen we denken aan de voorlichting over de sinds enige tijd verplichte rode reflector op de fiets.

Het derde type voorlichting is de *voorlichting aan de consument*, degene die aan het beleid bepaalde rechten ontleent. Deze voorlichting is eveneens een onderdeel van de beleidsuitvoering. De functie kunnen we omschrijven als "hulpverlening". Het doel van dit type voorlichting is dat de burger als consument in staat is zijn recht te effectueren. Als hij dat tenminste wil. In hoeverre de voorlichting de consument moet stimuleren om dat ook te doen is een vraag waar wij hier niet op in zullen gaan.

Terug naar de regeling IHS. Voorlichting over IHS kan zich richten tot de staatsburger en de consument; de rol van onderdaan is hier niet aan de orde. Al naar gelang de rol van de lezer zal deze een folder over IHS vanuit geheel verschillende vragen gaan lezen:

- als staatsburger is hij geïnteresseerd in de grote lijn van de regeling, de motieven die eraan ten grondslag liggen, de consequenties voor het sociaal-economische, het inkomens- en het huurbeleid, enzovoort.

- als consument is hij primair geïnteresseerd in een antwoord op de vraag: Kom ik in aanmerking voor IHS, en zo ja, op welk bedrag heb ik dan recht, en hoe kan ik dat recht effectueren?

Kan één en dezelfde folder over IHS beide leesdoelen dienen? Naar onze mening niet. Als het gaat om een relatief eenvoudige regeling, zou dat nog wel mogelijk zijn. Maar de regeling IHS is dermate ingewikkeld, dat voor beide doelen o.i. verschillende teksten nodig zijn.

- voor de staatsburger een *informatieve, beschrijvende tekst*, waarin de hoofdlijnen van de regeling worden weergegeven, en duidelijk gemaakt wordt wat de functie van de regeling is in het totale huisvestings- en inkomensbeleid.
- voor de consument een *handleiding* voor de taak die hij moet vervullen: het beantwoorden van de vragen die in zijn specifieke situatie relevant zijn.

In ons onderzoek gaat het om de tweede soort folder: de handleiding voor de consument. Samenvattend kunnen we ons eerste uitgangspunt voor die folder als volgt omschrijven: *De folder over IHS is een onderdeel van de uitvoering van het huursubsidiebeleid in de vorm van een handleiding die potentiële consumenten moet helpen hun eventuele recht op IHS te effectueren.*

2.2. Vijf barrières bij het effectueren van rechten

We proberen de functie van de folder nog wat nader te concretiseren. Welke hulp heeft de consument precies nodig? Bij het beantwoorden van die vraag moeten we na gaan welke barrières de consument precies moet overwinnen om zijn recht te effectueren. De bestuurskundige Thomassen (1979, p. 12-16) onderscheidt vijf van die barrières:

- De consument moet zijn rechten onderkennen,
- De consument moet psychische weerstanden (bijvoor-

- beeld schaamtegevoelens) overwinnen,
- De consument moet zijn recht kunnen claimen,
 - De consument moet adequaat kunnen meewerken aan de behandelingsprocedure van zijn claim,
 - De consument moet, als hij het oneens is met de beslissing, een beroep kunnen doen op procedures voor administratiefrechtelijke rechtsbescherming (beroepsmogelijkheden e.d.). Hierbij doen de eerste vier barrières zich opnieuw voor.

De ons toegemeten ruimte laat niet toe dat wij hier verder ingaan op deze barrières en hun consequenties voor de voorlichting over IHS. Wij beperken ons hier tot de stellingname dat het belangrijkste doel van IHS-folder is: *hulp bieden bij het overwinnen van de eerste barrière: het onderkennen van het recht op IHS*. Voor het overwinnen van de andere vier barrières lijken in het geval van IHS andere middelen meer geschikt.

3. Principiële eisen waaraan een goede IHS-folder moet voldoen

In de vorige paragraaf hebben we geprobeerd enkele uitgangspunten te omschrijven ten aanzien van de functie die de IHS-folder moet vervullen. In deze paragraaf gaat het om de vraag hoe een tekst die functies optimaal kan vervullen: we bespreken een aantal principiële eisen waaraan zo'n tekst naar ons oordeel zal moeten voldoen. Dat wij hieronder bij de formulering van die eisen uit zullen gaan van de IHS-situatie betekent uiteraard niet, dat wij menen dat ze voor andere teksten van dit type geen geldigheid zouden bezitten.

3.1. De tekst weerspiegelt het handelingsverloop van de consument

Om de vraag "Kom ik in aanmerking voor IHS en zo ja, op welk bedrag heb ik recht?" te beantwoorden, zal de consument een aantal – deels mentale – handelingen moeten verrichten. Hij moet bijvoorbeeld gegevens over zijn inkomen en zijn huur opzoeken, nagaan tot welke categorie huurders hij behoort, verschillende berekeningen uitvoeren, enzovoort.

Een tekst die bedoeld is als een "handleiding", geeft instructies voor dit handelingsverloop. De tekst vertelt de lezer wat hij moet doen, en doet dat in de volgorde waarin de lezer die handelingen moet verrichten. Dit geldt zowel voor de tekst als geheel als voor onderdelen ervan.

We benadrukken dat het hierbij gaat om het handelingsverloop *van de consument* en niet dat van de overheid. Gunnarson (1981) onderscheidt in teksten over wetgeving en dergelijke het "citizen perspective" en het "court perspective". Het verschil wordt duidelijk als we ons realiseren wat de taak van beide partijen precies is: de consument moet vanuit zijn eigen situatie nagaan welk recht hij kan claimen; de overheid moet vanuit een claim van de burger nagaan of die claim gerechtvaardigd is. De "werkrichting" verschilt dus.

3.2. De tekst wijst de consument de eenvoudigste route

Uiteraard zijn er verschillende manieren om het antwoord op de vragen van de consument te vinden: de verschillende handelingen kunnen bijvoorbeeld in verschillende volgorde worden uitgevoerd. Welke route het "eenvoudigst" is, wordt onder andere bepaald door de volgende criteria:

- het aantal "stappen" moet zo klein mogelijk zijn (een "stap" is bijvoorbeeld een vraag beantwoorden, een beslissing nemen, een berekening uitvoeren),
- iedere stap mag (idealerweise) slechts éénmaal voorkomen,
- het moet niet nodig zijn een eerder bereikt deelresultaat op een later moment te herzien,
- het handelingsverloop is zo gestructureerd dat de lezer de "grote lijn" kan blijven volgen.

3.3. De tekst geeft bij iedere stap de gemakkelijkste aanwijzing

Sommige stappen zijn op verschillende manieren uit te voeren. Zo kan men bijvoorbeeld een bedrag met 4% vermeerderen door eerst te delen door honderd, vervolgens te vermenigvuldigen met vier en tenslotte de uitkomst bij het oorspronkelijke bedrag op te tellen. Maar hetzelfde resultaat kan verkregen worden door het oorspronkelijke bedrag te vermenigvuldigen met 1,04.

Niet altijd is de ene mogelijkheid in zo'n geval aantoonbaar eenvoudiger dan de andere. Maar soms is dat wel zo. In zulke gevallen moet uiteraard de voor de lezer gemakkelijkste weg gekozen worden.

3.4. De tekst is zo expliciet mogelijk

Een handeling mag de gebruiker niet dwingen tot "gokken" omdat op een bepaald moment niet duidelijk is wat er precies bedoeld wordt. In dit verband is het goed om even in te gaan op de structuur van het soort aanwijzingen – ook wel "normzinnen" genoemd – waaruit wettelijke regelingen in het algemeen bestaan.

Gunnarson (1981) laat zien dat in een wetsartikel meestal sprake is van

- een "frame situation", d.w.z. een bepaalde klasse van situaties waarin het betreffende artikel van toepassing is,
- een "directive part", d.w.z. gedragsaanwijzingen die in de betreffende situaties van toepassing zijn.

De twee delen zijn karakteristiek met elkaar verbonden in een conditionele (*als . . . dan*)-constructie.

In het geval van IHS vallen onder het "directive part" overigens niet alleen gedragsaanwijzingen (bijv. "vermenigvuldig uw inkomen met 1,045"), maar ook informatie over een recht dat men heeft ("u komt in aanmerking voor IHS") of een (nieuwe) klasse van situaties die verder van toepassing zijn ("u geldt als duurzaam samenwonend").

Een tekst kunnen we nu zo expliciet mogelijk noemen, als:

- de gebruiker steeds absoluut zeker weet of zijn situatie

al dan niet onder de "frame situation" valt, of bij onzekerheid aanwijzingen krijgt over de wijze waarop die zekerheid te verkrijgen valt ("als u dit niet zeker weet, kunt u . . .").

- de gebruiker de met de frame situation verbonden directive parts goed begrijpt, d.w.z. handelingen kan uitvoeren, begrijpt welk recht hij heeft, of de nieuwe klasse van situaties op zichzelf kan toepassen.

3.5. De tekst helpt de consument zo goed mogelijk bij de selectie van de informatie die voor hem van belang is

Geen enkele consument heeft alle informatie nodig. De gebruiker heeft slechts die informatie nodig die in zijn speciale geval van belang is. Een goede handleiding zorgt ervoor dat de gebruiker dan ook alleen die passages zal bestuderen die voor hem relevant zijn. Dat is om twee redenen van belang:

- de leestijd wordt verkort, waarbij de hoeveelheid informatie vermindert die het geheugen van de gebruiker "belast",
- de kans op verwarring van de eigen situatie met andere, neemt af.

Tekstuele middelen om deze selectie te vergemakkelijken, zijn o.a.:

- expliciete aanwijzingen voor het leesgedrag
- impliciete aanwijzingen in de vorm van kopjes, puntsgewijze indelingen en dergelijke.

3.6. In de tekst wordt een directe stijl gehanteerd

Het handleidingskarakter van een folder brengt mee dat de "u"-stijl het meest voor de hand ligt. Andere stilistische eigenschappen van zo'n tekst zijn o.a. het gebruik van vraagzinnen en gebiedende wijzen en het veelvuldig gebruik van opsommingen.

3.7. De tekst is zo begrijpelijk mogelijk gepresenteerd

Uiteraard zijn alle voorafgaande principiële eisen gericht op de best bereikbare begrijpelijkheid. Maar daarnaast zijn er nog allerlei tekstkenmerken die niet specifiek zijn voor dit type voorlichtingsteksten. Deze tekstkenmerken op het gebied van structuur, formulering, bondigheid en aantrekkelijkheid, worden in allerlei taalbeheersingsliteratuur behandeld. We verwijzen naar bijvoorbeeld Stehouder e.a. 1979.

3.8. De tekst weerspiegelt inhoud en doel van de regeling

Hoewel aan de folder "geen rechtskracht mag worden ontleend", zoals erop vermeld staat, zou het o.i. toch ontoelaatbaar zijn als de folder de gebruiker op een verkeerd spoor zou zetten. Met andere woorden: het antwoord dat de gebruiker - mits hij geen fouten maakt - met behulp van de folder vindt, moet ook krachtens de formele be-

schikking het juiste antwoord zijn.

Dat betekent niet dat de inhoud van de folder precies gelijk hoeft te zijn aan de formele Beschikking Individuele Huursubsidie. Enerzijds dienen bepaalde zaken aangevuld te worden om meer explicietheid te bereiken, anderzijds kunnen zaken weggelaten worden omdat ze voor de consument niet relevant zijn.

De concrete beslissingen op dit punt zijn niet altijd even gemakkelijk te nemen. Eén voorbeeld: de Beschikking verwijst voor het bepalen van het belastbaar inkomen naar de Wet op de Inkomstenbelasting 1964. In de folder lijkt het beter een uitleg te geven die de gebruiker vertelt hoe hij aan de hand van zijn salarisopgave en/of zijn aangiftebiljet inkomstenbelasting zijn belastbaar inkomen kan berekenen. Er moet op dit punt dus extra informatie worden toegevoegd.

3.9. Besluit

In par. 3.1. - 3.8. hebben we de "contouren" geschetst van de principiële eisen waaraan voorlichtingsteksten over Individuele Huursubsidie zouden moeten voldoen. Verder onderzoek is nodig om een gedetailleerder en completer model te ontwikkelen.

Voordat we ons daarop gaan richten, willen we echter enige zekerheid hebben dat de globale aanpak die met deze eisen wordt beschreven, enige realiteitswaarde heeft. Met andere woorden - en daarmee komen we aan de vierde fase van het onderzoeksprogramma - : levert het toepassen van deze principes ook redelijk goede teksten op, althans betere teksten dan die waarin de principes niet of niet systematisch zijn toegepast?

Om een antwoord op deze vraag te krijgen hebben we een empirisch onderzoek verricht naar de kwaliteit van twee teksten waarin de principes niet systematisch zijn toegepast, en twee teksten waarin dat wel is gebeurd. In de nu volgende paragrafen doen we verslag van dit onderzoek.

4. De toetsing van de waarde van de principes als basis voor adequate oplossingen van het praktijkprobleem

Om na te gaan of, en zo ja in hoeverre het toepassen van de principes die in par. 3.1. - 3.8. zijn geschetst, in de situatie van de IHS-voorlichting zou kunnen leiden tot een meetbare verbetering van de kwaliteit van die voorlichting, hebben wij vier teksten met elkaar vergeleken. Twee van die teksten waren folders die door VRO in omloop zijn gebracht; de twee andere teksten maakten wij zelf. In par. 4.1.1. zullen we kort aandacht besteden aan de verschillen tussen deze vier tekstversies. Daarna zullen we in par. 4.1.2. uitleggen welk instrument wij gebruikten om de kwaliteit van de teksten mee te vergelijken. Vervolgens zullen we dan in par. 4.1.3. ingaan op de manier waarop wij onze proefpersonen selecteerden, benaderden en bij een positieve reactie verdeelden over de vier tekstcondities en in par. 4.1.4. zullen we in grote lijnen de vragenlijst

beschrijven die wij onze respondenten toezonden, en die o.a. het meestinstrument bevatte waarmee wij de kwaliteit van de teksten wilden vergelijken. In par. 4.2. tenslotte zullen we enkele van de belangrijkste resultaten van het onderzoek bespreken.

4.1. De opzet van het onderzoek

4.1.1. De vier teksten

In bijlage 1 is onder A. een fragment weergegeven van de Beschikking die in de Staatscourant is verschenen, en staan onder B., C., D. en E. enkele inhoudelijk enigszins vergelijkbare fragmenten uit de vier onderzochte folders afgedrukt. Onder B staat een stukje uit de folder van VRO uit het vorige subsidiejaar (tekst 1); onder C. staat een fragment uit de folder die VRO op dit moment verspreidt (tekst 2). Onder D staat dan een fragment uit de eerste tekst die wij zelf maakten (tekst 3), en onder E tenslotte staat een gedeelte van onze tweede tekst (tekst 4). Die heeft niet de vorm die voor folders van dit type gebruikelijk is, maar is uitgevoerd als een serie aan elkaar gekoppelde stroomschema's.

Voordat wij ingaan op de verschillen tussen de vier teksten, willen we eerst een enkele opmerking maken over een *overeenkomst* waar wij voor hebben gezorgd. Wij hebben ernaar gestreefd dat de uiterlijke vormgeving van de teksten voor wat betreft aspecten als lettertype, papier-soort, lay-out van de voorpagina enz. zoveel mogelijk identiek zou zijn. Uiteraard hebben wij daarbij alle mogelijke aanwijzingen verwijderd die de mensen op ideeën zouden kunnen brengen over de herkomst van de tekst die zij ontvingen: of een tekst van VRO kwam of door ons was gemaakt, was uit de vormgeving niet af te leiden.

Nu dan iets over de *verschillen*. Uit een analyse van de vier teksten die wij onderzochten in termen van de principiële eisen die in par. 3 zijn omschreven, concludeerden wij dat van deze vier tekst 1 – de eerste tekst van VRO – het minst voldoet aan de eisen die ons model stelt.

Ook bleek, zoals te verwachten was, dat onze eigen teksten 3 en 4 beter binnen het model passen dan de beide VRO-teksten en verder dat tekst 4 – de schematekst – een vormgeving had die het mogelijk maakte dat beter aan de eisen van het model wordt voldaan dan de vormgeving van tekst 3 toeliet.

Uit dat alles laat zich dus samenvattend afleiden dat volgens ons tekst 1 het slechtst binnen ons model past, tekst 2 iets beter, tekst 3 nog iets beter en tekst 4 het best. Echt hardmaken kunnen wij deze conclusie hier niet; daarvoor ontbreekt hier de ruimte. Bovendien zijn de eisen zoals we ze hierboven bespraken nog niet zo gedetailleerd uitgewerkt dat via een of andere vorm van tekstanalyse de mate waarin een tekst eraan voldoet, onomstotelijk vastgesteld kan worden. Wij moeten ons beperken tot een illustratie van enkele verschillen tussen de teksten aan de hand van twee punten uit het model: de directheid van de stijl en de hulp die bij de selectie van de informatie wordt geboden.

Voor wat de *directheid van de stijl* (zie 3.6. hiervoor)

betreft, is het verschil tussen de teksten 1 en 2 enerzijds en de teksten 3 en 4 anderzijds het meest opvallend. Waar in de eerste twee teksten onpersoonlijke passief-construc-ties worden gebruikt als “Onder duurzaam samenwonende alleenstaanden *worden* voor de toepassing van deze rege-ling *verstaan* (. .)”, verschijnt in de twee andere teksten de u-stijl, bijvoorbeeld in een zin als “*U* woont duurzaam samen met één of meer partners (. .)”.

Voor wat betreft de hulp die de lezer wordt geboden bij de *selectie* van de voor hem relevante informatie, (zie 3.5 hierboven) wijkt tekst 4 sterk af van de andere drie teksten. Iemand die gehuwd is, wordt om een groot deel van de informatie heengeleid en direct naar de volgende bladzijde verwezen; iemand die niet gehuwd is moet daarentegen eerst deze pagina nog geheel of gedeeltelijk doorwerken. Tot zover een illustratie van de verschillen tussen de teksten.²

4.1.2. Het meetinstrument

Een van de grootste problemen die zich voordoen als men de kwaliteit, of zo men wil de leesbaarheid of begrijpelijkheid van een of meer teksten wil gaan meten, betreft de keuze van het meetinstrument. Moet men werken met (open of gesloten) vragen bij de tekst? Zo ja, wat voor vragen moet men dan stellen en welke vragen kan men beter achterwege laten omdat de antwoorden erop meer zeggen over het begrip van de vraag dan van de tekst? Verdient het misschien aanbeveling om met een instrument als de cloze-procedure te werken; hoe staat het dan precies met de validiteit van die toets? Kan men de proefpersoon dan niet beter een samenvatting van de tekst laten maken; maar hoe moet dan de kwaliteit van die samenvatting worden vastgesteld, en hoe kunnen daarbij de lees- en schrijf-vaardigheid van de proefpersonen uit elkaar worden ge-houden?

Het lijkt erop dat bij een onderzoek van het type waar-van wij hier verslag doen dit keuze-probleem wat gemakkelijker kan worden opgelost dan meestal bij tekstkwali-teitsonderzoek het geval is. Immers, veel duidelijker dan bij veel andere teksten is in dit geval het doel waarvoor de tekst gebruikt moet kunnen worden. Kan bij bijvoorbeeld een opiniërend stuk van Hofland in de Haagse Post of bij een populair-wetenschappelijk verhaal over chips nog wel eens twijfel bestaan over de vraag wanneer zo'n tekst zijn doel heeft bereikt, bij een voorlichtingstekst over IHS ligt dat veel duidelijker. De allereerste voorwaarde immers waaraan een goede tekst van dit type zal moeten voldoen is dat de lezer, of liever gezegd de gebruiker van die tekst, er het probleem mee kan oplossen waarvoor hij die tekst bij de hand genomen heeft. Hier: de vraag of men voor IHS in aanmerking komt, en zo ja op welk bedrag men dan mag rekenen.

Nu zijn er in principe twee onderzoeksmethoden denkbaar waarmee men kan nagaan in welke mate de te onder-zoeken tekst een bruikbaar hulpmiddel is bij het oplos-sen van het probleem waar de gebruiker de tekst voor wil benutten. Men kan een aantal proefpersonen vragen om met behulp van een IHS-tekst na te gaan of zij zelf in

aanmerking komen, en zo ja voor welk bedrag, en men kan een aantal proefpersonen vragen om met behulp van zo'n tekst na te gaan of iemand anders recht heeft op IHS, en zo ja op hoeveel dan precies. De eerste methode is wat realistischer, maar heeft als nadeel dat het heel moeilijk is om na te gaan of een proefpersoon nu wel of niet het goede antwoord heeft gegeven op de gestelde vragen; daarvoor zou men over wel erg veel informatie over de privé-situatie van de proefpersonen moeten beschikken. De tweede methode heeft dat bezwaar niet; vandaar dat wij in dit onderzoek voor deze wat indirectere weg hebben gekozen.

Wat hebben wij precies gedaan? Wij hebben een situatiebeschrijving gemaakt van een zekere gefingeerde familie De Vries uit Amersfoort. De gegevens die wij in deze situatiebeschrijving hebben verwerkt, hebben wij zoveel mogelijk afgestemd op wat uit onderzoek van het Centraal Bureau voor de Statistiek (verder: CBS) bekend is over de gezins-, woon-, en financiële situatie van wat we hier maar even "de modale Nederlander" zullen noemen. De heer en mevrouw De Vries zijn getrouwd, hebben twee kinderen, wonen in een huurhuis en de heer De Vries heeft een modaal inkomen. In afwijking van de situatie van "de modale Nederlander" echter heeft ook mevrouw De Vries een (zij het laag) inkomen en betaalt de familie De Vries een relatief hoge huur. De eerste afwijking hebben wij ons veroorloofd om te voorkomen dat het grote gedeelte van de IHS-regeling buiten beschouwing zou blijven dat handelt over subsidievermindering als ook de partner een inkomen heeft; voor de tweede afwijking van de CBS-gegevens kozen we omdat wij wilden voorkomen dat de familie De Vries wegens het inkomen van mevr. De Vries niet voor IHS in aanmerking zou komen. Voor wat de presentatie van de financiële gegevens in de situatieschets betreft, hebben we zo precies mogelijk een in Nederland gebruikelijke vormgeving van een "jaaropgave voor de werknemer" en een "huurspecificatie" nagebootst.

De vraag die wij nu aan de proefpersonen voorlegden was, of de familie De Vries voor IHS in aanmerking kwam, en zo ja voor welk bedrag dan precies. Wij meenden dat de mate waarin de proefpersonen in de verschillende tekstcondities in staat zouden zijn om het correcte antwoord op deze vraag te geven, een goede indicatie zou geven voor de bruikbaarheid, en daarmee voor de kwaliteit van de vier onderzochte teksten.

4.1.3. De proefpersonen

Hoe benaderden wij nu de proefpersonen die wij vroegen om het probleem van de familie De Vries op te lossen? In juni van dit jaar schreven wij aan een a-selecte steekproef van 5000 Nederlanders een brief met daarin het verzoek of de geadresseerde of iemand uit haar of zijn directe omgeving aan ons onderzoek mee wilde werken. Wij vermeldden daarbij o.a. dat wij verwachtten dat de tijd die dat zou gaan kosten ongeveer een uur zou zijn, en dat het voor de deelname aan het onderzoek niet van belang was of men zelf wel of niet voor IHS in aanmerking dacht te komen.

Iedereen was welkom. Van de 5000 mensen die wij om hun medewerking vroegen, reageerden iets meer dan 1200 mensen positief. Gezien de berichten over een toenemende "onderzoeksmoeheid" in Nederland, vinden wij dat voor een dergelijk schriftelijk verzoek geen onbevredigend resultaat, temeer omdat een relatief groot aantal van deze positieve respondenten ook daadwerkelijk aan het onderzoek heeft meegewerkt. Op dit moment (8 september 1981) hebben ongeveer 725 mensen hun vragenlijst ingestuurd; op het moment waarop wij de gegevens verzamelden die wij hier zullen presenteren, waren dat er 608.

Omdat het bepaald niet denkbeeldig was dat deze 608 respondenten geen representatieve steekproef zouden vormen van de Nederlandse bevolking, hebben we nagegaan hoe "onze" proefpersonen verdeeld waren naar sexe, leeftijd en beroepsniveau, en hebben we die verdelingen vergeleken met gegevens over de Nederlandse bevolking. Daarbij bleek dat in onze steekproef mannen significant oververtegenwoordigd waren, dat de leeftijdscategorie 60 tot 64 jaar wat oververtegenwoordigd was en dat onze proefpersonen een wat hoger beroepsniveau hadden dan gezien de gegevens over de Nederlandse bevolking te verwachten zou zijn. Wij kunnen dus *niet* zeggen dat de 608 proefpersonen van wij hier verder een aantal gegevens zullen laten zien, een representatieve steekproef uit de Nederlandse bevolking vormden. Vooral het feit dat er teveel vertegenwoordigers uit de "hogere" beroepen in voorkomen, zullen wij bij de interpretatie van de resultaten goed in het oog moeten houden.

Hoe was nu de verdeling van deze 608 proefpersonen over de vier tekstcondities? Uit de resultaten van de Chi²-toetsen waarmee wij nagingen of er significante onevenredigheden bestonden in de verdeling van de respondenten over de vier tekstversies op de variabelen percentage respondenten, sexe, leeftijd, opleidingsniveau en beroepsniveau bleek dat daarvan geen sprake was. De groep die tekst 1 gebruikte is dus goed vergelijkbaar met de groep die met tekst 2 moest werken, en voor wat de andere paren van groepen betreft geldt hetzelfde. Alleen de tekstversie die de mensen toegestuurd hadden gekregen, verschilde dus; de samenstelling van de groep, de situatieschets van de familie De Vries en de vragenlijst waren hetzelfde voor elk van de vier groepen die hier verder met elkaar zullen worden vergeleken.

4.1.4. De vragenlijst

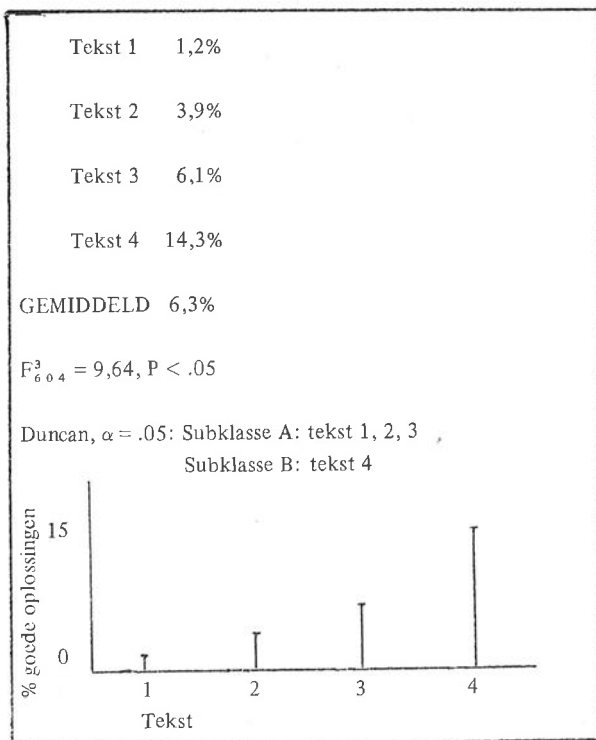
De vragen die wij onze proefpersonen verzochten te beantwoorden, vielen uiteen in drie categorieën. De eerste negen vragen gingen over persoonsgegevens als naam, leeftijd, sexe, opleidingsniveau, inkomen, woonsituatie e.d., zes vragen hadden betrekking op de opgave om voor de familie De Vries de eventuele huursubsidie te bepalen, en negen vragen tenslotte gingen over de IHS-regeling als zodanig; zo vroegen wij bijvoorbeeld naar de verwachtingen van de respondenten over de hoogte van de subsidiebedragen in de komende jaren en naar het oordeel over bepaalde aspecten van de regeling. Aan deze laatste categorie vragen zullen wij hier verder geen aandacht besteden; wij

zullen ons hier beperken tot de vragen die informatie opleverden over de kwaliteit van de vier teksten. Welke antwoorden onze proefpersonen gaven op die vragen, komt in par. 4.2 hieronder aan de orde.

4.2. De resultaten

Bij de resultaten kan een onderscheid gemaakt worden tussen de gegevens waaruit een antwoord kan worden afgeleid op de vraag naar de invloed van de teksten op de kwaliteit van de oplossingen van de opgave van de familie De Vries, en de gegevens over de invloed van andere variabelen als sexe en opleidingsniveau van de proefpersonen. Ruimtegebrek laat niet toe dat wij hier aan deze laatste categorie gegevens aandacht besteden. Wij moeten daarvoor verwijzen naar een andere publicatie over dit onderzoek (zie noot 1). Hier zullen wij ons beperken tot het bespreken van het verband tussen de teksten en de kwaliteit van de oplossingen.

Figuur 3 geeft een beeld van de percentages correcte oplossingen van de opgave "De Vries". Met correct wordt dan bedoeld dat de proefpersonen antwoordden dat de familie De Vries wel in aanmerking zou komen voor IHS, en dat de proefpersonen bovendien het juiste bedrag vermeldde (f. 89,- per maand) waarop de familie De Vries aanspraak zou kunnen maken.



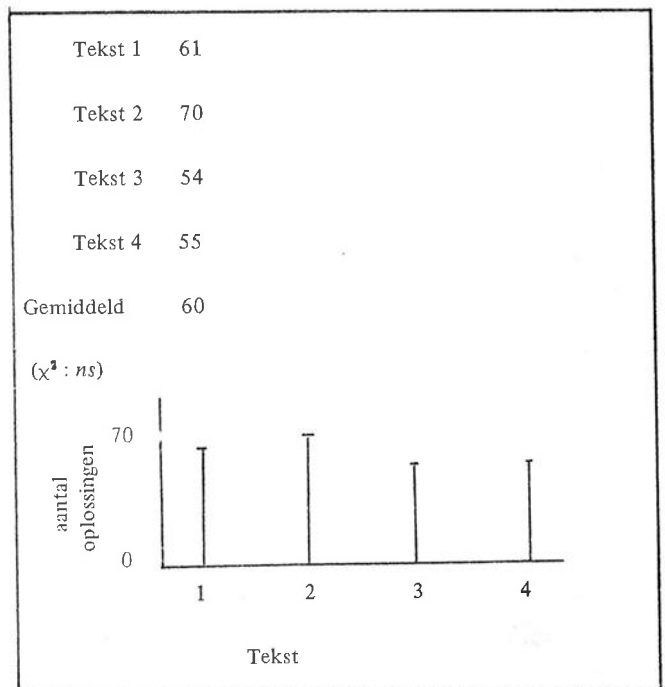
Figuur 3: De percentages juiste oplossingen bij de vier tekstvarianten

Het allereerste wat in figuur 3 opvalt, is het over de gehele lijn zeer lage percentage correcte oplossingen: gemiddeld heeft maar 6,3% van de proefpersonen het bij het rechte eind. En dat is natuurlijk wel erg weinig, temeer ook omdat maar liefst 87% van de proefpersonen op de vraag hoe zeker men was van de juistheid van de gegeven

oplossing "tamelijk zeker" of "volstrekt zeker" antwoordde.

Voor wat betreft de verdeling van de correcte oplossingen over de vier tekstcondities, blijkt uit een variantie-analyse die wij uitvoerden (zie de gegevens over de F-toets in figuur 3) dat er een significante relatie bestond tussen de variabele "tekstvariant" en het "percentage juiste oplossingen". Met behulp van de zgn. "multiple range-test" van Duncan – een contrasttest die bij univariate variantie-analyse kan worden gebruikt³ – kon de herkomst van dat significante verband worden vastgesteld. Het blijkt dat er twee groepjes teksten te onderscheiden zijn: één groepje dat bestaat uit tekst 1 (de folder van VRO die vorig jaar in omloop was), tekst 2 (de folder van VRO die op dit moment in omloop is) en tekst 3 (de folder die wij maakten in de vorm van een "lopende tekst") en een tweede groepje dat uit slechts één tekst bestaat: tekst 4 (de voorlichtingsfolder die wij de vorm gaven van een aantal met elkaar verbonden stroomschema's). Er is dus weliswaar een duidelijke trend te zien in de toename van het percentage juiste oplossingen over de vier folders, maar een significant verschil bestaat alleen tussen folder 4 en de rest.

Dat het lage percentage correcte oplossingen dat over de hele lijn werd gegeven, niet het gevolg was van één of slechts enkele misverstanden bij de proefpersonen over de precieze werking van de regeling, laat figuur 4 zien. Daarin is voor elke tekstversie het aantal verschillende oplossingen opgenomen dat werd gegeven per 100 respondenten die (terecht) meenden dat de familie De Vries voor IHS in aanmerking kwam (64% van het totaal aantal respondenten).



Figuur 4: Het aantal verschillende oplossingen per 100 respondenten die meenden dat de familie De Vries wel voor IHS in aanmerking kwam.

Een gemiddelde van 60 verschillende antwoorden bij de "wel"-respondenten moet wel tot de conclusie leiden dat in deze teksten niet enkele maar zeer vele mogelijkheden

verborgen liggen om tot een verkeerde oplossing te komen. En dat geldt dan niet voor één of twee teksten in het bijzonder, maar voor alle vier de teksten in ongeveer gelijke mate: er bestaat wat dit betreft geen significant verschil tussen de vier tekstversies.

Een andere vraag uit de vragenlijst waarvan wij vermoedden dat die misschien informatie zou kunnen opleveren over de kwaliteit van de verschillende teksten, was de vraag naar de aan de opgave "De Vries" bestede tijd. Het bleek dat het grootste gedeelte van de proefpersonen (70%) tussen een half uur en anderhalf uur nodig had gehad; daarbij bestonden er geen significante verschillen tussen de vier tekstcondities.

Ook voor wat betreft de antwoorden op enkele andere vragen — naar de moeilijkheid van de opgave, de toepasbaarheid van de tekst in de eigen situatie en de duidelijkheid van de regeling in grote lijnen — bleken er geen significante verschillen in de vier tekstcondities te bestaan. Over de gehele linie kan worden geconstateerd dat de opgave "De Vries" nogal moeilijk werd gevonden, dat het de proefpersonen niet echt moeilijk, maar ook niet echt gemakkelijk leek om de toegezonden tekst in de eigen situatie te gebruiken, en dat de regeling in grote lijnen wel duidelijk werd gevonden. Nogmaals: van significante verschillen tussen de vier teksten was daarbij geen sprake, en dat mag met name v.w.b. de laatste vraag toch wel opmerkelijk worden genoemd. Immers: men zou kunnen veronderstellen dat naarmate de teksten meer bedoeld zijn als een soort gebruiksaanwijzing voor het oplossen van de specifieke problemen van de afzonderlijke gebruiker, de inzichtelijkheid van de regeling als geheel tarug zou lopen. Die veronderstelling vindt dus geen steun in onze resultaten.

Tenslotte willen wij hier nog even stilstaan bij één vraag die tot interessante verschillen in de beantwoording leidde. Het gaat om de volgende vraag: "Zou u er bezwaar tegen hebben als anderen zouden weten dat (als) u Individuele Huursubsidie ontvangt (ontving)?"

Het bleek dat er een significant verband bestond tussen de variabele "tekstvariant" en de antwoorden die werden gegeven op de vraag wie er wat de proefpersonen betreft op de hoogte zouden mogen zijn van een eventuele IHS-uitkering. De mensen die de teksten 1 of 2 (de folders van VRO) kregen toegestuurd, bleken minder geneigd tot openheid dan de mensen die tekst 3 of 4 (de folders die wij zelf maakten) ontvingen. Dat voor dit verschijnsel geen verklaring voor de hand lijkt te liggen, neemt o.i. niet weg dat het van belang is om te constateren dat in het bijzonder tekst 4 behalve tot het slechten van de eerste van de vijf in par. 2.2. genoemde "bureaucratische barrières" wellicht ook enigermate bij zou kunnen dragen tot het slechten van de tweede van de vijf: de zgn. psychische barrière. Een reden te meer lijkt ons om de vierde tekstversie — de versie die bestond uit de stroomschema's — te prefereren boven de andere drie.

5. Conclusies

Als we proberen om tot wat algemenere conclusies uit

onze resultaten te komen, dan lijkt voor *de praktijk van de voorlichting* over IHS de belangrijkste slotsom te zijn dat het kennelijk maar tot op zeer geringe hoogte mogelijk is om een voorlichtingstekst te maken die adequaat kan functioneren als een hulpmiddel bij het oplossen van de vragen van de potentiële IHS-ontvanger. Dat ook met de meest succesvolle tekst van de vier die wij hier onderzochten nog geen 15% van onze toch relatief goed opgeleide proefpersonen in staat bleek om in de tamelijk ongecompliceerde situatie van de familie De Vries tot een correcte bepaling van het IHS-bedrag te komen, leidt tot de vraag of het überhaupt wel mogelijk is om voor een zo complexe regeling als deze een goed functionerende voorlichtingstekst te maken. Als deze vraag ontkennend moet worden beantwoord — en dit onderzoek lijkt daar aanleiding toe te geven — dan dringt een volgend probleem zich op: in hoeverre is het acceptabel dat de overheid regelingen hanteert die, welke presentatievorm men er ook voor kiest, niet of in ieder geval niet ten volle begrepen kunnen worden door de mensen op wie de regelingen van toepassing zijn? De beantwoording van deze vraag gaat uiteraard de macht van taalbeheersers te boven, maar het zou, dunkt ons, een goede zaak zijn als professionele bestuurders of bestuurskundigen zich eens over deze kwestie zouden willen buigen.

Intussen bestaat in de praktijk van vandaag de IHS-regeling natuurlijk in de complexe vorm die zij nu heeft, en daar zal toch zo goed en zo kwaad als het gaat voorlichting over gegeven moeten worden. Ons advies op basis van dit onderzoek aan VRO zou zijn om de huidige folder te vervangen door een andere, het liefst in de vorm van een aantal aan elkaar gekoppelde stroomschema's, zoals die in tekst 4 te vinden zijn.

Voor wat *de meer specifieke taalbeheersingsaspecten* van dit onderzoek betreft, lijkt de belangrijkste conclusie dat het hanteren van de principiële eisen voor consumentgerichte voorlichtingsteksten zoals wij die in par. 3.1. - 3.8. schetsten tot een, zij het bescheiden, maar toch reële verbetering van die voorlichtingsteksten kan leiden. Dat wil zeggen: als zo strikt mogelijk wordt voldaan aan de eisen die uit toepassing van dat model voortvloeien, zoals dat bij tekst 4 het geval was. Deze tekst immers, die zich vooral van de andere onderscheidde in de explicietheid van de aanwijzingen die de gebruiker vertellen welke informatie voor hem wél en welke informatie voor hem niet relevant is, leidde tot een significant hoger percentage correcte oplossingen.

Dit resultaat geeft ons in ieder geval aanleiding om de principiële eisen die wij in dit onderzoek aan een eerste nog vrij globale toetsing wilden onderwerpen, als een bruikbaar startpunt voor verder onderzoek te beschouwen. Dit temeer omdat in een klein exploratief onderzoek waar wij hieronder in par. 6 nog kort op in zullen gaan, bleek dat het mogelijk was om via een nog striktere toepassing van een aantal eisen die uit dat model voortvloeien tot aanmerkelijk betere resultaten te komen dan met tekst 4 bereikt konden worden. De gegevens die dat onderzoekje opleverde over de bruikbaarheid van deze vijfde voorlichtingsvariant — een interactief computerprogramma — hebben wij niet tegelijk met de andere resultaten willen

presenteren, omdat zowel het programma zelf als de groep proefpersonen die wij vroegen om ermee te werken, teveel afweken van de vier andere condities. Toch lijkt het nuttig om hier enkele resultaten van het onderzoekje met deze vijfde variant te laten zien. Enerzijds omdat zoals gezegd bij het ontwerpen van dit computerprogramma zoveel mogelijk rekening is gehouden met de principiële eisen waarin we geïnteresseerd waren, anderzijds omdat de toepassing van dit programma in de praktijk van de IHS-voorlichting in de niet al te verre toekomst interessante mogelijkheden zou kunnen bieden. Een indruk van de werking van het computerprogramma, geeft bijlage 2 waarin een fragment van de "dialoog" tussen een gebruiker en het programma is opgenomen.

6. Het onderzoek naar de bruikbaarheid van de computer-variant

Hoe hebben wij de bruikbaarheid van die computer-variant, waarvan de formuleringen overigens zoveel mogelijk aansloten bij de formuleringen in folder 4, nu onderzocht? Aan 35 proefpersonen hebben wij gevraagd om er dezelfde opgave "De Vries" mee te maken die wij ook aan onze "folder-proefpersonen" voorlegden. Bij de selectie van deze 35 "computer-proefpersonen" konden wij om organisatorische redenen alleen een beroep doen op personeelsleden van de T.H. Twente. Daarbij hebben wij er wel naar gestreefd de samenstelling van deze groep zoveel mogelijk te laten lijken op de samenstelling van de groepen proefpersonen die wij met de folders lieten werken. Dat betekende bijvoorbeeld dat ten opzichte van de T.H.-populatie mensen met een lagere opleiding sterk oververtegenwoordigd waren.

Wij vroegen deze proefpersonen niet om zelf het terminal-toetsenbord te bedienen, maar lieten de proefpersonen instructies geven aan de proefleider. Dit typte uiteraard steeds zonder commentaar precies datgene in waartoe de proefpersoon opdracht gaf.

Over de resultaten van dit onderzoekje willen wij erg kort zijn. Van belang lijkt het gegeven dat de computer-proefpersonen er voor het overgrote deel veel minder dan een half uur voor nodig hadden om tot een oplossing van de opgave "De Vries" te komen. Correct waren al die oplossingen niet: slechts 35% van de proefpersonen gaf het juiste antwoord. Dat betekent nog een aanzienlijk aantal fouten, maar ten opzichte van de vier foldervarianten waarvan de beste immers nog geen 15% juiste antwoorden opleverde, was het natuurlijk toch een hele verbetering. Daarom, en omdat het met deze computer-variant voor VRO mogelijk zou zijn om het geven van gedetailleerde, consument-gerichte voorlichting te combineren met het ontvangen van de gegevens die nu door de Huursubsidie-ontvangers op een formulier moeten worden ingevuld, biedt deze variant naar ons idee interessante perspectieven.

En interessante perspectieven zijn er misschien ook voor de activiteiten van taalbeheersers. Die kunnen wellicht een zinvolle bijdrage leveren bij het oplossen, of liever nog voorkómen van taalbeheersproblemen bij de interactieve computerprogramma's die binnenkort — bijv. via

VIDITEL — weleens in groten getale over ons uitgestrooid zouden kunnen worden.

Noten

1. Het ligt in de bedoeling om meer gedetailleerde informatie over de opzet en de resultaten van dit onderzoek te publiceren in het Tijdschrift voor Taalbeheersing, jrg. 4 (1982).
2. Belangstellenden kunnen exemplaren van de vier teksten aanvragen bij de auteurs, p.a. T.H. Twente, afd. WMW, Postbus 217, 7500 AE Enschede. Zolang de voorraad strekt.
3. Zie bijvoorbeeld Nie e.a. (1975, p. 423-428).

Bibliografie

- Biesheuvel, Commissie —: *Openbaarheid en openheid*. Rapport van de Commissie Heroriëntatie Overheidsvoorlichting. 's-Gravenhage, 1970.
- Gunnarson, B.L.: "Perspective and functional comprehension. An experiment with the text of a Swedish Law". In: *Aila 81* (. . .). *Abstracts of Section papers* (. . .). Lund, 1981, p. 385-386.
- Lucassen, C.T. J. & H. Priemus: *Individuele huursubsidie. Evaluatie van een instrument van volkshuisvestingsbeleid*. 's-Gravenhage, 1977.
- Nie, N.H. e.a.: *SPSS. Statistical package for the social sciences*. 2e druk. New York enz., 1975.
- Steehouder, M.F. e.a.: *Leren Communiceren. Procedures voor mondelinge en schriftelijke communicatie*. Groningen, 1979.
- Sweringa, T. & L. Westendorp: *Methoden van begrijpelijkheidsonderzoek toegespitst op het vrouwenblad individuele huursubsidie*. Doctoraalscriptie voor de vakgroep voorlichtingskunde van de Landbouwhogeschool. Wageningen, 1978.
- Thomassen, J.J.A.: *Burgers in twee gedaanten*. Rede uitgesproken bij de aanvaarding van het ambt van gewoon lector in de politicologie aan de Technische Hogeschool Twente te Enschede. Enschede, 1979.
- Vries, J.H.L. de: "Het vak taalbeheersing. Een poging tot constructieve definitie". In: A. Braet (red.): *Taalbeheersing als nieuwe retorica. Een historisch, programmatisch en bibliografisch overzicht*. Groningen, 1980, p. 131-152.

Bijlage 1: Fragmenten uit de vier onderzochte teksten

A. Een fragment uit de "Beschikking Individuele Huursubsidie" (Nederlandse Staatscourant van 29 april 1981)

Onder duurzaam samenwonen van de huurder met een of meer anderen, bedoeld in het eerste lid, wordt verstaan het ten minste gedurende een tijdvak van een jaar door de huurder en die anderen gezamenlijk bewonen van de woning en daarin voeren van een gemeenschappelijke huishouding dan wel het gedurende een tijdvak van korter dan een jaar door de huurder en die anderen gezamenlijk bewonen van de woning en daarin voeren van een gemeenschappelijke huishouding, mits de huurder en die anderen ten minste gedurende een tijdvak van een jaar of zoveel korter als de huurder en die anderen de woning gezamenlijk bewonen en daarin een gemeenschappelijke huishouding voeren:

- a. bij enige gemeente als woningzoekenden voor een gemeenschappelijke woning waren ingeschreven dan wel
- b. in enige gemeente gezamenlijk een woning hebben bewoond en daarin een gemeenschappelijke huishouding hebben gevoerd.

C. Een fragment uit tekst 2 (VRO 1981-1982)

Voor de berekening van individuele huursubsidie worden twee tabellen met bijbehorende voorwaarden gebruikt. Uit die tabellen kan de hoogte van een bijdrage worden afgelezen.

De in deze brochure opgenomen tabel geldt voor:

- gehuwden
- duurzaam samenwonende personen
- alleenstaanden van 30 jaar en ouder
- alleenstaanden tot 30 jaar
 - die gehuwd zijn geweest,
 - of recht op kinderbijslag hebben,
 - of in aanmerking komen voor belastingaftrek wegens buitengewone lasten voor het levensonderhoud van een (of meer) kinderen.

Met duurzaam samenwonende personen worden bedoeld: twee of meer alleenstaanden, die een gemeenschappelijke huishouding voeren en kunnen aantonen dat zij tenminste één jaar samenwonen of tenminste één jaar bij de gemeente als woningzoekenden voor een gemeenschappelijke woning staan ingeschreven.

Een combinatie van beide situaties is ook toegestaan.

B. Een fragment uit tekst 1 (VRO 1980-1981)

Voor de berekening van de individuele huursubsidie worden twee tabellen met bijbehorende voorwaarden gebruikt. Uit die tabellen kan de hoogte van een eventuele bijdrage worden afgelezen.

De ene tabel (in deze tekst opgenomen onder punt 11) geldt voor:

- gezinnen
- alleenstaanden van 30 jaar en ouder
- duurzaam samenwonende alleenstaanden.

Onder duurzaam samenwonende alleenstaanden worden voor de toepassing van deze regeling verstaan: twee of meer alleenstaanden, die een gemeenschappelijke huishouding voeren en kunnen aantonen dat zij tenminste één jaar hebben samengewoond of ten minste één jaar samen bij een gemeente als woningzoekenden voor een gemeenschappelijke woning staan ingeschreven. In deze tekst is de belangrijkste informatie voor bovengenoemde groepen opgenomen. Gemakshalve wordt hierin verder steeds over "gezinnen" gesproken.

D. Een fragment uit tekst 3 (Jansen & Steehouder)

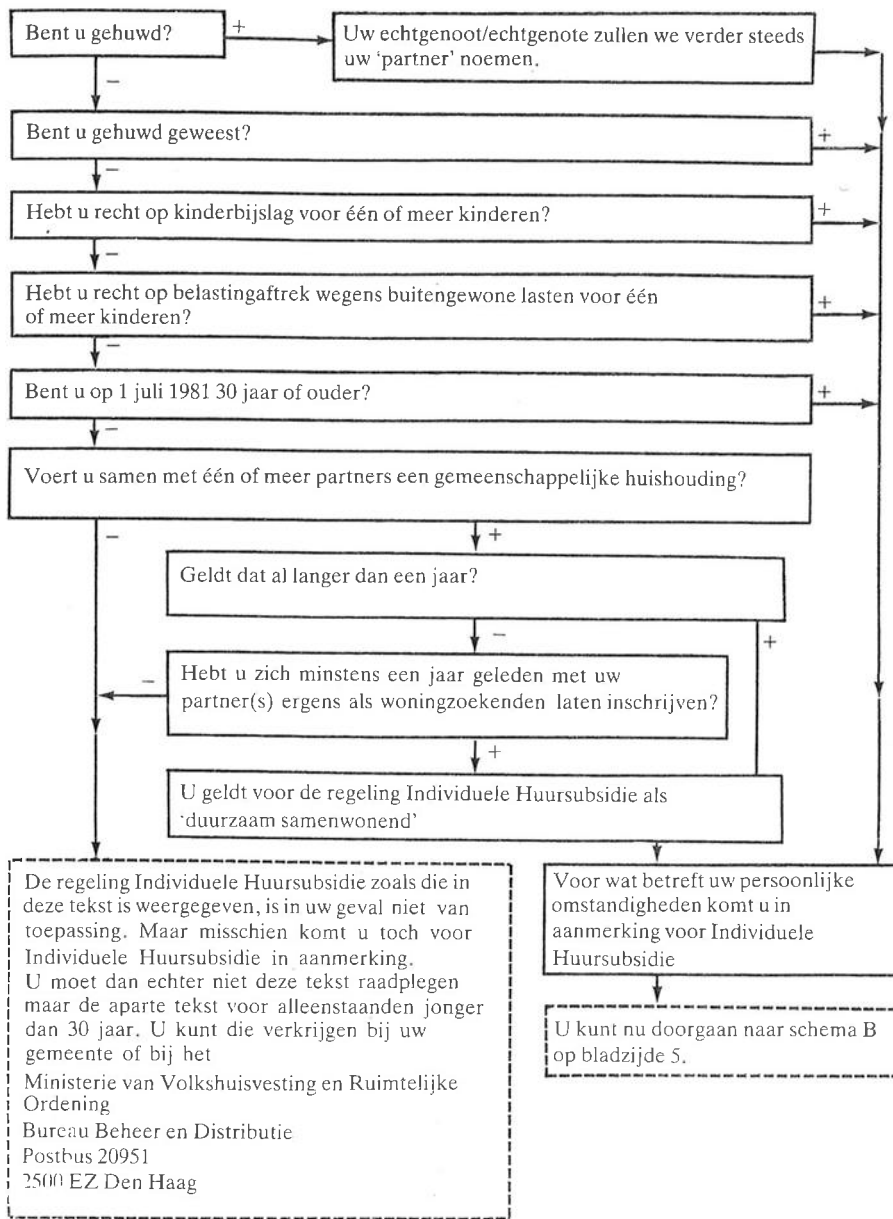
Om voor Individuele Huursubsidie in aanmerking te komen, moet u in minstens één van de volgende omstandigheden verkeren:

- u bent gehuwd (uw echtgenoot of echtgenote zullen we verder uw "partner" noemen).
- u woont duurzaam samen met één of meer partners.
Daarmee wordt bedoeld dat u met die partner(s) een gemeenschappelijke huishouding voert. Om voor Individuele Huursubsidie in aanmerking te komen moet u wel kunnen aantonen
 - ofwel dat u al langer dan een jaar samenwoont
 - ofwel dat u zich minstens een jaar geleden samen ergens als woningzoekende hebt ingeschreven.
- u bent gehuwd geweest.
- u hebt recht op kinderbijslag voor één of meer kinderen.
- u hebt recht op belastingaftrek wegens buitengewone lasten voor één of meer kinderen.
- u bent 30 jaar of ouder.

Als géén van deze situaties op u van toepassing is, komt u misschien toch in aanmerking voor Individuele Huursubsidie. U moet dan echter niet *deze* tekst raadplegen, maar de aparte tekst voor *alleenstaanden jonger dan 30 jaar*. U kunt die verkrijgen bij uw gemeente of bij

het Ministerie van Volkshuisvesting en Ruimtelijke Ordening
Bureau Beheer en Distributie
Postbus 20951
2500 EZ DEN HAAG

E. Een fragment uit tekst 4 (Jansen & Steehouder)



Bijlage 2: Een fragment uit de "dialog" tussen een gebruiker en het interactieve computerprogramma (de vijfde voorlichtingsvariant)

De eerste twee zinnen verschijnen op het scherm van de terminal. Telkens als de gebruiker het antwoord heeft ingetikt (hier vetgedrukt) verschijnt de volgende vraag of mededeling op het scherm.

De volgende vragen hebben betrekking op het inkomen van uw partner.

Heeft uw partner voor 1980 een aangiftebiljet voor de inkomstenbelasting ingevuld?	Ja
Zoek het bedrag op dat op het aangiftebiljet voor 1980 van uw partner is ingevuld bij "belastbaar inkomen"	3060,24
Heeft uw partner in 1980 individuele huursubsidie ontvangen?	Nee
Verwacht u dat het belastbare inkomen van uw partner over 1981 meer dan 25% hoger of lager zal uitvallen dan het belastbare inkomen van uw partner over 1980?	Nee
U komt in aanmerking voor individuele huursubsidie, u kunt rekenen op de volgende bijdrage: 89 gulden per maand.	
Wilt u informatie over het indienen van een aanvraag voor individuele huursubsidie?	Nee
End of execution.	