

Leo Lentz

Let op: Begrip verplicht!

Begrijpelijkheid als
norm in de wet

Universiteit Utrecht
Faculteit Geesteswetenschappen



Oratie 9 september 2011

Leo Lentz

Let op: Begrip verplicht!

Begrijpelijkheid als
norm in de wet



Universiteit Utrecht
Faculteit Geesteswetenschappen

Oratie

Uitgesproken bij het aanvaarden van de leeropdracht Tekstontwerp en Communicatie op 9 september 2011.

*Mijnheer de rector magnificus,
Geachte toehoorders,*

De titel van deze openbare lezing bevat een waarschuwing, zoals we die in allerlei teksten vaak gemarkeerd zien met *Pas op!* Dat is een signaal aan de lezer dat er een of ander gevaar dreigt. Dit gevaar kan vermeden worden als de lezer de instructies nauwgezet opvolgt. In dit geval is die waarschuwing dat begrip verplicht is. In de uitnodiging zag u de waarschuwing, maar geen nadere instructies. Desondanks bent u vandaag gekomen. Uiteraard stel ik uw komst bijzonder op prijs. Misschien had u redenen om de waarschuwing niet al te serieus te nemen. We slaan wel vaker in handleidingen die eerste bladzijden over waarin bijvoorbeeld staat dat uw camera niet geschikt is voor het maken van foto's onder water. Meestal leidt het negeren van die waarschuwingen helemaal niet tot problemen. En misschien begrijpt u altijd alles, zodat er niks te vrezen valt.

Vermoedelijk wist u niet dat het Ministerie van Onderwijs klachten heeft ontvangen over de begrijpelijkheid van oraties. Er dreigt een strafkorting op het universitaire budget als daar niets aan verandert. Natuurlijk neemt ook onze universiteit dat signaal serieus. Daarom heeft de rector gevraagd erop toe te zien dat oraties vanaf heden begrijpelijk zijn. Aan dit verzoek is het voornemen toegevoegd om af en toe met een steekproef te toetsen of er iets van terecht komt. Hoe zal die toets uitgevoerd worden? Welke middelen zijn er om na te gaan of deze en volgende oraties wel begrijpelijk zijn? Met die vraag zitten we midden in het thema waar ik vandaag met u over wil spreken.

Misschien komt het u nogal onaannemelijk voor dat een minister een norm stelt ten aanzien van de begrijpelijkheid van een bepaald genre. Maar dan vergist u zich. Zowel in Nederland als in Europa zijn de afgelopen jaren zulke besluiten genomen. Ik zal er voorbeelden van laten zien in het domein van gezondheid en financiën. Meestal ging aan zo'n besluit een geschiedenis vooraf die erg lijkt op de introductie van dit betoog. Er komen klachten over de begrijpelijkheid bij verantwoordelijke instanties, men neemt die klachten om allerlei redenen serieus en neemt een voortvarend besluit: het moet afgelopen

zijn met die onbegrijpelijke documenten. Soms wordt daar een concrete datum aan toegevoegd. Het derde kabinet van Balkenende nam zo'n besluit: met ingang van 1 september 2010 zouden alle formulieren van de rijksoverheid begrijpelijk zijn. Kort daarna viel het kabinet.

De eerste vraag die ik vandaag aan de orde wil stellen luidt: wat betekent een besluit dat teksten van een bepaald genre begrijpelijk moeten zijn? Daar achter gaat de vraag schuil wat de norm *begrijpelijk* precies inhoudt. Waar heeft die norm betrekking op? Die vraag is in Duitsland tamelijk fundamenteel aan de orde gesteld door Lerch (2004) in een beschouwing over het zogenaamde *Transparenzgebot*, waarmee de Duitse wetgever heeft vastgelegd dat contracten van banken en verzekeraars voor klanten begrijpelijk moeten zijn. Lerch vraagt in zijn analyse: is begrijpelijkheid een kenmerk van de tekst of van de lezer? Als het een kenmerk van de tekst is, dan kunnen we die norm misschien uitwerken met een soort checklist waar het document aan moet voldoen. Maar welke kenmerken zouden dat moeten zijn? Weten we welke kenmerken een tekst meer of minder begrijpelijk maken? En is dat voor afzonderlijke genres wetenschappelijk vastgesteld? Het antwoord op die vragen is: Nee, dat weten we niet.

Dan is er maar één alternatief: we moeten niet denken aan een lijst met kenmerken van de tekst, maar aan kenmerken van de lezer of luisteraar. Met andere woorden, na deze plechtigheid selecteren we bij de uitgang een groep bezoekers en vervolgens nemen we een test af. In die optie luidt de waarschuwing van deze oratie: *pas op! U wordt getest*. Maar hoe meten we dan de begrijpelijkheid van deze oratie bij u? Er zijn diverse methoden denkbaar, maar ik volsta nu even met de conclusie dat we er in de wetenschap nog echt niet uit zijn wat de beste manier is om begrip te testen. En al zouden we daar uit zijn, is het dan realistisch om alle documenten te laten testen waarvan de wet zegt dat die begrijpelijk moeten zijn? Dat zou een flink budget vergen. Kortom, ook het alternatief – een onderzoek bij de lezers of luisteraars – is bepaald niet zo eenvoudig als de bestuurder misschien denkt.

Vandaag wil ik met u twee domeinen verkennen, waarin regels zijn geformuleerd over de begrijpelijkheid van documenten. Ik beperk me tot de domeinen *geld* en *gezondheid*. Dat is om praktische redenen,

want er zijn meer domeinen die ik zou kunnen verkennen. Ik stel de vraag: hoe is in die domeinen de begrijpelijkheidsnorm uitgewerkt? Hoe hebben de bestuurders het dilemma opgelost dat ik zojuist in kort bestek heb geschetst? Ik wil analyseren hoe ze dat gedaan hebben en vervolgens de vraag stellen of die werkwijze tot meer begrijpelijke documenten heeft geleid. Ten slotte is dan de vraag aan de orde of we uitspraken kunnen doen over meer en minder succesvolle manieren om begrijpelijkheid als norm te stellen.

Begrijpelijke bijsluiters en instemmingsverklaringen

In het medische domein zijn er twee genres waarvoor in de wet is vastgelegd dat teksten begrijpelijk moeten zijn. Er is een Europese wet die bepaalt dat bijsluiters bij geneesmiddelen begrijpelijk moeten zijn. En daar vloeien allerlei verplichtingen uit voort voor de fabrikanten van die middelen. Er is ook een wet waarin is vastgelegd dat een arts in een ziekenhuis verplicht is de patiënt duidelijk te informeren over de aard van een behandeling of medisch wetenschappelijk onderzoek. Twee wetten die hetzelfde beogen: u begrijpt de werking en de risico's van een geneesmiddel en u begrijpt de aard van een medisch onderzoek en de risico's die daar aan vast zitten. Maar een groter contrast dan tussen deze twee besluiten is nauwelijks denkbaar. Eerst de meest gedetailleerde uitwerking van de begrijpelijkheidsnorm: de medische bijsluiters.

Medische bijsluiters

Voor de bijsluiters bij medicijnen is in 1998 door het Europees Parlement vastgelegd dat die door de patiënt begrepen moet kunnen worden (EMEA, 2006). Dit is de zogenaamde *Guideline on Readability of the Patient Information Leaflet*. Deze richtlijn is uiteraard vertaald voor alle Europese talen. In Nederland ziet het College ter Beoordeling van Geneesmiddelen toe op de begrijpelijkheid van de bijsluiters. Hoe ziet de richtlijn eruit?

Een farmaceutisch bedrijf moet aan drie soorten verplichtingen voldoen. De eerste verplichting is dat de bijsluiters geschreven moet zijn conform een bepaalde standaard. Dat is een model waarin de structuur

van de tekst nauwkeurig is vastgelegd. De formulering van de kopjes en van specifieke passages ligt ook vast. De tweede verplichting is een test. De bijsluiter moet getest worden en uit die test moet blijken dat patiënten informatie goed kunnen vinden en dat ze die passages ook begrijpen.

Voor de medische bijsluiter is vastgelegd dat een test nodig is met minimaal 20 proefpersonen. In de test moeten vragen gesteld worden over belangrijke onderdelen van de bijsluiter. De lezers moeten bij elke vraag de juiste passage aanwijzen en het correcte antwoord formuleren. Elke vraag moet door minimaal 80% van de proefpersonen goed gelokaliseerd en beantwoord worden. Dat ziet er misschien aardig uit, maar op die testprocedure is toch kritiek geuit, omdat deze niet garandeert dat alle problemen met de begrijpelijkheid opgespoord worden. Daar zijn drie argumenten voor.

1. Ten eerste leidt zo'n test alleen tot begripsproblemen in passages die bevraagd worden. En aangezien nooit alle passages bevraagd kunnen worden, blijven er dus ongeteste onderdelen over met allerlei mogelijke begripsproblemen.
2. Ten tweede is niet precies vastgelegd wat de kenmerken zijn van de proefpersonen. Voor wie moet de tekst begrijpelijk zijn? Hoe hoger opgeleid de lezers zijn, des te beter zij zullen presteren. Wie alleen moedertaalsprekers uitnodigt, behaalt hogere scores dan het bureau dat ook allochtonen voor de test werft.
3. Een derde kritiekpunt is dat er in heel Europa maar één keer getest hoeft te worden in één van de vele talen. Als de tekst geslaagd is voor de test in Finland, dan veronderstelt de regeling dat de Nederlandse vertaling van die tekst begrijpelijk is. Je hoeft geen vertaalwetenschapper te zijn om te snappen dat dit een illusie is.

De verplichting om te testen leidt dus niet vanzelfsprekend tot een begrijpelijke bijsluiter. Dat geldt ook voor de verplichting om het standaardmodel voor de bijsluiter te volgen. Op dat model is fundamentele kritiek mogelijk, zoals ik verderop zal laten zien.

Ten slotte is er nog een derde eis die aan de bijsluiter wordt gesteld. De tekst van de bijsluiter moet overeenkomen met de rapportage van de klinische studies (SPC) die naar het middel zijn uitgevoerd. De bijsluiter moet dus eigenlijk afgeleid worden uit het klinisch rapport. Dat is een voorbeeld van wat Askehave & Korning Zethsen (2003) ‘intergeneric translation’ noemen. Zulke genrevertalingen leveren problemen op, vooral wanneer de functionele verschillen tussen genres groot zijn. Dat is zeker het geval bij de bijsluiter. De SPC is immers een rapport voor farmaceutische en medische experts. De bijsluiter is een instructief document bedoeld voor leken. Deze derde eis heeft eigenlijk niks met begrijpelijkheid te maken. Hij werkt eerder remmend dan bevorderend voor de begrijpelijkheid.

Samenvattend kunnen we vaststellen dat voor de medische bijsluiter de notie begrijpelijkheid is vastgelegd met behulp van een standaardmodel en een verplichting om te testen bij lezers. Heeft deze regeling geholpen om de bijsluiter begrijpelijk te maken?

Als we op de resultaten afgaan van ons eigen onderzoek, luidt het antwoord: nee. Onlangs hebben wij drie bijsluiters bij gangbare geneesmiddelen getest. Geen enkele bijsluiter haalde de norm van 80% per vraag (Lentz en Pander Maat 2010). Ook onze revisies, die binnen de richtlijnen uitgevoerd waren, haalden deze norm niet, hoewel zij wel degelijk leidden tot substantiële verbetering in vindbaarheid en begrijpelijkheid. Heeft de regeling dan geen nut? Op die vraag durf ik nog geen antwoord te geven. Wel durf ik te concluderen dat de makers van het model zich niet hebben verdiept in de vraag wat wetenschappelijk onderzoek heeft opgeleverd aan kennis over factoren die de begrijpelijkheid van bijsluiters beïnvloeden. In de Kennisbank Begrijpelijke Taal, die dit jaar met subsidie van NWO is ontwikkeld, vinden we honderden studies naar allerlei aspecten van begrijpelijkheid. Deze kennisbank bevat 29 rapportages van empirisch onderzoek naar de begrijpelijkheid van bijsluiters. Zo kunnen we nu antwoord geven op de volgende kernvragen:

- Hebben toegevoegde visuele elementen zoals iconen, figuren en grafieken een positief effect op de begrijpelijkheid?
- Vaak schatten patiënten de kans op bijwerkingen hoger in dan bedoeld is. Hoe kan die informatie het best gepresenteerd worden?
- De bijwerkingen staan vaak in een lange lijst; welke presentatievorm bevordert vindbaarheid en begrijpelijkheid het best?
- Wat is de invloed van de hoeveelheid tekst op het begrip en de waardering van de bijsluiter?
- Wat is de invloed van de structuur op de vindbaarheid en begrijpelijkheid?

Mij ontbreekt de tijd om de resultaten samen te vatten, maar ik concludeer dat van die inzichten erg weinig terecht is gekomen in de Europese en Nederlandse regels voor een leesbare bijsluiter. Het voornaamste inzicht dat wetenschappers en regelgevers delen is dat patiënten bijsluiters slecht lezen, relevante informatie vaak niet vinden, dat zij instructies niet goed begrijpen en risico's verkeerd inschatten. Dat is een ernstig probleem. Het is de vraag of de Europese aanpak bijdraagt aan de oplossing van dit probleem. Op de verplichte standaardtekst is veel kritiek mogelijk. De testprocedure is niet echt gericht op het opsporen en repareren van problemen. En de dwingende invloed van de SPC draagt niet bij aan een patiëntvriendelijk document. Tot zover de medische bijsluiter.

Instemmingsverklaring

Het tweede medische genre is de zogenaamde instemmingsverklaring bij medische behandelingen. Ook voor dit genre is zowel in internationaal verband als in Nederlandse wetgeving een begrijpelijkheidsclausule opgenomen. In het Burgerlijk Wetboek is het volgende vastgelegd.

De hulpverlener licht de patiënt op duidelijke wijze, en desgevraagd schriftelijk in over het voorgenomen onderzoek en de voorgestelde behandeling en over de ontwikkelingen omtrent het onderzoek, de behandeling en de gezondheidstoestand van de patiënt. De hulpverlener licht een

patiënt die de leeftijd van twaalf jaren nog niet heeft bereikt op zodanige wijze in als past bij zijn bevattingvermogen. (BWB 7, art. 448)

Bij gewone medische handelingen is er dus sprake van een gesprek en eventueel een document. Er zijn geen nadere voorschriften op het punt van het “op duidelijke wijze” inlichten van de patiënt, behalve de merkwaardige bepaling dat bij kinderen onder de twaalf de informatie moet worden afgestemd op het bevattingvermogen van het kind. Blijkbaar hoeft dat niet bij dertienjarigen, bij verwarde mensen, anderstaligen, of meer principieel: bij patiënten in het algemeen.

Als het gaat om medisch onderzoek waarbij de patiënten als proefpersonen ingezet worden, ligt de zaak anders. Voor dergelijk onderzoek geldt een internationaal vastgelegd protocol (het GCP) waarin is vastgelegd hoe en waarover de patiënt geïnformeerd moet worden. Een schriftelijke toelichting op het onderzoek wordt verplicht geacht. Deze toelichting plus het ondertekende formulier gaan het archief in als bewijs dat de patiënt toestemming heeft gegeven voor deelname aan het onderzoek. In de Wet op het Medisch Onderzoek staat:

De inlichtingen worden op zodanige wijze verstrekt dat redelijkerwijze zeker is dat betrokkene deze naar inhoud heeft begrepen. (WMO, art. 6 lid 6)

In een evaluatie van deze wet stellen Dute e.a. (2007):

De vraag is wat het redelijkheidsvereiste hier met zich brengt en wat de uitvoerder moet doen om zich ervan te vergewissen dat aan de eis van begrip is voldaan. Begrijpelijkheid stelt hoge eisen aan de patiënteninformatie en kan conflicteren met volledigheid. Aangenomen moet worden dat wanneer niet aan de eis van begrip is voldaan de proefpersoon niet aan het onderzoek mag deelnemen. (Dute e.a. 2007, blz. 67).

Verheggen (2006) spreekt over de *mythe van informed consent* omdat de

regeling allerlei vooronderstellingen bevat die in de belevingswereld van de patiënt anders worden ervaren. Zo veronderstelt de wet drie soorten competenties van de patiënt: begripscompetentie, oordeelscompetentie en beslissingsvermogen. Vaak ontbreken die competenties. Daarnaast veronderstelt de wet dat de patiënt daadwerkelijk de wil heeft om te beslissen over deelname aan onderzoek, terwijl in de praktijk de patiënt de beslissing vaak aan de arts over laat.

Hier speelt een probleem dat de *therapeutische misconceptie* wordt genoemd (De Vries en Van Leeuwen, 2008). Dit is de misvatting dat deelname aan het onderzoek impliceert dat de patiënt een behandeling zal ondergaan die de kansen op genezing verhoogt. Terwijl het nog maar de vraag is of de patiënt in de controlegroep of in de experimentele groep terecht zal komen. En natuurlijk is allerm minst zeker dat die experimentele behandeling goed op zijn situatie is toegesneden. Deze therapeutische misconceptie wordt gevoed door het feit dat de arts of chirurg degene is die de patiënt uitnodigt deel te nemen aan het onderzoek. Vertrouwen in de behandelaar versterkt de verwachting dat deze uitnodiging zal bijdragen aan genezing, vanuit het idee dat de arts het beste met de patiënt voor zal hebben. De heuristiek die hier gevolgd wordt luidt: als de arts dit voorstel doet, dan zal hij verwachten dat die behandeling goed voor mij zal zijn, want hij weet beter dan ik wat het onderzoek inhoudt en wat goed voor mij is.

Toezicht op het medisch onderzoek wordt uitgevoerd door zogenaamde Medisch Ethische Toetsingscommissies. Deze commissies hebben dus ook de taak te beoordelen of de documenten voor *informed consent* begrepen zullen worden. Volgens Friele (2007) stuurt de commissie in één op de drie gevallen een voorstel voor medisch onderzoek terug met de opdracht de informatie voor de patiënt te verbeteren. Daarnaast houdt de Inspectie voor de Gezondheidszorg toezicht op het medisch wetenschappelijk onderzoek in Nederland. Uit een reactie van de Minister op vragen van de Tweede Kamer bleek onlangs dat van de ongeveer 1800 onderzoeken die jaarlijks worden uitgevoerd er vijf tot tien geïnspecteerd worden. Dat is minder dan een half procent (WMO, kamerstuk 31452).

Pas als het fout gaat, komt de patiënt in het geweer. Dat bleek in 2008 in een Utrechts medisch onderzoek. Het UMC voerde samen met andere ziekenhuizen een gerandomiseerd onderzoek uit naar de effecten van probiotica bij patiënten met acute ontsteking in de alvelesklier. Onverwacht bleek er een grote sterfte van 24 patiënten in de onderzoeksgroep en negen sterfgevallen in de controlegroep. Het onderzoek werd stopgezet. Uiteraard was er veel aandacht in de pers. En natuurlijk verscheen er een patiënt bij Pauw en Witteman die het onderzoek had overleefd. Deze patiënt vertelde dat hij niets vernomen had over risico's en dat hem was voorgespiegeld dat het probioticadrankje zo veilig was als vergelijkbare drankjes die gewoon in de supermarkt verkrijgbaar zijn. De Inspectie voor de Gezondheidszorg deed onderzoek en concludeerde onder andere:

Ten slotte dienen deelnemers aan klinisch onderzoek betere informatie te krijgen over eventuele bijwerkingen en gevolgen. Mensen moeten met een gerechtvaardigd vertrouwen kunnen deelnemen aan klinisch wetenschappelijk onderzoek in Nederland.

(Inspectie Gezondheidszorg, 2009, p. 24)

De Inspectie had al eerder een harde conclusie getrokken in een analyse van het zogenaamde preoperatieve traject in ziekenhuizen. Hier ging het om regulier medisch onderzoek en was dus de "lichtere" WGBO het toetsingskader. In het voorwoord van dit rapport lezen we:

"de informatie aan de patiënt is onduidelijk. Zowel de veiligheid, effectiviteit en patiëntgerichtheid van zorg zijn hier aan de orde. Het veld herkent deze problemen, maar vanwege de historisch gegroeide werkwijze bieden deeloplossingen onvoldoende soelaas." (Inspectie Gezondheidszorg, 2007, blz. 24)

Een jaar later rapporteert de Inspectie in een rapport over preventief medisch onderzoek opnieuw dat instellingen tekort schieten in het verstrekken van adequate informatie aan patiënten. (Inspectie voor de Gezondheidszorg, 2008 blz. 6)

De Inspectie lijkt in deze conclusies voorbij te gaan aan het feit dat in de wet is vastgelegd dat die informatie duidelijk moet zijn. In feite is er in al die gevallen sprake van een overtreding van de wet. De wet legt echter niet uit wat we moeten verstaan onder duidelijkheid. Blijkbaar heeft de wetgever in dit medische domein, anders dan bij de bijsluiter, gemeend dat de eenvoudige opdracht om duidelijk te communiceren volstaat.

Ik concludeer dat de begrijpelijkheidsnorm in de context van medische behandelingen niet erg concreet is uitgewerkt en bovendien niet consequent wordt gehandhaafd. De Inspectie ziet toe op dit punt, maar laat het bij enkele incidentele signalen. Van handhaving lijkt niet echt sprake te zijn. Men signaleert dat verbetering nodig is en daar blijft het bij.

Is er ook wetenschappelijk onderzoek gedaan naar de begrijpelijkheid van dit genre? Naar de gesprekken met de patiënt en de bijgeleverde teksten zelf is bij mijn weten naast Verheggen (2006) geen serieus onderzoek gedaan in Nederland. Dat is wel gebeurd in de VS en in Engeland. Daar lijkt het genre van *Informed Consent* in het wetenschappelijk onderzoek te kunnen rekenen op serieuze aandacht. De Kennisbank Begrijpelijke Taal bevat tien rapportages waarin empirisch onderzoek is verricht naar de begrijpelijkheid van dit soort teksten. Optimistisch stemmen de resultaten niet. De onderzoekers signaleren dat er in deze teksten sprake is van een formeel-juridische benadering, dat er te veel gebruik gemaakt wordt van jargon en dat er problemen zijn met de vindbaarheid en begrijpelijkheid van informatie. Successcores zijn soms schrikwekkend laag (10% correct gevonden en begrepen bij Knapp, e.a. 2009). Revisie blijkt lang niet altijd verbetering op te leveren. Slechts in 3 van de 10 experimenten resulteerde een revisie in betere prestaties van proefpersonen. Dat is een indicatie van twee mogelijke problemen met de begrijpelijkheidsclausule in de wet. Het eerste probleem is dat de begrijpelijkheidsclaim zich niet goed verdraagt met de eis om een lijst van 21 onderwerpen te behandelen in elke procedure. Het tweede probleem signaleerden we ook bij de medische bijsluiter: misschien is het een illusie te verwachten dat de doelgroep deze teksten grondig leest en begrijpt. Die gedachte

wordt in elk geval bevestigd in het onderzoek van Wogalter (1999) en Varnhagen e.a. (2005).

Ik vat samen wat we te weten zijn gekomen over de begrijpelijkheidsnorm in het medische domein. Zowel voor de medische bijsluiters als voor het medisch onderzoek is er internationale regelgeving, waarin sprake is van verplichte begrijpelijkheid. Onmiddellijk vallen grote verschillen op:

- alleen bij de bijsluiters is sprake van standaardisering (en wel van structuur, van kopjes en van specifieke passages)
- alleen bij de bijsluiters is sprake van een testverplichting als extra controle op begrijpelijkheid
- alleen bij informed consent zijn nadere bepalingen bij specifieke doelgroepen, zoals wilsbekwamen en kinderen.

Zowel in de context van geneesmiddelen als van medisch onderzoek zijn in de literatuur twijfels geuit over de werking van de begrijpelijkheidsnorm, met als specifieke aandachtspunten:

- standaardisering kan leiden tot het verplichten van onhandig geformuleerde teksten
- de inhoudelijke verplichting om altijd een lijst met specifieke onderwerpen te behandelen is soms in strijd met de eis van begrijpelijkheid
- de testverplichting biedt geen garantie op begrijpelijkheid
- de teksten zijn vaak nog te moeilijk geschreven.

Er is geen bewijs dat invoering van deze norm de begrijpelijkheid echt bevordert heeft. De formulering van de norm getuigt van weinig besef van de complexiteit van het genre en van de moeilijkheid om de begrijpelijkheid van deze teksten te bepalen. Inzichten uit wetenschappelijk onderzoek spelen geen rol van betekenis bij de ontwikkeling van de wet.

Begrijpelijke Financiële Informatie

Zoals het niet begrijpen van medische informatie kan leiden tot ernstige gevolgen voor het welzijn, zo kan ook onbegrip van financiële informatie leiden tot onaangename gevolgen. Die dreiging is voor duizenden huishoudens in Nederland zeer concreet. Het gaat dan om onbegrip van zowel het pensioen als de financiering van de eigen woning.

Wat betreft de woning: veel mensen hebben – toen de woningmarkt nog op zijn hoogtepunt was – een aflossingsvrije hypotheek genomen. Soms in combinatie met een beleggingsrekening. Wat was dat ook al weer, een aflossingsvrije hypotheek? Klinkt heel aantrekkelijk: een hypotheek waarbij je niet hoeft af te lossen. Dat is inderdaad veel goedkoper dan een hypotheek waarbij je wel moet aflossen. Maar aan het eind van de rit rust de schuld nog voor de volle omvang op de schouders van de huizenkoper. In Nederland hebben volgens het CBS 1.2 miljoen huishoudens zo'n hypotheek. Wat te doen als in de looptijd van zo'n hypotheek de prijs van het huis daalt en de belegging veel te weinig opbrengt? Volgens het CBS krijgen 3 op de 10 Nederlanders te maken met dit probleem. Zij zitten na dertig jaar met een forse schuld.

Wat betreft het pensioen: dat blijkt voor veel mensen op hun 65^e een stuk lager dan zij hadden verwacht. Uit onderzoek van de Autoriteit Financiële Markten blijkt dat een derde van de Nederlanders een onrealistische verwachting heeft van de hoogte van het pensioen (AFM, 2010a). Bovendien hebben gehuwde en gescheiden mensen ten onrechte dezelfde hoge verwachting. Veel Nederlanders begrijpen niet dat een echtscheiding direct gevolgen heeft voor de hoogte van het pensioen.

De combinatie van tegenvallend pensioen met een tegenvallende woningsschuld is een ernstige bedreiging voor het welzijn van ouderen in Nederland, maar ook voor de financiële sector als geheel. Onbegrip van de doorsnee Nederlander is in die zin gerelateerd aan een mogelijke volgende financiële crisis. Dit is een goed voorbeeld van een maatschappelijk probleem rond begrijpelijkheid van informatie. Natuurlijk heeft de overheid zich dit probleem aangetrokken. Hoe ziet de regeling er precies uit?

Hypotheken

Er is een Wet op het Financiële Toezicht (WFT). In artikel 4.19 is vastgelegd dat informatie aan cliënten *correct, duidelijk en niet misleidend* moet zijn. In een toelichting op deze termen zegt de AFM:

de voorheen gebruikte woorden ‘feitelijk juist’ en ‘begrijpelijk’ [zijn] vervangen door ‘correct’ en ‘duidelijk’. Een inhoudelijke wijziging is hiermee niet beoogd.

Wat betekent die term *duidelijkheid*? En hoe ziet de AFM toe op de duidelijkheid van de financiële informatie? De AFM heeft voor de hypotheken zowel ten aanzien van het criterium duidelijkheid als ten aanzien van het criterium misleidendheid een leidraad gepubliceerd. In de leidraad is de notie *duidelijkheid* uitgewerkt in *vindbaarheid* en *begrijpelijkheid*. Opmerkelijk is dat de AFM zich in die leidraad opstelt als een adviseur. Uitdrukkelijk stelt de AFM dat men geen specifieke normen voor vindbaarheid en begrijpelijkheid wil uitwerken. Men spreekt over een “open norm”.

De Autoriteit Financiële Markten (“AFM”) constateert dat sommige marktpartijen problemen ondervinden bij het naleven van de open norm ‘begrijpelijk/duidelijk’. De AFM vult deze open norm niet in. Wel geeft de AFM graag een richting aan door het publiceren van een aantal valkuilen, tips en bestaande initiatieven ten aanzien van begrijpelijkheid/duidelijkheid van informatie.

(AFM 2007. blz. 1)

In deze leidraad stelt de AFM:

De Raad van Europa heeft een meetlat gemaakt waarmee we het taalniveau van mensen kunnen meten. Met dezelfde meetlat kunnen we ook het taalniveau van teksten meten. De meetlat loopt van A1, het laagste niveau, tot A2, B1, B2, C1 en C2, het hoogste niveau. Uit onderzoek blijkt dat bijna alle financiële informatie geschreven is op taalniveau C1. Minder dan de helft van de bevolking begrijpt informatie op

dit taalniveau. Taalniveau B1 begrijpt 95% van de bevolking.
(idem, blz. 1)

Ik heb de AFM gevraagd naar de publicatie van dit onderzoek. Het bleek om een interne publicatie te gaan die niet naar buiten gebracht mocht worden. Dat is jammer, want het lijkt er nu op dat de AFM banken aanspoort te schrijven op het taalniveau B1, terwijl volkomen onduidelijk is wat dat inhoudt.

Met dit advies maakt de AFM drie fouten: de Raad van Europa heeft inderdaad een meetlat ontwikkeld voor het bepalen van het vaardigheidsniveau van mensen die één van de Europese talen als vreemde taal hebben geleerd. Dat is handig als we willen weten op welk niveau iemand zit die in Spanje een half jaar Spaans heeft geleerd. En inderdaad laat een rapport van de OESO zien dat in Nederland 60% niet verder komt dan niveau B1, maar dat percentage is berekend van alle mensen die het Nederlands niet als moedertaal hebben. Het is dus onjuist dat 60% van onze bevolking een lager niveau dan C1 zou hebben.

De tweede onjuistheid is dat die meetlat ook voor teksten is ontwikkeld. Daar heeft de Raad van Europa zich nooit over uit gesproken. Er bestaat geen onderzoek waaruit een duidelijke relatie blijkt tussen enerzijds het niveau van taalvaardigheid van volwassenen en anderzijds het begrijpelijkheidsniveau van teksten.

De derde onjuistheid is dat de meeste financiële teksten op taalniveau C1 geschreven zijn. Er is geen onderzoek waar dit uit blijkt. Voor geen enkel genre is op dit moment een betrouwbare uitspraak mogelijk over het taalniveau waarop de teksten binnen dat genre geschreven zouden zijn, dus ook niet voor financiële teksten. Mijn conclusie is dat de AFM dit advies met spoed uit de leidraad zou moeten schrappen.

We hebben gezien dat de AFM een zogenaamde open norm heeft geformuleerd voor begrijpelijkheid, die met opzet niet uitgewerkt is in een toetsingskader. Daarmee lijkt de begrijpelijkheidsnorm voor dit genre op de informed consent bij medisch wetenschappelijk onderzoek. Maar er is een groot verschil. Voor complexe financiële producten is een aanvullend document wel verplicht gesteld, de zogenaamde financiële bijsluiter. Die fungeert min of meer als een

samenvatting van een aantal belangrijke kenmerken van het financiële product. “Loop geen onnodig risico. Lees de financiële bijsluiter!” dat horen we vaak op de radio als afsluiting van een reclameboodschap voor zo'n product. En op televisie verschijnt in een balk onderin het scherm een afbeelding met dezelfde tekst.



Prominent wordt daarbij verteld hoe hoog het risico is. In de bijsluiter vinden we informatie over de volgende verplichte onderwerpen:

- wat het doel van het product is;
- hoe het product werkt;
- wat het risico is;
- of een klant het product tussentijds kan opzeggen, en wat de financiële gevolgen daarvan zijn;
- wat er gebeurt als de klant overlijdt;
- wat de kosten van het product zijn;
- wat het product mogelijk opbrengt.

De tekst van deze bijsluiter wordt niet door de bank of hypotheekverstrekker geschreven, maar met behulp van de zogenaamde FB-generator gecreëerd. Dat is een softwareprogramma van de AFM, waar de bank gegevens invoert die automatisch leiden tot een uniform ontwerp van de bijsluiter. Eigen teksten mogen door de bank absoluut niet toegevoegd worden.

Hier vinden we de ultieme vorm van standaardisering: er komt in feite geen auteur meer aan te pas. Alle tekstpassages zijn vooraf ingevoerd in de generator en worden automatisch geproduceerd op grond van de data die de bank levert. Enerzijds hanteert de AFM voor hypotheeklenningen dus een open norm wat betreft de begrijpelijkheid, anderzijds wordt

een volkomen gestandaardiseerd document gemaakt, dat nog veel verder gaat dan het tekstmodel voor de medische bijsluiters. Wordt dat document goed begrepen? In het veld horen we twijfels, maar ik heb geen onderzoek kunnen vinden dat die vraag beantwoordt.

Samenvattend:

- in de Wet op het Financieel Toezicht is vastgelegd dat informatie over hypotheekcorrect en duidelijk moet zijn
- de AFM hanteert die wet in de rol van taaladviseur, in plaats van als toezichthouder: banken hebben geen toestemming nodig voor het publiceren van informatie over hypotheek en worden ook achteraf niet afgerekend op slecht begrijpelijke teksten
- de AFM verkondigt de mythe van taalniveaus voor teksten, gebaseerd op het Europees referentiekader, maar gebruikt die norm niet in het toezicht
- daarnaast fungeert de AFM ook als tekstproducent, door met de generator financiële bijsluiters te produceren.

Wat blijkt uit onderzoek naar de duidelijkheid van hypotheekinformatie? Henk Pander Maat (2011) voerde een reeks onderzoeken uit naar de vindbaarheid en begrijpelijkheid van informatie in de pakketten die huizenkopers ontvangen van hypotheekverstrekkers. Met de vindbaarheid van informatie was het niet best gesteld. In de drie verschillende pakketten met hypotheekinformatie ligt de slaagkans tussen de 5 en 21%. Proefpersonen moesten allereerst het juiste document kiezen in de pakketten (die varieerden van 7 tot 18 brochures, brieven en offertes) en vervolgens de juiste passage in het juiste document. Binnen een gegeven document stijgt de slaagkans naar 38 tot 46%.

Als men eenmaal een bepaalde passage gevonden heeft, dan moet die vervolgens goed geïnterpreteerd worden. Dat lukt een minderheid van 33 tot 38%. Al met al is de kans dat mensen het juiste antwoord op een vraag vinden en begrijpen bijzonder klein. Daarbij was er geen sprake van opleidingseffecten, terwijl er een gering effect was van voorkennis. Mensen die al eens een hypotheek hadden afgesloten en een eigen huis hadden, presteerden wel wat beter, maar nog steeds

onvoldoende. Tot zover de hypotheken en beleggingsproducten. Hoe staat het met het tweede financiële domein van de pensioenen?

Pensioenen

Uit onderzoek van CentiQ (Antonides, 2008) blijkt dat ongeveer de helft van de Nederlanders zegt onvoldoende kennis te hebben van het pensioen. Zorgelijk is dat veel mensen de ambitie missen om die kennis te verhogen. Deze groep bestaat volgens het onderzoeksbureau uit mensen die financieel onzeker zijn, laconiek zijn, en van wie de financiële geletterdheid tekort schiet. Juist die groep loopt ook de meeste financiële risico's. Zeker in combinatie met de zojuist geschetste hypotheekproblemen. Het is dus niet verwonderlijk dat er een begrijpelijkheidsnorm geformuleerd is voor pensioencommunicatie. Er zijn twee documenten die hier een belangrijke rol spelen: de zogenaamde startbrief – voor de beginners – en het jaarlijkse pensioenoverzicht waar iedereen die spaart voor een pensioen recht op heeft. Hoe is de begrijpelijkheidsnorm hier uitgewerkt en wat heeft dat opgeleverd? Ik bespreek eerst de startbrief en dan het jaarlijkse overzicht.

De startbrief is een document dat elke nieuwe deelnemer aan een pensioenfonds ontvangt. Wat zegt de pensioenwet over dit document? De verplichting om het document te maken, staat in artikel 21 van de pensioenwet, met natuurlijk een lijst van onderwerpen die aan de orde moeten komen:

- a. de inhoud van de basispensioenregeling;
- b. de toeslagverlening;
- c. het recht van de werknemer om bij de pensioenuitvoerder het voor hem geldende pensioenreglement op te vragen;
- d. het bestaan van een vrijwillige pensioenregeling;
- e. omstandigheden die betrekking hebben op het functioneren van de pensioenuitvoerder;
- f. het recht van de werknemer om bij de pensioenuitvoerder een verzoek in te dienen voor een berekening van de effecten van uitruil op zijn pensioenaanspraak.

In artikel 48 van de pensioenwet staat de begrijpelijkheidsnorm:

De pensioenuitvoerder verstrekt de informatie, bedoeld in de artikelen 21 [...] tijdig. De informatie, bedoeld in de artikelen 21 [...] verstrekt de pensioenuitvoerder in duidelijke en begrijpelijke bewoordingen.

In het commentaar op dit artikel lezen we dat de wetgever ervan uitgaat dat allerlei andere documenten, zoals het pensioenreglement, de jaarrekening en het jaarverslag meestal niet begrijpelijk zijn voor de deelnemer, vanwege het vele jargon. Aan die documenten wordt de begrijpelijkheidsnorm niet opgelegd. Een opmerkelijk commentaar, omdat in Europese wetgeving is vastgelegd dat contracten van banken en verzekeraars met klanten duidelijk moeten zijn.

Artikel 5

In het geval van overeenkomsten waarvan alle of bepaalde aan de consument voorgestelde bedingen schriftelijk zijn opgesteld, moeten deze bedingen steeds duidelijk en begrijpelijk zijn opgesteld. In geval van twijfel over de betekenis van een beding, prevaleert de voor de consument gunstigste interpretatie. (EWG/93/13 artikel 5)

Dat lukt niet, zegt de AFM. Maak dus maar een ander document, dat wel begrijpelijk is, zoals de startbrief. Ook hier geldt echter dat de norm niet verder wordt uitgewerkt. De AFM biedt hulp met een checklist, waarin 22 items genoemd staan die in de brief moeten worden opgenomen. Dat zijn er dus veel meer dan in de pensioenwet opgesomd staan.

De AFM moet als toezichthouder nagaan in hoeverre de startbrieven van de pensioenfonds voldoen aan deze norm. In 2010 publiceerde de AFM een rapport met de resultaten van een eerste onderzoek. De conclusie was alarmerend. Uit het consumentenonderzoek blijkt dat deelnemers de startbrief na één keer lezen vaak niet begrijpen, dat het taalgebruik te complex is en dat de startbrief te veel jargon bevat. De pensioenuitvoerders waren zelf van mening dat de startbrief wel duidelijk en begrijpelijk was. Maar de AFM zegt bij meer dan de helft van die brieven sterke twijfels te hebben over de begrijpelijkheid. Voornaamste boosdoener: te veel pensioenjargon.

Het rapport (AFM 2010b) sluit af met enkele aanbevelingen voor het gebruik van jargon, de opmaak, de omvang. De aanbeveling om de omvang beperkt te houden is opmerkelijk, gezien de lange lijst met verplichte aandachtspunten. Interessant is ook de aanbeveling om geen informatie te verstrekken die niet van toepassing is op de deelnemer. De checklist lijkt daarmee in tegenspraak. Die stelt bijvoorbeeld verplicht om aandacht te besteden aan de mogelijkheid van het uitruilen van partnerpensioenen in ouderdomspensioenen, wat voor deelnemers zonder partner toch niet erg relevant lijkt.

Conclusie: hoewel de Europese wet stelt dat contracten voor pensioenen begrijpelijk moeten zijn, acht de AFM dit onmogelijk. De startbrief wordt opgevoerd als nieuw genre dat wel aan deze norm moet voldoen. Uit eigen onderzoek concludeert de AFM dat die norm in meer dan de helft van de gevallen niet gehaald wordt.

Hoe is de begrijpelijkheidsnorm uitgewerkt voor het pensioenoverzicht? Iedere deelnemer aan een pensioenfonds krijgt jaarlijks een overzicht van de stand van zaken. Dit overzicht is gestandaardiseerd in het zogenaamde uniform pensioenoverzicht (UPO). Dit is in overleg met de AFM ontwikkeld door de pensioenfederatie en de verzekeraars. De werkwijze lijkt op het model voor de medische bijsluiters, hoewel voor verschillende soorten pensioenen verschillende modellen beschikbaar zijn. De modellen bevatten een verplichte structuur en verplichte titels en tekstpassages. Onderdelen worden door het pensioenfonds of de verzekeraar zelf ingevuld. Dit zijn de verplichte inhoudselementen:

- op welke gegevens het overzicht gebaseerd is
 - wat je uitgekeerd krijgt bij je pensionering
 - wat er gebeurt bij arbeidsongeschiktheid
 - wat je nabestaanden uitgekeerd krijgen als je komt te overlijden
 - je pensioenaangroei
 - de mate waarin je pensioen haar waarde behoudt.
- http://www.afm.nl/nl/consumenten/actueel/afm_schrijft/upo.aspx (Geraadpleegd op 23 februari 2011)

In 2010 is een onderzoek uitgevoerd naar de begrijpelijkheid van dit document onder 563 respondenten in een digitale survey en onder

16 respondenten met behulp van diepte-interviews (GfK, 2010). De resultaten zijn niet erg bemoedigend. In de eerste plaats vanwege de conclusie dat veel deelnemers het pensioen zien als een onderwerp dat hoe dan ook nauwelijks te begrijpen is. Hoopvoller is de conclusie dat driekwart van de respondenten zegt toch wel geïnteresseerd te zijn in het pensioen en 85% vindt het UPO een belangrijk document. Toch is de reactie op sommige vragen in de survey onthutsend. Zo denkt ruim eenderde van de respondenten dat in het UPO zichtbaar wordt wat de overwaarde van je huis is. Of dat je daarmee kunt bepalen wat het beste pensioenfonds is.

In een kwalitatief onderzoek werden mensen gedwongen om met het pensioenoverzicht echt aan het werk te gaan. Dan blijkt dat de vindbaarheid en begrijpelijkheid van het UPO niet bijzonder slecht zijn. Met enige zachte dwang komen mensen tot behoorlijke prestaties. Vandaar de twee adviezen van de onderzoekers:

- verhoog de aantrekkelijkheid van het UPO en doe er alles aan om de lezer uit te nodigen;
- zet de pensioenfondsen aan tot meer interactie met de deelnemers over het UPO, want dan gaan zij zich er pas echt in verdiepen.

Wat levert deze beschouwing over de begrijpelijkheidsnorm voor pensioenen op? We hebben gezien dat er voor twee documenten zo'n norm wordt opgelegd, de startbrief en het UPO. Naar beide genres heeft de AFM onderzoek laten uitvoeren met als resultaat dat het niet zo goed gesteld is met de begrijpelijkheid. In het onderzoek naar het pensioenoverzicht wordt opgemerkt dat hier vooral een attitudeprobleem aan de orde is. Mensen zien op tegen het lezen van pensioeninformatie, omdat ze bij voorbaat verwachten dat dit een zware klus zal zijn. Velen hebben volkomen verkeerde ideeën over wat ze in het UPO voor informatie aantreffen. Als ze er min of meer toe gedwongen worden het document te lezen, komen ze echter nog een heel eind. Over de startbrief is het beeld eigenlijk somberder: het in 2010 gepubliceerde onderzoek maakte duidelijk dat meer dan de helft tekort schiet op het punt van begrijpelijkheid.

Ik vat samen wat we gezien hebben in het domein van financiële communicatie. Zowel voor hypotheek als pensioenen heeft de overheid een norm geformuleerd voor begrijpelijkheid. De AFM moet toezien op die norm. We zien dat dit op zeer verschillende manieren gebeurt.

- Voor hypotheek is een zogenaamde open norm geformuleerd die niet nader wordt ingevuld; de AFM heeft één onderzoek laten uitvoeren naar de mate van begrijpelijkheid met teleurstellende resultaten.
- Daarnaast heeft de AFM een procedure ontwikkeld waarin een financiële bijsluiter als aanvullend document wordt geproduceerd met kerninformatie. Voor dat genre is een mate van standaardisering ingevoerd die we verder nergens gezien hebben. Er is geen onderzoek gepubliceerd naar de begrijpelijkheid van de financiële bijsluiter.
- Voor pensioenen is een vergaande standaardisering ingevoerd ten aanzien van het jaarlijkse pensioenoverzicht, vergelijkbaar met de uitwerking voor de medische bijsluiter: de structuur en de inhoudselementen liggen vast, evenals de formulering van diverse passages. De vormgeving is niet nader bepaald. Er is één onderzoek gepubliceerd naar de begrijpelijkheid met gemengde conclusies: er zijn enorme misvattingen over het UPO en het wordt slecht gelezen, maar als mensen ertoe gedwongen worden, komen zij tot redelijke prestaties.
- Voor de startbrief is een checklist en een reeks aanbevelingen geformuleerd. Er is één onderzoek gepubliceerd naar de resultaten met teleurstellende conclusies, zowel ten aanzien van de volledigheid als de begrijpelijkheid.
- De begrijpelijkheidsnorm lijkt door de AFM zowel in termen van tekstkenmerken als in termen van lezerprestaties opgevat te worden. Zo wordt in het onderzoek naar de startbrief zowel een tekstanalyse gerapporteerd als een verslag van een panelonderzoek waarin proefpersonen op begrip getest werden. Een verantwoording van die benadering heb ik echter niet kunnen vinden.

Besluit

Leidt het formuleren van een begrijpelijkheidsnorm in de wet tot een beter begrip bij de lezers? Het wetenschappelijk onderzoek dat ik heb besproken tempert naïef optimisme. Politici moeten niet denken dat ze met een nieuw artikel in de wet en een toezichthouder op de achterbank de problemen oplossen die burgers en consumenten ervaren met complexe documenten. Dat roept de vraag op of begrijpelijkheid zich überhaupt wel af laat dwingen.

Opvallend is dat in het Duitse taalgebied over deze vraag veel fundamenteeler is nagedacht dan in de Angelsaksische literatuur. Kent Lerch heeft in de bundel *Sprache und Recht* een bijdrage gepubliceerd onder de titel *Verständlichkeit als Pflicht?* met een juridische analyse van het zogenaamde Transparenzgebot (Lerch, 2004). Zijn conclusie is verrassend: de wetgever had allerminst de intentie om af te dwingen dat de tekst van juridische contracten voor de leek begrijpelijk zou moeten zijn. De jurisprudentie in Duitsland laat zien dat de rechter in geval van conflicten – waarin partijen zich op dit artikel beroepen – niet oordeelt over de begrijpelijkheid maar over de billijkheid van het contract tussen verzekeraar en klant. Dat is ook niet verwonderlijk, zegt Lerch, omdat deze contracten ingebed zijn in een complex juridisch netwerk dat voor een leek nooit volledig te doorgronden is. Hoewel taalwetenschappers claimen een belangrijke bijdrage te kunnen leveren aan de begrijpelijkheid van deze contracten, was het allerminst de bedoeling van de wetgever om hen daartoe op te roepen, aldus Lerch. Het Transparenzgebot moet niet gezien worden als een garantie voor de begrijpelijkheid van juridische documenten. Dat is in zijn ogen een illusie.

Ludger Hoffmann (1992) had als taalwetenschapper al eerder de paradox beschreven dat de wetgever er enerzijds vanuit gaat dat iedereen de wet kent en begrijpt. Een beklagde mag zich immers nooit beroepen op onwetendheid of onbegrip van de wet. In die zin is er dus daadwerkelijk sprake van een plicht om te begrijpen. Anderzijds heeft diezelfde wetgever in de loop van vele generaties zo'n complex juridisch stelsel gebouwd, dat zelfs leken met een redelijke taalvaardigheid de inhoud daarvan nooit zullen kennen en begrijpen. Toch moet de fictie overeind blijven dat iedere burger de wet kent

en begrijpt, omdat de wet anders niet kan functioneren. Hoffmann is echter positiever dan Lerch over een bijdrage vanuit de taalwetenschap om de begrijpelijkheid van juridische documenten te bevorderen, ook al zal het resultaat nooit leiden tot begrijpelijke teksten voor iedereen. Op het niveau van concepten, definities en structuur valt echter zeker winst te boeken.

Aan de benaderingen van Lerch en Hoffmann ligt een idee ten grondslag dat er eerst een wet is, die vervolgens begrijpelijk gemaakt wordt. Werner Hauck (2006) vindt dat een verkeerde veronderstelling. In Zwitserland heeft elke federale overheid een eigen taaldienst die toeziet op de begrijpelijkheid van wetsteksten. Deze dienst toetst een nieuwe tekst niet achteraf, maar participeert van begin tot eind in het wetgevingsproces. Zonder toestemming van deze dienst kan een wetsvoorstel niet naar het parlement gestuurd worden. Taalwetenschappelijke inzichten zijn volgens Hauck van groot belang tijdens dat redactieproces. Maar die bijdrage is volgens deze auteur “gezien de potentie van dit vakgebied veel te klein.” (Hauck, 2006, blz. 387). Volgens hem laten taalwetenschappers kansen liggen. “Wenn die Sprachwissenschaft einen wesentlichen Beitrag für mehr Verständlichkeit im Rechtsleben leisten will, muss sie den Marsch durch die Institutionen antreten...” (idem).

Stel dat die mars tot resultaat zou hebben dat juridische documenten begrijpelijker worden, zouden mensen dan meer geneigd zijn die teksten te lezen? Die kans is klein, zeggen Ben-Shahar en Schneider (2010) in een omvangrijke analyse van wat zij noemen “*mandated disclosure*”. De auteurs laten een overstelpende hoeveelheid onderzoek zien waaruit blijkt dat mensen niet geneigd zijn verzekeringspolissen, bijsluiters en vergelijkbare documenten te lezen. De overheid zou veel terughoudender moeten zijn in het verplicht stellen van al die documenten waar burgers toch niet naar omkijken. Zij betwisten niet de plicht tot begrijpelijkheid maar de plicht tot productie van dergelijke documenten. De moderne mens ontbeert de tijd en de competentie om elk moment waarop dat eigenlijk zou moeten de achterliggende documenten met voorwaarden, rechten en plichten, te bestuderen. Bijvoorbeeld bij de aanschaf van een mobieltje, de keuze voor een provider, het innemen van een geneesmiddel, het betalen van een bekeuring, het vernieuwen van een credit card, en zelfs het openen van een website. De paradox van Hoffmann strekt dus veel

verder dan de tekst van de wet. De moderne mens moet niet alleen de wet kennen en begrijpen, maar ook de talloze andere documenten die de relatie bepalen tussen hem als klant en zijn verzekeraar, het ziekenhuis, de apotheek, het pensioenfonds, zijn bank, enzovoort. De last van de burger om al die verplicht geproduceerde informatie te raadplegen en te begrijpen is te groot. De burger kan slechts overleven door te vertrouwen op de billijkheid van de regels die in deze teksten zijn vastgelegd. “Het zal wel goed zijn.” Dat is het motto van de consument die er toch beter aan zou doen de medische bijsluiter, de offerte voor de hypotheek en het pensioenoverzicht regelmatig te raadplegen. Met andere woorden, niet alleen de begrijpelijkheid maar ook de motivatie om te willen begrijpen verdienen onze aandacht.

Is de begrijpelijkheidsnorm in de wet een illusie? Het eerste antwoord op die vraag is: ja, het is naïef om te denken dat een begrijpelijkheidsnorm in de wet de problemen oplost. Het is ook naïef te denken dat de toezichthouder dat probleem op kan lossen. Toezichthouders missen de expertise en het instrumentarium om begrijpelijkheid af te dwingen. Zij vervallen in standaardteksten en tekstmodellen die zelf weer nieuwe problemen creëren. Of ze formuleren een algemene leidraad en nemen daarmee de rol van taaladviseur aan. Met een leidraad voor taal kun je geen toezicht uitoefenen. Zowel de Europese Commissie als de Nederlandse regering heeft met de begrijpelijkheidsnorm een paard van Troje binnengehaald. Zij hadden geen kennis van wat die norm eigenlijk inhoudt. Dat geldt ook voor het besluit van het kabinet Balkenende dat alle formulieren van de overheid begrijpelijk moeten zijn. Bij al die besluiten heeft expertise op het terrein van taal en communicatie geen rol gespeeld. Kortom: het is een illusie dat we met een wet de begrijpelijkheid van bijsluiters en hypotheeken kunnen afdwingen.

Het voornaamste argument voor die stelling is dat er geen algemeen antwoord mogelijk is op de vraag wat een tekst begrijpelijk maakt. De vele honderden studies die we dit jaar, met steun van NWO, verzameld hebben in de *Kennisbank Begrijpelijke Taal* laten dat goed zien. Het antwoord op die vraag is afhankelijk van de taak die lezers met de tekst moeten uitvoeren, de voorkennis die zij hebben over het onderwerp, en het niveau van leesvaardigheid. De wetgeving die

we vandaag besproken hebben toont een grenzenloze onderschatting van de complexiteit van de notie *begrijpelijkheid*. De criteria waarmee toezichthouders werken om de wet te handhaven deugen om drie redenen niet.

Zij zijn ten eerste strijdig met de notie *begrijpelijkheid*, omdat zij gecombineerd worden met de eis van volledigheid. Die combinatie werkt corrumperend op de eis van *begrijpelijkheid*. Een *begrijpelijk* document is meestal niet volledig in de zin van de wet. Bij de toetsing door de toezichthouder wint de volledigheid het per definitie van de *begrijpelijkheid*. Opmerkelijk is dat in Engeland de toezichthouder voor de medische bijsluiters heeft voorgesteld een zogenaamde *headline section* in de bijsluiters te plaatsen, waarin de belangrijkste informatie wordt samengevat. Een eerste onderzoek naar het effect van zo'n samenvatting leidde echter niet tot positieve resultaten (Dolk e.a., 2011).

Ten tweede zijn de criteria vastgelegd in standaardteksten die zelf nooit op *begrijpelijkheid* getest zijn. Zo is de standaard voor de medische bijsluiters op onderdelen zelfs aantoonbaar schadelijk voor de *begrijpelijkheid* en de verplichte structuur belemmert de vindbaarheid van informatie (Pander Maat en Lentz, 2011).

Ten derde zijn de algemene schrijfadvisen in richtlijnen en leidraden wel nuttig en leerzaam voor de auteurs van deze teksten, maar de juristen en farmaceuten die er mee moeten werken ontberen de schrijfvaardigheid om er goed gebruik van te maken. In het toezicht lijken de richtlijnen nauwelijks een rol te spelen. De toezichthouder zou ze als checklist kunnen gebruiken, maar dat brengt weer nieuwe problemen met zich mee (Welle Donker-Kuijter e.a., 2008). Voor een effectief toezicht op *begrijpelijkheid* zijn ze vermoedelijk te ruim geformuleerd, met als gevolg een sterke afhankelijkheid van de interpretatie door de individuele toezichthouder.

Het lijkt dus verstandig om illusies te laten varen en vervolgens te kijken waar we winst kunnen boeken. Dankzij al het onderzoek van de laatste decennia weten we nu veel meer over de *begrijpelijkheid* van allerlei genres, zoals bijsluiters, hypotheekinformatie, schoolboeken, examenvragen en formulieren. Het is fantastisch dat dit onderzoek via de Kennisbank *Begrijpelijke Taal* beschikbaar is voor iedereen. En in het NWO-programma *Begrijpelijke Taal* zullen we de komende jaren

nog veel meer onderzoek uitvoeren. In dit programma is ook ruimte voor de vraag hoe je wetenschappelijke kennis over begrijpelijke taal omzet in beleid. Daar liggen dus kansen voor de wetenschap en maatschappelijke partners die we zeker gaan benutten.

Er is de laatste jaren veel ervaring opgedaan in organisaties die begrijpelijke taal als speerpunt in het beleid opnamen. Ik denk aan de Belastingdienst, diverse gemeentes zoals Den Haag en Zeist, en een bank als ABN-AMRO. Maar nog nooit is een gedegen evaluatie uitgevoerd van die initiatieven. We weten dus niet welke werkwijze meer of minder effect heeft. Zulk onderzoek is zeer wenselijk. Daarbij zal onderscheid gemaakt moeten worden tussen teksten die telkens van vorm en inhoud veranderen, zoals brieven van individuele ambtenaren, en gestandaardiseerde documenten waarvan hoogstens een paar ingrediënten variëren, zoals het jaarlijkse pensioenoverzicht. Die laatste documenten kunnen getest en gereviseerd worden, waarna er een soort certificering plaatsvindt.

Is taalwetenschappelijke expertise nodig bij zulk onderzoek? Ja, die is nodig. Ten eerste omdat medische, juridische of financiële experts blinde vlekken hebben als het gaat om een inschatting van begrijpelijkheid (Lentz en De Jong, 2009). Ten tweede omdat geschoolde taalwetenschappers geen last hebben van populaire mythes over Europese taalniveaus van teksten, leesbaarheidsformules, passieve zinnen, en tangconstructies. Ten derde omdat taalwetenschappers kennis hebben van de vakliteratuur waarin met deugdelijke methoden het effect van allerlei tekstenmerken op de begrijpelijkheid is vastgesteld. Ten vierde omdat taalwetenschappers – mits goed opgeleid – weten hoe je de begrijpelijkheid van teksten kunt toetsen. Ook dat is een vak apart, waar specifieke expertise voor nodig is. Ten slotte, omdat de taalwetenschap kan helpen bij het zoeken naar zinvolle methoden om het toezicht op begrijpelijkheid van teksten te bevorderen. Daar is wel een mars door de instituties voor nodig. Maar de afdeling Taalbeheersing is sinds de benoeming van mijn oude leermeester en eerste Utrechtse hoogleraar Taalbeheersing - Wim Drop - al dertig jaar bezig met die mars.

Dankwoord

Ik wil graag afsluiten met een paar woorden van dank. De rector en de decaan bedank ik voor het in mij gestelde vertrouwen. Mijn drie leidinggevendenden dank ik voor de steun bij deze voordracht. Martin Everaert als directeur van het onderzoeksinstituut UiL-OTS, Geert Buelens als hoofd van het departement Nederlands, en in het bijzonder Ted Sanders als leerstoelhouder van de afdeling Taalbeheersing. In het departement Nederlands en de afdeling Taalbeheersing werk ik nu ruim twintig jaar met bijzonder veel plezier. Sommigen van u weten dat ik in een ver verleden de universiteit als werkveld definitief vaarwel gezegd heb, omdat een prettige werksfeer daar niet mogelijk zou zijn. Ik dank alle collega's voor de kans die zij me gegeven hebben om die misvatting te corrigeren. Mijn Utrechtse collega Henk Pander Maat en Twentse collega Menno de Jong dank ik voor de vele jaren van samenwerking en voor alles wat ik van hen heb mogen leren. Graag dank ik ook de studenten, alumni en promovendi met wie ik nu werk en in het verleden heb mogen werken. Mijn vertrouwen in de mens en mijn hoop op een betere wereld dank ik in belangrijke mate aan de dagelijkse omgang met jonge mensen. Ik beschouw het als een voorrecht met hen te mogen werken.

Ten slotte een geruststelling: u zult bij de uitgang niet getest worden op uw begrip van deze oratie. Het was een verzinsel, die zogenaamde verplichting om oraties begrijpelijk te laten zijn. De titel: *Pas op: Begrip verplicht!* is een waarschuwing voor gemakkelijke oplossingen van een maatschappelijk probleem. Begrijpelijkheid laat zich niet afdwingen met een artikel in de wet en een gebrekkig instrumentarium voor de toezichthouder.

Literatuur

AFM (2010a), Geef Nederlanders pensioeninzicht. Werken aan vertrouwen door dichten van de verwachtingskloof. Amsterdam.

AFM (2010b), Rapport volledigheid en begrijpelijkheid startbrief. Onderzoek naar de informatieverstrekking aan nieuwe deelnemers. Amsterdam.

AFM (2007), AFM Leidraad open norm “begrijpelijk/duidelijk”. AFM geeft richting aan open norm “begrijpelijk/duidelijk”. Amsterdam, 2007.

G. Antonides, I. de Groot, W. van Raaij (2008), Resultaten Financieel inzicht van Nederlanders. Publieksonderzoek over 4280 consumenten uitgevoerd in opdracht van CentiQ.
http://www.wijzeringeldzaken.nl/media/16237/onderzoeksrapport_financieel_inzicht_nederlanders.pdf

I. Askehave, I. & K. Zethsen (2003), Communication barriers in public discourse. The patient package insert. *Document Design*, 4 (1) 22–41.

O. Ben-Shahar & C. Schneider (2010), The failure of mandated disclosure. *University of Pennsylvania Law Review*, 159 (647), 647 – 749.

S. Dolk, L. Lentz, P. Knapp, H. Pander Maat, T. Raynor (2011), Headline section in patient information leaflets. Does it improve reading performance and perception? *Information Design Journal* 19 (1), 46–57.

J. Dute (2007), De reikwijdte van de Wet medisch-wetenschappelijk onderzoek met mensen. *Tijdschrift voor Gezondheidsrecht*, 33 (6), 427–437.

EMEA (2006), QRD-template version 7.2. <http://www.emea.europa.eu/htms/human/qrd/docs/Hannotatedtemplate.pdf>

R.D. Friele (2007), Een thematische evaluatie van het begrip Informed Consent. *Tijdschrift voor Gezondheidsrecht*, 33 (8), 614-619.

GfK Consumer Services (2010), AFM UPO onderzoek: een onderzoek naar interesse in, duidelijkheid van en behoefte aan informatie via het pensioenoverzicht. Amsterdam.
<http://www.afm.nl/~media/Files/rapport/2010/presentatie-upo-onderzoek.ashx>

W. Hauck (2006), Textarbeit statt sprachlicher Oberflächenkosmetik“. In: Hass-Zumkehr, U. (Ed.) Sprache und Recht. Berlin/New York, 383-387.

L. Hoffmann (1992), Wie verständlich können Gesetze sein? In: G. Grewendorf (ed.) Rechtskultur als Sprachkultur. Zur forensischen Funktion der Sprachanalyse. Frankfurt am Main, 122-153.

Inspectie Gezondheidszorg (2007), Preoperatief traject ontbeert multidisciplinaire en gestandaardiseerde aanpak en teamvorming. Den Haag.

Inspectie Gezondheidszorg (2008), Toezicht op preventief medisch onderzoek. Den Haag.

Inspectie Gezondheidszorg (2009), Jaarbeeld 2009. Met hart en ziel werken aan krachtig toezicht. Den Haag.

P. Knapp e.a. (2009), Performance-based readability testing of participant information for a phase 3 IVF trial. *Trials*, 10 (79) 1-15.

L. Lentz & M. De Jong (2009), How do Experts Assess Usability Problems? An Empirical Analysis of Cognitive Shortcuts. *Technical Communication*, 56 (2) 111-21.

L. Lentz & H. Pander Maat (2010), Een leesbare bijsluiter. *Tijdschrift voor Taalbeheersing*, 32 (2), 128-151.

K. D. Lerch (2004), Verständlichkeit als Pflicht? Zur Intransparenz des Transparenzgebots. In: K.D. Lerch, Die Sprache des Rechts. Band 1: Recht verstehen. Verständlichkeit, Missverständlichkeit und Unverständlichkeit von Recht. De Gruyter. Berlin. Blz. 239-284.

H. Pander Maat (2011), Naar gebruiksvriendelijke hypotheek-informatie: vier soorten praktijkstudies. *Tijdschrift voor Taalbeheersing (in press)*.

H. Pander Maat & L. Lentz (2011), Using sorting data to evaluate text structure: an evidence-based proposal for re-structuring patient information leaflets. *Technical Communication* 58 (3).

C. Varnhagen, e.a. (2005), How informed is online consent? *Ethics and Behavior*, 15 (1), 37-48.

F. Verheggen (2006), Informed consent bij medisch-wetenschappelijk onderzoek: mythe of werkelijkheid? In: R. Ostelo, A. Verhagen, H. de Vet (red.) *Onderwijs in Wetenschap*. Houten. blz. 66-73.

M.C. de Vries & E. van Leeuwen (2008), Ethiek van medisch-wetenschappelijk onderzoek: informed consent en de therapeutische misconceptie. *Nederlands Tijdschrift voor Geneeskunde*, 152 (12), 679-683.

M. Welle Donker-Kuijter, M. de Jong, L. Lentz (2008), Exploring the effects of guidelines on experts' detection of usability problems. *Technical Communication* 55 (4), 392-404.

M.S. Wogalter e.a. (1999), On the adequacy of legal documents: factors that influence informed consent. *Ergonomics*, 42 (4), 593-613.

Curriculum Vitae

Leo Lentz studeerde Nederlandse taal en letterkunde aan de Universiteit Utrecht en de Universiteit van Amsterdam. Hij promoveerde in 1989 te Utrecht op het proefschrift *Het leerplan in Nederland*, een studie naar vorm, inhoud en functie van het leerplan voor het primair onderwijs. Dat was het sluitstuk van een tienjarige aanstelling bij het Instituut voor Leerplanontwikkeling, waar hij projectleider was bij de sectie Moedertaal. In 1988 werd hij aangesteld als universitair docent bij het departement Nederlands. Vanaf 1994 was hij er als hoofddocent werkzaam. In 2010 werd hij benoemd tot profielhoogleraar *Tekstontwerp en Communicatie*.

In zijn onderzoek richt hij zich op de vraag hoe de vindbaarheid en begrijpelijkheid van informatie, zowel op papier als in digitale contexten, bevorderd kan worden. Dat onderzoek leverde vele wetenschappelijke publicaties op, maar ook vakpublicaties voor een groter publiek en rapporten die in opdracht van gemeentes, ministeries en andere organisaties gemaakt werden. Bijzondere aandacht gaat uit naar medische bijsluiters, handleidingen, formulieren, en financiële communicatie.

De laatste uitgaven in deze reeks zijn:

- Huub van den Bergh, *Zeker weten door zuiver meten?* (2006)
Johann-Christian Klamt, *Over kunstenaars signature en zelfportretten* (2006)
Rosemarie L. Buikema, *Kunst en vliegwerk. Coalities in de Cultuurwetenschappen* (2006)
Karl Kügle, *Over het componeren* (2006)
René Kager, *Zoeken naar woorden* (2007)
Peter Schrijver, *Keltisch en de bureu: 9000 jaar taalcontact* (2007)
Peter Koolmees, *De erfenis van Dr. Vlimmen. Over de geschiedenis van de diergeneeskunde* (2007)
Joost Vijsselaar, *Psyche en elektriciteit* (2007)
H.F. Cohen, *Krasse taal in Utrechts aula: Christendom en Islambeschaving in hun verhouding tot het ontstaan van de moderne natuurwetenschap* (2007)
Marlene van Niekerk, *The Fellow Traveller (A True Story)* (2008)
Bas van Bavel, *Markt, mensen, groei en duurzaam welzijn? Economie en samenleving van de Middeleeuwen als laboratorium* (2008)
Ed Jonker, *Ordentelijke geschiedenis. Herinnering, ethiek en geschiedwetenschap.*(2008)
Wolfgang Herrlitz, *(Hoog-) Leraar Frantzen. Een stukje historie van het 'hoog'en 'laag'in de lerarenopleiding Duits te Utrecht* (2008)
Wijnand W. Mijnhardt, *Religie, tolerantie en wetenschap in de vroegmoderne tijd* (2008)
Michal Kobiałka, *Representational Practices in Eighteenth-Century London: A Prolegomenon to Historiography of the Enlightenment* (2009)
Árpád P. Orbán, *Kan een christen twee heren dienen? De omgang met Ovidius in de Latijnse Middeleeuwen* (2009)
Geert Buelens, *In de wereld* (2009)
Paul Ziche, *Door een rode bril. Idealisme voor Cartesianen* (2009)
Deryck Beyleveld, *Morality and the God of Reason* (2009)
Eric Reuland, *Taal en regels. Door eenvoud naar inzicht* (2009)
Sander van Maas, *Wat is een luisteraar? Reflectie, interpellatie en dorsaliteit in hedendaagse muziek* (2009)
Paul Gilroy, *Race and the Right to be Human* (2009)
Marco Mostert, *Maken, bewaren en gebruiken. Over de rol van geschreven teksten in de Middeleeuwen* (2010)
David Pascoe, *Author and Autopilot: The Narratives of Servomechanics* (2010)
Bert van den Brink, *Beeld van politiek* (2010)
Peter Galison, *The Objective Image* (2010)
Frans Timmermans, *Het Europees Project in een mondiaal perspectief – 'chez nous – de nous – et avec nous!'* (2010)
Frans W.A. Brom, *Thuis in de technologie* (2011)
Joris van Eijnatten, *Beschaving na de cultural turn. Over cultuur, communicatie en nuttige geschiedschrijving* (2011)
Joanna Bourke, *Pain and the Politics of Sympathy, Historical Reflections, 1760s to 1960s* (2011)

Colofon

Copyright: Leo Lentz

Vormgeving en druk: Labor Grafimedia BV, Utrecht

Deze uitgave is gedrukt in een oplage van 300

Gezet in de PBembo en gedrukt op 120 grams papier Biotop.

ISBN 987-94-6103-012-2

Uitgave: Faculteit Geesteswetenschappen, Universiteit Utrecht, 2011.

Het ontwerp van de reeks waarin deze uitgave verschijnt is beschermd.