

“Het gaat niet om de meting van maar om hulp bij het begrijpelijk

Een interview met Tigran Spaan

door Martijn Jacobs

#taalniveaus De term is populair. Vooral bij verzekeraars en pensioenfondsen. Dagelijks spreek ik klanten die mij vragen om ze te leren schrijven in taalniveau B1. Mijn eigen schuld, want in 2005 stond ik zelf aan de wieg van de introductie van de taalniveaus. Destijds kon ik echter niet vermoeden dat overheid en bedrijfsleven het fenomeen in zo'n snel tempo zouden oppakken.

Sinds enkele jaren adviseert de Autoriteit Financiële Markten (AFM) de financiële dienstverleners zelfs om in taalniveau B1 te schrijven. In de 'Leidraad open norm begrijpelijk/duidelijk' staat letterlijk:

Als u uw informatie schrijft op taalniveau B1, kan 95% van de consumenten de informatie begrijpen. Maar het is niet altijd nodig op dit taalniveau te schrijven. Als uw doelgroep een hoger taalniveau heeft, kunt u uw informatie ook op een hoger taalniveau schrijven. Daarom is het belangrijk dat u uw doelgroep goed kent.

het taalniveau, schrijven”

Ik vind dat bijzonder. Vooral omdat vanuit wetenschappelijk perspectief een tekst geen taalniveau kan hebben. Mensen hebben een taalniveau. Een tekst kan hooguit leesbaar zijn voor mensen met taalniveau B1. Maar ... dat is voor de muggenzifters onder ons.

Taalniveaus zijn handig, omdat ze een tekst normeren. Ze geven een indicatie voor de leesbaarheid. En aan een dergelijke normering lijkt steeds meer behoefte nu de roep om heldere teksten in de financiële wereld (en ver daarbuiten) harder klinkt.

Sinds enkele jaren werken we nauw samen met het bureau GridLine. GridLine is specialist op het gebied van taal- en zoekoplossingen voor het Nederlands. Het bureau ontwikkelde het programma Klinkende Taal dat het taalniveau van een tekst meet. Dit programma wordt door steeds meer organisaties ingezet bij het schrijven van begrijpelijke teksten.

Tijd voor een gesprek met de directeur van GridLine: Tigran Spaan. Ik ontmoet hem tijdens de eerste lentedag van het jaar op zijn kantoor aan de Keizersgracht in Amsterdam.

Wat me direct opvalt, is dat Tigran genuanceerd over het meten van teksten spreekt. Hij weegt zijn woorden zorgvuldig. “Ik sta dubbel in meten,” is de eerste uitspraak die hij doet. Het verbaast me dat de bedenker van een programma dat de kwaliteit van teksten meet, dat zegt. Hij licht toe: “Ja, we kunnen het taalniveau van een tekst meten. Daarvoor gebruiken we meetpunten, maar dat is niet het doel. Je hebt er namelijk helemaal niets aan als je weet dat je tekst is geschreven in taalniveau C1. Het wordt pas interessant als je weet wáárom je tekst C1-niveau heeft. En waar de knelpunten zitten. En vooral, wat je eraan kunt doen om de tekst begrijpelijk te maken.”

“Dat kan zo zijn,” werp ik tegen, “maar Klinkende Taal geeft wel een uitkomst. Je weet na de meting welk taalniveau je tekst heeft.”

Tigran knikt. “Daarin heb je gelijk,” zegt hij. “En onze metingen werken uitstekend. Maar de indicatie voor het taalniveau is niets meer dan een samenvatting, een optelsom van alle problemen die in een tekst voorkomen. Klinkende Taal is er vooral op gericht om de oorzaken van een onduidelijke tekst te laten zien. Daarmee help je de schrijver. Het gaat helemaal niet om die kwalificatie, het gaat juist om de signalering van de problemen. En daarbij kun je denken aan grammaticale kenmerken, de spelling, het gebruik van de juiste terminologie. Eigenlijk is het principe achter de meting door Klinkende Taal eenvoudig: als je een tekst hebt geschreven en je haalt hem door Klinkende Taal en je doet wat het programma zegt, heb je daarna een betere tekst.”

“Dus het doet er niet toe welk taalniveau een tekst heeft?” “Inderdaad. Het eerste doel van het programma is niet om de leesbaarheid van een tekst te meten. Het doel is om een niet-goede schrijver te helpen. Veel schrijvers hebben een blinde vlek voor bepaalde zaken in het schrijfproces. Dat los je niet op door alleen het taalniveau van een tekst te meten. Eigenlijk moet je de schrijver eerst uitleggen wat de problemen in zijn tekst zijn en hem daarna pas ondersteunen met software.”

Tigran raakt bevlogen als hij over dit onderwerp praat. Met brede armgebaren onderstreept hij zijn woorden. Hij lijkt zich te ergeren aan het misverstand dat zij erop uit zijn om een etiket te plakken op een tekst.

“Het tweede effect dat we nastreven met Klinkende Taal is het leereffect. Als je iets hebt geleerd, zakt de kennis later vaak weer weg. Met Klinkende Taal word je elke dag herinnerd

aan de leerstof. En door deze herhaling blijft de kennis beter hangen. Daarvan ben ik overtuigd. Eerst meet je hoe de kwaliteit van de teksten is. Dat doe je via onze QuickScan. Daarna train je mensen op vaardigheden. Vervolgens faciliteer je ze met Klinkende Taal. En na een jaar kijk je hoe je ervoor staat.”

Schrijvers helpen. Leereffect. Dat klinkt nobel. Ik vraag mij dan ook af hoe ze ooit op het idee zijn gekomen van een programma dat teksten beoordeelt. Tigran: “We zijn een specialist op gebied van taal- en zoekoplossingen voor het Nederlands. Klanten vragen ons vaak de gekste dingen die te maken hebben met taal. En op een bepaald moment merkten we dat er behoefte was aan begrijpelijke teksten. Langzaam zijn we toen in de richting van Klinkende Taal gegaan. Zo vroeg de gemeente Den Haag ons een site te maken. In deze site ‘schrijfmaargewoon.nl’ konden schrijvers hun teksten plakken. Ze kregen dan een analyse van hun tekst. Daarvoor gebruikten we een aantal tekstkenmerken uit de praktijk van de gemeente Den Haag. Een ander project uit die tijd was de terminologie-extractor. Die gebruiken we nog steeds, om automatisch uit documenten van een organisatie de woorden en terminologie te halen, die voor die organisatie bepalend zijn. Dat is belangrijk voor zoeken en vinden, maar zeker ook voor Klinkende Taal.

Daarna begonnen klanten te vragen naar taalniveaus. Dat zijn we er toen bij gaan doen. Maar dat was niet ons doel. We wilden vooral de brieven van organisaties verbeteren, maar onze klanten hadden behoefte aan een normering, aan taalniveaus. Dat heeft uiteindelijk een groot voordeel gehad.”

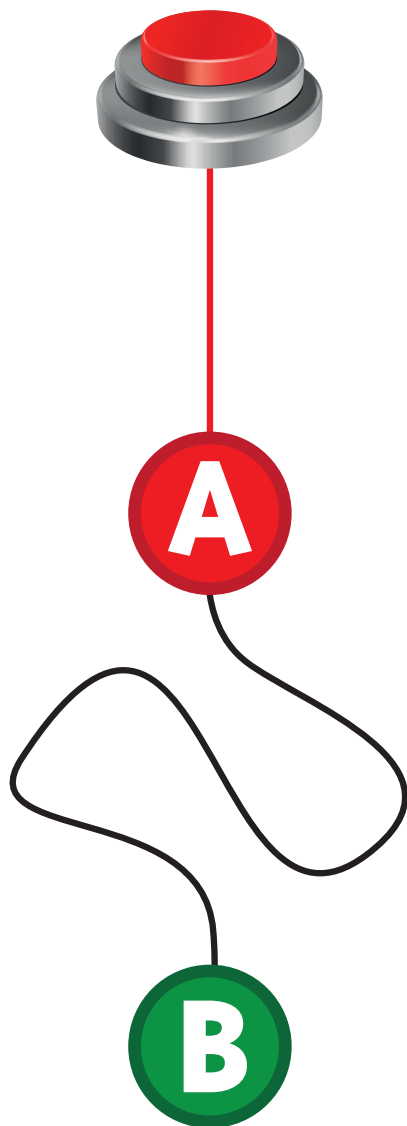
“Welk voordeel?” vraag ik. “Want je weet net als ik dat je met het plakken van een taalniveau op een tekst je op glad ijs begeeft.” Hij knikt. “Toch heeft het een groot voordeel.



Tigran Spaan:

“Ik sta dubbel in meten”

Taalniveaus zijn handig, omdat ze een tekst normeren. Ze geven een indicatie voor de leesbaarheid.



Vooraf een psychologisch voordeel. Het is voor een gebruiker namelijk prettig als hij op een knop drukt en een beoordeling krijgt. Dan heb je te maken met een gestructureerd proces. Je weet als gebruiker: als ik op deze knop druk, ga ik van A naar B. Bij het gebruik van een programma is dat belangrijk.”

“Ergens knaagt er nog iets bij mij. Als ik een computerprogramma gebruik dat mij beoordeelt, vertrouw ik het niet altijd. Ik ben achterdochtig. Als ik de spellingschecker van Word gebruik, heb ik sterk de neiging de uitkomst van het programma te betwisten.”

Tigran lacht. “Natuurlijk!” zegt hij. “Maar dat komt omdat jij een expert bent op het gebied van taal! Wat wij merken is dat veel mensen een programma juist veel meer vertrouwen dan een collega. Dat heeft ermee te maken, dat taal iets persoonlijks is. Als je collega daarover iets gaat zeggen, dan voelt dat niet prettig aan. Een programma is anoniem. En niet veroordelend. En het werkt altijd hetzelfde en objectief.

Daarbij komt dat Klinkende Taal een taalexpert in de vorm van software is. En een leek, een ongeoefende schrijver, is gerechtvaardigd om te vertrouwen op een expert. Dat ligt anders voor een expert zoals jijzelf. Die zal niet zo snel een programma vertrouwen, omdat hij alle onderliggende grondbeginselen kent. Vergelijk het met het navigatiesysteem in een auto. Als je de weg niet kent, vertrouw je blindelings op het apparaat. Als je echter de weg van A naar B goed kent, trek je de analyse van je navigatiesysteem sneller in twijfel. En terecht. Je moet nooit zomaar vertrouwen op computers. Altijd kritisch blijven. Juist daarom wil ik ook benadrukken dat Klinkende Taal geen beoordelaar van een tekst is, maar een hulpmiddel.”

Een ander kritisch punt borrelt in mij op. “Klinkende Taal is erop gericht om niet-schrijvers beter te laten schrijven. Is dat mogelijk? Kun je het schrijven niet beter aan de professionals overlaten?”

Tigran: “Ik zie een trend binnen organisaties om inhoudelijk deskundigen juist zelf teksten te laten schrijven. Het is een onderdeel van een grotere trend waarbij mensen uit het primaire proces steeds meer zelf moeten

doen. Bijvoorbeeld documenten opslaan met de juiste trefwoorden en informatie bij elkaar zoeken zoals vroeger de bibliothecaris deed. Een stuk van het documentproces breng je naar het primaire proces. Niet langer bepaalt de manager alles zoals we lange tijd in het Angelsaksische model zagen. Nee, juist de rol van de experts wordt steeds belangrijker. Het Rijnlandse model is in opkomst. We moeten hard juichen voor wat de experts doen. Dat is de trend. Organisaties willen die kant op, maar moeten daarop wel gefaciliteerd worden. Klinkende Taal helpt erbij.”

“En dat vind je een goede trend?”

“Ja. Want de deskundige kan inhoudelijk de beste brief schrijven. Bovendien wordt het proces efficiënter en beter, omdat de vertaalslag van deskundige naar communicatie niet meer nodig is. Op die manier voorkom je ruis in dit proces. Daarmee zeg ik overigens niet dat de rol van Communicatie is uitgespeeld. Communicatieprofessionals en juristen zullen altijd uitgaande teksten moeten blijven checken. Vooral bij de belangrijkste teksten. Als Klinkende Taal gebruikt wordt voor de andere teksten, dan is er meer tijd over voor de belangrijkste teksten. Die kunnen dan beter worden behandeld, ook inhoudelijk en qua opbouw.”

Na twee uur sta ik weer buiten. De zon schijnt en de gracht is prachtig. Ik rijd terug en negeer mijn navigatiesysteem. Terug op ons kantoor in Ede schrijf ik dit stuk. En natuurlijk haal ik het door Klinkende Taal. Het is geschreven in taalniveau B2. Teveel lange zinnen, moeilijke woorden en lange alinea's. Maar ik gok erop dat de lezers van deze MAW dat wel aankunnen.