



Een experimentele studie naar overheidscommunicatie: de impact van duidelijke taal

Jorben Duprel (student)

Masterproef aangeboden tot het verkrijgen van het diploma
Master of Arts in de meertalige communicatie

Promotor: prof. dr. Nicolas Ruytenbeek
Co-promotor: dr. Catho Jacobs

Academiejaar 2025-2026



*Copyright informatie:
studiewerk van een student in het kader van de academische opleiding
en examenbeoordeling.
Na deze beoordeling vond geen correctie plaats
van het studiewerk.*

Ik verklaar me akkoord met de code of conduct van de Faculteit Letteren voor
geloofwaardig auteurschap.

Gedragscode en transparantieverklaring voor het gebruik van GenAI

Geef aan met "X":

☐ Ik heb geen GenAI-tool gebruikt.

☒ Ik heb een GenAI-tool gebruikt. In dit geval, geef aan **welke tools** (bijv. ChatGPT, MS Copilot...):

GenAI-tool gebruikt als/voor:	Naam van de gebruikte GenAI-tool. Indien nuttig, omschrijf hoe je GenAI gebruikte, in verhouding tot de gedragscode.	Gedragscode:
Als taalhulp voor het nakijken of verbeteren van zelf geschreven teksten		Dit gebruik is gelijkaardig aan tools voor spelling- of grammaticacontrole. In het algemeen hoef je in de tekst niet te verwijzen naar een dergelijk GenAI-gebruik. Echter, let op: - Indien je de GenAI-tool gebruikt om teksten te verbeteren die je niet zelf schreef, moet je verwijzen naar de originele bron of auteur (indien niet, pleeg je plagiat en dus een onregelmatigheid).
Als parafraseertool		Dit gebruik is toegestaan, tenzij het is verboden door de docent of de opleiding. Je mag je eigen teksten of die van andere auteurs parafraseren en je laten inspireren door wat de GenAI-tool voorstelt (tenzij het is verboden). In het algemeen hoef je in de tekst niet te verwijzen naar een dergelijk GenAI-gebruik. Echter, let op: - Indien je de GenAI-tool gebruikt om teksten te parafraseren die je niet zelf schreef, moet je verwijzen naar de originele bron of auteur (indien niet, pleeg je plagiat en dus een onregelmatigheid).
Als vertaalhulp om teksten te verbeteren die je zelf schreef of om teksten van anderen beter te begrijpen		Dit gebruik is toegestaan, tenzij het is verboden door de docent of de opleiding. Het is gelijkaardig aan het gebruik van vertaaltools (Google translate, DeepL,...). In het algemeen hoef je in de tekst niet te verwijzen naar een dergelijk GenAI-gebruik. Echter, let op: - Indien je de GenAI-tool gebruikt om teksten te vertalen die je niet zelf schreef, moet je verwijzen naar de originele bron of auteur (indien niet, pleeg je plagiat en dus een onregelmatigheid).

		- Controleer altijd de vertaalde tekst op correctheid en betekenis.
Als een zoekmachine om informatie te vinden over een topic of om hierover bestaand onderzoek te vinden		Dit gebruik is gelijkaardig aan bijv. Google search of Wikipedia. Als je je eigen tekst schrijft op basis van deze info, hoef je niet te verwijzen naar een dergelijk GenAI-gebruik. Echter, let op: - Je moet wel verwijzen naar het bestaande onderzoek en de verwijzingen die je hebt gecheckt en gebruikt (indien niet, pleeg je plagiat en dus een onregelmatigheid). Wees je ervan bewust dat de output van de GenAI-tool niet 100% betrouwbaar is. De output kan niet helemaal correct of beperkt zijn door de database die de tool gebruikt. Bovendien evolueert kennis; mogelijk is de database van de GenAI-tool niet up-to-date.
Voor literatuuronderzoek		Dit gebruik is gelijkaardig aan bijv. Google Scholar. In het algemeen hoef je in de tekst niet te verwijzen naar een dergelijk GenAI-gebruik. Echter, let op: - Je moet wel verwijzen naar de literatuur verwijzingen die je hebt gecheckt en gebruikt (indien niet, pleeg je plagiat en dus een onregelmatigheid). - Wees je ervan bewust dat het zoekresultaat beperkt is tot de database van de GenAI-tool. Zoek en analyseer daarom vervolgens de originele wetenschappelijke bronnen. Verifieer, interpreteer, analyseer en verwerk de informatie die je bekwam. Dus niet louter copy-pasten; je moet immers begrijpen en kritisch analyseren wat je schrijft. - Wees je ervan bewust dat sommige GenAI-tools geen of verkeerde verwijzingen aanleveren. Als student ben je verantwoordelijk voor het checken van het ontbreken en de correctheid van de verwijzingen. Opnieuw: dus niet louter copy-pasten.

Voor het genereren van programmeercode	Er werd gebruik gemaakt van Claude.ai voor het formuleren van een script voor Rstudio. Aan de hand van een correct script konden de nodige analyses uitgevoerd worden via Rstudio op de verzamelde data.	- GenAI-gebruik voor het genereren van code is toegestaan, tenzij het is verboden door de docent of opleiding. Vermeld steeds het gebruik van de GenAI-tool, in overeenstemming met de richtlijnen op de pagina hoe transparant te zijn over het gebruik van GenAI.
Voor het genereren van nieuwe (onderzoeks)ideeën		Ga in dit geval na of het idee effectief nieuw is of niet. Er is een grote kans dat het gebaseerd is op bestaand werk. Indien dat het geval is, moet je verwijzen naar het bestaande werk (indien niet, pleeg je plagiat en dus een onregelmatigheid).
Voor het genereren van tekstblokken (anders dan het hoger toegelaten gebruik zonder verwijzing)		Volgens artikel 84 Onderwijs- en Examenreglement moet je tekst een juist oordeel toelaten over je eigen kennis, inzicht en vaardigheden. Daarom is het verboden tekstblokken op te nemen zonder aanhalingstekens en verwijzing naar het gebruik van een GenAI-tool. Echter, let op: - Indien het echt nodig is tekstblokken van een GenAI-tool op te nemen, bijv. omwille van de aard van je opdracht, citeer het door gebruik van aanhalingstekens en vermeld het gebruik van de GenAI-tool, in overeenstemming met de richtlijnen op de pagina hoe transparant te zijn over het gebruik van GenAI. - In het algemeen moet een dergelijk GenAI-gebruik tot een absoluut minimum beperkt worden; check ook steeds de originele bronnen.

Voor het genereren van beeldmateriaal, video of audio		Gebruik van GenAI voor het genereren van afbeeldingen, video of audio is toegestaan, tenzij het verboden is door de docent of opleiding. Echter, let op: - Vermeld het gebruik van de GenAI-tool, in overeenstemming met de richtlijnen op de pagina hoe transparant te zijn over het gebruik van GenAI. - Indien je met de GenAI-tool werkt op basis van bestaande afbeeldingen, video of audio, moet je verwijzen naar het bestaande materiaal (indien niet, pleeg je plagiaat en dus een onregelmatigheid). - Leg het GenAI-gebruik uit in de methodesectie (als die er is) en vermeldt eventueel ook de gebruikte prompts (of een link ernaar) en de volledige GenAI-output (of de geschiedenis).
Overig gebruik (leg uit; het kan ook gaan om een combinatie van bovenstaande vormen)		Neem vooraf contact op met het onderwijsteam van het opleidingsonderdeel of de promotor van je thesis, om te checken of je voorgenomen GenAI-gebruik is toegestaan en welke voorwaarden eventueel van toepassing zijn. Licht ook de programmadirecteur in. Motiveer hoe het voorgenomen gebruik in overeenstemming is met de opdracht of thesis en met art. 84 Onderwijs- en Examenreglement en de KU Leuven richtlijnen voor verantwoord gebruik van GenAI tools. Leg ook de meerwaarde van het GenAI-gebruik uit. Naargelang het GenAI-gebruik, kan het nodig zijn ernaar te verwijzen in je tekst, volgens de de richtlijnen op de pagina hoe transparant te zijn over het gebruik van GenAI.

Dankwoord:

Deze masterproef vormt het sluitstuk van mijn opleiding Master in de Meertalige Communicatie (Duits-Engels-Nederlands) aan de KU Leuven campus Antwerpen. Het schrijven van deze masterproef was heel leerrijk en tegelijkertijd ook een uitdagend proces. Gelukkig kon ik rekenen op de steun van heel wat mensen en ik wil hen hier graag voor bedanken.

In de eerste plaats gaat mijn dank uit naar mijn promotor, prof. dr. Nicolas Ruytenbeek, voor de nauwe begeleiding doorheen deze experimentele studie. De kritische vragen en waardevolle feedback hebben me telkens scherper doen nadenken over mijn eigen werk. Dit heeft ertoe bijgedragen dat deze scriptie naar een hoger niveau getild kon worden.

Daarnaast wil ik ook mijn co-promotor, dr. Catho Jacobs, en collega's van het Agentschap Integratie & Inburgering, bedanken voor het aanbieden van dit onderzoeksthema voor mijn masterproef. Met hulp van het AGII was het mogelijk om aan de slag te gaan met authentieke teksten van lokale besturen, wat ons onderzoek vooruit geholpen heeft.

Ook een oprechte dank aan alle respondenten die de tijd namen om deel te nemen aan de vragenlijsten. Zonder hun openheid en bereidheid om teksten te lezen en beoordelen, was dit onderzoek niet mogelijk geweest.

Ten slotte wil ik mijn familie en vrienden bedanken. In het bijzonder mijn ouders, voor hun onvoorwaardelijke steun gedurende mijn hele studietraject en mijn beste vriendin Luka voor het geduldig aanhoren van mijn twijfels en zorgen. Dankzij jullie aanmoedigingen vond ik telkens de moed en kracht om verder te gaan wanneer ik het moeilijk had. Jullie steun maakte het proces een stuk lichter.

Inhoud

1. Inleiding	1
2. Literatuurstudie	3
2.1 Wat is duidelijke taal?	3
2.2 De geschiedenis van duidelijke taal	7
2.2.1 Internationaal	7
2.2.2 Nederlandse taalgebied	8
2.3 Leescomplexiteit	9
2.3.1 Tools	10
2.4 Duidelijke taal in professionele domeinen	13
2.4.1 Gezondheidszorg	14
2.4.2 Rechtspraak	15
2.4.3 Overheden en lokale besturen	16
2.5 Een overzicht	18
2.6 Onderzoeksvragen	21
3. Methode	22
3.1 Design	22
3.2 Materiaal	23
3.3 Conditie	26
3.3.1 Manipulatie 1: Vaktermen vermijden	27
3.3.2 Manipulatie 2: Korte zinnen	29
3.4 Experimentele studie	33
3.4.1 Inhoud	33
3.4.2 Opstelling	34
3.4.3 Distributie	35
3.4.4 Ethische overwegingen	36
3.4.5 Analyses	37
4. Resultaten	38
4.1 Deelnemers	38
4.1.1 Gender	38
4.1.2 Leeftijd	39
4.1.3 Opleidingsniveau	39
4.2 Verificatie van manipulaties	40
4.3 Afhankelijke variabelen	40
4.3.1 Gemak	41
4.3.2 Begrip	43
4.3.3 Moeite	45
4.3.4 Duidelijkheid	46
4.3.5 Vermoeidheid	48
4.3.6 Herleesbehoefte	50
5. Discussie	53
5.1 Bevindingen	53

5.1.1 Vakjargon	53
5.1.2 Zinslengte	54
5.1.3 Vakjargon x zinslengte	55
5.1.4 Teksten	56
5.2 Implicaties	57
5.2.1 Theoretisch.....	57
5.2.2 Praktisch.....	58
5.3 Reflectie	59
5.3.1 Sterktes	60
5.3.2 Beperkingen	60
6. Conclusie	63
7. Referentielijst.....	65
Appendix	68

Abstract (NL):

Overheidscommunicatie speelt een belangrijke rol in het verspreiden van informatie naar burgers. Er moet daardoor ingezet worden op een heldere en toegankelijke communicatie via duidelijke taal, maar onderzoek naar duidelijke taal binnen steden en gemeenten is relatief beperkt. Deze masterproef onderzoekt daarom de impact van duidelijke taal op de burgers in de communicatie van steden en gemeenten. Hiervoor werden vakjargon en zinslengte in teksten van lokale besturen gemanipuleerd. Vervolgens lazen deelnemers twee gemanipuleerde teksten waarna ze stellingen beantwoordden die polsten naar gemak, duidelijkheid, begrip enzovoort. De resultaten tonen aan dat vakjargon voor significante resultaten zorgde zoals een verhoogd gemak, meer begrip, minder moeite, minder vermoeidheid en een minder grote herleesbehoefte. Tegelijkertijd bleven significante resultaten voor diezelfde criteria bij zinslengte uit. Toch benadrukt bestaande literatuur (Petelin, 2010; Wablieft, n.d.) het belang van korte zinnen. De bevindingen uit deze studie versterken het idee dat duidelijke taal weldegelijk een impact kan hebben in de communicatie van lokale besturen om begrip voor burgers te verhogen.

Keywords: Duidelijke taal, Overheidscommunicatie, Vaktermen, Zinslengte, Experiment

Abstract (EN):

Government communication plays an important role in disseminating information to citizens. As a result, there should be a focus on clear and accessible communication through plain language, but research on plain language within cities and municipalities remains relatively limited. This master's thesis therefore examines the impact of plain language on citizens in the communication of cities and municipalities. To this end, jargon and sentence length in texts from local governments were manipulated. Participants subsequently read two manipulated texts, after which they answered statements probing ease, clarity, comprehension, and so on. The results show that jargon led to significant results such as improved ease, more understanding, less effort, less fatigue and a lesser need to reread. At the same time, no significant results were identified for the same criteria with sentence length. Still, existing sources in the literature (Petelin, 2010; Wablieft, n.d.) stress the importance of short sentences. The findings of this study reinforce the idea that plain language can indeed have an impact on the communication of local governments in increasing citizens' understanding.

Keywords: Plain language, Government communication, Jargon, Sentence length, Experiment

1. Inleiding

Duidelijke communicatie vanuit overheidsinstanties is cruciaal om te zorgen dat burgers bepaalde informatie meekrijgen en begrijpen. Wanneer klare en toegankelijke communicatie ontbreekt, ontstaat het gevaar dat burgers relevante informatie mislopen.

Om dit te voorkomen kan gebruik gemaakt worden van de aanbevelingen van duidelijke taal. Duidelijke taal is een taalvariant die aangepast is aan B1 niveau van het Europees Referentiekader. Deze taalvariant vereist bondige, heldere en goed georganiseerde informatie waarbij het beoogde publiek makkelijk de nodige informatie kan terugvinden en die begrijpt om er vervolgens mee aan de slag te kunnen (Greer, 2012; Hendrickx, 2023). Ook in overheidscommunicatie zijn deze criteria essentieel om ervoor te zorgen dat de gemiddelde burger een boodschap begrijpt.

Hoewel er al onderzoek gedaan werd naar duidelijke taal in overheidscommunicatie (Dreher, 2017; Johannessen, 2017; Card & Bacigalupa, 2025) en er initiatieven ontstaan zijn voor meer duidelijke communicatie bij lokale besturen (Stad Brugge, 2023; De Rand, n.d.), zijn de bronnen eerder beperkt. Er is dus ruimte om verder en diepgaander onderzoek te doen naar duidelijke taal in de communicatie van lokale besturen en hoe het kan bijdragen tot meer begrip bij burgers. Voornamelijk in het Nederlandse taalgebied, en specifiek de Vlaamse context, is het belang hiervan onderbelicht. Met een experimentele studie willen we aantonen hoe zinvol duidelijke taal kan zijn binnen overheidscommunicatie.

Met de vaststelling van deze probleemstelling, willen we de gap in het onderzoek innemen. Onze onderzoeksvraag is de volgende: “Wat is de impact van duidelijke taal op het begrip van burgers in de communicatie van steden en gemeenten?” In dit onderzoek werd gekozen om bestaande teksten van lokale besturen te manipuleren, zodat ze voldoen aan aanbevelingen van duidelijke taal. Met behulp van het Agentschap Integratie en Inburgering kregen we toegang tot enkele authentieke teksten van lokale besturen. Deze samenwerking maakt deel uit van een initiatief van de wetenschapswinkel, die onderzoeksthema's aan studenten aanbiedt. Op lexicaal niveau werd de keuze gemaakt om vakjargon te vermijden en op syntactische niveau werd de keuze gemaakt om lange zinnen te vermijden. Aan de hand van vragenlijsten kregen deelnemers de taak om twee verschillende teksten over leeflonen te lezen, en een aantal meerkeuzevragen en stellingen met Likertschalen te beantwoorden. Deze stellingen polsten naar het gemak, het begrip, de moeite, de duidelijkheid, de vermoeidheid en de herleesbehoefte bij de deelnemer na het lezen van een tekstconditie.

In hoofdstuk 2 van deze masterproef wordt via de literatuurstudie een uitgebreid overzicht van duidelijke taal in al haar facetten en in verschillende domeinen voorgesteld. In hoofdstuk 3

volgt de bespreking van de methode waarbij we onze aanpak voor deze experimentele studie nader toelichten. Vervolgens worden de resultaten van onze experimentele studie in hoofdstuk 4 gerapporteerd aan de hand van statistische analyses. Daarna volgt een discussie van deze resultaten in hoofdstuk 5, waar een verklaring wordt gezocht voor onze bevindingen en we stilstaan bij de theoretische en praktische implicaties. Ten slotte worden conclusies getrokken over deze experimentele studie in hoofdstuk 6.

2. Literatuurstudie

Duidelijke taal is een redelijk jonge taalvorm die sinds de jaren 70 van de vorige eeuw steeds belangrijker wordt en inclusieve communicatie in de kijker heeft gezet. Duidelijke taal zorgt ook voor discussie, waarbij experts in het domein pleiten voor meer aandacht voor de taalvorm. Hoewel duidelijke taal in een aantal facetten van het dagelijks leven al een plaats heeft gekregen, is het aanbod van teksten in duidelijke taal nog steeds beperkt en wordt het belang ervan door velen over het hoofd gezien. Dit kan te wijten zijn aan een beperkte kennis van wat duidelijke taal precies omvat. Om mogelijke verwarring te vermijden is het belangrijk om een ruim overzicht te bieden van duidelijke taal in dit hoofdstuk: wat is duidelijke taal (2.1), de geschiedenis en de instituten die duidelijke taal op de kaart hebben gezet (2.2), leescomplexiteit en de bijhorende tools (2.3), duidelijke taal in verschillende domeinen (2.4) en ten slotte een woordje uitleg bij de hoofdfocus en onderzoeksvraag van deze scriptie (2.5).

2.1 Wat is duidelijke taal?

Duidelijke taal is een taalvorm die bij velen bekend voorkomt, maar waar de meesten weinig van kennen. Dat kan deels te wijten zijn aan de vele synoniemen die naar de taalvariant verwijzen. Er kan verwarring ontstaan, want niet alle termen dekken de lading en sommige termen definiëren het begrip iets specifieker dan andere (Barki, 2025).

Barki (2025) deed een rondvraag naar de verwante termen die gelinkt worden aan duidelijke taal. Barki (2025) is een medewerker bij 'Wablieft', een Nederlandstalige krant die inzet op artikels geschreven in duidelijke taal. Via LinkedIn polste ze naar welke termen het vaakst voorkomen in Vlaanderen en Nederland als het gaat om duidelijke taal. De resultaten van deze kleine rondvraag zijn terug te vinden in tabel 2.1. Het meest voorkomende begrip in België en Nederland was 'duidelijke taal', met 52,2% van de stemmen. Daarop volgen 'begrijpelijke taal' en 'heldere taal'. In Nederland blijkt 'begrijpelijke taal' nog populairder te zijn dan 'duidelijke taal' en verzamelde daar 64,7% van de stemmen. 'Heldere taal' is dan juist te linken aan een campagne rond de promotie van duidelijke taal van de Vlaamse overheid. Via de campagne 'Heerlijk Helder' probeert de Vlaamse overheid sinds 2015 meer aandacht te trekken voor het onderwerp zodat duidelijke en concrete informatie voor iedereen beschikbaar wordt (Heerlijk Helder, n.d.). Enkele minder voorkomende termen zijn 'toegankelijke taal' en 'klare taal', waarbij die laatste enkel lijkt voor te komen bij Vlaamse respondenten.

	België	Nederland
Duidelijke taal	51,5%	52,9%
Begrijpelijke taal	18,2%	64,7%
Heldere taal	39,4%	5,9%

Tabel 2.1. Vergelijking van het gebruik van termen verwijzend naar 'duidelijke taal' in Nederland en België.

Daarnaast is er ook af en toe sprake van 'eenvoudige taal', wat niet helemaal hetzelfde betekent als 'duidelijke taal'. Eenvoudige taal is een taalvorm die gericht is op laaggeletterden en mensen met een migratieachtergrond (Agentschap Integratie & Inburgering, n.d.). Onder laaggeletterdheid verstaan we mensen die meer moeite ervaren met lezen, schrijven en rekenen (Stichting lezen en schrijven, n.d.). Ondertussen vallen ook de digitale vaardigheden hieronder. Toch is het belangrijk om een onderscheid te maken tussen laaggeletterden en analfabeten. Bij analfabetisme kunnen mensen niet lezen, schrijven en rekenen. Laaggeletterden kunnen dat wel, maar ondervinden meer moeite dan de gemiddelde mens, waardoor ze zich niet zelfstandig kunnen redden in de maatschappij (Stichting lezen en schrijven, n.d.). Bij mensen met een migratieachtergrond moeten we ook nog even een kanttekening maken. Het gaat hier namelijk niet over alle mensen met een migratieachtergrond. Ze bedoelen hier eigenlijk voornamelijk (beginnende) taalleerders mee, die de taal nog niet genoeg beheersen zoals de meeste moedertaalsprekers. Deze mensen ervaren meer moeite bij het lezen en begrijpen van teksten, waardoor er meer aandacht besteed moet worden aan makkelijke, concrete en eenvoudige informatie.

Maaß (2020) deed gedetailleerd onderzoek naar de verschillende varianten van duidelijke taal in een Duitse context, zowel op het vlak van betekenis als wat de termen teweegbrengen bij het bredere publiek. Zo kwam ze met de volgende driedeling: duidelijke taal (ook wel PL of Plain Language), eenvoudige taal (ook wel EL of Easy Language) en ten slotte een nieuwe variant die ze toevoegde aan het lijstje, namelijk eenvoudige taal plus (ook wel EL+ of Easy Language Plus). In de literatuur viel het Maaß (2020) op dat zowel PL als EL hun beperkingen hebben op verschillende niveaus. Zo merkte ze op dat communicatie in duidelijke taal over het algemeen meer geaccepteerd wordt dan communicatie in eenvoudige taal, waarrond zich vaak stigma bevindt. Dat komt omdat PL qua vorm (lettertype, opmaak) minder afwijkt van de norm, waardoor mensen niet altijd merken dat een tekst in duidelijke taal geschreven is. Teksten geschreven in eenvoudige taal zien er visueel opvallend uit (bijvoorbeeld een groot lettertype, veel witruimte, bulletpoints en beelden om de boodschap te ondersteunen), om extra ondersteuning te kunnen bieden aan mensen die kampen met leesproblemen. EL+ zou de middenweg kunnen zijn tussen beide varianten, want deze variant sluit visueel meer aan bij teksten in PL, wat stigmatisatie vermindert, maar tegelijk nog steeds inzet op de overige ondersteuning waar beginnende taalleerders met een migratieachtergrond en laaggeletterden nood aan hebben.

In een studie van Hansen-Schirra & Maaß (2020) bouwden ze verder op dat concept, waarbij ze veronderstellen dat teksten in 'eenvoudige taal plus' over het algemeen het best scoren in de categorieën "acceptatie, perceptie, begrijpelijkheid en stigmatisatie" (Hansen-Schirra & Maaß, 2020). Bij normale teksten liggen begrijpelijkheid en perceptie meestal lager, aangezien

er geen speciale middelen worden ingezet om een tekst leesbaarder te maken. Daarentegen scoren ze wel goed op het vlak van acceptatie, want deze teksten worden gezien als de norm. Daardoor is er ook sprake van minder stigmatisatie. Bij teksten die inzetten op duidelijke taal of eenvoudige taal zien we juist meer aandacht voor de begrijpelijkheid en de perceptie. Dat zorgt ervoor dat deze aangepaste teksten leesbaarder zijn, maar tegelijk opvallend zijn, wat voor minder acceptatie en meer stigmatisatie zorgt. Eenvoudige taal plus zet nog steeds in op leesbare teksten maar de visuele, en vaak stigmatiserende elementen, worden in zekere mate teruggeschroefd. Deze aanpak zou volgens Hansen-Schirra & Maaß (2020) een gouden middenweg zijn en een balans creëren tussen de vier categorieën. Hoewel deze bevindingen relevante informatie opleveren, zullen we binnen het kader van deze masterproef de focus toch leggen op de meest gekende taalvorm, namelijk 'duidelijke taal'.

Nu we een idee hebben van de verschillende termen en synoniemen, is het belangrijk om het hoofdbegrip van deze studie, 'duidelijke taal', nader te definiëren. Deze taalvorm wordt door verschillende instanties op andere manieren gedefinieerd. Greer (2012) verwijst naar een definitie die opgesteld werd in de Amerikaanse Plain Writing Act in 2010. Die wet omschrijft duidelijke taal als "een schrijfstijl die helder, bondig en goed georganiseerd is en voldoet aan de gangbare richtlijnen voor het onderwerp, het vakgebied en de beoogde doelgroep" (Greer, 2012). In deze definitie vallen enkele belangrijke kernwoorden op: 'helder', 'bondig' en 'goed georganiseerd'. Daarnaast richt deze definitie zich niet enkel op de tekst, maar ook op de externe factoren zoals het vakgebied waarin de schrijver zich bevindt en de doelgroep die de schrijver voor ogen heeft. Het Agentschap Integratie & Inburgering (n.d.) maakt dan weer een onderscheid tussen de gesproken en de geschreven taalvorm. In het kader van deze scriptie bespreken we enkel de geschreven vorm, de gesproken variant van duidelijke taal is hier niet van toepassing. Het Agentschap Integratie & Inburgering (n.d.) heeft niet één specifieke definitie maar zet de volgende kenmerken in de verf: communicatie voor een breed doelpubliek, waarbij aandacht wordt besteed aan de woordenschat en structuur van de tekst. Ten slotte is er ook een officiële definitie die deel uitmaakt van de ISO-normen. In 2023 stemden 165 landen in met de ISO-norm rond duidelijke taal, waar landen beloofden om meer aandacht te besteden bondige, effectieve communicatie (Hendrickx, 2023). De ISO-norm omschrijft duidelijke taal als volgt: "Een communicatie is in begrijpelijke taal als de formulering, structuur en stijl zo duidelijk zijn dat het beoogde publiek gemakkelijk kan vinden wat het nodig heeft, begrijpt wat het vindt en die informatie kan gebruiken" (Hendrickx, 2023). Deze definitie giet alle elementen uit de eerdere definities samen tot een geheel. Kort samengevat is duidelijke taal een taalvorm met aandacht voor heldere woordenschat, bondigheid en een visueel aantrekkelijke structuur. Daarnaast worden de teksten geschreven met het vakgebied

en doelpubliek in het achterhoofd. Toch blijft de focus toegankelijke informatie voor een breed publiek.

Om dit even wat concreter te maken, bieden we een beknopt overzicht van welke kenmerken precies behoren tot duidelijke taal. Deze kenmerken bieden zowel ondersteuning op woordniveau, zinsniveau en de structuur over de hele tekst heen. De aanbevelingen van Petelin (2010), Wablieft (n.d.) en Lopez (2024) vormen de basis voor dit beknopte overzicht:

Duidelijke taal op woordniveau:

- Het gebruik van korte en frequente woorden wordt aanbevolen.
- Vaktermen worden in principe vermeden.
- Acroniemen of afkortingen worden best weggelaten en indien nodig, wordt een volledige vorm gebruikt. (bijvoorbeeld: i.v.m. = in verband met)

Duidelijke taal op zinsniveau:

- Korte zinnen worden aangeraden (+/- 15 woorden).
- Er wordt aanbevolen om te focussen op wat een lezer wel moet doen, in plaats van negatieve formuleringen te gebruiken (via de imperatief in plaats van negatie).
- Zinnen in een actieve vorm bevorderen de leesbaarheid tegenover zinnen geschreven in de passief.
- Werkwoorden in de tegenwoordige tijd zorgen ervoor dat een tekst eenvoudig blijft.
- Persoonlijke voornaamwoorden zorgen ervoor dat lezers zich een situatie makkelijker kunnen voorstellen.

Duidelijke taal op tekstniveau:

- Visuele kenmerken (van groot belang bij teksten in eenvoudige taal):
 - Er moet voldoende witruimte voorzien zijn.
 - Bulletpoints (waar mogelijk) worden verkozen in plaats van doorlopende tekst.
- Visuele ondersteuning
 - Grafieken, tabellen en illustraties kunnen cijfermateriaal of concepten op een andere wijze verduidelijken. Het heeft vaak ondersteunende en aanvullende rol bij de tekst.

Lopez (2024) voegt daaraan toe dat een auteur naast de boodschap ook aandacht voor de doelgroep moet hebben. Het is uiterst belangrijk dat de schrijver beseft welke kennis de lezer beschikt, om een tekst goed leesbaar te maken. Wanneer dat niet het geval is, mist de tekst het doel en riskeert de auteur dat de boodschap van de tekst niet goed overgebracht wordt. Daarnaast kan het teksttype ook bepalen welke kenmerken al dan niet passend zijn binnen

een tekst. Sommige genres komen eenmaal met bepaalde verwachtingen waaraan voldaan moet worden, ongeacht de doelgroep of de boodschap. Het is aan de schrijver om de balans te vinden tussen boodschap, doelgroep en teksttype zodat alle elementen verweven zitten in het geheel. Lopez (2024) benadrukt dat een perfecte tekst in duidelijke taal niet bestaat, wat wil zeggen dat er in elke tekst ruimte voor verbetering is. Schrijven in duidelijke taal is een oefening, die afhankelijk van de eerder genoemde elementen anders ingevuld kan worden naargelang focus van een tekst.

In onderdeel 2.6 bieden we nog een uitgebreidere lijst aan met aanbevelingen aan, die vervolgens de basis zal bieden voor onze eigen experimentele studie.

2.2 De geschiedenis van duidelijke taal

Zoals reeds besproken is duidelijke taal een taalvorm die inclusieve communicatie ondersteunt. Met inclusieve communicatie bedoelen we hier dat duidelijke taal ervoor zorgt dat een tekst voor een breed publiek toegankelijk is. Al gaat het hier om een relatief recent begrip, die pas sinds de tweede helft van de twintigste eeuw ter discussie kwam te staan (Greer, 2012). Voornamelijk in de internationale sferen werd duidelijke taal een steeds belangrijker onderwerp, waar het belang van wetten die het gebruik van duidelijke taal ondersteunen steeds meer aan bod kwamen. Maar ook in de Nederlandse taalgebied zien we steeds vaker het nut van duidelijke taal, waarbij een aantal organisaties (Wablieft, De Nederlandse Taalunie, Vlaamse overheid) zich inzetten om deze taalvorm in de kijker te zetten. In de volgende delen bespreken we de organisaties op internationaal vlak (2.2.1) en ook in het Nederlandse taalgebied (2.2.2) in meer detail.

2.2.1 Internationaal

Het ontstaan van duidelijke taal kan je niet meteen toeschrijven aan een bepaalde periode, regio of taal, maar vond initieel heel wat steun op internationaal vlak, vooral in de Engelstalige wereld. Volgens Greer (2012) vindt het debat rond duidelijke taal zijn oorsprong in de jaren zeventig van de vorige eeuw in de Verenigde Staten. President Nixon introduceerde een aantal wetten, zoals de Trade Commission Act (1973), de Consumer Leasing Act (1976), en de Electronic Fund Transfer Act (1978), waarbij de communicatie in specifieke domeinen in een concretere en begrijpelijker variant moest worden geformuleerd (Greer 2012). In de daaropvolgende jaren zetten opvolgers de lijn van Nixon door, maar er ontstaat stagnatie rondom het thema.

Pas in de jaren negentig worden opnieuw belangrijke stappen gezet voor de beweging rond duidelijke taal door het ontstaan van de Plain Language Action and Information Network (PLAIN) (Digital.gov, 2025). Deze organisatie ontstond uit een groep sympathisanten van

duidelijke taal die pleitten voor begrijpelijke en toegankelijke communicatie voor elk individu. Naast PLAIN vonden andere organisaties zoals Clarity en het Center for Plain Language hun ontstaan in deze periode, waardoor de interesse voor duidelijke taal aanzienlijk toenam (PLAIN, 2024). Zij kwamen allen met hun eigen beleid over de toepassing van duidelijke taal en hoe dat effectief kan gebruikt worden in onze dagelijkse communicatie.

Een volgende monumentale stap in de ontwikkeling van duidelijke taal komt voor in de vorm van de Amerikaanse Plain Writing Act in 2010. President Obama zorgde ervoor dat een wet rond duidelijke taal bij Amerikaanse overheidsinstanties in voege treedt, wat moet zorgen voor een gebruiksvriendelijke communicatie voor alle Amerikaanse burgers (Greer, 2012). Dit wordt gezien als een belangrijke stap in de beweging rond duidelijke taal, omdat de Verenigde Staten, een wereldmacht en toonsetter, aantoont dat duidelijke taal weldegelijk een verschil maakt.

Ten slotte is er in de afgelopen jaren ook sterke vooruitgang gemaakt door de introductie van de ISO-norm voor duidelijke taal. De International Organisation for Standardisation (ISO) is een organisatie die “internationale standaarden ontwikkelt en publiceert” en “internationaal de kwaliteit van goederen en diensten waarborgt” (PLAIN, 2024). In 2023 werd een officiële richtlijn voor duidelijke taal goedgekeurd door maar liefst 165 landen, waarbij deze landen beloven een verzoek te doen om duidelijke taal in hun eigen overheidscommunicatie toe te passen (Hendrickx, 2023). Deze norm is te danken aan de International Plain Language Federation, een samenwerking tussen de eerder vermelde organisaties PLAIN, Clarity en Center for Plain Language (Greer, 2012). Ondanks dat het enkel om een richtlijn gaat en daarmee geen verplichtende aard heeft, toont de norm aan dat landen belang hechten aan duidelijke informatieverschaffing voor alle burgers in de maatschappij. De ISO-norm draagt zo een steentje bij aan de ontwikkeling van duidelijke taal als waardige taalvorm in toekomstige communicatie.

2.2.2 Nederlandse taalgebied

Niet enkel internationaal en in de Engelstalige wereld zien we toenemende interesse voor de beweging rond duidelijke taal. Ook in het Nederlandstalige taalgebied zijn er een aantal campagnes die duidelijke taal in de schijnwerpers zetten. In Vlaanderen is er de campagne Heerlijk Helder (n.d.), die door middel van video's en foto's bewustzijn creëert rond heldere communicatie. Ze delen bijvoorbeeld schrijftips die focussen op specifieke componenten van duidelijke taal. Ook in Nederland is er een gelijkaardige campagne die bekend staat als Direct Duidelijk. Deze campagne zet in op duidelijke taal bij alle overheidsorganen (PLAIN, 2024). Ook de Nederlandse Taalunie, die instaat voor normen op het vlak van de Nederlandse taal in

Nederland en Vlaanderen benadrukt het belang van duidelijke taal. Zij zorgden ook voor de nodige ondersteuning bij de acties ‘Heerlijk Helder’ en ‘Direct Duidelijk’ (Taalunie, 2025).

Naast de campagnes van Heerlijk Helder en Direct Duidelijk zijn er ook een aantal organisaties en instituten die inzetten op de promotie van duidelijke taal. Een bekend voorbeeld hiervan is Wablieft (n.d.), een organisatie die speciaal kranten aanbiedt in duidelijke taal. Volgens deze organisatie heeft 1/5 Vlamingen moeilijkheden bij het lezen van teksten (Wablieft, n.d.). Dat gaat om een behoorlijk aantal inwoners, waardoor de nood aan toegankelijke informatie nogmaals benadrukt wordt. Ook vanuit officiële instanties is er daarom steun voor de taalvorm, bijvoorbeeld via het Agentschap Inburgering en Integratie (n.d.) van de Vlaamse overheid. Deze instantie helpt “lokale besturen, organisaties en burgers in hun integratiewerk” (Het Agentschap Integratie en Inburgering, n.d.). Zo werken ze ook samen met lokale besturen op het vlak van duidelijke taal waarbij ze aanbevelingen doen en hulp aanbieden bij het opstellen van een taalbeleid bij steden en gemeenten. Het Agentschap Integratie en Inburgering (n.d.) zal in deze masterproef ook een ondersteunde rol spelen. Het thema van deze thesis werd namelijk in opdracht van het agentschap aangeboden voor verder onderzoek. Via deze thesis zullen we proberen een beeld te krijgen van de impact van duidelijke taal in de communicatie bij steden en gemeenten.

2.3 Leescomplexiteit

Nu we een idee hebben van de definitie en geschiedenis van duidelijke taal is het misschien een goed idee om in te gaan op het nut van deze vorm van communicatie en de voordelen die ermee verbonden zijn. Onderzoek naar duidelijke taal toont aan welke impact deze taalvariant heeft op de lezer en hoe het kan bijdragen tot meer begrip.

Een eerste bevinding uit wetenschappelijke studies is dat de leesbaarheid aanzienlijk beter is bij teksten geschreven in duidelijke taal. Een studie van Vandeghinste & Bulté (2019) vergeleek de leesbaarheid tussen normale teksten en teksten aangepast aan de aanbevelingen van duidelijke taal. Daarbij werden artikels uit De Standaard vergeleken met artikels van Wablieft, de toonaangevende krant in duidelijke taal die we eerder al aanhaalden. Uit de resultaten van hun onderzoek bleek dat Wablieft “een gouden standaard” is voor teksten in duidelijke taal (Vandeghinste & Bulté, 2019). Telkens scoorden de teksten geschreven door taalexperten en professionals bij Wablieft significant beter op de leesbaarheidstesten. Zo hadden de artikels van Wablieft gemiddeld 8,31 woorden per zin. Bij De Standaard lag het gemiddelde aanzienlijk hoger met een gemiddelde van 14,19 woorden per zin. Daarnaast stelden Vandeghinste & Bulté (2019) ook vast dat de artikels van De Standaard ongeveer twee keer zo lang zijn als de artikels die gepubliceerd worden in Wablieft. De artikels van De Standaard bevatten gemiddeld 383 woorden terwijl de artikels van Wablieft maar gemiddeld 163 woorden bevatten. Deze

studie van Vandeghinste & Bulté (2019) lijkt te tonen dat een tekst in duidelijke taal weldegelijk als leesbaarder bestempeld kan worden en meer leescomfort kan bieden aan de lezers van de tekst.

Een tekst die makkelijk leesbaar is lijkt dus een van de belangrijkste voorwaarden van duidelijke taal, maar de vraag is of een tekst ook te makkelijk kan zijn en als nadelig beschouwd kan worden. Dat onderzochten Pander Maat & Gravekamp (2022) in hun studie waarbij ze respondenten met een lager en hoger opleidingsniveau ondervroegen via een surveyonderzoek. De deelnemers kregen twee teksten, waarvan één uit de bankensector en één uit de zorgsector. Van beide teksten werden twee versies opgesteld, een standaardversie en een in duidelijke taal. In de gemanipuleerde teksten werden telkens rekening gehouden met problemen op woord- en zinsniveau. Op woordniveau werd bijvoorbeeld rekening gehouden met de bekendheid van de woorden en ook het gebruik van vaktermen en formele woordenschat (bv. spoedig vs. meteen) (Pander Maat & Gravekamp, 2022). Bij de zinsbouw lag de focus voornamelijk op het opsplitsen van zinnen, bijvoorbeeld door bijzinnen in hoofdzinnen te veranderen. De onderzoekers testten vervolgens het tekstbegrip en de tekstwaardering en welke invloed die hebben op het oordeel van de lezer over de schrijver van de tekst (met andere woorden, leek hij/zij vriendelijk? Deskundig? Goedwillend? Respectvol?). Bij de tekst uit de bankensector bleek dat zowel de lager- als hoger opgeleiden meer begrip ervoeren bij teksten met eenvoudigere woorden en minder complexe zinsconstructies. Bovendien had de tekst in eenvoudige taal een positief effect op de gepercipieerde vriendelijkheid van de schrijver. De tekst uit de zorgsector vertoonde iets andere resultaten, waarbij de eenvoudige tekst voornamelijk een positieve invloed leek te hebben op de hoger opgeleiden. Pander Maat & Gravekamp (2022) hebben niet meteen een verklaring voor de discrepantie tussen beide tekstgenres, maar concluderen dat verschillende verwachtingen van de lezers in de tekstgenres een rol gespeeld kunnen hebben. Een mogelijke verklaring hiervoor is dat hoogopgeleiden inzien wat het nut van een makkelijk te begrijpen tekst is, voornamelijk in een domein zoals de gezondheidssector die gevuld is met vakjargon. Het blijft van levensbelang dat mensen geneeskundige informatie op een toegankelijke manier krijgen, ongeacht het opleidingsniveau.

2.3.1 Tools

Om een onderscheid te maken tussen standaard teksten en teksten geschreven in duidelijke taal moeten we de leescomplexiteit van de teksten kunnen bepalen. Van een tekst in duidelijke taal wordt verondersteld dat die als significant minder complex wordt bestempeld dan de meeste andere teksten binnen hetzelfde genre. Zo zou een tekst uit de gezondheidszorg

aangepast aan de normen van duidelijke taal minder moeilijk zijn en zou de leesbaarheid hoger moeten liggen.

De leescomplexiteit kan via een aantal methoden bepaald worden. Ten eerste zijn er de klassieke leesbaarheidsformules zoals de Flesch formules (Crossley, 2022; Wikipedia, n.d.; Readable, 2025). Deze formules werden ontworpen door Kincaid et al. (1975) in opdracht van de Amerikaanse marine en bepaalt de moeilijkheidsgraad van een tekst op basis van enkele parameters (bijvoorbeeld het aantal woorden per zin) (Crossley, 2022). Flesch-Kincaid bestaat uit twee formules: de *Flesch Reading Ease* formule en de *Flesch-Kincaid* formule. De berekening van de *Flesch Reading Ease* formule is de volgende: $206,835 - 1,015 * (\text{totaal aantal woorden} / \text{totaal aantal zinnen}) - 84,6 * (\text{totaal aantal lettergrepen} / \text{totaal aantal woorden})$. De uitkomst is een score van >10,0 tot 100,0 (Readable, 2025). Zo ontstaan er acht categorieën, die aanduiden voor welke doelgroep de tekst bedoeld is. Zo is een tekst met een score van >10 heel makkelijk om te lezen en een tekst met een score tussen de 90,0-100,0 extreem moeilijk. De *Flesch-Kincaid* formule besteedt aandacht aan het aantal woorden, lettergrepen en zinnen in een tekst om de moeilijkheidsgraad te bepalen (Readable, 2025). De berekening van deze formule is de volgende: $0,39 * (\text{totaal aantal woorden} / \text{totaal aantal zinnen}) + 11,8 * (\text{totaal aantal lettergrepen} / \text{totaal aantal woorden}) - 15,59$. Een laag cijfer (tussen 0 en 6) is basisch, een score tussen 6-12 wijst op een gemiddeld niveau en een tekst met een score tussen 12 en 18 wijst op een deskundig niveau. Vervolgens is er ook nog de *Automated Readability Index (ARI)* die inschat welke scholing nodig is om een tekst goed te kunnen lezen (bepaald via het Amerikaanse schoolsysteem) (Readable, 2021). De ARI formule werkt als volgt: $4,71 (\text{karakters} / \text{woorden}) + 0,5 (\text{woorden} / \text{zinnen}) - 21,43$. Hier komt een lagere score ook overeen met een lagere moeilijkheidsgraad en betere leesbaarheid. Het is ook belangrijk om te vermelden, dat de betekenis van deze leesbaarheidsscores bepaald werd op basis van Engelstalige teksten. Met andere woorden, de scores van Nederlandse teksten kunnen mogelijk afwijken van de klassieke scores, omdat het Nederlands over een andere woord- en zinsstructuur bezit (bijvoorbeeld langere woorden door samenstellingen in het Nederlands).

Daarnaast werden ook enkele klassieke leesbaarheidsformules gebundeld in een tool ontwikkeld door de Universiteit Gent (n.d.). De onderzoekers ontwikkelden een gratis tool waarin teksten tot 6000 tekens ingegeven kunnen worden voor analyse. Er wordt rekening gehouden met de woordlengte, zinslengte en type-token ratio om de lexicale complexiteit van een tekst te bepalen (Universiteit Gent, n.d.). Wetenschappers aan de Universiteit Gent voerden al grondig onderzoek uit naar leesbaarheidstools en hoe die kunnen helpen om een tekst te analyseren. De Clercq & Hoste (2016) wilden bijvoorbeeld in hun onderzoek een tool ontwikkelen die automatisch de leesbaarheid van Nederlandse en Engelse teksten kon

inschatten. Ze lieten zowel experts als personen via crowdsourcing een breed aantal teksten uit verschillende genres beoordelen. De deelnemers gaven feedback op verschillende vlakken: woordenschat, structuur, coherentie en andere. Deze kenmerken werden allemaal opgenomen in de leesbaarheidstool waardoor de tool zowel met lexicale, syntactische en semantische kenmerken rekening houdt. Dit zijn kenmerken waarmee traditionele leesbaarheidsformules ook rekening houden.

Ook binnen de KU Leuven werd al onderzoek gedaan naar leesbaarheidsinstrumenten. Het Instituut voor Levende Talen (n.d.), afgekort ILT, ontwikkelde al een online Schrijfhulp Academisch Nederlands (SAN). Hoewel het hier gaat om een academisch register, houdt deze tool ook rekening met enkele elementen die binnen duidelijke taal belangrijk zijn. Zo beoordeelt SAN teksten en geeft ze telkens een score tussen 0 en 100. Hoe lager de score van de index, hoe complexer de tekst is. Een score tussen 70 en 45 wordt als gemiddeld beschouwd. Maar naast de complexiteit kan de tool ook teksten controleren op stijl, waarbij onder andere passieven, naamwoordstijl, vaag of omslachtig taalgebruik, formele of archaïsche woorden gemarkeerd worden. Daarnaast wordt ook de structuur en samenhang gecontroleerd waaronder zinslengte, alinealengte, verwijswaarden, terugkerende patronen. Ten slotte kunnen op spellingsniveau afkortingen en spelfouten eruit gehaald worden.

Vervolgens zijn er ook iets geavanceerdere tools die met heel wat meer parameters rekening houden om de moeilijkheidsgraad van een tekst in te schatten. Zo deden Pander Maat & Dekker (2016) een studie naar de T-Scan, een tool ontwikkeld voor een automatische tekstanalyse van Nederlandse teksten. De T-Scan is in staat om teksten uit verschillende genres (reisverslagen, handboeken, nieuwsberichten, opiniestukken...) op basis van leescomplexiteit met elkaar te vergelijken. Bovendien kan de tool ook gebruikt worden om de "herschrijving van teksten voor verschillende tekstniveaus te vergelijken" (Pander Maat & Dekker, 2016). Tijdens de analyse van de tekst focust de tool op een aantal zaken, die tot in detail zijn uitgewerkt in subcategorieën, zoals woordlengte, woordfrequentie, zinscomplexiteit en de concreetheid van woorden.

Een gelijkaardige tool is het Leesbaarheidsinstrument voor Nederlandse Tekst (LiNT), ontwikkeld als een eenvoudigere variant van de T-Scan met iets minder parameters (Vlaanderen, n.d.-a). Het instrument werd ontwikkeld door de Nederlandse organisatie voor Wetenschappelijk Onderzoek (NWO), onder leiding van Pander Maat. Hij ontwikkelde de eerder genoemde T-Scan. Het doel van LiNT is om de informatie en resultaten toegankelijker voor te stellen aan een breder publiek. Deze tool bepaalt net zoals de T-Scan de moeilijkheidsgraad van een tekst op basis van vier kenmerken: de woordfrequentie, het aantal inhoudswoorden in zinsdelen per vervoegd werkwoord, de hoeveelheid concrete zelfstandige

naamwoorden die gebruikt worden per vervoegd werkwoord en de lengte tussen twee woorden die bij elkaar horen (Vlaanderen, n.d.-a). Vervolgens krijgt elke tekst na analyse een cijfer toegewezen van één tot vier die een indicatie geeft voor hoeveel procent van de bevolking een tekst te ingewikkeld is. Een tekst met score 1 is bijvoorbeeld voor 14% van de bevolking te moeilijk om te begrijpen, terwijl een tekst met score 4 al voor 80% van de bevolking te complex is. De tool kan gebruikt worden om een waaier aan verschillende teksten te beoordelen en is niet gebonden aan een specifiek genre.

Naast de moeilijkheidsgraad inschatten zijn er ondertussen ook al tools ontwikkeld die zelf advies aanbieden om een tekst te verbeteren en de leesbaarheid te verhogen. In een recente Spaanse studie van Agüera-Marco & Gonzales-Dios (2025) maakten de onderzoekers gebruik van de tool arText claro om advies in te winnen over hoe je een Spaanse tekst geschikter zou kunnen maken om te voldoen aan de normen van duidelijke taal. De tool formuleerde een heel aantal aanbevelingen op verschillende niveaus: het discours, het lexicale niveau, de voorbereiding (de concrete planning van de ideeën en thema's binnen de tekst), de revisiefase, de orthografie, enzovoort (Agüera-Marco & Gonzales-Dios, 2025).

Aangezien leesbaarheidsformules en leesbaarheidstools niet de hoofdfocus vormen van deze studie, werd in het methodehoofdstuk besloten om het onderdeel leesbaarheid in onze studie te beperken tot de klassieke leesbaarheidsformules. Dit biedt voldoende duidelijke inzichten om een overzicht te bieden van de leesbaarheid van teksten voor en na manipulaties van duidelijke taal.

2.4 Duidelijke taal in professionele domeinen

Dankzij wetenschappelijke bronnen weten we ondertussen wat de voordelen zijn van duidelijke taal en hoe we kunnen bijdragen aan de beweging van inclusieve communicatie. Via tools en formules kunnen we zelf de leescomplexiteit inschatten en via aanbevelingen teksten aanscherpen waar nodig. Een volgende vraag die we ons kunnen stellen is: in welke domeinen is duidelijke taal momenteel al aanwezig en waar zou duidelijke taal een grote impact kunnen maken? Er wordt over het algemeen verondersteld dat domeinen zoals de gezondheidszorg, rechtspraak, overheidsinstellingen en technische organisaties over een complexe schrijfstijl beschikken. In deze domeinen wordt van de lezer verwacht dat ze over een bepaalde voorkennis beschikken. Echter, meestal is dat niet het geval en zouden tekstvarianten in duidelijke taal het begrip van burgers kunnen verhogen.

In dit onderdeel bespreken we enkele domeinen waarin al onderzoek gedaan werd naar duidelijke taal, namelijk de gezondheidszorg (2.4.1) en de rechtspraak (2.4.2). Ten slotte gaan

we ook dieper in op het hoofdthema van deze studie, namelijk duidelijke taal in de communicatie van overheden en lokale besturen (2.4.3).

2.4.1 Gezondheidszorg

De gezondheidssector is een sector waar toegankelijke en begrijpelijke informatie van levensbelang is voor de lezer. Het is uiterst belangrijk dat patiënten de informatie in verband met hun eigen gezondheid goed begrijpen. Dit is in verschillende scenario's van belang: bijvoorbeeld in consultaties waar de patiënt met een vraag of probleem bij de arts langkomt, in brochures of posters waar de patiënt zichzelf inleest in een medisch onderwerp en in follow-up informatie gericht naar de patiënt. In heel wat bereiken moet voldoende nagedacht worden over hoe de informatie wordt gestructureerd en hoe die begrijpelijk kan worden voorgesteld. Aangezien de taal die dokters hanteren vaak gevuld is met medische termen, zal een gemiddelde patiënt mogelijk moeite ervaren om de boodschap volledig te begrijpen.

Ondanks dat begrijpelijke informatie van levensbelang is, wordt er in dit domein vaak nog te weinig ingezet op duidelijke taalgebruik. Een recente studie van Sercu (2025) bevestigt deze veronderstelling via onderzoek naar het taalgebruik in Vlaamse/Nederlandstalige brochures van psychiatrische ziekenhuizen. Ze verzamelden dertig teksten en maakten gebruik van leesbaarheidsformules om te zien of de teksten al dan niet geschikt zijn voor patiënten. Voor iedere leesbaarheidsformule werd een uitkomst opgesteld waaraan een brochure zou moeten voldoen om van goede kwaliteit te zijn. In dit geval kwam dit ongeveer overeen met een tekst die geschikt is vanaf een leeftijdscategorie van 11-13 jarigen. Echter, uit de resultaten bleek dat geen enkele tekst geschikt was voor het vooropgestelde lezerspubliek (Sercu, 2025). We kunnen spreken van een onsuccesvolle informatievergaring, waardoor het begrip en de leesbaarheid significant lager ligt bij dit soort teksten. Op die manier voldoen de teksten ook niet aan de internationale normen die gesteld zijn om teksten uit de gezondheidssector op een toegankelijke manier aan te bieden.

De effecten van niet-geslaagde informatieverbreiding op de gezondheid van een patiënt is dan ook niet te onderschatten. Een studie van Warde et al. (2018) toonde aan dat vooral patiënten die meer moeite ervan met lezen ook meer risico lopen op gezondheidsproblemen. Zo had 41% van de individuen met een lage Engelse taalvaardigheid (ook wel LEP of Low English Proficiency) een grotere kans op een slechte gezondheid (Warde et al., 2018). Ter vergelijking, individuen die slechts over een beperkte kennis van de gezondheidszorg beschikten liepen slechts 22% meer gevaar op, wat op een significant verschil wijst tussen de beide groepen. De onderzoekers stelden voor dat duidelijke taal een onderdeel wordt van geneeskundige opleiding, om toekomstige artsen en verpleegkundig personeel bewust te maken van de huidige problematiek. Een beperking hierbij is het huidige (oudere) personeel,

die deze opleiding vroeger niet ontvangen zullen hebben (Warde et al., 2018). Dit zou betekenen dat er nood is aan bijscholing zodat ook zij kunnen bijbenen met het jongere zorgpersoneel. Tegelijkertijd botsen onderzoekers ook op een tegenbeweging die geen voorstander is van het gebruik van duidelijke taal. Een mogelijke uitleg voor het verzet is, dat artsen niet weten wat duidelijke taal precies inhoudt en welke voordelen deze taalvorm met zich meebrengt (Warde et al., 2018).

Toch blijkt duidelijke taal in de gezondheidssector over het algemeen vruchten af te werpen. In de studie van Okohura et al. (2020) splitsten de onderzoekers 400 deelnemers op in een interventiegroep (die teksten in duidelijke taal kreeg) en een controlegroep (die standaardteksten kreeg). Zo wilden de onderzoekers ontdekken welke invloed een tekst in duidelijke taal heeft op enkele criteria zoals de zelfredzaamheid, veiligheid, waargenomen interesse, enzovoort. Uit het onderzoek blijkt dat de opgenoemde criteria bij de interventiegroep telkens hoger lagen dan bij de controlegroep, wat een positief effect is. Deelnemers die een tekst in duidelijke taal moesten lezen, ervoeren een hogere zelfredzaamheid, waargenomen interesse en voelden zich veiliger.

2.4.2 Rechtspraak

Ook in de rechtspraak ziet men dat teksten vaak gevuld zijn met ingewikkelde zinnen en vakjargon. Voor de gemiddelde lezer maakt dit het leesproces moeilijker. Wanneer het gaat over de rechten van een persoon, dan moet de tekst duidelijk genoeg zijn dat een individu weet over welke rechten hij/zij beschikt. Wanneer dit niet het geval is, loopt een persoon mogelijk belangrijke informatie mis, wat in hun nadeel kan spelen.

Mindlin (2005) voerde een vergelijkende studie uit en stelde in haar onderzoek twee versies op van een formulier, waarvan de ene voldeed aan de aanbevelingen van duidelijk taal en de andere onaangeroerd bleef. In de gemanipuleerde versie besteedde ze aandacht aan bekende woordenschat, directe aanspreking, actieve vorm, de opmaak van de tekst, visuele ondersteuning en de informatieverspreiding doorheen de tekst. De deelnemers in het onderzoek kregen beide versies te zien en kregen achteraf een vragenlijst om te polsen naar hun perceptie. Een van de onderdelen van de vragenlijst polste bijvoorbeeld naar de leesbaarheid van het formulier, waarbij respondenten op een schaal van een tot tien konden aangeven hoe moeilijk of makkelijk ze elke versie vonden. Op de eerste vraag ("waarvoor denk je dat dit formulier dient?") antwoordde slechts 23% van de deelnemers in controlegroep met het juiste antwoord, terwijl 70% van de interventiegroep wel het juiste antwoord gaf. De gereviseerde versie had duidelijk een invloed op het begrip van de tekst. Uit de resultaten van Mindlin (2005) kunnen we concluderen dat de meerderheid van de respondenten het formulier in duidelijke taal makkelijker vond.

Daarnaast organiseerde Trudeau (2011) een bevraging van 376 deelnemers. Hij polste daar onder andere naar de ervaringen van mensen met de rechtspraak en hun voorkeuren op het vlak van taalgebruik binnen de juridische context. Het onderzoek was relevant want 71% van de deelnemers gaf aan dat ze al wel eens een juridische tekst thuis ontvingen die te ingewikkeld was (Trudeau, 2011). Een van de grootste struikelblokken volgens de respondenten was de hoeveelheid Latijnse en juridische vaktermen. Opvallend genoeg was die bevinding consistent over alle opleidingsniveaus, waarbij zowel mensen met een diploma middelbaar onderwijs als mensen met een diploma hoger onderwijs dit soort taalgebruik als ergerlijk bestempelden. Over het algemeen gaf 88% van de respondenten aan dat ze het heel belangrijk vonden dat een versie van de juridische tekst in duidelijke taal voor handen is. Wanneer we de respondenten die het als belangrijk bestempelden daarbij rekenen komen we aan totaal van 99%. Teksten in duidelijke taal in de rechtspraak worden dus volgens de bevindingen van Trudeau (2011) door een breed publiek ter harte genomen.

Ook binnen een Nederlandse context onderzochten Sikkema et al. (2018) hoe laaggeletterden en laagopgeleiden vaak benadeeld worden in een juridische context. De onderzoekers creëerden vier verschillende tekstversies die aan de doelgroep werden voorgelegd: 1) de klassieke tekst, 2) een tekst waarin gefocust werd op structuur (kopjes, wijzigingen aan de volgorde van de informatie op tekst- en zinsniveau), 3) aanpassingen op woordniveau, 4) een combinatie van aanpassingen uit tekstversie twee en drie (dus zowel op tekst-, zins- en woordniveau) (Sikkema et al., 2018). Uit de resultaten bleek dat de laaggeletterden en laag opgeleiden niet langer een nadeel hadden wanneer zowel de stijl als de structuur van de tekst onder handen genomen werden. Het leessucces verhoogde aanzienlijk, waarbij in een klassieke tekst gemiddeld 45% de boodschap goed begrepen had naar 59% wanneer zowel structuur en stijl onderhanden genomen werden (Sikkema et al., 2018).

2.4.3 Overheden en lokale besturen

Ten slotte willen we het nog even hebben over duidelijke taal in de communicatie van overheden en ook lokale besturen. Ook daar speelt het idee van duidelijke en toegankelijke communicatie steeds meer. Zowel overheidsinstellingen op het hoogste niveau als de lokale besturen hebben namelijk een voorbeeldfunctie, waarbij ze burgers moeten dienen en ondersteunen. Toegankelijke communicatie is een middel die een bestuur kan inzetten om op een duidelijke manier informatie over te brengen aan verschillende mensen binnen een samenleving.

Toch is het niet vanzelfsprekend om altijd toegankelijke communicatie aan te bieden. Dat bleek uit een recente studie van Card & Bacigalupa (2025) die onderzoek voerden naar het aanbod van duidelijke taal in overheidscommunicatie. Hier deden de onderzoekers voorstellen om de

communicatie van een Amerikaanse overheidsinstelling te verbeteren, maar ze botsten al snel op weerstand. Een van de voorstellen van Card & Bacigalupa (2025) was de aanpassing van het werkwoord “must” naar de variant ‘shall’. Zelfs een minuscule aanpassing van een werkwoord zorgde al snel voor problemen waarbij verandering werd tegengewerkt door overheidsinstelling. Uiteindelijk kozen de onderzoekers voor een andere aanpak, waarbij aanvullend materiaal in duidelijke taal werd opgesteld in plaats van een aanpassing te doen aan de originele tekst. De studie leert ons dat een simpele aanpassing van een tekst niet altijd de oplossing is en dat overleg tussen taalexperten en kenners van het vakgebied sterk aanbevolen wordt om een oplossing op maat voor te stellen.

Ook bij de Noorse overheid is duidelijke communicatie een veelbesproken thema (Johannessen et al., 2017). In deze studie analyseerden de onderzoekers de communicatie en beleidslijnen van verschillende overheidsinstellingen. Over het algemeen is de Noorse regering relatief progressief en wordt duidelijke taal erkend als een belangrijk middel om burgers te ondersteunen. Zo ontwikkelden ze vijf beleidslijnen die focussen op duidelijke taal vanuit verschillende standpunten: taal, communicatie, eGovernment, toegankelijkheid en de digitale agenda (Johannessen et al., 2017). Vervolgens analyseerden Johannessen en collega’s welke diensten binnen de overheid al goed op weg zijn en bij welke diensten nog ruimte voor verbetering is. De Noorse belastingdienst besteed bijvoorbeeld aandacht aan gebruiksvriendelijke communicatie die inzet op het ondersteunen en helpen van burgers om een slecht imago die vaak verbonden is met belastingen te vermijden. Hoewel dit een mooi voorbeeld is van waar toegankelijke communicatie goed ingezet wordt, stelden de onderzoekers toch vast dat dat nog niet overal het geval is. NAV (de welzijnsorganisatie van de Noorse overheid) werd vaak sterk bekritiseerd omdat een erg bureaucratisch taalgebruik wordt gebruikt, hoewel de instelling sterk mensgericht is. De onderzoekers vermelden dat verbetering zichtbaar is, maar dat de NAV nog sterk achterop loopt in vergelijking met andere instituten binnen de overheid.

Niet enkel op het niveau van de overheid, maar ook bij de lokale besturen neemt de belangstelling voor duidelijke taal steeds toe. Dreher (2017) onderzocht een verandering in het stadscharter van een Amerikaanse stad uit het Midwesten. Doordat het charter sterk verouderd was, besloot het stadsbestuur om het charter te reviseren en daarbij rekening te houden met de principes van duidelijke taal. Hoewel de meeste onderzoeken focussen op de gemiddelde burger, net omdat duidelijke taal zich op een breder publiek richt, kozen de onderzoekers hier om experts en insiders van het stadsbestuur te betrekken. De verklaring van de onderzoekers is dat deze doelgroep zich het meest met het charter bezighoudt, waardoor het relevanter is om die doelgroep te ondervragen. Aan de hand van interviews werden de deelnemers gevraagd naar hun meningen over het vernieuwde stadscharter. Daaruit blijkt dat het nieuwe

charter best gecombineerd wordt met het oude charter. Beide documenten kunnen elkaar op die manier ondersteunen, voornamelijk voor medewerkers die ondertussen al lang met het oude charter werkten. Net zoals bij het grote publiek blijkt duidelijke taal dus ook een hulpmiddel voor insiders en experts. Het nieuwe stadscharter had volgens de resultaten op enkele vooruitgang gemaakt: zo was het makkelijker om te navigeren door het document, werd de leesbaarheid van de tekst zelf aanzienlijk verhoogd en waren de teksten over het algemeen ook toegankelijker en op die manier makkelijker om mee te werken (Dreher, 2017).

Ook in Vlaanderen zien we dat een aantal lokale besturen extra aandacht willen besteden aan duidelijke taal. Stad Mechelen (n.d.) ontwikkelde zelf een eigen stijlguide met drie centrale pijlers: taal moet 'helder', 'actief' en 'begrijpelijk' zijn. Daarnaast bieden ze tips aan en verwijzen ze naar andere organisaties die toegankelijke taal stimuleren. Ook in de Vlaamse rand wordt actief ingezet op duidelijke taal (De Rand, n.d.), waarbij ze deelnemen aan de acties van Heerlijk Helder, de campagne van de Vlaamse overheid die we eerder al besproken hebben. Vlaanderen (n.d.-b) omschrijft de Vlaamse Rand als "de gordel van Vlaamse gemeenten rond de hoofdstad Brussel. Die rand wordt Vlaams genoemd omdat hij integraal in Vlaanderen ligt en Nederlands er de officiële taal is." Hiertoe behoren gemeenten zoals Dilbeek, Grimbergen, Vilvoorde, enzovoort. Echter, deze regio heeft nood aan duidelijke taal, aangezien het Nederlands vaak in de minderheid is en Frans en andere talen sterker vertegenwoordigd worden. Hier is duidelijke taal extra belangrijk, aangezien deze vorm van het Nederlands geschikt is om te communiceren met personen waarvan de moedertaal niet Nederlands is. Ze benadrukken hier ook dat korte zinnen en een aangepaste woordkeuze al een groot verschil kan maken. Verder wordt er ook in grote steden zoals Brugge actief gewerkt rond duidelijke taal en toegankelijke communicatie. In het integrale toegankelijkheidsplan van Stad Brugge, gepubliceerd in mei 2023, is een van de doelstellingen van de stad toegankelijk taal- en beeldgebruik (Stad Brugge, 2023). Om duidelijke taal in de kijker te zetten organiseren ze opleidingen voor hun medewerkers en zijn een aantal tips rond 'klare taal' (zoals zij het noemen) beschikbaar via het intranet. Verder overlezen ervaringsdeskundigen de standaarddocumenten van de stad om ervoor te zorgen dat die zeker geschikt zijn voor een breed publiek.

2.5 Een overzicht

Doorheen deze literatuurstudie zijn een aantal nuttige aanbevelingen voorgekomen om een tekst in duidelijke taal te (her)schrijven. Binnen deze masterproef zijn de voorstellen relevant, aangezien we zelf ook aan de slag zullen gaan met teksten en manipulaties zullen uitvoeren. In tabel 2.2 vatten we deze aanbevelingen samen, zo kunnen we die in een later hoofdstuk

van deze masterproef hergebruiken om onze eigen manipulaties binnen de teksten te verantwoorden. De lijst is gebaseerd op het werk van Wablieft (n.d.) en Petelin (2010).

Duidelijke taal	
Aanbevelingen	Voorbeelden
Lay-out	
Maak gebruik van lijsten.	Maak opsommingen met bulletpoints.
Zorg voor een sobere opmaak.	• Laat voldoende witruimte tussen alinea's. • Enkel de belangrijkste titels mogen in vet gezet worden. • Vermijd onderlijnde woorden en cursieve woorden. • Wees consistent met lettertypes en vermijd te veel verschillende lettertypes.
Zorg voor visuele ondersteuning.	Maak gebruik van grafieken, tabellen of andere illustraties om moeilijke informatie op een andere manier uit te leggen.
Structuur	
Zet belangrijke info eerst.	Begin de tekst meteen met de essentie.
Schrap overbodige info.	Zorg dat de hoofdboodschap duidelijk is en schrap bijzaken.
Een onderwerp per alinea en maak gebruik van tussentitels.	• Tussentitels zorgen ervoor dat de lezer weet waarover de alinea gaat en ze gericht informatie kunnen terugvinden. • Hou het ook bij één onderwerp zodat er geen verwarring mogelijk is.
Gebruik een positieve toon waar mogelijk.	• Vermijd een negatieve formulering en/of dubbele negatie.
Zinsniveau	
Spreek je lezers aan.	• Maak gebruik van voornaamwoorden zoals "je" en "u". Vermijd "men". • Bv. "Deze boeken worden uitgeleend voor een periode van drie weken." → "Je kan deze boeken drie weken uitlenen."
Schrijf korte zinnen.	• Gebruik niet meer dan 15 woorden per zin. • Bv. "Burgers die thuis de verzorging op zich nemen van een persoon met een handicap kunnen bij de gemeente een thematische toelage aanvragen". → "Verzorg jij thuis iemand met een handicap? Vraag je toelage aan bij de gemeente."
Schrijf actieve zinnen.	• Actieve zinnen zijn duidelijker, levendiger en vaak korte dan passieve zinnen. • Bv. "De factuur en alle documenten worden u per mail doorgestuurd." →

	"U ontvangt de factuur en alle documenten per mail."
Maak gebruik van de gebiedende wijs bij instructies.	Bv. "Het formulier dient verzonden te worden naar het hoofdkantoor" → "Stuur het formulier naar het hoofdkantoor."
Schrijf zo veel mogelijk in de tegenwoordige tijd.	Zinnen in de tegenwoordige tijd zijn makkelijker en levendiger.
Zet woorden die bij elkaar horen, bij elkaar.	Bv. " <u>Het</u> maandelijks te betalen <u>bedrag</u> " → " <u>Het bedrag</u> dat u elke maand betaald"
Vermijd naamwoordstijl.	• Constructies als "het/de/een + werkwoord + voorzetsel" is moeilijker om te lezen. • Bv. "Het invullen van de bijgevoegde vragenlijst zal ongeveer een tiental minuten van uw tijd vragen" → "Het duurt ongeveer 10 minuten om de vragenlijst in te vullen"
Gebruik niet te veel beeldspraak of vaste uitdrukkingen.	Beeldspraak en vaste uitdrukkingen kunnen verwarrend zijn, voornamelijk voor anderstalige lezers die de beelden letterlijk opnemen.
Woordniveau	
Maak gebruik van korte woorden.	Bv. 'Dossier voor de sociale zekerheid' in plaats van 'socialezekerheidsdossier'
Gebruik alledaagse woorden.	• Schrijf zoals spreektaal zonder formeel over te komen. • Bv. "Ondergetekende, ouder van ... uit de ... klas, heeft kennis genomen van de brief" → "Ik, ouder van ... uit klas ... heb deze brief gelezen."
Vermijd vaktermen.	Vaktermen zijn moeilijk voor lezers die niet in het vak zitten. Geef indien nodig uitleg als de term niet vervangen kan worden.
Vermijd vaag taalgebruik.	Vage of ambigue termen hebben weinig betekenis. Maak gebruik van duidelijke termen of laat vage woorden wegvallen.
Vermijd leenwoorden.	• Gebruik indien gepast Nederlandse varianten in plaats leenwoorden. • Voornamelijk in eenvoudige taal. • Bv. "Indicatie" → "Aanwijzing"
Schrijf zo weinig mogelijk afkortingen.	• Wanneer afkortingen of letterwoorden noodzakelijk zijn, is het belangrijk om ze één keer voluit te schrijven met de afkorting tussen haakjes. Nadien kan de afkorting gebruikt worden.
Wees consistent.	Maak gebruik van dezelfde woorden doorheen de tekst. Te veel synoniemen voor een woord kunnen verwarrend zijn.
Vermijd neologismen.	Maak gebruik van woorden die iedereen kent en goed ingeburgerd zijn in de taal.

Tabel 2.2 Een overzicht van aanbevelingen om teksten duidelijke en/of eenvoudige taal te (her)schrijven.

2.6 Onderzoeksvragen

Hoewel er al onderzoek is gevoerd naar duidelijke taal binnen overheden en lokale besturen, zien we dat dit nog vrij beperkt is. Voornamelijk binnen de Vlaamse context is er weinig aandacht gegeven aan duidelijke taal binnen steden en gemeenten. In opdracht van het Agentschap Integratie en Inburgering willen we graag die lacune innemen en duidelijke taal bij steden en gemeenten dieper analyseren. Zo willen we bijdragen aan het onderzoek naar duidelijke taal binnen de Vlaamse context. Daarbij willen we te weten komen welk effect duidelijke taal heeft op het begrip van burgers. Zo formuleerden we de volgende onderzoeksvraag:

OV: Wat is de impact van duidelijke taal op het begrip van burgers in de communicatie van steden en gemeenten?

Deze onderzoeksvraag kan ons helpen achterhalen hoe duidelijke taal zou kunnen bijdragen tot duidelijkere communicatie van steden en gemeenten. Door specifieke aanbevelingen uit te kiezen en manipulaties uit te voeren, kunnen we de impact van deze afzonderlijke aanbevelingen analyseren. Vervolgens kunnen we achterhalen of duidelijke taal weldegelijk een impact heeft en op welke manier onze resultaten relevant kunnen zijn voor lokale besturen. Zo kunnen we steden en gemeenten gericht sturen om hun communicatie naar burgers nog verder te optimaliseren.

In hoofdstuk 3 bespreken we in detail de methode en welke aanbevelingen van duidelijke taal uitgekozen werden. Daarnaast gaan we ook dieper in welke aanpak we voor deze experimentele studie hanteren.

3. Methode

In dit hoofdstuk gaan we dieper in op de concrete uitwerking van het experiment. We gaan van start met het design (3.1) van het experiment en de werkwijze die we hebben toegepast. Vervolgens stellen we het materiaal (3.2) voor die waarmee we onze onderzoeksvragen zullen beantwoorden. Daarna volgt een uitleg van de experimentele condities, die we gecreëerd hebben (3.3), met een bespreking van de bijbehorende manipulaties per tekst. Vervolgens besteden we aandacht aan de survey (3.4) en hoe we de vragenlijsten inhoudelijk vorm gegeven hebben. Ten slotte staan we nog even stil bij de ethische overwegingen (3.5) in deze studie.

3.1 Design

In deze studie gingen we aan de slag met twee bestaande teksten, afkomstig van een lokaal bestuur. Het doel was om teksten uit te kiezen die moeilijkheden voor lezers bevatten, en waar ruimte voor verbetering was op het vlak van duidelijke taal. Vervolgens voerden we manipulaties uit in de tekst, waarin kenmerken van duidelijke taal wel of niet toegepast werden. De condities werden opgesteld op basis van de manipulaties en de combinatiemogelijkheden (meer hierover in onderdeel 3.3). Het hoofddoel van de tekstcondities, is het achterhalen wat voor invloed manipulaties hebben op het begrip van de lezer. Met andere woorden, welk effect hebben aanbevelingen zoals vaktermen en zinslengte op begrip.

Vooraleer we dieper ingaan op de praktische zijde van het experiment, is het belangrijk om te verduidelijken wat we in deze context precies met tekstbegrip bedoelen en hoe dat gedefinieerd kan worden. In theorie zijn er drie manieren om (tekst)begrip te definiëren (Kintsch & Van Dijk, 1978). Zo is er de lokale coherentie, waarbij de focus ligt op de kleinste elementen binnen de tekst. Begrijpt de lezer bijvoorbeeld de woorden in de tekst of zorgt vakjargon voor problemen? Daarnaast is er ook nog de globale coherentie, die zoals het woord al zegt, een ruimere blik op een tekst biedt. Hierbij is de vraag of een lezer bijvoorbeeld de hoofdboodschap uit de tekst kan halen. Ten slotte is er nog de functionele coherentie, waarmee begrip de lezer in staat moet stellen om te handelen. Beschikt de lezer over genoeg informatie om actie te ondernemen?

Bij duidelijke taal zijn alle drie de vormen van begrip van belang. De individuele kenmerken zoals vaktermen vermijden en kortere zinnen moeten ervoor zorgen dat het begrip van de tekst op een lokaal niveau wordt verbeterd. Daarnaast is het ook belangrijk dat het hoofddoel van de tekst duidelijk wordt, wanneer een lezer het einde van een tekst bereikt. Hier is het niet langer de lokale coherentie, maar de globale coherentie die van belang is. Ten slotte kan de functionele coherentie verbeterd worden met behulp van duidelijke taal. Wanneer een tekst

door middel van manipulaties duidelijker wordt op lokaal en globaal niveau, dan zou een lezer beter in staat moeten zijn om ook zelf actie te ondernemen met de verstrekte informatie.

Ook in dit experiment willen we het begrip van deelnemers analyseren, en daarbij wordt voornamelijk gefocust op de lokale en globale interpretatie van tekstbegrip. Bij het lokale tekstbegrip zullen we onderzoeken wat de impact is van manipulaties op begrip. We zullen bijvoorbeeld aandacht besteden aan de impact van het vermijden van vaktermen en korte zinnen aan de hand van gerichte stellingen. Daarnaast willen we ook zien of het algemene begrip van de tekst verschilt, afhankelijk van de tekstconditie. Zorgt een tekst met meer manipulaties er bijvoorbeeld ook voor dat het onderwerp van de tekst duidelijker, begrijpelijker, gemakkelijker etc. is? De functionele coherentie is in dit experiment niet van toepassing, aangezien we niet zullen uittesten of participanten in de praktijk aan de slag kunnen met de informatie na het lezen van de tekst. Het hoofddoel is een beeld vormen van de impact van duidelijke taal en hoe de manipulaties bijdroegen tot het begrip van de lezer.

Er werd gekozen voor een between subject design in plaats van een within subject design. Dit betekent dat de deelnemers van elke tekst slechts één conditie kregen. Het voordeel aan deze werkwijze is, dat er geen beter begrip ontstaat doordat meerdere varianten van één tekst gelezen worden. Als dat wel het geval was, dan zouden er mogelijk leereffecten ontstaan die overgedragen worden, omdat een tekst telkens terugkeert met lichte aanpassingen. Die invloed wordt vermeden door met twee verschillende teksten aan de slag te gaan, waardoor we ook twee manipulaties kunnen uittesten bij één deelnemer. Daarnaast werd ook rekening gehouden met het balanceren van de groepen, zodat elke tekstconditie evenveel vertegenwoordigd wordt in de resultaten. Het vooropgestelde idee was om 4 condities van ongeveer 40 antwoorden te voorzien, wat overeenkwam met een totaal van 160 participanten. Echter, door te werken met twee teksten in plaats van één, hadden we nood aan minder deelnemers, aangezien elke participant twee condities beoordeelde. Zo waren slechts 20 antwoorden per conditie voldoende, en halveerden we het aantal deelnemers naar 80 deelnemers om het voorziene aantal te behalen.

3.2 Materiaal

Zoals net al aangehaald werd, wilden we van start gaan met bestaande teksten van lokale besturen die burgers daadwerkelijk in de brievenbus of in de mailbox kunnen ontvangen. Het is belangrijk dat het gaat om authentieke teksten, die in de echte wereld worden geadresseerd aan burgers. Om authentieke teksten van lokale besturen te bemachtigen, werden we ondersteund door het Agentschap Integratie en Inburgering. Na een bespreking met een medewerker van het agentschap en promotor bepaalden we samen de verwachtingen van de teksten en op welke manier we deze teksten zouden gebruiken en inzetten. Een belangrijke

afpraak hierbij was, dat de teksten die we wilden analyseren en manipuleren op een anonieme wijze verwerkt zouden worden. Zo vermijden we een negatieve attitude tegenover het bestuur die de tekst aan ons heeft beschikbaar gesteld. Tegelijkertijd kunnen we nog steeds een kritische analyse uitvoeren en aanpassingen doen waar nodig, om verbeterpunten in de tekst aan te halen, zonder dat de naam van het lokale bestuur bekend is. Respondenten zullen dus niet te zien krijgen van welk lokaal bestuur de tekst oorspronkelijk afkomstig is.

Op basis van een aantal aanbevolen teksten selecteerden we twee teksten: Tekst 1 gaat over een aanvulling op leeflonen en tekst 2 gaat over een steunaanvraag voor een leefloon. Beide teksten gingen op die manier over een gemeenschappelijk onderwerp. Aangezien we de beslissing namen om met twee teksten aan de slag gaan, moesten we er ook op letten dat de teksten niet teveel verschilden qua inhoud. Dat zou namelijk voor een neveneffect gezorgd kunnen hebben, wanneer een tekst bijvoorbeeld een aanzienlijk moeilijker thema bevatte dan de andere. Door twee teksten uit te kiezen met leeflonen als hoofdonderwerp, sluiten we dit effect uit en bevatten beide teksten een gelijkaardig moeilijkheidsniveau.

Tekst 1 bleek bijzonder bruikbaar aangezien er geen enkele vermelding aanwezig was van het lokale bestuur en het document op tekstueel vlak bondig was. Er boden zich ook genoeg mogelijkheden om onze uitgekozen manipulaties uit te testen. Ook tekst 2 bleek een uitgelezen tekst om onze manipulaties op uit te voeren. In de originele vorm bestond het document van tekst 2 uit 2 pagina's, maar er werd beslist om dit in te korten tot 1 pagina. Een reden voor deze beslissing is het format van de tekst. Pagina 1 fungeerde namelijk als een invulformulier, waardoor er weinig tekst aan te pas kwam. De twee uitgekozen manipulaties (vaktermen vermijden en korte zinnen) zouden hier in de praktijk niet uitgevoerd kunnen worden. Pagina 2 daarentegen bevatte voltekst en was beter geschikt om te manipuleren. Daarom werd de beslissing gemaakt om de eerste pagina van het tweede document weg te laten. Bovendien voegde de eerste pagina geen meerwaarde toe aan de tweede pagina, waardoor het ook mogelijk was om de tweede pagina als aparte en op zichzelf staande tekst voor te stellen. Een andere factor die een rol speelde, was de lengte van de tekst. Om ervoor te zorgen dat de survey niet te veel tijd innam, was het beter om teksten van maximaal 1 pagina lang uit te kiezen. Door de tweede tekst te beperken tot enkel de tweede pagina, bespaarden we de deelnemers tijd met de survey en waren beide teksten qua lengte aan elkaar gewaagd.

De overige teksten die ons aangereikt werden, waren minder geschikt om onze uitgekozen manipulaties op uit te voeren. Het ging namelijk om invulformulieren, wat voor enkele beperkingen zou gezorgd hebben. Voor een manipulatie zoals 'korte zinnen' was een invulformulier niet geschikt, aangezien er niet veel volzinnen aanwezig waren.

Verder wilden we ook de leesbaarheidsformules uitrekenen voor de uitgekozen teksten, om een idee te krijgen van het leesbaarheidsniveau van de teksten zelf bij elke manipulatie. Op die manier konden we de moeilijkheidsgraad bepalen en zien of de manipulaties voor verandering zorgden. Aan de hand van enkele leesbaarheidsformules, besproken in het onderdeel leescomplexiteit (2.3) van de literatuurstudie, werden de ARI- en Fleschscores berekend met behulp van Rstudio. Even ter herhaling, de *Automated Readability Index (ARI)* wordt berekend met de volgende formule: $4,71 \text{ (karakters / woorden)} + 0,5 \text{ (woorden / zinnen)} - 21,43$ (Readable, 2021). De uitkomst van ARI levert ons een resultaat op die we kunnen interpreteren. Hoe lager de score op de Automated Readability Index (ARI), hoe lager de moeilijkheidsgraad en hoe leesbaarder de tekst zou moeten zijn. Vervolgens berekenden we ook de Flesch Reading formule en die werd berekend als volgt: $206,835 - 1,015 * \text{(totaal aantal woorden / totaal aantal zinnen)} - 84,6 * \text{(totaal aantal lettergrepen / totaal aantal woorden)}$ (Readable, 2025). De uitkomst is een score van >10 tot 100, waarbij een hogere score hier overeenkomt met een betere leesbaarheid en lagere moeilijkheidsgraad. Tabel 3.1 geeft de scores voor de condities van tekst 1 weer en tabel 3.2 geeft de scores voor alle condities van tekst 2 weer.

Tekst 1 (aanvulling op leeflonen)	ARI	Flesch
Conditie 1: met vakjargon, met lange zinnen	16.15345	29.29487
Conditie 2: zonder vakjargon, met lange zinnen	16.24932	30.56107
Conditie 3: met vakjargon, zonder lange zinnen	9.848786	42.84455
Conditie 4: zonder vakjargon, zonder lange zinnen	9.559334	44.92676

Tabel 3.1. Leesbaarheidsscores voor condities van tekst 1.

Tekst 2 (steunaanvraag leefloon)	ARI	Flesch
Conditie 1: met vakjargon, met lange zinnen	22.49937	22.40183
Conditie 2: zonder vakjargon, met lange zinnen	22.28504	22.1936
Conditie 3: met vakjargon, zonder lange zinnen	10.61425	47.26979
Conditie 4: zonder vakjargon, zonder lange zinnen	10.26888	46.85845

Tabel 3.2. Leesbaarheidsscores voor condities van tekst 2.

In tekst 1 stellen we vast dat er systematisch een verschil in de scores tussen bepaalde condities. Zo zien we bij de ARI scores van tekst 1 dat condities waar de zinslengte werd gemanipuleerd, de scores telkens lager zijn. Dit komt overeen met een lagere moeilijkheidsgraad. Bij de Fleschscores zien we een gelijkaardig fenomeen, waarbij de

condities met kortere zinnen telkens een hogere Fleschscore krijgen dan de overige condities. Dit betekent dat de condities van tekst 1 met kortere zinnen (conditie 3 en 4) telkens als minder complex gezien kunnen worden. De conditie waarin enkel vakjargon aangepakt werd, vertoont geen grote verschillen in de ARI- en Fleschscores in vergelijking met de conditie zonder enige manipulaties.

In de condities tekst 2 zien we dat grotendeels gelijkaardige patronen opduiken in de scores. Opnieuw zijn de ARI scores voor condities met gemanipuleerde zinslengte lager en de Fleschscores hoger. Dit wijst erop dat de zinslengte voor een duidelijke verschil zorgde. De condities met korte zinnen hebben zo een lagere moeilijkheidsgraad volgens de leesbaarheidsformules. In deze tekst hebben condities 1 en 2 gelijkaardige scores, waarbij de moeilijkheidsgraad van beide condities hoger ligt in vergelijking met condities 3 en 4. We kunnen concluderen dat voornamelijk zinslengte voor de grootste verschillen zorgde over beide teksten heen.

3.3 Conditie

Bij het opstellen van de condities baseerden we ons op het overzicht van de aanbevelingen verzameld in onderdeel 2.6 van de literatuurstudie. We maakten een overzicht van mogelijke aanbevelingen om teksten eenvoudiger te maken zodat die geschikt zouden zijn voor niveau B1 volgens het Europees Referentiekader (ERK). Dit niveau komt overeen met de benaming duidelijke taal. Om een idee te krijgen van alle mogelijke ingrepen, stelden we een overzichtslijst samen op het einde van de literatuurstudie in een overzicht (2.5) met voorbeelden. Deze lijst is nu bruikbaar om onze manipulaties in dit onderdeel over de methodologie te kunnen verantwoorden. Daarom zullen we ons grotendeels baseren op de criteria die we daar verzamelden.

Om de modificaties te bepalen baseerden we ons op de bestaande verdeling uit het overzicht (2.5) in de literatuurstudie. Daar werden vier grote categorieën geïdentificeerd (woordniveau, zinsniveau, structuur en lay-out), met als subcategorie de criteria waar we in een conditie op willen focussen. De twee uitgekozen modificaties werden weloverwogen om enkele relevante wijzigingen van duidelijke taal te selecteren. Een belangrijke afweging was om de manipulaties ook verschillend genoeg te maken, zodat het effect van een variabele duidelijk afgescheiden kon worden van een andere variabele. In de selectie werd rekening gehouden met de impact van de manipulaties, waarbij woordniveau en zinsniveau als erg duidelijke en impactvolle categorieën bestempeld werden. Dit komt omdat deze categorieën in de teksten zelf ingrijpen. De categorieën structuur en lay-out hebben eerder een invloed op de algemene tekst, maar zorgen niet voor ingrepen de tekst zelf. De condities bevatten de volgende manipulaties:

- 1) Woordniveau: Vaktermen vermijden
- 2) Zinsniveau: Korte zinnen

Hiermee creëerden we acht verschillende condities voor beide teksten, waarbij we alle combinatiemogelijkheden uitwerkten. Tabel 3.3 biedt een overzicht van de condities en de uitgevoerde manipulaties.

	Vaktermen	Lange zinnen
Conditie 1	Met	Met
Conditie 2	Zonder	Met
Conditie 3	Met	Zonder
Conditie 4	Zonder	Zonder

Tabel 3.3. Overzicht van alle combinatiemogelijkheden en condities per tekst.

Elke categorie werd grondig geanalyseerd en de relevantste criteria met het oog op de communicatie van lokale besturen werden hier uitgekozen. Per conditie werd met kleur aangeduid welke aanpassingen gemaakt werden voor volledige transparantie. De manipulaties van de teksten zijn terug te vinden in appendix 3.1 en 3.2.

Op woordniveau werd vaktermen uitgekozen, aangezien er in de geselecteerde teksten een behoorlijk aantal vaktermen aanwezig zijn. Het is daarom een relevant kenmerk van duidelijke taal waarmee we aan de slag kunnen gaan. In onze teksten bestempelden we woorden en omschrijvingen als vaktermen. De geselecteerde vaktermen vervingen we vervolgens door een woord die wel voldoet aan duidelijke taal (en geschikt is voor lezers met niveau B1).

Op zinsniveau selecteerden we kortere zinnen, aangezien er in de geselecteerde teksten vaak lange, complexe zinnen voorkwamen. Dit is deels te wijten aan het genre van de teksten, die te maken hebben met juridisch taalgebruik. In deze tekstsoorten komen geregeld lange zinnen aan te pas, maar bij duidelijke taal horen zinnen kort en bondig te blijven. Alle zinnen die de limiet van 15 woorden per zin overschreden, werden bestempeld als lange zinnen. Deze werden vervolgens gemanipuleerd door ze in te korten of op te splitsen.

In de rest van hoofdstuk 3.3 zullen we dieper ingaan op de manipulaties die uitgevoerd werden, waarom die uitgekozen werden en welke wijzigingen plaatsvonden in de originele tekst om tot een nieuwe tekstconditie te komen.

3.1.1 Manipulatie 1: Vaktermen vermijden

Het eerste criterium van duidelijke taal die uitgekozen werd is het vermijden van vaktermen. Zoals we al leerden uit de aanbevelingen in de literatuurstudie (2.5), zijn vaktermen een drempel voor het tekstbegrip. Om duidelijk te maken wat we precies willen manipuleren, is het belangrijk om te definiëren wat we onder vaktermen verstaan. Het gaat hier om termen die een aan de context gebonden betekenis hebben gekregen. Bovendien komen vaktermen in het

alledaagse taalgebruik van de gemiddelde burger amper voor. De betekenis van de term laat zich niet onmiddellijk verklaren en vergt vakkennis.

Deze vaktermen kunnen voor onbegrip zorgen bij de lezer. In de eerste tekst over een aanvulling op het leefloon zijn vaktermen ook veelvoorkomend. De tekst bevat een aantal juridische termen, die een advocaat of rechter zal begrijpen, maar bij een gemiddelde burger voor problemen zal zorgen. Een overzicht van de aangeduide vaktermen is terug te vinden in onderstaande tabel (Tabel 3.4):

Oorspronkelijke term (vakterm)	Nieuwe term
Het verzoekschrift	De schriftelijke aanvraag
Op de griffie	Aan de balie
Het vonnis	De beslissing van de rechter
Het recht op maatschappelijke integratie	Het recht op een menswaardig leven
Strafrechtelijke sancties	Rechtelijke straffen
Op het ogenblik van de rechtsingang en later	Van begin tot eind
Een afgevaardigde	Een vertegenwoordiger
Maatschappelijke organisatie	Een maatschappelijke organisatie buiten de overheid zet zich in om iets goeds te doen (bijvoorbeeld op vlak van welzijn en zorg).
Het geding	De rechtszaak
Tergend en roekeloos	Hinderlijk en onverantwoord
Het eindvonnis	De eindbeslissing
Ambtshalve	Als er geen officiële aanvraag was

Tabel 3.4. Overzicht van geïdentificeerde vaktermen en nieuwe term/omschrijving.

In tekst 1 werden in totaal 12 vaktermen geïdentificeerd. De vaktermen werden telkens aangepast door een eenvoudiger alternatief of een omschrijving die meer duiding geeft bij de term. Om te verifiëren of de nieuwe term eenvoudiger was, werd gebruik gemaakt van de online tool zoekenvooudigewoorden.nl (n.d.). Via een simpele zoekterm geeft de tool aan of het begrip opgenomen is in de woordenlijst voor gebruikers op A2 niveau (eenvoudige taal) of B1 niveau (duidelijke taal). Op die manier kon een inschatting gemaakt worden van de moeilijkheidsgraad van het woord en of de term een geschikt alternatief zou bieden. In een aantal gevallen biedt de tool zelf ook bestaande alternatieven aan. Die moeten natuurlijk afgewogen worden, zodat de betekenis past binnen de context. In gevallen waarbij geen alternatief voorhanden was, formuleerden we zelf een eigen alternatief. Daarvoor maakten we bijvoorbeeld ook gebruik van de online tool synoniemen.net (n.d.) waarna we alternatieven aftoetsten met zoekenvooudigewoorden.nl (n.d.) om te zien of de synoniemen wel deel uitmaken van de woordenschat op B1 niveau.

Ook voor tekst 2 werd dezelfde aanpak toegepast tijdens de manipulaties. In tekst 2 werden in totaal 19 vaktermen vastgesteld. Dit wordt weergegeven in tabel 3.5.

Oude term (vakterm)	Nieuwe term
---------------------	-------------

Engageren	Zich inzetten
Betreffende	Over
De Raad voor Maatschappelijk Welzijn	Het hoogste bestuur binnen het OCMW
Bijzonder Comité voor de Sociale Dienst	Een bestuur van het OCMW binnen elke gemeente die beslist over individuele hulpaanvragen.
Alvorens	Voordat
Opteren	Kiezen
Reglementaire bepaling	Regel
Juridisch	Wettelijk
Toekenning	Het geven van
Terugvorderen	Terugeisen
Inlichting	Informatie
De Kruispuntbank voor Sociale Zekerheid	Een Belgische sociale overheidsdienst die gegevens tussen sociale zekerheidsdiensten, overheden, burgers en werkgevers veilig uitwisselt.
Financiële instellingen	Banken
Instellingen van sociale zekerheid	Sociale zekerheidsdiensten
Openbare besturen	Gemeentebesturen of stadsbesturen
Onderhoudsplichtigen	Onderhoudsplichtigen zijn personen die wettelijk verplicht zijn om financieel in de kosten van voeding en verzorging van bepaalde familieleden bij te dragen.
Verzuimen	Niet nakomen (van een verplichting), niet aangeven
Bestaansmiddelen	Inkomen
Maatschappelijke integratie	Ondersteuning om mensen uit armoede te helpen en deel te laten uitmaken van de maatschappij.

Tabel 3.5. Overzicht van geïdentificeerde vaktermen en nieuwe term/omschrijving.

3.3.2 Manipulatie 2: Korte zinnen

De tweede manipulatie die werd uitgevoerd bevond zich op zinsniveau. Hier werd namelijk gekozen om de focus te leggen op korte zinnen. Uit het overzicht van de literatuurstudie (2.5) leerden we al dat te lange zinnen, onderschikte zinnen en nevenschikte zinnen de moeilijkheidsgraad van een tekst al snel verhoogden. Een manier om dit aan te pakken is door zinnen in te korten of op te splitsen in meerdere zinnen. Volgens de literatuur is een zin op B1 niveau (duidelijke taal) idealiter maximaal 15 woorden lang. Dit verschilt met de verwachtingen op A2 niveau (eenvoudige taal), waarbij zinnen nog iets korter dienen te zijn. In dat laatste gevallen horen zinnen maximaal 10 woorden lang te zijn.

Een belangrijke overweging bij deze manipulatie is het register van de tekst. Wanneer een tekst wordt ingekort, dan heeft dit mogelijks niet enkel een invloed op de moeilijkheidsgraad, maar ook op het register. Kortere zinnen hebben als risico dat de tekst als informeler gepercipieerd zal worden. Dit is een afweging die gemaakt dient te worden, omdat dit ook het begrip of de attitude indirect kan beïnvloeden. In een situatie zoals deze, waarbij een tekst

juridische gevolgen bevat, is een formeler register in de originele tekst aanwezig. Tijdens de manipulatie werd met de toon van de tekst rekening gehouden.

In tekstcondities werden de manipulaties met een rode kleur aangeduid. Om lange zinnen te identificeren werd gebruikt gemaakt van de maatstaaf van +/- 15 woorden per zin. Alle zinnen die deze maatstaaf overschreden werden als lange zinnen beschouwd en werden gemanipuleerd. De aanpassingen werden bijgehouden in een overzicht, zowel voor tekst 1 (zie tabel 3.6) als tekst 2 (zie tabel 3.7). Zo is er volledige transparantie over welke zinnen werden aangepast, ingekort of opgesplitst. In tekst 1 werden in totaal 9 lange zinnen geïdentificeerd en in tekst 2 ging het om 11 lange zinnen.

Oorspronkelijke/lange zin	Ingekorte/opgesplitste zin
Indien u vragen hebt omtrent de genomen beslissingen, kan u altijd contact opnemen met de contactpersoon, die zich bezig houdt met uw dossier.	Indien u vragen hebt omtrent de genomen beslissingen, kan u altijd contact opnemen met de Contactpersoon. Die houdt zich bezig houdt met uw dossier.
Indien u niet akkoord gaat met de genomen beslissing, kan u hiertegen beroep instellen bij de Arbeidsrechtbank van Hasselt, Parklaan 25/5	Indien u niet akkoord gaat met de genomen beslissing, kan u hiertegen beroep instellen. Dit kan u bij de Arbeidsrechtbank van Hasselt, Parklaan 25/5.
U dient dit te doen door een verzoekschrift te bezorgen aan deze Arbeidsrechtbank binnen de drie maanden te rekenen vanaf de datum waarop de postbode zich bij u heeft aangemeld of een kaart in de brievenbus heeft gestopt.	U dient dit te doen door een verzoekschrift te bezorgen aan deze Arbeidsrechtbank. Dit gebeurt binnen de drie maanden vanaf de datum waarop de postbode zich heeft aangemeld. Of wanneer de postbode een kaart in de brievenbus heeft gestopt.
In afwachting van het vonnis van de Arbeidsrechtbank blijft de beslissing van het OCMW geldig en kan ze worden uitgevoerd.	In afwachting van het vonnis van de Arbeidsrechtbank blijft de beslissing van het OCMW geldig. De beslissing kan worden uitgevoerd.
De aanvrager kan, in toepassing van de artikelen 30 en 31 van de Wet van 26 mei 2002 betreffende het recht op maatschappelijke integratie, administratieve en strafrechtelijke sancties oplopen in geval van onvolledige of onjuiste verklaringen die het bedrag van het leefloon beïnvloeden of wanneer bestaansmiddelen niet worden aangegeven.	De aanvrager kan administratieve en strafrechtelijke sancties oplopen in geval van onvolledige of onjuiste verklaringen. Die beïnvloeden het bedrag van het leefloon wanneer bestaansmiddelen niet worden aangegeven. Dit is in toepassing van het recht op maatschappelijke integratie. Dit is terug te vinden in artikelen 30 en 31 van de Wet van 26 mei 2002.

Er zijn ook straffen bepaald ten opzichte van personen, die wetens en willens valse verklaringen afleggen of valse attesten opmaken betreffende de gezondheid of de sociale toestand van de betrokkene.	Er zijn ook straffen bepaald ten opzichte van personen, die wetens en willens valse verklaringen afleggen. Of valse attesten opmaken betreffende de gezondheid of de sociale toestand van de betrokkene.
Op het ogenblik van de rechtsingang en later dienen de partijen in persoon of bij advocaat te verschijnen.	Vanaf de rechtsingang en later dienen de partijen in persoon of bij advocaat te verschijnen.
De partijen mogen zich doen bijstaan of vertegenwoordigen door een afgevaardigde van een maatschappelijke organisatie die zich over de groep van de in de desbetreffende wetgeving bedoelde personen ontfermt. (art. 728 Ger.W.)	De partijen mogen zich doen bijstaan of vertegenwoordigen door een afgevaardigde van een maatschappelijke organisatie. Die ontfermt zich over de groep van de in de desbetreffende wetgeving bedoelde personen. (art. 728 Ger.W.).
Tenzij het geding tergend en roekeloos is, verwijst ieder eindvonnis, zelfs ambtshalve, het OCMW in de kosten van het geding. (art.1017 Ger.W.)	Ieder eindvonnis, zelfs ambtshalve, verwijst het OCMW in de kosten van het geding. Tenzij het geding tergend en roekeloos is (art.1017 Ger.W.).

Tabel 3.6. Overzicht van geïdentificeerde lange zinnen in tekst 1 en nieuwe korte zinnen

Oorspronkelijke/lange zin	Ingekorte/opgesplitste zin
U dient, binnen de vooraf afgesproken termijn, bij uw maatschappelijk werk(st)er de gevraagde informatie door te geven.	U dient bij uw maatschappelijk werk(st)er de gevraagde informatie door te geven. Dit moet binnen de vooraf afgesproken termijn gebeuren.
Het OCMW engageert zich om binnen de wettelijke termijn van 30 dagen een beslissing te nemen betreffende uw aanvraag. (art. 18 §3 van de wet)	Het OCMW engageert zich een beslissing te nemen betreffende uw aanvraag. Dit gebeurt binnen de wettelijke termijn van 30 dagen. (art. 12 §3 van de wet)
Indien u dit wenst, kan u vragen om gehoord te worden door de Raad voor Maatschappelijk Welzijn of door het Bijzonder Comité voor de Sociale Dienst alvorens een beslissing wordt genomen over uw concrete hulpvraag.	Indien u dit wenst, kan u vragen om gehoord te worden door de Raad voor Maatschappelijk Welzijn. Of door het Bijzonder Comité voor de Sociale Dienst alvorens een beslissing wordt genomen over uw concrete hulpvraag.
U dient elke wijziging in uw situatie onmiddellijk mee te delen aan het OCMW, dat uw dossier herziet wanneer deze wijziging een invloed heeft op uw recht.	U dient elke wijziging in uw situatie onmiddellijk mee te delen aan het OCMW. Het OCMW herziet uw dossier wanneer deze wijziging een invloed heeft op uw recht.

Het OCMW herziert uw dossier ook indien uw recht gewijzigd wordt door een wet of een reglementaire bepaling, of wanneer het OCMW een juridische of materiële vergissing heeft begaan, of wanneer blijkt dat u onvolledige of onjuiste verklaringen heeft afgelegd of u bepaalde verklaringen niet heeft gedaan.	Het OCMW herziert uw dossier ook indien uw recht gewijzigd wordt door een wet. Of een reglementaire bepaling Of wanneer het OCMW een juridische of materiële vergissing heeft begaan. Of wanneer blijkt dat u onvolledige of onjuiste verklaringen heeft afgelegd. Of u bepaalde verklaringen niet heeft gedaan.
Het OCMW zal zelf in ieder geval minstens om het jaar nagaan of de voorwaarden op de toekenning van het recht nog steeds geldig zijn. (art. 22, §1 van de wet)	Het OCMW zal zelf nagaan of de toekenning van het recht nog steeds geldig zijn. Het OCMW zal de voorwaarden in ieder geval minstens om het jaar nagaan. (art. 22, §1 van de wet)
Wanneer zou blijken dat u ten onrechte leefloon heeft ontvangen, dan zal het OCMW dit van u terugvorderen.	Het OCMW kan een leefloon van u terugvorderen. Dit gebeurt wanneer zou blijken dat u ten onrechte een leefloon heeft ontvangen.
Hierbij geeft u aan het OCMW de toelating om alle inlichtingen en verklaringen in verband met uw steunaanvraag na te zien bij financiële instellingen, bij instellingen van sociale zekerheid via de Kruispuntbank voor de Sociale Zekerheid (KSZ) en bij de openbare besturen, werkgevers en andere relevante diensten.	Hierbij geeft u het OCMW de toestemming uw steunaanvraag na te zien bij financiële instellingen. Dit gaat om inlichtingen en verklaringen bij instellingen van sociale zekerheid via de Kruispuntbank voor de Sociale Zekerheid (KSZ). Maar ook bij de openbare besturen, werkgevers en andere relevante diensten.
Wanneer u verzuimt bestaansmiddelen waar u weet van heeft aan te geven, of indien u onjuiste of onvolledige verklaringen aflegt die een invloed hebben op uw leefloonbedrag, dan kan de uitbetaling van het leefloon geheel of gedeeltelijk geschorst worden voor een periode van ten hoogste zes maanden, of wanneer u het OCMW opzettelijk bedriegt, voor ten hoogste twaalf maanden.	Wanneer u verzuimt bestaansmiddelen waar u weet van heeft aan te geven. Of indien u onjuiste of onvolledige verklaringen aflegt die een invloed hebben op uw leefloonbedrag. Dan kan de uitbetaling van het leefloon geheel of gedeeltelijk geschorst worden. Dit geldt voor een periode van ten hoogste zes maanden. Of wanneer u het OCMW opzettelijk bedriegt, voor ten hoogste twaalf maanden.
Wanneer het centrum met u een project voor maatschappelijke integratie afsluit en u, nadat u hier door het OCMW op wordt gewezen, uw verplichtingen niet naleeft,	Wanneer met u een project voor maatschappelijke integratie wordt afgesloten kan de uitbetaling worden geschorst.

kan de uitbetaling van het leefloon na advies van uw maatschappelijk werker, geheel of gedeeltelijk worden geschorst voor een periode van ten hoogste één maand.	Dit gebeurt nadat u er door het OCMW op wordt gewezen dat u uw verplichtingen niet naleeft. Het leefloon kan dan na advies van uw maatschappelijk werker geheel of gedeeltelijk geschorst worden. En dit voor een periode van ten hoogste één maand.
In geval van herhaling binnen één jaar, kan de uitbetaling van het leefloon geheel of gedeeltelijk worden geschorst voor een periode van ten hoogste drie maanden (art. 30 van de wet).	In geval van herhaling binnen één jaar, kan de uitbetaling van het leefloon worden geschorst. Dit gebeurt opnieuw geheel of gedeeltelijk voor een periode van ten hoogste drie maanden (art. 30 van de wet).

Tabel 3.7. Overzicht van geïdentificeerde lange zinnen in tekst 2 en nieuwe korte zinnen.

3.4 Experimentele studie

3.4.1 Inhoud

Om het begrip van de tekst te testen en de attitude van onze deelnemers te weten te komen, zullen we gebruik maken van een vragenlijst. Hierin zullen we voornamelijk werken met meerkeuzevragen en uitspraken met antwoordschalen (Likertschaal).

Concreet werd begrip gemeten na het lezen van een bepaalde tekstconditie door middel van een vragenlijst. Zo werd gekozen voor een selectie van stellingen met antwoordschalen en meerkeuzevragen. Via stellingen werden uitspraken gedaan over de tekst. De deelnemer krijgt de kans om via Likertschalen een attitude uit te drukken over een uitspraak. Zo is het mogelijk om attitudes tussen verschillende tekstcondities met elkaar te vergelijken. Een stelling over de zinslengte van de tekst zal vermoedelijk voor een ander antwoord zorgen in een tekst waarin de zinnen aanzienlijk korter zijn gemaakt dan een tekst waarin geen aandacht besteed is aan de zinslengte. Daarnaast werd ook gekozen voor meerkeuzevragen bij de algemene vragen. Dit werd bewust verkozen tegenover open vragen, omdat het makkelijker is om één juist antwoord aan te duiden. Bij open vragen is er meer ruimte voor nuance, maar dit maakt het moeilijker om te beslissen of een antwoord als correct bestemd kan worden of niet. Wanneer een stelling positiever beantwoordt wordt na een manipulatie, dan kunnen we ervan uitgaan dat het lokale begrip ook groter is bij de lezer. Ook bij algemene vragen die polsen naar het globale begrip van de tekst, kunnen we ervan uitgaan dat wanneer er meer juiste antwoorden worden gegeven, er meer globaal begrip is bij de deelnemer. Echter, hier zullen we minder aandacht aan besteden in het resultatenhoofdstuk, aangezien de focus ligt op de manipulaties.

Enkele algemene vragenlijstitems zullen polsen naar het globale tekstbegrip van de lezer, zoals in de onderstaande voorbeelden:

V1: Waarover gaat de tekst?

- A) Belastingaangifte B) Aanvulling op leeflonen,
C) Kinderopvang D) Aanvraag overlevingspensioenen

V2: Ik vind de tekst makkelijk te begrijpen.

Antwoordschaal (7 opties): Helemaal eens, eens, eerder eens, neutraal, eerder oneens, oneens, helemaal oneens

Verdere vragenlijstitems zullen eerder polsen naar de effectiviteit van de uitgevoerde manipulaties en de invloed op het lokale begrip. Hiermee hopen we voornamelijk te weten te komen of de manipulaties daadwerkelijk worden opgemerkt en in het oog springen. Bijvoorbeeld:

V1: De gebruikte woorden waren makkelijk te begrijpen. (vaktermen vermijden)

Antwoordschaal (7 opties): Helemaal eens, eens, eerder eens, neutraal, eerder oneens, oneens, helemaal oneens

Op die manier komen we te weten welke criteria van duidelijke en eenvoudige taal het meest verschil maken en voor meer begrip zorgen bij de respondenten. Zo zullen we vergelijken wat een bepaalde manipulatie voor invloed heeft op hoe de respondenten de tekst beoordelen. Scoort een tekst zonder vaktermen bijvoorbeeld beter op de antwoordschalen dan een tekst met vaktermen? Of maakt dit criterium van duidelijke taal geen duidelijke impact? Dit willen we uitzoeken aan de hand van een vragenlijst na een tekstcondities. Appendix 3.3 bevat een uitvoerig overzicht van de vragen die werden opgenomen in de survey.

Ten slotte werden ook nog enkele controlevragen toegevoegd aan de survey. In elke vragenlijst (zowel bij tekst 1 als tekst 2) werd één controlevraag gesteld. Er werd gevraagd om een specifiek nummer aan te duiden op een Likertschaal (bijvoorbeeld “duid nummer 6 aan”). Deze simpele vraag geeft ons meer inzicht in hoe aandachtig de deelnemers waren. Slordige deelnemers, die bijvoorbeeld willekeurige antwoorden aanduiden en niet de moeite doen om deel te nemen aan het experiment, werden er op deze manier uitgehaald. Deze antwoorden voegen geen waarde toe aan het experiment, waardoor uitsluiting van de deelnemers uit de resultaten gegrond is.

3.4.2 Opstelling

Voor de distributie van de vragenlijsten werden 4 unieke lijsten opgesteld (zie tabel 3.6). Deze lijsten bestaan telkens uit een conditie van tekst 1 en een conditie uit tekst 2. De gemaakte

combinaties zorgen ervoor dat een participant nooit twee keer dezelfde manipulatie te zien krijgt bij tekst 1 en 2. Een deelnemer zal bijvoorbeeld nooit in zowel tekst 1 als tekst 2 manipulaties tegen de zinslengte krijgen.

	Tekst 1	Tekst 2
Lijst A	Conditie 1	Conditie 4
Lijst B	Conditie 2	Conditie 3
Lijst C	Conditie 3	Conditie 2
Lijst D	Conditie 4	Conditie 1

Tabel 3.6. Een overzicht van alle lijsten en combinaties van tekstcondities.

Eens de combinaties van de 4 lijsten uitgewerkt waren, konden de lijsten opgesteld worden. Hiervoor werd gebruik gemaakt van Google Forms, een zeer toegankelijke en intuïtieve tool waarmee vragenlijsten kunnen opgesteld worden. Elke lijst startte met een korte inleidende paragraaf met meer informatie voor de deelnemer. Zo werd uitgelegd dat de studie de focus legt op overheidscommunicatie, specifiek die van lokale besturen. In een eerste versie van de inleidende tekst zat een eerder negatieve toon, wanneer de communicatie van lokale besturen geschetst werd. Dit werd aangepast met een afwisselend positieve en negatieve toon zodat deelnemers niet in een bepaalde richting geduwd zouden worden.

Vervolgens werd de structuur van de survey aangekaart. Die bestond uit de volgorde: tekst 1 + vragenlijst + tekst 2 + vragenlijst + demografische gegevens. Zoals eerder vermeld bevatte elke vragenlijst een mix van meerkeuzevragen en stellingen met antwoordschalen (Likert). Er werd ook benadrukt dat deelnemers vrij waren om hun mening te vormen op basis van hun eigen ervaring tijdens het leesproces. Met andere woorden, er was ruimte voor subjectiviteit en er waren geen juiste/foute antwoorden bij de antwoordschalen. Enkel bij de meerkeuzevragen is er een juist/fout antwoord, omdat deze vragen polsen hoe goed een deelnemer het thema en het genre van de tekst kan bepalen na het lezen van een tekst. Het laatste item in de survey bestond uit demografische gegevens, waar gender, leeftijd en diploma van de participanten ondervraagd werd.

Daarna werd meegedeeld dat alle gegevens in de vragenlijst anoniem verwerkt zouden worden en dat de survey +/- 10 minuten in beslag neemt. Deze tijdsinschatting werd bevestigd door een medestudent die, zonder enige voorkennis van de inhoud, de vragenlijst invulde.

Ten slotte kregen deelnemers een informatieblad met een uitgebreide uitleg van de studie, gevolgd door een informed consent waar deelnemers nadrukkelijk toestemming gaven om deel te nemen aan de studie.

3.4.3 Distributie

Eens alle lijsten volledig opgesteld waren, konden deelnemers aan het experiment deelnemen. Voor de distributie van de vragenlijsten werd gebruik gemaakt van Prolific, een tool waar vragenlijsten kunnen verdeeld worden aan een breed en divers publiek (Prolific, n.d.). Via deze tool kregen we toegang tot een publiek van 570 ‘mogelijke’ deelnemers met als moedertaal Nederlands, wat voldoende was voor deze survey. Binnen dit type experiment zouden we nood hebben aan een steekproef van 160 unieke deelnemers, maar aangezien onze deelnemers twee condities zullen beoordelen, konden we het dit halveren naar 80. We beschikken ook over 2 teksten met telkens 4 condities, waardoor we in totaal met 8 condities te maken hebben. Dit betekende dat elke conditie van een tekst door een 20-tal deelnemers beoordeeld moest worden. Dit is een voldoende groot aantal, omdat we met twee teksten te maken hebben in plaats van één. We zijn daardoor in staat om waardevolle uitspraken te maken over de resultaten.

Via Prolific werden de deelnemers met als moedertaal Nederlands via willekeurige steekproef verdeeld over 4 groepen. Zo blijft er ook transparantie over welke lijsten waar beland zijn, wat voor overzicht zorgt. Tegelijkertijd was er zo ook zekerheid over het aantal deelnemers per tekst, waardoor dit evenredig verdeeld kon worden. Het was niet de bedoeling dat lijst A door 20 deelnemers beantwoord werd, terwijl lijst D slechts door 6 beantwoord werd. In dit voorbeeld zou dit een vertekend beeld schetsen van de resultaten, aangezien groep D in vergelijking met groep A over te weinig participanten zou beschikken.

3.4.4 Ethische overwegingen

In deze experimentele studie werd ook belang gehecht aan de ethische overwegingen die verbonden zijn aan de studie. Zo stonden we stil bij de verwerking van persoonlijke gegevens. In onze studie nemen respondenten vrijwillig deel, maar is er een compensatie voorzien voor alle 102 deelnemers van 2 GBP per respondent. Het bedrag werd uitbetaald in GBP, aangezien de organisatie Prolific gevestigd is in het Verenigd Koninkrijk. Aan het begin van de vragenlijst vermeldden de deelnemers zo hun unieke ID, wat persoonlijke informatie is. Daarom werd beslist dat enkel de onderzoekers van deze studie toegang hebben tot deze informatie en dat deelnemers gepseudonimiseerd zouden worden. In plaats van het unieke ID weer te geven, werden deelnemers bijvoorbeeld weergegeven als “deelnemer 1”. Daarnaast werd ook de opzet, de onderzoeksvraag en het doel van de studie kort toegelicht om een idee te geven van de werking van de studie zelf.

Aan het begin van de lijst, vooraleer de deelnemers daadwerkelijk van start gingen met de opdracht, werd ook een informatieblad vertoond. Hierin werd meer context gegeven over de studie en de rechten van deelnemers om op eender welk moment doorheen de studie hun deelname stop te zetten. Na het lezen van het informatieblad volgde ook nog een informed

consent form, waarbij deelnemers ook nadrukkelijk gevraagd werd of ze akkoord gingen om deel te nemen met de studie.

3.4.5 Analyses

Om de verzamelde data om te zetten in cijfers die iets betekenen, werd gekeken welke analyses van pas konden komen. We maakten gebruik van het cumulative link mixed model (CLMM), om dit voor elkaar te krijgen. Hiervoor werd gebruik gemaakt van Rstudio, een tool die ruwe verzamelde data omzet in betekenisvolle cijfers. Dit model vergelijkt twee variabelen, wat geschikt is voor onze studie. We maken namelijk de afweging tussen manipulaties die we uitgevoerd hebben. Zo willen we bijvoorbeeld de vergelijking maken van gemak in tekst met en een tekst zonder vakjargon. Via dit model kunnen we achterhalen of een bepaalde manipulatie van duidelijke taal een significant effect veroorzaakt heeft. Voor de opstelling van het script werd initieel ook gebruik gemaakt van de AI-tool Claude.ai. De AI-tool leverde zo de juiste formules aan, die we vervolgens in Rstudio konden gebruiken om de analyses op onze data toe te passen.

De exacte cijfers die uit de analyses stromen worden meegedeeld in paragraaf (4.0), waarna de cijfers vervolgens geïnterpreteerd zullen worden in paragraaf (5.0).

4. Resultaten

In dit hoofdstuk worden de resultaten uit onze experimentele studie voorgesteld. Dit wordt opgesplitst in drie onderdelen: 4.1) Deelnemers, 4.2) Verificatie van manipulaties en 4.3) Afhankelijke variabelen.

4.1 Deelnemers

Aan deze studie namen in totaal 101 unieke deelnemers mee, verspreid over 4 lijsten. Lijst A bevatte 25 deelnemers, lijst B bevatte 25 deelnemers, lijst C bevatte 25 deelnemers en ten slotte bevatte lijst D 26 deelnemers. Het deelnemersaantal werd gelijkmatig verdeeld over de verschillende lijsten. We hadden minstens 40 deelnemers nodig voor elke conditie. Dit betekende 20 x 2 aangezien elke deelnemer blootgesteld werd aan twee verschillende condities per vragenlijst. Op basis van het totale aantal actieve en beschikbare meerderjarige moedertaalsprekers van het Nederlands in België via Prolific, concludeerden we dat 20 een voorzichtig gemiddelde was. Na een vlotte rekrutering van de deelnemers via Prolific, waarin de kaap van 80 al na 24u werd bereikt, werden 5 extra deelnemers per lijst gerekruteerd.

Zoals besproken in het methodehoofdstuk (3.0), werden doorheen de studie twee controlevragen toegevoegd, één in elke vragenlijst na het lezen van een tekst. Het doel van deze controlevragen was om te achterhalen of participanten aandachtig deelnamen aan het onderzoek, en om niet-aandachtig deelnemers eruit te vissen. Uit de resultaten bleek dat 1 participant uit lijst D een controlevraag verkeerd beantwoordde. Dit werd veroorzaakt door een time-out, waarna de tweede controlevraag wel correct beantwoord werd. De deelnemer werd daarom wel nog betrokken en ontving nog steeds een financiële compensatie voor deelname. Echter, om de integriteit van dit experimentele onderzoek te verzekeren, werd besloten om deze deelnemer uit de analyses te halen. Deze deelnemer behoort dus niet de 101 unieke deelnemers, zoals eerder vermeld. In plaats daarvan zou één extra deelnemer die plaats innemen, maar uiteindelijk bleek dat er toch 2 deelnemers extra toegevoegd werden. Vragenlijst D beschikt in totaal over 1 extra deelnemers in vergelijking met de andere lijsten.

In het verdere verloop van dit onderdeel (4.1), bespreken we het profiel van de deelnemers aan deze studie. Aan het eind van elke lijst, gaven de deelnemers enkele demografische gegevens door zoals geslacht (4.1.1), leeftijd (4.1.2) en opleidingsniveau (4.1.3). Dankzij deze gegevens kunnen we een beeld vormen van de deelnemersgroepen in dit experiment. Een uitgebreid overzicht van de gepseudnonimiseerde resultaten, per deelnemer, is terug te vinden in Appendix 4.1.

4.1.1 Gender

Een overzicht van het gender van de deelnemers is terug te vinden in onderstaande tabel (4.1).

Geslacht	Man	Vrouw	X	Totaal
Totaal:	61	39	1	101

Tabel 4.1 Overzicht van het gender van de deelnemers.

Uit de demografische gegevens leren we dat 60,4% van de deelnemers mannen waren, 38,6% van deelnemers vrouwen waren en ten slotte identificeert 0,9% van de deelnemers zich als 'X'. Er is dus een licht overgewicht aan mannen vastgesteld, waarbij bijna 2/3^e van de deelnemers mannen zijn en iets meer dan 1/3^e vrouwen.

4.1.2 Leeftijd

Een overzicht van de leeftijdscategorieën van de deelnemers is terug te vinden in onderstaande tabel (4.2).

Leeftijd	-18	18-25	26-35	36-45	46-55	56-65	65+	Totaal
Totaal:	0	27	35	17	14	6	2	101

Tabel 4.2 Overzicht van de leeftijdscategorieën van alle deelnemers.

In deze studie werd gebruik gemaakt van 7 leeftijdscategorieën die de deelnemers konden aanduiden, telkens met een evenredig interval van 10 jaar. In totaal 27 deelnemers in de categorie 18-25, 35 deelnemers in de categorie 26-35, 17 deelnemers in de categorie 36-45, 14 deelnemers in de categorie 46-55, 6 deelnemers in de categorie 56-65 en 2 deelnemers in de categorie 65+. Er waren geen deelnemers in de categorie -18. Dit heeft te maken met de selectiecriteria van het platform Prolific, waarbij enkel meerderjarigen kunnen deelnemen. We kunnen spreken van een vrij jonge populatie bij onze deelnemers. In onze studie bevonden 79 deelnemers zich namelijk in de leeftijdscategorie 18-45.

4.1.3 Opleidingsniveau

De laatste demografische vraag die deel uitmaakte van het experiment polste naar het opleidingsniveau van de deelnemers. Daarbij hadden deelnemers vijf antwoordmogelijkheden: middelbaar, graduaat, bachelor, master en doctoraat. Een overzicht van het opleidingsniveau is terug te vinden in tabel 4.3.

Opleidingsniveau	Middelbaar	Graduaat	Bachelor	Master	Doctoraat	Totaal
Totaal:	32	6	32	27	4	=101

Tabel 4.3 Een overzicht van het opleidingsniveau van de deelnemers.

Op basis van de antwoorden werd de volgende verdeling vastgesteld: er waren 32 deelnemers met een diploma middelbaar onderwijs, 6 deelnemers volgden een graduaatsopleiding, 32 deelnemers hebben een bachelordiploma, 27 deelnemers een masterdiploma en ten slotte behaalden 4 deelnemers een doctoraat. De meerderheid van onze deelnemers beschikt dus over een middelbaar diploma of bachelordiploma, nauw gevolgd door een masterdiploma. Graduat en doctoraten vormen een klein onderdeel van onze populatie.

4.2 Verificatie van manipulaties

In deze studie voerden we actief manipulaties uit op teksten. Dit gebeurde zowel op woordniveau, waar we de variabele “vakjargon” manipuleerden, als op zinsniveau, waar we de variabele “zinslengte” manipuleerden. Om de effectiviteit van onze manipulaties te controleren, stelden we 4 gerichte stellingen op die aan de hand van een 7-delige Likertschaal beantwoord konden worden:

- Ik kwam woorden tegen die ik niet kende
- De gebruikte woorden waren makkelijk te begrijpen
- De zinnen in de tekst waren kort
- De tekst bevatte lange, complexe zinnen.

Op die manier konden we verifiëren of de manipulaties weldegelijk effectief waren.

Uit onze analyses blijkt dat zowel op woord- als zinsniveau de uitgevoerde manipulaties volgens onze deelnemers effectief waren. Wanneer er jargon aanwezig was in de zin, dan werden de woorden ook telkens als minder makkelijk ervaren. Daarnaast polsten we ook naar onbekende woorden in de tekstcondities. Wanneer er jargon aanwezig was in de tekst, dan werd er door de deelnemers geoordeeld dat er meer onbekende woorden waren. Op zinsniveau werd dan voornamelijk gepolst naar de zinslengte. Conditie met lange zinnen werden bijvoorbeeld als significant minder kort ervaren en condities met lange zinnen werden als significant langer ervaren. Ook de scores van leesbaarheidsformules ARI en Flesch bevestigden dat condities met korte zinnen een lagere moeilijkheidsgraad hadden. Dit kan ook gezien worden als een extra verificatie voor zinslengte als geslaagde manipulatie.

Een meer gedetailleerd overzicht van de verificatie van de manipulaties is terug te vinden in appendix 4.2

4.3 Afhankelijke variabelen

In elke vragenlijst kregen deelnemers na het lezen van de tekst enkele stellingen. Die konden ze beantwoorden aan de hand van een 7-delige Likertschaal (van helemaal niet akkoord tot helemaal akkoord). Om de verzamelde data daarvan om te zetten in een betekenisvol resultaat

werd gebruik gemaakt van het cumulatieve link mixed model. Dit model zet onze ordinale variabelen om in betekenisvolle cijfers, die ons toelaten de effecten in onze studie te interpreteren. Voor elke afhankelijke variabele, bekeken we hoe het wel of niet aanwezig zijn van vakjargon en/of zinslengte voor beïnvloeding zorgde. In dit onderdeel (4.3) bekijken we zes individuele items: gemak, begrip, moeite, duidelijkheid, vermoeidheid en herleesbehoefte.

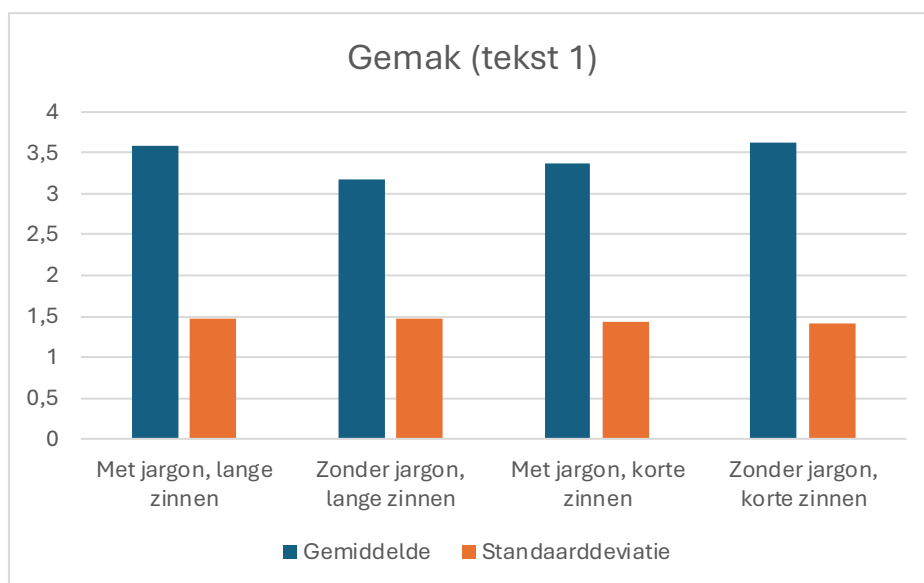
4.3.1 Gemak

Het eerste item in de vragenlijst had betrekking tot gemak en deelnemers kregen de volgende stelling: “ik vind de tekst gemakkelijk te begrijpen”. Hier werd een cumulatief link mixed model (logit link) opgesteld om het effect van Jargon (aanwezig vs. vermeden) en Zinslengte (lang vs. kort) op de waargenomen gemakkelijkerheid (Gemak) te onderzoeken, met Tekst als fixed effect en Deelnemer als random intercept ($Var = 1.97$, $SD = 1.40$, $n = 101$). De aanwezigheid van jargon verminderde de waargenomen gemakkelijkerheid significant, $b = -0.97$, $SE = 0.47$, $z = -2.06$, $p = .040$. Het effect van zinslengte was niet significant, $b = -0.78$, $SE = 0.47$, $z = -1.66$, $p = .097$. Tekst had een significant effect, $b = 0.90$, $SE = 0.27$, $z = 3.32$, $p < .001$. De interactie Jargon $\times$ Zinslengte was niet significant, $b = 1.04$, $SE = 0.77$, $z = 1.35$, $p = .175$.

Tabellen 4.4 en 4.5 bieden een overzicht van de gemiddelden en standaarddeviatie voor de variabele ‘gemak’. Dit gebeurt zowel voor tekst 1 (aanvulling op leefloon) als tekst 2 (steunaanvraag leefloon). Een visuele uitwerking hiervan is terug te vinden in figuren 4.1 en 4.2.

Tekst 1 (aanvulling op leefloon)	Gemiddelde	Standaarddeviatie
Met jargon, lange zinnen (conditie 1)	3,58	1,48
Zonder jargon, lange zinnen (conditie 2)	3,17	1,48
Met jargon, korte zinnen (conditie 3)	3,37	1,43
Zonder jargon, korte zinnen (conditie 4)	3,62	1,41

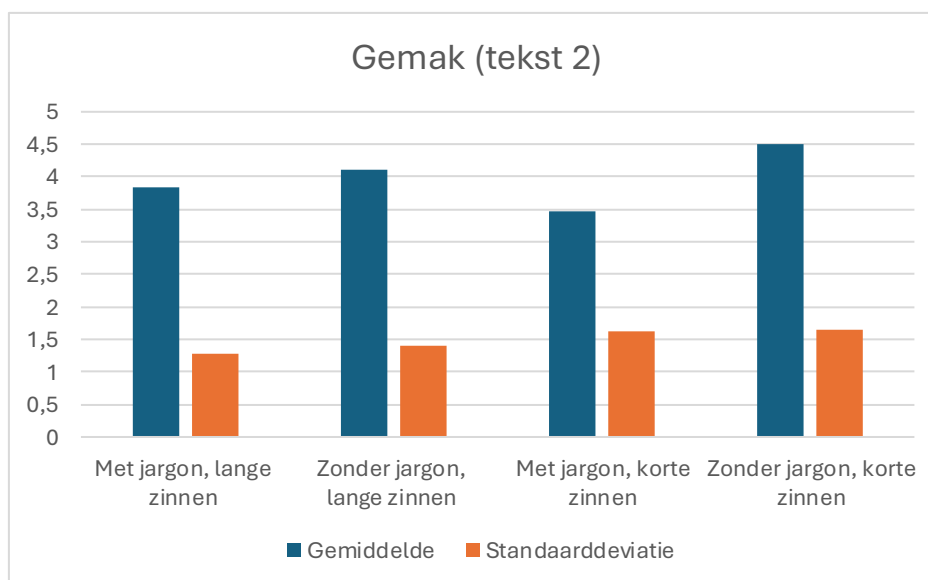
Tabel 4.4 Overzicht van gemiddelden en standaarddeviaties voor de variabele 'gemak' (tekst 1).



Figuur 4.1 Visualisatie van gemiddelden en standaarddeviaties voor de variabele 'gemak' (tekst 1).

Tekst 2 (steunaanvraag leefloon)	Gemiddelde	Standaarddeviatie
Met jargon, lange zinnen (conditie 1)	3,83	1,29
Zonder jargon, lange zinnen (conditie 2)	4,11	1,41
Met jargon, korte zinnen (conditie 3)	3,48	1,62
Zonder jargon, korte zinnen (conditie 4)	4,51	1,64

Tabel 4.5 Overzicht van gemiddelden en standaarddeviaties voor de variabele 'gemak' (tekst 2).



Figuur 4.2 Visualisatie van gemiddelden en standaarddeviaties voor de variabele 'gemak' (tekst 2).

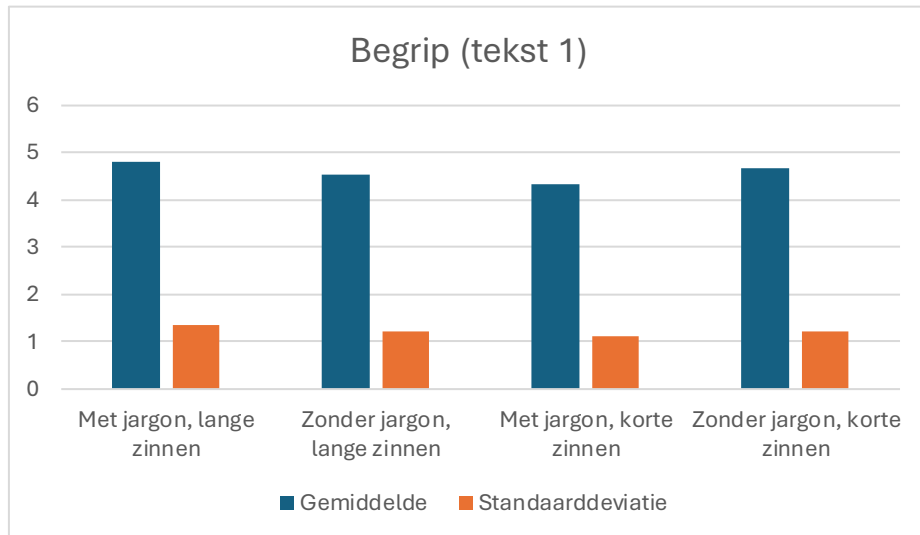
4.3.2 Begrip

Als tweede werd gepolst naar het algemene begrip van de tekst bij de deelnemers. Opnieuw werd gebruik gemaakt van een cumulatief link mixed model, net zoals bij het item gemak (4.3.1), om het effect van Jargon (aanwezig vs. vermeden) en Zinslengte (lang vs. kort) op het waargenomen begrip (Begrip) te onderzoeken, met Tekst als fixed effect en Deelnemer als random intercept ($Var = 0.92$, $SD = 0.96$, $n = 101$). De aanwezigheid van jargon verminderde het waargenomen begrip significant, $b = -0.86$, $SE = 0.42$, $z = -2.05$, $p = .041$. Het effect van zinslengte was niet significant, $b = -0.32$, $SE = 0.42$, $z = -0.77$, $p = .443$. Tekst had een significant effect, $b = 0.83$, $SE = 0.27$, $z = 3.05$, $p = .002$. De interactie Jargon $\times$ Zinslengte was niet significant, $b = 0.73$, $SE = 0.65$, $z = 1.12$, $p = .264$.

Tabellen 4.6 en 4.7 bieden een overzicht van de gemiddelden en standaarddeviaties voor de variabele 'begrip'. Dit gebeurt zowel voor tekst 1 (aanvulling op leefloon) als tekst 2 (steunaanvraag leefloon). Een visuele uitwerking hiervan is terug te vinden in figuren 4.3 en 4.4.

Tekst 1 (aanvulling op leefloon)	Gemiddelde	Standaarddeviatie
Met jargon, lange zinnen (conditie 1)	4,82	1,34
Zonder jargon, lange zinnen (conditie 2)	4,55	1,21
Met jargon, korte zinnen (conditie 3)	4,33	1,12
Zonder jargon, korte zinnen (conditie 4)	4,69	1,22

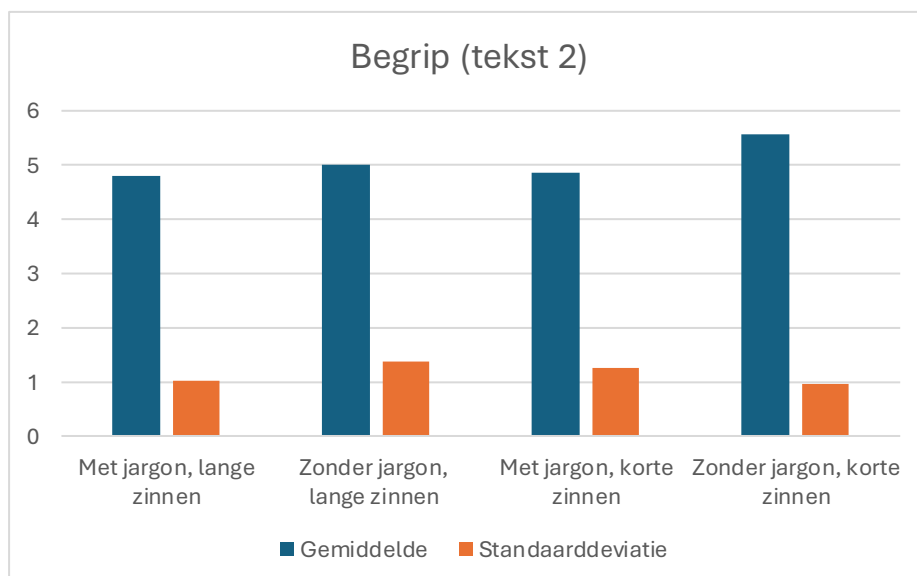
Tabel 4.6 Overzicht van gemiddelden en standaarddeviaties voor de variabele 'begrip' (tekst 1).



Figuur 4.3 Visualisatie van gemiddelden en standaarddeviaties voor de variabele 'begrip' (tekst 1).

Tekst 2 (steunaanvraag leefloon)	Gemiddelde	Standaarddeviatie
Met jargon, lange zinnen (conditie 1)	4,80	1,02
Zonder jargon, lange zinnen (conditie 2)	5,00	1,37
Met jargon, korte zinnen (conditie 3)	4,87	1,27
Zonder jargon, korte zinnen (conditie 4)	5,56	0,95

Tabel 4.7 Overzicht van gemiddelden en standaarddeviaties voor de variabele 'begrip' (tekst 2).



Figuur 4.4 Visualisatie van gemiddelden en standaarddeviaties voor de variabele 'begrip' (tekst 2).

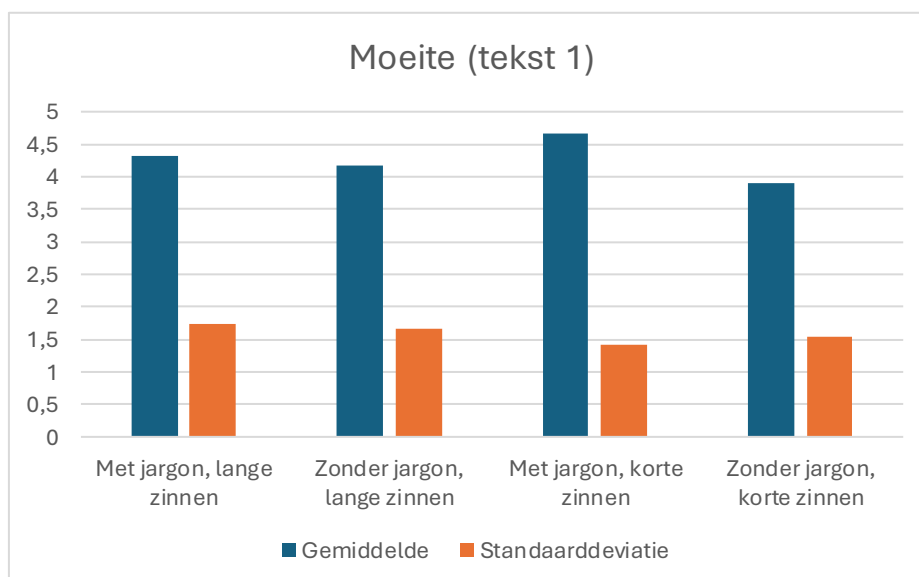
4.3.3 Moeite

Vervolgens kregen de deelnemers de stelling “ik moest moeite doen om de tekst te begrijpen”. Dit zegt iets meer over hoe zeer deelnemers zich moesten inspannen tijdens de leesactiviteit. Opnieuw werd gebruik gemaakt van een cumulatief link mixed model (logit link) om het effect van Jargon (aanwezig vs. vermeden) en Zinslengte (lang vs. kort) op de waargenomen moeite (Moeite) te onderzoeken, met Tekst als fixed effect en Deelnemer als random intercept ($Var = 1.60$, $SD = 1.26$, $n = 101$). De aanwezigheid van jargon verhoogde de waargenomen moeite significant, $b = 1.07$, $SE = 0.45$, $z = 2.38$, $p = .017$. Het effect van zinslengte was niet significant, $b = 0.63$, $SE = 0.45$, $z = 1.41$, $p = .159$. Het effect van Tekst was marginaal, $b = -0.47$, $SE = 0.26$, $z = -1.80$, $p = .072$, likelihood ratio $\chi^2(1) = 3.26$, $p = .071$. De interactie Jargon $\times$ Zinslengte was niet significant, $b = -0.82$, $SE = 0.72$, $z = -1.13$, $p = .259$.

Tabellen 4.8 en 4.9 bieden een overzicht van de gemiddelden en standaarddeviaties voor de variabele ‘moeite’. Dit gebeurt zowel voor tekst 1 (aanvulling op leefloon) als tekst 2 (steunaanvraag leefloon). Een visuele uitwerking hiervan is terug te vinden in figuren 4.5 en 4.6.

Tekst 1 (aanvulling op leefloon)	Gemiddelde	Standaarddeviatie
Met jargon, lange zinnen (conditie 1)	4,33	1,74
Zonder jargon, lange zinnen (conditie 2)	4,17	1,66
Met jargon, korte zinnen (conditie 3)	4,67	1,42
Zonder jargon, korte zinnen (conditie 4)	3,90	1,53

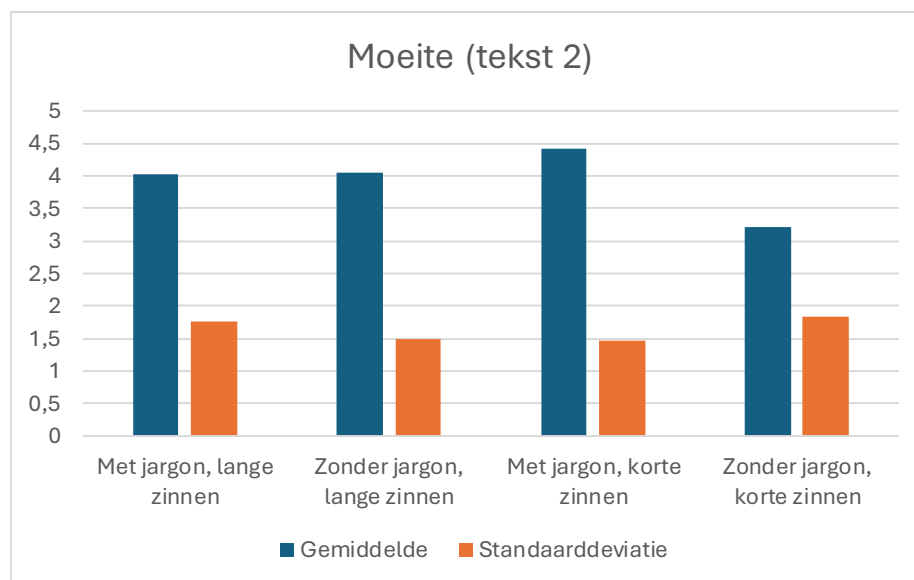
Tabel 4.8 Overzicht van gemiddelden en standaarddeviaties voor de variabele ‘moeite’ (tekst 1).



Figuur 4.5 Visualisatie van gemiddelden en standaardvariates voor de variabele ‘moeite’ (tekst 1).

Tekst 2 (steunaanvraag leefloon)	Gemiddelde	Standaarddeviatie
Met jargon, lange zinnen (conditie 1)	4,03	1,75
Zonder jargon, lange zinnen (conditie 2)	4,06	1,50
Met jargon, korte zinnen (conditie 3)	4,42	1,46
Zonder jargon, korte zinnen (conditie 4)	3,21	1,84

Tabel 4.9 Overzicht van gemiddelden en standaarddeviaties voor de variabele ‘moeite’ (tekst 2).



Figuur 4.6 Visualisatie van gemiddelden en standaardvariates voor de variabele ‘moeite’ (tekst 2).

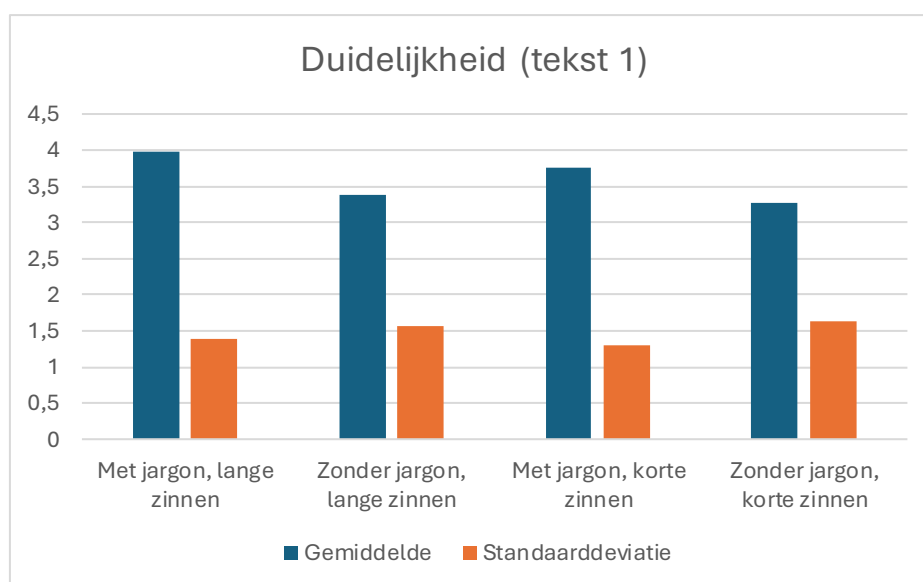
4.3.4 Duidelijkheid

Ook de duidelijkheid van de tekst vormt een belangrijke maatstaf om de tekst te beoordelen. Hier werd de volgende stelling beoordeeld: “De tekst was duidelijk geschreven”. Via het cumulatief link mixed model (logit link) werd het effect van Jargon (aanwezig vs. vermeden) en Zinslengte (lang vs. kort) op de waargenomen duidelijkheid (Duidelijkheid) onderzocht, met Tekst als fixed effect en Deelnemer als random intercept ($Var = 2.32$, $SD = 1.52$, $n = 101$). De aanwezigheid van jargon verminderde de waargenomen duidelijkheid niet significant, $b = -0.67$, $SE = 0.48$, $z = -1.39$, $p = .164$. Het effect van zinslengte was niet significant, $b = -0.28$, $SE = 0.48$, $z = -0.58$, $p = .565$. Tekst had een significant effect, $b = 0.73$, $SE = 0.27$, $z = 2.70$, $p = .007$, likelihood ratio $\chi^2(1) = 7.47$, $p = .006$. De interactie Jargon $\times$ Zinslengte was niet significant, $b = 0.71$, $SE = 0.80$, $z = 0.89$, $p = .376$.

Tabellen 4.10 en 4.11 bieden een overzicht van de gemiddelden en standaarddeviaties voor de variabele 'duidelijkheid'. Dit gebeurt zowel voor tekst 1 (aanvulling op leefloon) als tekst 2 (steunaanvraag leefloon). Een visuele uitwerking hiervan is terug te vinden in figuren 4.7 en 4.8.

Tekst 1 (aanvulling op leefloon)	Gemiddelde	Standaarddeviatie
Met jargon, lange zinnen (conditie 1)	3,97	1,38
Zonder jargon, lange zinnen (conditie 2)	3,38	1,56
Met jargon, korte zinnen (conditie 3)	3,75	1,29
Zonder jargon, korte zinnen (conditie 4)	3,26	1,64

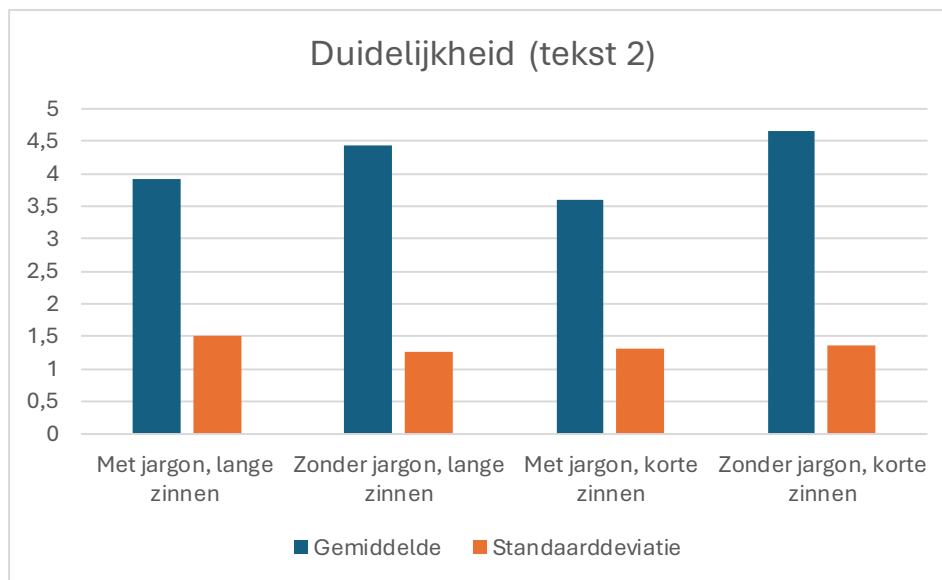
Tabel 4.10 Overzicht van gemiddelden en standaarddeviaties voor de variabele 'duidelijkheid' (tekst 1).



Figuur 4.7 Visualisatie van gemiddelden en standaarddeviaties voor de variabele 'duidelijkheid' (tekst 1).

Tekst 2 (steunaanvraag leefloon)	Gemiddelde	Standaarddeviatie
Met jargon, lange zinnen (conditie 1)	3,91	1,50
Zonder jargon, lange zinnen (conditie 2)	4,43	1,26
Met jargon, korte zinnen (conditie 3)	3,59	1,32
Zonder jargon, korte zinnen (conditie 4)	4,67	1,36

Tabel 4.11 Overzicht van gemiddelden en standaarddeviaties voor de variabele ‘duidelijkheid’ (tekst 2).



Figuur 4.8 Visualisatie van gemiddelden en standaarddeviaties voor de variabele ‘duidelijkheid’ (tekst 2).

4.3.5 Vermoeidheid

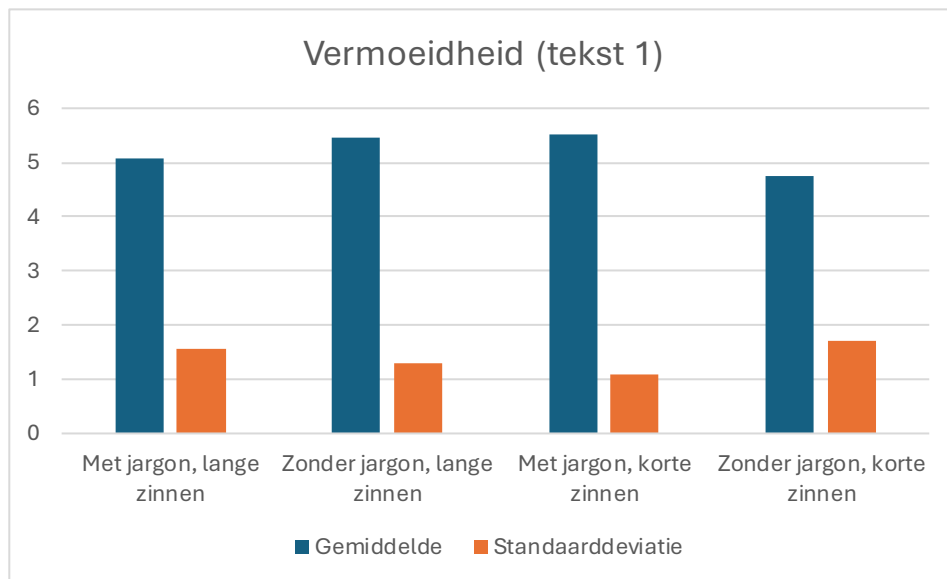
De variabele ‘vermoeidheid’ heeft in zekere mate overlap met de variabele ‘moeite’ (4.3.3). Echter, de stelling zelf verschilt licht: “de tekst was vermoeiend om te lezen. Er werd een cumulatief link mixed model (logit link) opgesteld om het effect van Jargon (aanwezig vs. vermeden) en Zinslengte (lang vs. kort) op de waargenomen vermoeidheid (Vermoeiend) te onderzoeken, met Tekst als fixed effect en Deelnemer als random intercept ($Var = 3.80$, $SD = 1.95$, $n = 101$). De aanwezigheid van jargon verhoogde de waargenomen vermoeidheid significant, $b = 1.23$, $SE = 0.56$, $z = 2.21$, $p = .028$. Het effect van zinslengte was niet significant, $b = 0.76$, $SE = 0.55$, $z = 1.37$, $p = .171$. Tekst had een sterk significant effect, $b = -1.23$, $SE = 0.29$, $z = -4.22$, $p < .001$, likelihood ratio $\chi^2(1) = 19.00$, $p < .001$. De interactie Jargon $\times$ Zinslengte was niet significant, $b = -1.31$, $SE = 0.96$, $z = -1.38$, $p = .169$.

Tabellen 4.12 en 4.13 bieden een overzicht van de gemiddelden en standaarddeviaties voor de variabele ‘vermoeidheid’. Dit gebeurt zowel voor tekst 1 (aanvulling op leefloon) als tekst 2 (steunaanvraag leefloon). Een visuele uitwerking hiervan is terug te vinden in figuren 4.9 en 4.10.

Tekst 1 (aanvulling op leefloon)	Gemiddelde	Standaarddeviatie
Met jargon, lange zinnen (conditie 1)	5,06	1,55
Zonder jargon, lange zinnen (conditie 2)	5,45	1,29

Met jargon, korte zinnen (conditie 3)	5,52	1,08
Zonder jargon, korte zinnen (conditie 4)	4,74	1,71

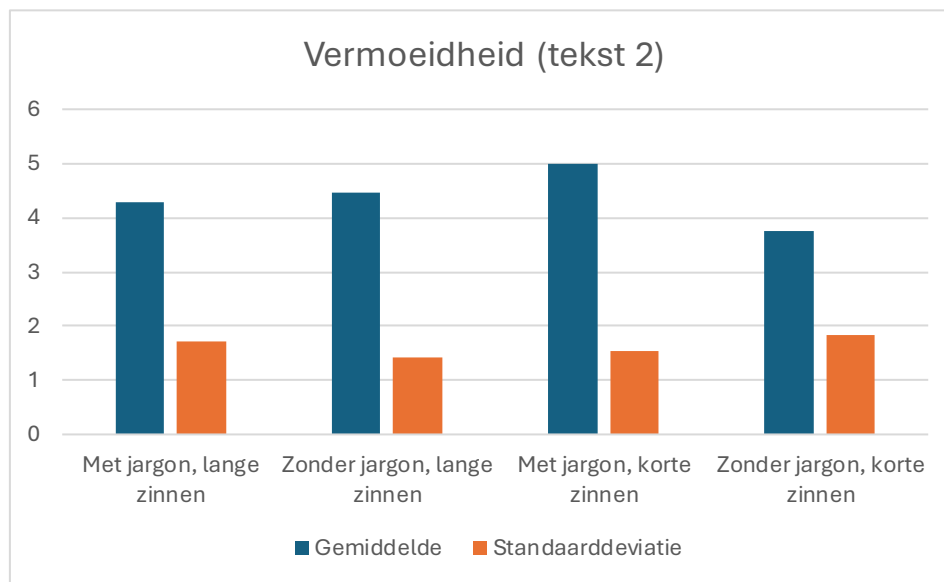
Tabel 4.12 Overzicht van gemiddelden en standaarddeviaties voor de variabele 'vermoeidheid' (tekst 1).



Figuur 4.9 Visualisatie van gemiddelden en standaarddeviaties voor de variabele 'vermoeidheid' (tekst 1).

Tekst 2 (steunaanvraag leefloon)	Gemiddelde	Standaarddeviatie
Met jargon, lange zinnen (conditie 1)	4,28	1,72
Zonder jargon, lange zinnen (conditie 2)	4,47	1,43
Met jargon, korte zinnen (conditie 3)	5,00	1,54
Zonder jargon, korte zinnen (conditie 4)	3,75	1,83

Tabel 4.13 Overzicht van gemiddelden en standaarddeviaties voor de variabele ‘vermoeidheid’ (tekst 2).



Figuur 4.10 Visualisatie van gemiddelden en standaarddeviaties voor de variabele ‘vermoeidheid’ (tekst 2).

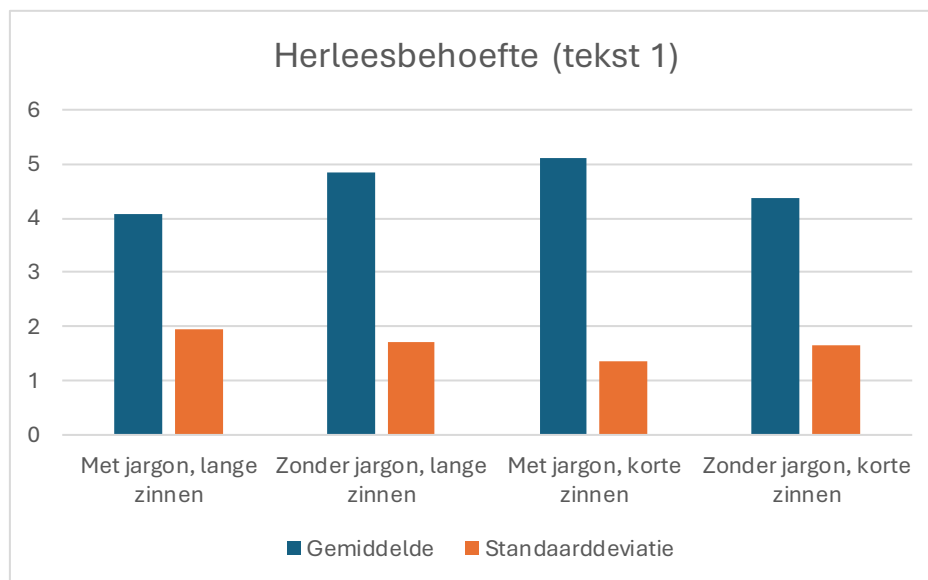
4.3.6 Herleesbehoefte

Ten slotte was er nog de zesde en laatste variabele, namelijk de ‘herleesbehoefte’. Hierbij werd voornamelijk gekeken of participanten het nodig vonden om de tekst meer dan één keer te lezen, om de boodschap goed te begrijpen (stelling: “ik moest de tekst opnieuw lezen om het volledig te begrijpen”). Er werd nogmaals een cumulatief link mixed model (logit link) opgesteld om het effect van Jargon (aanwezig vs. vermeden) en Zinslengte (lang vs. kort) op de waargenomen noodzaak om te herlezen (Herlezen) te onderzoeken, met Tekst als fixed effect en Deelnemer als random intercept ($Var = 4.30$, $SD = 2.07$, $n = 101$). De aanwezigheid van jargon verhoogde de waargenomen herleesnoodzaak significant, $b = 1.15$, $SE = 0.56$, $z = 2.05$, $p = .041$. Het effect van zinslengte was niet significant, $b = 0.92$, $SE = 0.56$, $z = 1.63$, $p = .103$. Tekst had een sterk significant effect, $b = -1.39$, $SE = 0.29$, $z = -4.79$, $p < .001$, likelihood ratio $\chi^2(1) = 24.59$, $p < .001$. De interactie Jargon $\times$ Zinslengte was niet significant, $b = -1.49$, $SE = 0.99$, $z = -1.50$, $p = .133$.

Tabellen 4.14 en 4.15 bieden een overzicht van de gemiddelden en standaarddeviaties voor de variabele ‘herleesbehoefte’. Dit gebeurt zowel voor tekst 1 (aanvulling op leefloon) als tekst 2 (steunaanvraag leefloon). Een visuele uitwerking hiervan is terug te vinden in figuren 4.11 en 4.12.

Tekst 1 (aanvulling op leefloon)	Gemiddelde	Standaarddeviatie
Met jargon, lange zinnen (conditie 1)	4,08	1,96
Zonder jargon, lange zinnen (conditie 2)	4,84	1,70
Met jargon, korte zinnen (conditie 3)	5,12	1,35
Zonder jargon, korte zinnen (conditie 4)	4,38	1,66

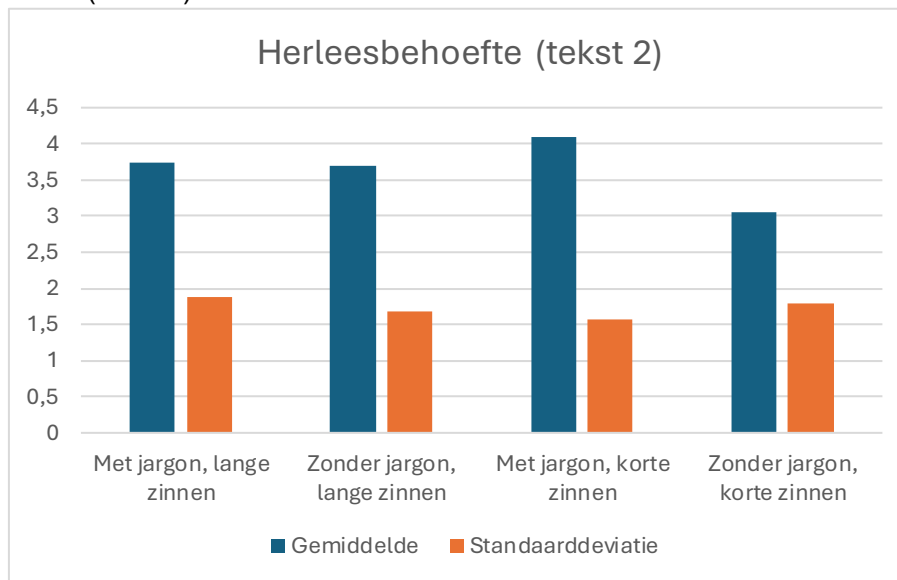
Tabel 4.14 Overzicht van gemiddelden en standaarddeviaties voor de variabele 'herleesbehoefte' (tekst 1).



Figuur 4.11 Visualisatie van gemiddelden en standaarddeviaties voor de variabele 'herleesbehoefte' (tekst 1).

Tekst 2 (steunaanvraag leefloon)	Gemiddelde	Standaarddeviatie
Met jargon, lange zinnen (conditie 1)	3,75	1,87
Zonder jargon, lange zinnen (conditie 2)	3,69	1,67
Met jargon, korte zinnen (conditie 3)	4,10	1,58
Zonder jargon, korte zinnen (conditie 4)	3,06	1,78

Tabel 4.15 Overzicht van gemiddelden en standaarddeviaties voor de variabele 'herleesbehoefte' (tekst 2).



Figuur 4.12 Visualisatie van gemiddelden en standaarddeviaties voor de variabele 'herleesbehoefte' (tekst 2).

Op woordniveau merkten we zowel bij de afhankelijke variabelen als bij de verificatie dat jargon steeds een significant effect teweegbrengt. Dit was het geval bij de variabelen gemak, begrip, moeite, vermoeidheid en herleesbaarheid. Enkel bij de variabele duidelijkheid werd geen significant effect vastgesteld.

Op zinsniveau zorgde de zinslengte niet meteen voor significante effecten op de afhankelijke variabelen gemak, begrip, moeite, duidelijkheid, vermoeidheid en herleesbehoefte. Toch bleek uit de analyse van de manipulaties, dat de zinslengte weldegelijk opgemerkt werd door de deelnemers.

In hoofdstuk 5 gaan we in op de interpretatie van deze resultaten.

5. Discussie

In dit discussiehoofdstuk gaan we dieper in op de betekenis van onze resultaten. We interpreteren de cijfers en proberen hieraan een uitleg te koppelen in onderdeel 5.1. Vervolgens bekijken we de praktische en theoretische implicaties van onze bevindingen in 5.2. Ten slotte kijken we nog even terug naar het verrichte werk en volgt een reflectie over de sterktes en beperkingen van dit onderzoek.

5.1 Bevindingen

In dit onderdeel bespreken we systematisch de significante en niet-significante resultaten die we uit onze data haalden via analyses. We beginnen met de impact van jargon in onderdeel 5.1.1. Daarna bekijken we het effect van zinslengte in ons onderzoek in onderdeel 5.1.2. Vervolgens bekijken we ook de combinatie van die twee variabelen in onderdeel 5.1.3. Ten slotte belichten we in onderdeel 5.1.4 de twee individuele teksten die gebruikt werden voor manipulatie.

5.1.1 Vakjargon

Om onze resultaten goed te kunnen interpreteren, moeten we even terugblikken op onze onderzoeksvraag: “Wat is de impact van duidelijke taal op het begrip van burgers in de communicatie van steden en gemeenten?” Omdat duidelijke taal bestaat uit een aantal individuele ingrepen, werd gekozen om een selectie te maken binnen deze studie. Op woordniveau viel de keuze dus voor vakjargon. Het vakjargon in de twee uitgekozen teksten werd vervolgens gemanipuleerd tot varianten met of zonder jargon.

Uit onze resultaten leerden we dat vakjargon voor significante effecten zorgde in onze studie. Dit achterhaalden we door het begrip van burgers te toetsen aan de hand van zes afhankelijke variabelen: gemak, begrip, moeite, duidelijkheid, vermoeidheid en herleesbehoefte. Wanneer er vakjargon aanwezig is onze teksten dan stelden we vast dat het gemak en begrip verminderde. Burgers vinden het dus moeilijker om een tekst met jargon volledig te begrijpen. Tegelijkertijd zorgde de aanwezigheid van jargon ervoor dat deelnemers meer moeite moesten doen en dat de teksten vermoeiender waren. Verder gaven de participanten ook aan dat er een grotere herleesbehoefte ontstond waarbij deelnemers de teksten meer dan één keer lazen om de boodschap te begrijpen.

Enkel duidelijkheid leverde niet meteen een significant effect op. Volgens de deelnemers maakte de afwezigheid van vakjargon de tekst niet duidelijker. Dit is opvallend, aangezien we voor de andere variabelen wel significante effecten vonden. Een mogelijke verklaring hiervoor is dat makkelijkere woordenschat niet altijd duidelijker is. Om één ingewikkeld woord uit

vakjargon te vervangen is er soms nood aan meerdere woorden of een omschrijving van het woord. Bijvoorbeeld, in tekst 2 werd het woord “onderhoudsplichtigen” vermeld, maar deze vakterm is niet meteen vervangbaar door een eenvoudiger synoniem. In plaats daarvan werd de keuze gemaakt voor een omschrijving die extra uitleg bevat: “Onderhoudsplichtigen zijn personen die wettelijk verplicht zijn om financieel in de kosten van voeding en verzorging van bepaalde familieleden bij te dragen.” Dit zorgt er natuurlijk voor dat er meer informatie opduikt in vergelijking met de originele tekst om de term te verduidelijken. Dat betekent ook dat de zinnen langer worden, wat de boodschap niet meteen eenvoudiger maakt. Soms is één specifiek woord net duidelijker dan een omslachtige omschrijving. Vakjargon maakt niet altijd deel uit van het alledaagse taalgebruik, maar dat wil niet zeggen dat het meteen onduidelijk is.

Daarnaast zagen we dat vakjargon door de deelnemers opgemerkt werd. Zo beoordeelden de deelnemers dat de woorden in teksten met vakjargon minder makkelijk waren. Daarnaast gaven deelnemers aan dat ze meer onbekende woorden waargenomen hadden in teksten die vakjargon bevatten. We kunnen stellen dat de manipulaties, al dan niet bewust, opgemerkt werden.

Over het algemeen merkten we op dat vakjargon weldegelijk een goede ingreep kan zijn om teksten begrijpelijker, minder vermoeiend, gemakkelijker etc. te maken voor de gemiddelde burger. Ook in onze literatuurstudie werd vakjargon herhaaldelijk aangehaald als een aanbeveling van duidelijke taal (Petelin, 2010; Wablieft, n.d.). Het algemene advies was om zoveel mogelijk vakjargon te vermijden. Ook in de rechtspraak bewees de studie van Trudeau (2011) dat teksten vaak als ergerlijk bestempeld werd door een teveel aan juridisch jargon.

5.1.2 Zinslengte

Naast vakjargon op woordniveau, werd de keuze gemaakt om op zinsniveau de focus te leggen op de zinslengte. Ook hier verzamelden we data nadat deelnemers teksten met of zonder lange zinnen lazen. Die data werd met de nodige analyses verwerkt en leverde interessante resultaten.

Uit onze resultaten leerden we dat zinslengte over het algemeen geen significante effecten teweegbracht. Net zoals bij vakjargon analyseerden we zes variabelen: gemak, begrip, moeite, duidelijkheid, vermoeidheid en herleesbehoefte. Volgens de deelnemers was een tekst met lange zinnen dus niet meteen moeilijker dan een variant van diezelfde tekst met kortere zinnen. Daarnaast waren de teksten ook niet moeilijker om te begrijpen bij de aanwezigheid van vakjargon. De teksten met langere zinnen vormden ook niet meteen een groot probleem voor de duidelijkheid van de tekst zelf. Verder verhoogde de zinslengte ook niet voor significante

effecten tegenover moeite en vermoeidheid. Deelnemers ervoeren niet meteen meer moeite en vonden de tekst niet vermoeiender wanneer langere zinnen gebruikt werden. Ten slotte gaven de participanten aan dat ze een tekst met langere zinnen ook niet meteen meer herlezen tegenover teksten met korte zinnen.

Hoewel we voornamelijk niet significante effecten zijn tegengekomen, doken bij de manipulatiechecks toch nog enkele significante effecten op. Bij de stelling “de zinnen in de tekst waren kort”, gaven deelnemers in de condities met lange zinnen aan dat de zinnen significant minder kort waren. Ook bij de stelling “de tekst bevatte lange, complexe zinnen”, oordeelden de deelnemers dat condities met de aanwezigheid van lange zinnen ook significant langer waren. De deelnemers merkten, aan hun beoordeling te zien, wel een verschil op, maar dit beïnvloedde de algemene ervaring van de tekst niet. Daarnaast golden de leesbaarheidsscores die we berekenden via ARI en Flesch ook als een bevestiging dat de condities met korte zinnen weldegelijk een lagere moeilijkheidsgraad hadden.

Het is opvallend dat de manipulaties op zinsniveau weinig significante effecten opleverden. Vanuit de aanbevelingen van onder andere Petelin (2010) en Wablieft (n.d.) zouden korte zinnen beter blijken voor het begrip dan lange zinnen. Het feit dat onze resultaten afwijken, vraagt om de nodige nuance en reflectie. Een mogelijke verklaring voor deze resultaten is dat de kortere zinnen niet altijd meteen de tekst als geheel makkelijker, duidelijker, minder vermoeiend etc. maken. Doordat we in onze manipulaties soms zinnen moesten opsplitsen, moesten we ook informatie van elkaar scheiden. Mogelijks had dit een effect op de samenhang van de zinnen binnen de tekst. Door een zin op te splitsen gaat de samenhang mogelijks wat verloren. Daarnaast hebben we gemerkt dat we in onze studie ook te maken hadden met een groot aantal hogeropgeleiden met bijvoorbeeld een bachelor en/of masterdiploma. Er kan verondersteld worden dat deze groep minder moeite ervaart bij het lezen van lange zinnen. Door simpelweg gewoonte kan het dus zijn dat ze langere zinnen niet noodzakelijk als vermoeiender of minder makkelijk, duidelijk etc. ervaren. Korte zinnen kunnen daarentegen misschien als storend of hinderlijk gezien worden. Bijvoorbeeld omdat de boodschap te bondig is of langer wordt door gesplitst te worden in twee aparte zinnen.

Ondanks het gebrek aan duidelijk significante effecten, waar origineel vanuit werd gegaan door de theorie, leveren de niet significante resultaten desalniettemin voor relevante informatie. Dit kan leiden tot verdere discussie waarom het beoogde effect niet bereikt werd.

5.1.3 Vakjargon x zinslengte

Naast de individuele resultaten voor vakjargon en zinslengte, is het ook relevant om even na te gaan of de twee variabelen elkaar beïnvloeden. Daarvoor werd ook telkens een analyse

uitgevoerd voor de zes variabelen: gemak, begrip, moeite, duidelijkheid, vermoeidheid en herleesbehoefte.

Na uitvoering van onze analyses blijkt dat er hier over het algemeen geen significante resultaten werden vastgesteld bij geen enkele van de zes onafhankelijke variabelen. Dit betekent dat de ene variabele niet door de andere variabele gemodereerd/beïnvloed werd. Er is dus geen samenspel van zinslengte en jargon. Met andere woorden, jargon fungeert onafhankelijk van zinslengte. Hieruit kunnen we afleiden dat vakjargon verminderen een effectieve en doeltreffende manipulatie blijkt te zijn.

Dit is relevante informatie, aangezien we nu met een beperkt aantal aanbevelingen van duidelijke taal aan de slag gegaan zijn. Duidelijke taal wordt namelijk over het algemeen gekenmerkt als een samenspel van aanbevelingen om teksten duidelijker te (her)schrijven. Petelin (2010) en Wablieft (n.d.) schreven een lijst met aanbevelingen, waaruit blijkt dat meerdere componenten nodig zijn om in duidelijke taal te schrijven. Echter, in deze experimentele studie vinden we niet meteen een effect of beïnvloeding van beide variabelen. Echter, onze studie focuste slechts op twee aanbevelingen van duidelijke taal. Het is dus moeilijk om hierover directe uitspraken te doen en mogelijks zijn er meer aanbevelingen nodig om die hypothese volledig te kunnen bevestigen. Andere variabelen spelen mogelijk een rol in hoe makkelijk, duidelijk etc. een tekst gezien wordt als ook meerdere interacties tussen deze variabelen.

5.1.4 Teksten

Ten slotte bekijken we nog de teksten zelf om te zien of er hier significante effecten opduiken. Er werd bewust gekozen om voor deze studie twee teksten uit te kiezen met een gemeenschappelijk thema. Beide teksten gaan over leeflonen en bevatten op die manier een zelfde materie, waardoor er overlap bestaat in het tekstthema en de formuleringen. In het geval dat er twee compleet verschillende teksten uitgekozen werden, dan kon dit resulteren in effecten op basis van het tekstthema. Zo kon de materie van tekst één mogelijks eenvoudiger zijn dan die van tekst twee.

Uit de resultaten bleek dat de tekst zelf ook een significant effect vertoonde. Dit betekent dat de teksten zelf afzonderlijk ook anders ervaren werden. Los van de manipulaties die we uitvoerden, merkten onze deelnemers dat de teksten anders aanvoelden. Echter, dit is niet noodzakelijk een probleem, aangezien de teksten ook als een controlevariabele werden opgenomen in onze studie. Door dit zo aan te pakken, kan het effect van bijvoorbeeld vakjargon niet verward worden door een verschil tussen de twee teksten. Als de tekst niet als controle was opgenomen, dan zou dit voor verwarring kunnen zorgen.

5.2 Implicaties

Nu we onze bevindingen in iets meer detail hebben toegelicht, wordt het tijd om dit in context te plaatsen en vragen te stellen. Zo verwoorden we hoe onze studie kan bijdragen aan de theorie (5.2.1) en ook hoe het in de praktijk iets kan betekenen (5.2.2).

5.2.1 Theoretisch

Ten eerste staan we stil bij het verschil tussen de micro- en macromanipulaties die we doorheen de studie uitvoerden. De voornaamste manipulaties waren de micromanipulaties van duidelijke taal zoals vakjargon vermijden en lange zinnen inkorten. We leerden uit de resultaten dat deze micro-manipulaties weldegelijk zinvol en effectief zijn. Dit werd bevestigd door significante effecten van vakjargon op het gepercipieerde leesgemak, het begrip, de herleesbehoefte etc. Hoewel het slechts om een aantal kleine ingrepen gaat, tonen ze toch dat het in de theorie iets kan betekenen en opleveren.

Daarnaast valt ook iets te zeggen over de manipulaties op macroniveau. Hoewel dit niet de echte focus van de studie behoorde, speelden factoren zoals lay-out en meerdere tekstschermen ook in rol in het gepercipieerde leesgemak. Bij de opstelling van de vragenlijsten werden de tekstvarianten origineel op één pagina afgebeeld. Echter, door een volledige tekst af te beelden, werd de lay-out ook beïnvloed. Het zorgde ervoor dat het lettertype kleiner en minder scherp was. Om te voorkomen dat losstaande factoren zoals een te klein lettertype of een onscherpe afbeelding onze studie zouden beïnvloeden, kozen we om de teksten telkens over meerdere (in dit geval twee) schermen te splitsen. Dit garandeerde een scherp en groot genoeg lettertype, waardoor de lay-out ook zo optimaal mogelijk was voor de lezer. Wat we daaruit kunnen vaststellen is, dat niet enkel de hoofdmanipulaties op microniveau een rol speelden, maar ook de eerder algemene manipulaties overwogen moeten worden.

Verder valt ook iets te zeggen over het gewicht van de manipulaties op lexicaal niveau tegenover op syntactisch niveau. Uit de resultaten bleek dat onze manipulaties op lexicaal niveau (het vermijden van vakjargon) duidelijk meer significante resultaten teweegbracht in vergelijking met onze manipulaties op syntactisch niveau (lange zinnen vermijden). Onze studie toont op basis van onze eigen manipulaties, dat lexicale wijzigingen meer invloed hadden en voor een groter evenwicht zorgden. In theorie betekent dit dat het lexicale niveau net iets signifikanter is dan het syntactische niveau bij het omvormen van teksten naar duidelijke taal.

Vervolgens moeten we het nog even hebben over de operationalisatie van enkele theoretische constructen. In onze onderzoeksvraag wilden we namelijk te weten komen hoe duidelijke taal

een invloed kan hebben op het begrip van de lezers. Begrip definiëren is geen simpele opgave, zo bleek uit de studie van Kintsch & Van Dijk (1978), waar begrip op drie verschillende manieren werd gedefinieerd als lokale, functionele en globale coherentie. In deze studie kozen we om begrip door middel van enkele variabelen (leesgemak, duidelijkheid, moeite etc.) betekenis te geven. Door deelnemers deze variabelen te laten beoordelen aan de hand van stellingen op een 7-delige Likertschaal, konden we relevante resultaten verkrijgen. De resultaten van variabelen als gemak, moeite, leesbehoefte werden vervolgens geïnterpreteerd in relatie tot het overkoepelende “begrip” uit onze onderzoeksvraag. Door stil te staan bij de operationalisatie, kunnen we ook bijdragen aan de vraag hoe begrip precies onderzocht kan worden. Onze aanpak geeft daarbij een interpretatie van een mogelijke operationalisatie.

Ten slotte staan we ook stil bij het concept leesbaarheid. Dit dook al even op doorheen in de literatuurstudie in onderdeel leescomplexiteit (2.3). Daar werden enkele studies aangehaald waarin leesbaarheid in verband met duidelijke taal ook al aan bod kwam (Vandeghinste & Bulté, 2019; Pander Maat & Gravekamp, 2022). Daarnaast werd ook gekeken naar hoe tools konden bijdragen bij het bepalen van de leesbaarheid van een tekst. Zo werd gekeken naar eerdere klassieke formules zoals Flesch-Kincaid en de Automated Readability Index (ARI). In het hoofdstuk 3 werden na de manipulaties ook de scores berekend van onze eigen tekstvarianten. Door middel van deze scores konden we zo ook betekenis geven aan het begrip leesbaarheid en bijdragen tot de theorie. We zagen bijvoorbeeld dat in beide teksten, de condities met kortere zinnen bij de Flesch leesbaarheidsformule hoger scoorden, wat overeenkomt met een minder hoge moeilijkheidsgraad. Ook bij de Automated Readability Index (ARI) kregen teksten met manipulaties tegen de zinslengte telkens een lagere score, wat overeenkomt met een lagere moeilijkheidsgraad. Dit is wel opvallend, aangezien we in deze studie uiteindelijk geen significante resultaten terugvonden voor zinslengte. De condities waarin enkel vakjargon gemanipuleerd werd vertoonden dan weer een niet veel lagere score dan de conditie zonder manipulaties. Toch stelden we meerdere significante resultaten vast na onze experimentele studie. Dit kan te wijten zijn aan de aard van de berekeningen, waar bij ARI en Flesch voornamelijk rekening wordt gehouden met het aantal woorden per zin. De verschillen tussen de leesbaarheidsscores en onze eigen resultaten toont ook aan dat een theoretisch betere leesbaarheidsscore dus niet meteen overeenkomt met meer duidelijkheid, minder moeite etc. zoals we in onze studie vaststelden.

5.2.2 Praktisch

Nadat we onze resultaten binnen de theorie gekaderd hebben, kunnen we de focus verleggen naar de praktijk. Voor wie zijn deze verworven inzichten precies betekenisvol? Hoe haalbaar is het om verandering teweeg te brengen in de praktijk?

Een concrete aanbeveling voor lokale besturen, zoals steden en gemeenten, is om meer aandacht te besteden aan het huidige gebruik van vakjargon in hun teksten. In de teksten die gebruikt werden in onze studie kwamen namelijk ook een behoorlijk aantal vaktermen voor. Beide teksten bevatten in totaal 31 vaktermen, waarvan 12 vaktermen in tekst 1 en 19 vaktermen in tekst 2. Dit is een aanzienlijk aantal voor twee teksten met een relatief korte lengte (0,5 tot 1 A4 lang). Het is daarom essentieel dat lokale besturen inzien, dat vaktermen hun boodschappen significant minder begrijpelijk maken voor de gemiddelde burger.

Door systematisch bestaande teksten te reviseren, kunnen overheidsteksten ook eenvoudiger gemaakt worden. De vervanging van jargon naar simpelere woorden en/of omschrijvingen kan bijdragen tot het begrip van de lezer. Hoewel dit als een eenvoudige oplossing klinkt, moeten we ook even een kanttekening maken. Een tekst met jargon versimpelen is namelijk niet altijd zo vanzelfsprekend. Er is daarom waarschijnlijk ook nood aan begeleiding of bijscholing van personeel, zodat ze beter uitgerust zijn om tekst succesvol om te vormen. Toch zijn er al enkele online tools, die kunnen bijdragen om vakjargon in teksten te toetsen en te vervangen. In deze studie werd bijvoorbeeld gebruik gemaakt van een online tool zoals 'zoekeenvoudigerewoorden.nl'. Dit geeft aan of bepaalde woorden behoren tot de woordenschat op B1 niveau (duidelijke taal) en biedt vaak ook zelf alternatieven aan die wel geschikt zijn voor het verkozen taalniveau. Daarnaast bestaan er nog andere tools zoals 'tolkie' en 'schrijfsimpel' die als (her)schrijfhulp kunnen functioneren. Natuurlijk moeten deze online tools ook kritisch benaderd worden. Het is bij dit soort tools niet altijd even duidelijk hoe ze precies werken. Wordt er bijvoorbeeld gebruik gemaakt van algoritmes en hoe betrouwbaar zijn de aanbevelingen van dit soort tools?

Zoals eerder vermeld is het moeilijk om op zinsniveau concrete voorstellen te doen. Omdat we in deze studie niet beschikken over significante resultaten, kunnen we niet stellen dat lange zinnen moeilijker te begrijpen zijn dan korte zinnen. Echter, eerdere literatuur (zoals Petelin, 2010 en Wablieft, n.d.) gaven wel aan dat kortere zinnen zouden bijdragen tot begrijpelijkere teksten.

5.3 Reflectie

Ten slotte willen we ook nog even stilstaan bij het verloop van deze studie en kritisch reflecteren. Zo maken we de balans van de sterktes (5.3.1) en de beperkingen (5.3.2). De erkenning van goede punten en verbeterpunten kan zo ook een aanleiding vormen voor een andere aanpak of focus in vervolgonderzoek.

5.3.1 Sterktes

Uit de analyses bleek dat onze manipulaties met jargon en zinslengte effectief bleken. Voor jargon merkten we over zo goed als de hele lijn significante effecten op. Hoewel dit voor zinslengte niet het geval was, merkten onze deelnemers zowel bij zinslengte als bij jargon de manipulaties op. Zo viel het hen op dat een tekst met jargon meer onbekende woorden bevatte en minder makkelijke woorden bevatte. Daarnaast viel het ook op dat deelnemers de teksten met lange zinnen als significant minder kort en significant langer bestempelden. Ondanks dat significante resultaten voor zinslengte uitbleven, kunnen we dus nog steeds spreken van een effectieve manipulaties in de teksten.

Ook de systematische manipulaties van vakjargon en zinslengte die we uitvoerden kunnen als een sterkte beschouwd worden. Voor de manipulaties gingen we nauwkeurig aan de slag, waarbij aandacht werd besteed met de individuele manipulaties, maar ook het effect van de manipulaties op de tekst zelf. Zinnen inkorten mocht er bijvoorbeeld niet voor zorgen dat de moeilijkheidsgraad van de woorden in de zinnen beïnvloed werd. Met dit soort overwegingen werd doorheen het manipulatieproces rekening gehouden.

5.3.2 Beperkingen

Omdat we te maken hebben met een masterproef, zijn er enkele beperkingen op het vlak van de schaal van deze studie. Doordat we te maken kregen met een beperkte tijd en een strakke planning, zijn keuzes gemaakt om de studie haalbaar te maken. Zo werd bijvoorbeeld beslist om slechts twee teksten en twee aanbevelingen van duidelijke taal te manipuleren. Uit de lijsten van Petelin (2010) en Wablieft (n.d.) blijkt dat duidelijke taal uit meerdere aanbevelingen bestaat. In deze studie werden de manipulaties beperkt tot één aanbeveling op woordniveau en één aanbeveling op zinsniveau. Echter, in vervolgonderzoek is er de mogelijkheid om nog verdere aanbevelingen van duidelijke taal uit te proberen en te manipuleren op de lexicale en syntactische niveaus (bijvoorbeeld passieven vermijden, naamwoordstijl vermijden, afkortingen vermijden...). Echter, ook de lay-out en de structuur van de tekst kunnen aangepakt worden. Daar gaat het bijvoorbeeld over het lettertype, tekstgrootte, gebruik van kleur enzovoort. Deze niveaus werden in deze studie niet onderzocht, maar zou een logische volgende stap zijn. Daarbij zou een gelijkaardige aanpak voor de manipulaties kunnen toegepast worden, zoals tijdens deze studie met verschillende manipulaties en condities. Dit zou dan meteen ook uitgetest kunnen worden op een iets grotere schaal, waarbij meer dan twee teksten gemanipuleerd worden. Daarbij zou ook geëxperimenteerd kunnen worden met verschillende tekstthema's binnen overheidsstukken en teksten van lokale besturen.

Daarnaast werden enkele externe factoren zoals leeftijd, ervaring en opleidingsniveau niet in detail onderzocht tijdens deze studie. Zo is er mogelijk ook een invloed van de leeftijd, waarbij

een ouder doelpubliek door gewoonte misschien minder moeite ervaart met overheidsteksten dan een jonger doelpubliek die nog relatief weinig met dit soort teksten in aanraking kwam. In onze eigen data behoort de meerderheid van de respondenten tot de jongere leeftijdscategorieën (tussen 18-45). Er is daardoor in deze studie niet meteen de verwachting dat er hier een duidelijke invloed aanwezig is van leeftijd. Verder kan het ook zijn dat mensen die bij lokale besturen werken minder moeite zullen ervaren met dit soort teksten. Daar werd in deze studie niet specifiek naar gepolst. Ten slotte kan het opleidingsniveau ook in verband gebracht worden met de moeilijkheidsgraad van de tekst. Een doelpubliek die grotendeels een diploma hoger onderwijs heeft, zal mogelijks minder moeite ervaren met dit soort teksten dan deelnemers die slechts een diploma middelbaar onderwijs behaald hebben. In onze eigen studie hebben we te maken met een groot aantal hogeropgeleiden, hun ervaring van de tekst zou dus eventueel kunnen verschillen met lageropgeleiden. In vervolgonderzoek zou hier dus aandacht aan besteed kunnen worden om een duidelijk effect vast te stellen. Dit zijn allemaal factoren en invalshoeken die belicht kunnen worden in later onderzoek en tot nieuwe en relevante resultaten kunnen leiden binnen het domein van duidelijke taal binnen overheidscommunicatie.

Verder moeten we ook rekening houden met de decontextualisatie van het onderzoek. Onze studie vond namelijk plaats in een artificiële setting, waar een burger een tekst ontvangt over leeflonen. Echter, onze deelnemers bevinden zich daarom niet echt in deze situatie, waardoor de teksten niet echt relevant waren voor de lezers. Zo zitten ze ook niet in een 'burger-context' waarbij het lezen van deze tekst ook van groot belang is voor de toekomst van de deelnemer. Indien dit wel het geval was, dan zou dat voor een realistische burger-context gezorgd hebben. Dit kan mogelijk ook een impact hebben op de resultaten van de studie. Een tekst kan bijvoorbeeld als vermoeiender, minder duidelijk etc. bestempeld worden, omdat het niet als zinvol wordt ervaren. Het is daarom belangrijk dat we deze afgeschermd setting waarin de experimentele studie plaatsvond erkennen.

Ten slotte werd de lens van deze studie ook beperkt tot louter duidelijke taal. Echter, in de literatuurstudie maakten we ook al kennis met het begrip 'eenvoudige taal', een variant die zoals de naam al weggeeft, nog een taalniveau lager ligt (A2) in vergelijking met duidelijke taal. Bij deze taalvariant ligt de focus ook op een iets ander doelpubliek, namelijk laaggeletterden en mensen met een migratieachtergrond die Nederlands als vreemde taal leren (Agentschap Integratie & Inburgering, n.d.). Dit zorgt er natuurlijk voor dat er ook andere aanbevelingen worden voorgeschreven, aangezien het hier gaat om een heel specifiek doelpubliek. Ook bestaat de mogelijkheid dat er verschillende opvattingen bestaan over duidelijke taal en eenvoudige taal, waardoor een attitudeonderzoek naar beide varianten bij burgers nieuwe inzichten zou kunnen opleveren. Komen er bijvoorbeeld negatieve connotaties

kijken bij teksten in eenvoudige taal en worden die teksten net als 'te simpel' beschouwd? Of wijkt eenvoudige taal te ver af van een complexere stijl die origineel voorhanden is in overheidsteksten? Deze vragen vormen de basis om verder onderzoek te verrichten. Om de focus van deze studie te bewaren, werd gekozen om aanbevelingen op het vlak van duidelijke taal uit te proberen. Duidelijke taal is namelijk de meest voorkomende variant van de twee en staat ook het meest bekend bij een breder publiek. Eenvoudige taal is mogelijks iets minder bekend en zou daarom ook een goed domein zijn om onderzoek naar te verrichten binnen overheidscommunicatie.

6. Conclusie

In deze masterproef stelden we tijdens de literatuurstudie vast dat duidelijke taal binnen overheidscommunicatie, specifiek bij lokale besturen, tot op heden relatief onderbelicht bleek. Tot nu toe werd in Vlaanderen weinig wetenschappelijk onderzoek uitgevoerd naar de precieze impact van duidelijke taal in dit domein. Deze gap in het onderzoek hebben we ingenomen en we probeerden een antwoord te geven op onze onderzoeksvraag: “Wat is de impact van duidelijke taal op het begrip van burgers in de communicatie van steden en gemeenten?”

Om op deze onderzoeksvraag een antwoord te kunnen bieden, voerden we een experimentele studie uit waarbij we aanbevelingen van duidelijke taal uitkozen om vervolgens bestaande teksten te manipuleren. Op lexicaal niveau werd gekozen voor het vermijden van vakjargon en op syntactisch niveau werd gekozen voor het vermijden van lange zinnen. Deze manipulaties werden uitgevoerd op twee afzonderlijke teksten van lokale besturen, aangeleverd door het Agentschap Integratie & Inburgering. Dit leverde ons uiteindelijk, met alle mogelijke combinatiemogelijkheden, vier condities per tekst op:

- Conditie 1: met vakjargon, met lange zinnen
- Conditie 2: zonder vakjargon, met lange zinnen
- Conditie 3: met vakjargon, zonder lange zinnen
- Conditie 4: zonder vakjargon, zonder lange zinnen

Vervolgens werden vier lijsten opgesteld, telkens met één conditie van beide teksten gevolgd door een vragenlijst. Deze vragenlijst bestond uit een aantal meerkeuzevragen en voornamelijk stellingen die beantwoord konden worden met een 7-delige Likertschaal. Deze stellingen polsten naar gemak, begrip, duidelijkheid, moeite, vermoeidheid en herleesbehoefte bij de deelnemers.

Eens de dataverzameling voltooid was, werden de nodige analyses uitgevoerd op de data om tot betekenisvolle resultaten te komen. Uit onze resultaten bleek dat onze uitgevoerde manipulaties zeer zinvol en relevant bleken te zijn. Op lexicaal niveau leverde vakjargon over zo goed als de hele lijn voor significante resultaten. Dit betekende dat teksten als makkelijker, begrijpelijker, minder vermoeiend etc. werden bestempeld. Opvallend is dat we voor de manipulaties tegen de zinslengte op syntactische niveau niet over dezelfde effecten beschikken. Daar waren de resultaten eerder niet significant, hoewel de manipulaties door de deelnemers, al dan niet onbewust, wel opgemerkt werden. Los daarvan hadden onze manipulaties geen invloed op elkaar, wat betekent dat de effecten die we vonden voor vakjargon volledig op zichzelf stonden.

Deze resultaten hebben daarmee ook implicaties voor de praktijk. Op basis van onze inzichten kunnen we communicatiemedewerkers bij lokale besturen aanraden om meer in te zetten op eenvoudiger woordenschat. Onze studie bewees dat het vermijden van vakjargon in communicatie weldegelijk effectief is. Hoewel het tijd vraagt om de nodige aanpassingen te maken en opleiding om goede en relevante wijzigingen te maken, zijn we ervan overtuigd dat dit op lange termijn de overheidscommunicatie enkel ten goede zal komen. Voor zinslengte is het eerder moeilijk om aanbevelingen te maken, aangezien we niet over de significante resultaten beschikken zoals voor vakjargon. Echter, experts zoals Petelin (2010) en organisaties zoals Wablieft (n.d.) die actief bezig zijn met duidelijke taal, raden in hun eigen aanbevelingen toch telkens het belang van kortere zinnen aan.

In toekomstig onderzoek zou dit onderwerp verder onderzocht kunnen worden aan de hand van vervolgonderzoek. Duidelijke taal beschikt namelijk over meer aanbevelingen dan enkel het vermijden van vaktermen en de korte zinnen schrijven. Zo zou bijvoorbeeld ook aandacht besteed kunnen worden aan het gebruik van actieve zinnen (in plaats van passieven), het vermijden van de naamwoordstijl, het vermijden van afkortingen enzovoort. Daarnaast kan er met een ruimer aantal teksten gewerkt worden, waarbij ook andere tekstthema's overwogen worden.

Verder zou er ook naar externe factoren gekeken kunnen worden, zoals de invloed van leeftijd of opleidingsniveau van de deelnemers. Er bestaat een mogelijkheid dat een ouder doelpubliek, die al meer in aanraking kwam met overheidscommunicatie, minder moeite ervaart met dit type teksten in vergelijking met een eerder onervaren en jonger doelpubliek. Ook is er de hypothese dat mensen met bijvoorbeeld een diploma hoger onderwijs minder moeite zullen ervaren bij het lezen van dit soort teksten. Zo zouden ze de tekst als minder moeilijk en minder onduidelijk kunnen bestempelen dan personen met slechts een diploma middelbaar onderwijs.

Ten slotte lag de hoofdfocus van deze studie ook op duidelijke taal, maar zoals we leerden uit de literatuurstudie zijn er ook nog andere varianten zoals eenvoudige taal. Deze taalvariant legt de focus op een andere doelgroep, namelijk laaggeletterden en mensen met een migratieachtergrond die Nederlands als vreemde taal leren (Agentschap Integratie & Inburgering, n.d.). De aanbevelingen van eenvoudige taal verschillen dusdanig van duidelijke taal dat ook de resultaten zouden kunnen verschillen. Dit zijn pistes die voor interessante invalshoeken zorgen en via vervolgonderzoek verder onderzocht kunnen worden.

7. Referentielijst

Agentschap integratie & inburgering. (n.d.). *Duidelijke taal*. <https://www.integratie-inburgering.be/nl/wat-kunnen-we-voor-jou-doen/ondersteuning-voor-je-organisatie-of-lokaal-bestuur/taal/duidelijke-taal>

Agüera-Marco, B., & Gonzalez-Dios, I. (2025). LengClaro2023: A Dataset of Administrative Texts in Spanish with Plain Language adaptations. *arXiv (Cornell University)*. <https://doi.org/10.48550/arxiv.2506.05927>

Barki, F. (2025, October 14). Duidelijk, helder of klaar: de strijd van de termen. Wablieft. <https://www.duidelijketaal.be/post/duidelijk-helder-klaar>

Card, D., & Bacigalupa, D. (2025). When Shall Must Go: A Case Study of Plain Language Implementation in State Government. SIGDOC'25: The 43rd ACM International Conference on Design of Communication, 216–221. <https://doi.org/10.1145/3711670.3764645>

Crossley, S., Heintz, A., Choi, J. S., Batchelor, J., Karimi, M., & Malatinszky, A. (2022). A large-scaled corpus for assessing text readability. *Behavior Research Methods*, 55(2), 491–507. <https://doi.org/10.3758/s13428-022-01802-x>

De Clercq, O., & Hoste, V. (2016). All Mixed Up? Finding the Optimal Feature Set for General Readability Prediction and Its Application to English and Dutch. *Computational Linguistics*, 42(3), 457–490. https://doi.org/10.1162/coli_a_00255

De Rand (n.d.). Vzw 'De Rand.' <https://www.derand.be/nl/taalpromotie/heerlijk-helder>

Dreher, K. (2017). Insider Audiences and Plain-Language Revision: A City Charter Case Study. *IEEE Transactions on Professional Communication*, 60(4), 430–447. <https://doi.org/10.1109/tpc.2017.2759578>

Greer, R. R. (2012). Introducing Plain Language Principles to Business Communication Students. *Business Communication Quarterly*, 75(2), 136–152. <https://doi.org/10.1177/1080569912441967>

Hansen-Schirra, S., & Maaß, C. (2020). Easy language, plain language, easy language plus: perspectives on comprehensibility and stigmatisation. *Easy language research: text and user perspectives*, 2, 17.

Heerlijk helder. (n.d.). Vlaanderen.be. <https://www.vlaanderen.be/intern/werkplek/ondersteuning/heerlijk-helder>

Hendrickx, K. (2023). Nieuwe ISO-norm voor duidelijke taal. *Tijdschrift voor wetgeving*. ISSN 1373-9743, 4(2023), p. 249–250

Instituut voor Levende Talen KU Leuven. (n.d.). *ILT KU Leuven*. <https://ilt.kuleuven.be/>

Janssens, K. (2024, March 19). Tien tips voor eenvoudige teksten. Wablieft. <https://www.duidelijketaal.be/post/tien-tips-voor-eenvoudige-teksten>

Johannessen, M. R., Berntzen, L., & Ødegård, A. (2017). A review of the Norwegian Plain Language Policy. *Lecture Notes in Computer Science*, 187–198. https://doi.org/10.1007/978-3-319-64677-0_16

Kincaid, J.P., Fishburne, R.P., Rogers, R.L., & Chissom, B.S. (1975). Derivation of new readability formulas (automated readability index, fog count, and Flesch reading ease formula) for Navy enlisted personnel. Research Branch Report 8–75. Chief of Naval Technical Training: Naval Air Station Memphis.

Kintsch, W., & van Dijk, T. A. (1978). Toward a model of text comprehension and production. *Psychological Review*, 85(5), 363-394. <https://doi.org/10.1037/0033-295x.85.5.363>

Lopez, C. (2024). Einfach zugänglich. technische kommunikation (Ausgabe 1). <https://technischekommunikation.info/schwerpunktthemen/einfach-zugaenglich-1301/3598469.3598560>

Maaß, C. (2020). Easy Language – Plain Language – Easy Language Plus: Balancing Comprehensibility and Acceptability. In *Frank & Timme eBooks*. <https://doi.org/10.26530/20.500.12657/42089>

Mindlin, M. (2005). Is plain language better? A comparative readability study of court forms. *Scribes J. Legal Writing*, 10, 55–65.

Okuhara T, Ishikawa H, Ueno H, Okada H, Kato M, Kiuchi T. Influence of high versus low readability level of written health information on self-efficacy: A randomized controlled study of the processing fluency effect. *Health Psychology Open*. 2020;7(1). doi:10.1177/2055102920905627

Pander Maat, H., & Dekker, N. (2016). Tekstgenres analyseren op lexicale complexiteit met T-Scan. *Tijdschrift Voor Taalbeheersing*, 38(3), 263-304. <https://doi.org/10.5117/tvt2016.3.pand>

Pander Maat, H., & Gravekamp, J. (2022). Kan een tekst te simpel zijn? Hoe lager en hoger opgeleiden oordelen over eenvoudige taal. *Tijdschrift Voor Taalbeheersing*, 44(2), 62–90. <https://doi.org/10.5117/tvt2022.2.002.maat>

Petelin, R. (2010). Considering plain language: issues and initiatives. *Corporate Communications: An International Journal*, 15(2), 205-216. <https://doi.org/10.1108/13563281011037964>

Plain Language Association International (PLAIN). (2024, July 15). Plain Language Association International (PLAIN). <https://plainlanguagenetwork.org/plain-language/iso-plain-language-standard/>

Plain language: history and timeline. (2025, September 30). Digital.gov. <https://digital.gov/resources/plain-language-history-and-timeline>

Prolific. (n.d.). *What is Prolific? | About Prolific*. <https://www.prolific.com/about>

Readable. (2021, July 9). The Automated Readability Index. <https://readable.com/readability/automated-readability-index/>

Readable. (2025, December 30). *Flesch Reading Ease and the Flesch Kincaid Grade level – readable*. <https://readable.com/readability/flesch-reading-ease-flesch-kincaid-grade-level/>

Sercu, L. (2024). Hospital brochures in mental healthcare. how patient-centered are they? *Journal of Evaluation in Clinical Practice*, 31(5). <https://doi.org/10.1111/jep.14210>

Sikkema, T., Lentz, L., & Pander Maat, H. (2018). Naar een betere dagvaarding. *Tijdschrift Voor Taalbeheersing*, 40(3), 327-356. <https://doi.org/10.5117/tvt2018.3.003.sikk>

Stad Brugge. (2023, May 15). *Toegankelijke informatie & communicatie*. <https://www.brugge.be/stad-bestuur/beleid/toegankelijkheidsbeleid/toegankelijke-informatie-communicatie>

Stichting Lezen en Schrijven. (n.d.). Laaggeletterdheid. <https://www.lezenenschrijven.nl/>.
https://www.lezenenschrijven.nl/over-laaggeletterdheid?_gl=1*gvbxfj*_up*MQ..*_ga*ODU0MjM0MjAyLjE3NzI4OTQ3NTI.*_ga_CM28XM550C*_czE3NzI4OTQ3NTEkbzEkZzAkDE3NzI4OTQ3NTEkajYwJGwwJGgw

Synoniemen.net. (n.d.). Synoniemen.net. <https://synoniemen.net/>

Taalunie. (2025, November 25). Begrijpelijke overheidstaal - Taalunie. <https://taalunie.org/dossiers/44/begrijpelijke-overheidstaal>

Taalstijlgids. Mechelen (n.d.). Mechelen. <https://www.mechelen.be/stad-en-bestuur/nieuws-pers-en-communicatie/taalstijlgids>

Trudeau, C. R. (2011). The Public Speaks: An Empirical Study of Legal Communication. *SSRN Electronic Journal*. <https://doi.org/10.2139/ssrn.1843415>

Universiteit Gent. (n.d.). Readability: Classical formulas - Language and Translation Technology Team - Ghent University. <https://it3.ugent.be/resources/classical-readability-formula-calculator/>

Vandeghinste, V., & Bulté, B. (2019). Linguistic proxies of readability: Comparing easy-to-read and regular newspaper Dutch. *Computational Linguistics in the Netherlands Journal*, 9, 81–100. Retrieved from <https://clinjournal.org/clinj/article/view/97>

Vlaanderen. (n.d.-a). Leesbaarheidsinstrument voor Nederlandse Teksten. Vlaanderen.be. <https://www.vlaanderen.be/intern/werkplek/ondersteuning/heerlijkheder/leesbaarheidsinstrument-voor-nederlandse-teksten>

Vlaanderen. (n.d.-b). De vlaamse rand. Vlaanderen.be. <https://www.vlaanderen.be/gemeenten-en-provincies/brussel/de-vlaamse-rand>

Wablieft (n.d.). *Wablieft duidelijke taal*. Wablieft. <https://www.duidelijketaal.be/downloads>

Warde, F., Papadakos, J., Papadakos, T., Rodin, D., Salhia, M., & Giuliani, M. (2018). Plain language communication as a priority competency for medical professionals in a globalized world. <https://pmc.ncbi.nlm.nih.gov/articles/PMC6044302/>

Zoek eenvoudige woorden. (n.d.). Zoekenenvoudigewoorden.nl. <https://www.zoekenenvoudigewoorden.nl/index.php>

Appendix

Appendix 3.1: Tekstcondities van tekst 1 (aanvulling op leefloon)

Tekst 1conditie 1: met vakjargon, met lange zinnen

WAAR KAN U TERECHT INDIEN U VRAGEN HEEFT?

Indien u vragen hebt omtrent de genomen beslissingen, kan u altijd contact opnemen met de contactpersoon, die zich bezig houdt met uw dossier.

WAT KAN U DOEN INDIEN U NIET AKKOORD GAAT?

Indien u niet akkoord gaat met de genomen beslissing, kan u hiertegen beroep instellen bij de Arbeidsrechtbank van Hasselt, Parklaan 25/5. U dient dit te doen door een verzoekschrift te bezorgen aan deze Arbeidsrechtbank binnen de drie maanden te rekenen vanaf de datum waarop de postbode zich bij u heeft aangemeld of een kaart in de brievenbus heeft gestopt. U kunt dit doen door het verzoekschrift af te geven op de griffie van de arbeidsrechtbank of door het aangetekend op te sturen. In afwachting van het vonnis van de Arbeidsrechtbank blijft de beslissing van het OCMW geldig en kan ze worden uitgevoerd.

ANDERE BELANGRIJKE MEDEDELINGEN

Wij wijzen u nog op volgende wetsbepalingen:

-De aanvrager kan, in toepassing van de artikelen 30 en 31 van de Wet van 26 mei 2002 betreffende het recht op maatschappelijke integratie, administratieve en strafrechtelijke sancties oplopen in geval van onvolledige of onjuiste verklaringen die het bedrag van het leefloon beïnvloeden of wanneer bestaansmiddelen niet worden aangegeven. Er zijn ook straffen bepaald ten opzichte van personen, die wetens en willens valse verklaringen afleggen of valse attesten opmaken betreffende de gezondheid of de sociale toestand van de betrokkene.

- Aanwezigheid op de rechtbank:

Op het ogenblik van de rechtsingang en later dienen de partijen in persoon of bij advocaat te verschijnen.

De partijen mogen zich doen bijstaan of vertegenwoordigen door een afgevaardigde van een maatschappelijke organisatie die zich over de groep van de in de desbetreffende wetgeving bedoelde personen ontfermt. (art. 728 Ger.W.)

Tenzij het geding tergend en roekeloos is, verwijst ieder eindvonnis, zelfs ambtshalve, het OCMW in de kosten van het geding. (art.1017 Ger.W.)

WAAR KAN U TERECHT INDIEN U VRAGEN HEEFT?

Indien u vragen hebt omtrent de genomen beslissingen, kan u altijd contact opnemen met de contactpersoon, die zich bezig houdt met uw dossier.

WAT KAN U DOEN INDIEN U NIET AKKOORD GAAT?

Indien u niet akkoord gaat met de genomen beslissing, kan u hiertegen beroep instellen bij de Arbeidsrechtbank van Hasselt, Parklaan 25/5. U dient dit te doen door een **schriftelijke aanvraag** te bezorgen aan deze Arbeidsrechtbank binnen de drie maanden te rekenen vanaf de datum waarop de postbode zich bij u heeft aangemeld of een kaart in de brievenbus heeft gestopt. U kunt dit doen door **de schriftelijke aanvraag** af te geven **aan de balie** van de arbeidsrechtbank of door het aangetekend op te sturen. In afwachting van **de beslissing van de rechter** van de Arbeidsrechtbank blijft de beslissing van het OCMW geldig en kan ze worden uitgevoerd.

ANDERE BELANGRIJKE MEDEDELINGEN

Wij wijzen u nog op volgende wetsbepalingen:

-De aanvrager kan, in toepassing van de artikelen 30 en 31 van de Wet van 26 mei 2002 betreffende **het recht op een minimumloon en hulp bij het vinden van werk**, administratieve en **rechtelijke straffen** oplopen in geval van onvolledige of onjuiste verklaringen die het bedrag van het leefloon beïnvloeden of wanneer bestaansmiddelen niet worden aangegeven. Er zijn ook straffen bepaald ten opzichte van personen, die wetens en willens valse verklaringen afleggen of valse attesten opmaken betreffende de gezondheid of de sociale toestand van de betrokkene.

- Aanwezigheid op de rechtbank:

Van begin tot eind dienen de partijen in persoon of bij advocaat te verschijnen. De partijen mogen zich doen bijstaan of vertegenwoordigen door **een vertegenwoordiger** van een maatschappelijke organisatie die zich over de groep van de in de desbetreffende wetgeving bedoelde personen ontfermt. (art. 728 Ger.W.) **Dit is een maatschappelijke organisatie buiten de overheid die zich inzet om iets goeds te doen (bijvoorbeeld op vlak van welzijn en zorg).** Tenzij **de rechtszaak hinderlijk en onverantwoord** is, verwijst iedere **eindbeslissing**, zelfs **als er geen officiële aanvraag is**, het OCMW in de kosten van **de rechtszaak**. (art.1017 Ger.W.)

Legende:

Groen = vaktermen vermijden

Oorspronkelijke term	Nieuwe term
Het verzoekschrift	De schriftelijke aanvraag
Op de griffie	Aan de balie
Het vonnis	De beslissing van de rechter
Het recht op maatschappelijke integratie	Het recht op een minimumloon en hulp bij het vinden van werk.
Strafrechtelijke sancties	Rechtelijke straffen
Op het ogenblik van de rechtsingang en later	Van begin tot eind
Een afgevaardigde	Een vertegenwoordiger
Maatschappelijke organisatie	Een maatschappelijke organisatie buiten de overheid zet zich in om iets goeds te doen (bijvoorbeeld op vlak van welzijn en zorg).
Het geding	De rechtszaak
Tergend en roekeloos	Hinderlijk en onverantwoord
Het eindvonnis	De eindbeslissing van de rechter
Ambtshalve	Als er geen officiële aanvraag was

WAAR KAN U TERECHT INDIEN U VRAGEN HEEFT?

Indien u vragen hebt omtrent de genomen beslissingen, kan u altijd contact opnemen met de Contactpersoon. **Die** houdt zich bezig houdt met uw dossier.

WAT KAN U DOEN INDIEN U NIET AKKOORD GAAT?

Indien u niet akkoord gaat met de genomen beslissing, kan u hiertegen beroep instellen. Dit kan bij de Arbeidsrechtbank van Hasselt, Parklaan 25/5. U dient dit te doen door een verzoekschrift te bezorgen aan deze Arbeidsrechtbank. **Dit** gebeurt binnen de drie maanden vanaf de datum waarop de postbode zich heeft aangemeld. **Of** wanneer de postbode een kaart in de brievenbus heeft gestopt. U kunt dit doen door het verzoekschrift af te geven op de griffie van de arbeidsrechtbank. **Of** door het aangetekend op te sturen. In afwachting van het vonnis van de Arbeidsrechtbank blijft de beslissing van het OCMW geldig. **De** beslissing kan worden uitgevoerd.

ANDERE BELANGRIJKE MEDEDELINGEN

Wij wijzen u nog op volgende wetsbepalingen:

-De aanvrager kan administratieve en strafrechtelijke sancties oplopen in geval van onvolledige of onjuiste verklaringen. **Die beïnvloeden** het bedrag van het leefloon wanneer bestaansmiddelen niet worden aangegeven. **Dit is in toepassing van het recht op maatschappelijke integratie. Dit is terug te vinden in artikelen 30 en 31 van de Wet van 26 mei 2002.** Er zijn ook straffen bepaald ten opzichte van personen, die wetens en willens valse verklaringen afleggen. **Of** valse attesten opmaken betreffende de gezondheid of de sociale toestand van de betrokkene.

- Aanwezigheid op de rechtbank:

Vanaf de rechtsingang en later dienen de partijen in persoon of bij advocaat te verschijnen. De partijen mogen zich doen bijstaan of vertegenwoordigen door een afgevaardigde van een maatschappelijke organisatie. **Die ontfermt** zich over de groep van de in de desbetreffende wetgeving bedoelde personen. (art. 728 Ger.W.). **Ieder** eindvonnis, zelfs ambtshalve, **verwijst** het OCMW in de kosten van het geding. **Tenzij het geding tergend en roekeloos is (art.1017 Ger.W.).**

Legende:

Rood = korte zinnen

Oorspronkelijke zin	Ingekorte/opgesplitste zin
Indien u vragen hebt omtrent de genomen beslissingen, kan u altijd contact opnemen met de contactpersoon, die zich bezig houdt met uw dossier.	Indien u vragen hebt omtrent de genomen beslissingen, kan u altijd contact opnemen met de Contactpersoon. Die houdt zich bezig houdt met uw dossier.
Indien u niet akkoord gaat met de genomen beslissing, kan u hiertegen beroep instellen bij de Arbeidsrechtbank van Hasselt, Parklaan 25/5	Indien u niet akkoord gaat met de genomen beslissing, kan u hiertegen beroep instellen. Dit kan u bij de Arbeidsrechtbank van Hasselt, Parklaan 25/5.
U dient dit te doen door een verzoekschrift te bezorgen aan deze Arbeidsrechtbank binnen de drie maanden te rekenen vanaf de datum waarop de postbode zich bij u heeft aangemeld of een kaart in de brievenbus heeft gestopt.	U dient dit te doen door een verzoekschrift te bezorgen aan deze Arbeidsrechtbank. Dit gebeurt binnen de drie maanden vanaf de datum waarop de postbode zich heeft aangemeld. Of wanneer de postbode een kaart in de brievenbus heeft gestopt.

In afwachting van het vonnis van de Arbeidsrechtbank blijft de beslissing van het OCMW geldig en kan ze worden uitgevoerd.	In afwachting van het vonnis van de Arbeidsrechtbank blijft de beslissing van het OCMW geldig. De beslissing kan worden uitgevoerd.
De aanvrager kan, in toepassing van de artikelen 30 en 31 van de Wet van 26 mei 2002 betreffende het recht op maatschappelijke integratie, administratieve en strafrechtelijke sancties oplopen in geval van onvolledige of onjuiste verklaringen die het bedrag van het leefloon beïnvloeden of wanneer bestaansmiddelen niet worden aangegeven.	De aanvrager kan administratieve en strafrechtelijke sancties oplopen in geval van onvolledige of onjuiste verklaringen. Die beïnvloeden het bedrag van het leefloon wanneer bestaansmiddelen niet worden aangegeven. Dit is in toepassing van het recht op maatschappelijke integratie. Dit is terug te vinden in artikelen 30 en 31 van de Wet van 26 mei 2002.
Er zijn ook straffen bepaald ten opzichte van personen, die wetens en willens valse verklaringen afleggen of valse attesten opmaken betreffende de gezondheid of de sociale toestand van de betrokkene.	Er zijn ook straffen bepaald ten opzichte van personen, die wetens en willens valse verklaringen afleggen. Of valse attesten opmaken betreffende de gezondheid of de sociale toestand van de betrokkene.
Op het ogenblik van de rechtsingang en later dienen de partijen in persoon of bij advocaat te verschijnen.	Vanaf de rechtsingang en later dienen de partijen in persoon of bij advocaat te verschijnen.
De partijen mogen zich doen bijstaan of vertegenwoordigen door een afgevaardigde van een maatschappelijke organisatie die zich over de groep van de in de desbetreffende wetgeving bedoelde personen ontfermt. (art. 728 Ger.W.)	De partijen mogen zich doen bijstaan of vertegenwoordigen door een afgevaardigde van een maatschappelijke organisatie. Die ontfermt zich over de groep van de in de desbetreffende wetgeving bedoelde personen. (art. 728 Ger.W.).
Tenzij het geding tergend en roekeloos is, verwijst ieder eindvonnis, zelfs ambtshalve, het OCMW in de kosten van het geding. (art.1017 Ger.W.)	Ieder eindvonnis, zelfs ambtshalve, verwijst het OCMW in de kosten van het geding. Tenzij het geding tergend en roekeloos is (art.1017 Ger.W.).

WAAR KAN U TERECHT INDIEN U VRAGEN HEEFT?

Indien u vragen hebt omtrent de genomen beslissingen, kan u altijd contact opnemen met de Contactpersoon. **Die** houdt zich bezig houdt met uw dossier.

WAT KAN U DOEN INDIEN U NIET AKKOORD GAAT?

Indien u niet akkoord gaat met de genomen beslissing, kan u hiertegen beroep instellen. Dit kan bij de Arbeidsrechtbank van Hasselt, Parklaan 25/5. U dient dit te doen door **een schriftelijke aanvraag** te bezorgen aan deze Arbeidsrechtbank. **Dit** gebeurt binnen de drie maanden vanaf de datum waarop de postbode zich heeft aangemeld. **Of** wanneer de postbode een kaart in de brievenbus heeft gestopt. U kunt dit doen door **de schriftelijke aanvraag** af te geven **aan de balie** van de arbeidsrechtbank. **Of** door het aangetekend op te sturen. In afwachting van **de beslissing van de rechter** van de Arbeidsrechtbank blijft de beslissing van het OCMW geldig. **De** beslissing kan worden uitgevoerd.

ANDERE BELANGRIJKE MEDEDELINGEN

Wij wijzen u nog op volgende wetsbepalingen:

-De aanvrager kan administratieve en **rechterlijke straffen** oplopen in geval van onvolledige of onjuiste verklaringen. **Die beïnvloeden** het bedrag van het leefloon wanneer bestaansmiddelen niet worden aangegeven. **Dit is in toepassing van het recht op een minimumloon en hulp bij het vinden van werk. Dit is terug te vinden in artikelen 30 en 31 van de Wet van 26 mei 2002.** Er zijn ook straffen bepaald ten opzichte van personen, die wetens en willens valse verklaringen afleggen. **Of** valse attesten opmaken betreffende de gezondheid of de sociale toestand van de betrokkene.

- Aanwezigheid op de rechtbank:

Vanaf de rechtsingang en later dienen de partijen in persoon of bij advocaat te verschijnen. De partijen mogen zich doen bijstaan of vertegenwoordigen door **een vertegenwoordiger** van een maatschappelijke organisatie. **Een maatschappelijke organisatie buiten de overheid zet zich in om iets goeds te doen. Dit is bijvoorbeeld op het vlak van welzijn en zorg. Die ontfermt** zich over de groep van de in de desbetreffende wetgeving bedoelde personen. (art. 728 Ger.W.). **Iedere eindbeslissing, verwijst** het OCMW in de kosten van **de rechtszaak. Zelfs als er geen officiële aanvraag was. Tenzij de rechtszaak hinderlijk en onverantwoord is (art.1017 Ger.W.).**

Legende:

Rood = korte zinnen

Groen = vaktermen vermijden

Oorspronkelijke zin	Ingekorte/opgesplitste zin
Indien u vragen hebt omtrent de genomen beslissingen, kan u altijd contact opnemen met de contactpersoon, die zich bezig houdt met uw dossier.	Indien u vragen hebt omtrent de genomen beslissingen, kan u altijd contact opnemen met de Contactpersoon. Die houdt zich bezig houdt met uw dossier.
Indien u niet akkoord gaat met de genomen beslissing, kan u hiertegen beroep instellen bij de Arbeidsrechtbank van Hasselt, Parklaan 25/5	Indien u niet akkoord gaat met de genomen beslissing, kan u hiertegen beroep instellen. Dit kan u bij de Arbeidsrechtbank van Hasselt, Parklaan 25/5.
U dient dit te doen door een verzoekschrift te bezorgen aan deze Arbeidsrechtbank binnen de drie maanden te rekenen vanaf de datum waarop de postbode zich bij u heeft aangemeld of een kaart in de brievenbus heeft gestopt.	U dient dit te doen door een verzoekschrift te bezorgen aan deze Arbeidsrechtbank. Dit gebeurt binnen de drie maanden vanaf de datum waarop de postbode zich heeft aangemeld.

	Of wanneer de postbode een kaart in de brievenbus heeft gestopt.
In afwachting van het vonnis van de Arbeidsrechtbank blijft de beslissing van het OCMW geldig en kan ze worden uitgevoerd.	In afwachting van het vonnis van de Arbeidsrechtbank blijft de beslissing van het OCMW geldig. De beslissing kan worden uitgevoerd.
De aanvrager kan, in toepassing van de artikelen 30 en 31 van de Wet van 26 mei 2002 betreffende het recht op maatschappelijke integratie, administratieve en strafrechtelijke sancties oplopen in geval van onvolledige of onjuiste verklaringen die het bedrag van het leefloon beïnvloeden of wanneer bestaansmiddelen niet worden aangegeven.	De aanvrager kan administratieve en strafrechtelijke sancties oplopen in geval van onvolledige of onjuiste verklaringen. Die beïnvloeden het bedrag van het leefloon wanneer bestaansmiddelen niet worden aangegeven. Dit is in toepassing van het recht op maatschappelijke integratie. Dit is terug te vinden in artikelen 30 en 31 van de Wet van 26 mei 2002.
Er zijn ook straffen bepaald ten opzichte van personen, die wetens en willens valse verklaringen afleggen of valse attesten opmaken betreffende de gezondheid of de sociale toestand van de betrokkene.	Er zijn ook straffen bepaald ten opzichte van personen, die wetens en willens valse verklaringen afleggen. Of valse attesten opmaken betreffende de gezondheid of de sociale toestand van de betrokkene.
Op het ogenblik van de rechtsingang en later dienen de partijen in persoon of bij advocaat te verschijnen.	Vanaf de rechtsingang en later dienen de partijen in persoon of bij advocaat te verschijnen.
De partijen mogen zich doen bijstaan of vertegenwoordigen door een afgevaardigde van een maatschappelijke organisatie die zich over de groep van de in de desbetreffende wetgeving bedoelde personen ontfermt. (art. 728 Ger.W.)	De partijen mogen zich doen bijstaan of vertegenwoordigen door een afgevaardigde van een maatschappelijke organisatie. Die ontfermt zich over de groep van de in de desbetreffende wetgeving bedoelde personen. (art. 728 Ger.W.).
Tenzij het geding tergend en roekeloos is, verwijst ieder eindvonnis, zelfs ambtshalve, het OCMW in de kosten van het geding. (art.1017 Ger.W.)	Ieder eindvonnis, zelfs ambtshalve, verwijst het OCMW in de kosten van het geding. Tenzij het geding tergend en roekeloos is (art.1017 Ger.W.).

Oorspronkelijke term	Nieuwe term
Het verzoekschrift	De schriftelijke aanvraag
Op de griffie	Aan de balie
Het vonnis	De beslissing van de rechter
Het recht op maatschappelijke integratie	Het recht op een minimumloon en hulp bij het vinden van werk.
Strafrechtelijke sancties	Rechtelijke straffen
Een afgevaardigde	Een vertegenwoordiger

Maatschappelijke organisatie	Een maatschappelijke organisatie buiten de overheid zet zich in om iets goeds te doen (bijvoorbeeld op vlak van welzijn en zorg).
Het geding	De rechtszaak
Tergend en roekeloos	Hinderlijk en onverantwoord
Het eindvonnis	De eindbeslissing van de rechter
Ambtshalve	Als er geen officiële aanvraag was

Appendix 3.2: Tekstcondities van tekst 2 (steunaanvraag leefloon)

Tekst 2 conditie 1: Met vakjargon, met lange zinnen

DEEL 2: RECHTEN EN PLICHTEN VAN HET OCMW EN DE HULPVRAGER

Informatie

U dient, binnen de vooraf afgesproken termijn, bij uw maatschappelijk werk(st)er de gevraagde informatie door te geven. Het OCMW engageert zich om binnen de wettelijke termijn van 30 dagen een beslissing te nemen betreffende uw aanvraag. (art. 18 §3 van de wet)

Hoorrecht

Indien u dit wenst, kan u vragen om gehoord te worden door de Raad voor Maatschappelijk Welzijn of door het Bijzonder Comité voor de Sociale Dienst alvorens een beslissing wordt genomen over uw concrete hulpvraag. U kan zich hierbij laten bijstaan of vertegenwoordigen door een persoon naar keuze. In dit geval zal het OCMW u uitnodigen naar de eerstkomende Raad of Bijzonder Comité. (art. 20 van de wet en art. 7 van het KB)

U opteert ervoor om: (duid hieronder aan wat voor u past):

- O gehoord te worden op het Bijzonder Comité voor de Sociale Dienst van
dat plaats vindt in het NAC/Sociaal Huis, Straat Huisnummer te gemeente/stad.
- O niet gehoord te worden op het Bijzonder Comité voor de Sociale Dienst van

Wijziging in de situatie

U dient elke wijziging in uw situatie onmiddellijk mee te delen aan het OCMW, dat uw dossier herziet wanneer deze wijziging een invloed heeft op uw recht. Het OCMW herziet uw dossier ook indien uw recht gewijzigd wordt door een wet of een reglementaire bepaling, of wanneer het OCMW een juridische of materiële vergissing heeft begaan, of wanneer blijkt dat u onvolledige of onjuiste verklaringen heeft afgelegd of u bepaalde verklaringen niet heeft gedaan.

Het OCMW zal zelf in ieder geval minstens om het jaar nagaan of de voorwaarden op de toekenning van het recht nog steeds geldig zijn. (art. 22, §1 van de wet)

Wanneer zou blijken dat u ten onrechte leefloon heeft ontvangen, dan zal het OCMW dit van u terugvorderen.

Inlichtingen

Hierbij geeft u aan het OCMW de toelating om alle inlichtingen en verklaringen in verband met uw steunaanvraag na te zien bij financiële instellingen, bij instellingen van sociale zekerheid via de Kruispuntbank voor de Sociale Zekerheid (KSZ) en bij de openbare besturen, werkgevers en andere relevante diensten.

Het OCMW zal de verkregen gegevens vertrouwelijk behandelen. (art. 6 van het KB §1, 4)

Terugvordering op onderhoudsplichtigen

Het OCMW kan het leefloon terugvorderen van uw onderhoudsplichtigen. Indien er wordt teruggevorderd van een onderhoudsplichtige, zal u hiervan op de hoogte gebracht worden. (art. 42 van het KB)

Sancties

Wanneer u verzuimt bestaansmiddelen waar u weet van heeft aan te geven, of indien u onjuiste of onvolledige verklaringen aflegt die een invloed hebben op uw leefloonbedrag, dan kan de uitbetaling van het leefloon geheel of gedeeltelijk geschorst worden voor een periode van ten hoogste zes maanden, of wanneer u het OCMW opzettelijk bedriegt, voor ten hoogste twaalf maanden. In geval van herhaling binnen de drie jaar, kunnen deze periodes verdubbeld worden.

Wanneer het centrum met u een project voor maatschappelijke integratie afsluit en u, nadat u hier door het OCMW op wordt gewezen, uw verplichtingen niet naleeft, kan de uitbetaling van het leefloon na advies van uw maatschappelijk werker, geheel of gedeeltelijk worden geschorst voor een periode van ten hoogste één maand. In geval van herhaling binnen één jaar, kan de uitbetaling van het leefloon geheel of gedeeltelijk worden geschorst voor een periode van ten hoogste drie maanden (art. 30 van de wet).

Gemeente/stad,

Namens het OCMW,
de maatschappelijk werker

de aanvrager,

DEEL 2: RECHTEN EN PLICHTEN VAN HET OCMW EN DE HULPVRAGER

Informatie

U dient, binnen de vooraf afgesproken termijn, bij uw maatschappelijk werk(st)er de gevraagde informatie door te geven. Het OCMW zet zich in om binnen de wettelijke termijn van 30 dagen een beslissing te nemen over uw aanvraag. (art. 18 §3 van de wet)

Hoorrecht

Indien u dit wenst, kan u vragen om gehoord te worden door de Raad voor Maatschappelijk Welzijn (het hoogste bestuur binnen het OCMW) of door het Bijzonder Comité voor de Sociale Dienst (een bestuur van het OCMW binnen elke gemeente die beslist over individuele hulpaanvragen) voordat een beslissing wordt genomen over uw concrete hulpvraag. U kan zich hierbij laten bijstaan of vertegenwoordigen door een persoon naar keuze. In dit geval zal het OCMW u uitnodigen naar de eerstkomende Raad of Bijzonder Comité. (art. 20 van de wet en art. 7 van het KB)

U kiest ervoor om: (duid hieronder aan wat voor u past):

- ☐ gehoord te worden op het Bijzonder Comité voor de Sociale Dienst van
dat plaats vindt in het NAC/Sociaal Huis, Straat Huisnummer te Gemeente/stad.
- ☐ niet gehoord te worden op het Bijzonder Comité voor de Sociale Dienst van

Wijziging in de situatie

U dient elke wijziging in uw situatie onmiddellijk mee te delen aan het OCMW, dat uw dossier herziet wanneer deze wijziging een invloed heeft op uw recht. Het OCMW herziet uw dossier ook indien uw recht gewijzigd wordt door een wet of een regel, of wanneer het OCMW een wettelijke of materiële vergissing heeft begaan, of wanneer blijkt dat u onvolledige of onjuiste verklaringen heeft afgelegd of u bepaalde verklaringen niet heeft gedaan. Het OCMW zal zelf in ieder geval minstens om het jaar nagaan of de voorwaarden op het geven van het recht nog steeds geldig zijn. (art. 22, §1 van de wet)

Wanneer zou blijken dat u ten onrechte leefloon heeft ontvangen, dan zal het OCMW dit van u teruggeisen.

Informatie

Hierbij geeft u aan het OCMW de toelating om alle informatie en verklaringen in verband met uw steunaanvraag na te zien bij banken, bij sociale zekerheidsdiensten via de Kruispuntbank voor de Sociale Zekerheid (of KSZ, een Belgische sociale overheidsdienst die gegevens tussen sociale zekerheidsdiensten, overheden, burgers en werkgevers veilig uitwisselt.) en bij de gemeentebesturen of stadsbesturen, werkgevers en andere relevante diensten.

Het OCMW zal de verkregen gegevens vertrouwelijk behandelen. (art. 6 van het KB §1, 4)

Terugeisen op onderhoudsplichtigen

Het OCMW kan het leefloon teruggeisen van uw onderhoudsplichtigen. Onderhoudsplichtigen zijn personen die wettelijk verplicht zijn om financieel in de kosten van voeding en verzorging van bepaalde familieleden bij te dragen. Indien er wordt teruggeëist van een onderhoudsplichtige, zal u hiervan op de hoogte gebracht worden. (art. 42 van het KB)

Sancties

Wanneer u inkomens waar u weet van heeft niet aangeeft, of indien u onjuiste of onvolledige verklaringen aflegt die een invloed hebben op uw leefloonbedrag, dan kan de uitbetaling van het leefloon geheel of gedeeltelijk geschorst worden voor een periode van ten hoogste zes maanden, of wanneer u het OCMW opzettelijk bedriegt, voor ten hoogste twaalf maanden. In geval van herhaling binnen de drie jaar, kunnen deze periodes verdubbeld worden.

Wanneer het centrum met u een project voor maatschappelijke integratie (ondersteuning om mensen uit armoede te helpen en deel te laten uitmaken van de maatschappij) afsluit en u, nadat u hier door het OCMW op wordt gewezen, uw verplichtingen niet naleeft, kan de uitbetaling van het leefloon na advies van uw maatschappelijk werker, geheel of gedeeltelijk worden geschorst voor een periode van ten hoogste één maand. In geval van herhaling binnen één jaar, kan de uitbetaling van het leefloon geheel of gedeeltelijk worden geschorst voor een periode van ten hoogste drie maanden (art. 30 van de wet).

Gemeente/stad,
Namens het OCMW,
de maatschappelijk werker

de aanvrager,

Legende:

Groen = vaktermen vermijden

Oude term (vakterm)	Nieuwe term
Engageren	Zich inzetten
Betreffende	Over
De Raad voor Maatschappelijk Welzijn	Het hoogste bestuur binnen het OCMW
Bijzonder Comité voor de Sociale Dienst	Een bestuur van het OCMW binnen elke gemeente die beslist over individuele hulpaanvragen.
Alvorens	Voordat
Opteren	Kiezen
Reglementaire bepaling	Regel
Juridisch	Wettelijk
Toekenning	Het geven van
Terugvorderen	Terugeisen
Inlichting	Informatie
De Kruispuntbank voor Sociale Zekerheid	Een Belgische sociale overheidsdienst die gegevens tussen sociale zekerheidsdiensten, overheden, burgers en werkgevers veilig uitwisselt.
Financiële instellingen	Banken
Instellingen van sociale zekerheid	Sociale zekerheidsdiensten
Openbare besturen	Gemeentebesturen of stadsbesturen
Onderhoudsplichtigen	Onderhoudsplichtigen zijn personen die wettelijk verplicht zijn om financieel in de kosten van voeding en verzorging van bepaalde familieleden bij te dragen.
Verzuimen	Niet nakomen (van een verplichting), niet aangeven
Bestaansmiddelen	Inkomen
Maatschappelijke integratie	Ondersteuning om mensen uit armoede te helpen en deel te laten uitmaken van de maatschappij.

Tekst 2 conditie 3: Met vakjargon, zonder lange zinnen

DEEL 2: RECHTEN EN PLICHTEN VAN HET OCMW EN DE HULPVRAGER

Informatie

U dient bij uw maatschappelijk werk(st)er de gevraagde informatie door te geven. **Dit** moet binnen de vooraf afgesproken termijn gebeuren. Het OCMW engageert zich om een beslissing te nemen betreffende uw aanvraag. **Dit** gebeurt binnen de wettelijke termijn van 30 dagen (*art. 18 §3 van de wet*)

Hoorrecht

Indien u dit wenst, kan u vragen om gehoord te worden door de Raad voor Maatschappelijk Welzijn. **Of** door het Bijzonder Comité voor de Sociale Dienst alvorens een beslissing wordt genomen over uw concrete hulpvraag. U kan zich hierbij laten bijstaan of vertegenwoordigen door een persoon naar keuze. In dit geval zal het OCMW u uitnodigen naar de eerstkomende Raad of Bijzonder Comité. (*art. 20 van de wet en art. 7 van het KB*)

U opteert ervoor om: (duid hieronder aan wat voor u past):

- ☐ gehoord te worden op het Bijzonder Comité voor de Sociale Dienst van
.....
dat plaats vindt in het NAC/Sociaal Huis, Straat Huisnummer te Gemeente/stad.
- ☐ niet gehoord te worden op het Bijzonder Comité voor de Sociale Dienst van
.....

Wijziging in de situatie

U dient elke wijziging in uw situatie onmiddellijk mee te delen aan het OCMW. **Het** OCMW herzielt uw dossier wanneer deze wijziging een invloed heeft op uw recht. Het OCMW herzielt uw dossier ook indien uw recht gewijzigd wordt door een wet. **Of** een reglementaire bepaling. **Of** wanneer het OCMW een juridische of materiële vergissing heeft begaan. **Of** wanneer blijkt dat u onvolledige of onjuiste verklaringen heeft afgelegd. **Of** u bepaalde verklaringen niet heeft gedaan.

Het OCMW zal zelf nagaan of de toekenning van het recht nog steeds geldig zijn. **Het** OCMW zal de voorwaarden in ieder geval om het jaar nagaan. (*art. 22, §1 van de wet*)

Het OCMW kan een leefloon van u terugvorderen. **Dit** gebeurt wanneer zou blijken dat u ten onrechte een leefloon heeft ontvangen.

Inlichtingen

Hierbij geeft u het OCMW de toestemming uw steunaanvraag na te zien bij financiële instellingen. **Dit** gaat om inlichtingen en verklaringen bij instellingen van sociale zekerheid via de Kruispuntbank voor de Sociale Zekerheid (KSZ). **Maar** ook bij de openbare besturen, werkgevers en andere relevante diensten..

Het OCMW zal de verkregen gegevens vertrouwelijk behandelen. (*art. 6 van het KB §1, 4*)

Terugvordering op onderhoudsplichtigen

Het OCMW kan het leefloon terugvorderen van uw onderhoudsplichtigen. Indien er wordt teruggevorderd van een onderhoudsplichtige, zal u hiervan op de hoogte gebracht worden. (*art. 42 van het KB*)

Sancties

Wanneer u verzuimt bestaansmiddelen waar u weet van heeft aan te geven. **Of** indien u onjuiste of onvolledige verklaringen aflegt die een invloed hebben op uw leefloonbedrag. **Dan** kan de uitbetaling van het leefloon geheel of gedeeltelijk geschorst worden. **Dit** geldt voor een periode van ten hoogste zes maanden. **Of** wanneer u het OCMW opzettelijk bedriegt, voor ten hoogste twaalf maanden. In geval van herhaling binnen de drie jaar, kunnen deze periodes verdubbeld worden.

Wanneer met u een project voor maatschappelijke integratie wordt afgesloten kan de uitbetaling worden geschorst. **Dit** gebeurt nadat u er door het OCMW op wordt gewezen dat u uw verplichtingen niet naleeft. **Het** leefloon kan dan na advies van uw maatschappelijk werker geheel of gedeeltelijk geschorst worden. **En** dit voor een periode van ten hoogste één maand.

In geval van herhaling binnen één jaar, kan de uitbetaling van het leefloon worden geschorst. **Dit** gebeurt opnieuw geheel of gedeeltelijk voor een periode van ten hoogste drie maanden (*art. 30 van de wet*).

Gemeente/stad,

Namens het OCMW,
de maatschappelijk werker

de aanvrager,

Legende:

Rood = korte zinnen

Lange zin	Ingekorte/opgesplitste zin
U dient, binnen de vooraf afgesproken termijn, bij uw maatschappelijk werk(st)er de gevraagde informatie door te geven.	U dient bij uw maatschappelijk werk(st)er de gevraagde informatie door te geven. Dit moet binnen de vooraf afgesproken termijn gebeuren.
Het OCMW engageert zich om binnen de wettelijke termijn van 30 dagen een beslissing te nemen betreffende uw aanvraag. (art. 18 §3 van de wet)	Het OCMW engageert zich een beslissing te nemen betreffende uw aanvraag. Dit gebeurt binnen de wettelijke termijn van 30 dagen. (art. 12 §3 van de wet)
Indien u dit wenst, kan u vragen om gehoord te worden door de Raad voor Maatschappelijk Welzijn of door het Bijzonder Comité voor de Sociale Dienst alvorens een beslissing wordt genomen over uw concrete hulpvraag.	Indien u dit wenst, kan u vragen om gehoord te worden door de Raad voor Maatschappelijk Welzijn. Of door het Bijzonder Comité voor de Sociale Dienst alvorens een beslissing wordt genomen over uw concrete hulpvraag.
U dient elke wijziging in uw situatie onmiddellijk mee te delen aan het OCMW, dat uw dossier herziet wanneer deze wijziging een invloed heeft op uw recht.	U dient elke wijziging in uw situatie onmiddellijk mee te delen aan het OCMW. Het OCMW herziet uw dossier wanneer deze wijziging een invloed heeft op uw recht.
Het OCMW herziet uw dossier ook indien uw recht gewijzigd wordt door een wet of een reglementaire bepaling, of wanneer het OCMW een juridische of materiële vergissing heeft begaan, of wanneer blijkt dat u onvolledige of onjuiste verklaringen heeft afgelegd of u bepaalde verklaringen niet heeft gedaan.	Het OCMW herziet uw dossier ook indien uw recht gewijzigd wordt door een wet. Of een reglementaire bepaling Of wanneer het OCMW een juridische of materiële vergissing heeft begaan. Of wanneer blijkt dat u onvolledige of onjuiste verklaringen heeft afgelegd. Of u bepaalde verklaringen niet heeft gedaan.
Het OCMW zal zelf in ieder geval minstens om het jaar nagaan of de voorwaarden op de toekenning van het recht nog steeds geldig zijn. (art. 22, §1 van de wet)	Het OCMW zal zelf nagaan of de toekenning van het recht nog steeds geldig zijn. Het OCMW zal de voorwaarden in ieder geval minstens om het jaar nagaan. (art. 22, §1 van de wet)
Wanneer zou blijken dat u ten onrechte leefloon heeft ontvangen, dan zal het OCMW dit van u terugvorderen.	Het OCMW kan een leefloon van u terugvorderen. Dit gebeurt wanneer zou blijken dat u ten onrechte een leefloon heeft ontvangen.

Hierbij geeft u aan het OCMW de toelating om alle inlichtingen en verklaringen in verband met uw steunaanvraag na te zien bij financiële instellingen, bij instellingen van sociale zekerheid via de Kruispuntbank voor de Sociale Zekerheid (KSZ) en bij de openbare besturen, werkgevers en andere relevante diensten.	Hierbij geeft u het OCMW de toestemming uw steunaanvraag na te zien bij financiële instellingen. Dit gaat om inlichtingen en verklaringen bij instellingen van sociale zekerheid via de Kruispuntbank voor de Sociale Zekerheid (KSZ). Maar ook bij de openbare besturen, werkgevers en andere relevante diensten.
Wanneer u verzuimt bestaansmiddelen waar u weet van heeft aan te geven, of indien u onjuiste of onvolledige verklaringen aflegt die een invloed hebben op uw leefloonbedrag, dan kan de uitbetaling van het leefloon geheel of gedeeltelijk geschorst worden voor een periode van ten hoogste zes maanden, of wanneer u het OCMW opzettelijk bedriegt, voor ten hoogste twaalf maanden.	Wanneer u verzuimt bestaansmiddelen waar u weet van heeft aan te geven. Of indien u onjuiste of onvolledige verklaringen aflegt die een invloed hebben op uw leefloonbedrag. Dan kan de uitbetaling van het leefloon geheel of gedeeltelijk geschorst worden. Dit geldt voor een periode van ten hoogste zes maanden. Of wanneer u het OCMW opzettelijk bedriegt, voor ten hoogste twaalf maanden.
Wanneer het centrum met u een project voor maatschappelijke integratie afsluit en u, nadat u hier door het OCMW op wordt gewezen, uw verplichtingen niet naleeft, kan de uitbetaling van het leefloon na advies van uw maatschappelijk werker, geheel of gedeeltelijk worden geschorst voor een periode van ten hoogste één maand.	Wanneer met u een project voor maatschappelijke integratie wordt afgesloten kan de uitbetaling worden geschorst. Dit gebeurt nadat u er door het OCMW op wordt gewezen dat u uw verplichtingen niet naleeft. Het leefloon kan dan na advies van uw maatschappelijk werker geheel of gedeeltelijk geschorst worden. En dit voor een periode van ten hoogste één maand.
In geval van herhaling binnen één jaar, kan de uitbetaling van het leefloon geheel of gedeeltelijk worden geschorst voor een periode van ten hoogste drie maanden (art. 30 van de wet).	In geval van herhaling binnen één jaar, kan de uitbetaling van het leefloon worden geschorst. Dit gebeurt opnieuw geheel of gedeeltelijk voor een periode van ten hoogste drie maanden (art. 30 van de wet).

Tekst 2 conditie 4: Zonder vakjargon, zonder lange zinnen

DEEL 2: RECHTEN EN PLICHTEN VAN HET OCMW EN DE HULPVRAGER

Informatie

U dient bij uw maatschappelijk werk(st)er de gevraagde informatie door te geven. Dit moet binnen de vooraf afgesproken termijn gebeuren. Het OCMW zet zich in om een beslissing te nemen over uw aanvraag. Dit gebeurt binnen de wettelijke termijn van 30 dagen (art. 18 §3 van de wet)

Hoorrecht

Indien u dit wenst, kan u vragen om gehoord te worden door de Raad voor Maatschappelijk Welzijn. Dit is het hoogste bestuur binnen het OCMW. Of door het Bijzonder Comité voor de Sociale Dienst voordat een beslissing wordt genomen over uw concrete hulpvraag. Het Bijzonder Comité is een bestuur van het OCMW binnen elke gemeente. Zij beslissen over individuele hulpaanvragen. U kan zich hierbij laten bijstaan of vertegenwoordigen door een persoon naar keuze. In dit geval zal het OCMW u uitnodigen naar de eerstkomende Raad of Bijzonder Comité. (art. 20 van de wet en art. 7 van het KB)

U kiest ervoor om: (duid hieronder aan wat voor u past):

☐ gehoord te worden op het Bijzonder Comité voor de Sociale Dienst van

.....

dat plaats vindt in het NAC/Sociaal Huis, Straat Huisnummer te Gemeente/stad.

☐ niet gehoord te worden op het Bijzonder Comité voor de Sociale Dienst van

.....

Wijziging in de situatie

U dient elke wijziging in uw situatie onmiddellijk mee te delen aan het OCMW. Het OCMW herziet uw dossier wanneer deze wijziging een invloed heeft op uw recht. Het OCMW herziet uw dossier ook indien uw recht gewijzigd wordt door een wet. Of een regel. Of wanneer het OCMW een wettelijke of materiële vergissing heeft begaan. Of wanneer blijkt dat u onvolledige of onjuiste verklaringen heeft afgelegd. Of u bepaalde verklaringen niet heeft gedaan.

Het OCMW zal zelf nagaan of het geven van het recht nog steeds geldig is. Het OCMW zal de voorwaarden in ieder geval om het jaar nagaan. (art. 22, §1 van de wet)

Het OCMW kan een leefloon van u teruggeven. Dit gebeurt wanneer zou blijken dat u ten onrechte een leefloon heeft ontvangen.

Informatie

Hierbij geeft u het OCMW de toestemming uw steunaanvraag na te zien bij banken. Dit gaat om informatie en verklaringen bij sociale zekerheidsdiensten via de Kruispuntbank voor de Sociale Zekerheid (KSZ). Dit is een Belgische sociale overheidsdienst die gegevens tussen sociale zekerheidsdiensten en burgers veilig uitwisselt.

Maar ook bij de gemeentebesturen of stadsbesturen, werkgevers en andere relevante diensten..

Het OCMW zal de verkregen gegevens vertrouwelijk behandelen. (art. 6 van het KB §1, 4)

Terugvordering op onderhoudsplichtigen

Het OCMW kan het leefloon terugvorderen van uw onderhoudsplichtigen. Onderhoudsplichtigen zijn personen die verplicht zijn om financieel bepaalde familieleden te ondersteunen. Indien er wordt teruggeëist van een onderhoudsplichtige, zal u hiervan op de hoogte gebracht worden. (art. 42 van het KB)

Sancties

Wanneer u inkomens waar u weet van heeft niet aangeeft. Of indien u onjuiste of onvolledige verklaringen aflegt die een invloed hebben op uw leefloonbedrag. Dan kan de uitbetaling van het leefloon geheel of gedeeltelijk geschorst worden. Dit geldt voor een periode van ten hoogste zes maanden. Of wanneer u het OCMW opzettelijk bedriegt, voor ten hoogste twaalf maanden. In geval van herhaling binnen de drie jaar, kunnen deze periodes verdubbeld worden.

Maatschappelijke integratie probeert mensen uit armoede te helpen en deel te laten uitmaken van de maatschappij. Wanneer met u een project voor maatschappelijke integratie wordt afgesloten kan de uitbetaling worden geschorst. Dit gebeurt nadat u er door het OCMW op wordt gewezen dat u uw verplichtingen niet naleeft. Het leefloon kan dan na advies van uw maatschappelijk werker geheel of gedeeltelijk geschorst worden. En dit voor een periode van ten hoogste één maand.

In geval van herhaling binnen één jaar, kan de uitbetaling van het leefloon worden geschorst. Dit gebeurt opnieuw geheel of gedeeltelijk voor een periode van ten hoogste drie maanden (art. 30 van de wet).

Gemeente/stad,

Namens het OCMW,
de maatschappelijk werker

de aanvrager,

Legende:

Rood = korte zinnen

Groen = vaktermen vermijden

Lange zin	Ingekorte/opgesplitste zin
U dient, binnen de vooraf afgesproken termijn, bij uw maatschappelijk werk(st)er de gevraagde informatie door te geven.	U dient bij uw maatschappelijk werk(st)er de gevraagde informatie door te geven. Dit moet binnen de vooraf afgesproken termijn gebeuren.
Het OCMW engageert zich om binnen de wettelijke termijn van 30 dagen een beslissing te nemen betreffende uw aanvraag. (art. 18 §3 van de wet)	Het OCMW engageert zich een beslissing te nemen betreffende uw aanvraag. Dit gebeurt binnen de wettelijke termijn van 30 dagen. (art. 12 §3 van de wet)
Indien u dit wenst, kan u vragen om gehoord te worden door de Raad voor Maatschappelijk Welzijn of door het Bijzonder Comité voor de Sociale Dienst alvorens een beslissing wordt genomen over uw concrete hulpvraag.	Indien u dit wenst, kan u vragen om gehoord te worden door de Raad voor Maatschappelijk Welzijn. Of door het Bijzonder Comité voor de Sociale Dienst alvorens een beslissing wordt genomen over uw concrete hulpvraag.
U dient elke wijziging in uw situatie onmiddellijk mee te delen aan het OCMW, dat uw dossier herziet wanneer deze wijziging een invloed heeft op uw recht.	U dient elke wijziging in uw situatie onmiddellijk mee te delen aan het OCMW. Het OCMW herziet uw dossier wanneer deze wijziging een invloed heeft op uw recht.
Het OCMW herziet uw dossier ook indien uw recht gewijzigd wordt door een wet of een reglementaire bepaling, of wanneer het OCMW een juridische of materiële vergissing heeft begaan, of wanneer blijkt dat u onvolledige of onjuiste verklaringen heeft afgelegd of u bepaalde verklaringen niet heeft gedaan.	Het OCMW herziet uw dossier ook indien uw recht gewijzigd wordt door een wet. Of een reglementaire bepaling Of wanneer het OCMW een juridische of materiële vergissing heeft begaan. Of wanneer blijkt dat u onvolledige of onjuiste verklaringen heeft afgelegd. Of u bepaalde verklaringen niet heeft gedaan.
Het OCMW zal zelf in ieder geval minstens om het jaar nagaan of de voorwaarden op de toekenning van het recht nog steeds geldig zijn. (art. 22, §1 van de wet)	Het OCMW zal zelf nagaan of de toekenning van het recht nog steeds geldig zijn. Het OCMW zal de voorwaarden in ieder geval minstens om het jaar nagaan. (art. 22, §1 van de wet)
Wanneer zou blijken dat u ten onrechte leefloon heeft ontvangen, dan zal het OCMW dit van u terugvorderen.	Het OCMW kan een leefloon van u terugvorderen.

	Dit gebeurt wanneer zou blijken dat u ten onrechte een leefloon heeft ontvangen.
Hierbij geeft u aan het OCMW de toelating om alle inlichtingen en verklaringen in verband met uw steunaanvraag na te zien bij financiële instellingen, bij instellingen van sociale zekerheid via de Kruispuntbank voor de Sociale Zekerheid (KSZ) en bij de openbare besturen, werkgevers en andere relevante diensten.	Hierbij geeft u het OCMW de toestemming uw steunaanvraag na te zien bij financiële instellingen. Dit gaat om inlichtingen en verklaringen bij instellingen van sociale zekerheid via de Kruispuntbank voor de Sociale Zekerheid (KSZ). Maar ook bij de openbare besturen, werkgevers en andere relevante diensten.
Wanneer u verzuimt bestaansmiddelen waar u weet van heeft aan te geven, of indien u onjuiste of onvolledige verklaringen aflegt die een invloed hebben op uw leefloonbedrag, dan kan de uitbetaling van het leefloon geheel of gedeeltelijk geschorst worden voor een periode van ten hoogste zes maanden, of wanneer u het OCMW opzettelijk bedriegt, voor ten hoogste twaalf maanden.	Wanneer u verzuimt bestaansmiddelen waar u weet van heeft aan te geven. Of indien u onjuiste of onvolledige verklaringen aflegt die een invloed hebben op uw leefloonbedrag. Dan kan de uitbetaling van het leefloon geheel of gedeeltelijk geschorst worden. Dit geldt voor een periode van ten hoogste zes maanden. Of wanneer u het OCMW opzettelijk bedriegt, voor ten hoogste twaalf maanden.
Wanneer het centrum met u een project voor maatschappelijke integratie afsluit en u, nadat u hier door het OCMW op wordt gewezen, uw verplichtingen niet naleeft, kan de uitbetaling van het leefloon na advies van uw maatschappelijk werker, geheel of gedeeltelijk worden geschorst voor een periode van ten hoogste één maand.	Wanneer met u een project voor maatschappelijke integratie wordt afgesloten kan de uitbetaling worden geschorst. Dit gebeurt nadat u er door het OCMW op wordt gewezen dat u uw verplichtingen niet naleeft. Het leefloon kan dan na advies van uw maatschappelijk werker geheel of gedeeltelijk geschorst worden. En dit voor een periode van ten hoogste één maand.
In geval van herhaling binnen één jaar, kan de uitbetaling van het leefloon geheel of gedeeltelijk worden geschorst voor een periode van ten hoogste drie maanden (art. 30 van de wet).	In geval van herhaling binnen één jaar, kan de uitbetaling van het leefloon worden geschorst. Dit gebeurt opnieuw geheel of gedeeltelijk voor een periode van ten hoogste drie maanden (art. 30 van de wet).

Oude term (vakterm)	Nieuwe term
Engageren	Zich inzetten
Betreffende	Over

De Raad voor Maatschappelijk Welzijn	Het hoogste bestuur binnen het OCMW
Bijzonder Comité voor de Sociale Dienst	Een bestuur van het OCMW binnen elke gemeente die beslist over individuele hulpaanvragen.
Alvorens	Voordat
Opteren	Kiezen
Reglementaire bepaling	Regel
Juridisch	Wettelijk
Toekenning	Het geven van
Terugvorderen	Terugeisen
Inlichting	Informatie
De Kruispuntbank voor Sociale Zekerheid	Een Belgische sociale overheidsdienst die gegevens tussen sociale zekerheidsdiensten, overheden, burgers en werkgevers veilig uitwisselt.
Financiële instellingen	Banken
Instellingen van sociale zekerheid	Sociale zekerheidsdiensten
Openbare besturen	Gemeentebesturen of stadsbesturen
Onderhoudsplichtigen	Onderhoudsplichtigen zijn personen die wettelijk verplicht zijn om financieel in de kosten van voeding en verzorging van bepaalde familieleden bij te dragen.
Verzuimen	Niet nakomen (van een verplichting), niet aangeven
Bestaansmiddelen	Inkomen
Maatschappelijke integratie	Ondersteuning om mensen uit armoede te helpen en deel te laten uitmaken van de maatschappij.

Appendix 3.3: Vragenlijst

Algemene vragen (Tekstbegrip):

- Waarover gaat de tekst? (tekst 1)
 - Belastingaangifte
 - **Aanvulling op leeflonen**
 - Kinderopvang
 - Aanvraag overlevingspensioenen
- Wat is het doel van de tekst? (tekst 1)
 - **Informeren**
 - Amuseren
 - Activeren
 - Overtuigen
- Waarover gaat de tekst? (tekst 2)
 - Belastingaangifte
 - Horecavergrunning
 - Mantelzorgpremie
 - **Steunaanvraag leefloon**
- Wat is het doel van de tekst? (tekst 2)
 - **Informeren**
 - Amuseren
 - Activeren
 - Overtuigen
- Antwoordschalen (Helemaal oneens, oneens, eerder oneens, neutraal, eerder eens, eens, helemaal eens) (tekst 1 + 2)
 - Stelling: Ik vind de tekst gemakkelijk om te begrijpen (Gemak)
 - Stelling: Ik begrijp de inhoud van de tekst (Begrip)
 - Stelling: Ik moest moeite doen om de tekst te begrijpen (Moeite)
 - Stelling: De tekst was duidelijk geschreven (Duidelijkheid)
 - Stelling: De tekst was vermoeiend om te lezen (Vermoeidheid)
 - Stelling: Ik moest de tekst opnieuw lezen om het volledig te begrijpen (Herleesbehoefte)

Vragen per tekstconditie (effectiviteit van manipulatie):

1. Woordniveau

Vaktermen vermijden

- Antwoordschaal (Helemaal oneens, oneens, eerder oneens, neutraal, eerder eens, eens, helemaal eens)
 - Stelling: Ik kwam woorden tegen die ik niet kende
 - Stelling: De gebruikte woorden waren makkelijk te begrijpen

2. Zinsniveau

Korte zinnen

- Antwoordschaal (Helemaal oneens, oneens, eerder oneens, neutraal, eerder eens, eens, helemaal eens)
 - Stelling: De zinnen in de tekst waren kort
 - Stelling: De tekst bevatte lange, complexe zinnen

Appendix 4.1: Overzicht van deelnemers (gepseudonimiseerd)

lijst	deelnemer	gender	leeftijd	opleiding
A	deelnemer01	Man	18-25	Bachelor
A	deelnemer02	X	18-25	Middelbaar
A	deelnemer03	Man	26-35	Bachelor
A	deelnemer04	Vrouw	36-45	Bachelor
A	deelnemer05	Man	26-35	Middelbaar
A	deelnemer06	Man	26-35	Master
A	deelnemer07	Man	36-45	Middelbaar
A	deelnemer08	Man	26-35	Bachelor
A	deelnemer09	Man	26-35	Master
A	deelnemer10	Man	46-55	Master
A	deelnemer11	Man	18-25	Bachelor
A	deelnemer12	Vrouw	46-55	Bachelor
A	deelnemer13	Man	18-25	Middelbaar
A	deelnemer14	Man	26-35	Bachelor
A	deelnemer15	Man	26-35	Graduaat
A	deelnemer16	Vrouw	36-45	Master
A	deelnemer17	Man	26-35	Middelbaar
A	deelnemer18	Man	18-25	Middelbaar
A	deelnemer19	Man	18-25	Middelbaar
A	deelnemer20	Vrouw	26-35	Middelbaar
A	deelnemer21	Vrouw	18-25	Bachelor
A	deelnemer22	Man	46-55	Bachelor
A	deelnemer23	Man	18-25	Middelbaar
A	deelnemer24	Vrouw	18-25	Bachelor
A	deelnemer25	Man	46-55	Graduaat
B	deelnemer26	Man	26-35	Middelbaar
B	deelnemer27	Man	56-65	Master
B	deelnemer28	Vrouw	36-45	Bachelor
B	deelnemer29	Vrouw	18-25	Master
B	deelnemer30	Man	26-35	Doctoraat
B	deelnemer31	Vrouw	26-35	Bachelor
B	deelnemer32	Man	26-35	Master
B	deelnemer33	Man	18-25	Bachelor
B	deelnemer34	Man	36-45	Middelbaar
B	deelnemer35	Man	36-45	Master
B	deelnemer36	Man	26-35	Bachelor
B	deelnemer37	Man	26-35	Bachelor
B	deelnemer38	Man	18-25	Master
B	deelnemer39	Vrouw	26-35	Graduaat
B	deelnemer40	Vrouw	26-35	Bachelor
B	deelnemer41	Vrouw	36-45	Master
B	deelnemer42	Man	56-65	Master
B	deelnemer43	Vrouw	46-55	Bachelor
B	deelnemer44	Man	36-45	Middelbaar
B	deelnemer45	Vrouw	36-45	Bachelor
B	deelnemer46	Man	65+	Bachelor
B	deelnemer47	Man	26-35	Graduaat

B	deelnemer48	Man	18-25	Middelbaar
B	deelnemer49	Man	18-25	Middelbaar
B	deelnemer50	Vrouw	18-25	Master
C	deelnemer51	Vrouw	46-55	Bachelor
C	deelnemer52	Man	36-45	Middelbaar
C	deelnemer53	Vrouw	26-35	Master
C	deelnemer54	Man	26-35	Middelbaar
C	deelnemer55	Vrouw	18-25	Bachelor
C	deelnemer56	Man	46-55	Middelbaar
C	deelnemer57	Vrouw	26-35	Master
C	deelnemer58	Vrouw	46-55	Doctoraat
C	deelnemer59	Vrouw	26-35	Graduaat
C	deelnemer60	Vrouw	18-25	Master
C	deelnemer61	Man	18-25	Middelbaar
C	deelnemer62	Man	36-45	Master
C	deelnemer63	Man	26-35	Bachelor
C	deelnemer64	Man	56-65	Graduaat
C	deelnemer65	Man	18-25	Middelbaar
C	deelnemer66	Man	46-55	Bachelor
C	deelnemer67	Man	18-25	Middelbaar
C	deelnemer68	Vrouw	46-55	Master
C	deelnemer69	Man	26-35	Middelbaar
C	deelnemer70	Vrouw	36-45	Middelbaar
C	deelnemer71	Vrouw	36-45	Master
C	deelnemer72	Vrouw	18-25	Master
C	deelnemer73	Vrouw	26-35	Middelbaar
C	deelnemer74	Man	18-25	Bachelor
C	deelnemer75	Man	56-65	Middelbaar
D	deelnemer76	Man	26-35	Middelbaar
D	deelnemer77	Vrouw	65+	Middelbaar
D	deelnemer78	Man	18-25	Bachelor
D	deelnemer79	Man	26-35	Master
D	deelnemer80	Vrouw	26-35	Bachelor
D	deelnemer81	Man	36-45	Bachelor
D	deelnemer82	Vrouw	26-35	Doctoraat
D	deelnemer83	Man	18-25	Master
D	deelnemer84	Vrouw	36-45	Middelbaar
D	deelnemer85	Man	46-55	Bachelor
D	deelnemer86	Vrouw	26-35	Master
D	deelnemer87	Man	46-55	Doctoraat
D	deelnemer88	Man	36-45	Middelbaar
D	deelnemer89	Man	26-35	Master
D	deelnemer90	Vrouw	26-35	Master
D	deelnemer91	Vrouw	18-25	Bachelor
D	deelnemer92	Vrouw	46-55	Middelbaar
D	deelnemer93	Vrouw	46-55	Bachelor
D	deelnemer94	Man	18-25	Middelbaar
D	deelnemer95	Man	26-35	Master
D	deelnemer96	Vrouw	26-35	Master
D	deelnemer97	Vrouw	56-65	Master

D	deelnemer98	Vrouw	56-65	Bachelor
D	deelnemer99	Man	26-35	Bachelor
D	deelnemer100	Man	18-25	Middelbaar
D	deelnemer101	Man	36-45	Middelbaar

Appendix 4.2: Gedetailleerde analyse van verificatie van manipulaties

Zinnen_kort

Als manipulatiecheck werd een cumulatief link mixed model (logit link) opgesteld om het effect van Jargon (aanwezig vs. vermeden) en Zinslengte (lang vs. kort) op de waargenomen korthed van zinnen (Zinnen_kort) te onderzoeken, met Tekst als fixed effect en Deelnemer als random intercept ($Var = 0.63$, $SD = 0.79$, $n = 101$). Zoals verwacht had de zinslengtemanipulatie een significant effect: zinnen in de lange conditie werden significant minder kort ervaren, $b = -1.26$, $SE = 0.42$, $z = -3.03$, $p = .002$. Noch Jargon, $b = -0.24$, $SE = 0.40$, $z = -0.61$, $p = .541$, noch Tekst, $b = 0.37$, $SE = 0.26$, $z = 1.44$, $p = .151$, had een significant effect, en de interactie Jargon $\times$ Zinslengte was niet significant, $b = 0.87$, $SE = 0.61$, $z = 1.43$, $p = .154$, likelihood ratio $\chi^2(1) = 2.03$, $p = .154$. Dit bevestigt dat de zinslengtemanipulatie zoals bedoeld werd waargenomen.

Zinnen_lang

Als manipulatiecheck werd een cumulatief link mixed model (logit link) opgesteld om het effect van Jargon (aanwezig vs. vermeden) en Zinslengte (lang vs. kort) op de waargenomen zinslengte (Zinnen_lang) te onderzoeken, met Tekst als fixed effect en Deelnemer als random intercept ($Var = 0.71$, $SD = 0.84$, $n = 101$). Zoals verwacht had de zinslengtemanipulatie een significant effect: zinnen in de lange conditie werden significant langer ervaren, $b = 1.31$, $SE = 0.42$, $z = 3.13$, $p = .002$. Tekst had eveneens een significant effect, $b = -0.93$, $SE = 0.27$, $z = -3.44$, $p < .001$, likelihood ratio $\chi^2(1) = 12.29$, $p < .001$. Het effect van Jargon was marginaal, $b = 0.73$, $SE = 0.41$, $z = 1.79$, $p = .074$, en de interactie Jargon $\times$ Zinslengte benaderde significantie zonder ze te bereiken, $b = -1.16$, $SE = 0.63$, $z = -1.85$, $p = .064$, likelihood ratio $\chi^2(1) = 3.38$, $p = .066$.

Woorden_gemakkelijk

Er werd een cumulatief link mixed model (logit link) opgesteld om het effect van Jargon (aanwezig vs. vermeden) en Zinslengte (lang vs. kort) op de waargenomen gemakkelijheid van woorden (Woorden_gemakkelijk) te onderzoeken, met Tekst als fixed effect en Deelnemer als random intercept ($Var = 2.04$, $SD = 1.43$, $n = 101$). De aanwezigheid van jargon verminderde de waargenomen gemakkelijheid van woorden significant, $b = -1.01$, $SE = 0.47$, $z = -2.13$, $p = .033$. Het effect van zinslengte was niet significant, $b = -0.20$, $SE = 0.47$, $z = -0.43$, $p = .670$. Tekst had een significant effect, $b = 0.87$, $SE = 0.27$, $z = 3.21$, $p = .001$, likelihood ratio $\chi^2(1) = 10.70$, $p = .001$. De interactie Jargon $\times$ Zinslengte was niet significant, $b = 0.04$, $SE = 0.77$, $z = 0.06$, $p = .956$, likelihood ratio $\chi^2(1) = 0.003$, $p = .956$.

Woorden_onbekend

Er werd een cumulatief link mixed model (logit link) opgesteld om het effect van Jargon (aanwezig vs. vermeden) en Zinslengte (lang vs. kort) op de waargenomen onbekendheid van woorden (Woorden_onbekend) te onderzoeken, met Tekst als fixed effect en Deelnemer als random intercept ($Var = 4.43$, $SD = 2.11$, $n = 101$). De aanwezigheid van jargon verhoogde de waargenomen onbekendheid van woorden significant, $b = 1.22$, $SE = 0.58$, $z = 2.09$, $p = .037$. Het effect van zinslengte was niet significant, $b = 0.53$, $SE = 0.58$, $z = 0.91$, $p = .361$. Tekst had een significant effect, $b = -0.79$, $SE = 0.28$, $z = -2.80$, $p = .005$, likelihood ratio $\chi^2(1) = 8.02$, $p = .005$. De interactie Jargon $\times$ Zinslengte was niet significant, $b = -0.56$, $SE = 1.01$, $z = -0.56$, $p = .576$, likelihood ratio $\chi^2(1) = 0.31$, $p = .575$.