
Toegankelijke teksten op toeslagen.nl?

Onderzoek naar de toepassing van richtlijnen voor
eenvoudige communicatie op een
overheidswebsite

Datum	02-10-2009
Versie	v1.2
Auteur	Kees ter Beek (s0179167)
Afstudeercommissie	Dr. T.M. van der Geest Dr. J. Karreman

Voorwoord

In dit document beschrijf ik het onderzoek dat ik heb uitgevoerd ter afronding van de masteropleiding Communication Science met als richting New Media Research & Design. Het onderzoek en het schrijven van het rapport dat voor u ligt zijn uitgevoerd in de periode februari tot en met september 2009. Het onderzoek is uitgevoerd in opdracht van de Belastingdienst/Centrum voor Kennis en Communicatie, Unit Ontwerp en Account, Team Concept en Architectuur te Utrecht.

Ik hoop met mijn onderzoek en deze scriptie een bijdrage te kunnen leveren aan het vergroten van de toegankelijkheid en gebruiksvriendelijkheid van websites voor laaggeletterden. En dat webredacteurs en -ontwikkelaars er hun voordeel mee kunnen doen wanneer informatie of websites ontwikkeld worden waar laaggeletterden ook gebruik van moeten kunnen maken.

Gedurende het onderzoek hebben verschillende mensen mij ondersteund en geholpen om dit onderzoek uit te kunnen voeren. Graag neem ik hier een moment om hen te bedanken. Ten eerste wil ik Mischa Corsius bedanken die mij de mogelijkheid heeft geboden dit onderzoek uit te voeren voor de Belastingdienst en die voor mij gedurende het onderzoek veel praktische zaken binnen de organisatie heeft geregeld. Daarnaast wil ik Thea van der Geest en Joyce Karreman bedanken voor de prima begeleiding en feedback bij het uitvoeren van mijn afstudeeronderzoek. Ook wil ik de leden van mijn afstudeerkring bedanken voor de feedback en het meedenken. Van ROC Twente wil ik alle docenten bedanken die hun groepen hebben opengesteld voor deelname aan het onderzoek, in het bijzonder wil ik Angélique van Elzacker bedanken voor haar coördinerende rol hierbij. Ronald Hoevenagel wil ik bedanken voor zijn ondersteuning en tijd bij het hertalen van de tekst en het meedenken over de richtlijnen. Tot slot wil ik natuurlijk alle respondenten bedanken voor hun vrijwillige deelname aan het onderzoek, zonder hen was dit niet mogelijk geweest.

Enschede, september 2009



Kees ter Beek

Samenvatting

Nederland telt ongeveer 1,5 miljoen mensen die grote moeite hebben met lezen en schrijven. Zij zijn laaggeletterd. Doordat ze niet goed in staat zijn gedrukte of geschreven informatie te gebruiken worden ze beperkt in hun functioneren thuis, op het werk en in de samenleving. Een voorbeeld hiervan is de communicatie met de overheidsorganisaties. De Belastingdienst is zo'n organisatie. De Belastingdienst communiceert via verschillende kanalen bijvoorbeeld telefonisch, aan de balie of via de website. Centraal tijdens dit onderzoek staat de communicatie via een website, namelijk www.toeslagen.nl.

Voor een organisatie als de Belastingdienst is het belangrijk dat de verstrekte informatie op de website voor iedereen toegankelijk is aangezien zij een heterogene doelgroep bedienen. In dit onderzoek zijn diverse oplossingen onderzocht die een bijdrage kunnen leveren aan het toegankelijk maken van een website voor laaggeletterden. Centraal tijdens het onderzoek stond het hertalen van de tekst op de website op basis van richtlijnen voor eenvoudige communicatie. Er is onderzocht welk effect het hertalen heeft, op de toegankelijkheid en gebruiksvriendelijkheid van de website voor laaggeletterden. Om te voorkomen dat het aanpassen van de website voor deze specifieke doelgroep negatieve gevolgen zou hebben voor de overige gebruikers van de informatie is er ook onderzocht wat het effect van het hertalen heeft op de toegankelijkheid en gebruiksvriendelijkheid voor geletterden.

Naast het hertalen is ook onderzocht wat het effect van een voorleesfunctie en een begrippenlijst is op de toegankelijkheid voor en tevredenheid van laaggeletterden. De voorleesfunctie en begrippenlijst zijn speciaal opgenomen in de website om laaggeletterden te helpen bij het gebruiken en verwerken van de informatie. Dit onderzoek moest uitwijzen of het de doelgroep helpt en hoe het gewaardeerd wordt.

Het onderzoek is uitgevoerd onder 37 laaggeletterde en 38 geletterde mensen, 75 in totaal. In het onderzoek is toegankelijkheid gemeten door te kijken naar tekstbegrip. Gebruiksvriendelijkheid is gemeten door te kijken naar efficiëntie, effectiviteit en tevredenheid.

De resultaten van het onderzoek laten zien dat er een positief effect is van het hertalen van de tekst op het begrip. In dit onderzoek was het begrip beter in de hertaalde tekstconditie wanneer er lagerniveauvragen werden gesteld. Dit zijn vragen waarbij exacte stukken informatie gevonden moeten worden. Wanneer echter vragen werden gesteld waarbij de respondent informatie moest interpreteren of koppelen aan andere informatie bleek dat het hertalen van de tekst niet van invloed was op de prestaties. Er is in dit onderzoek geen effect op de gebruiksvriendelijkheid vastgesteld. Wel kwam uit de kwalitatieve data naar voren dat geletterden niet altijd een positieve waardering gaven aan de hertaalde tekst. Er werd opgemerkt dat het er kinderachtig uit zag.

De voorleesfunctie en begrippenlijst werden positief gewaardeerd door de laaggeletterde respondenten. Over het algemeen waren zij goed in staat hiermee te werken. Ook dragen ze bij aan het begrip van de informatie. Toch worden de technische mogelijkheden van internet nog niet optimaal benut om de informatie toegankelijk te maken met behulp van de voorleesfunctie en begrippenlijst.

Als conclusie van dit onderzoek kan gesteld worden dat het hertalen van de website een positief effect heeft gehad op tekstbegrip en geen effect op de gebruiksvriendelijkheid van de website. Wel moet hierbij opgemerkt dat een deel van de geletterden negatieve opmerkingen maakte over de presentatie van de hertaalde tekst. Dit kan echter voorkomen worden door voorzichtig om te gaan met richtlijnen waardoor de tekst er kinderachtig uit kan komen te zien.

Summary

There are approximately 1.5 billion people in the Netherlands who have great difficulty reading and writing. They are functionally illiterate. Because they are unable to use written or printed information, they are limited in their functioning at home, in the workplace and in society. An example of this limitation is in communication with government agencies. An example of such a Dutch government agency is the “Belastingdienst” (similar to the IRS in the US). This agency communicates with via various channels such as the phone, at a counter or through their website. The website, and in this specific situation www.toeslagen.nl, plays a central role in the current study.

For agencies like the “Belastingdienst” it is very important that all their information is accessible since they serve a heterogeneous group of people. In this study various solutions have been investigated which could contribute to making the website more accessible for the functionally illiterate. Main topic of this study was rewriting the text on the website based on guidelines for simple communication, to make the text more accessible. The effect rewriting the text has on accessibility and usability for functionally illiterate was investigated in this study. To prevent the potential negative effect rewriting the text has for the other information consumers, the effects on accessibility and usability were also measured for a group of literate people.

Besides rewriting the text, the effects of read aloud functionality and a glossary were also investigated. Effects on accessibility and satisfaction were measured for the functionally illiterate. The read aloud and glossary were especially incorporated into the website to help functionally illiterates use and process the information presented. The aim of this study was to show whether or not this actually helps them and how it is appreciated.

This study is conducted with 37 functionally illiterate and 38 literate people making a total of 75 participants. Accessibility was measured by looking at text comprehension. Usability was measured by looking at efficiency, effectiveness and satisfaction.

The results of this study show that rewriting the text has a positive effect on text comprehension. When low-level questions were asked, participants were better able to answer them when the text was rewritten compared to the original text. Low-level questions require locating a specific piece of information. On the contrary, when participant had to answer questions which required the interpretation or linking of information, their performance did not increase when the text was rewritten compared to the original text. No effects were found on the three usability measures; efficiency, effectiveness and satisfaction. However, the qualitative data showed that literate people did not always evaluate the rewritten text positively. Some said it looked childish.

The read aloud and glossary were positively received by the functionally illiterate. In general they were fairly able to work with them. They also contributed to the participants understanding of the information. It needs to be said though, that in their current form both solutions do not make use of the full potential of the internet.

Summarizing this study found a positive effect of rewriting text on text comprehension, and no effect on usability. It needs to be noted though, that some of the literate participants made negative remarks about the presentation of the rewritten text. This can be prevented by being cautious when applying guidelines which might make the text look childish.

Inhoudsopgave

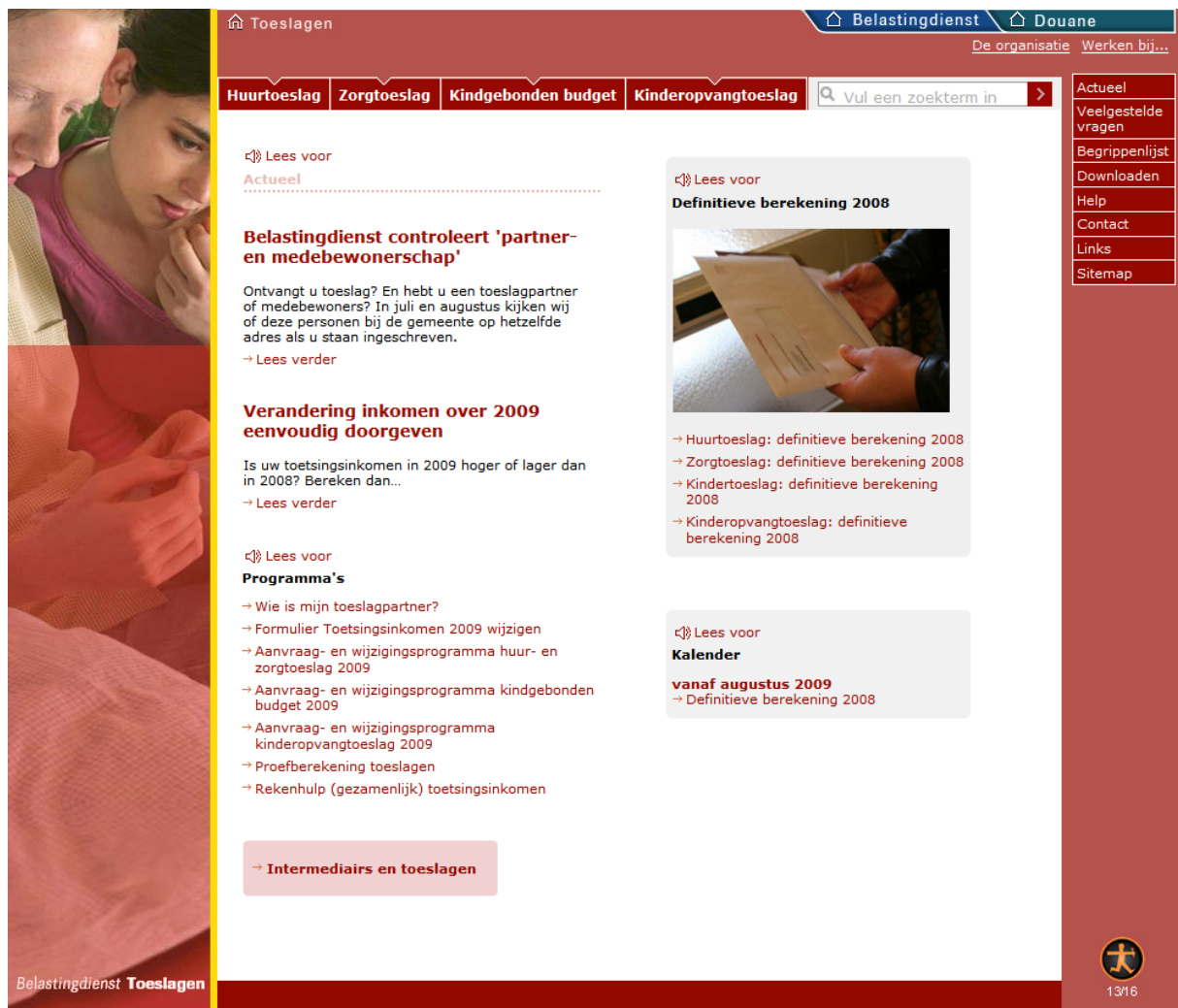
Voorwoord	2
Samenvatting	3
Summary	5
1 Inleiding	10
1.1 Aanleiding	10
1.1.1 Belang van de website	11
1.1.2 Toepassingen van tekstrichtlijnen op een website	11
1.1.3 Reeds ingevoerde oplossingen	12
1.1.4 Resultaten van het onderzoek	12
1.2 Vooronderzoek & onderzoeksrelevantie	12
1.3 Onderzoeksvragen	13
1.4 Inhoud van het rapport	15
2 Theoretische achtergrond	16
2.1 Laaggeletterdheid	16
2.1.1 International Adult Literacy Survey (IALS)	16
2.1.2 Leesniveaus	18
2.1.3 Tekstbegrip	19
2.1.4 Voorleesfunctie	25
2.1.5 Begrippenlijst	27
2.2 Toegankelijkheid	29
2.2.1 Begrijpelijkheid	30
2.3 Gebruiksvriendelijkheid	32
2.3.1 Efficiëntie	32
2.3.2 Effectiviteit	32
2.3.3 Tevredenheid	33
3 Onderzoekopzet & -uitvoering	34
3.1 Doelgroep en respondenten	34
3.1.1 Doelgroep	34
3.1.2 Werving en selectie	34
3.1.3 Respondenten	34
3.2 Onderzoekscondities	36
3.3 Ontwikkelen hertaalde tekstconditie	38
3.3.1 Sets van tekstrichtlijnen	38
3.3.2 Toepassen van de richtlijnen	39
3.4 Meten van de variabelen	40
3.4.1 Demografische gegevens & ervaring	40
3.4.2 Meten van toegankelijkheid	40
3.4.3 Meten van gebruiksvriendelijkheid	41

3.4.4	Hardop denken	44
3.4.5	Overzicht van de variabelen.....	45
3.5	Onderzoeksuitvoering.....	46
3.5.1	Locatie en middelen	46
3.5.2	Onderzoeksprocedure	46
4	Resultaten	48
4.1	Respondenten	48
4.1.1	Demografische gegevens	48
4.1.2	Internetgebruik & -ervaring	51
4.1.3	Kennis over en ervaring met zorgtoeslag.....	53
4.2	Resultaten toegankelijkheid.....	55
4.2.1	Resultaten begrijpelijkheid (kwantitatief)	55
4.2.2	Resultaten begrijpelijkheid (kwalitatief)	58
4.2.3	Resultaten navigeerbaarheid	62
4.3	Resultaten van gebruiksvriendelijkheid	63
4.3.1	Resultaten efficiëntie	63
4.3.2	Resultaten effectiviteit	67
4.3.3	Resultaten tevredenheid	69
4.4	Resultaten voorleesfunctie	73
4.5	Resultaten begrippenlijst	74
4.6	Resultaten proefberekening	75
5	Discussie & conclusie	77
5.1	De onderzoeksvragen	77
5.1.1	Hertalen en laaggeletterden	77
5.1.2	Hertalen en geletterden	79
5.1.3	Effect van de voorleesfunctie	80
5.1.4	Effect van de begrippenlijst.....	81
5.1.5	Gebruik van de proefberekening door laaggeletterden	81
5.2	Beperkingen van het onderzoek	82
5.3	Conclusie.....	85
6	Aanbevelingen	86
6.1	Toepassing richtlijnen voor eenvoudige communicatie	86
6.2	Inzet van de voorleesfunctie	86
6.3	Inzet van de begrippenlijst	87
6.4	Algemene aanbevelingen.....	87
6.5	Vervolgonderzoek	88
	Literatuurlijst	89
	Bijlage 1: Sets met richtlijnen voor eenvoudige taal	91
	Bijlage 2: Screenshots tekst toeslagen.nl	95
	Bijlage 3: Onderzoeksscript.....	105

1 Inleiding

1.1 Aanleiding

In Nederland zijn er naar schatting 1,5 miljoen volwassenen die moeite hebben met lezen, schrijven of rekenen (Houtkoop, 2000). Deze personen kunnen aangeduid worden als laaggeletterden of functioneel analfabeten. Door dit probleem zijn zij vaak niet in staat zelfstandig deel te nemen aan de maatschappij. Een voorbeeld hiervan is de communicatie met de overheid. En specifiek voor dit onderzoek de communicatie met de Belastingdienst over toeslagen. De toeslagen zijn een bijdrage van de overheid in de kosten die gemaakt moeten worden voor bijvoorbeeld huur, zorg of kinderopvang. Wanneer iemand financieel niet draagkrachtig genoeg is om deze kosten te betalen kan hiervoor een bijdrage van de overheid worden aangevraagd. Dit onderzoek gaat over de toeslagenwebsite en de toegankelijkheid en gebruiksvriendelijkheid van deze website voor laaggeletterden. Een afbeelding van de website is hieronder te zien (figuur 1).



Figuur 1. Screenshot van de website www.toeslagen.nl.

1.1.1 Belang van de website

Er zijn verschillende kanalen waarlangs de Belastingdienst benaderd kan worden door burgers als het gaat om het aanvragen van toeslagen of het inwinnen van informatie hierover. Deze kanalen zijn telefoon, de balie of via internet. Het internet is het kanaal dat centraal staat tijdens dit onderzoek. Uit onderzoek blijkt dat veel laaggeletterden toegang hebben tot internet of dit bij vrienden of familie gebruiken (Stichting Lezen & Schrijven, 2008). Het kanaal wordt dus actief door laaggeletterden gebruikt, hetgeen betekent dat het kanaal (in dit geval de toeslagenwebsite van de Belastingdienst) ook voor hen toegankelijk moet zijn. Een andere reden waarom de toeslagenwebsite een belangrijk kanaal is dat toegankelijk moet zijn voor laaggeletterden, heeft te maken met het gevoel van schaamte waar zij mee kampen. Dit gevoel van schaamte leidt er toe dat laaggeletterden niet graag kenbaar willen maken dat ze laaggeletterd zijn, hiervoor vaak smoesjes gebruiken en situaties vermijden waarbij zij moeten toegeven niet (goed) in staat te zijn te lezen of te schrijven (Stichting Lezen & Schrijven, 2009). Het internet is een uitermate geschikt middel voor hen om de anonimiteit te bewaren en dan ook niet hoeven te laten weten dat ze laaggeletterd zijn. Het toegankelijk maken van de andere kanalen dan www.toeslagen.nl (vanaf nu "de website") valt buiten de scope van dit onderzoek.

Tot slot is er het directe belang voor de Belastingdienst. Wanneer zij zoveel mogelijk toeslaggerechtigden in staat stelt om zelfstandig een toeslag aan te vragen of te wijzigen, heeft dit tot gevolg dat andere kanalen die hiervoor benut worden, bijvoorbeeld de telefoon of balie, minder belast worden. Naar verhouding zijn de andere kanalen duurder dan de website. Wanneer de website toegankelijker wordt, en dit zou leiden tot een lagere belasting van de andere kanalen, zal het voor de Belastingdienst een efficiëntieverbetering en kostenbesparing opleveren.

1.1.2 Toepassingen van tekstrichtlijnen op een website

Om teksten toegankelijk te maken voor laaggeletterden zijn er verschillende sets met richtlijnen te vinden die veelal met elkaar overeenkomen. Naast het feit dat deze richtlijnen veel overlap met elkaar vertonen, zijn ze er ook allemaal op gericht om geschreven of gedrukte teksten leesbaarder en begrijpelijker te maken voor laaggeletterden. De richtlijnen bieden geen handvatten voor het toegankelijk maken van teksten op websites in een multimediacontext. De richtlijnen zijn wel goed toepasbaar in een dergelijke context (Karreman, van der Geest, & Buursink, 2007). Of het toepassen van de richtlijnen voldoende is om een website toegankelijk te maken voor laaggeletterden blijft echter onduidelijk. Het type document waar een laaggeletterde via internet mee van doen heeft is namelijk een multimediacontext. Ook kan de tekst als een heel ander type tekst beschouwd worden, namelijk hypertext¹. Of de richtlijnen voor eenvoudige taal toegepast kunnen worden op webteksten en in welke mate zij ervoor zorgen dat de toegankelijkheid van de website vergroot wordt voor laaggeletterden, is een vraag die onder andere centraal staat in dit onderzoek. Het

¹ Hypertext: Tekst weergegeven op een computer, met referenties (hyperlinks) naar andere tekst welke de lezer direct kan raadplegen, meestal door een muisklik of toetsaanslag.

toepassen van richtlijnen voor eenvoudige communicatie zal verder in dit stuk benoemd worden als het hertalen van de tekst (ondanks dat de richtlijnen zich niet beperken tot alleen het hertalen van de tekst).

1.1.3 Reeds ingevoerde oplossingen

De Belastingdienst is reeds gestart met het doorvoeren van een aantal verbeteringen in een poging de toegankelijkheid van de website te verbeteren voor laaggeletterden. De oplossingen die op dit moment ingezet worden zijn een voorleesfunctie en een begrippenlijst. Bij de Belastingdienst ligt de vraag in hoeverre deze oplossingen het beoogde resultaat hebben. Daarnaast vraagt de Belastingdienst zich af welke andere verbeteringen er mogelijk zijn. De bijdrage die deze verbeteringen kunnen leveren aan het toegankelijker maken van de website voor laaggeletterden staat hierbij centraal.

1.1.4 Resultaten van het onderzoek

In dit onderzoek wordt gekeken naar de mate waarin verschillende reeds ingevoerde oplossingen en de richtlijnen voor eenvoudige communicatie een bijdrage leveren aan het vergroten van de toegankelijkheid en gebruiksvriendelijkheid van de website voor laaggeletterden. Dit zal er toe leiden dat de Belastingdienst over meer handvatten beschikt om ervoor te zorgen dat de website toegankelijk en gebruiksvriendelijk gemaakt kan worden voor laaggeletterden. De website www.toeslagen.nl zal als onderzoekscase fungeren.

1.2 Vooronderzoek & onderzoeksrelevantie

Naast het onderzoeken van het effect van tekstrichtlijnen op een website zal er ook naar andere manieren gekeken worden die kunnen bijdragen aan de toegankelijkheid voor laaggeletterden. Door de Belastingdienst is in een traject voorafgaande aan dit onderzoek reeds een aantal manieren in kaart gebracht die de toegankelijkheid van de website zouden moeten vergroten voor laaggeletterden. De reeds in kaart gebrachte oplossingen zijn:

1. Integreren van een voorleesfunctie om mensen met leesproblemen te helpen.
2. Opnemen van een verklarende begrippenlijst waarin moeilijke begrippen worden toegelicht.
3. Hertalen van de volledige website om tegemoet te komen aan het leesniveau van de laaggeletterden.
4. Gebruik maken van visuele elementen (bijvoorbeeld afbeeldingen/filmpjes) om laaggeletterden te ondersteunen/begeleiden bij het aanvragen van toeslagen.

Het eerder genoemde hertalen maakt hier dus ook deel van uit. In het voortraject is echter niet gekeken of er empirisch bewijs bestaat voor de effectiviteit van deze oplossingen. Ondanks het (nog) ontbreken van dit empirische bewijs zijn oplossing 1 en 2 reeds opgenomen in de website. De Belastingdienst wil echter graag weten of deze oplossingen het beoogde doel bereiken (dat wil

zeggen, vergroten ze de toegankelijkheid voor laaggeletterden?). Daarnaast wil de Belastingdienst graag weten of er empirisch bewijs gevonden kan worden voor de effectiviteit van de andere oplossingen. In dit onderzoek zal worden vastgesteld of de ingevoerde oplossingen de doelgroep daadwerkelijk ondersteunen bij het gebruik van de website en daarmee dus een positief effect op de toegankelijkheid hebben. Daarnaast zal oplossing 3 (hertalen van de tekst) onderzocht worden in de vorm van het toepassen van richtlijnen voor eenvoudige communicatie op de website. Uit praktische overwegingen wordt oplossing 4 niet meegenomen in dit onderzoek. De prioriteit ligt, vanuit het oogpunt van de Belastingdienst, bij de evaluatie van de andere oplossingsrichtingen. Dit wil niet zeggen dat oplossingsrichting 4 van ondergeschikt belang is of minder aanleiding geeft tot onderzoek. Het ontwikkelen en testen van deze oplossingsrichting vergt echter zoveel tijd en middelen, dat er geschat is dat het niet realistisch is om het naast de evaluatie van de andere oplossingsmogelijkheden mee te nemen in dit onderzoekstraject.

Naast de praktische relevantie is er de wetenschappelijke relevantie voor het uitvoeren van dit onderzoek. Ten eerste kan er door middel van dit onderzoek inzicht verkregen worden in de factoren die een rol spelen bij tekstbegrip op een website door laaggeletterden. Daarnaast kan dit onderzoek inzicht verschaffen in het effect van het aanbieden van informatie in verschillende modaliteiten, geschreven en gesproken tekst, op het begrip van laaggeletterden.

1.3 Onderzoeksvragen

In de voorgaande paragrafen zijn de vragen die centraal staan tijdens dit onderzoek reeds tussen de regels door genoemd. Hier zullen ze expliciet herhaald en geformuleerd worden. Vervolgens zullen in de volgende hoofdstukken de begrippen uit de onderzoeksvragen aan bod komen. De hoofdvraag die centraal staat bij dit onderzoek luidt:

Hoofdvraag: Wat is het effect van diverse oplossingen op de toegankelijkheid en gebruiksvriendelijkheid van www.toeslagen.nl voor laaggeletterden en geletterden?

Voor de drie genoemde oplossingsrichtingen zijn aparte deelvragen geformuleerd. Voor het gebruik van richtlijnen voor eenvoudige communicatie is de volgende deelvraag geformuleerd:

Deelvraag 1: Wat is het effect van het hertalen van de tekst op basis van richtlijnen voor eenvoudige communicatie op de toegankelijkheid en gebruiksvriendelijkheid van de website voor laaggeletterden?

Het hertalen van de website heeft mogelijk impact op de toegankelijkheid en gebruiksvriendelijkheid voor geletterden. Uit praktische overwegingen is het niet haalbaar om twee versies van de website te onderhouden. Dit wordt door de Web Content Accessibility Guidelines 2.0, gangbare richtlijnen voor toegankelijke websites, ook afgeraden. In het onderzoek wordt dan ook

bekeken in hoeverre het hertalen van tekst op de website effect heeft op de toegankelijkheid en gebruiksvriendelijkheid voor geletterden. De hieraan gekoppelde deelvraag luidt:

Deelvraag 2: Wat is het effect van het hertalen van de tekst op toeslagen.nl op de toegankelijkheid en gebruiksvriendelijkheid voor geletterden?

In tegenstelling tot het hertalen van de website zijn de tweede en derde oplossingsrichtingen (voorlezen van de tekst en een ondersteunende begrippenlijst) reeds ingevoerd op de website. Deze oplossingen zijn daarin opgenomen met als doel de toegankelijkheid voor laaggeletterden te vergroten. De vraag is echter in hoeverre deze oplossingen ook daadwerkelijk dit doel bereiken. In dit onderzoek zal dan ook gekeken worden in hoeverre dit het geval is. De deelvragen die hierbij horen luiden:

Deelvraag 3: Wat is het effect van een voorleesfunctie op toeslagen.nl op de toegankelijkheid voor en tevredenheid van laaggeletterden?

Deelvraag 4: Wat is het effect van een begrippenlijst op toeslagen.nl op de toegankelijkheid voor en tevredenheid van laaggeletterden?

Aan de hand van de hierboven geformuleerde onderzoeksvragen zullen in de komende hoofdstukken de theoretische achtergronden beschreven worden die aanleiding geven om het effect van de manipulatie op de toegankelijkheid voor de doelgroep (laaggeletterden) te onderzoeken.

1.4 Inhoud van het rapport

In het vervolg van dit rapport wordt in het volgende hoofdstuk de theoretische achtergrond beschreven van de onderwerpen die een rol spelen bij de geformuleerde deelvragen. Er zal in hoofdstuk 2 gekeken worden naar laaggeletterdheid, toegankelijkheid en gebruiksvriendelijkheid. Ook zal de theoretische achtergrond beschreven worden die aanleiding geeft tot het toepassen van de ingevoerde oplossingen van de voorleesfunctie en begrippenlijst.

Hoofdstuk 3 beschrijft de opzet en uitvoering van het onderzoek. Hier wordt de onderzoeksprocedure uitgelegd, wordt er gekeken naar de respondenten en wordt beschreven hoe het onderzoek is uitgevoerd. Ook wordt de ontwikkeling van de onderzoekscondities hier toegelicht.

In hoofdstuk 4 komen de resultaten aan bod. Er zal gekeken worden naar kwantitatieve en kwalitatieve gegevens die verkregen zijn bij uitvoering van het onderzoek. Hierbij zal eerst een beschrijving gegeven worden van de groep respondenten die deel heeft genomen aan het onderzoek. Volgens zullen resultaten beschreven worden op basis van de concepten toegankelijkheid en gebruiksvriendelijkheid en zullen wederom de voorleesfunctie en begrippenlijst besproken worden. Voor deze laatste twee wordt dit echter alleen op kwalitatieve wijze gedaan.

De discussie en conclusies worden besproken in hoofdstuk 5. Er wordt kritisch gekeken naar de uitvoering van het onderzoek en de resultaten zullen gekoppeld worden aan de in dit hoofdstuk geformuleerde deelvragen. In hoofdstuk 6 volgen de aanbevelingen.

Tot slot is er een overzicht van alle literatuur die is geraadpleegd bij de tot stand koming van dit rapport en treft u nog diverse bijlagen aan waaraan gerefereerd wordt in dit rapport.

2 Theoretische achtergrond

2.1 Laaggeletterdheid

Om te beginnen is het van belang vast te stellen wat er precies wordt verstaan onder geletterdheid. De inhoud van het begrip geletterdheid heeft in het verleden verschillende invullingen gehad (Bohenn, Ceulemans, Van de Guchte, Kurvers, & Van Tendeloo, 2004). Hieronder staan twee definities van (laag)geletterdheid die in de huidige westerse maatschappij gebruikt worden.

Laaggeletterdheid of functioneel analfabetisme wordt door de Stichting Lezen & Schrijven² als volgt gedefinieerd:

“Het beheersen van lees- en schrijfvaardigheden op een dusdanig niveau dat iemand niet in staat is zich te ontwikkelen of om te functioneren in de maatschappij thuis en op het werk.” (Stichting Lezen & Schrijven, 2009, p. 73)

Houtkoop (2000, p. 5) beschrijft het in termen van functionele geletterdheid als volgt:

“De vaardigheid om gedrukte en geschreven informatie te gebruiken om te functioneren in de maatschappij, de eigen doelen te realiseren en eigen kennis en mogelijkheden te ontwikkelen.”

Een individu dat de vaardigheden mist zoals beschreven in de definitie van Houtkoop (2000) kan aangemerkt worden als laaggeletterd. Beide definities reiken een stuk verder dan alleen het beschikken over lees- en schrijfvaardigheden. Ook de context waarbinnen en het doel waarmee deze vaardigheden worden toegepast, zijn van belang om als geletterd aangemerkt te worden. Het gaat dan bijvoorbeeld om toepassing van deze vaardigheden in het werk, de informatiemaatschappij of bij communicatie (Bohenn et al., 2004). In dit onderzoek zal de definitie van de Stichting Lezen en Schrijven (2009) worden gehanteerd om laaggeletterdheid aan te duiden. Het spreekt het meest voor zich aangezien laaggeletterdheid in plaats van geletterdheid centraal staat in dit onderzoek.

2.1.1 International Adult Literacy Survey (IALS)

In de jaren negentig is er een internationaal onderzoek gedaan naar geletterdheid onder volwassenen. Ook in Nederland is het onderzoek uitgevoerd en er hebben ruim 3000 volwassenen meegedaan (Houtkoop, 2000). In verschillende rapporten (Bohenn et al., 2004; Houtkoop, 2000) wordt verslag gedaan van de uitvoering, maar voornamelijk van de resultaten van dit onderzoek. In dit rapport wordt alleen ingegaan op de Nederlandse situatie.

Bij de IALS³ wordt onderscheid gemaakt in drie typen van geletterdheid, namelijk:

² De Stichting Lezen & Schrijven is een Nederlandse stichting die zich inzet voor het bespreekbaar maken en structureel aanpakken van laaggeletterdheid.

³ IALS: International Adult Literacy Survey.

1. *Prozageletterdheid*: de kennis en vaardigheden die nodig zijn om informatie te begrijpen en te gebruiken uit teksten zoals redactionele artikelen, nieuwsberichten, gedichten en fictie.
2. *Documentgeletterdheid*: de kennis en vaardigheden die nodig zijn om informatie te vinden en te gebruiken in diverse 'geconcentreerde' tekstvormen zoals sollicitatiebrieven, loonlijsten, transportschema's, kaarten, tabellen en grafieken.
3. *Kwantitatieve geletterdheid*: de kennis en vaardigheden die nodig zijn om losse of opeenvolgende rekenkundige bewerkingen uit te voeren op getallen, die veelal zijn ingebed in teksten, zoals het opmaken van de balans van een chequeboekje, het berekenen van een fooi, het invullen van een bestelformulier of het bepalen van de hoeveelheid rente op het leningsbedrag uit een advertentie.

Voor dit onderzoek zal voornamelijk de documentgeletterdheid een rol spelen aangezien dit aansluit bij het doelgerichte karakter van de taken die iemand uitvoert die in contact treedt met de Belastingdienst. Ook de kwantitatieve geletterdheid is belangrijk als een individu bijvoorbeeld een proefberekening moet maken om de hoogte te bepalen van de toeslag waar hij/zij recht op heeft. Tekst staat centraal in dit onderzoek en dus speelt voornamelijk documentgeletterdheid een belangrijke rol. De kwantitatieve geletterdheid zal alleen op kwalitatieve wijze bekeken worden wanneer een aantal respondenten zal werken met de proefberekening op de website.

Deelnemers aan het IALS werden op basis van de resultaten ingedeeld op een schaal van 0 tot 500. De schaal is onderverdeeld in een vijftal niveau's waarmee het geletterdheidsniveau van een deelnemer wordt aangeduid. Om goed te kunnen functioneren in de kenniseconomie en in de moderne westerse samenleving wordt in veel IALS publicaties aangegeven dat een individu over geletterdheidsniveau 3 moet beschikken. "Bij niveau 3 gaat het om het kunnen combineren en integreren van verschillende typen informatie in een tekst." (Bohenn et al., 2004, p. 9). Vanuit deze optiek beschikt iedereen met niveau 1 of 2 over onvoldoende vaardigheden om goed te kunnen functioneren. Dat wil zeggen dat iemand in staat is informatie te vinden in een simpele tekst en hier eenvoudige gevolgen uit kan afleiden, maar dat het daar bij blijft. De groep die functioneert op niveau 1 of 2 is heel omvangrijk zoals zal blijken uit de volgende paragraaf.

2.1.1.1 Uitkomsten van de IALS

De resultaten van de IALS laten zien dat in Nederland 10,3% van de bevolking functioneert op geletterdheidsniveau 1 en 27,1% op niveau 2 (Bohenn et al., 2004). Uitgaande van een benodigd niveau van 3 om goed te kunnen functioneren in de westere maatschappij komt dat neer op 37,4% van de Nederlandse bevolking dat hier niet toe in staat is. Dit is een bijzonder grote groep.

In "Laaggeletterd in de Lage Landen" (Bohenn et al., 2004) wordt beschreven hoe de groep laaggeletterden er uit ziet. Relatief veel ouderen zijn laaggeletterd. Laaggeletterden zijn vaker dan gemiddeld ongeschoold, doen slecht betaald werk of zijn werkloos. Vaak hebben ze ook minder

maatschappelijke perspectieven, waardoor zij afhankelijk zijn van anderen. Van de groep laaggeletterden is ongeveer een derde allochtoon, er zijn meer vrouwen dan mannen laaggeletterd.

Op globaal niveau kan de groep laaggeletterden opgedeeld worden in drie subgroepen (Bohenn et al., 2004). Mensen die niet of nauwelijks naar school zijn geweest (1). Mensen die wel naar school zijn geweest maar onvoldoende hebben leren lezen en schrijven, of dit inmiddels verlerd zijn (2). En tot slot de tweede taalverwervers die het Nederlands nog niet beheersen (3). Mensen uit de laatste groep moeten ook deel uit maken van één van de eerste twee groepen. Dat wil zeggen dat mensen die nog geen Nederlands kunnen niet per definitie aangemerkt worden als laaggeletterd. Zij kunnen alleen als laaggeletterd worden aangeduid als zij ofwel niet of nauwelijks naar school zijn geweest, ofwel op school onvoldoende hebben leren lezen en schrijven. Als iemand voldoende geletterd is in de eigen taal kan de "laaggeletterdheid" in het Nederlands gezien worden als slechts een tijdelijk probleem (Bohenn et al., 2004).

2.1.2 Leesniveaus

Zoals uit de voorgaande paragraaf blijkt is de oorzaak van de laaggeletterdheid niet voor iedereen hetzelfde. Ongeacht de oorzaak resulteert het altijd in een gebrek aan lees- en schrijfvaardigheden. Het niveau waarop mensen functioneren zal de uitgangspositie vormen in dit onderzoek voor het selecteren van respondenten die aangemerkt kunnen worden als laaggeletterd. Aangezien er in dit onderzoek niet gekeken zal worden naar schrijfvaardigheden zal alleen het leesniveau van de respondenten een rol spelen.

Helaas is er geen nationale standaard voor het classificeren van het niveau van geletterdheid. Verschillende initiatieven hebben referentiekaders opgesteld. Zoals beschreven, wordt in de IALS gebruik gemaakt van niveau 1 tot en met 5. Een ander referentiekader, het Common European Framework of reference for languages (CEF), gebruikt de niveau's A1, A2, B1, B2, C1 en C2 (Nederlandse Taalunie, 2008). Daarnaast is er nog een aantal andere referentiekaders die het niveau van geletterdheid in kaart brengen. In een poging deze verschillende referentiekaders bij elkaar te brengen hebben Bohenn et al. (2004) de kaders op conceptueel niveau met elkaar vergeleken. Daarbij is alleen gekeken naar de eerste drie niveau's. Hieruit blijkt dat de referentiekaders in grote lijnen goed met elkaar te vergelijken zijn. Daarom zal er in dit onderzoek gebruik gemaakt worden van het CEF. Dit kader wordt ook door de Stichting Accessibility⁴ gehanteerd bij het vaststellen van het leesbaarheidsniveau van een tekst (Stichting Accessibility, 2009a).

⁴ "Stichting Accessibility is het expertisecentrum voor toegankelijkheid en maatschappelijk verantwoord ondernemen op het gebied van internet, software en elektronische toepassingen." (Stichting Accessibility, 2009b)

2.1.2.1 Vaardigheidsniveau A2

Houtkoop (2000) beschrijft dat voor individuen die functioneren op de IALS niveaus 1 en 2 er mogelijk risico's zijn met betrekking tot de functionele geletterdheid. Van mensen die functioneren op niveau 1 is het zeker dat zij problemen zullen ondervinden bij het begrijpen van alledaagse teksten en het uitvoeren van rekentaken. Mensen die functioneren op geletterdheidsniveau 2 lopen hierop grote risico's. Op basis van de vergelijking van Bohnenn et al. (2004) kan het IALS niveau 1 gelijk gesteld worden aan CEF niveau A2. Omdat van deze groep met zekerheid is vastgesteld dat zij problemen zal ondervinden met alledaagse teksten en rekentaken vormt dit de doelgroep van laaggeletterden voor dit onderzoek. Hierbij zal alleen gekeken worden naar de aspecten betreffende het leesvaardigheidsniveau.

In een vertaling van de CEF beschrijft de Nederlandse Taalunie (Nederlandse Taalunie, 2008) over welke vaardigheden iemand beschikt die functioneert op niveau A2. Op pagina 27 wordt dit als volgt beschreven:

“Kan zinnen en regelmatig voorkomende uitdrukkingen begrijpen die verband hebben met zaken van direct belang (bijvoorbeeld persoonsgegevens, familie, winkelen, plaatselijke geografie, werk). Kan communiceren in simpele en alledaagse taken die een eenvoudige en directe uitwisseling over vertrouwde en alledaagse kwesties vereisen. Kan in eenvoudige bewoordingen aspecten van de eigen achtergrond, de onmiddellijke omgeving en kwesties op het gebied van directe behoeften beschrijven.” (Nederlandse Taalunie, 2008, p. 27)

Deze definitie omvat meer dan het alleen kunnen lezen en schrijven op een bepaald niveau. In dit onderzoek zal echter alleen gekeken worden naar de leesvaardigheid en de mate waarin respondenten in staat zijn de gelezen informatie te begrijpen en te verwerken om antwoord te geven op een aantal vragen over de gepresenteerde informatie.

2.1.3 Tekstbegrip

In de vorige paragraaf is duidelijk geworden wat de vaardigheden zijn van iemand die functioneert op CEF niveau A2. Het is echter nog niet duidelijk hoe dit precies werkt. Wat stelt een persoon in staat om een tekst te begrijpen en dit te koppelen aan de eigen context of (informatie)vraag die er is? In deze paragraaf wordt verder ingegaan op wat tekstbegrip inhoudt.

2.1.3.1 Verwerken van tekst

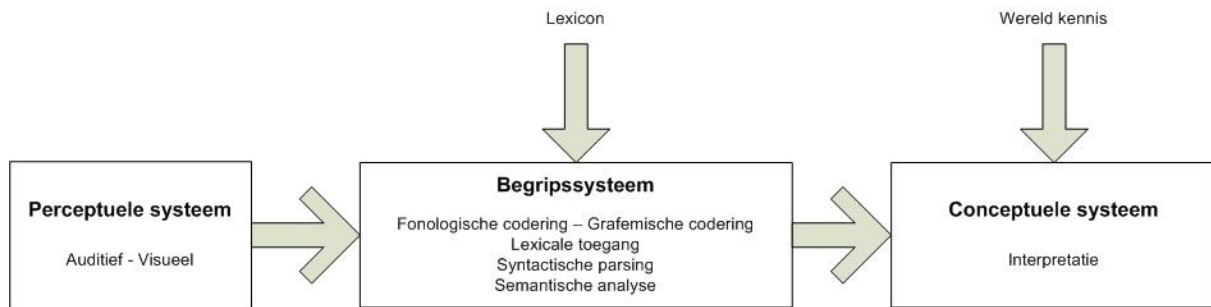
Taalverwerking is een zeer complex proces waarbij verschillende processen zich afspelen (Chun, 1997; Noordman & Maes, 2000). Noordman en Maes (2000) beschrijven de complexiteit van het verwerken van tekst en de processen die een rol spelen. Het lezen van een tekst begint met het waarnemen van letters, dan worden woorden herkend, vervolgens worden de syntactische functie en betekenis vastgesteld van een woord aan de hand van ons mentale woordenboek, het mentaal lexicon. Als de woorden bekend zijn, is iemand in staat de structuur en betekenis van een zin te

achterhalen. De zinnen worden met elkaar in verband gebracht en gerelateerd aan onze kennis, hetgeen er toe leidt dat we in staat zijn een tekst te begrijpen.

Een zeer invloedrijk model op het gebied van tekstbegrip is het "Model of Text Comprehension" (Kintsch, 1988; Kintsch & van Dijk, 1978). Dit model beschrijft drie verschillende representaties die een lezer vormt bij het lezen van een tekst. Het gaat om de oppervlakte, de propositionele en de mentale representatie van een tekst. Deze drie representaties vormen zich gedurende het verwerken van tekst en zijn naarmate de tekst verder gelezen wordt onderhevig aan verandering (dit geldt niet voor de oppervlakterepresentatie).

Maar wat houden deze drie representatievormen precies in? Ten eerste is er de oppervlakterepresentatie. Deze representatie bevat de letterlijke inhoud en opbouw van de woorden, zinnen en tekstopmaak van de tekst. Deze representatie wordt niet lang onthouden. De lezer slaat, op langere termijn, de betekenis van de tekst op in plaats van de letterlijke woorden en zinsdelen waaruit de tekst bestaat (Noordman & Maes, 2000). Het tweede representatieniveau is de propositionele representatie. Deze bevat de inhoud van de tekst. De informatie wordt dan opgeslagen als proposities over de inhoud. Tot slot wordt er een mentale representatie van de tekst gemaakt waarbij ook de wereldkennis betrokken wordt. Informatie die niet expliciet in de tekst staat maakt ook deel uit van de mentale representatie (Noordman & Maes, 2000). De lezer koppelt hetgeen hij leest aan eigen ervaringen met en kennis over het onderwerp.

Bij het verwerken van tekst, en daarmee het tot stand komen van de drie representatieniveaus, spelen volgens Noordman en Maes (2000) drie verschillende systemen een rol. Het perceptuele, het begrips- en het conceptuele systeem. Het perceptuele systeem verwerkt de waargenomen tekst, hetzij visueel dan wel auditief. Zodra een tekst wordt waargenomen wordt overgegaan naar het begripssysteem. In het begripssysteem vindt de grafemische of fonologische (visuele of auditieve) decodering plaats. Hierdoor worden woorden herkend. Zodra een woord is herkend, wordt het mentaal lexicon geraadpleegd en zal aan het woord syntactische en semantische informatie worden toegekend. Dit wordt ook wel lexicale toegang genoemd. Nadat de woorden geanalyseerd zijn, wordt overgegaan tot de syntactische en semantische analyse van de zin. Hierbij zorgt de syntactische analyse voor het tot stand komen van de oppervlakterepresentatie zoals beschreven door Kintsch & Van Dijk (1978). De semantische analyse zorgt voor het opbouwen van de propositionele representatie. De uitvoer van de syntactische en semantische analyses is de start voor het in werking treden van het conceptuele systeem. In dit conceptuele systeem vindt het daadwerkelijke begrijpen van de tekst plaats. De samenhang tussen de verschillende systemen die een rol spelen bij tekst verwerking is te zien in figuur 2.1.



Figuur 2.1. De menselijke taalverwerker. Afbeelding gereproduceerd aan de hand van Noordman & Maes (2000) p2.

2.1.3.2 Begrijpelijk maken van tekst

De uitvoer voor het conceptuele systeem is het mentale model dat de lezer heeft geconstrueerd op basis van de tekst. Het mentale model bevat echter ook informatie die de lezer zelf heeft toegevoegd aan de hand van inferenties die gemaakt zijn. Deze inferenties zijn tot stand gekomen door de inhoud van de tekst te relateren aan de wereldkennis van de lezer. Bijvoorbeeld, het gebruik van beeldspraak of uitdrukkingen doet een beroep op de wereldkennis van de lezer. Als een lezer bijvoorbeeld de betekenis van een uitdrukking niet kent, zal dit er toe leiden dat hij/zij niet in staat is de tekst correct te begrijpen.

Wereldkennis bestaat ook uit de context waarbinnen de lezer de tekst leest. Wat is het doel van de lezer? Wat is de mogelijke informatievraag? Belangrijk hierbij is dat het doel waarmee een tekst geschreven wordt, aansluit bij het leesdoel. Binnen dit onderzoek is het schrijfdoel informatieverstrekking en kan er van uitgegaan worden dat de lezer een informatievraag heeft. In hoeverre de tekst aansluit bij de wereldkennis van de lezer en dus ook de mogelijke context waarbinnen de lezer de informatievraag stelt, is daarom erg belangrijk. Hierbij kan de schrijver van een tekst zich afvragen of de lezer in staat is om de tekst te koppelen aan de eigen situatie.

Kijkend naar het proces van taalverwerking komt naar voren dat er twee onderdelen van invloed zijn op de begrijpelijkheid van de tekst. Aan de ene kant is er invloed van de kennis van de lezer, zowel wereldkennis als het mentaal lexicon. Noordman en Maes (2000) benoemen dit als het cognitief-psychologisch proces. Aan de andere kant is er de wijze waarop de tekst is opgebouwd, de structuur van de zinnen en de referentiële en relationele coherentie. Hierbij gaat het om de eigenschappen van de tekst.

Om de leesbaarheid van een tekst te vergroten ligt het voor de hand om ervoor te kiezen de eigenschappen van een tekst te manipuleren. Immers, het aanvullen of manipuleren van het mentaal lexicon of wereldkennis van een lezer is iets dat praktisch veel moeilijker te realiseren is. De lezer moet dan eerst onderwezen worden in de kennis of woorden waarop een beroep gedaan wordt in de tekst. Het manipuleren van de eigenschappen van een tekst moet de lezer beter in staat stellen de tekst te begrijpen. Dit betekent het aanpassen van de tekst zodat de lezer

makkelijker de juiste syntactische analyse kan maken, maar ook het gebruiken van woorden die gangbaarder zijn. Hierdoor neemt de kans toe dat ze aanwezig zullen zijn in het mentaal lexicon van de lezer. Dit kan bijvoorbeeld door een lagere stijfheid te hanteren bij het schrijven van de tekst. Ook is het belangrijk een tekst af te stemmen op de wereldkennis die de lezer heeft. Het eenvoudiger maken van een tekst kan dan ook gebeuren door een tekst te (her)schrijven op basis van richtlijnen die hierbij helpen. Het ontwikkelen van de hertaalde tekst en toepassen de richtlijnen wordt besproken in paragraaf 3.3.

2.1.3.3 Het meten van begrip

In onderzoek naar begripelijkheid van documenten wordt het begrip van de lezer vaak op verschillende manier gemeten. Het herkennen van stellingen, samenvatten van tekst, laten oplossen van problemen en het stellen van vragen over een tekst is er hier een aantal van (Fayol & Rouet, 2008). Fayol & Rouet (2008) geven aan dat het heel belangrijk is dat het doel van een tekst en het doel dat respondenten in een onderzoek voorgelegd krijgen met elkaar in overeenstemming zijn. Met andere woorden, leg de respondenten een doel voor dat aansluit bij de manier waarop zij de tekst daadwerkelijk zullen gebruiken, en meet begrip dan aan de hand van het al dan niet realiseren van dit doel.

Voor dit onderzoek is als gebruiksdoel het verkrijgen van informatie vastgesteld. Gebruikers van de informatie op de website van de Belastingdienst zullen dit in de regel niet doen om expert te worden over het onderwerp (te leren) of om zichzelf te vermaken. Zij hebben als doel het beantwoorden van een informatievraag. Het meten van begrip zal, in overeenstemming met de adviezen van Fayol & Rouet (2008), daarom gedaan moeten worden door deelnemers aan het onderzoek een vergelijkbaar doel voor te leggen. Dat wil zeggen, een informatievraag.

Cerdán et al. (2008) noemen het stellen van vragen over een document als methode om begrip te meten. Naast het meten van begrip is het stellen van vragen ook een veel gebruikte methode om begrip van een document te stimuleren. Dit kan door de vragen vooraf of achteraf te stellen. Het moment waarop vragen over een document gesteld worden, is bepalend voor de zoekstrategie van de gebruiker. In dit onderzoek zullen de vragen vooraf gesteld worden om zoveel mogelijk aan te sluiten bij een realistische gebruikssituatie van de informatie. Een bezoeker van de website zal reeds een informatievraag geformuleerd hebben alvorens de website te bezoeken.

Voor het beantwoorden van vragen maken Cerdán et al. (2008) onderscheidt tussen hogerniveau- en lagerniveauvragen. Het verschil in deze twee typen vragen is dat de hogerniveauvragen van de gebruiker verlangen dat er meer informatie-eenheden verwerkt worden. Ook kan het zijn dat er informatie uit delen van de tekst gebruikt dient te worden om de vraag te beantwoorden. De gebruiker moet zelf iets afleiden uit de informatie dat niet expliciet benoemd wordt. De lagerniveauvragen daarentegen verlangen slechts van de gebruiker om een stukje informatie op te zoeken zonder dat hier iets uit afgeleid hoeft te worden. Het in staat zijn hogerniveauvragen

correct te beantwoorden laat zien dat een gebruiker beter de informatie begrijpt. Beide typen vragen zullen in dit onderzoek gesteld worden aan de respondenten.

Wanneer begrip gemeten wordt door het stellen van vragen over de inhoud van een document, is het belangrijk om inzicht te hebben in het proces dat zich afspeelt bij het beantwoorden van vragen. Mocht iemand niet in staat zijn een vraag (correct) te beantwoorden dan kan aan de hand van dit proces gekeken worden waar mogelijk het probleem zit. Globaal gezien spelen zich drie fasen af bij het zoeken naar een antwoord op een vraag (Cerdán et al., 2008). Ten eerste (1) wordt vastgesteld wat het doel van de zoektaak is. Vervolgens (2) wordt een informatiebron gekozen. Tot slot (3) wordt de informatie uit de gekozen bron verwerkt. Steehouder (1993) beschrijft een genuanceerder model van informatiezoekend gedrag. Ondanks dat het model is bedoeld voor zoeken in "naslaghandleidingen" (Steehouder, 1993, p. 3) toont het veel overlap met het model van Cerdán en biedt het ruimte voor extra nuances bij het interpreteren van begrip. In plaats van 3 fasen bevat het model 6 fasen waardoor er met grotere precisie vastgesteld kan worden waardoor een mogelijk begripsprobleem ontstaat. De eerste fase in het model is de detectie van het probleem (1). De informatiezoeker komt tot de ontdekking dat er een informatietekort is. Bij stap 2 wordt het probleem geformuleerd (2). De informatiebehoefte wordt vastgesteld en omgezet tot een vraagstelling. Dan wordt er, net als in het model van Cerán et al. (2008), een informatiebron gekozen (3). Dan moet de informatie worden gelokaliseerd (4). De informatiezoeker gaat binnen de gekozen bron op zoek naar de benodigde informatie door bijvoorbeeld specifieke zoektermen te gebruiken. Wanneer de informatie gevonden is moet deze geïnterpreteerd worden (5). De informatie moet hierbij begrepen worden en gekoppeld aan de situatie waarvoor de informatie benodigd is. Tot slot is er de evaluatie van de informatie (6). Er wordt gekeken of de gevonden informatie geschikt is om te voorzien in het tekort geconstateerd in fase 1.

Wanneer bij de resultaten gepoogd wordt de begrip problemen te verklaren kan hiervoor het model van Steehouder (1993) gebruikt worden. Echter, een begripsprobleem kan slechts verklaard worden aan de hand van een aantal fasen. Fase 1, de detectie van een probleem, is binnen dit onderzoek reeds gepasseerd. De respondenten wordt een vraag voorgelegd. Zij hoeven zelf dus niet tot de conclusie te komen dat er een informatietekort is. Fase 2, het formuleren van het probleem, is ook reeds gedaan. De respondent krijgt immers een concrete vraag voorgelegd. Toch wordt deze fase wel meegenomen in de verklaring van begripsproblemen omdat het kan voorkomen dat respondenten de vraag niet begrijpen en daardoor niet in staat zijn het juiste zoekdoel vast te stellen (fase 1 uit het model van Cerdán, 2008). Er worden dus 5 fasen uit het model van Steehouder gebruikt. Deze fasen zijn:

1. Formuleren van het probleem
2. Keuze van de informatiebron
3. Lokaliseren van relevante informatie
4. Interpreteren van de informatie
5. Evalueren van de gevonden informatie

Samengevat zal in dit onderzoek het begrijpen van informatie gemeten worden door het stellen van vragen over de inhoud op een manier die zoveel mogelijk aansluit bij het daadwerkelijk gebruik door de respondenten. Dat wil zeggen dat:

- de vragen hetzelfde doel hebben als het verwachte en beoogde gebruiksdoel,
- de vragen vooraf gesteld worden om een zo realistisch mogelijke situatie neer te zetten,
- er onderscheid gemaakt kan worden tussen het niveau van begrip door te kijken naar hogerniveau- en lagerniveauvragen,
- en tot slot door mogelijk onbegrip verklaard kan worden aan de hand van de fasen die zich afspelen bij het zoeken naar het antwoord op een vraag.

Iemand die de informatie begrijpt is dan in staat:

- de vraag te begrijpen en hier correcte doelen bij te formuleren,
- hierbij de juiste informatiebron en het juiste onderdeel van de informatiebron (alinea/paragraaf) te selecteren,
- dit te verwerken om invulling te geven aan het gestelde doel,
- en te evalueren of voldoende aan het gestelde doel is voldaan of dat er opnieuw informatie geraadpleegd moet worden.

In de volgende paragraaf zal worden ingegaan op de mogelijkheid en het belang van het aanbieden van informatie door middel van een voorleesfunctie.

2.1.4 Voorleesfunctie

Voor een deel van de laaggeletterden is de oorzaak van de laaggeletterdheid dat ze moeite hebben met de lagere-ordeprocessen bij het verwerken van tekst. Dat wil zeggen dat zij moeite hebben met het herkennen van woorden en/of een beperkt mentaal lexicon hebben en hierdoor moeite hebben met het toekennen van de juiste semantische informatie aan woorden. Wanneer laaggeletterden alleen problemen hebben met technisch lezen, in tegenstelling tot begrijpend lezen, dan zouden er alleen problemen optreden bij het omzetten van de grafemische informatie (letters en leestekens) naar correcte klanken, woorden en zinnen. Hierbij wordt verondersteld dat laaggeletterden wel in staat zijn woorden die gehoord worden te koppelen aan de juiste betekenis. De klanken zijn al gekoppeld aan de betekenis. De lezer moet alleen nog leren om de letters te koppelen aan de klanken (Noordman & Maes, 2000). Wanneer technisch lezen de vaardigheid is die ontbreekt bij laaggeletterden, door een gebrek aan onderwijs of doordat zij de vaardigheid zijn verlerd, is het een logische stap om de lezer tegemoet te komen door de mogelijkheid aan te bieden de tekst voor te lezen. Dit is precies wat de Belastingdienst als ondersteunend middel aanbiedt op de website.

Wanneer verbale informatie, in dit geval tekst, in verschillende modaliteiten (op schrift, in spraak) wordt aangeboden is er sprake van verbale redundantie. In dit geval is het redundant omdat het zowel in de vorm van tekst op het scherm (visueel) als voorgelezen (auditief) wordt gepresenteerd. In de literatuur wordt aangegeven dat het aanbieden van informatie in meerdere modaliteiten tot gevolg kan hebben dat er te weinig mentale capaciteit is om de informatie nog succesvol te verwerken (Moreno & Mayer, 2002). Hierbij wordt gerefereerd aan de *Cognitive Load Theory* (CLT). Deze theorie stelt dat het werkgeheugen slechts beperkte ruimte heeft om een hoeveelheid informatie te verwerken. Als alle beschikbare ruimte is benut, is iemand niet in staat nog meer informatie te verwerken. Een voorbeeld hiervan kan zijn dat iemand tekst leest maar ook schema's of afbeeldingen bestudeert over een onderwerp. Het probleem van te weinig werkgeheugen lijkt zich echter voornamelijk voor te doen bij een combinatie van verbale en nonverbale informatie. Hiervan is in dit onderzoek geen sprake is, er wordt uitsluitend verbale informatie in meerdere modaliteiten aangeboden. Als gekeken wordt naar de *dual-processing theory* kan zelfs gesteld worden dat het aanbieden van informatie in twee modaliteiten helemaal geen probleem is. Deze theorie beschrijft dat er inderdaad beperkingen zijn aan de mentale capaciteit, maar dat er aparte mentale capaciteit is voor visuele en auditieve informatie. Deze verschillende vormen van capaciteit hebben allebei wel hun limiet, maar als de visuele capaciteit gevuld is wil dit niet zeggen dat er geen ruimte meer is voor auditieve input.

Als er sprake is van verbale redundantie waarbij informatie zowel visueel als auditief wordt aangeboden presteren mensen met een lage leesvaardigheid beter dan wanneer de informatie slechts in één modaliteit wordt aangeboden (Montali & Lewandowski, 1996). Het feit dat de informatie wordt voorgelezen ontlast de "lezer" van het decoderen van de informatie naar de juiste

woorden. Wanneer er dus sprake is van een gebrek aan decoderingsvaardigheden (en dus van het ontbreken van de vaardigheid voor technisch lezen) wordt dit gecompenseerd door deze taken van de lezer over te nemen. De lezer hoeft de mentale capaciteit dan niet in te zetten voor de lagere-ordeprocessen van tekstverwerking (technisch lezen) maar kan de mentale capaciteit gebruiken voor de hogere-ordeprocessen (begrijpend lezen). In het onderzoek van Montali & Lewandowski (1996) zijn nog meer voordelen gevonden voor het redundant aanbieden van informatie in de genoemde modaliteiten. In hun onderzoek vonden zij onder meer dat deelnemers met een lage leesvaardigheid niet alleen het gevoel hadden dat ze het beter begrepen, maar dat dit ook daadwerkelijk zo was. Er moet wel opgemerkt worden dat bij dit betreffende onderzoek de woorden die werden voorgelezen ook oplichtten op het scherm.

Ondanks dat er bij verbale redundantie mogelijk een extra beroep wordt gedaan op de mentale capaciteit van de lezer, lijkt het voor dit onderzoek erop dat het voorlezen kan leiden tot een mentale lastenverlichting. De laaggeletterden zullen meer mentale capaciteit beschikbaar hebben om de tekst te begrijpen omdat de capaciteit niet ingezet hoeft te worden om te lezen.

Naast de voorleesfunctie wordt door de Belastingdienst gebruik gemaakt van een begrippenlijst om de doelgroep te ondersteunen. In de volgende paragraaf wordt ingegaan op de wijze waarop deze begrippenlijst kan bijdragen aan de problemen waar laaggeletterden tegenaan lopen.

2.1.5 Begrippenlijst

Om de toegankelijkheid van de toelagenwebsite te vergroten is er een begrippenlijst opgenomen die “moeilijke woorden” uitlegt. Een logische stap gezien het onderwerp van de website. Vaak worden hierbij begrippen gebruikt die de “doorsnee” Nederlander niet (dagelijks) gebruikt. De begrippen komen niet voor in hun mentaal lexicon. Deze begrippen kunnen dan voor verwarring of onduidelijkheden zorgen. Het uitleggen van deze begrippen moet er toe bijdragen dat bezoekers van de website beter in staat zijn de informatie te begrijpen. Dit beperkt zich niet alleen tot laaggeletterden. Ook bezoekers die niet laaggeletterd zijn kunnen baat hebben bij een begrippenlijst. Het gaat namelijk veelal om niet alledaagse begrippen. Het opnemen van een begrippenlijst lijkt dus een logische stap, maar wat zegt de wetenschappelijke literatuur hierover? In deze paragraaf wordt gekeken naar het effect van het gebruiken van een begrippenlijst op met name de begrijpelijkheid van informatie.

In de literatuur wordt het gebruik van een begrippenlijst veelal bestudeerd in een context waar mensen een tweede taal leren. In deze context wordt er dan gekeken naar het effect van een begrippenlijst op het begrijpen van de tekst en het verwerven van de nieuwe taal (Chun & Plass, 1996; Lenders, 2008). Alleen het eerste effect, het begrijpen van de informatie, is voor dit onderzoek van belang. Uit verschillende onderzoeken blijkt dat het gebruik van een begrippenlijst een matig positief effect heeft op het taalbegrip bij het lezen van een tekst in een tweede taal (Abraham, 2008). Of hiervan ook sprake is bij een tekst en begrippenlijst in eigen taal wordt niet duidelijk uit de literatuur.

Naast onderzoek met tweede taalverwervers wordt het gebruik van een begrippenlijst meegenomen in diverse onderzoeken naar de leesbaarheid van medische informatie (Ghoshal & Walji, 2006; Thompson et al., 2004). In deze onderzoeken wordt gekeken naar het al dan niet aanwezig zijn van een begrippenlijst (Ghoshal & Walji, 2006) en of een begrippenlijst heeft bijgedragen aan het begrijpen van alle moeilijke woorden (Thompson et al., 2004). Er worden geen resultaten gepresenteerd die een bijdrage aantonen op het gebied van toegankelijkheid van de informatie. Uit het onderzoek van Thompson et al. (2004) komt wel naar voren dat respondenten aangaven dat zij ondanks de aanwezigheid van een begrippenlijst lang niet alle woorden in de tekst begrepen. Hierbij moet wel vermeld worden dat in het onderzoek slechts 5 respondenten het informatiemateriaal en de begrippenlijst beoordeeld hebben. Ook ging het hier om een informatiepakket en begrippenlijst in papieren vorm.

Wanneer gekeken wordt naar het gebruik van een begrippenlijst op een website wordt daarbij vaak optimaal gebruik gemaakt van de technische mogelijkheden die geboden worden door hypertext (Lenders, 2008). In de praktijk wil dit zeggen dat woorden die geraadpleegd kunnen worden in een begrippenlijst zijn gemarkeerd. Ze zijn in de tekst aanklikbaar en verschaffen de gebruiker op die plek direct de informatie waar om gevraagd wordt, zonder de tekst die op dat moment bekeken

wordt te verlaten (Lenders, 2008). De implementatie van de Belastingdienst biedt deze mogelijkheid niet. De begrippenlijst kan geraadpleegd worden als ware het een afzonderlijk woordenboek.

Uit het onderzoek van Lenders (2008) komt ook naar voren dat de respondenten positief zijn over het gebruiken van een elektronische begrippenlijst. Dit wordt met name prettig gevonden voor woorden die niet zijn terug te vinden in een normaal woordenboek. Dit gaat op voor veel van de woorden die te vinden zijn op de toeslagenwebsite van de Belastingdienst. De begrippenlijst legt de woorden uit in hun context. De resultaten van het onderzoek van Lenders (2008) scheppen dan ook de verwachting dat deelnemers aan het huidige onderzoek positief zullen zijn over het gebruik van een begrippenlijst.

Concluderend kan gesteld worden dat er in de literatuur nog weinig te vinden is over het gebruik van een elektronische begrippenlijst in de eigen taal en het effect op de begrijpelijkheid van de informatie. Toch zijn de resultaten uit de diverse onderzoeken wel hoopgevend als het gaat om een te verwachten positief effect. Nergens komt naar voren dat er mogelijk sprake zou zijn van negatieve gevolgen. Het gebruik er van kan daarom ofwel geen, ofwel een positief effect hebben.

In de volgende paragraaf zal worden ingegaan op de term toegankelijkheid die voorkomt in de hoofdvraag en deelvragen van dit onderzoek.

2.2 Toegankelijkheid

In de hoofdvraag van het onderzoek staat de toegankelijkheid van de website centraal. De toegankelijkheid beperkt zich in dit geval tot de toegankelijkheid die beïnvloed kan worden met behulp van de drie genoemde oplossingsrichtingen. Wat dat precies inhoudt voor het onderzoek wordt in deze paragraaf beschreven.

Met het “Besluit Kwaliteit Rijksoverheidswebsites” (Webrichtlijnen, 2006a) heeft de overheid besloten zich te conformeren aan de WCAG 1.0⁵ (Webrichtlijnen, 2006b) van het W3C⁶. Dit is ook opgenomen in de 125 webrichtlijnen waaraan overheidswebsites dienen te voldoen onder richtlijn R-pd.2.9.

In de WCAG 1.0 wordt toegankelijkheid, naast platformtoegankelijkheid, beschreven in termen van begrijpelijkheid en navigeerbaarheid van een website. De WCAG 1.0 willen toegankelijkheid bieden over verschillende platformen heen en voornamelijk voor mensen met een fysieke handicap. Er wordt niet specifiek gerefereerd aan mensen met, van belang voor dit onderzoek, een taalhandicap. Wel vermelden de richtlijnen het toegankelijk maken van content voor de doelgroep van een website. De richtlijnen maken gebruik van ijkpunten om te controleren of een website aan de richtlijnen voldoet. Ijkpunt 14.1 beschrijft de verwachtingen ten aanzien van de toegankelijkheid van teksten.

WCAG 1.0, 14.1: *“Gebruik de duidelijkste en eenvoudigste taal die zich leent voor de content van een site.”*

Op 11 december 2008 is versie 2.0 van de Web Content Accessibility Guidelines (WCAG 2.0) uitgegeven. In deze nieuwe versie wordt er nog duidelijker aangegeven dat tekst en taal begrijpelijk moeten zijn (richtlijn 3). Als het gaat om de leesbaarheid van de tekst komen we uit bij richtlijn 3.1 met als onderdeel daarvan richtlijn 3.1.5. Deze richtlijn 3.1.5 is erg belangrijk in het kader van dit onderzoek omdat deze richtlijn stelt dat de tekst op een website zoveel mogelijk afgestemd moet worden op het leesniveau van de gebruiker. Bij de uitleg hoe dit doel bereikt kan worden, wordt verwezen naar verschillende websites met tekstrichtlijnen (waarover meer in paragraaf 3.3). Toegankelijkheid van de tekst wordt in dit onderzoek dan ook gezien als begrijpelijkheid van de tekst. Toegankelijkheid is een voorwaarde voor gebruiksvriendelijkheid, dit onderwerp wordt in paragraaf 2.3 besproken.

Er zijn, volgens de WCAG 1.0, nog andere manieren om content begrijpelijker te maken. In aanvulling op WCAG 1.0 ijkpunt 14.1 is er ijkpunt 14.2 die suggesties doet over de modaliteit waarin de informatie wordt aangeboden aan de gebruiker.

⁵ Web Content Accessibility Guidelines 1.0

⁶ World Wide Web Consortium

WCAG 1.0, 14.2: “Vul tekst aan met grafische of auditieve presentaties waar ze het begrijpen van de pagina zullen vergemakkelijken.”

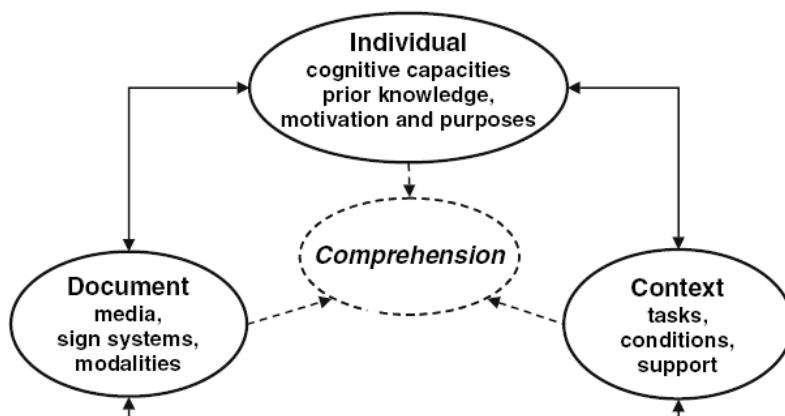
In dit onderzoek zal gekeken worden of en in welke mate het optimaliseren van tekst voor de doelgroep bijdraagt aan het vergroten van de toegankelijkheid. Daarnaast wordt gekeken of een auditieve presentatie van de content van de website hieraan een bijdrage levert. Toegankelijkheid van de content van de website zal in dit onderzoek, zoals beschreven, bekeken en gemeten worden als begrijpelijkheid van de content. Dit thema wordt verder uitgelegd in de volgende paragraaf.

2.2.1 Begrijpelijkheid

Begrijpelijkheid strekt in dit onderzoek verder dan alleen de begrijpelijkheid van tekst. In het onderzoek wordt gebruik gemaakt van verschillende modaliteiten. Zowel visueel (als tekst op het scherm) als auditief (voorgelezen tekst). Daarom is het begrip van multimediadocumenten als theoretisch uitgangspunt gekozen. Toch speelt theorie met betrekking tot tekstbegrip een belangrijke rol omdat bij de verwerking van zowel gesproken als geschreven tekst voor een groot deel dezelfde cognitieve processen een rol spelen (Chun, 1997).

2.2.1.1 Multimediadocumenten begrijpen

Kijkend naar de begrijpelijkheid van de inhoud van een website betreft het de begrijpelijkheid van een multimediadocument. In een bredere opvatting kan zelfs een complex tekstdocument (in dit geval digitaal) ook opgevat worden als multimedia (Rouet, Lowe, & Schnotz, 2008). In het boek “Understanding Multimedia Documents” (Rouet et al., 2008) wordt een framework beschreven dat de aspecten benoemt die een rol spelen bij het begrijpen van een multimediadocument. Dit framework (figuur 2.2) dient als basis om uitleg te geven over de rol die de verschillende factoren spelen in dit onderzoek.



Figuur 2.2. Begrip als een complexe interactie tussen individu, context en documenteigenschappen (Rouet et al., 2008).

Individu

Bij het individu is sprake van een aantal factoren dat bijdraagt aan het al dan niet begrijpen van een multimediadocument. Zoals in figuur 2.2 weergegeven kan het gaan om cognitieve vaardigheden, reeds aanwezige kennis (over hetzelfde onderwerp als de inhoud van het document), motivatie, en doel van gebruik. In dit onderzoek is de impact van het niveau van geletterdheid van het individu de factor waarnaar gekeken wordt. De vraag is in hoeverre deze factor bijdraagt aan het al dan niet in staat zijn de informatie op een website te begrijpen. Ook zal gekeken worden naar voorkennis die een gebruiker heeft als het gaat om kennis over het onderwerp (toeslagen) en ervaring met de website. Tot slot zal de respondenten gevraagd worden naar computer- en internetervaring en hoeveel er van internet gebruik wordt gemaakt.

Context

De context waarbinnen een individu probeert iets te begrijpen is ook van invloed op mate waarin hij/zij daar in slaagt. Voorbeelden die gegeven worden in het framework (figuur 2.2) zijn taken, voorwaarden en ondersteuning. Met welk doel gebruikt iemand een document? Onder welke voorwaarden wordt gewerkt (bijvoorbeeld tijdsdruk, of verwachtingen ten aanzien van de prestaties)? En welke ondersteuning is er aanwezig bij het uitvoeren van de taken (bijvoorbeeld collega's, studiegenoten of een docent)? In dit onderzoek zal er niet gekeken worden naar de impact van contextfactoren op het begrip. Wel zal er beschreven worden in welke context het onderzoek uitgevoerd is. De context waarbinnen het onderzoek wordt uitgevoerd heeft tot gevolg dat de externe validiteit van de resultaten beperkt wordt. Wel wordt getracht een zo realistisch mogelijke gebruikscontext te simuleren met behulp van scenario's.

Document

Tot slot beschrijft het framework het document en de eigenschappen daarvan. Hierbij speelt onder andere het gebruikte medium een rol. In dit geval is het medium een computer en dient het scherm als uitvoerapparaat. Ook het tekensysteem speelt een belangrijke rol bij begrip van het document. In dit onderzoek is het alfabet het gebruikte tekensysteem, maar ook het gebruik van koppen, opsommingen en hyperlinks is van belang. Tot slot heeft de modaliteit waarin de informatie wordt aangeboden invloed op begrip van het document. In dit onderzoek beperkt zich dat tot visuele informatie in de vorm van tekst en auditieve informatie. De auditieve informatie is echter een directe reproductie van de geschreven tekst. In alle situaties gaat het dan ook om het overbrengen van verbale informatie, al is het in verschillende modaliteiten.

In de volgende paragraaf zullen het concept gebruiksvriendelijkheid en de daarbij behorende aspecten beschreven worden.

2.3 Gebruiksvriendelijkheid

Gebruiksvriendelijkheid, vaak aangeduid met de engelse term usability, speelt naast toegankelijkheid een belangrijke rol bij het gebruik van websites door laaggeletterden. Natuurlijk is gebruiksvriendelijkheid niet alleen van belang voor laaggeletterden. Maar een subdoel van dit onderzoek is om inzicht te krijgen in de problemen die laaggeletterden ondervinden op het gebied van gebruiksvriendelijkheidsaspecten. Bij de uitvoering van dit onderzoek zal dan ook gekeken worden hoe de gebruiksvriendelijkheid door laaggeletterden wordt ervaren. Ook wordt gekeken naar het effect dat de hertalen van tekst heeft op een aantal aspecten van gebruiksvriendelijkheid voor geletterden. Om gebruiksvriendelijkheid goed meetbaar te maken is het van belang aan te geven welke aspecten een rol spelen bij gebruiksvriendelijkheid. De International Standards Organization (ISO) omschrijft usability als:

“Extent to which a product can be used by specified users to achieve specified goals with effectiveness, efficiency and satisfaction in a specified context of use” (International Standards Organization, 1998, p. 6).

In deze definitie worden drie aspecten uitgelicht, namelijk effectiviteit, efficiëntie en tevredenheid. In de volgende paragrafen wordt toegelicht wat deze aspecten inhouden en hoe ze een rol spelen in dit onderzoek.

2.3.1 Efficiëntie

Efficiëntie wordt meestal gemeten in tijdseenheden. Het beschrijft in welk tijdsbestek iemand in staat is een taak correct en volledig af te ronden (Rubin & Chisnell, 2008). Tijdens dit onderzoek zal naar efficiëntie gekeken worden om na te gaan of er een verschil is tussen geletterden en laaggeletterden als het gaat om het navigeren over de website en bij het beantwoorden van vragen.

2.3.2 Effectiviteit

Bij effectiviteit gaat het om de correctheid en volledigheid waarmee iemand in staat is zijn of haar doel te bereiken in een specifieke omgeving (Stone, Jarrett, Woodroffe, & Minocha, 2005). Rubin en Chisnell (2008) geven aan dat dit vaak kwantitatief wordt vastgesteld aan de hand van de hoeveelheid gemaakte fouten. Tijdens dit onderzoek zal er naar effectiviteit gekeken worden in termen van het al dan niet succesvol beantwoorden van vragen over de inhoud van de tekst op de website. Op kwantitatieve wijze wordt hiernaar gekeken door vast te leggen of iemand het fout dan wel goed heeft. Effectiviteit wordt, op kwantitatieve wijze, op dezelfde manier bekeken als begrip. De kwalitatieve data moeten echter zorgen voor een nuancering wanneer de kwantitatieve data worden geïnterpreteerd.

2.3.3 Tevredenheid

Tevredenheid over een product wordt weergegeven aan de hand van percepties, gevoelens en meningen over een product. Gebruikers presteren vaak beter met een product dat tegemoet komt aan hun behoeften en zorgt voor tevredenheid (Rubin & Chisnell, 2008). Tevredenheid speelt in dit onderzoek een belangrijke rol met name als het gaat om de tevredenheid van de geletterden. Naar verhouding is deze groep, binnen de Nederlandse bevolking, groter dan de groep laaggeletterden. Door aanpassingen door te voeren om de website toegankelijker en gebruiksvriendelijker te maken voor laaggeletterden mag het niet zo zijn dat de tevredenheid van geletterden afneemt. Daarnaast wordt in dit onderzoek gekeken of toepassing van verschillende oplossingen bijdraagt aan het vergroten van de tevredenheid van laaggeletterden met de website.

Nu bekend is binnen welk theoretisch kader dit onderzoek wordt uitgevoerd en welke onderwerpen in het onderzoek worden bekeken, zal in het volgende hoofdstuk de onderzoeksopzet en -uitvoering worden besproken.

3 Onderzoeksoopzet & -uitvoering

In dit hoofdstuk worden de onderzoeksoopzet en -uitvoering beschreven. Eerst worden de doelgroep, werving en selectie, en respondenten beschreven. Vervolgens komen de verschillende onderzoekscondities aan bod. Daarna wordt het ontwikkelen van de onderzoekscondities besproken. Het meten van de variabelen wordt beschreven en tot slot wordt de onderzoeksuitvoering behandeld.

3.1 Doelgroep en respondenten

3.1.1 Doelgroep

De doelgroep waarvoor de toegankelijkheid vergroot moet worden is laaggeletterden. In hoofdstuk 2 is uitgebreid uitleg gegeven over hoe deze doelgroep er uitziet. Het is een zeer diverse groep met mensen met verschillende achtergronden en van verschillende leeftijden. Sommigen zijn van allochtone afkomst, spreken de Nederlandse taal wel, maar kunnen deze nog niet goed lezen en schrijven. Deze mensen behoren ook tot de doelgroep van het onderzoek. Van de 1,5 miljoen laaggeletterden in Nederland is ongeveer eenderde allochtoon (Bohenn et al., 2004).

Voorts is er sprake van een controlegroep van geletterden. Deze groep is niet de belangrijkste groep voor het onderzoek. Deze groep dient ter controle om het effect van tekstaanpassingen voor laaggeletterden op met name de tevredenheid van geletterden inzichtelijk te maken.

3.1.2 Werving en selectie

Er is een aantal voorwaarden waaraan respondenten moesten voldoen. Alle respondenten moesten ouder dan 18 jaar zijn omdat toeslagen alleen aangevraagd kunnen worden door mensen ouder dan 18. Daarnaast moesten de laaggeletterde respondenten wel over enig taalniveau beschikken, ze moesten dus over enige leesvaardigheid beschikken. Tenslotte is ervaring met internet ook een factor die van invloed kan zijn op de prestaties tijdens het onderzoek. Voor zover mogelijk zijn respondenten geselecteerd met tenminste enige internetervaring. In totaal hebben er slechts 3 respondenten mee gedaan die geen internetervaring hadden. Op begrijpelijkheid van de teksten en informatie kan wel getoetst worden met mensen zonder internetervaring, echter het onderzoeken van andere aspecten met betrekking tot het gebruik van de website is veel lastiger.

3.1.3 Respondenten

3.1.3.1 Laaggeletterden

De respondenten in de groep laaggeletterden zijn geworven op het ROC Twente. Hier zijn groepen die volwasseneneducatie niveau 1 of niveau 2 Nederlandse taal (gelijk aan A1, A2 volgens CEF) volgen gevraagd om deel te nemen aan het onderzoek. Dit gebeurde op vrijwillige basis. In totaal hebben er 6 cursisten van niveau 1 en 31 cursisten van niveau 2 deelgenomen aan het onderzoek. In

verband met beperkte beschikbaarheid van cursisten en het begin van de zomervakantie is het totaal aantal laaggeletterde respondenten blijven steken op 37, in plaats van de gewenste 40 (zie paragraaf 3.2).

3.1.3.2 Geletterden

De groep geletterden bestond uit een gelegenheidssteekproef. De geletterde respondenten zijn geworven via het sociale netwerk van de onderzoeker. Dit heeft tot gevolg dat mensen met een hoger opleidingsniveau oververtegenwoordigd zijn in de steekproef. Dit kan als bezwaar gezien worden, echter, de groep geletterden heeft met name deelgenomen aan het onderzoek om te controleren wat de invloed op hun tevredenheid was wanneer tekstaanpassingen worden gemaakt voor laaggeletterden. Vanuit die optiek is het zelfs een uitermate geschikte groep omdat redelijkerwijs aangenomen mag worden dat juist deze groep zich mogelijk zal storen aan "eenvoudige taal". Omdat de respondenten gewend zijn om teksten van hoger niveau te lezen is het goed mogelijk dat zij juist teksten die makkelijker zijn gemaakt als te eenvoudig of wellicht kinderlijk ervaren. Bij deze doelgroep is het gewenste aantal van 40 bereikt.

Het totale aantal respondenten was 77.

3.2 Onderzoekscondities

Zoals aangegeven zullen er tijdens dit onderzoek zowel kwantitatieve als kwalitatieve data verzameld worden. Om een statistische analyse te kunnen uitvoeren op de kwantitatieve data is een minimum aantal respondenten nodig. Voor dit onderzoek is dit aantal gesteld op 20 per groep per conditie. Dit is nog steeds aan de magere kant, echter omwille van tijd en middelen is dit aantal als acceptabel beschouwd. Met dergelijke aantallen valt te verwachten dat als er een statistisch aantoonbaar effect wordt gevonden, het ook zeker aanwezig is.

Het onderzoek omvat twee groepen, de laaggeletterden en de geletterden, die deelnemen aan twee onderzoekscondities. De eerste conditie is de originele tekstconditie, waarbij de huidige website wordt gebruikt deze conditie wordt hierna "originele tekst" genoemd. De tweede conditie is een conditie waarbij de tekst op de website is hertaald met behulp van een selectie van richtlijnen voor eenvoudige communicatie. Deze conditie wordt hierna "hertaalde tekstconditie" genoemd. Per groep per conditie is het gewenste aantal 20 respondenten, hetgeen neer komt op $20 \times 2 \times 2 = 80$ respondenten. Zoals in 3.1 beschreven is het totale aantal op 77 blijven steken.

Naast het onderzoek van de toepassing van richtlijnen voor eenvoudige communicatie wordt ook gekeken naar het effect van de ingevoerde voorleesfunctie en begrippenlijst. Voor deze laatste twee oplossingen worden echter alleen kwalitatieve data verzameld. Dit betekent dat een lager aantal respondenten voldoende is (Rubin & Chisnell, 2008). Ook zullen de voorleesfunctie en begrippenlijst niet onderzocht worden met geletterden omdat beide niet een dusdanige invloed op de website hebben dat ze het gebruik door geletterden belemmeren. Oftewel, een bezoeker kan zelf kiezen of de functies wel of niet worden gebruikt. Het is mogelijk dat de functies een positief effect hebben op het gebruik voor geletterden. Of dit het geval is staat echter niet centraal tijdens dit onderzoek en wordt daarom niet meegenomen bij de uitvoering van het onderzoek. Er is geen aanleiding om te onderzoeken wat het effect van deze oplossingen is op de toegankelijkheid en gebruiksvriendelijkheid voor geletterden. De oplossingen zijn niet voor hen bedoeld en ze zijn niet van invloed op het huidige gebruiksgedrag van de geletterden.

Tot slot wordt er ook nog met 10 respondenten gekeken naar de proefberekening die beschikbaar is op de website. Dit is echter slechts verkennend om inzicht te krijgen in de werkwijze van de laaggeletterden met de proefberekening; de geletterden zullen hier geen gebruik van maken. Er zijn geen verwachtingen ten aanzien van de prestaties of het begrip met de proefberekening.

In de tabel 3.1 is weergegeven hoe de groepen en condities er uit zien en welke aantallen respondenten erbij horen.

Tabel 3.1:
Onderzoekcondities en uitvoering in fasen

Groep	Fase 1	Fase 2	Aantal
Laageletterden	<ul style="list-style-type: none"> • Pre-interview • Hoofdonderzoek originele tekst • Tevredenheidsvragen 	<ul style="list-style-type: none"> • Begrippenlijst • Post-interview 	5
	<ul style="list-style-type: none"> • Pre-interview • Hoofdonderzoek originele tekst • Tevredenheidsvragen 	<ul style="list-style-type: none"> • Voorleesfunctie • Post-interview 	10
	<ul style="list-style-type: none"> • Pre-interview • Hoofdonderzoek originele tekst • Tevredenheidsvragen 	<ul style="list-style-type: none"> • Proefberekening • Post-interview 	5
	<ul style="list-style-type: none"> • Pre-interview • Hoofdonderzoek hertaalde tekst • Tevredenheidsvragen 	<ul style="list-style-type: none"> • Begrippenlijst • Post-interview 	5
	<ul style="list-style-type: none"> • Pre-interview • Hoofdonderzoek hertaalde tekst • Tevredenheidsvragen 	<ul style="list-style-type: none"> • Voorleesfunctie • Post-interview 	10
	<ul style="list-style-type: none"> • Pre-interview • Hoofdonderzoek hertaalde tekst • Tevredenheidsvragen 	<ul style="list-style-type: none"> • Proefberekening • Post-interview 	5
	Geletterden	<ul style="list-style-type: none"> • Pre-interview • Hoofdonderzoek originele tekst • Tevredenheidsvragen • Post-interview 	
<ul style="list-style-type: none"> • Pre-interview • Hoofdonderzoek hertaalde tekst • Tevredenheidsvragen • Post-interview 			20
Totaal			80

3.3 Ontwikkelen hertaalde tekstconditie

Het vergroten van de toegankelijkheid voor laaggeletterden is, zoals reeds beschreven, al op een aantal manieren geprobeerd. Er is een voorleesfunctie opgenomen in de website en een begrippenlijst die moeilijke termen en begrippen uitlegt. Om tegemoet te komen aan het taalniveau van de laaggeletterden zal in dit onderzoek de tekst hertaald worden op basis van richtlijnen voor eenvoudige communicatie. In deze paragraaf worden de manier van hertalen en de genomen stappen om tot de hertaalde tekst te komen toegelicht.

3.3.1 Sets van tekstrichtlijnen

In voorbereidend onderzoek is gekeken welke richtlijnen allemaal beschikbaar zijn als het gaat om het eenvoudig (her)schrijven van een tekst. Er zijn veel sets beschikbaar met richtlijnen voor eenvoudige communicatie. Zo zijn er de "Easy-to-read" richtlijnen (Freyhoff et al., 1998). Dit zijn richtlijnen die zijn opgesteld in Europees verband. Ze kijken niet alleen naar inhoud van een tekst, maar ook naar de opmaak. In Nederland heeft de stichting Eenvoudig Communiceren ook richtlijnen opgesteld die kunnen worden toegepast voor eenvoudige communicatie (Stichting Eenvoudig Communiceren, 2006). Daarnaast zijn er nog andere sets met richtlijnen die ook als doel hebben teksten zodanig te (her)schrijven dat ze tegemoet komen aan mensen met een lager leesniveau.

Veel van deze sets vertonen overlap. Om een zo volledig mogelijk overzicht te krijgen van de aanpassingen die gedaan kunnen worden om een tekst leesbaarder en begrijpelijker te maken, zijn verschillende sets met richtlijnen vergeleken. Er is in totaal naar 4 verschillende sets gekeken. Het gaat om de "Easy-to-read" richtlijnen (Freyhoff et al., 1998), de "Richtlijnen Eenvoudig Communiceren" (Stichting Eenvoudig Communiceren, 2006), de "Kenmerken van een goed leesbare tekst" (Stichting Makkelijk Lezen, 2004) en tot slot de "Easy Read Guidelines" (Grant, 2009). De laatste twee sets zijn gekozen omdat hiernaar wordt verwezen door de W3C voor de toepassing van Success Criterion 3.1.5 in de WCAG 2.0. De sets zijn met elkaar vergeleken en hebben geresulteerd in één overzicht waarin alle verschillende richtlijnen staan. Dit overzicht is te vinden in bijlage 1.

Bij de Belastingdienst wordt er reeds van alles gedaan om een tekst makkelijk leesbaar te maken. Er worden intern ook richtlijnen gehanteerd die beschrijven waaraan een tekst moet voldoen. Na het samenstellen van de lijst met richtlijnen voor eenvoudige communicatie is de lijst voorgelegd aan een medewerker van de tekstredactie voor de toeslagenwebsite. Deze medewerker is gevraagd aan te geven welke richtlijnen normaliter niet door de Belastingdienst worden toegepast om teksten "eenvoudig" te maken. De hierbij genoemde richtlijnen hebben de basis gevormd voor het hertalen van de tekst. Dit onder de aanname dat de tekst reeds voldeed aan de richtlijnen die standaard al door de Belastingdienst worden toegepast. Het hertalen van de tekst kon zo gebeuren door alleen te kijken naar de richtlijnen die niet al door de Belastingdienst worden toegepast.

3.3.2 Toepassen van de richtlijnen

Zoals aangegeven is gewerkt met een set richtlijnen die in de huidige situatie nog niet door de Belastingdienst wordt toegepast. De pagina's die geselecteerd zijn voor het onderzoek zijn in een eerste stap hertaald door de onderzoeker.

In de tweede fase zijn de richtlijnen toegepast door een medewerker van de tekstredactie van de Belastingdienst. De eerste versie van de hertaalde tekst is door hem aangepast op basis van de richtlijnen.

De derde stap in het proces betrof het doornemen van de hertaalde tekst met twee docenten van de Universiteit Twente die ervaring hebben in het hertalen van tekst. Met hen is een deel van de tekst uitgebreid doorgesproken en aangepast om zoveel mogelijk tegemoet te komen aan de set met richtlijnen. Het gedeelte van de tekst dat niet was doorgesproken was reeds voorzien van commentaar en is nadien bijgesteld door de onderzoeker op basis van dit commentaar.

De laatste stap betrof het testen van de teksten met 2 laaggeletterden. Met hen is de tekst doorlopen om te kijken of er nog rare dingen in zaten of stukken die eventueel problematisch waren. Dit was voornamelijk een controle om te zien waar eventuele struikelblokken zaten die volgens de richtlijnen niet meer voor zouden moeten komen. Hieruit zijn geen bijzonderheden naar voren gekomen. De tekst is daarom na deze pretest niet meer aangepast. In bijlage 2 zijn screenshots te zien van de originele en hertaalde tekst die gebruikt is voor het onderzoek. In figuur 3 is een voorbeeld te zien van een alinea van de originele en hertaalde tekst.

Na afloop van het jaar: de definitieve berekening

Na afloop van het jaar krijgt u de definitieve berekening van uw zorgtoeslag: de 'beschikking Definitieve berekening'. Uw definitieve jaarinkomen is dan bekend. We kunnen dan uitrekenen op hoeveel zorgtoeslag u echt recht had. Het verschil moet u betalen of krijgt u alsnog op uw rekening. Als u te veel zorgtoeslag hebt ontvangen, krijgt u ook een 'terugvorderingsbeschikking'. Dit is een bericht waarin staat hoeveel geld u moet terugbetalen.

Originele tekst

In 2010 is uw echte jaarinkomen bekend.
 We kunnen dan uitrekenen op hoeveel zorgtoeslag u recht had.
 U krijgt dan van ons een brief.
 Daarin staat de eindberekening van uw zorgtoeslag.
 Wij noemen deze brief de 'beschikking Definitieve berekening'.
 Hebt u te weinig toeslag gekregen?
 Dan krijgt u nog toeslag erbij.
 Hebt u te veel zorgtoeslag gekregen?
 Dan moet u zorgtoeslag **terugbetalen**.
 U krijgt dan een brief.
 Daarin staat hoeveel geld u moet terugbetalen.
 Deze brief noemen wij een 'terugvorderingsbeschikking'.
 Kloppen de gegevens op de eindberekening niet?
 Maak dan [bezwaar](#).

Hertaalde tekst

Figuur 3. Een alinea van de originele en hertaalde tekst van de pagina "Hoe werkt zorgtoeslag."

3.4 Meten van de variabelen

De twee concepten die onderzocht worden tijdens dit onderzoek zijn toegankelijkheid en gebruiksvriendelijkheid. Voor met name de toegankelijkheid zal een kwantitatieve benadering worden gekozen. Dit geldt ook voor een aantal dimensies van gebruiksvriendelijkheid. Daarnaast zullen er kwalitatieve gegevens verzameld worden om inzicht te krijgen in de gebruikerservaringen met de toeslagenwebsite van de Belastingdienst. De verzamelde kwalitatieve gegevens hebben als doel meer inzicht te krijgen in de werkwijze van de laaggeletterden en om kwantitatieve resultaten te kunnen verklaren. In de komende paragrafen wordt voor de twee concepten, toegankelijkheid en gebruiksvriendelijkheid, de manier van meten beschreven.

3.4.1 Demografische gegevens & ervaring

Naast de te onderzoeken concepten toegankelijkheid en gebruiksvriendelijkheid zal ook een aantal demografische gegevens van de respondenten verzameld worden om een beschrijving te kunnen geven van de groepen. Hierbij zal naast zaken als geslacht, leeftijd en opleidingsniveau ook gekeken worden naar ervaring met het onderwerp, de website en gebruik van internet in het algemeen. Dit zijn mogelijk factoren die een rol spelen bij de prestaties zoals te meten gedurende het onderzoek.

3.4.2 Meten van toegankelijkheid

Zoals beschreven in hoofdstuk 2 zal toegankelijkheid gemeten worden door te kijken naar de begrijpelijkheid en de navigeerbaarheid.

3.4.2.1 Meten van begrijpelijkheid

Voor het onderzoek is het belangrijk om inzicht te krijgen in het effect dat het toepassen van richtlijnen voor eenvoudige communicatie heeft op de begrijpelijkheid van de inhoud.

Begrijpelijkheid zal daarom gemeten worden door respondenten vragen te laten beantwoorden over de inhoud van een aantal pagina's op de website. Bij het stellen van vragen over een tekst worden er vaak verschillende zoekstrategieën gehanteerd om het juiste antwoord te vinden (Cerdán et al., 2008). Dit is ook afhankelijk van het type vraag dat er gesteld wordt. Cerdán et al. (2008) beschrijven dat er in grote lijnen twee type vragen zijn die gesteld kunnen worden. Ten eerste zijn er de hogerniveauvragen en daarnaast zijn er de lagere niveau vragen. Het grote verschil in deze typen vragen is de plaats waar het antwoord gevonden kan worden. Bij de hogerniveauvragen moet informatie geïntegreerd worden over meerdere alinea's heen om tot het juiste antwoord te komen. Ook kan het zijn dat respondenten hierbij inferenties moeten maken op basis van de eigen kennis. Bij de lagere niveau vragen kan het antwoord binnen één zin gevonden worden.

Dit onderscheid in vragen is ook meegenomen in het huidige onderzoek. Er wordt in het onderzoek vanuit gegaan dat het hertalen van tekst mogelijk van invloed is op het al dan niet vinden van het antwoord op een vraag.

Het meten van begrijpelijkheid zal gedaan worden door de respondenten 4 vragen te stellen over elke pagina die ze voorgelegd krijgen. Van deze vragen zijn er 2 van hogerniveau zijn en 2 van lagerniveau. Een vraag wordt gesteld en de respondent krijgt dan de tijd om het antwoord te vinden. Zodra het antwoord gevonden is wordt de volgende vraag gesteld. De efficiëntie kan dus verschillend uitpakken bij de respondenten, afhankelijk van de hoeveelheid informatie die ze lezen bij het zoeken naar een antwoord op een vraag. Als bijvoorbeeld een respondent na het stellen van de eerste vraag direct de hele pagina leest en dan pas een antwoord geeft, dan heeft hij alle informatie al gezien. Logischerwijs is de respondent dan in staat sneller antwoord te geven op daarop volgende vragen over dezelfde informatie. Dit is echter iets dat alleen een rol speelt bij efficiëntie.

3.4.2.2 Meten van navigeerbaarheid

Voor het meten van de navigeerbaarheid zullen er zowel kwalitatieve als kwantitatieve data worden verzameld. Er zal gekeken worden hoe en of de respondenten in staat zijn om de benodigde pagina's te vinden. Aan de hand van de prestaties zal dan gekeken worden of de website als navigeerbaar kan worden aangeduid voor de doelgroep. Er zal gekeken worden naar het aantal klikken dat een respondent nodig heeft om de juiste pagina te bereiken en hoe lang een respondent erover doet om de juiste pagina te bereiken. Het kan zijn dat een respondent het zoeken naar een pagina opgeeft. Wanneer dit het geval is zal het ook worden geregistreerd.

3.4.3 Meten van gebruiksvriendelijkheid

In hoofdstuk 2 zijn de aspecten benoemt die een rol spelen bij gebruiksvriendelijkheid. In de komende drie subparagrafen wordt de manier van meten voor deze aspecten beschreven.

3.4.3.1 Efficiëntie

Deze dimensie van gebruiksvriendelijkheid zal gemeten worden door vast te leggen hoe lang een respondent er over doet om een pagina te vinden. Er zal geen manipulatie plaatsvinden om te proberen de efficiëntie te verbeteren bij het lokaliseren van pagina's. Het meten van deze tijd is met name om inzicht te krijgen in het zoekgedrag en de zoekefficiëntie van zowel laaggeletterden als geletterden. Het verzamelen van deze gegevens zorgt ervoor dat er uitspraken gedaan kunnen worden over de prestaties van de laaggeletterden met de website. Bij het meten van de efficiëntiedimensie bij gebruiksvriendelijkheid is het registreren van tijd een veel voorkomende methode (Hornbæk, 2006).

Efficiëntie zal ook gemeten worden door het aantal klikken te registreren die een respondent nodig heeft om op de juiste pagina te komen. Dit aantal wordt dan afgezet tegen de minimale hoeveelheid benodigde klikken om de pagina te bereiken (dat wil zeggen, de meest ideale weg). Aan de hand hiervan kan dan gekeken worden of de respondenten de optimale weg bewandelen.

Tot slot zal efficiëntie gemeten worden door leestijden te registreren vanaf het moment dat een respondent een vraag heeft gekregen tot het moment waarop de vraag beantwoord wordt. Aan de hand van deze gegevens kan een vergelijking gemaakt worden of een respondent sneller kan antwoorden als de tekst voor hem/haar is geoptimaliseerd. Dit geldt zowel voor geletterden als laaggeletterden. Uit onderzoek blijkt dat als de leesefficiëntie hoger ligt mensen eerder geneigd zijn de tekst volledig te lezen (George, 2000). George (2000) beschrijft ook dat hier met name vaak sprake van lijkt te zijn wanneer het vrijwillig lezen betreft. Bij normaal gebruik van de website is er sprake van vrijwillig lezen omdat iemand er ook voor kan kiezen de Belastingdienst middels een ander kanaal te benaderen. In dit onderzoek is deze mogelijkheid er niet. Mensen kunnen uitsluitend gebruik maken van de tekst op de website. Om te voorkomen dat leesefficiëntie bezoekers in de weg staat bij het lezen van de tekst zal gekeken worden wat het effect is van het toepassen van richtlijnen voor eenvoudige communicatie.

Kort samengevat wordt efficiëntie dus gemeten door:

1. De tijd te registreren die een respondent nodig heeft om naar de juiste pagina te navigeren.
2. Het aantal klikken te registreren dat de respondent nodig heeft om de juiste pagina te bereiken.
3. De tijd te registreren die een respondent nodig heeft om een vraag te beantwoorden wanneer de respondent zich reeds op de juiste pagina bevindt.

3.4.3.2 Effectiviteit

Effectiviteit zal in dit onderzoek ook een belangrijke rol spelen. De effectiviteit zal gemeten worden aan de hand van vragen die worden voorgelegd aan de respondenten. Deze vragen hebben betrekking op de inhoud van de pagina's die zij moeten lezen (of beluisteren). Zoals beschreven in hoofdstuk 3 kan effectiviteit gemeten worden aan de hand van de hoeveelheid fouten die gemaakt wordt. In dit geval zal er gekeken worden naar de hoeveelheid goed en fout beantwoorde vragen per groep per conditie. Per pagina die de gebruikers dienen te lezen worden vier vragen gesteld. In totaal worden er drie pagina's aan de gebruikers voorgelegd, hetgeen neer komt op twaalf vragen in totaal.

3.4.3.3 Tevredenheid

Het aanpassen van de website voor laaggeletterden mag geen negatief effect hebben op de tevredenheid van geletterden. Een veelgehoord bezwaar tegen het hertalen van teksten om ze "eenvoudig" te maken is dat de teksten dan mogelijk kinderlijk zouden overkomen op geletterden. Dit zou negatieve gevolgen hebben voor de tevredenheid met de (inhoud van de) website. Onder andere vanwege deze reden zal tevredenheid gemeten worden in dit onderzoek. Ook wordt er gekeken naar tevredenheid om inzicht te krijgen in wat de laaggeletterden vinden van de website. Dit kan vervolgens vergeleken worden met de tevredenheid van geletterden om te kijken of er een verschil is.

De tevredenheid zal gemeten worden met (onderdelen van) twee instrumenten. Het eerste instrument, het EUCS⁷ (Doll, Xia, & Torkzadeh, 1994), heeft zijn oorsprong in onderzoek naar managementinformatiesystemen. Het wordt onder andere gebruikt om het succes van een informatiesysteem weer te geven. Uit onderzoek blijkt dat gebruikertevredenheid een goede indicatie is voor het succes van een informatiesysteem (Muyllé, Moenaert, & Despontin, 2004). Het EUCS is herhaaldelijk gevalideerd in verschillende onderzoeken (Doll et al., 1994; Etezadi-Amoli & Farhoomand, 1991; McHaney, Hightower, & Pearson, 2002). Ondanks dat het instrument al relatief oud is, in verhouding tot de snelle ontwikkelingen met betrekking tot internet en websites, is het nog steeds toepasbaar. In vrij recent onderzoek is dit instrument nog gevalideerd om de tevredenheid met websites te meten (Abdinnour-Helm, Chaparro, & Farmer, 2005). Het instrument bevat 12 items die 5 verschillende dimensies meten. De dimensies die gemeten worden zijn inhoud, opmaak, accuraatheid, gebruiksgemak en tijdigheid. De meest relevante dimensie voor dit onderzoek is inhoud. Om toch een beeld te krijgen van de algemene tevredenheid van met name de groep laaggeletterden, zal het bijna volledige instrument van 12 items gebruikt worden om de tevredenheid met de website te toetsen. Oorspronkelijk is het instrument in het Engels opgesteld. Voor dit onderzoek zijn de items vertaald naar het Nederlands. Hierbij is getracht de richtlijnen voor eenvoudige communicatie te hanteren. Van de 12 items is 1 item komen te vervallen omdat dit niet van toepassing was binnen de context van het onderzoek. Het ging hier om het item "Is de informatie op de site up-to-date?". Dit item paste niet binnen deze context, onder andere omdat de respondenten de site niet geheel op eigen wijze konden gebruiken maar waren aangewezen op specifieke pagina's die hertaald waren voor dit onderzoek.

Het tweede instrument heeft zijn theoretische basis ook in het meten van het succes van informatie systemen. Het gaat om het WUS⁸ (Muyllé et al., 2004). Dit instrument is speciaal ontwikkeld voor het meten van tevredenheid met websites. Het instrument meet tevredenheid op 11 dimensies, waarvan er 4 betrekking hebben op de informatie op de website. Een van deze dimensies kijkt specifiek naar de tevredenheid met betrekking tot de begrijpelijkheid van de informatie. Door de tevredenheid over de begrijpelijkheid te meten kan onderzocht worden wat het effect van richtlijnen voor eenvoudige communicatie is op deze tevredenheid. De informatie begrijpelijkheidsdimensie bevat 4 items. Omwille van tijd en het beperkte beroep dat gedaan kan worden op de respondenten is er voor gekozen alleen deze 4 items te meten.

In totaal zal tevredenheid gemeten worden met behulp van 15 items waarbij er 11 betrekking hebben op de algemene tevredenheid (waaronder inhoud) en 4 specifiek gaan over de begrijpelijkheid van de inhoud. Ondanks dat er voor dit onderzoek slechts een dimensie van een volledig instrument wordt gemeten en niet de volledige tevredenheid op basis van de het WUS, worden alle andere items die van invloed zijn op tevredenheid constant gehouden over alle groepen

⁷ End-User Computing Satisfaction

⁸ Web site User Satisfaction

en condities heen. Hierdoor zal een verschil in totale tevredenheid verklaard kunnen worden door een verschil in tevredenheid op basis van de gemeten items. Met andere woorden, op het vlak van de andere dimensies die gemeten kunnen worden vinden geen manipulaties plaats in dit onderzoek. Wanneer een respondent een andere mening heeft over de website, op basis van de conditie waarin hij zit, kan dit verklaard worden door slechts te kijken naar de 4 items die gaan over de dimensie die in dit onderzoek wordt gemanipuleerd.

3.4.4 Hardop denken

Om naast kwantitatieve gegevens ook kwalitatieve gegevens te verzamelen wordt in dit onderzoek gebruik gemaakt van de methode hardop denken. Bij het gebruik van deze methode verschaffen de respondenten inzicht in hun werkwijze en de problemen die ze ondervinden. Ook geeft het inzicht in wat ze over de website denken (Rubin & Chisnell, 2008). De respondenten vertellen wat ze proberen te bereiken, waar ze mee bezig zijn en waar ze tegenaan lopen. In essentie dient het puur een verklanking van de gedachten te zijn. De meeste mensen zijn niet gewend om op dergelijke wijze steeds te vertellen wat ze denken. Voor de respondenten kan het daarom als onnatuurlijk overkomen. Dit versterkt het gevoel dat men in een onderzoekssetting zit en doet af aan het realisme van de situatie. Het is mogelijk dat de respondenten hierdoor meer gespannen zijn omdat er van hen iets verwacht wordt wat ze normaal niet doen.

Ondanks de nadelen heeft deze methode als voordeel dat er veel data verkregen kunnen worden. Er kan inzicht verkregen worden in wat de respondent ervaart tijdens het gebruik van de website. Ook kan er gekeken worden of de manier waarop de respondent de website gebruikt, aansluit bij de manier waarop het bedoeld was (Rubin & Chisnell, 2008). Het toepassen van deze methode biedt voordelen voor de respondent omdat deze zich niet achteraf dingen hoeft te herinneren over reeds uitgevoerde taken. Vanuit de optiek van de laaggeletterde respondenten is het ook een methode die goed aansluit. Er van uitgaande dat de laaggeletterde respondenten een leesprobleem hebben, is het niet verstandig een evaluatiemethode te kiezen waarbij meer leeswerk moet worden verricht. Bij de methode hardop denken is dit niet het geval.

Bij het toepassen van deze methode wordt wel benadrukt dat de laaggeletterde respondenten niet verplicht zijn ook hardop te lezen wanneer ze tekst aan het lezen zijn. In verband met het gebrek aan leesvaardigheid kan dit wellicht confronterend werken. In de discussie van dit rapport zal verder ingegaan worden op het gebruik van deze methode met de doelgroep laaggeletterden.

3.4.5 Overzicht van de variabelen

Voor de overzichtelijkheid wordt hier een tabel gepresenteerd die alle variabelen weergeeft die worden onderzocht.

Tabel 3.2

Overzicht van alle variabelen die gemeten worden in het onderzoek.

Variabelen		
Item	Onderdeel	Metten
Voorkennis	Toeslagen	Interviewvragen
	Website	Interviewvragen
Computerervaring		Interviewvragen
Toegankelijkheid	Begrijpelijkheid	Hogerniveauvragen
		Lagerniveauvragen
	Navigeerbaarheid	Observatie/hard op denken/klikken naar page
Gebruiksvriendelijkheid	Efficiëntie	Tijd in s om pagina te vinden
		Aantal kliks om pagina te bereiken
		Tijd in s tussen vraag en antwoord (leestijd)
	Effectiviteit	Goed of fout beantwoorden van een vraag
	Tevredenheid	EUCS + 4 WUS items

3.5 Onderzoeksuitvoering

3.5.1 Locatie en middelen

Het onderzoek is uitgevoerd op locatie. Dat wil zeggen bij mensen thuis of, in het geval van de laaggeletterden, op het ROC. Het onderzoek is uitgevoerd op een laptop en er zijn opnamen gemaakt van spraak en van de activiteiten op het scherm. De instellingen van het scherm (resolutie, helderheid) waren voor iedereen hetzelfde. De resolutie van het scherm was 1280x800 pixels. De webbrowser die gebruikt is in het onderzoek was Internet Explorer versie 7. Na het afnemen van het onderzoek bij een respondent werd de gebruiksgeschiedenis van de browser leeg gemaakt om te voorkomen dat links die door de voorgaande respondent bezocht waren er uit zouden springen. Hetzelfde gold voor de zoekgeschiedenis van de browser. Dit voor het geval dat de respondent de zoekfunctie op de website had gebruikt.

3.5.2 Onderzoeksprocedure

Na uitleg en instructie over de uitvoering van het onderzoek werd een korte vragenlijst afgenomen om inzicht te krijgen in de achtergrondgegevens van de respondenten. Hierbij werd onder andere gekeken naar ervaring met het gebruik van internet en de reeds aanwezige kennis over het onderwerp. Vervolgens werd gestart met de uitvoering van het daadwerkelijke onderzoek.

Bij het hoofddeel van het onderzoek kregen de respondenten een case voorgelegd aan de hand waarvan ze een aantal pagina's op de website moesten opzoeken om vragen voor de case te beantwoorden. In de case werd er een beroep gedaan op de respondenten om antwoord te vinden op een aantal vragen met betrekking tot de zorgtoeslag. De beschrijving van de case gaf ook aan op welke pagina de respondenten antwoord konden vinden op de vragen. Dit was nodig om er voor te zorgen dat de respondenten aan de slag gingen met de pagina's die daadwerkelijk hertaald waren. Wanneer een pagina gevonden was werden stuk voor stuk de vragen gesteld die betrekking hadden op de betreffende pagina. De vragen werden vaak ingeleid door een situatieverandering in de case, hetgeen ervoor zorgde dat er een nieuwe informatievraag ontstond.

Om consequent te zijn werden de vragen voorgelezen zowel voor de geletterden als de laaggeletterden. Tijdens de uitvoering van het onderzoek was het voor de respondenten toegestaan om de vraag te laten herhalen, of opnieuw informatie te verzoeken. Verder hield de onderzoeker zich zoveel mogelijk op de achtergrond. Aangezien de onderzoeker naast de respondent zat, kan dit wel van invloed zijn geweest op de manier waarop de respondent omging met vragen en het uitvoeren van de taken.

Na het opzoeken van de pagina's en het beantwoorden van vragen over de informatie op de pagina's werd een tevredenheidsvragenlijst afgenomen bij de respondenten. Na deze vragenlijst werd nog een aantal open vragen gesteld waarin gevraagd werd naar de mening van de respondenten in het

algemeen over de website en specifiek over de teksten. Voor de groep geletterde respondenten eindigde het onderzoek na het beantwoorden van de open vragen. Het onderzoek duurde ongeveer 30 minuten per geletterde respondent.

De groep laaggeletterde respondenten ging na het deelnemen aan het hoofdonderzoek nog aan de slag met de begrippenlijst, voorleesfunctie of proefberekening. Hierbij kreeg men net als in het hoofdonderzoek opdracht een aantal pagina's op te zoeken waarbij een van de verschillende functies gebruikt werd. Een respondent maakte, om wille van tijd, slechts gebruik van één onderdeel. Dat wil zeggen, of de begrippenlijst, of de voorleesfunctie, of de proefberekening. Bij het werken met een van de onderdelen werd weer gebruik gemaakt van de case uit het hoofdonderzoek. Ontwikkelingen in de situatie van de casebeschrijving waren steeds aanleiding voor het stellen van een vraag en daarmee de aanleiding om informatie op te zoeken. Na het werken met een van de onderdelen werd de respondenten gevraagd naar hun mening over het betreffende onderdeel en of zij er tevreden over waren. Hiermee was voor de laaggeletterde respondenten het onderzoek helemaal afgerond. Het onderzoek duurde voor hen ongeveer 60 minuten per respondent.

4 Resultaten

4.1 Respondenten

Hier volgt eerst een aantal demografische gegevens over respondenten die hebben deelgenomen aan het onderzoek. Voor de groep laaggeletterden gaat het om een totaal van 37 respondenten. De groep geletterden bestond aanvankelijk uit 40 respondenten, maar door een technische storing is besloten de data van 2 respondenten niet mee te nemen. Hierdoor zijn de data van in totaal 38 geletterden geanalyseerd. In totaal is er bij deze resultaten dus gekeken naar data verkregen van 75 respondenten.

4.1.1 Demografische gegevens

4.1.1.1 Leeftijd

In onderstaande tabel is te zien wat de gemiddelde leeftijd van de respondenten was. Hierbij is gekeken naar de gemiddelde leeftijd per groep (geletterd ten opzichte van laaggeletterd) en de conditie waar de respondenten in zaten (originele of hertaalde tekst).

Tabel 4.1
Gemiddelde leeftijd van de respondenten per groep en conditie

Groep		Conditie		
		Originele tekst	Hertaalde tekst	Totaal
Laaggeletterd	Gemiddelde	47.05	42.67	44.92*
	SD	12.51	12.97	12.75
	N	19	18	37
Geletterd	Gemiddelde	37.89	36.16	37.03*
	SD	14.49	16.50	15.34
	N	19	19	38
Totaal	Gemiddelde	42.47	39.32	40.92
	SD	14.14	15.05	14.58
	N	38	37	75

* Significant verschil in leeftijd tussen de groepen bij $F(1,71) = 5.687$, $p = 0.02$.

Zoals af te lezen in de tabel is de gemiddelde leeftijd van de geletterden lager dan die van de laaggeletterden. Tussen de condities verschilt de gemiddelde leeftijd niet significant, $F(1,71) = 0.86$, $p = 0.35$. Het gemiddelde leeftijdsverschil tussen de groepen is wel significant, $F(1,71) = 5.68$, $p = .020$. Er is geen sprake van een significant interactie-effect, $F(1,71) = 0.16$, $p = 0.69$.

Het verschil in de gemiddelde leeftijd tussen de groepen kan verklaard worden door werving van de geletterde respondenten. De respondenten bestonden voor een deel uit bekenden van de

onderzoeker. Een groot deel (15 van de 38) was leeftijdsgenoten (tussen de 18 en 25 jaar oud), hetgeen ervoor gezorgd heeft dat de gemiddelde leeftijd lager is uitgevallen.

Het verschil in gemiddelde leeftijd is mogelijk van invloed op internetervaring en -gebruik.

Resultaten met betrekking tot gebruik van de website zijn hierdoor mogelijk beïnvloed. Wat betreft het begrip en het verwerken van de informatie op de website is er geen reden om aan te nemen dat de gemiddelde leeftijd hierop van invloed is. In de resultaten wordt hier dan verder ook geen aandacht aan besteed.

4.1.1.2 Moedertaal

Tijdens de afname van het onderzoek is de respondenten gevraagd of Nederlands hun moedertaal was. Van de groep laaggeletterden was dit voor 67,6% van de respondenten niet het geval. Wanneer het niet spreken van Nederlands als moedertaal gezien wordt als het zijn van allochtoon dan kan een vergelijking gemaakt worden tussen de respondenten van dit onderzoek en de Nederlandse bevolking. In Nederland is volgens de statistieken slechts een derde van alle laaggeletterden allochtoon (Bohenn et al., 2004). In dit onderzoek zijn daarom de laaggeletterden die niet Nederlands als moedertaal spreken oververtegenwoordigd. In de groep geletterden hadden alle respondenten Nederlands als moedertaal. Omdat de groep die niet Nederlands als moedertaal heeft is oververtegenwoordigd in het onderzoek is dit mogelijk van invloed op de resultaten.

Begripsproblemen kunnen voortkomen uit taalbeheersingsproblemen en hierdoor niet direct gerelateerd zijn aan het niveau van de tekst. Hier zal verder op in worden gegaan bij de resultaten van de begripsvragen.

Tabel 4.2

Aantallen respondenten "Nederlands als moedertaal?"

		Groep		
		Geletterd	Laaggeletterd	Totaal
Nederlands als moedertaal?	Nee	0	25	25
	Ja	38	12	50
Totaal		38	37	75

4.1.1.3 Geslacht

Bij verdeling naar geslacht zijn er geen significante verschillen gevonden. Wat betreft geslacht zijn de respondenten gelijkmatig verdeeld over zowel groepen als condities. De groep laaggeletterden bestond uit 18 mannen (8 originele tekst, 10 hertaalde tekst) en 19 vrouwen (11 originele tekst, 8 hertaalde tekst). De groep geletterden bestond uit 18 mannen (8 originele tekst, 10 hertaalde tekst) en 20 vrouwen (11 originele tekst, 9 hertaalde tekst).

4.1.1.4 Opleidingsniveau

Zoals verwacht ligt het opleidingsniveau van de groep geletterden hoger dan het opleidingsniveau van de laaggeletterden. Dit was verwacht aangezien er een nauwe samenhang is tussen laaggeletterdheid en opleidingsniveau (Bohenn et al., 2004). Daarnaast ligt het opleidingsniveau van de groep geletterden gemiddeld hoger omdat het overgrote deel van de respondenten uit de groep is geworven via de kennissenkring van de onderzoeker. Logischerwijs heeft dit er toe geleid dat veel van de respondenten een vergelijkbaar opleidingsniveau hebben.

Tabel 4.3
Aantallen respondenten per groep per opleidingscategorie

		Groep		
		Geletterd	Laaggeletterd	Totaal
Hoogst genoten opleiding	Geen of basisonderwijs niet afgemaakt	0	5	5
	Basisonderwijs	0	14	14
	Voortgezet onderwijs	3	5	8
	Vakopleiding	1	7	8
	Speciaal onderwijs	0	1	1
	MBO	7	5	12
	HBO	23	0	23
	WO	4	0	4
Totaal		38	37	75

Wanneer gekeken wordt naar de aantallen kan zelfs gesteld worden dat de groep geletterden aangemerkt kan worden als hooggeletterd in plaats van "normaal" geletterd. Het is zeer aannemelijk dat dit van invloed is op de prestaties bij de begripsvragen. Echter, omdat voornamelijk de tevredenheid van de geletterden van belang is in dit onderzoek, wordt hier verder niets mee gedaan.

4.1.1.5 Geletterdheids cursus

Bij de groep laaggeletterden is genoteerd aan welke cursus werd deelgenomen. Van de laaggeletterden volgden 31 respondenten een cursus om op geletterdheidsniveau A2 te komen. Zij beschikken dus al over lees- en schrijfvaardigheden op niveau A1. De overige 6 volgden een cursus voor niveau A1.

4.1.2 Internetgebruik & -ervaring

4.1.2.1 Jaren internetervaring

In de groep laaggeletterden waren 3 respondenten die nog geen ervaring hadden met internet. Zij zijn bij deze analyse buiten beschouwing gelaten, omdat voor hen ook geen gegevens zijn vastgelegd voor het aantal klikken naar een pagina en de benodigde tijd om een pagina te bereiken. In de analyse zijn daarom gegevens meegenomen van 34 van de 37 laaggeletterden. Van de geletterden hadden alle respondenten reeds ervaring met het gebruik van internet.

Wanneer gekeken wordt naar de jaren internetervaring is er geen significant verschil tussen de condities, $F(1,68) = 0.11$, $p = 0.74$. Tussen de groepen is er wel een significant verschil, $F(1,68) = 95.84$, $p < 0.001$. Gemiddeld maken de geletterde respondenten langer gebruik van internet dan de laaggeletterden. Er was geen sprake van een significant interactie-effect, $F(1,68) = 0.02$, $p = 0.89$.

Tabel 4.4
Gemiddeld aantal jaren internetgebruik

Groep		Conditie		
		Originele tekst	Hertaalde tekst	Totaal
Laaggeletterd	Gemiddelde	3.41	3.53	3.47*
	SD	2.79	3.30	3.01
	N	17	17	34
Geletterd	Gemiddelde	8.95	9.21	9.08*
	SD	1.84	1.51	1.67
	N	19	19	38
Totaal	Gemiddelde	6.33	6.53	6.43
	SD	3.63	3.80	3.69
	N	36	36	72

* Significant verschil, $F(1,68) = 95.84$, $p < 0.001$.

4.1.2.2 Uren internetgebruik

Als het gaat om de tijd die de respondenten wekelijks spenderen aan het gebruik van internet is er wederom geen significant verschil tussen de condities, $F(1,68) = 0.002$, $p = 0.96$. Er is wel een significant verschil tussen de groepen, $F(1,68) = 6.96$, $p = 0.01$. Gemiddeld internetten geletterden 9.66 uur per week tegen laaggeletterden gemiddeld 4.97 uur per week. Ook hier was er geen sprake van een significant interactie-effect, $F(1,68) = 0.06$, $p = 0.80$. Bij deze resultaten zijn wederom de 3 laaggeletterde respondenten die geen ervaring hebben met het gebruik van internet buiten beschouwing gelaten.

Tabel 4.5
Gemiddeld aantal uren internetgebruik per week

Groep		Conditie		
		Originele tekst	Hertaalde tekst	Totaal
Laaggeletterd	Gemiddelde	4.71	5.24	4.97*
	SD	5.24	9.63	7.64
	N	17	17	34
Geletterd	Gemiddelde	9.84	9.47	9.66*
	SD	8.95	5.21	7.22
	N	19	19	38
Totaal	Gemiddelde	7.42	7.47	7.44
	SD	7.78	7.81	7.74
	N	36	36	72

* Significant verschil bij $F(1,68) = 6.96$, $p = 0.01$.

De groep geletterden in dit onderzoek maakt gemiddeld al langer gebruik van internet en maakt er wekelijks ook meer gebruik van. Dit is mogelijk van invloed op de efficiëntie van de groep bij het vinden van de pagina's benodigd voor het onderzoek. Het is aannemelijk dat zij sneller in staat zijn pagina's te vinden omdat ze meer ervaring hebben met navigeren op het web. Hier zal verder naar gekeken worden als de efficiëntieresultaten beschreven worden.

4.1.3 Kennis over en ervaring met zorgtoeslag

De respondenten is gevraagd naar de bekendheid met de website www.toeslagen.nl en of de website eerder bezocht is. Kennis van en ervaring met de website kan immers tot gevolg hebben dat de prestaties van de respondenten beter uitvallen. Bij de laaggeletterden gaven 6 respondenten aan de website eerder bezocht te hebben, 31 laaggeletterden hadden de website dus niet eerder bezocht. Bij de geletterden hadden 16 respondenten de website eerder bezocht. Bij 22 geletterden was dit niet het geval.

Bij de vraag of de respondenten bekend waren met zorgtoeslag werd hierop door 34 van de laaggeletterden positief geantwoord. Bij de geletterden gaven ook 34 respondenten aan dat zij bekend waren met de zorgtoeslag.

Wanneer gekeken wordt naar het al dan niet ontvangen van zorgtoeslag komt ook een duidelijk verschil naar voren tussen de twee groepen. Bij de geletterden ontvangen slechts 15 van de 38 respondenten zorgtoeslag in tegenstelling tot 30 van de 37 in de groep laaggeletterden. Bij beide groepen werd door 1 respondent aangegeven dat zij niet zeker wisten of ze wel of geen zorgtoeslag ontvingen.

Voor aanvang van het onderzoek is de respondenten gevraagd of zij zelf zorgtoeslag hebben aangevraagd en zo ja via welk kanaal zij dit hebben gedaan. Dit betreft slechts kleine aantallen. Van de 30 laaggeletterden die zorgtoeslag ontvangen hebben er slechts 7 het zelf aangevraagd. Voor de groep geletterden waren dit er 5 van de 15 die zorgtoeslag ontvangen. In verband met deze kleine aantallen geeft het kanaalgebruik voor de aanvraag geen betrouwbare representatie van het daadwerkelijke kanaalgebruik door de groepen. Resultaten hiervan worden daarom niet vermeld.

Tot slot is de respondenten gevraagd een inschatting te maken van hoeveel ze weten van de zorgtoeslag. Dit werd genoteerd op een 5 puntsschaal van "zeer weinig" tot "zeer veel". Gemiddeld schatten de geletterden hun kennis over de zorgtoeslag hoger in dan de laaggeletterden. Dit verschil is significant, $F(1,71) = 14.52$, $p < 0.001$. Er is geen significant verschil gevonden tussen de twee condities, $F(1,71) = 0.78$, $p = 0.38$. Er was geen sprake van een significant interactie-effect, $F(1,71) = 0.09$, $p = 0.73$. De gemiddelden zijn te vinden in tabel 4.6 op de volgende pagina.

Tabel 4.6

Gemiddelde inschatting van kennis over zorgtoeslag naar groepen en condities

Groep		Conditie		
		Originele tekst	Hertaalde tekst	Totaal
Laaggeletterd	Gemiddelde	1.63	1.39	1.51*
	SD	.76	.70	.73
	N	19	18	37
Geletterd	Gemiddelde	2.32	2.21	2.26*
	SD	1.00	.92	.95
	N	19	19	38
Totaal	Gemiddelde	1.97	1.81	1.89
	SD	.94	.91	.92
	N	38	37	75

* Significant verschil tussen de groepen, $F(1,71) = 14.52$, $p < 0.001$.

4.2 Resultaten toegankelijkheid

4.2.1 Resultaten begrijpelijkheid (kwantitatief)

Begrip van de respondenten is gemeten door het stellen van 12 open vragen over 3 pagina's op de website. Van de 12 vragen waren er 6 lagerniveau- en 6 hogerniveauvragen.

4.2.1.1 Gemiddeld begrip

Kijkend naar het begrip in algemene zin presteren de geletterden beter dan de laaggeletterden. Met 93,8% in de originele tekstconditie en zelfs een bijna perfecte gemiddelde score van 98,6% in de hertaalde tekstconditie. Zoals opgemerkt in paragraaf 4.1.1.4 gaat het hier wel om hooggeletterde respondenten. Een tweeweg-variantie-analyse laat zien dat er een hoofdeffect is voor groep, $F(1,71) = 98.89$, $p < 0.001$, hetgeen wil zeggen dat geletterden beter presteren dan laaggeletterden. Er is echter geen sprake van een hoofdeffect voor conditie, $F(1,71) = 0.44$, $p = 0.51$, er wordt in de hertaalde tekstconditie dus niet beter gepresteerd dan in de originele tekstconditie. Ook is er geen sprake van een interactie-effect, $F(1,71) = 0.39$, $p = 0.53$. De laaggeletterden presteren dus niet beter in de conditie waar de tekst is aangepast om tegemoet te komen aan hun taalniveau.

Tabel 4.7
Gemiddeld aantal vragen goed beantwoord (max=12)

Groep		Conditie		
		Originele tekst	Hertaalde tekst	Totaal
Laaggeletterd	Gemiddelde	7.26	7.28	7.27*
	SD	2.66	2.67	2.63
	N	19	18	37
Geletterd	Gemiddelde	11.26	11.84	11.55*
	SD	.87	.37	.72
	N	19	19	38
Totaal	Gemiddelde	9.26	9.62	9.44
	SD	2.82	2.97	2.88
	N	38	37	75

* Significant verschil tussen geletterden en laaggeletterden $F(1,71) = 91.89$, $p < 0.001$.

Wat betreft de groep geletterden is er waarschijnlijk sprake van een plafondeffect. Zoals al eerder opgemerkt lag de gemiddelde score in beide condities op bijna 100% met een lage standaardafwijking. Oftewel, er werden nauwelijks fouten gemaakt.

4.2.1.2 Begrip en geletterdheids cursus

Om te kijken of het niveau van geletterdheid van invloed was op het begrip van de respondenten is gekeken naar de gemiddelde scores van de laaggeletterde respondenten. Bij toeval zaten alle

laaggeletterde respondenten die een geletterdheidskursus voor niveau A1 volgden in de hertaalde tekstconditie. Omdat er geen significant verschil gevonden is in begrip tussen de condities is het gemiddelde begrip van de laaggeletterde respondenten vergeleken op basis van de geletterdheidskursus waaraan werd deelgenomen. Het verschil in gemiddelden bleek significant, $F(1,35) = 9.89$, $p = 0.003$. Gemiddeld hadden cursisten voor niveau A1 4.50 vragen goed en cursisten voor niveau A2 7.81 vragen goed. De respondenten in cursus A1 scoren dus een stuk lager dan de respondenten in cursus A2. Omdat alle respondenten die een cursus volgden voor niveau A1 in de hertaalde tekstconditie zaten, en zij significant lager presteerden dan de respondenten die een cursus voor A2 volgden, heeft dit een negatief effect op de gemiddelde prestaties van de laaggeletterde respondenten in de hertaalde tekstconditie. Om na te gaan wat de bijdrage van deelname aan een specifieke geletterdheidskursus was is een ANCOVA⁹ uitgevoerd met geletterdheidskursus als covariaat. Hieruit komt naar voren dat laaggeletterden wel significant beter presteren in de hertaalde ten opzichte van de originele tekstconditie, $F(1,70) = 5.82$, $p = 0.018$. Of deze betere prestaties voor zowel lagerniveau- als hogerniveauvragen van toepassing zijn blijkt uit de volgende paragraaf.

4.2.1.3 Begrip per type vraag

Bij het afnemen van het onderzoek zijn er bij de verschillende pagina's steeds 2 lagerniveau- en 2 hogerniveauvragen gesteld. Eerst zal gekeken worden naar de lagerniveauvragen. Vervolgens worden de resultaten van hogerniveauvragen besproken.

Resultaten lagerniveauvragen

Wanneer de resultaten van de lagerniveauvragen tegen elkaar worden uitgezet wordt er geen significant verschil gevonden tussen de originele tekst en de hertaalde tekst, $F(1,71) = 2.86$, $p = 0.095$. Wanneer hierbij weer geletterdheidskursus als covariaat wordt meegenomen blijken de laaggeletterden significant beter te presteren bij de hertaalde ten opzichte van de originele tekst, $F(1,70) = 10.15$, $p = 0.002$. Er wordt dus beter door de respondenten gepresteerd op de lagerniveauvragen wanneer de tekst is hertaald.

Gekeken naar de twee groepen presteert de groep geletterden significant beter op de lagerniveauvragen dan de groep laaggeletterden, $F(1,71) = 69.95$, $p < 0.001$. Er was geen sprake van een significant interactie-effect, $F(1,71) = 0.79$, $p = 0.38$.

Resultaten hogerniveauvragen

De resultaten van de hogerniveauvragen laten geen significant verschil zien tussen de condities, $F(1,71) = 0.03$, $p = 0.87$. Ook wanneer geletterdheidskursus als covariaat wordt meegenomen is het verschil niet significant, $F(1,70) = 1.73$, $p = 0.19$. Bij de hogerniveauvragen maakte het voor de prestaties dus niet uit in welke conditie een respondent zat. Het hertalen van de tekst heeft niet gezorgd voor betere prestaties. Wederom is er wel een significant verschil te zien tussen de 2

⁹ Analysis of covariance

groepen, $F(1,71) = 75.84$, $p < 0.001$. Ook hier is er geen sprake van een significant interactie-effect, $F(1,71) = 0.12$, $p = 0.73$.

Lagerniveau- en hogerniveauvragen vergeleken

Bij de laaggeletterden is te zien dat men significant beter presteert bij de hertaalde tekst op de lagerniveauvragen. Dit is niet zo voor de hogerniveauvragen. In de originele tekstconditie hebben de laaggeletterden gemiddeld 3.95 van de 6 lagerniveauvragen goed. In de hertaalde tekstconditie is dit gemiddeld 4.11 van de 6, waarbij de A1 cursisten gemiddeld 3.00 scoren en de A2 cursisten 4.67. Bij de hogerniveauvragen hebben de laaggeletterden gemiddeld 3.32 van de 6 vragen goed in de originele tekstconditie. In de hertaalde tekstconditie is dit 3.17 van de 6 voor de hogerniveauvragen, waarbij de A1 cursisten gemiddeld 1.50 scoren en de A2 cursisten 4.00. De gemiddelde score voor de conditie is lager bij de hertaalde dan bij de originele tekst. De oorzaak hiervan is de gemiddeld lagere score van de A1 cursisten. In tabel 4.8 zijn de gemiddelden te zien. Ook zijn hierin de waarden weergegeven voor de geletterden. Wederom komt hier naar voren dat geletterdheidsniveau een belangrijke factor is bij het begrijpen van tekst.

Tabel 4.8
Gemiddelde aantal lagerniveauvragen goed (max=6)

Groep	Cursusniveau		Lagerniveauvragen		Hogerniveauvragen	
			Originele tekst	Hertaalde tekst	Originele tekst	Hertaalde tekst
Laaggeletterd	A1	Gemiddelde		3.00		1.50
		SD		1.26		1.22
		N		6		6
	A2	Gemiddelde	3.95	4.67	3.32	4.00
		SD	1.03	.78	1.83	1.28
		N	19	12	19	12
Geletterd	Geen	Gemiddelde	5.47	6.00	5.79	5.84
		SD	.77	.00	.42	.37
		N	19	19	19	19

4.2.1.4 Begrip en Nederlands als moedertaal

Omdat de groep die niet Nederlands als moedertaal sprak is oververtegenwoordigd in de groep laaggeletterden, is voor deze groep gekeken of het al dan niet spreken van Nederlands als moedertaal van invloed was op de prestaties. Wanneer het spreken van Nederlands als moedertaal wordt meegenomen als covariaat in een ANCOVA blijkt er geen significant verschil te bestaan tussen de condities, $F(1,70) = 0.52$, $p = 0.73$. De verschillen waren niet aanwezig over alle vragen heen, maar ook niet op de lagerniveau- of hogerniveauvragen. Op basis hiervan mag aangenomen worden dat het niet van invloed was op het begrip van de respondenten.

Tabel 4.9
 Gemiddelde aantal vragen goed per conditie/moedertaal (max=12)

Nederlands als moedertaal?		Conditie		
		Originele tekst	Hertaalde tekst	Totaal
Nee	Gemiddelde	7.17	7.00	7.08
	SD	3.19	2.71	2.89
	N	12	13	25
Ja	Gemiddelde	7.43	8.00	7.67
	SD	1.62	2.74	2.06
	N	7	5	12

4.2.2 Resultaten begrijpelijkheid (kwalitatief)

De problemen die ontstonden bij het begrijpen van de informatie worden hier bekeken aan de hand van het model bescheven in paragraaf 2.1.3.3. Aan de hand van de 5 fasen in het model zullen in de komende 5 paragrafen de geconstateerde begripsproblemen besproken worden.

4.2.2.1 Formuleren van het probleem

Bij sommige laaggeletterden is vastgesteld dat er bij de taken al een probleem ontstond als zij een zoekdoel moesten vaststellen. De gestelde vraag moest daarom soms herhaald worden voor de respondent voordat deze duidelijk was. De respondenten waren dan niet in staat om het vast te stellen wat het informatietekort was dat ontstond aan de hand van de gestelde vraag. Het herhalen van de vraag zorgde er niet altijd voor dat ze de vraag begrepen. Vaak gingen ze dan toch op zoek naar een antwoord, maar met een onduidelijk informatiedoel kwam hier zelden een correct antwoord op.

Bij 5 laaggeletterde respondenten viel het op dat zij de neiging hadden om op zoek te gaan naar exacte stukken informatie. Een voorbeeld hiervan is een respondent die iets uitzoekt over het bedrag 38 euro. De respondent realiseert zich niet dat dit bedrag valt in de categorie "tussen de 24 en de 60". De vraag wordt dan niet beantwoord door de respondent: "Nee, 38 euro staat er niet bij.". Een ander voorbeeld hiervan is een andere respondent die zegt: "Over 21-jarigen staat er niets in.", waarbij niet begrepen wordt dat iemand van 21 jaar valt in de categorie "boven de 18".

Wanneer in een vraag aan de laaggeletterde respondenten meerdere stukken informatie voorkwamen, bijvoorbeeld leeftijd, inkomen en nationaliteit, waren deze respondenten niet altijd in staat om zelf alle voorwaardelijkheden voor het in aanmerking komen voor zorgtoeslag langs te lopen. Alleen wanneer expliciet per item gevraagd werd of aan de hand van het betreffende item een fictief persoon in aanmerking zou komen voor zorgtoeslag waren de respondenten in staat de vergelijking te maken. Dit is opgemerkt bij 11 laaggeletterde respondenten.

Over het algemeen hadden de geletterde respondenten geen probleem bij het begrijpen van de vraag en daarmee het formuleren van het probleem en het vaststellen van een zoekdoel. Soms kwam het voor dat geletterde respondenten zo snel te werk wilden gaan dat niet goed naar de vraag werd geluisterd en het verkeerde zoekdoel werd vastgesteld. Wanneer het antwoord dan niet gevonden kon worden werd gevraagd de vraag te herhalen. De respondenten begrepen dan wel wat de vraag was en waren in staat antwoord te geven op de gestelde vraag.

4.2.2.2 Keuze van de informatiebron

Bij de groep laaggeletterden valt het op dat er in veel gevallen eerst wordt gekeken naar eigen kennis en ervaring over het onderwerp. Bij 28 laaggeletterde respondenten is te zien dat zij, na het stellen van een vraag, eerst gaan kijken wat ze zelf weten over het onderwerp. Wanneer de eigen kennis wordt gebruikt, zorgt dit ervoor dat de respondent niet naar de informatie op de website hoeft te kijken. De informatie wordt in veel gevallen als moeilijk of ingewikkeld ervaren. Door uit te gaan van eigen kennis hoeft de respondent geen gebruik te maken van de "moeilijke informatie". Maar hierdoor kan het wel zijn dat er een foutief antwoord wordt gegeven op een vraag omdat de respondent niet over de juiste kennis beschikt, ondanks dat hij denkt van wel. Een respondent zei bijvoorbeeld over het in aanmerking komen voor zorgtoeslag: "Als hij 21 (duizend) verdient dan heeft hij dat toch niet nodig, dan is hij toch rijk."

Geletterden wendden zich zelden tot eigen kennis. Ze doen meer hun best gehoor te geven aan de instructie van de onderzoeker. Bij de instructie wordt aangegeven dat de antwoorden op de vragen op de website gevonden kunnen worden. De geletterde respondenten kiezen juist voor zekerheid door de pagina te bestuderen in plaats van antwoord te geven op basis van eigen kennis. Er waren 3 geletterde respondenten die elk bij 1 vraag antwoord hebben gegeven op basis van eigen kennis. Zij deden dit echter niet om het bestuderen van de tekst te vermijden, zoals bij sommige laaggeletterden het geval was, maar omdat ze het antwoord al wisten. In deze 3 gevallen hadden de respondenten het antwoord op de vraag ook goed.

4.2.2.3 Lokaliseren van relevante informatie

Wanneer er een (correct) zoekdoel was vastgesteld kwam het vaak voor dat respondenten naar mate ze meer tekst hebben gelezen de vraag vergaten. De vraag is op die momenten herhaald. In een echte situatie is het aannemelijk dat het vergeten van een vraag niet zo snel zal voorkomen omdat een bezoeker van de website gericht naar de site gaat om antwoord te vinden op een vraag. De site wordt niet bezocht om gewoon eens rond te kijken, maar de bezoeker heeft waarschijnlijk een specifieke informatievraag. Deze vraag zal echter niet zo specifiek zijn als de vragen voorgelegd in dit onderzoek, maar zal waarschijnlijk een globaler karakter hebben.

Het lokaliseren van de juiste informatie ging niet altijd goed. Het kwam voor dat wanneer een respondent de vraag wel leek te begrijpen, niet in staat was vast te stellen welke informatie

benodigd was om de vraag te beantwoorden. De respondent las dan bijvoorbeeld de hele pagina, kwam daarbij de benodigde informatie tegen, maar was niet in staat dit te herkennen als de informatie die het antwoord bevatte op de gestelde vraag. Er was een respondent die wel duidelijk in staat was de juiste informatie te lokaliseren. De respondent las de gehele pagina en toen ze aan kwam bij het kopje *Uw inkomen* zei ze: "Die belangrijk, uw inkomen." De respondent was vervolgens ook goed in staat de gestelde vraag te beantwoorden.

Bij het beantwoorden van de vragen valt het op dat de laaggeletterden beduidend langer doen over het vinden van het juiste stuk informatie en aan de hand daarvan antwoord geven op een gestelde vraag. Het lijkt er op dat dit deels te maken heeft met de manier waarop zij te werk gaan bij het zoeken naar een antwoord op een vraag. In 4 gevallen is duidelijk geconstateerd dat de laaggeletterde respondenten een hele pagina lazen van begin tot eind. Hierbij "scannen" ze de pagina niet waarbij bijvoorbeeld gekeken wordt naar signaalwoorden, gemarkeerde woorden of kopjes. Dit van begin tot eind lezen van een pagina was ook zichtbaar bij de laaggeletterde respondenten wanneer zij op zoek moesten naar een pagina. Het scannen van de pagina's wordt dus niet toegepast bij het navigeren naar de juiste pagina, maar ook niet bij het vinden van een antwoord op een pagina.

Bij de groep geletterden was duidelijk zichtbaar dat zij geregeld de tekst scanden om antwoord te vinden op een vraag. Stukken informatie werden beoordeeld op bruikbaarheid voor het beantwoorden van een geformuleerd zoekdoel. Wanneer er geen aansluiting leek te zijn, werd verder gegaan met het volgende onderdeel aan informatie.

4.2.2.4 Interpretieren van de informatie

De kwantitatieve gegevens geven niet geheel een zuivere weergave van het begrip van de respondenten. In sommige gevallen werden vragen wel correct beantwoord, maar bleek na doorvragen, of uit opmerkingen van de respondenten, dat de motivering voor het komen tot het antwoord niet klopte. Dit duidt er op dat ondanks de informatie toch niet correct begrepen is. Een voorbeeld hiervan is een respondent die aangeeft dat een stel met een gezamenlijk bruto jaarinkomen van €48.200,- niet in aanmerking komt voor zorgtoeslag. Dit is correct. Maar de motivatie gegeven door de respondent is dan dat ze niet in aanmerking komen omdat dit boven de €32.502,- grens is, terwijl de grens voor een gezamenlijk inkomen ligt op €47.880,-. Dit specifieke voorbeeld deed zich voor bij 5 laaggeletterde respondenten.

Een ander voorbeeld waarbij de interpretatie van de informatie niet correct verliep had ook betrekking op het in aanmerking komen voor zorgtoeslag. De gezamenlijke inkomensgrens om in aanmerking te komen is €47.880,-. In de beschreven case had het stel een gezamenlijk inkomen van €48.200,-. Wanneer gevraagd of het stel in aanmerking kwam waren er 2 respondenten die de inhoud van de tekst niet letterlijk volgden, maar zelf een inschatting probeerden te maken of het

stel in aanmerking kwam. De betreffende respondenten zeiden "Misschien kan nog net." en "Dat is bijna 48, dan heeft hij wel recht op.".

4.2.2.5 Evalueren van de gevonden informatie

In het onderzoek zijn geen duidelijke moment naar voren gekomen waarop respondenten de gevonden informatie evalueerden en besloten dat het niet de benodigde informatie was. Het feit dat de respondent antwoord gaf op een vraag impliceert al dat er een evaluatie is geweest van de gevonden informatie. De respondent gaf dit antwoord in de veronderstelling dat het voldeed aan de gestelde informatievraag. Wanneer dit antwoord niet correct was, kon hiervoor een oorzaak gevonden worden in een eerdere fase. Er werd bijvoorbeeld wel geëvalueerd, er werd immers een antwoord gegeven, maar de respondent had de vraag niet correct begrepen en gaf daardoor het verkeerde antwoord.

4.2.3 Resultaten navigeerbaarheid

Bij de navigeerbaarheid is gekeken in hoeverre de respondenten in staat zijn de juiste pagina te vinden waarvan zij de titel reeds weten. De meeste laaggeletterden starten goed door richting de zorgtoeslag tab te gaan. Vervolgens probeerden 17 laaggeletterde respondenten er op te klikken. Dit werd ook door 20 geletterde respondenten gedaan. Door op de het tabblad te klikken gebeurt er echter niets. Er verschijnt alleen een flyoutmenu met een aantal veel gebruikte pagina's (zie figuur x). De respondenten hadden niet in de gaten dat het niet mogelijk was om op het tabblad zelf te klikken, hetgeen tot gevolg had dat ze niet verder kwamen. Dit belemmerde het zoekproces zodanig dat sommige respondenten het opgaven of er veel langer over deden om de pagina te vinden dan wanneer ze direct doorgestuurd werden naar de overzichtspagina. Wel leek er sprake van een leereffect omdat naarmate de respondenten in een later stadium van het onderzoek waren, ze hadden dus al enige ervaring met het opzoeken van pagina's, ze minder vaak op het tabblad klikten. Een enkeling maakte zelfs een opmerking hierover. "Oh, dit is dus geen klikker."



Figuur 4. Het tabblad dat aangeklikt werd door respondenten.

Wanneer respondenten voor een set nieuwe vragen een nieuwe pagina moesten opzoeken werd iedere keer gestart op de openingspagina van de website. Het viel op dat veel laaggeletterden, ondanks dat dit door de onderzoeker werd aangegeven, niet in de gaten hadden dat ze weer helemaal aan het "begin" van de website waren. Dit zorgde ervoor dat ze dachten dat ze nog steeds in de sectie over zorgtoeslag zaten en de hele startpagina gingen afspeuren op zoek naar de pagina die ze moesten hebben, in plaats van eerst naar de sectie zorgtoeslag te gaan.

4.2.3.1 Zoekfunctie

De groep met laaggeletterden maakte weinig gebruik van de interne zoekfunctie op de website. Van de 37 respondenten zijn er slechts 5 die de zoekfunctie hebben gebruikt om de juiste pagina te vinden. Hierbij viel op dat er niet werd gezocht aan de hand van trefwoorden, maar dat de volledige titel van de pagina werd ingevoerd. Dit zorgde niet altijd voor het goede/gewenste resultaat doordat er vrij vaak type- en spelfouten werden gemaakt bij het invoeren. Bij de groep geletterden werd door 13 van de 38 respondenten gebruik gemaakt van de zoekfunctie.

4.3 Resultaten van gebruiksvriendelijkheid

4.3.1 Resultaten efficiëntie

Om efficiëntie op kwantitatieve wijze te meten zijn er drie dingen vastgelegd. De eerste is de tijd die een respondent nodig had om een pagina te vinden. De tweede is hoeveel kliks een respondent nodig had om de juiste pagina te bereiken. Tot slot is de tijd die de respondent nodig had om antwoord te geven op een gestelde vraag geregistreerd. De resultaten van deze metingen worden hier besproken.

4.3.1.1 Vinden van pagina's

De tijd benodigd voor het vinden van de gevraagde pagina's geeft een indicatie van de mate waarin de respondenten in staat waren hun weg te vinden op de website. In totaal hebben de respondenten 3 pagina's opgezocht op de website. De gemiddelden in tabel 4.10 laten zien dat de laaggeletterden in de hertaalde tekstconditie gemiddeld sneller een pagina vinden dan in de originele tekstconditie. Dit verschil is echter niet significant, $F(1,65) = 0.73$, $p = 0.40$.

Wanneer gekeken wordt naar de groepen laten de data zien dat de laaggeletterden gemiddeld bijna twee keer zo lang doen over het vinden van een pagina dan geletterden. Waar geletterden een pagina gemiddeld na 1 minuut vinden doen laaggeletterden er gemiddeld 2 minuten over. Dit is een duidelijk indicatie dat laaggeletterden meer moeite hebben met het vinden van de pagina die ze nodig hebben dan geletterden. Dit verschil is ook significant, $F(1,65) = 26.32$, $p < 0.001$.

Tabel 4.10
Gemiddelde zoektijd in seconden per groep en conditie over 3 pagina's

Groep		Conditie		
		Originele tekst	Hertaalde tekst	Totaal
Laaggeletterd	Gemiddelde	132.46	110.74	121.60*
	SD	52.47	55.22	54.12
	N	16	16	32
Geletterd	Gemiddelde	60.33	61.92	61.15*
	SD	47.24	40.80	43.44
	N	18	19	37
Totaal	Gemiddelde	94.27	84.24	89.18
	SD	61.12	53.25	57.06
	N	34	35	69

* Significant verschil tussen de twee groepen, $F(1,65) = 26.32$, $p < 0.001$.

4.3.1.2 Kliks naar pagina's

Het aantal kliks om de gevraagde pagina te bereiken is vastgelegd. Er zijn geen significante verschillen gevonden tussen de condities, $F(1,65) = 0.11$, $p = 0.75$, en ook niet tussen de groepen, $F(1,65) = 1.31$, $p = 0.29$. Wat betreft condities is dit naar verwachting. Tussen de condities waren geen verschillen wat betreft navigatie, dus een verschil wat betreft het aantal kliks was niet verwacht. Wat betreft het aantal kliks voor laaggeletterden ten opzichte van geletterden waren er geen verwachtingen. In combinatie met de tijd die respondenten nodig hadden om pagina's te vinden kan gesteld worden dat laaggeletterden meer tijd nodig hebben om de juiste pagina te vinden, maar hier niet meer kliks voor maken. Ze spenderen dus meer tijd aan het verwerken van de informatie op de schermen om een vervolg weg te kiezen om de juiste pagina te bereiken.

Het optimale aantal kliks voor de 3 pagina's uit het onderzoek was 2. Het gemiddelde aantal kliks ($M = 3.37$, $SD = 1.09$) is wel significant hoger dan het optimale aantal kliks, $t(68) = 10.15$, $p < 0.001$.

Tabel 4.11

Gemiddeld aantal kliks om gevraagde pagina te bereiken per groep en conditie over 3 pagina's

Groep		Conditie		
		Originele tekst	Hertaalde tekst	Totaal
Laaggeletterd	Gemiddelde	3.79	3.26	3.54
	SD	1.13	.96	1.07
	N	15	13	28
Geletterd	Gemiddelde	3.06	3.41	3.24
	SD	1.04	1.15	1.10
	N	18	19	37
Totaal	Gemiddelde	3.39	3.35	3.37
	SD	1.13	1.06	1.09
	N	33	32	65

Geen significante verschillen tussen de condities of groepen wat betreft gemiddeld aantal kliks.

4.3.1.3 Geven van antwoord

De tijd tussen het stellen van een vraag en het geven van het antwoord door de respondent is vastgelegd voor elke vraag die is gesteld. Dit komt neer op een totaal van 12 tijdsmetingen met betrekking tot de zoek- en leestijd benodigd door de respondent om een antwoord op te zoeken, te begrijpen en terug te koppelen naar de onderzoeker. Van 6 respondenten was het om technische redenen niet mogelijk de tijd tussen vraag en antwoord te registreren. Zij zijn dan ook uitgesloten bij deze analyse.

Als de gemiddelde leestijd van de condities met elkaar wordt vergeleken blijkt hier geen significant verschil aanwezig, $F(1,65) = 0.013$, $p = 0.909$. Respondenten lezen dus niet significant sneller of langzamer wanneer zij ze hertaalde tekst lezen in vergelijking met de originele tekst.

Wanneer gekeken wordt naar de gemiddelde leestijden per groep valt op dat de gemiddelde leestijd van de groep laaggeletterden significant hoger is dan de gemiddelde leestijd van de groep geletterden, $F(1,65) = 31.49$, $p < 0.001$. Hierbij moet wel opgemerkt worden dat de groep laaggeletterden een veel hogere standaarddeviatie heeft. De spreiding van leestijden is er groter. Dit is voor een groot deel het gevolg van het hogere gemiddelde.

De groep geletterden is naar verhouding efficiënter in het beantwoorden van vragen dan de groep laaggeletterden. Het maakt echter niet uit of de originele of hertaalde tekst wordt gebruikt. De gemiddelden laten echter wel een licht voordeel zien voor de hertaalde tekstconditie ondanks dat dit verschil niet significant is.

Tabel 4.12
Gemiddelde leestijd in seconden per groep en conditie over 12 vragen

Groep		Conditie		
		Originele tekst	Hertaalde tekst	Totaal
Laaggeletterd	Gemiddelde	77.64	77.56	77.60*
	SD	51.76	50.86	50.57
	N	18	18	36
Geletterd	Gemiddelde	27.24	25.23	26.20*
	SD	14.66	7.77	11.49
	N	16	17	33
Totaal	Gemiddelde	53.92	52.14	53.02
	SD	46.15	45.01	45.25
	N	34	35	69

* Significant verschil tussen de twee groepen, $F(1,65) = 31.50$, $p < 0.001$.

De resultaten laten zien dat geletterden sneller waren bij het vinden van pagina's en het beantwoorden van vragen. Waarschijnlijk heeft de al dan niet toegepaste zoekstrategie en het scannen van de tekst bijgedragen aan dit verschil in scores.

Geven van antwoord en geletterdheids cursus

Om na te gaan of het geletterdheidsniveau van de laaggeletterde respondenten van invloed was op de gemiddelde tijd benodigd om antwoord te geven zijn de gemiddelden met elkaar vergeleken. Een vergelijking tussen condities was niet mogelijk omdat bij toeval alle respondenten die een geletterdheids cursus voor niveau A1 volgden aan de hertaalde tekstconditie hebben deelgenomen. De gemiddelden zijn te zien in de onderstaande tabel. Er is sprake van een significant verschil, $F(1,34) = 4.89$, $p = 0.03$. Ook is hierbij in een ANCOVA geletterdheids cursus meegenomen als

covariaat om na te gaan of er wellicht toch een significant verschil was tussen de condities. Dit bleek niet het geval, $F(1,64) = 1.48$, $p = 0.23$.

Tabel 4.13

Gemiddelde leestijd in seconden naar geletterdheids cursus

Geletterdheidsniveau van cursus	Gemiddelde leestijd over 12 vragen		
	Gemiddelde	SD	N
A1	117.17*	71.97	6
A2	69.69*	42.48	30
Total	77.60	50.57	36

* Significant verschil tussen de twee groepen, $F(1,34) = 4.89$, $p = 0.03$.

4.3.2 Resultaten effectiviteit

Effectiviteit wordt in dit onderzoek alleen bekeken door te kijken naar het al dan niet goed beantwoorden van de gestelde vragen in het hoofdonderzoek. Wanneer de condities met elkaar worden vergeleken, zoals is gedaan in paragraaf 4.2.1.1, wordt er geen significant verschil gevonden, $F(1,71) = 0.44$, $p = 0.51$. De effectiviteit is dus niet significant hoger of lager afhankelijk van de conditie. Wanneer geletterdheids cursus echter als covariaat wordt meegenomen blijkt dat men wel effectiever is in het geven van correcte antwoorden bij de hertaalde ten opzichte van de originele tekst, $F(1,70) = 5.82$, $p = 0.018$.

Wanneer de groepen met elkaar worden vergeleken valt op dat de groep geletterden bijna altijd in staat is alle vragen correct te beantwoorden. Met een gemiddelde score van 11.55 uit 12 en hierbij een standaard deviatie van .72 presteren de geletterden zeer goed. Deze score maakt dat ze gemiddeld 96.3% van de vragen goed hadden en dus kan voor hen de effectiviteit als zeer hoog beschouwd worden.

De groep laaggeletterden haalt voor het beantwoorden van de vragen een gemiddelde score van 7.27 uit 12 met een standaard deviatie van 2.63. Hierbij presteert deze groep aanzienlijk lager dan de geletterden. Dit verschil is significant, $F(1,71) = 91.89$, $p < 0.001$. Met een score van 7.27 uit 12 halen de laaggeletterden een gemiddelde score van 60.6%. Ze zijn dus gemiddeld in iets meer dan de helft van de gevallen in staat antwoord te vinden op een vraag. Naar verhouding zijn de laaggeletterden dus minder effectief dan de geletterden. Wanneer ook nog de gemiddelden naar geletterdheids cursus tegen elkaar worden afgezet valt op dat de cursisten voor niveau A1 lager presteren (4.50 uit 12) ten opzichte van de cursisten voor niveau A2 (7.81 uit 12).

De effectiviteitsresultaten gaan alleen op als een bezoeker van de website zelf ook in staat is de juiste pagina te vinden. In dit onderzoek wisten de respondenten op voorhand welke pagina ze moesten zoeken om antwoord te vinden op de gestelde vragen. In een echte situatie zal de effectiviteit waarschijnlijk lager liggen omdat bezoekers van de website niet altijd in staat zijn de juiste pagina te vinden, of niet weten op welke pagina ze een antwoord kunnen vinden.

4.3.2.1 Zelfvertrouwen

Bij een groot deel van de laaggeletterde respondenten valt op dat zij weinig zelfvertrouwen hebben als het gaat om het beantwoorden van vragen en opzoeken van informatie. Ze zijn zich bewust van hun gebrek aan leesvaardigheden. Ook het thema van de website, hetgeen door de respondenten als ingewikkeld wordt ervaren, draagt niet bij aan het zelfvertrouwen. Dit uit zich vooral door respondenten die weifelend antwoord geven op vragen. Hierbij wordt meer om bevestiging gevraagd of het goed is dan dat ze stellig zijn in hun antwoord. Het is ook terug te zien in de opmerkingen die worden gemaakt tijdens het uitvoeren van taken en opzoeken van informatie. Deze opmerkingen benadrukken steeds het eigen kennis- of vaardigheidstekort op dit vlak. Een respondent zei: "Ik

ben heel slecht met zoeken hoor, echt." . Een andere respondent gaf aan dat de hoeveelheid moeilijke woorden een probleem vormde: "Ik snap het niet, is heel veel moeilijke woorden voor mij." . Tot slot was er een respondent die herhaaldelijk bleef zeggen dat het vinden van een antwoord niet zou lukken: "... sowieso lukt mij niet." .

4.3.3 Resultaten tevredenheid

4.3.3.1 Kwantitatieve tevredenheidsresultaten

End-User Computing Satisfaction

Om de tevredenheid met de website te meten is de End-User Computing Satisfaction vragenlijst afgenomen. Het instrument bevat 12 items welke 5 onderliggende dimensies meten. Voor de dimensies zijn gemiddelde scores berekend aan de hand van items die er onder vallen. Aanvankelijk is ervoor gekozen om slechts 1 dimensie uit het instrument te meten, namelijk de dimensie inhoud. De reden hiervoor was, dat in de hertaalde tekstconditie alleen iets was aangepast aan de inhoud ten opzichte van de originele tekstconditie. Nadat reeds gestart was met afname van het onderzoek bleek dat er voldoende tijd beschikbaar was om de overige dimensies ook te meten. Omdat de vragenlijst volgde na het onderzoek, is het niet als bezwaar gezien om deze extra vragen naderhand op te nemen. De extra vragen konden geen invloed hebben op de metingen die eraan vooraf gingen en konden wel extra inzicht verschaffen in de tevredenheid met andere aspecten van de website.

Het EUCS-instrument meet de dimensies inhoud, accuratesse, opmaak, gebruiksgemak en tijdigheid. De tevredenheid met de dimensie inhoud is gemeten bij 73 van de 75 respondenten. Bij 2 laaggeletterde respondenten is, in verband met beperkte tijd, de tevredenheidsvragenlijst niet afgenomen. De overige dimensies zijn gemeten bij 64 van de 75 respondenten. De 9 respondenten waarbij de laatste 4 dimensies niet gemeten zijn waren allemaal laaggeletterd.

De verschillende dimensies van het EUCS-instrument worden gemeten door een aantal items. De dimensie inhoud bevat EUCS items 1 tot en met 4. Accuratesse wordt gemeten door items 5 en 6. Opmaak door items 7 en 8. Gebruiksgemak wordt gemeten door items 9 en 10. En tot slot de dimensie tijdigheid welke slechts wordt gemeten door EUCS item 11. Item 12 dat ook onderdeel uit maakte van deze dimensie is geschrapt omdat het item niet aansloot bij het huidige onderzoek. Een betrouwbaarheidsanalyse laat zien dat 3 van de 5 dimensies een goede alpha hebben. De betrouwbaarheid van inhoud is goed, $\alpha = 0.845$. Ook accuratesse heeft een goede betrouwbaarheid, $\alpha = 0.83$. Gebruiksgemak heeft een betrouwbaarheid van $\alpha = 0.849$. De dimensie tijdigheid wordt door slechts 1 item gemeten, daarvoor is dan ook geen betrouwbaarheid berekend. Tot slot heeft de dimensie opmaak een lage betrouwbaarheid, $\alpha = 0.267$. De items lijken binnen dit onderzoek daarom de dimensie niet goed te representeren. Omdat tevredenheid over opmaak niet centraal stond bij dit onderzoek is hier verder niets mee gedaan.

Bij het vergelijken van de gemiddelde scores (te zien in tabel 4.14) van de dimensies tussen de onderzoekscondities kwamen geen significante verschillen naar voren. Respondenten zijn dus niet meer, of minder, tevreden met de website wanneer de tekst hertaald wordt. Ondanks dat de scores niet significant verschillen geven de laaggeletterden wel gemiddeld hogere scores op de dimensies accuratesse, opmaak, gebruiksgemak en tijdigheid. Zij geven gemiddeld lagere scores op inhoud

Bij de geletterden liggen de gemiddelde scores dicht bij elkaar. In vergelijking met de andere dimensies is de gemiddelde score bij accuratesse en opmaak lager ten nadele van de hertaalde tekstconditie. De overige gemiddelden zijn nagenoeg gelijk.

Wanneer de gemiddelde scores per dimensie worden vergeleken tussen de groepen geven de geletterden op alle dimensies een significant hogere score dan de laaggeletterden.

Tabel 4.14
Gemiddelde score (max=5) voor dimensies van het EUCS

Groep	Conditie	Gemiddelde score per dimensie				
		Inhoud (n=73)	Accuratesse (n=64)	Opmaak (n=64)	Gebruiksgemak (n=64)	Tijdigheid (n=64)
Laaggeletterd	Originele tekst	3.57	3.81	3.97	3.44	3.38
	Hertaalde tekst	3.35	4.00	4.15	4.15	3.90
	Totaal	3.46	3.88	4.04	3.71	3.58
Geletterd	Originele tekst	4.75	4.63	4.42	4.29	4.21
	Hertaalde tekst	4.71	4.39	4.32	4.29	4.21
	Totaal	4.73	4.51	4.37	4.29	4.21
Totaal	Originele tekst	4.18	4.26	4.21	3.90	3.83
	Hertaalde tekst	4.07	4.26	4.26	4.24	4.10
	Totaal	4.12	4.26	4.23	4.05	3.95

Significant hogere scores bij de geletterden ten opzichte van de laaggeletterden.

End-User Computing Satisfaction en geletterdheids cursus

De mogelijke invloed van deelname aan een specifieke geletterdheids cursus op de tevredenheid is bekeken door de gemiddelde score van de dimensie inhoud te vergelijken. Het is aannemelijk dat wanneer iemand slechter presteert met de website, zoals blijkt uit paragraaf 4.2.1.4, de tevredenheid ook lager is. Wanneer met behulp van een ANCOVA, waarbij geletterdheids cursus als covariaat wordt meegenomen, wordt gekeken of er een significant verschil is in tevredenheid tussen de condities, blijkt dit niet het geval, $F(1,68) = 0.02$, $p = 0.87$. Andere dimensies dan inhoud zijn niet vergeleken omdat, in verband met het later meten van de andere dimensies (zie introductie 4.3.3.1), er slechts metingen waren van 2 respondenten in een cursus voor A1.

Tabel 4.15
Gemiddelde score (max=5) voor de dimensie inhoud van het EUCS naar geletterdheids cursus

Geletterdheidsniveau van cursus	Inhoudsdimensie	
	Mean	N
A1	2.85	5
A2	3.57	30
Totaal	3.46	35

Geen significant verschil tussen de gemiddelde scores.

Web site User Satisfaction

Van het instrument Web site User Satisfaction (WUS) is er 1 dimensie gemeten op basis van 4 items. Het gaat om de dimensie welke de begrijpelijkheid van de informatie meet. De items gebruikt in dit onderzoek hebben een goede betrouwbaarheid, $\alpha = 0.873$.

Aan de hand van de items kon gepeild worden of de respondenten van mening waren dat de informatie in de ene conditie makkelijker te begrijpen was dan in de andere. Hiervoor is in het huidige onderzoek geen bewijs gevonden. Tussen de condities zijn geen significante verschillen gevonden.

De gemiddelde scores van de geletterden ten opzichte van de scores van de laaggeletterden zijn wel significant hoger bevonden. De geletterden ervaren de website dus als makkelijker te begrijpen dan de laaggeletterden.

Tabel 4.16
Gemiddelde score (max=5) op vragen naar begrijpelijkheid van informatie

Groep		Conditie		
		Originele tekst	Hertaalde tekst	Totaal
Laaggeletterd	Info makkelijk te begrijpen?	3.22	3.35	3.29
	Info duidelijk?	3.83	3.76	3.80
	Info duidelijk weergegeven?	3.72	3.65	3.69
	Te weinig info?	2.39	2.00	2.20
Geletterd	Info makkelijk te begrijpen?	4.74	4.74	4.74
	Info duidelijk?	4.84	4.74	4.79
	Info duidelijk weergegeven?	4.63	4.63	4.63
	Te weinig info?	1.42	1.53	1.47

Significant hogere scores bij de geletterden ten opzichte van de laaggeletterden.

4.3.3.2 Kwalitatieve tevredenheidsresultaten

Laaggeletterden

Als wordt gekeken naar de tevredenheid op basis van de opmerkingen en houding van sommige laaggeletterden dan valt op dat de laaggeletterden aangeven aardig tevreden te zijn. Er wordt moeilijk een kritische houding aan over hun eigen eisen en wensen ten aanzien van de website. De eigen kennis en kunde is niet de maatstaf die gehanteerd wordt, er wordt uit gegaan van wat "normaal" zou zijn in de ogen van de respondent. Er wordt dan bijvoorbeeld opgemerkt dat het vinden van informatie op de website makkelijk is "als je het kunt."

Een aantal respondenten was zo hier en daar wel kritisch. Door 3 respondenten werd opgemerkt dat er dingen dubbel vermeld staan op de website. Er worden op verschillende pagina's dezelfde dingen uitgelegd. Hierdoor lezen de respondenten soms dezelfde informatie, wellicht in andere bewoording, nogmaals. Deze respondenten waren daar niet tevreden over. Omdat het lezen van tekst moeite kost, werd het als vervelend ervaren wanneer een stukje tekst reeds bekende informatie bleek te bevatten.

Een drietal andere respondenten was tevreden over het verloop van het onderzoek. Het gebruik van de website viel naar verwachting erg mee. Het was moeilijker ingeschat dan dat het geval bleek. Een mevrouw zei: "Ik was bang altijd van internet, zo makkelijk had ik niet verwacht eerlijk gezegd.". Zij was dus zeer tevreden over het werken met de website.

Geletterden

Van de geletterden die in de hertaalde tekstconditie zaten gaven 11 respondenten aan dat zij de tekst kort en bondig vonden. Dit was een positieve opmerking. Men was tevreden over de manier waarop de informatie werd gepresenteerd. Het was "to-the-point". Dit zorgde voor overzichtelijkheid.

Over het algemeen waren de respondenten tevreden over het niveau van de tekst. Het was "Voor iedereen begrijpbaar.". De informatie werd als duidelijk ervaren, "Je begrijpt het meteen.". Toch waren er ook 2 respondenten minder tevreden over de manier waarop de tekst werd gepresenteerd. Een respondent zei: "Ik vind het een beetje kinderachtig." een andere respondent zei iets vergelijkbaars: "Soms is het wel een beetje kinderachtig, he?".

Bij het toepassen van de richtlijnen werd elke zin van de tekst op een nieuwe regel geplaatst. Dit werd met wisselende reacties ontvangen. Ongeveer de helft van de geletterde respondenten vond dat dit de overzichtelijkheid en de leesbaarheid ten goede kwam. De andere helft vond het niet prettig. Een respondent zei: "Het is van de hak op de tak." een ander merkte op "Het doet me denken aan een gedichtje."

4.4 Resultaten voorleesfunctie

Na het gebruik van de voorleesfunctie is de respondenten in brede zin gevraagd wat men vond van de voorleesfunctie. Hierbij werden dingen opgemerkt over het tempo, de voorleesstem en het kunnen onthouden van de informatie. Ook is er door de onderzoeker geobserveerd hoe de respondenten gebruik maakten van de voorleesfunctie. De voorleesfunctie is uitsluitend gebruikt door de laaggeletterden.

Het tempo werd met wisselende reactie ontvangen. Twee respondenten zeiden expliciet dat het tempo te hoog was. Na het stellen van een vraag over de voorgelezen informatie merkte een respondent op "Nee, ging me te snel.". Wanneer gevraagd gaven twee andere respondenten aan tevreden te zijn over het tempo. Zij konden de voorgelezen tekst wel goed volgen.

Door het tempo en de hoeveelheid informatie die werd voorgelezen was het voor de respondenten vaak moeilijk om alle informatie te onthouden. Over de te beluisteren pagina's werden hen ook 4 vragen gesteld, net als in het hoofdonderzoek. Na het stellen van de eerste vraag kon de respondent de pagina gaan beluisteren. Wanneer de eerste vraag beantwoord was werd de tweede vraag gesteld. De respondenten konden hier niet altijd antwoord op geven omdat men niet alle voorgelezen informatie had onthouden. Het opnieuw beluisteren van de tekst was dan nodig. Sommige respondenten gingen ook gewoon op zoek in de tekst door hem te lezen. Wanneer de tekst opnieuw beluisterd moest worden kon dit alleen van voren af aan. Dit was voor de respondenten niet altijd makkelijk en vormde soms een belemmering om opnieuw te gaan luisteren. Een respondent merkte op na het beluisteren van de pagina: "Dat is me een verhaal, of niet?".

Over de voorleesstem werd door een enkele respondent opgemerkt dat hij het niet echt prettig vond: "Sorry dat ik het zeg, maar ik vind het echt robotachtig.". De overige respondenten merkten niets op over de stem gebruikt voor het voorlezen, of zij waren er tevreden over. Een andere respondent gaf aan dat hij de stem wel natuurlijk vond klinken.

Uit observaties van de onderzoeker lijkt het erop dat voornamelijk de respondenten die een cursus voor niveau A1 volgen profijt hebben van de voorleesfunctie. Bij hen was het leesvaardigheidsniveau dusdanig laag dat de voorleesfunctie hen toch in staat stelde relatief snel de informatie te verwerken. Bij de respondenten die een cursus voor niveau A2 volgen heeft de voorleesfunctie meer een ondersteunende rol. Het helpt hen om iets sneller door de tekst te gaan. De respondenten lazen in de meeste gevallen de tekst mee terwijl zij aan het luisteren waren. Dit werd ook door een respondent opgemerkt: "Ik heb moeite met lezen dus als ik mee lees gaat het automatisch.". Een andere respondent zei: "Het leest wat makkelijker.".

4.5 Resultaten begrippenlijst

Voor het werken met de begrippenlijst is alleen gekeken naar de groep laaggeletterden. In totaal hebben 7 laaggeletterde respondenten de begrippenlijst gebruikt voor het opzoeken van een viertal begrippen. Er is de respondenten gevraagd of men al wist of had opgemerkt dat er een begrippenlijst op de site aanwezig was. Dit was voor geen van hen het geval.

Hoe een begrip opgezocht moest worden in de lijst was niet voor alle respondenten direct duidelijk. Twee van de zeven respondenten gingen aanvankelijk niet goed van start doordat zij de instructie niet volledig lazen alvorens actie te ondernemen. De instructie boven de begrippenlijst luidt: "Klik op de 1^e letter van het begrip dat u zoekt.". De respondenten die de mist ingingen deden dit door op de letter A te klikken. Zij lazen niet verder dan "Klik op de 1^e letter...". Door de respondenten nog even te laten puzzelen of uiteindelijk te stimuleren kwam men er toch uit. Het stimuleren wanneer men helemaal vastliep, gebeurde door het stellen van de vraag "Met welke letter begint het begrip?". Nadat de respondenten het eerste begrip hadden opgezocht was voor hen direct duidelijk hoe bij volgende begrippen te werk gegaan moest worden.

Nadat de respondenten een begrip hadden bestudeerd in de lijst werd gevraagd om in eigen woorden uit te leggen wat de betekenis van het begrip was. Vijf van de zeven respondenten waren bij alle begrippen goed in staat in eigen woorden uit te leggen wat de betekenis was. De overige twee respondenten bleven steken bij het oplezen van zinsneden en woorden uit de beschrijving van het begrip. Hieruit werd duidelijk dat men het begrip niet goed begrepen had. Een voorbeeld hiervan is een respondent die, na bestuderen van de uitleg het volgende zegt, als hem gevraagd wordt het begrip *toetsingsinkomen* uit te leggen: "Inkomen belasting, voorlopige, een jaaropgaaf, werkgevers, jaaropgaaf en loonstrookje." Na de respondent nog wat tijd te geven en nogmaals te vragen wat het begrip inhoudt, reageert de respondent met: "Lezen moeilijk, ik weet het niet."

Wanneer gevraagd geven de laaggeletterde respondenten die hebben gewerkt met de begrippenlijst aan dat zij het een welkome aanvulling op de site vinden. Begrippen waarvan men eerst niet wist wat de betekenis was worden zo toch duidelijk. Dit blijkt ook uit de vragen die hen gesteld zijn over de begrippen die door hen werden opgezocht. Ook wordt door hen zelf de meerwaarde van de begrippenlijst ingezien. Een respondent gaf aan nu in staat te zijn zelf moeilijke woorden op te zoeken en hierdoor niet meer direct aangewezen te zijn op de Belastingtelefoon.

4.6 Resultaten proefberekening

Om inzicht te krijgen in de manier waarop laaggeletterden werken met de proefberekening op de website, hebben voor dit onderzoek 10 laaggeletterden de proefberekening ingevuld voor een tweetal scenario's die aansloten bij de case uit de eerdere opdrachten. Hierbij hebben de respondenten eerst voor een persoon alleen en vervolgens voor een persoon met toeslagpartner het recht op zorgtoeslag uitgerekend.

Over het algemeen vonden de meeste laaggeletterden het moeilijk om de twee taken met de proefberekening zelfstandig uit te voeren. Dit had met name te maken met het feit dat zij de case niet geheel uit het hoofd kenden en dus voor de vragen die gesteld werden zich iedere keer tot de onderzoeker wendden. Ondanks dat de case aan het begin geheel was uitgelegd waren de respondenten niet in staat alle informatie te onthouden. Dit zorgde voor een wisselwerking waarbij de onderzoeker voor elke vraag benaderd werd om de juiste invulling te geven. Dit maakte dat het werken met de proefberekening zich niet geheel als natuurlijk proces voltrok. Desondanks zijn er wel een aantal interessante zaken naar voren gekomen betreffende de interactie van de respondenten met de interface.

Het meest opvallende was de reactie van de respondenten op het verschijnen van een pop-up wanneer het veld wordt aangeklikt voor het invoeren van het toetsingsinkomen. Negen van de tien respondenten reageerden hier op met schrik. Een respondent merkte bijvoorbeeld op "Oh, wat is dat nou...". Een andere respondent was zelfs geïrriteerd, "Wat is dat dan voor ding? Dat vind ik ook zo irritant.". Bij het aanklikken van een invulveld verwacht men niet dat er een pop-up verschijnt waarop vragen beantwoord moeten worden. In plaats van te lezen wat er op de betreffende pop-up staat beginnen de meeste respondenten, door het schrikeffect, te kijken hoe zo snel mogelijk hun fout kan worden hersteld. Men denkt iets fout te hebben gedaan omdat er niet wordt voldaan aan hun verwachtingspatroon. Een meneer probeerde ook het schermpje snel weg te krijgen, maar dit lukte niet. Hij wist niet dat dit alleen gedaan kon worden door op *nee* te klikken.

Wanneer respondenten op *ja* hadden geklikt bij de pop-up over het veld toetsingsinkomen werd er een scherm geopend voor het berekenen van het toetsingsinkomen. De respondenten hadden niet in de gaten dat ze nu in feite met iets anders bezig waren dan het uitrekenen van de zorgtoeslag. Men ging gewoon door met het stuk voor stuk beantwoorden van de vragen, ook al was het toetsingsinkomen in de case-omschrijving vermeld.

Wanneer alle benodigde velden van het formulier waren ingevuld, kon overgegaan worden tot het daadwerkelijk berekenen van de hoogte van de zorgtoeslag. Dit kon gedaan worden door op de knop **Bereken** te klikken. Echter, door de schermresolutie van de laptop die gebruikt werd in het onderzoek was deze knop steeds net buiten beeld. De knop stond verder naar onderen. Het onderste wat de respondenten nog wel in beeld zagen was een hyperlink met de tekst **Bereken**

toetsingsinkomen. Dit had tot gevolg dat 4 van de 10 respondenten op deze hyperlink klikten in plaats van omlaag te scrollen en de juiste knop aan te klikken. Het aanklikken van het linkje had tot gevolg dat men opnieuw het toetsingsinkomen moest gaan uitrekenen. Hierdoor kwam men vaak vast te zitten. Door ingrijpen van de onderzoeker werd men weer op het juiste pad gezet.

Tot slot valt op te merken dat twee respondenten positief verrast waren over hoe makkelijk men in staat was te berekenen op hoeveel zorgtoeslag zij recht hebben. Men had ingeschat dat het moeilijker zou zijn om dit uit te rekenen, het bleek echter makkelijker dan verwacht. Een respondent zei "Oh, wat makkelijk." bij het openen van de proefberekening. De respondent sloot, na het afronden van de taken, af met "Ging aardig goed, of niet?".

5 Discussie & conclusie

In dit hoofdstuk wordt eerst gekeken naar wat de resultaten vertellen over de geformuleerde onderzoeksvragen in hoofdstuk 1. Daarna wordt we met een kritische blik gekeken hoe de resultaten mogelijk beïnvloed zijn door de opzet en uitvoering van het onderzoek. Tot slot volgt er een algemene conclusie over de resultaten.

5.1 De onderzoeksvragen

De hoofdvraag voor dit onderzoek zoals, beschreven in hoofdstuk 1, is:

Wat is het effect van diverse oplossingen op de toegankelijkheid en gebruiksvriendelijkheid van www.toeslagen.nl voor laaggeletterden en geletterden?

Het beantwoorden voor de onderliggende deelvragen zorgt ervoor dat de hoofdvraag beantwoord wordt. In de komende 4 paragrafen wordt antwoord gegeven op de gestelde deelvragen.

5.1.1 Hertalen en laaggeletterden

De eerste deelvraag is als volgt geformuleerd in hoofdstuk 1:

Wat is het effect van het hertalen van de tekst op basis van richtlijnen voor eenvoudige communicatie op de toegankelijkheid en gebruiksvriendelijkheid van de website voor laaggeletterden?

Het hertalen van de tekst heeft in dit onderzoek niet gezorgd voor een beter tekstbegrip, een onderdeel van toegankelijkheid, wanneer gekeken wordt naar alle respondenten in de hertaalde tekstconditie. Wanneer echter de geletterdheids cursus waaraan de respondenten deelnamen werd meegenomen, bleek er wel een verschil. De respondenten waren in de hertaalde tekstconditie significant beter in staat om vragen correct te beantwoorden. Dit is in lijn met eerder onderzoek naar de toepassingen van richtlijnen voor eenvoudige communicatie op websites (Karreman et al., 2007). Uit de resultaten blijkt dat dit verschil ontstaat door de betere prestaties op de laagerniveauvragen. Bij de laagerniveauvragen moesten de respondenten alleen een stukje informatie opzoeken zonder dit in verband te brengen met andere stukken informatie uit de tekst of te koppelen aan informatie uit een vraag. Het hertalen van de tekst heeft er dus toe geleid dat respondenten beter in staat waren om stukjes informatie te lokaliseren binnen de tekst. Bij de hogerniveauvragen presteerden de respondenten niet beter. Een indicatie dat het hertalen niet heeft bijgedragen aan het beter in staat zijn een tekst te interpreteren.

Om te verklaren waarom de laaggeletterde respondenten niet beter in staat waren om hogerniveauvragen te beantwoorden in de hertaalde tekstconditie wordt er hier gekeken naar de oorzaken van de begripsproblemen. Hierbij kan gekeken worden naar de verschillende systemen die

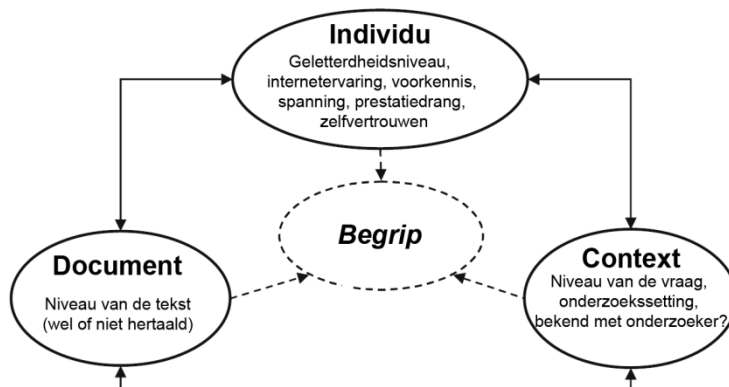
een rol spelen bij de verwerking van tekst die Noordman & Maes (2000) beschrijven. Uit de resultaten van dit onderzoek komt naar voren dat begripsproblemen voornamelijk ontstaan in het conceptuele systeem. Hierbij wordt de gelezen tekst geïnterpreteerd en gekoppeld aan de wereldkennis. Voornamelijk bij het koppelen aan wereldkennis, in dit geval het koppelen van de gelezen informatie aan een gestelde vraag, ontstaan begripsproblemen. Soms ontstaat een begripsprobleem al in het begripssysteem wanneer een respondent bijvoorbeeld een moeilijk woord tegen kwam. Dit woord was dan nog niet aanwezig in het mentaal lexicon van de respondent waardoor het woord niet begrepen kon worden. De problemen die optreden in het conceptuele systeem lijken echter de oorzaak te bevatten van het ontbreken van een significant verschil op de hogerniveauvragen.

Het gebrek aan significant betere prestaties op de hogerniveauvragen kan mogelijk verklaard worden door het feit dat de focus bij het hertalen van de tekst heeft gelegen op richtlijnen waarvan is vastgesteld dat ze op dit moment nog niet worden toegepast op de teksten. Ondanks dat hierbij wel naar de inhoud van de teksten is gekeken heeft het hertalen om technisch lezen makkelijker te maken een hoofdrol gespeeld. Bij afname van het onderzoek is door de onderzoeker opgemerkt dat de laaggeletterde respondenten die een cursus voor niveau A2 volgden over redelijke technische leesvaardigheden beschikten. Wanneer men stukken hardop voorlas bleek men wel in staat woorden te verklanken en zinnen te maken. Het probleem ontstaat dan bij het begrijpend lezen wanneer de gelezen informatie verwerkt en geïnterpreteerd moet worden. Omdat bij het hertalen van de tekst voornamelijk aanpassingen zijn gemaakt om het technisch lezen makkelijker te maken, maar het probleem ligt bij het begrijpend lezen, kan dit een verklaring zijn waarom er geen significante verschillen zijn gevonden tussen de twee onderzoekcondities bij de hogerniveauvragen. Wellicht is de aanname dat de andere richtlijnen reeds correct waren toegepast geen correcte geweest, waardoor de teksten niet eenvoudig genoeg zijn gemaakt. Een tekortkoming in de onderzoeksopzet.

Wanneer naar het zoekmodel van Steehouder (1993) gekeken wordt kan vastgesteld worden dat het hertalen van de tekst slechts van invloed kan zijn op 2 van de 5 fasen bekeken in dit onderzoek. Het hertalen kan een lezer alleen beter in staat stellen relevante informatie te lokaliseren en deze te interpreteren. De resultaten laten zien dat respondenten inderdaad beter in staat zijn informatie te lokaliseren wanneer het gaat om een specifiek stuk. Ze presteren beter op de lagerniveauvragen bij de hertaalde tekst. Echter, het hertalen heeft niet bijgedragen aan het beter kunnen interpreteren van de informatie.

In dit onderzoek blijkt dat veel begripsproblemen ook voortkomen uit de andere, met name voorgaande, fasen uit het model van Steehouder. Het gaat hier om het formuleren van het probleem en het kiezen van de informatiebron. Dit zijn fasen waar geen invloed op uitgeoefend kan worden door het hertalen van een tekst. Dit laat zien dat er bij het begrijpen van informatie op een website meer dingen een rol spelen dan alleen de tekst.

Zoals ook geconstateerd in dit onderzoek spelen, volgens het framework van Rouet et al. (2008), bij het begrijpen van informatie op een website meerdere factoren een rol. Bij dit onderzoek zijn deze factoren constant gehouden tussen de twee onderzoekscondities. Vanuit dit oogpunt is het logisch dat er geen verschil gevonden is tussen de condities. Het enige verschil tussen de condities, vanuit het framework van Rouet et al. (2008) gezien, betreft de eigenschappen van het document. In figuur 5 is het framework van Rouet et al. te zien waarbij de factoren die van invloed zijn op het begrip van geschreven tekst, zoals waargenomen in dit onderzoek, staan vermeld.



Figuur 5. Waargenomen factoren die een rol hebben gespeeld bij begrip van geschreven tekst in dit onderzoek.

Tot slot nog een blik op het effect van het hertalen op de gebruiksvriendelijkheid van de website. Er is geen effect geconstateerd op de efficiëntie van de laaggeletterden. Het hertalen van de tekst heeft er niet voor gezorgd dat de respondenten sneller in staat waren een antwoord te geven. Bij de tevredenheid liggen de scores gemiddeld iets hoger wanneer de richtlijnen worden toegepast, echter dit verschil is marginaal en niet significant.

Concluderend als antwoord op de deelvraag kan gesteld worden dat het hertalen in dit onderzoek een positief effect heeft gehad op de toegankelijkheid. Respondenten waren beter in staat antwoord te geven op de lagerniveauvragen. Er is geen sprake van een effect op de gebruiksvriendelijkheid. Over het meest interessante onderdeel van de gebruiksvriendelijkheid, de tevredenheid, was men niet positiever bij de hertaalde ten opzichte van de originele tekst.

5.1.2 Hertalen en geletterden

Deelvraag 2 is als volgt geformuleerd in hoofdstuk 1:

Wat is het effect van het hertalen van de tekst op toeslagen.nl op de toegankelijkheid en gebruiksvriendelijkheid voor geletterden?

Bij de geletterden is in dit onderzoek ook een positief effect gevonden op de toegankelijkheid. De geletterden waren ook beter in staat de lagerniveauvragen te beantwoorden. Er is geen effect gevonden op de gebruiksvriendelijkheid. Als specifiek gekeken wordt naar de tevredenheid over de

hertaalde tekst valt er aan de hand van de kwantitatieve gegevens niets op te merken. De kwalitatieve gegevens daarentegen laten een iets ander beeld zien. De reacties zijn echter gelijk verdeeld naar zowel positief als negatief. De hertaalde tekst wordt door de geletterden ervaren als kort en bondig, hetgeen door de grote meerderheid als zeer prettig wordt ervaren. Echter, een redelijk opvallende aanpassing in de hertaalde tekst is dat elke zin op een nieuwe regel staat. Dit wordt niet door alle geletterden opgemerkt. Wanneer er expliciet naar gevraagd wordt, geeft ongeveer de helft aan er geen problemen mee te hebben. De andere helft heeft er wel moeite mee en geeft aan dat dit aanleiding is om de tekst als kinderachtig te beschouwen waarbij kinderachtig als negatief wordt aangeduid. Samengevat is het daarom voor de geletterden geen probleem om de tekst te hertalen, maar het is af te raden om elke zin op een nieuwe regel te plaatsen aangezien dit door de helft van de respondenten als minder prettig werd ervaren.

5.1.3 Effect van de voorleesfunctie

Deelvraag 3 is als volgt geformuleerd in hoofdstuk 1:

Wat is het effect van een voorleesfunctie op toeslagen.nl op de toegankelijkheid voor en tevredenheid van laaggeletterden?

De voorleesfunctie is een goed hulpmiddel om de toegankelijkheid te vergroten voor laaggeletterden. Met name de laaggeletterden die over beperkte technische leesvaardigheden beschikken, hebben profijt van de voorleesfunctie. Voor de laaggeletterden die wel voldoende technische leesvaardigheden hebben is het een goed ondersteunend middel om sneller de tekst te kunnen lezen en verwerken. In dit onderzoek is geconstateerd dat, zoals ook aangegeven door Moreno & Mayer (2002), het geen enkel probleem is om de informatie gelijktijdig in twee modaliteiten te verwerken. Het bevordert het leesproces van de respondenten en heeft daarom een positief effect. De groep waarvan de technische leesvaardigheid al goed is leest vaak mee met de tekst terwijl deze wordt voorgelezen. Wanneer tot slot gekeken wordt naar tevredenheid wordt de voorleesfunctie, afgaande op de gemaakte opmerkingen erover, positief ontvangen.

Toch heeft de voorleesfunctie wel zijn beperkingen. Het feit dat er maar beperkte controle mogelijkheden zijn over het luisteren (starten, stoppen en pauzeren) maakt dat gebruikers ervan soms een pagina helemaal opnieuw beluisteren. Het is wel mogelijk om, door het aanklikken van het afspeelbalkje, terug of vooruit te springen in de tekst die wordt beluisterd, echter binnen dit onderzoek werd hier door de respondenten geen gebruik van gemaakt. Op sommige pagina's staat naar verhouding veel tekst, hetgeen maakt dat het opnieuw moeten beluisteren van de "hele" pagina ontmoedigend kan werken. Wanneer een gebruiker in staat zou zijn een stuk tekst te selecteren en dat vervolgens te laten voorlezen zou dit de gebruiksvriendelijkheid vergroten. In verband met technische beperkingen wordt deze mogelijkheid op dit moment niet door de Belastingdienst benut.

Concluderend is de voorleesfunctie dus een goed middel om de laaggeletterden te ondersteunen, maar uit dit onderzoek is naar voren gekomen dat de gebruikers (nog) niet weten hoe ze hier optimaal gebruik van kunnen maken. Ook wordt het middel nog niet optimaal ingezet door de Belastingdienst. Wat betreft tevredenheid zijn de respondenten overwegend positief.

5.1.4 Effect van de begrippenlijst

Deelvraag 4 is als volgt geformuleerd in hoofdstuk 1:

Wat is het effect van een begrippenlijst op toeslagen.nl op de toegankelijkheid voor en tevredenheid van laaggeletterden?

Wanneer gekeken wordt naar het effect op de toegankelijkheid, in dit geval de mate waarin respondenten in staat zijn de beschreven begrippen te begrijpen, is een positief effect gevonden. De respondenten waren overwegend goed in staat om in eigen woorden uit te leggen wat de betekenis van een begrip was.

De begrippenlijst werd positief gewaardeerd door de laaggeletterde respondenten. Dit is in lijn met andere onderzoeken waar een begrippenlijst werd ingezet, hier werd een begrippenlijst ook positief ontvangen (Lenders, 2008). De respondenten waren tevreden over de manier waarop met de begrippenlijst gewerkt kon worden. Het was niet meteen duidelijk voor de respondenten hoe de lijst werkt, maar zodra dit duidelijk was konden alle respondenten er goed mee uit de voeten. Van de 7 respondenten die met de begrippenlijst hebben gewerkt was er slechts 1 die de begrippenlijst zelf had opgemerkt. Dit is een belangrijke constatering omdat de begrippenlijst alleen aangeroepen kan worden door er in het rechtermenu op te klikken. Terwijl hypertext juist extra mogelijkheden biedt (Lenders, 2008). Een andere weg waarlangs de begrippenlijst eventueel bereikt kan worden is via de zoekfunctie, maar daar wordt gemiddeld genomen niet veel gebruik van gemaakt door de laaggeletterden in dit onderzoek.

Ondanks dat de begrippenlijst positief ontvangen wordt en de doelgroep helpt bij onduidelijke begrippen is het wel zaak dat de laaggeletterden ook hun weg naar de lijst weten te vinden. Uit dit onderzoek komt naar voren dat de laaggeletterden niet op de hoogte zijn van de aanwezigheid van de begrippenlijst en hier ook niet direct hun weg naar weten te vinden. Om met dit middel de doelgroep optimaal te ondersteunen zal de toegankelijkheid ervan vergroot moeten worden. Net als bij de voorleesfunctie maakt de Belastingdienst ook hierbij niet optimaal gebruik van de technische mogelijkheden. Hier wordt nog op teruggekomen in de aanbevelingen.

5.1.5 Gebruik van de proefberekening door laaggeletterden

Het werken met de proefberekening bleek in dit onderzoek een lastige opgave voor veel laaggeletterden. Dit had onder andere te maken met de hoeveelheid informatie die men in moest

vullen bij het gebruiken van de proefberekening. De respondenten stelden zich afhankelijk op van de onderzoeker om hen bij elke vraag de juiste informatie te voorzien. Wanneer dit niet gebeurde wisten de respondenten niet hoe verder te gaan of gokten maar wat. De respondenten bleken ook het concept toetsingsinkomen niet geheel te begrijpen. Daarnaast was er een aantal dingen, zoals benoemd in hoofdstuk 4, in de interface die niet voldeden aan het verwachtingspatroon van de respondenten. Dit had tot gevolg dat men vast kwamen te zitten of het helemaal opgaf. Op basis van de observaties in dit onderzoek kan geconcludeerd worden dat de laaggeletterde respondenten in dit onderzoek niet zelfstandig in staat zouden zijn de proefberekening succesvol in te vullen. Dit betekent dus dat de respondent, ondanks een goed begrip van de informatie op de website, er toch niet in zal slagen om uit te zoeken of hij/zij zelf in aanmerking komt. Een belangrijke kanttekening hierbij is wel dat veel laaggeletterden ook het "risico" zelf niet willen nemen om bijvoorbeeld een toeslag aan te vragen. De angst bestaat dat wanneer men hierbij iets niet goed doet, het verstreckende financiële gevolgen kan hebben.

5.2 Beperkingen van het onderzoek

Verdeling naar geletterdheidskursus A1/A2

Bij de groep laaggeletterden is er sprake van een onevenwichtige verdeling wat betreft geletterdheidsniveau. Van de laaggeletterde respondenten die deel hebben genomen aan het onderzoek volgden 6 respondenten een cursus voor niveau A1 en de overige 31 een cursus voor niveau A2. Naar verhouding zijn er dus meer respondenten die al op een hoger niveau functioneren. Helaas kan op basis van de IALS resultaten geen inzicht verkregen worden hoe de verdeling van geletterdheid is binnen de Nederlandse bevolking. Het laagste IALS niveau, niveau 1, is te vergelijken met niveau A2 (Bohnen et al., 2004). Hierbij is niveau A1 reeds inbegrepen. Op basis van de onevenwichtige verhouding in de groep is het aannemelijk dat de gemiddelde prestaties van de laaggeletterden lager zullen uitvallen wanneer een meer evenwichtige steekproef uit de doelgroep wordt genomen. Dus de prestaties van de laaggeletterden in dit onderzoek zullen gemiddeld beter zijn dan de gemiddelde prestaties van de gehele doelgroep. Ook de verdeling van de laaggeletterden over de condities was bij dit onderzoek niet evenwichtig. Alle A1-cursisten zijn, bij toeval, terecht gekomen in de hertaalde tekstconditie. Zij bleken significant lager te presteren dan de A2-cursisten. Dit had een negatieve impact op de gemiddelde prestaties van de hertaalde tekstconditie waardoor aanvankelijk geen effect aanwezig leek tussen de condities. Pas toen in de analyse geletterdheidskursus werd meegenomen als covariaat, kwam naar voren dat er wel beter gepresteerd werd in de hertaalde tekstconditie. Op voorhand viel te verwachten dat niveau van geletterdheid een grote impact zou hebben op het begrip. Respondenten van verschillende geletterdheidsniveau hadden daarom bewust evenwichtiger over de condities verdeeld moeten worden.

Hooggeletterd

Bij de steekproef is er sprake van een mogelijke invloed van de manier waarop de geletterde respondenten zijn geworven. Deze respondenten zijn geworven via het netwerk van de onderzoeker, hetgeen tot gevolg heeft gehad dat in plaats van geletterden er gemiddeld genomen sprake is van een groep hooggeletterden. Van hooggeletterden kan aangenomen worden dat ze meer en vaker teksten lezen die gemiddeld genomen ook van hoger niveau zijn. Ze zijn dus erg ervaren met het gebruiken van teksten. Hierdoor zal men effectiever en efficiënter zijn in het bestuderen van teksten en het geven van antwoorden op vragen over teksten. Dit maakt dat het vergelijken van resultaten op deze aspecten een groter contrast zal geven tussen de groepen. Er kan hierdoor niets gezegd worden over de prestaties van de laaggeletterden ten opzichte van de doorsnee bevolking. In de resultaten heeft de "hooggeletterdheid" ook geleid tot een plafondeffect bij het meten van begrip.

Onderzoekssetting & spanning

Ondanks dat geprobeerd is om een zo realistisch mogelijke situatie te creëren, is het feit dat er sprake was van een onderzoekssetting van invloed geweest op de resultaten. Dit is voornamelijk het geval voor de laaggeletterde respondenten. Men was zich er erg bewust mee te doen aan een onderzoek. Een aantal gaf ook aan het idee te hebben alsof er een toets moest worden gemaakt. Een laaggeletterde respondent vroeg tijdens het onderzoek: "Krijg je hier ook een diploma van?" Er is ook door de onderzoeker geconstateerd dat de laaggeletterde respondenten over het algemeen vrij gespannen waren en bang om fouten te maken. Ook het thema van het onderzoek, "iets met de Belastingdienst", zorgde voor spanning. Door deze spanning is het goed mogelijk dat de respondenten niet zo ontspannen met de website werkten als men in een normale setting zou doen. Dit kan van invloed zijn geweest op de prestaties. De gevolgen van de spanning kunnen zijn dat respondenten het eerder opgeven, het idee hebben een correct antwoord te moeten geven of minder tijd nemen om informatie rustig te bestuderen. Ook de aanwezigheid van de onderzoeker, die plaatsnam naast de respondent, versterkte voor sommigen het gevoel van spanning. Wellicht dat er sprake zou zijn van een reëler beeld van de prestaties wanneer het onderzoek zou worden afgenomen door iemand waarmee men bekend is, bijvoorbeeld een docent. Bij de geletterde respondenten was de spanning veel minder een probleem. Ook was de spanning lager omdat het de meeste geletterde respondenten de onderzoeker kenden. De geconstateerde spanning bij de geletterde respondenten resulteerde veelal in prestatiedrang, het goed willen doen, in plaats van terughoudendheid of onzekerheid.

Yeah-saying

Een ander probleem dat door de onderzoeker is geconstateerd bij het afnemen van het tevredenheidsinstrument was de neiging van de respondenten om overal positief dan wel negatief op te antwoorden. Ook wel "yeah-/nay-saying" genoemd. De respondenten luisteren dan niet echt naar de vragen die gesteld worden maar antwoorden, in navolging van voorgaande antwoorden, steeds met een positieve dan wel negatieve reactie. De respondenten maakten niet bij elke gestelde vraag zelf een kritische overweging naar aanleiding van de eigen mening, maar zetten de

positieve dan wel negatieve trend voort. Dit geeft een vertekend beeld van de daadwerkelijke tevredenheid. Om deze reden is er in het onderzoek naast de vragenlijst ook op een kwalitatieve wijze gekeken naar tevredenheid. Dit is echter geen garantie dat de daadwerkelijke tevredenheid van de respondenten goed gereflecteerd wordt in de resultaten.

Hardop denken methode

Tot slot het gebruik van de methode hardop denken. Bij de groep laaggeletterden heeft de methode nauwelijks resultaten opgeleverd. Ondanks dat de respondenten is uitgelegd wat de bedoeling was en men gestimuleerd is om hardop te blijven denken, was dit vaak teveel gevraagd. De stress van deelname aan het onderzoek en het moeten volbrengen van een taak (bijvoorbeeld het vinden van een pagina) vergde al zoveel van de aandacht en concentratie dat de respondenten niet in staat waren ook nog hardop hun gedachten te verklanken. Zeker in combinatie met het lezen van teksten werd vaak het hardop denken achterwege gelaten. Na de respondenten een paar keer te hebben gestimuleerd hardop te denken werd, wanneer hier geen tot nauwelijks gehoor aan werd gegeven, gestaakt hen te stimuleren om het stressniveau te laten zakken. In een onderzoek als dit is het gebruik van de methode hardop denken daarom minder geschikt voor het vergaren van kwalitatieve gegevens. Wel werd soms door respondenten tekst voorgelezen, hetgeen de onderzoeker inzicht gaf in de technische leesvaardigheid van de respondenten en woorden die problemen opleverden.

5.3 Conclusie

In grote lijnen laat dit onderzoek zien dat het hertalen van tekst een positief effect kan hebben op het begrip van zowel laag- als hooggeletterden. De resultaten van dit onderzoek laten specifiek zien dat beide groepen respondenten beter in staat zijn om lagerniveauvragen te beantwoorden bij de hertaalde tekst. Ook komt er naar voren dat begrip een complex proces is waarbij allerlei factoren een rol spelen. Om een laaggeletterde in staat te stellen om informatie beter te begrijpen is hertalen een stap in de goede richting. Er moet echter ook rekening gehouden worden met de andere factoren die een rol spelen. Hierbij kunnen vragen gesteld worden als; Kan iemand de juiste informatie wel vinden? Wordt dit kanaal wel gebruikt door deze doelgroep? Zijn er geen andere belemmeringen dan het niveau van de tekst om er gebruik van te maken?

Het bezwaar dat hertaalde tekst door geletterden als kinderachtig, in de negatieve zin, wordt ervaren is in dit onderzoek niet weerlegd. De hertaalde tekst werd met gemengde reacties door de geletterden ontvangen. Sommigen waren zeer positief over de overzichtelijkheid en vonden de tekst "kort en bondig". Anderen waren minder positief, hetgeen meer te maken had met de presentatie van de tekst dan met de inhoud. Zinnen op een nieuwe regel, kort na elkaar riepen het gevoel op dat de tekst kinderachtig was.

Tot slot werden de voorleesfunctie en begrippenlijst positief ontvangen door de doelgroep. De middelen hielpen de laaggeletterden met het gebruiken en begrijpen van de gepresenteerde informatie. De toegang tot deze middelen en het gebruiksgemak ervan laat echter nog wel te wensen over zoals blijkt uit de voorgaande paragrafen.

6 Aanbevelingen

In dit hoofdstuk worden de aanbevelingen beschreven die voortkomen uit dit onderzoek. Er worden aanbevelingen gedaan die de toegankelijkheid en gebruiksvriendelijkheid van de website ten goede moeten komen. Ook worden er aanbevelingen gedaan over vervolgonderzoek.

6.1 Toepassing richtlijnen voor eenvoudige communicatie

Het is aan te raden de richtlijnen voor eenvoudige communicatie toe te passen bij het schrijven van teksten voor een doelgroep waar laaggeletterden ook deel van uit maken. Bij de groep geletterden werd de tekst overwegend positief ontvangen. Mensen houden van duidelijke en simpele taal die “to-the-point” is. Specifiek in deze context waar mensen gericht op zoek zijn naar informatie moet dit zo kort en duidelijk mogelijk worden overgebracht. De richtlijnen voor eenvoudige communicatie kunnen hierbij helpen. Wel moet ervoor gezorgd worden dat de tekst er natuurlijk uitziet waardoor de presentatie van de tekst geen aanleiding kan geven om het als kinderachtig te ervaren. Uit dit onderzoek is naar voren gekomen dat het af te raden is om elke zin op een nieuwe regel te plaatsen. Dit roept wisselende reacties op en leek er in dit onderzoek voornamelijk voor te zorgen dat de geletterde respondenten de tekst als kinderachtig ervoeren.

Wanneer teksten geschreven worden die ook specifiek voor de doelgroep laaggeletterden bedoeld zijn, is het aan te raden deze teksten te testen met de doelgroep. Zo kunnen eventuele problemen en onduidelijkheden met de tekst er op voorhand uitgehaald worden.

Tot slot is het aan te bevelen goed in overweging te nemen of alle informatie zich wel leent om toegankelijk gemaakt te worden voor deze specifieke doelgroep. Voor de grote lijn is het vaak wel haalbaar, maar wanneer er meer gedetailleerde informatie wordt verstrekt, is het niet altijd mogelijk het niveau hiervan dusdanig te verlagen dat het voor de doelgroep geschikt gemaakt kan worden. Dit komt bijvoorbeeld doordat de informatie specifieke terminologie bevat, denk aan “toetsingsinkomen” of “toeslagpartner”. Dit zijn binnen het thema zeer gangbare termen, echter de conceptuele inhoud van de begrippen ontgaat menig laaggeletterde. Of doordat er procedures uitgelegd worden waarin specifieke voorwaarden bepalen. Dit type informatie is moeilijker in een eenvoudige taal op te schrijven. Daarbij komt dat laaggeletterden niet snel zelf een aanvraag zullen doen voor een toeslag. Men is eraan gewend om voor dergelijke zaken te vertrouwen op iemand uit de directe omgeving, een partner, familielid of kennis. Ook is vaak het waargenomen risico, financiële gevolgen door een fout, te hoog om op de eigen vaardigheden en kennis te vertrouwen.

6.2 Inzet van de voorleesfunctie

De voorleesfunctie helpt laaggeletterden bij het lezen van de tekst. Zeker de laaggeletterden op het laagste niveau ondervinden veel profijt van de voorleesfunctie. Omdat er veelal meegelezen wordt wanneer men de voorleesfunctie gebruikt is het aan te bevelen ook gebruik te maken van de

mogelijkheid om de tekst die op dat moment voorgelezen wordt te laten oplichten. Op deze manier zijn de laaggeletterden makkelijker in staat te volgen wat er voorgelezen wordt en gelijktijdig ziet men wat er verklankt wordt. Daarnaast zou het mogelijk moeten zijn om gebruikers van de website een tekstgedeelte te laten selecteren en dit voor te laten lezen. Hierdoor zal men veel makkelijker in staat zijn gewenste stukken informatie te beluisteren. Dit maakt de voorleesfunctie een stuk gebruiksvriendelijker. In de huidige vorm is er onvoldoende controle uit te oefenen op het gedeelte dat wordt voorgelezen. Er kan wel geselecteerd worden wat wordt afgespeeld, door op het afspeelbalkje te klikken, dit is echter niet accuraat genoeg.

6.3 Inzet van de begrippenlijst

De begrippenlijst vormt al een goede aanvulling op het gebrek aan kennis dat de bezoekers hebben over specifieke termen gebruikt bij de toeslagen. Het is echter aan te bevelen de toegang tot de begrippenlijst makkelijker te maken. Op dit moment moet een bezoeker van de website, wanneer een begrip onduidelijk is, zelf naar de begrippenlijst navigeren en dan het begrip opzoeken. Dit veronderstelt dat de bezoeker weet dat er een begrippenlijst is en ook nog zijn/haar weg hier naar toe weet te vinden. Een manier om de begrippenlijst een stuk toegankelijker te maken is door op de plaatsen waar een begrip voorkomt dat ook in de begrippenlijst staat dit rechtstreeks te koppelen aan de uitleg van dit begrip. Dit kan middels een hyperlink met pop-up scherm, maar een mouseover-event kan er ook voor zorgen dat wanneer een gebruiker een begrip aanwijst met de muis, de beschrijving van het begrip verschijnt. Op deze manier kan een gebruiker in context direct de betekenis van een begrip opzoeken zonder uit te hoeven wijken naar een andere pagina.

6.4 Algemene aanbevelingen

Tot slot nog een aantal algemene aanbevelingen ten aanzien van het toegankelijk maken van de website voor laaggeletterden.

Bij dit onderzoek moesten de laaggeletterden respondenten specifieke pagina's opzoeken waar men informatie konden vinden om gestelde vragen te beantwoorden. Het is niet duidelijk of de respondenten, wanneer zij zelf met een vraag zouden zitten, hun weg zouden weten te vinden naar de juiste pagina. In dit onderzoek is niet expliciet gekeken naar het navigergedrag van de respondenten wanneer zij alleen een informatievraag hebben en niet weten waar ze het antwoord kunnen vinden. Alle resultaten met betrekking tot begrip en effectiviteit zijn afhankelijk van het al dan niet vinden van de juiste pagina waar de informatie staat. Uit het onderzoek kwam wel naar voren dat de informatiestructuur van de website niet duidelijk was voor de respondenten.

Respondenten ervoeren niet de achterliggende structuur van de informatie, hetgeen zorgde voor problemen en verwarring bij het zoeken van de juiste pagina's. Wanneer de website toegankelijk gemaakt moet worden voor deze doelgroep is het voorwaarde dat zij hun weg naar de website, maar ook op de website weten te vinden. Op dit moment zijn er reeds goede middelen verwerkt in de website, voorleesfunctie en begrippenlijst, maar het huidige onderzoek geeft slechts beperkt

inzicht in de mate waarin de bezoekers slagen om deze middelen ook zelf te vinden. Het is dus aan te raden te onderzoeken of en hoe laaggeletterden in staat zijn deze middelen te bereiken.

6.5 Vervolgonderzoek

In dit onderzoek heeft de focus bij het hertalen gelegen op richtlijnen waarvan was vastgesteld dat ze op dit moment nog niet worden toegepast door de Belastingdienst. Dit heeft geresulteerd in betere prestaties op de lagerniveauvragen. Het zou de moeite waard zijn te onderzoeken of, en zo ja welke, richtlijnen ingezet kunnen worden om ook de prestaties op de hogerniveauvragen te verbeteren.

Zoals werd afgesloten in paragraaf 6.4 lijkt het zinvol te onderzoeken in hoeverre laaggeletterden op eigen initiatief gebruik maken van de aangeboden middelen. Dit onderzoek laat zien dat wanneer de middelen gebruikt worden zij een positief effect hebben op de toegankelijkheid. Of de middelen gevonden kunnen worden en of laaggeletterden er überhaupt naar opzoek gaan is een vraag die nog onbeantwoord is.

Bij de algemene aanbevelingen is al aangehaald dat de laaggeletterde respondenten in dit onderzoek moeite hadden met het herkennen van de informatiestructuur. De resultaten uit dit onderzoek geven geen inzicht in hoe de informatiestructuur wel ingericht zou moeten worden om tegemoet te komen aan de verwachte informatiestructuur van de laaggeletterden. Onderzoek naar de verwachtingen van laaggeletterden over de inrichting van de informatie is daarom aan te raden.

Tot slot is onderzoek naar het huidige en potentiële gebruik van de website door laaggeletterden de moeite waard. In de afsluiting van paragraaf 6.1 werd al opgemerkt dat de laaggeletterden in dit onderzoek aangaven dat dingen met betrekking tot de Belastingdienst vaak door iemand uit hun directe omgeving worden gedaan. Het gebruik van de website wordt ook vaak waargenomen als moeilijk waardoor men eerder geneigd is gebruik te maken van een ander kanaal, bijvoorbeeld de telefoon of de balie. Ook is er de angst om fouten te maken, hetgeen soms verstrekken financiële gevolgen kan hebben. Het is de vraag of het eenvoudig maken van de website voldoende is om laaggeletterden (meer) gebruik te laten maken van dit kanaal, de website.

Literatuurlijst

- Abdinnour-Helm, S. F., Chaparro, B. S., & Farmer, S. M. (2005). Using the End-User Computing Satisfaction (EUCS) Instrument to Measure Satisfaction with a Web Site. *Decision Sciences*, 36(2), 341-364.
- Abraham, L. B. (2008). Computer-mediated glosses in second language reading comprehension and vocabulary learning: A meta-analysis. *Computer Assisted Language Learning*, 21(3), 199 - 226.
- Bohnen, E., Ceulemans, C., Van de Guchte, C., Kurvers, J., & Van Tendeloo, T. (2004). *Laaggeletterd in de lage landen*. Den Haag: Nederlandse Taalunie.
- Cerdán, R., Martínez, T., Vidal-Abarca, E., Gilabert, R., Gil, L., & Rouet, J.-F. (2008). Search and Comprehension Processes in Learning from Text. In *Understanding Multimedia Documents* (pp. 121-147).
- Chun, D. M. (1997). Research on text comprehension in multimedia environments. *Language Learning & Technology*, 1(1), 60-81.
- Chun, D. M., & Plass, J. L. (1996). Facilitating reading comprehension with multimedia. *System*, 24(4), 503-519.
- Doll, W. J., Xia, W., & Torkzadeh, G. (1994). A Confirmatory Factor Analysis of the End-User Computing Satisfaction Instrument. *MIS Quarterly*, 18(4), 453-461.
- Etezadi-Amoli, J., & Farhoomand, A. F. (1991). On End-User Computing Satisfaction. *MIS Quarterly*, 15(1), 1-4.
- Fayol, M., & Rouet, J.-F. (2008). Memory Processes in Text and Multimedia Comprehension: Some Reflections and Perspectives. In *Understanding Multimedia Documents* (pp. 267-280).
- Freyhoff, G., Hess, G., Kerr, L., Menzel, E., Tronbacke, B., & Van der Veken, K. (1998). *Make it Simple, European Guidelines for the production of Easy-to-Read Information for People with Learning Disability*. Brussels: ILSMH European Association.
- George, R. K. (2000). The measurement of readability: useful information for communicators. *ACM J. Comput. Doc.*, 24(3), 107-121.
- Ghoshal, M., & Walji, M. F. (2006). Quality of medication information available on retail pharmacy Web sites. *Research in Social and Administrative Pharmacy*, 2(4), 479-498.
- Grant, K. (2009). Easy Read Guidelines. from <http://designtoread.editme.com/EasyRead>
- Hornbæk, K. (2006). Current practice in measuring usability: Challenges to usability studies and research. *International Journal of Human-Computer Studies*, 64(2), 79-102.
- Houtkoop, W. (2000). *Basisvaardigheden in Nederland. De 'geletterdheid' van Nederland: economische, sociale en educatieve aspecten van de taal- en rekenvaardigheden van de Nederlandse beroepsbevolking*. Amsterdam: Max Goote Kenniscentrum voor Beroepsonderwijs en Volwasseneneducatie.
- International Standards Organization. (1998). *Ergonomic requirements for office work with visual display terminals. Part 11: Guidance on usability*.
- Karreman, J., van der Geest, T., & Buursink, E. (2007). Accessible Website Content Guidelines for Users with Intellectual Disabilities. *Journal of Applied Research in Intellectual Disabilities*, 20(6), 510-518.
- Kintsch, W. (1988). The role of knowledge in discourse comprehension: A construction-integration model. *Psychological Review*, 95(2), 163-182.
- Kintsch, W., & van Dijk, T. A. (1978). Toward a model of text comprehension and production. *Psychological Review*, 85(5), 363-394.
- Lenders, O. (2008). Electronic glossing "is it worth the effort? *Computer Assisted Language Learning*, 21(5), 457 - 481.
- McHaney, R., Hightower, R., & Pearson, J. (2002). A validation of the end-user computing satisfaction instrument in Taiwan. *Information & Management*, 39(6), 503-511.
- Montali, J., & Lewandowski, L. (1996). Bimodal reading: Benefits of a talking computer for average and less skilled readers. *Journal of Learning Disabilities*, 29(3), 271.
- Moreno, R., & Mayer, R. E. (2002). Verbal redundancy in multimedia learning: When reading helps listening. *Journal of Educational Psychology*, 94(1), 156-163.
- Muyllé, S., Moenaert, R., & Despontin, M. (2004). The conceptualization and empirical validation of web site user satisfaction. *Information & Management*, 41(5), 543-560.
- Nederlandse Taalunie. (2008). *Gemeenschappelijk Europees Referentiekader voor Moderne Vreemde Talen: Leren, Onderwijzen, Beoordelen*.

- Noordman, L. G. M., & Maes, A. (2000). Het verwerken van tekst. In A. Braet (Ed.), (pp. 29-60). Bussum: Coutinho.
- Rouet, J.-F., Lowe, R., & Schnotz, W. (2008). Understanding Multimedia Documents: An Introduction. In *Understanding Multimedia Documents* (pp. 1-14).
- Rubin, J., & Chisnell, D. (2008). *Handbook of Usability Testing, Second Edition*. Indianapolis: Wiley Publishing, Inc.
- Steehouder, M. F. (1993). Informatie zoeken in computerhandleidingen. Een verkenning van problemen. *Tijdschrift voor taalbeheersing*, 15, 3-12.
- Stichting Accessibility. (2009a). Accessibility Leesniveau Toetstool. from <http://www.accessibility.nl/internet/tools/leesniveaun>
- Stichting Accessibility. (2009b). Over ons. from <http://www.accessibility.nl/algemeen/over>
- Stichting Eenvoudig Communiceren. (2006). Richtlijnen Eenvoudig Communiceren. 2009, from <http://www.begrijpelijketaal.nl/Downloads/RichtlijnenEenvoudigCommuniceren.def.pdf>
- Stichting Lezen & Schrijven. (2008). *Plan van aanpak Gemakkelijke versie toeslagen.nl*.
- Stichting Lezen & Schrijven. (2009). *Cijfers en Letters 2008*. Den Haag: Stichting Lezen en Schrijven.
- Stichting Makkelijk Lezen. (2004). Kenmerken van een goed leesbare tekst. from <http://www.stichtingmakkelijklezen.nl/Kenmerken%20leesbaar%20schrijven.pdf>
- Stone, D., Jarrett, C., Woodroffe, M., & Minocha, S. (2005). *User Interface Design and Evaluation*. San Francisco: Elsevier, Inc.
- Thompson, H. S., Wahl, E., Fatone, A., Brown, K., Kwate, N. O. A., & Valdimarsdottir, H. (2004). Enhancing the readability of materials describing genetic risk for breast cancer. *Cancer Control*, 11(4), 245-253.
- Webrichtlijnen. (2006a). Besluit Kwaliteit Overheidswebsites. Retrieved 9 February, 2009, from <http://www.webrichtlijnen.nl/besluit/>
- Webrichtlijnen. (2006b). Bouw een website volgens de richtlijnen van de Web Content Accessibility Guidelines (WCAG 1.0) van het W3C. Retrieved 9 February, 2009, from <http://www.webrichtlijnen.nl/handleiding/ontwikkeling/productie/webstandaarden/wcag/#r-pd-2-9>

Bijlage 1: Sets met richtlijnen voor eenvoudige taal

Van richtlijnen in het rood is aangegeven dat ze op dit moment niet worden toegepast door de Belastingdienst. De richtlijnen in oranje worden in mindere mate toegepast. De set met richtlijnen van de Stichting Eenvoudig Communiceren is als uitgangspunt gebruikt voor het vergelijken van de richtlijnen. Sommige andere richtlijnen staan er dubbel in omdat ze overeenkomen met meerdere richtlijnen.

Categorie		Richtlijnen set			
		Eenvoudig Communiceren	Stichting Makkelijk Lezen	Make it simple	Easy Read
Algemeen		Scheid hoofd- van bijzaken	Zaken die bij elkaar horen staan bij elkaar	Cover only one main idea per sentence	
		Besteed niet te veel aandacht aan details	Duidelijke boodschap		
		Houd informatie zo beknopt mogelijk	Samenvatting van belangrijke informatie		
		Houd rekening met de belevingswereld van de lezer			
		Houd rekening met de voorkennis van de lezer		Do not assume previous knowledge about your subject	
		Geef concrete voorbeelden bij abstracte informatie		Use practical examples / Avoid abstract concepts	
		Spreek de lezer, indien mogelijk, rechtstreeks aan		Use many personal words	
	Eenvoudig	Schrijf zo eenvoudig mogelijk, maar niet betuttelend of kinderlijk		Address the readers in a respectful form Use simple, straightforward language	
		Vermijd beeldspraak	Weinig figuurlijk taalgebruik	Be careful with figures of speech and metaphors in they are not very common	
		Vermijd het gebruik van uitdrukkingen en spreekwoorden		Be careful with figures of speech and metaphors in they are not very common	
		Schrijf getallen in cijfers. Behalve als het getal te groot is.		Be careful with numbers	
	Structuur	Bouw een tekst logisch op	- Goede opbouw van inhoud - Goede indeling		
		Bied informatie stapsgewijs aan			
		Verwijs niet naar informatie die te ver	Weinig verwijswoorden	Avoid cross references	

		weg staat in een tekst				
Indeling		Kies een titel die aangeeft waar de tekst over gaat		Use headings and other "navigational aids"		
		Gebruik eventueel een ondertitel		Use headings and other "navigational aids"		
		Gebruik alinea's, zodat de structuur zichtbaar is	- Om de 10 à 15 regels een witregel - Minder dan 15 regels per alinea			
		Gebruik tussenkopjes die aangeven waar alinea's over gaan				
		Vermijd lange opsommingen van feiten en cijfers				
		Gebruik streepjes, punten of cijfers bij korte opsommingen			Break up text with bullet points	
	Zinnen		Schrijf korte zinnen van gemiddeld niet meer dan tien woorden	Gemiddeld minder dan 12 woorden per zin	Use short sentences mostly	Keep sentences short - 20 words maximum
		Wissel (heel) korte zinnen af met iets langere zinnen		Use short sentences mostly		
		Vermijd samengestelde zinnen	Eenvoudige zinsstructuren			
Werkwoorden			Schrijf zo veel mogelijk in de tegenwoordige tijd		Use positive language	
			Schrijf actieve in plaats van passieve zinnen		Use active rather than passive verbs	
Woorden		Vermijd lange woorden of omschrijf deze woorden		Use short words of everyday spoken language		
		Vermijd afkortingen		Avoid jargon, abbreviations and initials	Do not use acronyms - spell words out in full	
		Schrijf bekende afkortingen 1 keer in de tekst voluit, met de afkorting tussen haakjes		Avoid jargon, abbreviations and initials		
		Breek woorden niet af aan het einde van een regel		Do not hyphenate long words at the right margin of the text		
		Maak van werkwoorden geen zelfstandige naamwoorden				
		Gebruik benamingen en spelling consequent		Use words consistently		

Makkelijk		Kies makkelijke synoniemen voor moeilijke woorden	Niet meer dan 4% lastig te lezen woorden (leen woorden en veel medeklinkers)			
		Gebruik alledaagse woorden	Spreektaalwoorden gebruiken	- Use short words of everyday spoken language - Use simple, straightforward language		
		Leg moeilijke woorden en begrippen uit				
		Vermijd abstracte woorden		Avoid abstract concepts	Do not use abstracts terms	
Vormgeving		Zorg voor een overzichtelijke bladspiegel. Houd ruimte vrij om een tekst				
		Schrijf niet teveel zinnen op één regel	Minder dan 12 woorden per regel	Try to put one sentence on one line		
		Lijn een tekst links uit	Links uitgelijnd	Do not justify the text on the right hand side		
		Zorg voor voldoende regelafstand in een tekst	Regelafstand 1.5			
		Gebruik alleen hoofdletters als dit nodig is		Be careful about how you emphasize text		
		Zet zinnen in een tekst niet cursief		Be careful about how you emphasize text		
		Gebruik zo min mogelijk kleuren in een tekst				
	Font		Gebruik niet te veel verschillende lettertypen	Lettertype, times of arial, 10-14 pt	Use a maximum of two typefaces	
			Gebruik een lettergrootte van minimaal 10pt	Lettertype, times of arial, 10-14 pt	Use a large type-size (14pt min for visual impaired)	Use a minimum of 16 point for body text
	Beeld		Gebruik foto's of illustraties om een tekst te ondersteunen			
			Schrijf een kort onderschrift bij iedere foto of illustratie			
	Papier		Gebruik geen doorschijnend papier			
			Zorg voor contrast tussen de kleuren van het papier en de kleuren van een tekst		The paper should be matt and of good quality	
					Try to put one sentence on one line	

			Weinig vaktaal	Avoid jargon, abbreviations and initials	Do not use jargon
			Juiste interpunctie	Keep the punctuation simple	
					Write using clear text
			Kaders om belangrijke informatie		Use fact boxes to explain complex terms
					List the boxed words at the back of the document
				Do not use the subjunctive tense	
				Do not use words from other languages	
				Mention a contact address for further information if possible	
					Use humor but only if appropriate
				Never use a picture as background for the text.	
				Keep sentences together on one page	
				Do not fill your page with too much information	
				Use clear typefaces	
				Make sure illustrations are in sharp focus	
				Never use inverted printing	
				Use colors for pictures, boxes, etc. If possible	

Bijlage 2: Screenshots tekst toeslagen.nl

Kan ik zorgtoeslag krijgen (originele tekst)

Kan ik zorgtoeslag 2009 krijgen?

Om zorgtoeslag te krijgen, moet u ouder dan 18 zijn, de Nederlandse nationaliteit hebben, een Nederlandse zorgverzekering hebben en uw inkomen mag niet te hoog zijn.

18 jaar of ouder

U moet 18 jaar of ouder zijn. Wie jonger is dan 18 jaar hoeft geen premie voor de zorgverzekering te betalen en krijgt dus ook geen zorgtoeslag.

Hebt u kinderen van 18 jaar of ouder die niet meer dan € 32.502 verdienen? Dan kunnen zij zelf zorgtoeslag aanvragen.

Nederlandse nationaliteit

U moet de Nederlandse nationaliteit hebben of een verblijfsvergunning die recht geeft op toeslagen. Voor uw toeslagpartner geldt dit ook.

Let op!

- Niet elk rechtmatig verblijf in Nederland geeft recht op een toeslag.
- In sommige gevallen kunt u toch zorgtoeslag krijgen terwijl u niet de Nederlandse nationaliteit hebt. Zie ook: [Ik of mijn toeslagpartner woont in het buitenland](#)

Zonder zorgverzekering geen zorgtoeslag

Als u niet in Nederland verzekerd bent, of als u niet zelf een zorgverzekering hebt afgesloten in Nederland, kunt u geen zorgtoeslag krijgen.

Bijzondere situaties

In de volgende situaties gelden aanvullende regels of is de afhandeling anders:

- [Ik ben gemoedsbezwaard](#)
- [Ik ben minderjarig](#)
- [Ik ben militair in actieve dienst](#)
- [Ik zit in de gevangenis](#)
- [Ik of mijn toeslagpartner woont in het buitenland](#)
- [Ik werk in het buitenland en woon in Nederland](#)

Uw inkomen

Uw inkomen is niet te hoog of u hebt geen inkomen. Niet te hoog betekent: lager dan € 32.502 per jaar. Als u een [toeslagpartner](#) hebt, mag uw inkomen samen maximaal € 47.880 per jaar zijn.

Om welk inkomen gaat het?

Het inkomen waarmee we rekenen, noemen we toetsingsinkomen. Doet u aangifte inkomstenbelasting? Dan is het verzamelinkomen uw toetsingsinkomen. Doet u geen aangifte inkomstenbelasting? Dan is het toetsingsinkomen het totaal van uw brutoloon, -pensioen en uitkeringen. Het toetsingsinkomen berekent u met de [Rekenhulp toetsingsinkomen](#).

Hoeveel zorgtoeslag?

Wilt u weten of u zorgtoeslag krijgt? Doe dan een [proefberekening](#).

Zorgtoeslag aanvragen

Wilt u direct zorgtoeslag aanvragen? U kunt het Aanvraag- en wijzigingsprogramma zorgtoeslag 2009 downloaden voor:

- [Windows](#)
- [Apple](#)
- [Linux](#)

Vult u liever een papieren formulier in? Vraag dan het aanvraagformulier zorgtoeslag 2009 aan bij de [BelastingTelefoon](#).

Kan ik zorgtoeslag krijgen (hertaalde tekst)

Kan ik zorgtoeslag 2009 krijgen?

Om zorgtoeslag te krijgen, moet u:

- [ouder dan 18 zijn](#)
- [de Nederlandse nationaliteit hebben](#)
- [een Nederlandse zorgverzekering hebben](#)
- [niet te veel inkomen hebben](#)

Bijzondere situaties

In de volgende situaties gelden aanvullende regels of is de afhandeling anders:

- Ik ben gemoedsbezwaard en ik heb daarom geen zorgverzekering
- Ik ben nog geen 18 jaar
- Ik ben militair
- Ik zit in de gevangenis
- Ik woon in het buitenland
- Mijn toeslagpartner woont in het buitenland
- Ik werk in het buitenland en woon in Nederland

Hoeveel zorgtoeslag?

Wilt u weten hoeveel zorgtoeslag u krijgt?

Doe dan de [Proefberekening zorgtoeslag](#).

Zorgtoeslag aanvragen

Wilt u meteen zorgtoeslag aanvragen?

Gebruik dan een aanvraag- en wijzigingsprogramma.

U kunt een programma voor zorgtoeslag 2009 downloaden:

- [Windows](#)
- [Apple](#)
- [Linux](#)

Vult u liever een papieren formulier in?

Vraag dan het aanvraagformulier zorgtoeslag 2009 aan bij de [BelastingTelefoon](#).

18 jaar of ouder (onderliggende pagina)

U bent 18 jaar of ouder

Bent u nog geen 18 jaar?

Dan betaalt u niet voor uw zorgverzekering.

U krijgt dus ook geen zorgtoeslag.

Hebt u kinderen van 18 jaar of ouder?

En verdienen zij niet meer dan € 32.502 per jaar?

Dan kunnen zij zelf een aanvraag voor zorgtoeslag doen.

Nederlandse nationaliteit (onderliggende pagina)

U hebt de Nederlandse nationaliteit

Wilt u zorgtoeslag krijgen?

Dan moet u Nederlander zijn.

Of u moet een verblijfsvergunning hebben.

Hebt u een toeslagpartner?

Dan moet hij ook Nederlander zijn.

Of hij moet een verblijfsvergunning hebben.

Uitzonderingen

- Niet elke verblijfsvergunning geeft recht op zorgtoeslag.
- Soms kunt u zorgtoeslag krijgen terwijl u geen Nederlandse nationaliteit hebt.
Zie Ik of mijn toeslagpartner woont in het buitenland

Zorgverzekering (onderliggende pagina)

U hebt een Nederlandse zorgverzekering

Bent u niet in Nederland verzekerd?

Dan kunt u geen zorgtoeslag krijgen.

Dit geldt ook als u niet zelf een zorgverzekering hebt afgesloten in Nederland.

Bijvoorbeeld als uw werkgever uw zorgverzekering betaalt.

Uw inkomen (onderliggende pagina)

U hebt niet te veel inkomen

Is uw inkomen lager dan € 32.502 per jaar?

Dan krijgt u zorgtoeslag.

Hebt u een [toeslagpartner](#)?

Dan moet uw inkomen samen lager zijn dan € 47.880 per jaar.

Met welk inkomen rekenen we?

Het inkomen waarmee we rekenen, noemen we het toetsingsinkomen.

Doet u aangifte voor de belasting?

Dan rekenen wij met uw verzamelinkomen.

Dit inkomen staat op uw belastingaanslag.

Doet u geen aangifte voor de belasting?

Dan rekenen wij met het totaal van uw brutoloon.

Hierbij telt een pensioen of uitkering ook mee.

Uw toetsingsinkomen berekent u met de [Rekenhulp toetsingsinkomen](#).

Hoe werkt zorgtoeslag (originele tekst)

Hoe werkt zorgtoeslag 2009?

Na de aanvraag of wijziging

Na uw aanvraag of wijziging ontvangt u binnen 8 weken bericht van ons. Dit bericht noemen we een 'voorschotbeschikking'. Hierop staat hoeveel zorgtoeslag u voorlopig krijgt. Binnen 8 weken na uw aanvraag staat het 1e bedrag op uw rekening.

Zie ook:

- [Zorgtoeslag aanvragen](#)
- [Wijziging doorgeven](#)

Manier van uitbetalen

De manier van uitbetalen hangt af van de hoogte van uw zorgtoeslag:

- U krijgt meer dan € 60 per jaar.
Wij betalen uw toeslag uit op de 1e werkdag na de 19e van de maand. Dit is uw toeslag voor de volgende maand.
- U krijgt tussen de € 24 en € 60 per jaar.
U krijgt de toeslag voor het hele jaar in 1 keer op uw rekening. Kreeg u in 2008 al zorgtoeslag of hebt u vóór 1 november 2008 zorgtoeslag aangevraagd voor 2009? Dan hebt u het hele bedrag voor 2009 gekregen in december 2008.
- U krijgt minder dan € 24 per jaar.
Bedragen lager dan € 24 betalen we niet uit.

Let op!

Ook als u minder dan € 24 zorgtoeslag krijgt, kunt u een aanvraag doen. Na afloop van het jaar ontvangt u de definitieve berekening van de zorgtoeslag. Als dan blijkt dat u recht had op meer dan € 24 zorgtoeslag, dan ontvangt u de zorgtoeslag alsnog. Dit kan bijvoorbeeld als uw inkomen lager blijkt dan u had ingeschat.

Nieuwe situatie? Nieuw toeslagbedrag!

Verandert in de loop van het jaar uw inkomen of woonsituatie? Geef dan een wijziging door. Wij passen uw toeslagbedrag aan. U krijgt ook een nieuwe voorschotbeschikking met daarop het aangepaste toeslagbedrag.

Zie ook: 'Veranderd toeslagbedrag' bij [Wijziging doorgeven](#).

Na afloop van het jaar: de definitieve berekening

Na afloop van het jaar krijgt u de definitieve berekening van uw zorgtoeslag: de 'beschikking Definitieve berekening'. Uw definitieve jaarinkomen is dan bekend. We kunnen dan uitrekenen op hoeveel zorgtoeslag u echt recht had. Het verschil moet u betalen of krijgt u alsnog op uw rekening. Als u te veel zorgtoeslag hebt ontvangen, krijgt u ook een 'terugvorderingsbeschikking'. Dit is een bericht waarin staat hoeveel geld u moet terugbetalen.

Controleer uw gegevens

Controleer de gegevens op uw beschikking goed. Kloppen de gegevens op uw voorschotbeschikking niet? Geef dan een [wijziging](#) door. Kloppen de gegevens op uw beschikking Definitieve berekening of uw terugvorderingsbeschikking niet? Maak dan [bezwaar](#).

Automatisch zorgtoeslag 2010

U hoeft maar 1 keer zorgtoeslag aan te vragen. Daarna krijgt u de toeslag elk jaar vanzelf. Aan het einde van 2009 krijgt u dan ook automatisch de voorschotbeschikking voor 2010. Opnieuw aanvragen is niet nodig.

Hoe werkt zorgtoeslag (hertaalde tekst)

Hoe werkt zorgtoeslag 2009?

Stap 1

U doet een aanvraag voor zorgtoeslag.
Of u geeft door dat er iets bij u is veranderd.

Stap 2

Na uw aanvraag of wijziging krijgt u binnen 8 weken een brief van ons.
In deze brief staat hoeveel zorgtoeslag u krijgt.
Binnen 8 weken na uw aanvraag, krijgt u de zorgtoeslag voor het eerst op uw rekening.

U hoeft maar 1 keer een aanvraag voor zorgtoeslag te doen

Daarna krijgt u de toeslag elk jaar vanzelf.
Aan het einde van 2009 krijgt u een brief.
Daarin staat hoeveel zorgtoeslag u krijgt in 2010.

Zie ook

- [Hoe krijgt u uw zorgtoeslag?](#)
- [Nieuwe situatie? Nieuwe zorgtoeslag!](#)
- [Na afloop van het jaar: de eindberekening.](#)

Nu doen

- [Zorgtoeslag aanvragen](#)
- [Wijziging doorgeven](#)

Manier van uitbetalen (onderliggende pagina)

Hoe krijgt u uw toeslag?

Krijgt u meer dan € 60 per jaar?

Dan krijgt u uw zorgtoeslag rond de 20e van de maand.

Krijgt u tussen de € 24 en € 60 per jaar?

Dan krijgt u de zorgtoeslag voor het hele jaar in 1 keer op uw rekening.

Kreeg u in 2008 al zorgtoeslag?

Dan hebt u de hele toeslag voor 2009 gekregen in december 2008.

Hebt u vóór 1 november 2008 zorgtoeslag aangevraagd voor 2009?

Dan hebt u de hele toeslag voor 2009 gekregen in december 2008.

Krijgt u minder dan € 24 per jaar?

Dan betalen wij de zorgtoeslag niet uit.

Denkt u dat uw situatie dit jaar verandert?

Doe dan toch een aanvraag.

Want in 2010 rekenen wij uit op hoeveel zorgtoeslag u recht had in 2009.

Is het dan meer dan € 24 per jaar?

Dan krijgt u de toeslag toch nog.

Nieuwe situatie? Nieuwe zorgtoeslag! (onderliggende pagina)

Nieuwe situatie? Nieuwe zorgtoeslag!

Verandert er iets in uw situatie?

- Verandert uw inkomen?
- Komt er iemand bij u wonen?
- Of gaat er iemand uit huis?

Dan kan de zorgtoeslag anders worden.

Geef dus een wijziging door.

Dan berekenen wij de nieuwe toeslag.

Na uw wijziging krijgt u binnen 8 weken een brief van ons.

Daarin staat hoeveel toeslag u vanaf dan krijgt.

Controleer uw gegevens

Controleer de gegevens op uw brief goed.

Kloppen de gegevens niet?

Geef dan een [wijziging](#) door.

De eindberekening (onderliggende pagina)

Na afloop van het jaar: de eindberekening

In 2010 is uw echte jaarinkomen bekend.

We kunnen dan uitrekenen op hoeveel zorgtoeslag u recht had.

U krijgt dan van ons een brief.

Daarin staat de eindberekening van uw zorgtoeslag.

Wij noemen deze brief de 'beschikking Definitieve berekening'.

Hebt u te weinig toeslag gekregen?

Dan krijgt u nog toeslag erbij.

Hebt u te veel zorgtoeslag gekregen?

Dan moet u zorgtoeslag **terugbetalen**.

U krijgt dan een brief.

Daarin staat hoeveel geld u moet terugbetalen.

Deze brief noemen wij een 'terugvorderingsbeschikking'.

Kloppen de gegevens op de eindberekening niet?

Maak dan bezwaar.

Ik wil mijn zorgtoeslag stopzetten (originele tekst)

Ik wil mijn zorgtoeslag stopzetten

Op elk moment van het jaar kunt u doorgeven dat u geen zorgtoeslag meer wilt ontvangen. U hebt dan alleen recht op zorgtoeslag over de voorafgaande maanden.

U kunt ook de zorgtoeslag met terugwerkende kracht stopzetten. U moet dan wel het bedrag dat u al gekregen hebt, terugbetalen. Zie: [Veranderd toeslagbedrag](#).

Mijn inkomen of dat van mijn toeslagpartner is gestegen

Is uw inkomen of dat van uw toeslagpartner gestegen, waardoor u misschien geen recht meer hebt op zorgtoeslag? Geef dan uw gewijzigde toetsingsinkomen door. Wilt u direct uw wijziging doorgeven? Bel dan de [BelastingTelefoon](#). U kunt het nieuwe toetsingsinkomen ook doorgeven met het Aanvraag- en wijzigingsprogramma. Het toetsingsinkomen berekent u met de [Rekenhulp toetsingsinkomen](#).

Stopzetten

Wilt u direct uw zorgtoeslag stopzetten? Bel dan de [BelastingTelefoon](#).

U kunt uw zorgtoeslag ook stopzetten met het Aanvraag- en wijzigingsprogramma huur- en zorgtoeslag 2009. U kunt dit programma downloaden voor:

- [Windows](#)
- [Apple](#)
- [Linux](#)

Vult u liever een papieren formulier in? Bestel deze dan bij de [BelastingTelefoon](#).

Iemand is overleden

Mijn partner is overleden

Als uw partner is overleden, hoeft u dit niet aan ons door te geven. De gemeente geeft dit namelijk aan ons door.

- De zorgtoeslag staat op uw naam en uw toeslagpartner is overleden.
U krijgt een brief van ons waarin staat wat u moet doen.
- De zorgtoeslag staat op naam van overledene en u bent toeslagpartner.
Wij stoppen de zorgtoeslag. U krijgt vervolgens een brief met informatie over de afhandeling van de zorgtoeslag. Eventueel te veel uitbetaalde bedragen moet u terugbetalen. Ook krijgt u een brief met daarbij een aanvraagformulier waarmee u zelf zorgtoeslag kunt aanvragen.

Iemand anders is overleden

Is er iemand overleden die zorgtoeslag kreeg en geen toeslagpartner had? Dan krijgt 1 van de erven automatisch het bericht dat de zorgtoeslag stopt. Eventueel te veel uitbetaalde bedragen moeten terugbetaald worden.

Ik wil mijn zorgtoeslag stopzetten (hertaalde tekst)

Ik wil geen zorgtoeslag meer krijgen

U kunt altijd uw zorgtoeslag stoppen.

Dit kunt u aan ons doorgeven.

U geeft dan aan vanaf welke maand u geen zorgtoeslag meer wilt.

Wij stoppen dan met betalen vanaf die maand.

U kunt uw zorgtoeslag ook stoppen vanaf een maand die al voorbij is.

U moet dan de toeslag die u al gekregen hebt, terugbetalen.

Zie: [Veranderd toeslagbedrag](#).

Mijn inkomen of het inkomen van mijn toeslagpartner is gestegen

Is uw inkomen of dat van uw toeslagpartner gestegen?

Dan hebt u misschien geen recht meer op zorgtoeslag.

Geef dus uw nieuwe toetsingsinkomen door.

Dit doet u met het aanvraag- en wijzigingsprogramma.

Uw nieuwe toetsingsinkomen berekent u met de [Rekenhulp toetsingsinkomen](#).

Wijziging doorgeven

Wilt u meteen uw zorgtoeslag stoppen?

Bel dan de [BelastingTelefoon](#).

U kunt uw zorgtoeslag ook stoppen met het aanvraag- en wijzigingsprogramma.

U kunt dit programma downloaden voor:

→ [Windows](#)

→ [Apple](#)

→ [Linux](#)

Vult u liever een papieren formulier in? Bestel deze dan bij de [BelastingTelefoon](#).

Bijlage 3: Onderzoeksscript

Onderzoeksuitleg

Introductie

Welkom. Ik ben Kees ter Beek. Ik stel het zeer op prijs dat u mee wilt doen aan mijn onderzoek. Ik zal om te beginnen wat meer vertellen over het onderzoek en wat we precies gaan doen. Als u vragen hebt, stel ze gerust. Voor de volledigheid lees ik de uitleg voor zodat ik zeker weet dat ik niets vergeet.

Doel

Ik voer dit onderzoek uit ter afronding van mijn opleiding Communicatiewetenschappen aan de Universiteit Twente. Het onderzoek wordt uitgevoerd in opdracht van de Belastingdienst. In dit onderzoek gaan we kijken naar de toeslagenwebsite van de Belastingdienst. Het doel van het onderzoek is om te kijken of de informatie op de website helder genoeg wordt uitgelegd.

Uitvoering (opdrachten) & Testen website ipv persoon

Uw deelname aan het onderzoek zorgt ervoor dat ik kan vaststellen of de informatie op de website al helder genoeg gepresenteerd wordt. In het onderzoek test ik dus de website, niet hoe goed u wel of niet bent. U krijgt straks een aantal opdrachten die u moet uitvoeren. U kunt de opdrachten niet fout doen, als u er niet uitkomt is dat voor mij een duidelijk teken dat de website nog onvoldoende voor u geschikt is gemaakt. Met die informatie kan ik dan de Belastingdienst adviseren over verbeteringen.

Zoals thuis & Hard op denken

Zoals ik al zei krijgt u straks een aantal opdrachten. Het gaat om het vinden van pagina's op de website en het beantwoorden van vragen over de informatie op de pagina's. In totaal kijken we naar 5 pagina's. Ik zal steeds eerst de opdracht voorlezen en vervolgens kunt u hem gaan uitvoeren. Het is de bedoeling dat u dit doet zoals u dat thuis ook zou doen. Graag zou ik u vragen om tijdens het uitvoeren van de opdrachten hardop te denken. Dat betekent dat u steeds zegt wat u denkt of wat u aan het doen bent. Op die manier kan ik goed volgen wat u probeert te doen.

Geen hulp

Het is de bedoeling dat u de opdrachten zelfstandig uitvoert. U kunt mij vragen stellen, maar ik kan/mag u niet helpen bij het oplossen van de opdrachten. Het is voor het onderzoek namelijk belangrijk dat ik een goed beeld krijg van de manier waarop u met de site werkt.

Opnamen & Anonimiteit

Van het onderzoek worden opnamen gemaakt. Zowel beeld als geluid. Deze opnamen zullen

vertrouwelijk behandeld worden. Uw anonimiteit blijft verzekerd. Ik zal dan ook niet uw naam of iets dergelijks opschrijven. De opnamen zullen uitsluitend voor het onderzoek gebruikt worden. Vindt u het goed dat er opnamen gemaakt worden tijdens het onderzoek?

Volgorde van uitvoering

Zometeen ga ik u eerst een aantal vragen stellen. Vervolgens gaat u een paar opdrachten maken en ten slotte stel ik u nog een aantal vragen over uw ervaring met het onderzoek. In totaal zal het onderzoek ongeveer een uur duren. Heeft u nog vragen? Is alles duidelijk zo? Dan gaan we beginnen met het onderzoek.

Pre-interview

Algemene informatie

1. Wat is uw geslacht?

Man Vrouw

2. Wat is uw leeftijd?

..... Jaar

3. Wat is je hoogste afgemaakte opleiding?

.....
.....
.....

4. Wat zijn je voornaamste dagelijkse bezigheden? (Huisman/-vrouw, studie, werk)

.....
.....
.....

5. Is Nederlands je moedertaal?

Ja Nee

6. Welke cursus volg je op dit moment ? (*Alleen voor laaggeletterden*)

KSE1 KSE2 KSE3 NT 1,5 Anders:

Internet- en computerervaring

7. Maak je wel eens gebruik van een computer?

- JA (a) NEE (b)

a. Heb je ervaring met het gebruik van internet?

- JA (7) NEE (b)

b. Waarom maak je geen gebruik van computers/internet?

.....
.....
.....

8. Waar maak je voornamelijk gebruik van internet?

Meerdere antwoorden mogelijk.

- Thuis
 School
 Werk
 Bij vrienden/bekenden
 Bibliotheek
 Anders, namelijk:

9. In een gemiddelde week, hoeveel uur maak je dan gebruik van internet?

..... uur

10. Hoe lang maak je al gebruik van internet?

..... jaar maanden weken

11. Ken je de website www.toeslagen.nl ?

- JA (10) NEE (11)

12. Wat vind je van deze website?

.....
.....
.....
.....
.....

Ervaring met zorgtoeslag

13. Ben je bekend met zorgtoeslag?

JA NEE (a)

a. Kent je wel andere toeslagen van de Belastingdienst en zo ja, welke?

JA: 1. NEE (einde)
 2.
 3.

→ *Kort uitleggen wat zorgtoeslag is.* (einde)

14. Ontvang je zelf zorgtoeslag?

JA (a) NEE (c)

a. Heb je de zorgtoeslag zelf aangevraagd?

JA (b) NEE Weet niet

b. Hoe heb je de zorgtoeslag aangevraagd?
Antwoord mogelijkheden opnoemen.

Internet Balie/Formulier Telefonisch Weet
 niet

c. Waarom ontvang je geen zorgtoeslag?

Nooit aangevraagd.
 Kom niet in aanmerking.
 Te ingewikkeld.
 Anders:

15. Hoeveel weet je over de zorgtoeslag (voorwaarden/uitbetaling/wijzigingen) op een schaal van 1 tot 5?

Zeer weinig Weinig Gemiddeld Veel Zeer veel

Einde van het pre-interview. Nu gaan we beginnen met het onderzoek.

Begripsvragen

Kan ik zorgtoeslag krijgen?

Stelt u zich voor, Peter is 21 jaar oud. Hij wil graag weten of hij zorgtoeslag kan krijgen. Peter is Nederlander. Het jaarinkomen van Peter is €21.135.

1. Kan Peter zorgtoeslag krijgen? Waarom wel/niet?

.....
.....
.....

2. Hoe hoog mag het inkomen van Peter maximaal zijn om nog recht te hebben op zorgtoeslag?

.....

3. Peter gaat samenwonen met zijn vriendin Marie. Marie is 19. Marie is ook Nederlandse. Samen hebben ze een inkomen van €48.200. Marie is de toeslagpartner van Peter. Kunnen Peter en Marie zorgtoeslag krijgen? Waarom wel/niet?

.....
.....
.....

4. Peter wil graag zorgtoeslag krijgen. Hij moet daarvoor zijn inkomen doorgeven. Peter wil graag weten welk inkomen hij precies moet doorgeven. Peter doet geen aangifte voor de belasting.

.....

Hoe werkt zorgtoeslag?

Peter en Marie komen in aanmerking voor zorgtoeslag en hebben het dan ook aangevraagd. Zij willen graag weten hoe het precies werkt met het krijgen van de zorgtoeslag.

1. Nu ze het hebben aangevraagd willen ze natuurlijk snel het geld krijgen van de toeslag. Binnen hoeveel weken ontvangen Peter en Marie voor het eerst de zorgtoeslag op hun rekening?

.....

2. In totaal hebben Peter en Marie voor het jaar 2009 recht op €38 zorgtoeslag. Ze zijn benieuwd hoe en wanneer ze het geld krijgen. Hoe wordt de zorgtoeslag uitbetaald?

.....
.....
.....

3. Als het bedrag voor de zorgtoeslag voor Peter en Marie te laag is krijgen ze het niet. Tot welk bedrag betaalt de Belastingdienst de zorgtoeslag niet uit?

.....

4. Peter en Marie ontvangen inmiddels de zorgtoeslag die ze hebben aangevraagd. Toch kan het zijn dat ze (een deel hiervan) moeten terugbetalen. Waarom is dat?

.....
.....
.....

Ik wil mijn zorgtoeslag stopzetten

Peter en Marie ontvangen al sinds een aantal jaar zorgtoeslag. Nu heeft Marie een nieuwe baan gekregen. Door deze baan is zij meer gaan verdienen. Samen hebben Peter en Marie nu teveel inkomen, namelijk meer dan €47.880 per jaar. Peter ontvangt de zorgtoeslag. Peter en Marie weten dat ze teveel inkomen hebben en willen daarom de zorgtoeslag stoppen.

1. Hoe kunnen ze de zorgtoeslag stoppen? Zijn er meerdere mogelijkheden?

.....
.....
.....

2. Het inkomen van Peter en Marie is gewijzigd. Waarmee kunnen zij hun nieuwe toetsingsinkomen berekenen?

.....

3. Wanneer kunnen Peter en Marie de zorgtoeslag stoppen?

.....

4. Het is inmiddels mei en Peter weet dat hij teveel zal verdienen dit jaar om in aanmerking te komen voor zorgtoeslag. Peter wil daarom de zorgtoeslag al stoppen vanaf januari van dit jaar. Kan Peter zijn zorgtoeslag stoppen vanaf januari van dit jaar? En wat gebeurt er dan?

.....
.....
.....

Tevredenheid

End User Computing Satisfaction

1. Biedt de site de informatie die u nodig hebt?

Bijna nooit	Soms	De helft van de tijd	Meestal	Bijna altijd
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

2. Komt de inhoud van de website tegemoet aan uw wensen?

Bijna nooit	Soms	De helft van de tijd	Meestal	Bijna altijd
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

3. Bood de site de net die ondersteuning die u nodig had?

Bijna nooit	Soms	De helft van de tijd	Meestal	Bijna altijd
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

4. Bood de site voldoende informatie?

Bijna nooit	Soms	De helft van de tijd	Meestal	Bijna altijd
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

5. Is de site nauwkeuring?

Bijna nooit	Soms	De helft van de tijd	Meestal	Bijna altijd
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

6. Ben je tevreden over de nauwkeurigheid?

Bijna nooit	Soms	De helft van de tijd	Meestal	Bijna altijd
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

7. Vind je dat de inhoud van de site wordt weergegeven in een handige opmaak?

Bijna nooit	Soms	De helft van de tijd	Meestal	Bijna altijd
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

8. Is de informatie op de site duidelijk?

Bijna nooit	Soms	De helft van de tijd	Meestal	Bijna altijd
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

9. Vind je de site gebruiksvriendelijk?

Bijna nooit	Soms	De helft van de tijd	Meestal	Bijna altijd
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

10. Vind je de site makkelijk te gebruiken?

Bijna nooit	Soms	De helft van de tijd	Meestal	Bijna altijd
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

11. Kon je de informatie die je nodig had snel vinden?

Bijna nooit	Soms	De helft van de tijd	Meestal	Bijna altijd
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Begrijpelijkheid

1. De informatie was makkelijk te begrijpen.

Zeer mee oneens	Oneens	Neutraal	Mee eens	Zeer mee eens
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

2. De informatie was helder voor mij.

Zeer mee oneens	Oneens	Neutraal	Mee eens	Zeer mee eens
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

3. De informatie wordt helder gepresenteerd.

Zeer mee oneens	Oneens	Neutraal	Mee eens	Zeer mee eens
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

4. Er is onvoldoende informatie.

Zeer mee oneens	Oneens	Neutraal	Mee eens	Zeer mee eens
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Luistervragen

Ik wil bezwaar maken

Peter en Marie krijgen in 2010 een brief. In deze brief staat dat ze geld moeten terugbetalen aan de Belastingdienst. Hier zijn ze het niet mee eens. Daarom sturen ze een brief met bezwaar.

1. Op deze brief moeten zij het nummer zetten dat ook op de brief over het terugbetalen staat. Waar kunnen zij dit nummer vinden?

.....

2. Omdat Peter en Marie bezwaar hebben gemaakt willen zij nog niet het geld terugbetalen. Moeten zij nog iets doen om uitstel van betaling te krijgen?

.....
.....
.....

3. Peter en Marie hebben een beslissing gekregen op hun bezwaar. Helaas is het afgewezen. Zij moeten dus van Belastingdienst gewoon het geld terugbetalen. Kunnen ze hier nog iets aan doen? Zo ja, wat?

.....
.....
.....
.....

4. Peter en Marie hebben ontdekt dat ze tegen de beslissing van de Belastingdienst in beroep kunnen gaan. Binnen hoeveel tijd moeten zij dit doen?

.....

Ik ga samenwonen of trouwen

Peter en Marie besluiten te gaan samenwonen. Peter ontvangt al zorgtoeslag, maar Marie nog niet. Ze weten al wel dat ze in aanmerking komen voor zorgtoeslag. Peter zal hun gezamenlijke zorgtoeslag gaan ontvangen.

1. Wat moeten Peter en Marie doen om ervoor te zorgen dat Peter zorgtoeslag kan blijven ontvangen wanneer ze samenwonen?

.....
.....
.....
.....

2. Hoe heet het programma waarmee Peter en Marie de wijziging(en) moeten doorgeven?

.....

3. Omdat Peter de toeslag ontvangt is hij voor de Belastingdienst:

.....

4. Stel dat Peter en Marie allebei al zorgtoeslag kregen voordat ze gingen samenwonen. Ze spreken af dat Peter de gezamenlijke zorgtoeslag zal ontvangen. Moet Marie dan nog iets doen? Waarom wel/niet?

.....
.....
.....
.....

Begrippenlijst

Bij het lezen van de informatieve op de website is Peter een aantal begrippen tegengekomen. Hij weet niet wat deze begrippen betekenen. Kun jij dat voor hem opzoeken?

Begrip 1: Toetsingsinkomen

Peter wil graag weten wat toetsingsinkomen is. Kun je dat uitleggen?

.....

.....

.....

.....

Begrip 2: Voorschotbeschikking

Peter wil graag weten wat een voorschotbeschikking is. Kun je dat uitleggen?

.....

.....

.....

.....

Begrip 3: Toeslagpartner

Peter wil graag weten wat een toeslagpartner is. Kun je dat uitleggen?

.....

.....

.....

.....

Begrip 4: Definitieve berekening

Peter wil graag weten wat een definitieve berekening is. Kun je dat uitleggen?

.....

.....

.....

.....

Proefberekening

Taak 1

Peter wil graag weten hoeveel zorgtoeslag hij in 2009 kan krijgen. Hij weet dat je daarvoor een proefberekening kan doen op de website. Peter is zelf 21 jaar oud. Hij woont in Nederland en heeft geen toeslagpartner. Peter heeft zijn toetsingsinkomen al uitgerekend, dat is €17.482.

Kun jij vertellen hoeveel zorgtoeslag Peter kan krijgen?

Taak 2

Peter heeft besloten om te gaan samenwonen met zijn vriendin Marie. Marie is 19 jaar oud. Omdat ze gaan samenwonen wordt Marie de toeslagpartner van Peter. Peter weet zijn eigen toetsingsinkomen al, dat is €17.482. Het toetsingsinkomen van Marie is nog niet bekend. Dit moet dus worden uitgerekend. Peter heeft begrepen dat dit ook kan met de Proefberekening. Marie doet geen belastingaangifte. Daarom heeft Peter op haar laatste jaaropgaaf gekeken. Vorig jaar heeft Marie €15.312 verdient. Ze verwacht dit jaar niet meer te gaan verdienen.

Kun jij vertellen hoeveel zorgtoeslag Peter en Marie kunnen krijgen?

Post-interview

- 1. Wat vindt u in het algemeen van de website? U mag zowel positieve als negatieve punten noemen.

.....
.....
.....

- 2. Wat vindt u van de teksten op de website?

.....
.....
.....

- a. Wat vindt u van de lengte van de zinnen?

.....
.....
.....

- b. Wat vindt u van de hoeveelheid moeilijke woorden?

.....
.....
.....

- c. Wat vindt u van het niveau van de tekst?

.....
.....
.....

- 3. Wat kan volgens u nog verbeterd worden?

.....
.....
.....
.....