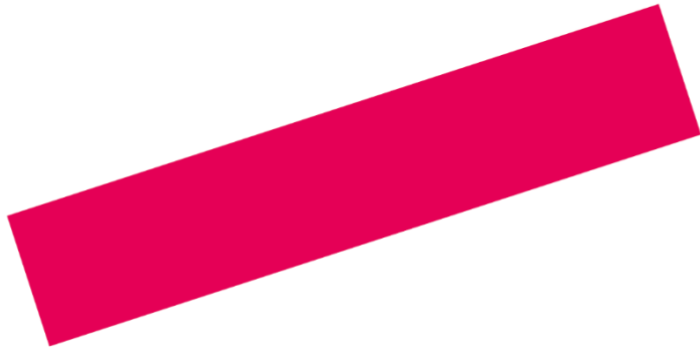




MONITOR BEGRIJPELIJKHEID OVERHEIDSTEKSTEN

Eindrapportage

Mischa Corsius, Vera Lange, Yvette Linders, Henk Pander Maat, Els van der Pool,
Nina Sangers, Keun Sliedrecht, Wouter Sluis-Thiescheffer, Charlotte Swart

1 februari 2023

HAN_UNIVERSITY
OF APPLIED SCIENCES



**Universiteit
Utrecht**

INHOUDSOPGAVE

1	MANAGEMENTSAMENVATTING	4
1.1	Themabepaling en tekstselectie	4
1.2	Onderzoeksresultaten en conclusies per onderzoek	5
1.3	Vergelijking thema's en methodes	10
1.4	Conclusie en discussie	12
1.5	Aanbevelingen	13
2	INLEIDING	16
3	THEMABEPALING EN TEKSTSELECTIE	16
3.1	Verantwoording Thema selectie Betalen en Zorg	17
3.2	Betalen en Zorg: elk (ruim) 120 teksten	18
4	AUTOMATISCHE TEKSTANALYSE (LINT)	29
4.1	Onderzochte teksten	29
4.2	Tekstanalysetool LiNT	31
4.3	Hoe moeilijk zijn de teksten?	35
4.4	Meer over afzonderlijke tekstkenmerken	46
4.5	Leesbaarheidswinst door herschrijven	48
4.6	Conclusies	49
5	CHECK-GESPREK MET PROFESSIONALS	51
5.1	Individuele beoordeling van teksten door professionals	51
5.2	Opzet check-gesprek tussen professionals	55
5.3	Problemen die professionals individueel signaleren op basis van de checklist	56
5.4	Welke soort problemen signaleren de professionals in de check-gesprekken?	60
5.5	Checklist en check-gesprekken als werkvorm	61
5.6	Conclusies en aanbevelingen	67
6	LEZERSONDERZOEK	70
6.1	Wat is lezersonderzoek en waarom doen we het?	70
6.2	Onderzoeksvragen	70
6.3	Methode	71
6.4	Vijf teksten per thema	72
6.5	Verloop van een test	73
6.6	Deelnemers	78

6.7	Analyse proces	79
6.8	Resultaten per tekst voor thema Betalen	80
6.9	Resultaten per tekst voor thema Zorg	97
6.10	Resultaten lezersonderzoek samengevat per onderzoeksvraag	119
6.11	Conclusies en aanbevelingen.....	122
7	THEMATISCHE EN METHODISCHE VERGELIJKING	125
7.1	Verschillen tussen betaalteksten en zorgteksten	125
7.2.	Complementariteit onderzoeksmethoden	129
8	CONCLUSIES, DISCUSSIE EN AANBEVELINGEN	132
8.1	Aanbeveling: tekstkwaliteit monitoren	136
8.2	Aanbeveling: onderzoeken vanuit gebruikersperspectief.....	137
8.3	Aanbeveling: processen inrichten op gebruiker-centrale communicatie.....	138
	OVERZICHT BIJLAGEN	140
	REFERENTIES	194

1 MANAGEMENTSAMENVATTING

De Nederlandse Taalunie en de Directie Digitale samenleving van het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties werken samen met overheidsorganisaties om de begrijpelijkheid van overheidsteksten te stimuleren. In dit kader heeft de Taalunie, met steun van het Ministerie van BZK, een opdracht gegeven voor het monitoren van de begrijpelijkheid van overheidsteksten.

1.1 Themabepaling en tekstselectie

In overleg met het Ministerie van Binnenlandse Zaken en de Taalunie zijn voor het huidige onderzoek, Monitor 2022, twee nieuwe thema's geselecteerd: Betalen en Zorg. Bij de themaselectie is rekening gehouden met drie overkoepelende criteria. De teksten moeten 1) relevant zijn voor 2) veel burgers en er treden 3) grote en/of financiële consequenties op, wanneer de teksten niet of onvoldoende door burgers worden begrepen. Op basis van deze uitgangspunten zijn diverse zogenaamde scopinggesprekken met overheidsinstanties gevoerd om de contactmomenten in kaart te brengen. Hierdoor waren wij in de gelegenheid om concreet tot uitvraag van de teksten te komen. Om tot een realistische en werkbare hoeveelheid teksten te komen, zijn vervolgens de volgende selectiecriteria opgesteld:

- Actief aanleveren overheidsinstanties: voorrang aan teksten (offline én online) die overheidsorganisaties zelf hadden aangeleverd.
- Thematische relevantie: teksten die niet één-op-één tot een van de twee thema's behoorden, werden niet opgenomen in de tekstselectie.
- Alleen webteksten samen met offline teksten: alleen webteksten van organisaties als zij zelf ook teksten voor het onderzoek aanleverden.
- Ontdubbelen: bij organisaties die veel teksten aanleverden werden mogelijke variaties van dezelfde teksten vermeden.

Hiermee werden per thema 120 teksten geselecteerd die gebruikt konden worden in de onderzoeken en waarmee we antwoord hebben gekregen op de volgende hoofdonderzoeksvragen:

1. Hoe begrijpelijk zijn de teksten van de overheid?
2. Hoe toepasbaar zijn deze teksten?
3. Hoe worden de teksten (emotioneel) beleefd door de lezers?

Uit deze hoofdvraag is de volgende onderzoeksvraag afgeleid, op basis waarvan de oplossingsrichting bepaald kan worden en de aanbevelingen kunnen worden gebaseerd.

4. Welke kenmerken of elementen van de teksten zorgen voor problemen?

De monitor Begrijpelijkheid Overheidsteksten bestaat uit drie complementaire onderzoeken: Automatische tekstanalyse (LiNT), check-gesprek-onderzoek en lezersonderzoek. Samen geven deze drie onderzoeken gevalideerd antwoord op de onderzoeksvragen. In de onderstaande tabel is weergegeven waar de kracht van elk onderzoek specifiek ligt.

Kwaliteitsaspect	Automatische tekstanalyse	Check-gesprek met professionals	Lezersonderzoek
Begrijpelijkheid	++	++	+
Toepasbaarheid	-	-/+ (indirect)	+
Beleving	-	+	++
Probleemanalyse kenmerken	++	++	++
Kwantitatief (aantal teksten)	++	-/+	-/+
Kwalitatief	-	+	++

Tabel 1.1: Overzicht onderzoeksmethodes en focus per methode

1.2 Onderzoeksresultaten en conclusies per onderzoek

De geselecteerde teksten zijn aan drie onderzoeken onderworpen, ieder met hun eigen methodes, bevindingen, resultaten en conclusies.

1.2.1 Automatische leesbaarheidsanalyse

Het onderzoek met automatische leesbaarheidsanalyse heeft zich gericht op de volgende onderzoeksvragen:

- Hoe begrijpelijk zijn de teksten? (vraag 1)
- Welke tekstenkenmerken of elementen in de teksten zorgen voor problemen? (vraag 4)

Dit onderzoek heeft het totale corpus van de teksten onder de loep genomen. Het niveau van de teksten is geanalyseerd met de LiNT-formule (Leesbaarheidsinstrument voor Nederlandse teksten), waarin vier tekstenkenmerken meedoen: woordfrequentie (woordbekendheid), woordconcreetheid, bijvoeglijke bepalingen en afhankelijkheidslengtes. LiNT heeft een uitkomst tussen de 1 en 100 en geeft elke tekst een bijbehorende score. De schaal van 1 tot 100 is verdeeld in 4 moeilijkheidsniveaus.

Het blijkt dat 39% van de betaaltteksten op het eenvoudigste niveau 1 scoort, dat levert echter nog steeds problemen op voor 14% van de Nederlanders. Als we moeilijkheidsniveau 1 en 2 optellen (waar 91% van de betaaltteksten in valt), zijn deze teksten lastig voor minimaal 30% van de burgers.

Moeilijkheids-niveau	Bijbehorende LiNT-score	Hoeveel volwassen lezers kunnen dit niveau <i>niet</i> aan?	Hoeveel betaaltteksten hebben dit niveau?
----------------------	-------------------------	---	---

1	0 – 36	13.8%	47 (39%)
2	36 - 51	30.1%	62 (52%)
3	51 - 61.5	45.8%	9 (8%)
4	61.5 - 100	80.1%	2 (2%)

Tabel 1.2: De moeilijkheidsniveaus van de betaalteksten

De zorgteksten zijn lastiger. Slechts 15% daarvan scoort op het eenvoudigste niveau. Wanneer we de resultaten van de beide thema's combineren in een tabel, geeft dat het volgende overzicht:

Tekstsoort	Gemiddelde LiNT-score (SD)	Aantal niveau 1	Aantal Niveau 2	Aantal niveau 3	Aantal niveau 4
Betaalteksten	38,3 (8,8)	47 (39%)	62 (52%)	9 (8%)	2 (2%)
Zorgteksten	41,5 (6,3)	19 (15%)	96 (77%)	10 (8%)	0 (0%)
Totaal	40,0 (7,8)	66 (27%)	158 (65%)	19 (8%)	2 (1%)

Tabel 1.3: De moeilijkheidsniveaus van de teksten van beide thema's

Onze tweede onderzoeksvraag was *welke* tekstkenmerken het meeste begripelijkheidsproblemen opleveren. Zowel voor de betaalteksten als voor de zorgteksten geldt: ze zijn op de meeste kenmerken eenvoudig, behalve op de woordkenmerken (concreetheid en bekendheid). Daarom slagen de meeste teksten er toch niet in om het eenvoudigste moeilijkheidsniveau te halen. De aanbeveling vanuit dit onderzoek ligt vooral in de verbetering op *woordniveau* (woordfrequentie en woordconcreetheid), denk hierbij ook aan onbekende afkortingen. Onze aanbevelingen hierbij:

- Vervang formele woorden.
- Als vaktermen niet nodig zijn, laat ze dan weg.
- Als vaktermen (let ook op onbekende afkortingen) nodig zijn voor de tekstboodschap, licht ze dan toe.

Daarnaast is er de zinsbouw. Hoewel de gemiddelde scores op zinsbouwkenmerken geen reden tot grote zorg zijn, heeft elke tekst nog wel zinnen die directer kunnen worden geformuleerd. Uit een klein experiment blijkt: als je een doorsnee betaaltekst herschrijft op stijl, kan de LiNT-score met zo'n 5 punten worden verlaagd. Om meer verschil te maken, moet ook de tekstinhoud worden aangepakt. Dit leert ons ook iets algemener over LiNT-scores. In die scores zitten twee soorten tekstmoeilijkheid: de moeilijkheid van de stijl en die van de inhoud. Om een groot verschil te maken in de score, moeten beide punten worden aangepakt.

1.2.2 Check-gesprek met professionals

In het check-gesprek met professionals stonden de volgende onderzoeksvragen centraal:

- Welke problemen leveren de teksten volgens professionals op qua begrijpelijkheid, toepasbaarheid en/of beleving? (vraag 1, 2, en 3)
- Welke tekstkenmerken zorgen voor deze problemen? (vraag 4)

Het onderzoek bestond uit twee delen:

- een *individuele beoordeling* door professionals van vier overheidsteksten met een checklist. Hierbij richtten professionals zich op het signaleren van problemen die overheidsteksten mogelijk bij lezers oproepen.
- een *check-gesprek* tussen twee professionals van dezelfde organisatie om hun beoordelingen te bespreken.

In dit onderzoek zijn deze vragen beantwoord op basis van de individuele beoordelingen van de professionals en het check-gesprek dat professionals samen voerden. De professionals gebruikten een checklist die is ontwikkeld in het kader van de Direct Duidelijk-campagne (Pander Maat & Van der Geest 2021). De acht kwaliteitsdimensies van de checklist geven inzicht in de begrijpelijkheid (bijvoorbeeld de dimensies 'heldere opbouw', 'heldere zinsbouw', 'heldere woordkeus'), toepasbaarheid (bijvoorbeeld de dimensies 'doelgerichtheid' en 'relevante informatie') en beleving van een tekst (bijvoorbeeld de dimensie 'juiste toon').

Als het gaat om *begrijpelijkheid* van de teksten over Betalen en Zorg, dan signaleren professionals dat 'heldere woordkeus' een knelpunt is, bijvoorbeeld omdat er ambtelijke taal en jargon wordt gebruikt. Hierbij moet wel worden opgemerkt dat de dimensie 'heldere woordkeus' wellicht ook relatief snel wordt aangekruist omdat een tekst immers meer woorden bevat dan informatie-elementen.

Als het gaat om *toepasbaarheid* van de teksten, dan blijkt dat de kwaliteitsdimensie 'relevantie van informatie' in veel teksten tekortschiet volgens de professionals. Een terugkerend aspect dat de professionals noemen is dat zij de belangrijkste boodschap niet helder vinden, bijvoorbeeld of er nu wel of niet betaald moet worden (thema Betalen) of dat een zorgvoorziening nu wel of niet is toegekend (thema Zorg). Tot slot: als het gaat om de *beleving* van de teksten dan komt dit vooral aan de orde bij de kwaliteitsdimensie 'juiste toon'. De professionals benoemen bijvoorbeeld dat de teksten weerstand oproepen door een dreigende toon bij betalen, of een afwijzende toon bij een brief over een zorgaanvraag.

De professionals identificeren de volgende soorten tekstproblemen in teksten over Betalen en Zorg:

- Problemen met de *begrijpelijkheid* van tekstdelen (vage formuleringen, moeilijke woorden)
- Problemen met de *toepasbaarheid* van de informatie (wat is de belangrijkste boodschap?)
- Problemen omtrent de *beleving* (hoe word je als lezer aangesproken?)

De begrijpelijkheid kan verbeterd worden met de volgende adviezen:

- *gebruik minder moeilijke woorden*: moeilijk betreft dan ambtelijk taalgebruik (zoals: 'bovengemeld', 'grief') en jargon (zoals: 'vervaldata', 'incasso', 'invorderen', 'dagtekening')
- *vermijd vaagheid*: Maak duidelijk wat er echt wordt bedoeld, zoals in: "De gemeente verwerkt uw online aanvragen binnen 5 werkdagen"; gaat het hier om de verwerking van de aanvraag of krijg je binnen 5 werkdagen een antwoord?

De toepasbaarheid kan worden verhoogd door meer rekening te houden met:

- *doelgericht formuleren*: Maak duidelijk wat de volgende stap is. Wat moet de lezer betalen/weten/doen over de betaling na het lezen van de tekst?
- *heldere opbouw toepassen*: Redeneer vanuit de lezer: welke informatie heeft de lezer als eerste nodig? Zoals: eerst betaal (aanslag) en daarna pas uitleg over verschillende belastingsoorten, maar liever: wat moet je betalen en hoe kun je betalen of uitstel vragen/kwijtschelding)?
- *onnodige info vermijden*: zoals informatie over wettelijke bepalingen (bij een kwijtscheldingsverzoek)/ juridische gronden. Voeg deze eventueel als extra toe voor de lezer, maar niet in de kern van een tekst (in geval van brief).

Om de beleving beter bij de lezer te laten aansluiten, kan het volgende bijdragen:

- *juiste toon*: niet te afstandelijk, maar lezergericht. Dit hangt uiteraard ook samen met woordgebruik, bijvoorbeeld gebruik "vragen" in plaats van "verzoeken", of herformuleer "Het is niet mogelijk drie vergunningen aan te vragen", naar: "U kunt maar liefst twee vergunningen aanvragen".
- *contactpersoon noemen*: Geef aan waar je terecht kunt als je vragen hebt. Verwijs bij voorkeur naar een contactpersoon voor verdere informatie, en streef niet naar volledigheid in de tekst.

1.2.3 Lezersonderzoek

Het lezersonderzoek geeft antwoord op alle vier de onderzoeksvragen van deze monitor. Dit onderzoek richt zich vooral op door lezers ervaren problemen die niet eenvoudig aan het licht gebracht kunnen worden bij automatische tekstanalyse of probleemsignaleringen van professionals.

De resultaten voor de beide thema's op de vier vragen zijn:

- Voor het thema **Betalen** geldt dat de lezers *de kern van de teksten begrijpen*: er moet betaald worden. De begrijpelijkheid van de teksten is op onderdelen problematisch voor veel lezers, bijvoorbeeld door onbekende afkortingen en specifieke regelingen of voorwaarden.
- Voor het thema **Zorg** geldt dat de begrijpelijkheid van *drie van de vier teksten* een *problematisch* beeld geeft. Begrippen als 'wet maatschappelijke ondersteuning',

‘persoonsgebonden budget’ en ‘zorg in natura’ zijn lastig te vatten. Het ontbreken van concrete voorbeelden maakt dat het moeilijk is om de betekenis van elk type ondersteuning te begrijpen.

- Voor het thema **Betalen** geldt dat de lezers kunnen handelen naar de essentie van de teksten, ze zijn toepasbaar, de meeste lezers formuleren en kiezen een vervolgactie die past bij de vraag en/of inhoud van de brief: ze zouden over zijn gegaan tot betaling.
- Voor het thema **Zorg** geldt dat bij elke tekst (behalve de folder) minstens de helft van de lezers problemen heeft met het juist benoemen van alle vervolgacties die in de tekst staan.
- Voor het thema **Betalen** geldt dat voorwaarden voor een regeling en consequenties bij niet betalen sterke emoties oproepen bij veel lezers. We zien een enkele keer dat lezers boos reageren.
- Voor het thema **Zorg** zien we dat lezers zichzelf soms de schuld geven als ze een tekst niet begrijpen, of niet weten wat ze moeten doen. De toon van een tekst wordt vaak als zakelijk ervaren.
- Voor beide thema's liggen de problematische elementen op het vlak van tekstindeling en persoonlijke relevantie.

1.2.4 Conclusies en aanbevelingen

De hoofdconclusie vanuit het lezersonderzoek is dat *lezers moeite hebben met het volledig begrijpen en overzien van de teksten*. Deze conclusie is als volgt toe te lichten.

Voor beide thema's geldt dat lezers de teksten op onderdelen niet begrijpen. Dit heeft voor het thema **Betalen** weinig consequenties voor de toepasbaarheid, omdat er in essentie maar één vervolgactie gevraagd wordt. Voor het thema **Zorg** heeft minstens de helft van de lezers geen overzicht over alle mogelijke vervolgacties of kan de juiste actie niet kiezen.

Voor beide thema's geldt dat de *beleving overwegend negatief* is. Bij betalingen geven lezers als reden een onverwachte uitgave, of moeilijk te begrijpen voorwaarden voor de hoogte van het bedrag, kwijtschelding of terugbetalingstermijnen. Bij het thema zorg vindt men de zakelijke toon niet passen bij een aanbod voor hulp: een warmere, hulpvaardige toon wordt als passender beschreven.

De begrijpelijkheid van de onderzochte teksten werd bemoeilijkt door een aantal concrete elementen zoals:

- *indeling en lengte* van de tekst,
- *afkortingen en moeilijke woorden*,
- informatie die *niet van toepassing* is op de *persoonlijke situatie*.

1.2.5 Aanbevelingen

De 5 belangrijkste aanbevelingen zijn:

- (1) Maak teksten helder, kort en
- (2) vriendelijk van toon,
- (3) geef lezers meer mogelijkheden om een (web)tekst te vinden;
- (4) overweeg gepersonaliseerde informatie en
- (5) test met lezers of de communicatie afdoende is.

1.3 Vergelijking thema's en methodes

Zowel de onderzochte thema's als de gebruikte onderzoeksmethodes waren verschillend en aanvullend op elkaar. De bevindingen hiervan zijn toegelicht in de volgende paragrafen.

1.3.1 Thematische vergelijking (over de teksten)

De teksten van de beide thema's die het onderwerp van onderzoek zijn, zijn behoorlijk verschillend. In de betaalteksten gaat het meestal om korte, eenvoudige handelingen. Er is namelijk geen keuze, er moet eenmalig iets betaald worden; of dat nu over jaarlijks terugkerende betalingen gaat (bijvoorbeeld belastingen) of om individuele verplichtingen (bijvoorbeeld boetes). In de zorgteksten daarentegen is het proces langer en complexer. Burgers moeten zelf actie ondernemen om een gewenste dienst of voorziening aan te vragen passend bij hun situatie. Zij moeten zich daartoe verdiepen in allerlei voorwaarden. Vervolgens moeten zij een aanvraag doen en daarbij informatie verstrekken, dan krijgen zij een besluit met nieuwe voorwaarden en motivatie, en soms moeten zij ook het verstrekken van de dienst nog in de gaten houden. Kortom, een dergelijk traject vergt meer informatieverwerking dan een betaaltraject. Van een afstand gezien zou men daarom verwachten dat de zorgteksten moeilijker zijn. Is dat ook zo? De conclusies per onderzoeksmethode zijn als volgt:

- De LiNT-analyse geeft aan dat de betaalteksten gemakkelijker te lezen zijn dan de zorgteksten.
- Vanuit de check-gesprekken komen nauwelijks inhoudelijke verschillen tussen de thema's naar voren. Ook is er geen verschil in aantal gesignaleerd problemen voor de twee thema's. De professionals signaleren wel meer relevantieproblemen in de zorgteksten.
- In het lezersonderzoek zijn er op de thema's accentverschillen. Een analyse op niveau van probleemcategorieën laat zien dat de lezers:
 - o Bij het thema Zorg gemiddeld vaker:
 - Iets fout interpreteren
 - Informatie missen
 - Navigatieproblemen hebben
 - o Bij het thema Betalen gemiddeld elke lezer een negatieve emotie rapporteerde.
 - o De vier zorgteksten meer woorden bevatten dan de vijf betaalteksten. Lezers moesten dus ook kwantitatief meer informatie verwerken voor het thema Zorg dan voor het thema Betalen. Dit heeft waarschijnlijk de problemen van lezers met de zorgteksten in de hand gewerkt.

1.3.2 Methodische vergelijking (van de onderzoeken)

Alle drie de methoden geven inzicht in de begrijpelijkheid en toepasbaarheid van teksten, en wel op verschillende manieren. De automatische analyse richt zich helemaal op de begrijpelijkheid van formuleringen, dat wil zeggen woorden en zinnen. De check-gesprekken door de professionals beslaan een ruimere verzameling tekstkenmerken: ze gaan ook over de functionaliteit van teksten, dus over hun doelgerichtheid, relevantie, verwijzingen en opbouw. Daarbij zijn ze wel meer individueel gekleurd, dat wil zeggen afhankelijk van wat de professional in kwestie belangrijk vindt. De meest directe informatie over de begrijpelijkheid en toepasbaarheid levert het lezersonderzoek. Daarbij worden meerdere soorten observaties gebruikt. Ten eerste de hardop uitgesproken commentaren van de deelnemers en ten tweede ook hun oogbewegingen en navigatiegedrag. Daarbij is gebleken dat het lezersonderzoek een meer kritische maat is dan de automatische analyse. Immers, teksten die qua LiNT-score niet extreem moeilijk zijn, kunnen nog steeds grote problemen voor lezers opleveren, bijvoorbeeld in de volgorde, hoeveelheid tekst of ontbreken van concrete informatie.

Voor het achterhalen van de beleving van de tekst is lezersonderzoek veruit de meest informatieve methode. Begrijpelijkheidstools vertellen hier niets over. Professionals maken soms opmerkingen over vriendelijkheid of positiviteit van de tekst, maar komen niet in de buurt van de observaties in lezersonderzoek rondom bijvoorbeeld de ontmoedigende indruk die een moeilijke of lange tekst kan maken of wat betreft de stress die een tekst kan opleveren.

Alle methoden geven op hun eigen manier inzicht in problematische tekstkenmerken. De LiNT-tool concentreert zich op bepaalde kenmerken van woorden zinnen. De professionals benoemen een ruimer scala aan pijnpunten. En de lezers maken door hun lees- en navigatiegedrag goed duidelijk waar de problemen voorkomen in een tekst en of ze erin kunnen slagen de bedoelde handeling of actie naar aanleiding van een tekst te volbrengen.

Alle drie de soorten bevindingen en problemen die in de verschillende methodes naar voren komen hebben hun eigen relevantie. De begrijpelijkheid die LiNT heeft onderzocht, is in feite een basisvoorwaarde voor teksten. Vervolgens ontdekken de professionals allerlei meer verfijnde problemen omdat de checklist meer uitnodigt tot een analytische blik en logische analyse van het geheel. Aanvullend zijn de bevindingen en problemen die uit het lezersonderzoek naar voren komen, vooral van praktische aard. Biedt de tekst de juiste informatie om nu te weten wat ik moet doen en hoe ik iets moet doen? Sluit de tekst qua inhoud en beleving aan bij mijn eigen situatie op dat moment en geeft het antwoord op vragen die ik dan heb, zodat ik een volgende stap in mijn proces kan zetten?

Naast de weergave zoals in tabel 1.1, kunnen we op basis van de resultaten uit deze monitor ook de ontdekte complementariteit van de drie methodes als volgt op een as weergeven:



Figuur 1.1: Complementariteit onderzoeksmethodes

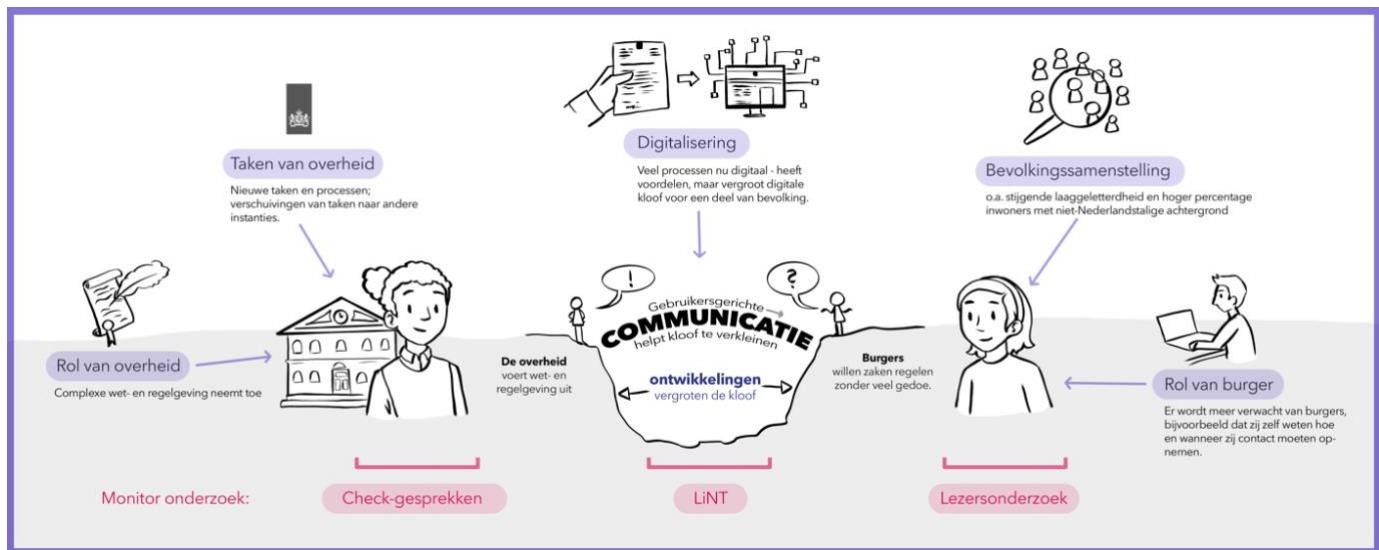
De steekproef op basis van vijf teksten laat zowel overlap (bevestiging) als verscheidenheid in de problemen zien die de verschillende methodes blootleggen. De steekproef illustreert de relevante meerwaarde in het uitvoeren van deze monitor op beschreven manier.

1.4 Conclusie en discussie

Wij zijn ook zeker van mening dat wel degelijk heel hard wordt gewerkt om de teksten van de overheid structureel te verbeteren, tegelijkertijd ontwikkelt het communicatie- en interactielandschap tussen overheid en burger zich ook. Dit maakt het des te relevanter om te bepalen hoe de kloof tussen overheid(steksten) en burger verkleind kan worden.

In de context van het communicatie- en interactielandschap zien wij een aantal factoren die ervoor zorgen dat de kloof tussen overheid en burger nauwelijks kan afnemen:

- Bevolkingssamenstelling
- Rol van de overheid
- Taken van de overheid
- Rol van de burger
- Digitalisering



Figuur 1.2: Communicatielandschap overheid en burger

Figuur 1.2 laat zien hoe dit landschap eruitziet en waar in het communicatieproces de onderzoeken schematisch geplaatst kunnen worden. Waar het onderzoek op meerdere plaatsen in het proces de problemen blootlegt, ligt de oplossing wat ons betreft vooral in het perspectief van burger naar organisatie.

1.5 Aanbevelingen

Vanuit de resultaten en reflectie van het onderzoek, volgen aanbevelingen (in oplopende complexiteit) voor organisatorische implementatie en opvolging. De eerste manier gaat uit van het monitoren van bestaande communicatiemiddelen, de tweede gaat uit van het nieuw (her)ontwerpen van een communicatieproces.

1.5.1 Tekstkwaliteit monitoren

Het uitvoeren van een monitor van de bestaande communicatiemiddelen in drie stappen:

1. Periodieke grootschalige peiling van stijl-moeilijkheid op basis van bestaande teksten.
2. Verbetertraject (met onder meer):
 - Analyseer en verbeter een setje exemplarische teksten. Kies daartoe 5 tot 10 exemplarische teksten die variëren in moeilijkheid en het domein dekken. Gebruik de checklist uit dit onderzoek.
 - Voer een lezersonderzoek met minimaal vijf deelnemers uit met een realistisch scenario.
3. Borging en kennisdeling

Onder borging verstaan we activiteiten die het verbeteringstraject meer uitstralingseffecten geven, zowel binnen de organisatie als daarbuiten.

- Probeer de resultaten van het verbetertraject goed te rapporteren of in beeld te brengen, en te delen met alle schrijvers in de organisatie. Moedig hen aan om nieuwe teksten te checken op problemen en oplossingen die het verbetertraject heeft laten zien.
- Overheidsorganisaties voeren vaak dezelfde communicatietaken uit. Wanneer een 'lokaal' verbetertraject goede teksten oplevert, is het dus verstandig om die te delen met andere organisaties.

1.5.2 Onderzoeken vanuit gebruikersperspectief

De onderdelen die hierboven zijn beschreven gaan uit van bestaande teksten en hoe deze bestaande teksten verbeterd kunnen worden. Echter, deze teksten worden individueel beoordeeld en niet als onderdeel uitmakend van een communicatieproces tussen overheidsinstantie en burger, waar meerdere interactiemomenten en kanalen voor worden ingezet of aangeboden. Immers, elke tekst maakt deel uit van een communicatieproces dat meerdere contactmomenten op ongetwijfeld meerdere kanalen met zich mee brengt.

Daarom ook de aanbeveling om dergelijke communicatieproces in samenhang onder de loep te nemen. Hoe sluiten de teksten op elkaar aan en wat kan er in samenhang worden verbeterd? Voor dergelijk onderzoek gaan we uit van de bestaande *touch points* in het huidige communicatie- en dienstverleningsproces. Een onderzoek bestaat dan uit de volgende mogelijke onderdelen:

1. In beeld brengen van het huidige communicatie- en dienstverleningsproces, hierbij worden ook de *touch points* weergegeven, de voorkeurskanalen, (eventueel daadwerkelijk gekozen kanalen) en de teksten (openbaar en persoonlijk).
2. De teksten die hierin naar voren komen (openbaar, persoonlijk, papier en offline) worden verzameld en beoordeeld via de drie methodes (automatische tekstanalyse, check-gesprek, lezersonderzoek) om zo de begrijpelijkheid, toepasbaarheid en beleving in zijn totaliteit te onderzoeken.
3. De gezamenlijke analyse en rapportage van de drie onderzoeken levert concrete verbetervoorstellen op voor de onderzochte teksten.
4. Voor het sluiten van de validatieloop/ plan-do-check-act-cirkel: een (beknopte) hertest/onderzoek op de verbeterde teksten.

1.5.3 Processen inrichten op gebruiker-centrale communicatie

De aanbevelingen in de vorige paragrafen zijn bekende aanbevelingen in het communicatielandschap. Een meer radicale aanpak die het overwegen waard is, is om de communicatie te ontwerpen en in te richten vanuit het perspectief van de gebruiker centraal. Dit betekent dat elk communicatie-moment niet meer op zichzelf staat, maar gezien wordt vanuit een doorlopende relatie met de burger. Hoewel dit geen radicaal nieuwe visie is, realiseren we dat dit wel verstrekkende gevolgen kan hebben voor de

huidige bedrijfsvoering. Bij sommige organisaties worden teksten door externen geleverd, of zijn de teksten onderdeel van software die moeilijk aan te passen is.

Daarnaast vraagt een nieuw ontwerpproces/communicatieproces nieuwe vaardigheden van medewerkers. Medewerkers moeten leren om deze processen te kunnen beschrijven en onderzoeksvaardigheden opdoen om deze processen vervolgens te optimaliseren. Kortom, een burger-gerichte visie en aanpak van overheidscommunicatie kan heel wat voeten in de aarde hebben. We kunnen deze aanpak wel van harte aanbevelen als manier om communicatieprocessen verder te optimaliseren en de relatie met en beleving van burgers ten aanzien van overheidsprocessen verder te verbeteren.

2 INLEIDING

Iedere dag krijgen miljoenen Nederlanders teksten van de Nederlandse overheid onder ogen. Informatie waar ze zelf actief naar op zoek zijn gegaan of teksten die ze ontvangen van de overheid. In de meeste situaties volgt er dan een actie van de burger om iets te gaan doen of iets te gaan regelen. Maar is het voor de burger dan voldoende duidelijk wat en hoe hij dat dan moet gaan doen en doet hij dat vervolgens dan ook op de goede manier? En is de informatie voor iedereen uit alle verschillende doelgroepen van de bevolking toegankelijk?

De Nederlandse Taalunie en de Directie Digitale samenleving van het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijkrelaties werken samen met overheidsorganisaties om de begrijpelijkheid van overheidsteksten te stimuleren. In dit kader heeft de Taalunie, met steun van het Ministerie van BZK, een opdracht gegeven voor het monitoren van de begrijpelijkheid van overheidsteksten. Deze opdracht is aangenomen en wordt uitgevoerd door onderzoekers van de HAN-lectoraten Media Design en Human Communication Development en het Utrechts Centrum voor Communicatieonderzoek. Dit eindrapport beschrijft de gedetailleerde resultaten van het onderzoek. Het onderzoeksdoel is het vaststellen of een brede selectie van overheidsteksten begrijpelijk is voor mensen van diverse opleidingsniveaus. Daarvoor zijn de volgende twee soorten teksten meegenomen in het onderzoek:

- online (bijvoorbeeld op een website)
- offline (bijvoorbeeld in een brief aan een burger)

Deze teksten worden gemeten op de volgende kenmerken:

- begrijpelijkheid van het taalgebruik
- toepasbaarheid van de teksten
- manier waarop ze beleefd worden door lezers

In hoofdstuk 3 wordt de themabepaling van de teksten en de tekstselectie toegelicht, in hoofdstuk 4, 5 en 6 worden de onderzoeksmethodes en resultaten toegelicht en in hoofdstuk 7 en 8 volgen de conclusies, aanbevelingen en discussie. In dit rapport hebben wij het over de “burger”, als we het over de ontvanger van de overheidsteksten hebben. Voor het gemak vallen hier ook de twee termen onder zoals die door gemeentes (“inwoner”) en Sociale Verzekeringsbank (“budgethouder”) gebruikt worden om het publiek aan te spreken. Om de leesbaarheid van het rapport te verhogen wordt in de tekst consequent met “hij” naar “de burger” verwezen. De auteurs zijn zich ervan bewust dat er diverse gender-vormen zijn waarmee burgers zich identificeren, die niet noodzakelijkerwijs mannelijk zijn.

3 THEMABEPALING EN TEKSTSELECTIE

Overheidsorganisaties communiceren op intensief met burgers, op veel verschillende manieren en over een brede variëteit aan onderwerpen. Om een uitspraak te kunnen doen over de begrijpelijkheid en effectiviteit van teksten van de overheid, is een gerichte selectie nodig uit dat brede scala. In 2021 is een eerste verzameling overheidsteksten onderzocht (Pander Maat & Van der Geest, 2021). Er zijn toen 140 teksten verzameld die te maken hadden met het onderwerp “Schuldhulp zoeken en/of krijgen”. Dat monitoronderzoek was zo opgezet dat het kan worden herhaald met teksten over andere (beleids-) onderwerpen, regelingen en/of diensten. Het Ministerie van Binnenlandse Zaken en de Taalunie hebben voor het huidige onderzoek, Monitor Begrijpelijkheid Overheidsteksten 2022, in samenspraak met de onderzoekers gekozen voor de thema’s **Betalen** en **Zorg**. In dit hoofdstuk lichten we toe hoe we tot de themabepaling en tekstselectie zijn gekomen.

In overleg met het Ministerie van Binnenlandse Zaken en de Taalunie zijn voor het huidige onderzoek, Monitor 2022, twee nieuwe thema’s geselecteerd: **Betalen** en **Zorg**. Monitor 2021 richtte zich op teksten over schuldhulpverlening.

3.1 Verantwoording Thema selectie Betalen en Zorg

Bij het selecteren van thema’s voor de Monitor 2022 is rekening gehouden met drie overkoepelende criteria: relevantie, volume, en grote financiële consequenties. Het eerste criterium *relevantie*, betekent dat de geselecteerde thema’s teksten met de persoonlijke situatie van de burger te maken hebben. Het tweede criterium *volume* betekent dat we teksten hebben geselecteerd die *veel* burgers onder ogen krijgen (die in grote volumes worden verstuurd en/of op websites beschikbaar zijn). De uitkomsten van dit onderzoek zijn hiermee relevant voor de grote massa. Het derde selectiecriterium is dat er *grote en/of financiële consequenties* optreden, wanneer burgers teksten binnen deze thema’s niet of onvoldoende begrijpen. Wanneer een overheidstekst begripsproblemen oplevert, wordt de informatie niet of niet volledig overgebracht op de burger. Informatie waar een combinatie wordt gemaakt tussen taal en cijfers, kan mogelijk nog extra begripsproblemen opleveren. Dit heeft vaak negatieve gevolgen voor de burger zelf, bijvoorbeeld doordat een burger een actie niet onderneemt die wél van hem wordt verwacht, waardoor hij geld misloopt of dat het extra kosten met zich mee brengt als hij te laat reageert. Daarnaast zijn er ook mogelijk consequenties voor de overheid zelf als er begripsproblemen optreden in de communicatie, denk dan aan bijvoorbeeld meer (onnodige) contacten of (betalings)correcties. Bovendien heeft de overheid een informatieplicht naar alle burgers (inwoners) toe, en voldoet de overheid bij begripsproblemen niet aan deze informatieplicht als de burger niet begrijpt wat hij moet doen of waar hij recht op heeft.

Bij de themaselectie is rekening gehouden met drie overkoepelende criteria. De teksten moeten **1) relevant** moeten zijn voor **2) veel burgers** en er treden **3) grote en/of financiële consequenties** op, wanneer de teksten niet of onvoldoende door burgers worden begrepen.

Overheidsteksten die gaan over betalingen en (persoonlijke) zorg passen binnen bovenstaande criteria. Zo kwamen we uit op de volgende twee thema's:

1. **Betalen.** Dit thema omvat overheidsteksten over inningen, heffingen en boetes, zoals teksten waarin burgers worden geïnformeerd over een openstaande boete, teksten waarin uitleg wordt gegeven over hoe burgers openstaande bedragen (al dan niet in termijnen) kunnen betalen en teksten die toelichten hoe burgers bezwaar kunnen maken tegen een te betalen bedrag of kwijtschelding kunnen vragen.
2. **Zorg.** Dit thema richt zich op overheidsteksten over (regelingen rondom) zorgvoorzieningen die burgers kunnen aanvragen en/of inkopen, zoals het persoonsgebonden budget (pgb), de wet maatschappelijke ondersteuning (WMO) en de wet langdurige zorg (WLZ). Het gaat dan bijvoorbeeld om teksten waarin uitleg wordt gegeven over (het recht op) bepaalde zorgvoorzieningen (bijvoorbeeld het verkrijgen van een huishoudelijke hulp), teksten waarin een zorgaanvraag wordt goedgekeurd of afgewezen en teksten waarin wordt uitgelegd hoe een goedgekeurde zorgaanvraag zal worden uitbetaald.

Om voor elk thema de begrijpelijkheid te kunnen meten hebben we 120 teksten nodig. In de volgende paragraaf beschrijven we de definitieve selectie van teksten en lichten we het proces van verzamelen van teksten toe.

3.2 Betalen en Zorg: elk (ruim) 120 teksten

Het tekstverzamelingsproces leverde veel meer teksten op dan de beoogde 120. Om het aantal teksten haalbaar te houden voor de automatische tekstanalyse, hebben we ons moeten houden aan het doel van 120 teksten, met een gelijke verdeling tussen webteksten en offline teksten. Bij het bepalen van de definitieve selectie hanteerden we de volgende criteria:

- **Actief aanleveren overheidsinstanties**

We gaven in principe voorrang aan teksten (offline én online) die overheidsorganisaties zelf hadden aangeleverd ten opzichte van de webteksten die de student-assistent had verzameld.

- **Thematische relevantie**

We beoordeelden alle verzamelde teksten op thematische relevantie. Teksten die niet één-op-één tot een van de twee thema's behoorden, werden niet opgenomen in de tekstselectie.

- **Alleen webteksten samen met offline teksten**

We selecteerden alleen webteksten van gemeenten als zij zelf ook teksten voor het onderzoek aanleverden. Webteksten van niet-deelnemende gemeenten of organisaties werden niet opgenomen in de tekstselectie.

- **Ontdubbelen**

Wanneer een overheidsorganisatie naar verhouding veel teksten aanleverde, werd bekeken of eventuele dubbeling (zoals twee varianten van eenzelfde folder) kon worden vermeden.

Dit proces heeft voor beide thema's ruim 120 teksten opgeleverd met een vrijwel gelijke verdeling van offline en webteksten, zie tabel 3.1.

	Thema Betalen	Thema Zorg	Totaal
Aantal brieven/folders/flyers	63	75	138
Aantal webteksten	57	54	111
Totaal	120	129	249

Tabel 3.1: Verhouding tussen het geselecteerde aantal brieven/folders/flyers en webteksten per thema

Na het selecteren van 120 teksten per thema, zijn er vervolgens nog 9 teksten toegevoegd bij thema Zorg om de eigen teksten van de organisaties die deelnamen aan de checkgesprekken toe te voegen aan de selectie. Van deze extra 9 teksten konden er 5 nog mee in de automatische tekstanalyse.

De tekstverzameling leverde meer teksten op dan verwacht. Om het aantal teksten haalbaar te houden voor de automatische tekstanalyse, maakten we voor beide thema's een **selectie van 120 teksten** op basis van zelf opgestelde criteria.

In de volgende paragrafen van dit hoofdstuk lichten we toe hoe de teksten zijn verzameld in 3 stappen: het benaderen van overheden en overheidsinstanties (3.2.1), scopinggesprekken (3.2.2) om de teksten en hun context te begrijpen en het verzamelen van de teksten (3.3). In hoofdstuk 4 en verder worden de drie onderzoeksmethodes en resultaten beschreven waar de geselecteerde teksten vervolgens aan zijn onderworpen.

3.2.1 Benaderen overheidsorganisaties voor teksten

De gekozen thema's bepaalden al bijna vanzelf welke overheidsinstanties logisch waren om te gaan benaderen voor het ophalen van teksten. Voor een deel zijn dat organisaties geweest die ook al in de vorige Monitor waren betrokken, voor een deel nieuwe organisaties vanuit het netwerk van de onderzoekers en voor het overige doorverwijzingen vanuit de eerdere genoemde organisaties. Daarbij

is ook rekening gehouden met een verdeling tussen gemeentes en organisaties van Rijksoverheid en daarnaast ook een spreiding van organisaties door het gehele land.

In gesprekken met het Centraal Justitieel Incassobureau (CJIB) en de Sociale Verzekeringsbank (SVB) kwam al snel hun grote volumes aan contacten naar voren. Ter illustratie, het CJIB heeft in 2021 meer dan 8 miljoen verkeersovertredingen geregistreerd. Een dergelijk grote communicatiestroom doet zich ook voor omtrent zorgvoorzieningen. Zo verstuurt de SVB ieder jaar zo'n 22.000 welkomstbrieven naar burgers die een persoonsgebonden budget toegekend hebben gekregen na veelvuldig contact met de gemeente, het zorgkantoor of de zorgverzekeraar.

Teksten voor beide thema's leiden daarnaast tot grote consequenties wanneer burgers ze niet of niet volledig begrijpen. Burgers die bijvoorbeeld een brief van het CJIB ontvangen waarin staat dat zij een verkeersovertreding hebben begaan en om die reden een boete moeten betalen, maar deze brief niet begrijpen, zullen veelal hun verkeersboete niet of niet op tijd betalen. Dit leidt direct tot financiële gevolgen, niet alleen voor de burger (zoals het oplopen van de niet-betaalde boete) maar ook voor de overheid (denk aan een kostbare toename in de contactenstroom tussen burger en overheid door een noodzaak tot het versturen van betalingsherinneringen). Ook burgers die de welkomstbrief van de SVB niet voldoende begrijpen komen in de problemen, bijvoorbeeld doordat het hen niet lukt een zorgovereenkomst af te sluiten. In dit geval ontvangt de burger niet (direct) het budget waarop hij recht heeft en/of treedt er vertraging op in het verkrijgen van de benodigde zorg. Mede hierom zijn CJIB en SVB gelijk in het begin van het onderzoek benaderd voor medewerking. Gelijktijdig zijn er contacten gelegd met diverse gemeentes, omdat daar immers beide thema's een rol spelen. Uit deze gesprekken en het bestaande netwerk van de onderzoekers, zijn vervolgens ook onder meer Waterschappen, Belasting Samenwerkingen en Versimpelpunten benaderd om mee te doen in dit onderzoek.

Voor Monitor 2022 zijn twee thema's geselecteerd: **Betalen** en **Zorg**. Teksten binnen deze thema's zijn relevant voor veel burgers en het niet of niet volledig begrijpen van deze teksten heeft grote consequenties. De keuze voor deze thema's leidt bijna als vanzelf naar de overheidsinstanties die in deze thema's een belangrijke rol spelen, zoals CJIB en SVB.

Om goed inzicht te krijgen in het soort teksten dat behoort tot de twee geselecteerde thema's, hebben we met een aantal overheidsorganisaties een scopinggesprek gehouden.

3.2.2 Tekstcontext bepalen door scopinggesprekken

Een scopinggesprek bestond uit een online bijeenkomst van een uur waarin we met een overheidsorganisatie de contactmiddelen en -momenten en bijbehorende teksten binnen een thema bespraken. Onze belangrijkste vragen hierbij waren:

- Met welke schriftelijke communicatie (zoals brieven, flyers, websites) komen burgers in aanraking als zij bijvoorbeeld een verkeersovertreding hebben begaan (thema Betalen) of specifieke zorgvoorzieningen willen of moeten aanvragen of inkopen (thema Zorg)?
- Op welk moment in de communicatieproces komen burgers deze teksten tegen? Wat is de minimale aantal contacten ('happy flow')? Wat kan er allemaal misgaan in dit proces ('unhappy flow')? En welke extra communicatie brengt dit met zich mee?

We hielden in totaal acht scopinggesprekken. De scopinggesprekken werden gehouden met medewerkers van drie gemeentes (thema Zorg/Betalen), een waterschap en Belastingdienst (thema Betalen), het CJIB (thema Betalen) en de SVB (thema Zorg). Met één gemeente werden twee losse gesprekken gehouden; dit had te maken met de beschikbaarheid van de deelnemende medewerkers.

Thema	Organisatie
Betalen	CJIB Belastingsamenwerking Rivierenland Belastingdienst
Zorg	SVB Gemeente Gooise Meren (1) Gemeente Enschede
Betalen /zorg	Gemeente Arnhem Gemeente Gooise Meren (2)

Tabel 3.2: Overzicht scopinggesprekken

Al tijdens de scopinggesprekken werden de besproken inzichten steeds verwerkt in een online Miro-board. Dit interactieve board was voor alle deelnemers realtime te bekijken en werd tijdens het gesprek aangevuld door de onderzoekers op basis van het gesprek. Op het einde van het gesprek resulteerde dit per sessie in een ruw opgezet communicatieproces (middelen en momenten) tussen de organisatie en de burger op basis van de meest voorkomende thematiek. De scopinggesprekken leverden nuttige inzichten op voor zowel de onderzoekers als ook voor de organisaties met wie we in gesprek waren. Vervolgens bood het uitgewerkte communicatieproces ons inzicht in welke teksten wanneer worden ingezet en welke voor ons relevant waren om te gaan verzamelen en selecteren voor ons onderzoek. In de volgende paragraaf worden 2 (grotere) scopinggesprekken verder toegelicht.

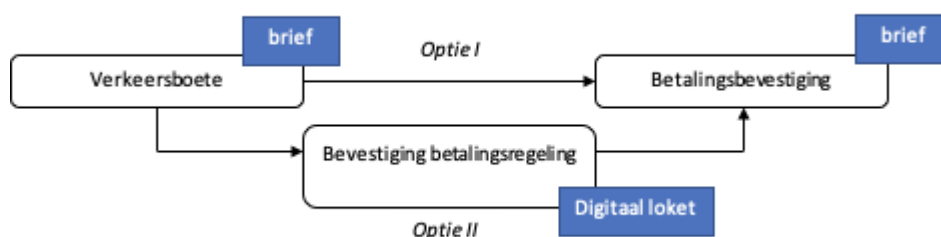
In acht **scopinggesprekken** met overheidsorganisaties werd voor beide thema's meer inzicht verkregen in het soort schriftelijke communicatie waarmee burgers in aanraking komen en op welk moment in het communicatieproces burgers deze teksten tegenkomen. Dit gaf ons inzicht welke

teksten een burger kan tegenkomen en welke teksten voor ons relevant zijn om in het onderzoek te betrekken.

3.2.2.1. Scopinggesprek thema Betalen: een verkeersboete

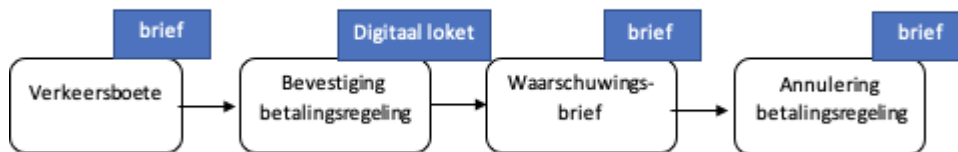
Voor het thema Betalen hielden we onder andere een scopinggesprek met twee medewerkers van het Centraal Justitieel Incassobureau. Dit gesprek richtte zich op alle schriftelijke communicatie rondom verkeersboetes. Wanneer burgers een verkeersovertreding begaan, registreert het CJIB dit. Over een dergelijke verkeersovertreding moeten burgers een boete betalen. In het proces van het begaan van de verkeersovertreding en het betalen van de boete kunnen verschillende fases worden doorlopen.

Het CJIB informeert een burger met een brief als hij een verkeersboete moet betalen. In veel gevallen valt deze brief bij de burger thuis op de mat. In een enkel geval ontvangt de burger de brief digitaal (pilot). Het ideale communicatieproces bevat twee opties. In de eerste optie betaalt de burger direct de boete via het digitaal loket, waarna hij een betalingsbevestiging ontvangt per brief. In de tweede optie kiest de burger ervoor om te betalen in termijnen en wordt er een betalingsregeling afgesproken die binnen 12 maanden moet worden voltooid. Zodra de burger alle termijnen heeft voldaan, ontvangt hij een betalingsbevestiging per brief. In meer dan 80% van de gevallen wordt een boete direct of via een betalingsregeling voldaan. Dit was voor ons van belang voor het selecteren van de teksten volgens criteria **relevantie** en **volume**. Beide procesflows worden schematisch weergegeven in figuur 2.1, daarin worden ook de gebruikte verschijningsvormen aangegeven. Dit was voor ons nodig om te achterhalen voor de tekstselectie (ook vanwege de openbaarheid van de informatie).



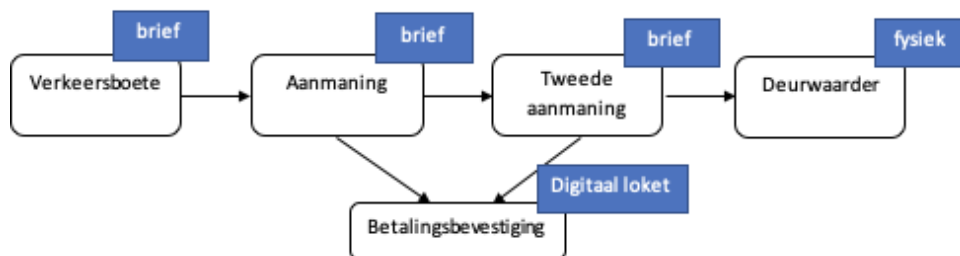
Figuur 3.1: Optimaal proces (happy flow) bij een verkeersboete

Na het ontvangen van een verkeersboete, kan het ook anders lopen. Wanneer een burger bijvoorbeeld een betalingsregeling heeft aangevraagd maar deze niet nakomt, kan het CJIB de betalingsregeling na een waarschuwing annuleren. Dit wordt schematisch weergegeven in figuur 3.2. De burger dient in dit geval (het openstaande deel van) de verkeersboete in één keer te betalen.



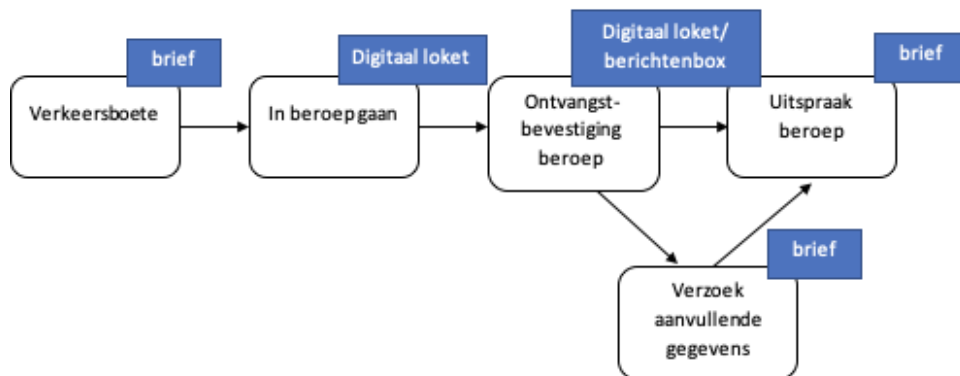
Figuur 3.2: Burger komt betalingsregeling niet na

Het kan ook zijn dat de burger de gekregen boete niet betaalt. In dat geval ontvangt de burger maximaal twee keer een (schriftelijke) aanmaning. Heeft de burger na de tweede aanmaning de verkeersboete nog niet (deels) voldaan, dan schakelt het CJIB een deurwaarder in. Dit wordt schematisch weergegeven in figuur 3.3. Een deurwaarder kan verschillende middelen in gang zetten om de burger aan te sporen de verkeersboete alsnog te betalen, zoals het voor een maand ongeldig laten verklaren van het rijbewijs van de burger (brief vanuit CJIB), het in beslag laten nemen van zijn auto (brief vanuit politie) of het in gijzeling nemen van de burger zelf (brief vanuit rechtbank). Deze werkstromen bleken dusdanig klein in omvang te zijn, dat het voor ons een reden was om deze teksten niet te gaan verzamelen voor ons onderzoek.



Figuur 3.3: Burger betaalt de verkeersboete niet (direct)

Tot slot kan een burger ervoor kiezen om in beroep te gaan tegen de ontvangen verkeersboete. Dit doet de burger via het digitaal loket van het CJIB. Wanneer een burger door een flitspaal is geflitst, kan hij hier de betreffende foto opvragen. De burger ontvangt na het in beroep gaan tegen de verkeersboete via het digitaal loket eerst een ontvangstbevestiging en vervolgens via het OM een uitspraak. Het CJIB kan de burger tussendoor verzoeken om aanvullende gegevens aan te leveren ten behoeve van de uitspraak. Ook deze werkstroom is relatief klein en levert weinig extra teksten op voor onze tekstverzameling. Dit proces wordt schematisch weergegeven in figuur 3.4.



Figuur 3.4: Burger gaat in beroep tegen verkeersboete

Wanneer een burger vanuit het CJIB een verkeersboete krijgt, bestaat het mogelijke communicatieproces uit verschillende paden. In het ideale proces betaalt de burger de boete direct of in delen, waarna hij een betalingsbevestiging krijgt. Het kan ook minder optimaal verlopen, het kan bijvoorbeeld zo zijn dat een burger zijn betalingsregeling niet nakomt, dat een burger de verkregen verkeersboete niet betaalt of dat een burger in beroep gaat tegen de verkeersboete.

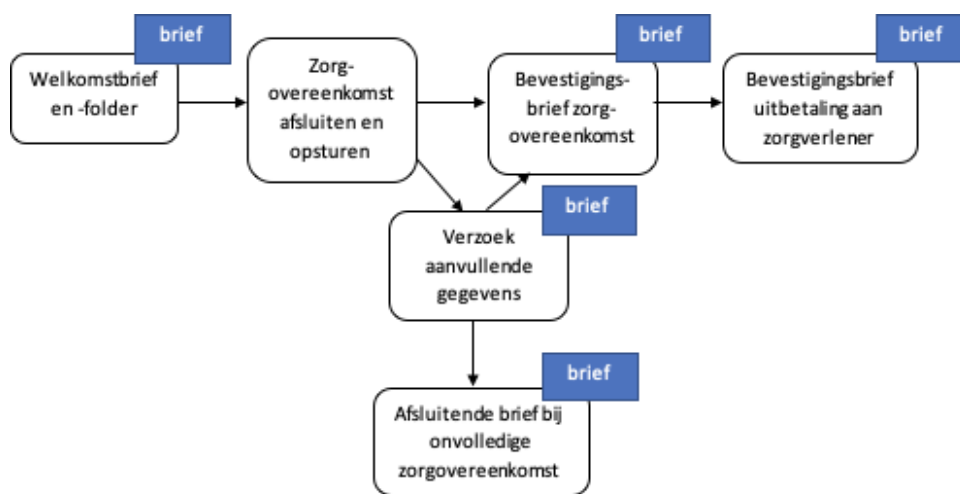
3.2.2.1 Scopinggesprek thema Zorg: het persoonsgebonden budget

Voor het thema Zorg hielden we onder andere een scopinggesprek met een medewerker van de Sociale Verzekeringsbank. Dit gesprek richtte zich op de schriftelijke communicatie rondom de uitkering van een persoonsgebonden budget dat de SVB verstrekt. Voordat burgers in contact komen met de SVB, vindt er communicatie plaats tussen burgers en andere overheidsorganisaties; naargelang het soort zorg doet de burger een aanvraag bij de gemeente (WMO), het zorgkantoor (WLZ) of de zorgverzekeraar (zorgverzekeringswet). Zodra de zorgaanvraag is goedgekeurd en een zorgindicatie is toegekend, meldt de betreffende overheidsorganisatie (gemeente, zorgkantoor, zorgverzekeraar) de burger aan als budgethouder bij de SVB. De SVB regelt vervolgens de verdere afhandeling van het toegekende budget.

De burger, ofwel budgethouder, komt voor het eerst in aanraking met de SVB wanneer hij van de SVB per post een welkomspakket ontvangt, bestaande uit een brief en een folder. De SVB verstuurt dit welkomspakket zo'n 22.000 keer per jaar. In dit welkomspakket wordt de burger gevraagd om een zorgovereenkomst af te sluiten met een zorgaanbieder. Een zorgovereenkomst bestaat uit een standaardformulier dat door de burger moet worden ingevuld en per post moet worden teruggezonden naar de SVB. Binnen de SVB worden zestien verschillende zorgovereenkomsten ter beschikking gesteld; de burger kiest zelf welke overeenkomst het beste bij zijn situatie past. Wanneer de burger de zorgovereenkomst correct heeft aangeleverd bij de SVB, ontvangt hij hierover een bevestigingsbrief.

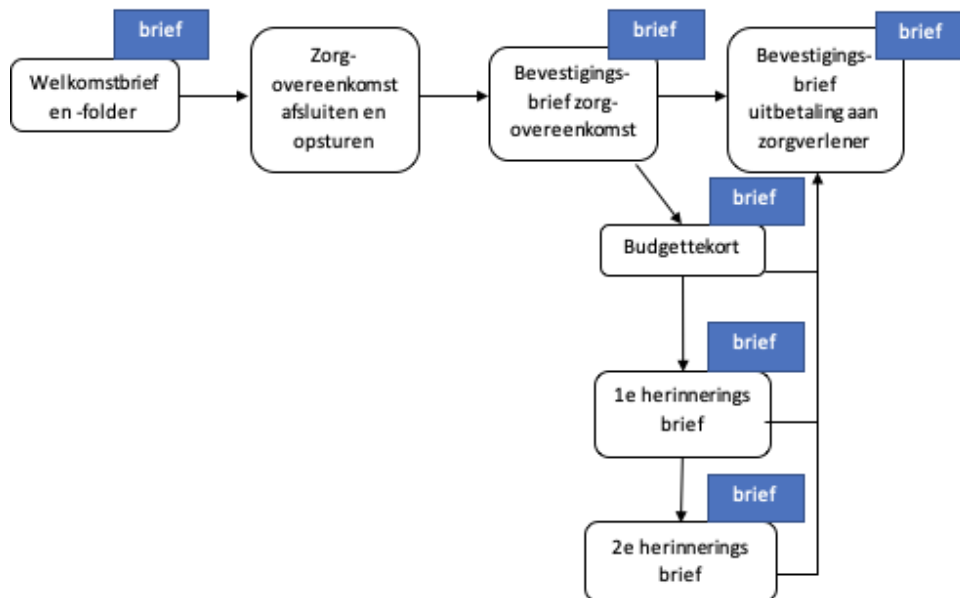
Ook wordt bevestigd dat de zorgverlener vanuit het budget zal worden uitbetaald. Dit ideale proces wordt schematisch weergegeven als de rechte lijn in figuur 3.5.

Wanneer de zorgovereenkomst niet compleet is aangeleverd, ontvangt de burger een brief van de SVB met het verzoek de ontbrekende informatie alsnog te verschaffen. In het gunstigste geval vult de burger de informatie correct en tijdig aan, en kan de SVB de zorgovereenkomst spoedig bevestigen. Als de burger de ontbrekende informatie niet aanvult, ontvangt hij na vier weken een brief waarin de SVB stelt dat het traject met deze burger geheel wordt afgesloten wegens het ontbreken van een volledige zorgovereenkomst. Dit wordt schematisch weergegeven in figuur 3.5.



Figuur 3.5: Afsluiten zorgovereenkomst budgethouder - zorgverlener

Het proces verloopt ook minder ideaal wanneer de burger niet genoeg (aanvullend) budget bij de SVB heeft aangeleverd om de zorgverlener te betalen. De SVB stuurt de burger in dat geval een brief met de mededeling dat er een tekort is in het budget, met daarbij een verzoek het ontbrekende bedrag over te maken naar de SVB ter uitbetaling aan de zorgverlener. Wanneer de burger dit budget niet direct bijstort, ontvangt hij maximaal twee herinneringsbrieven. Per jaar komt het ongeveer 29.000 keer voor dat een budget tekortschiet. In totaal worden ieder jaar zo'n 15.000 eerste herinneringsbrieven en 9.000 tweede herinneringsbrieven verstuurd.



Figuur 3.6: Burger moet budget aanvullen voor uitbetaling aan zorgverlener

Er vindt tussen de SVB en burgers ook veel communicatie plaats rondom wijzigingen of verlenging van het toegekende budget. In de meeste gevallen worden budgetten namelijk vastgesteld voor één jaar (in een enkel geval voor één maand) en moet een budget daarna opnieuw worden bekrachtigd. Bij budgetwijzigingen vinden ongeveer dezelfde ideale of minder ideale stappen plaats als hierboven werd beschreven voor het afsluiten van een initiële zorgovereenkomst. Per jaar verstuurt de SVB ongeveer 115.000 bevestigingsbrieven waarin akkoord wordt gegaan met een wijziging in de bestaande zorgovereenkomst.

Het eerste contact met de SVB bestaat uit een welkomstbrief en -folder, waarin de burger wordt gevraagd een zorgovereenkomst af te sluiten. In het ideale proces levert de burger deze zorgovereenkomst correct aan, waarna na een ontvangstbevestiging wordt overgegaan op uitbetaling aan de zorgverlener. Er kunnen verschillende zaken misgaan binnen dit proces. Het kan bijvoorbeeld voorkomen dat een burger de overeenkomst niet volledig invult en dat aanvullende gegevens nodig zijn. Ook kan het zo zijn dat er sprake is van een budgettekort dat de burger moet aanvullen, voordat de SVB tot uitbetaling aan de zorgverlener kan overgaan. Ook de brieven van SVB voldoen aan de criteria van relevantie, volume en grote financiële gevolgen en worden meegenomen in het onderzoek.

De scopinggesprekken gaven ons duidelijkheid over het soort schriftelijke communicatie waarmee burgers in aanraking komen binnen het thema Betalen en het thema Zorg. De scopinggesprekken

hebben ons in staat gesteld ons verzoek tot tekstverzameling, die we hebben uitgezet bij verschillende overheidsorganisaties, concreter te formuleren. De tekstverzameling wordt toegelicht in paragraaf 3.2.3.

De scopinggesprekken hebben ons inzicht gegeven in de volumes van de contacten, de manier van communiceren en de mogelijke gevolgen voor de burger bij minder of onvoldoende tekstbegrip. Bovendien gaven de gesprekken inzicht in raakvlakken met andere organisaties die hierna benaderd konden worden. Hierdoor konden wij gericht de teksten verzamelen voor ons onderzoek.

3.2.3 Tekstverzameling

We hadden als doel om per thema ongeveer 120 overheidsteksten te verzamelen, waarbij we ons richtten op twee soorten teksten:

- **Offline** schriftelijke communicatie, zoals brieven, flyers en folders die overheidsorganisaties versturen.
- **Online** schriftelijke communicatie, zoals teksten die op websites van overheidsorganisaties (webteksten).

We waren gericht op zoek naar teksten die naar voren kwamen binnen de verschillende communicatieprocessen van de thema's Betalen en Zorg, zoals vastgesteld in de scopinggesprekken (zie paragraaf 3.2.2). Zo vroegen we voor het thema Betalen bij het CJIB-teksten op die het proces rondom verkeersboetes representeerden (zie paragraaf 3.2.2.1). Voor het thema Zorg verzochten we de SVB-teksten aan te leveren die het proces rondom het beheren van een persoonsgebonden budget omhelsden (zie paragraaf 3.2.2.2).

Ons doel was om **per thema 120 teksten** te verzamelen. Hierbij richtten we ons enerzijds op offline schriftelijke communicatie (brieven, flyers en folders) en anderzijds op online schriftelijke communicatie, namelijk webteksten. De teksten moesten passen binnen de verschillende communicatieprocessen die horen bij de thema's Betalen en Zorg.

Voor de verzameling van offline schriftelijke communicatie namen we via mail, telefoon en sociale media contact op met in **totaal 78 verschillende overheidsorganisaties**. Zie Bijlage 1 voor een compleet overzicht van de benaderde organisaties. In ons contact met overheidsorganisaties legden we eerst uit wat voor onderzoek we zouden gaan uitvoeren en waarom. Vervolgens deden we een verzoek tot aanleveren van passende teksten binnen een of twee van de geselecteerde thema's. We gaven ook aan dat deelnemende organisaties als tegenprestatie niet alleen het uiteindelijke onderzoeksrapport zouden ontvangen, maar ook de beschikking zouden krijgen over een gedetailleerde automatische

analyse van de begrijpelijkheid van de door de betreffende organisatie aangeleverde teksten (voor automatische analyse, zie hoofdstuk 4).

De reactie op ons verzoek om passende overheidsteksten aan te leveren was groot. In totaal kregen we 101 teksten toegestuurd rondom het thema Betalen en 111 teksten rondom het thema Zorg. Ons verzoek op LinkedIn leverde ook een reactie op van een burger die niet bij een overheidsorganisatie werkte, maar wél een brief binnen het thema Betalen had ontvangen die hij niet goed begreep.

Een student-assistent zette de aangeleverde bestanden waar nodig om in Word-bestanden. Dit met het oog op de automatische tekstanalyse. Een klein aantal overheidsorganisaties stuurde naast offline teksten ook webteksten mee. Deze webteksten werden eveneens meegenomen in de tekstverzameling.

We verzamelden daarnaast voor beide thema's ook zelf webteksten. Deze webteksten werden op overheidswebsites gevonden door bovengenoemde student-assistent en opgeslagen als Word-bestand. De student-assistent verzamelde 88 webteksten rondom het thema Betalen en 99 teksten rondom het thema Zorg.

In totaal leverde onze tekstverzameling 190 teksten op voor het thema Betalen en 210 teksten voor het thema Zorg. Om het aantal te verwerken teksten behapbaar te houden en ons te houden aan ons doel van 120 overheidsteksten per thema, was het nodig om een selectie te maken met de vastgestelde selectiecriteria binnen het verzamelde tekstaanbod.

	Thema Betalen	Thema Zorg	Totaal
Aangeleverd door organisaties	101	98	199
Zelf verzameld / linkedin-verzoek	88 + 1	99	188
Totaal	190	197	387

Tabel 3.3: Resultaten tekstverzameling per thema en manier van verzamelen

Onze tekstverzameling leverde een groot aantal teksten op, namelijk 190 teksten voor het thema Betalen en 210 teksten voor het thema Zorg. Deze hebben we teruggebracht naar de beoogde 120 teksten per thema.

4 AUTOMATISCHE TEKSTANALYSE (LINT)

We werken in dit hoofdstuk met een tool voor automatische begripelijkheidsanalyse: LiNT (Leesbaarheidsinstrument voor Nederlandse Teksten). De begripelijkheidspeiling resulteert in de zogenaamde LiNT-score. Die score is gebaseerd op een formule waarin vier tekstenmerken meedoen: woordfrequentie, woordconcreetheid, bijvoeglijke bepalingen en afhankelijkheidslengtes. De formule geeft een score; de scores worden onderverdeeld in vier moeilijkheidsniveaus.

Voor de betaaltteksten blijkt dat 39% van de teksten op het eenvoudigste niveau scoort, dat nog steeds problemen oplevert voor 14% van de Nederlanders. De rest van de teksten is lastig voor minimaal 30% van de burgers. De zorgteksten zijn lastiger. Slechts 15% daarvan scoort op het eenvoudigste niveau.

Uit voorbeeldanalyses blijkt dat de LiNT-score bij het herschrijven van een moeilijke tekst behoorlijk omlaag kan gaan. Wél moet daarbij ook de tekstinhoud worden aangepakt. Wie een gemiddelde tekst herschrijft, en zich beperkt tot de stijl, boekt veel minder winst.

We richten ons in dit hoofdstuk op de volgende onderzoeksvragen:

1. Hoe begripelijk zijn de teksten?
2. Welke tekstenmerken of elementen in de teksten zorgen voor problemen?

Daarnaast concentreren we ons geheel op de taalkant; in latere hoofdstukken komen ook de vormgeving, opbouw en inhoud van de teksten aan de orde. De analyse is grotendeels automatisch (via een softwaretool), daarnaast bespreken we ook tekstvoorbeelden.

In paragraaf 4.1 beschrijven we de tekstverzameling, in paragraaf 4.2 de analysemethode. In paragraaf 4.3 bespreken we het globale moeilijkheidsniveau van de teksten. Daarmee beantwoorden we onderzoeksvraag 1. In paragraaf 4.4 bekijken we op welke tekstenmerken de teksten het relatief het moeilijkst zijn; daarmee beantwoorden we onderzoeksvraag 2. In paragraaf 4.5 doen we een kleine herschrijvingsproef, om te zien hoeveel ruimte de teksten bieden voor verbetering. In paragraaf 4.6 trekken we conclusies. In de bijlagen 2 tot en met 8 lijsten met de geanalyseerde teksten, uitleg over het bewerken van teksten voor de analyse, over de gehanteerde leesniveaus, en enkele extra tekstvoorbeelden.

4.1 Onderzochte teksten

In de volgende paragrafen een korte toelichting over verdeling van de onderzochte teksten per thema.

4.1.1 Betaalteksten

In hoofdstuk 3 is beschreven hoe 120 teksten van overheidsinstanties over betalen zijn verzameld. 58 teksten zijn afkomstig van 19 verschillende gemeenten. 31 Teksten zijn afkomstig van 2 uitvoeringsorganisaties, 21 teksten van 3 waterschappen en 10 van een website van de Rijksoverheid. Tabel 4.1 laat zien dat er drie soorten teksten vertegenwoordigd zijn: brieven, webteksten en folders. De brieven en webteksten zijn gemiddeld ruim 300 woorden, hoewel de spreiding binnen tekstsoorten groot is. De folders zijn langer: gemiddeld zo'n 1000 woorden.

Tekstsoort	Aantal	Gemiddelde lengte in woorden	Standaard-deviatie	Minimum	Maximum
Brief	57	315	231	108	1357
Folder	6	999	607	453	2071
Webtekst	57	324	211	73	1244
Totaal	120	360	295		

Tabel 4.1: Tekstsoorten en tekstlengtes in het betaalcorpus

De teksten gaan over de betaling van allerlei soorten belastingen, leningen en boetes. Verschillende fasen in betaaltraject zijn vertegenwoordigd: toelichtingen (waarom betalen?), instructies (hoe betalen, hoe bezwaar maken?), aanslagen, aanmaningen, betalingsregelingen en kwijtschelding. Zie verder Bijlage 3 voor een overzicht van de tekstthema's, tekstsoorten, tekstlengtes en LiNT-scores.

4.1.2 Zorgteksten

In hoofdstuk 3 van dit rapport is beschreven hoe de zorgteksten zijn verzameld. 70 teksten zijn afkomstig van gemeenten, 15 in getal. 41 teksten zijn afkomstig van drie uitvoeringsorganisaties, zogenaamde 'zelfstandige bestuursorganen'. Verder zijn er 7 teksten van Rijksoverheid.nl en 6 teksten van een cliëntenorganisatie in het zorgdomein. Tabel 4.2 laat zien dat er vier tekstsoorten vertegenwoordigd zijn: brieven, folders, formulieren en webteksten. De brieven en webteksten zijn gemiddeld zo'n 500 woorden lang, hoewel de spreiding binnen tekstsoorten groot is. De formulieren tellen gemiddeld ongeveer 600 woorden. De folders zijn gemiddeld een stuk langer: ongeveer 1300 woorden. Eén van de folders is in twee versies aangeleverd, een originele en een grondig herschreven versie. We komen daarop later terug. (Zoals eerder gezegd, is het totale aantal zorgteksten uiteindelijk op 129 uitgekomen, 125 teksten waren op tijd om meegenomen te worden in deze automatische tekstanalyse).

Tekstsoort	Aantal	Gemiddelde lengte in woorden	Standaard-deviatie	Minimum	Maximum
Brief	56	490	352	86	1866
Folder	9	1306	807	212	3031
Formulier	4	602	332	192	874

Webtekst	56	545	370	108	1990
Totaal	125	360	295	86	3031

Tabel 4.2: Tekstsoorten en tekstlengtes in het zorgcorpus

De teksten gaan over WMO- en WLZ-voorzieningen, zowel in natura als in de vorm van een persoonsgebonden budget (pgb). Bijlage 4 geeft een overzicht van tekstthema's, organisatietypen, tekstsoorten, tekstlengtes en moeilijkheidsniveaus. Zoals te zien is aan de tekstthema's, zijn in het corpus verschillende fasen in het communicatieproces vertegenwoordigd (hoewel meestal niet door teksten van één organisatie).

- Zo zijn er voorlichtingsteksten met een oriënterend karakter, waarin vormen van ondersteuning, voorwaarden daarvoor en kosten daarvan worden besproken. Veelal gaat het om webteksten.
- Er zijn ook teksten met instructies over het aanvragen van deze voorzieningen, waaronder enkele formulieren.
- Er zijn verder teksten waarin gemeenten melden dat zij de voorzieningen al of niet toekennen; en teksten waarin toegekende voorzieningen worden beschreven.
- Tenslotte zijn er enkele teksten waarin gereageerd wordt op bezwaren tegen toekenningsbesluiten.

We verzamelden 120 teksten over betalen, vooral van gemeenten, uitvoeringsorganisaties en waterschappen. Daarnaast verzamelden we 125 teksten over zorg thuis, vooral van gemeenten en uitvoeringsorganisaties. De teksten gaan over verschillende fasen in het betaaltraject en het zorgtoekenningstraject.

4.2 Tekstanalysetool LiNT

Aan de Universiteit Utrecht zijn twee tekstanalysetools ontwikkeld, T-Scan en LiNT. T-Scan is een tool voor taalonderzoekers, die 450 kenmerken uit teksten haalt. LiNT (*Leesbaarheidsinstrument voor Nederlandse Teksten*) is een tool gericht op de praktijk. LiNT gebruikt een formule met vier kenmerken uit T-Scan om het leesniveau van teksten te schatten. En het gebruikt een ruimere set van 13 T-Scankenmerken om de teksten vergelijken met die van bekende Nederlandse tekstsoorten.

De teksten moeten enigszins bewerkt worden voor de analyse. Om een helder beeld te krijgen van de zinsbouw van de teksten, hebben we de meeste tekstdelen geschrapt die geen zin zijn, zoals namen, adressen en kopjes. Verder zijn opsommingen met bullets waar nodig aan elkaar geschreven. Meer over onze tekstbewerking is te vinden in Bijlage 4.

4.2.1 Formulekenmerken

We bespreken eerst de vier kenmerken die voorkomen in de LiNT-formule; twee gaan over woordmoeilijkheid en twee over zinsbouwmoeilijkheid. De formule is gebaseerd op een onderzoek waarin 2700 leerlingen meededen. Elke leerling maakt clozetoetsen over vier teksten. In zulke toetsen moeten weggelaten tekstwoorden worden ingevuld. Vervolgens bekeken we welke tekstkenmerken de meeste invloed hebben op de gemiddelde clozescore per tekst (zie verder Kleijn 2018). Dat leidde tot een formule met de volgende vier tekstkenmerken.

Kenmerk 1: de woordfrequentie van inhoudswoorden

Een woordfrequentie geeft aan hoe vaak een woord voorkomt in een grote verzameling teksten, waarvan men een woordfrequentielijst heeft gemaakt. Bij de gemiddelde lezer zijn frequente woorden bekender dan zeldzame woorden. Wij gebruiken een woordfrequentielijst gebaseerd op een verzameling Nederlandse ondertitels bij Engelstalige tv-programma's, met name series. Die ondertitels komen dus meestal uit alledaagse gesprekken tussen mensen, en geven op die manier goed aan wat alledaagse taal is en wat niet (zie verder Pander Maat & Dekker 2016). Het blijkt dat de woordfrequentie op basis van ondertitels een veel betere voorspelling geeft van de moeilijkheid van een tekst dan een woordfrequentie op basis van een verzameling geschreven teksten.

We drukken de woordfrequenties uit als de 10-logaritme van het aantal keren dat een woord voorkomt op 1 miljard woorden. Een woordfrequentie van 5 betekent dus dat het woord 100.000 keer voorkomt op een miljard woorden, een frequentie van 4 staat voor 10.000 per miljard.

Bij onze woordfrequenties laten we URL's en eigennamen buiten beschouwing, ook die van organisaties. Afkortingen (anw, AOW) worden wél meegenomen. Verder nemen we voor samenstellingen met de vorm van een zelfstandig naamwoord de frequentie van het basiswoord. Voor *omgevingsvergunning* nemen we dus de frequentie van *vergunning*. Dat doen we omdat zulke samenstellingen doorgaans zelden voorkomen, maar de samenstellende delen ervan toch bekend zijn.

Kenmerk 2: de proportie concrete zelfstandige naamwoorden

T-Scan berekent ook hoeveel van de zelfstandige naamwoorden in de tekst concreet zijn. Hoe lager die proportie, hoe lastiger de tekst. 'Concreet' betekent hier dat de woorden verwijzen naar zaken die waarneembaar zijn. Dat geldt voor bijvoorbeeld gebruiksvoorwerpen, voedingsmiddelen en plaatsen. Ook tijden en plaatsen worden hierbij als concreet beschouwd. Abstract daarentegen zijn bijvoorbeeld organisaties, chemische elementen en concepten als *democratie*. Zie verder Pander Maat & Dekker (2016).

Kenmerk 3: het aantal inhoudswoorden per deelzin

Een 'deelzin' is een stukje tekst met een vervoegd werkwoord erin. Bijvoorbeeld: in *ik ga naar huis omdat ik moe ben* staan twee deelzinnen. Hoe meer informatie er per werkwoord wordt gegeven, hoe lastiger de tekst. Een voorbeeld van een zin met veel informatie rondom één werkwoord, met de inhoudswoorden vet gemaakt: ***ongeveer 500 inwoners van de gemeente ontvangen regelmatig korte vragenlijsten over uiteenlopende onderwerpen.***

Kenmerk 4: de gemiddelde maximale afhankelijkheidslengte

Een grammaticale afhankelijkheid is een relatie tussen twee zinsdelen die bij elkaar horen, zoals een onderwerp en een gezegde, of een bijvoeglijke bepaling en het naamwoord waar die bij hoort. De software kijkt per zin naar elke grammaticale relatie, zoekt dan de relatie waarvan de onderdelen het verst van elkaar af staan, en middelt deze maximale lengtes over de zinnen van de tekst.

Een lange afhankelijkheid wordt door taaladviseurs ook wel een 'tangconstructie' genoemd. Zo'n tang maakt het lastiger om een zin te lezen, omdat het eerste deel van de relatie lang moet worden vastgehouden in het werkgeheugen. Een voorbeeld van een zin met een lange maximale afhankelijkheidslengte is: *soms heeft u hulp nodig om zelfstandig thuis te blijven wonen of om uw dagelijkse of wekelijkse activiteiten te organiseren.* In deze zin moet *hulp* lang worden vastgehouden om uiteindelijk *organiseren* aan te koppelen: het gaat immers om hulp bij het organiseren. Zulke constructies leiden tot een hogere gemiddelde maximale afhankelijkheidslengte. Meer over afhankelijkheidslengtes staat in Pander Maat (2017).

Vier tekstkenmerken zijn het belangrijkste voor de tekstmoeilijkheid:

- de bekendheid van de woorden;
- de concreetheid daarvan,
- het aantal woorden per deelzin;
- de afstand tussen zinsdelen die bij elkaar horen.

4.2.2 LiNT-formule en leesniveaus

De LiNT-formule gebruikt de vier bovenstaande kenmerken om te schatten hoeveel procent van de items een lezer gemiddeld goed zou hebben bij de clozetest over de tekst. De formule luidt als volgt:

$$\begin{aligned} \text{LiNT} = & -9.925 \\ & + (18.264 * \text{Woordfrequentie}) \\ & + (13.796 * \text{Proportie concrete naamwoorden}) \\ & - (3.766 * \text{Inhoudswoorden per deelzin}) \\ & - (1.126 * \text{Gemiddelde maximale afhankelijkheidslengte}). \end{aligned}$$

De formule is gebaseerd op een onderzoek naar 120 teksten onder scholieren in het voortgezet onderwijs (Kleijn 2018). Het ging hier om leerlingen uit de eerste drie leerjaren van alle

onderwijsniveaus, gaand van vmbo (basisberoepsgerichte leerweg) tot vwo. Elke tekst werd gepresenteerd aan ongeveer 140 leerlingen in de vorm van een zogenaamde 'clozetest'; dat wil zeggen een test waarin zij ontbrekende tekstwoorden moesten invullen. Bij het nakijken van de test werden ook synoniemen goed gerekend. Voor elke tekst is de gemiddelde proportie goede antwoorden berekend over alle lezers die de tekst gemaakt hebben. De formule levert een goede voorspelling van de gemiddelde goedproportie van de teksten in ons onderzoek: de correlatie tussen de voorspelling en de werkelijke scores was namelijk .87 (het maximum is 1).

Voor elke tekst voorspelt de formule nu het percentage goede antwoorden op de clozetest. Om de begripelijkheidsvoorspelling (hoe hoger hoe makkelijker) om te zetten in een moeilijkheidsniveau (hoe hoger hoe moeilijker), hebben we de schaal omgekeerd. Dit deden we door de uitkomst van de formule af te trekken van 100; een voorspeld goedpercentage van 80% wordt zo een moeilijkheidsniveau van 20, enzovoort.

Vervolgens zijn de scores ingedeeld in vier moeilijkheidsniveaus: niveau 1 is het eenvoudigst, niveau 4 het moeilijkst. De niveaus zijn afgeleid van een meer verfijnde score, de LiNT-score, die loopt van 1 tot 100 (1 is het makkelijkst, 100 het moeilijkst). Elk niveau heeft zijn eigen 'zone' op de scoreschaal, zoals te zien is in tabel 4.3.

Wat betekent nu zo'n moeilijkheidsniveau voor het tekstbegrip? Per niveau hebben we geschat hoeveel volwassen lezers moeite zullen hebben om teksten op dat niveau te begrijpen. Die schatting staat in tabel 4.3. Op niveau 1 raken we bijna 14% van onze volwassen lezers kwijt; daarbij gaat het in de praktijk vooral om laaggeletterde lezers. Niveau 4 daarentegen is te moeilijk voor 80% van de Nederlanders.

Moeilijkheidsniveau	Bijbehorende LiNT-score	Hoeveel volwassen lezers kunnen dit niveau <i>niet</i> aan?
1	0 – 36	13.8%
2	36 - 51	30.1%
3	51 - 61.5	45.8%
4	61.5 - 100	80.1%

Tabel 4.3: De vier moeilijkheidsniveaus in LiNT

Deze schatting is gemaakt in drie stappen (zie verder Bijlage 5):

1. Per moeilijkheidsniveau bekijken we hoe vaak leerlingen van op vijf niveaus van voortgezet onderwijs problemen hebben met de tekst.
2. Op basis daarvan schatten we hoeveel procent van de Nederlandse leerlingen moeite heeft teksten op een niveau.

3. Op basis daarvan schatten we hoeveel volwassen Nederlandse lezers moeite heeft met teksten op een niveau.

Een formule met vier kenmerken voorspelt hoe goed lezers een tekst begrijpen. De voorspelde begripsscores zijn verdeeld in vier niveaus. Voor elk niveau is geschat hoeveel Nederlanders er gemiddeld moeite mee hebben. Op het makkelijkste niveau zijn dat er nog steeds 14%.

4.3 Hoe moeilijk zijn de teksten?

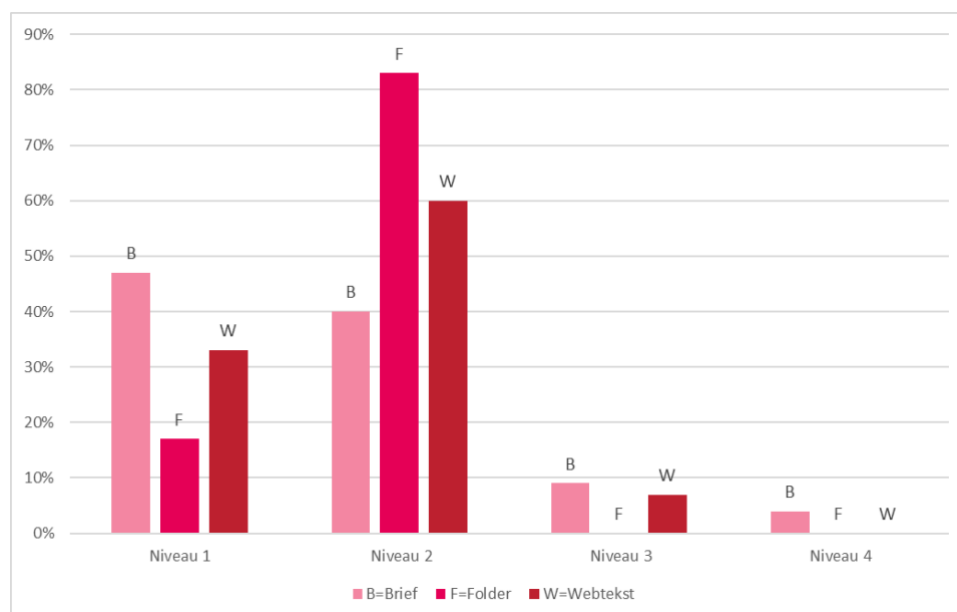
In de volgende paragrafen wordt de analyse per thema uitgewerkt.

4.3.1 Betaalteksten

Onze eerste onderzoeksvraag was hoe begrijpelijk de teksten zijn. Tabel 4.4 geeft een overzicht over de LiNT-scores en de leesniveaus van de verschillende tekstsoorten.

Tekstsoort	Aantal	Gemiddelde LiNT-score	Standaard-deviatie	Lees-niveau 1	Lees-niveau 2	Lees-niveau 3	Lees-niveau 4
Brief	57	37.6	9.5	27 (47%)	23 (40%)	5 (9%)	2 (4%)
Folder	6	40.6	6.3	1 (17%)	5 (83%)	0 (0%)	0 (0%)
Webtekst	57	38.8	8.4	19 (33%)	34 (60%)	4 (7%)	0 (0%)
Totaal	120	38.3	8.5	47 (39%)	62 (52%)	9 (8%)	2 (2%)

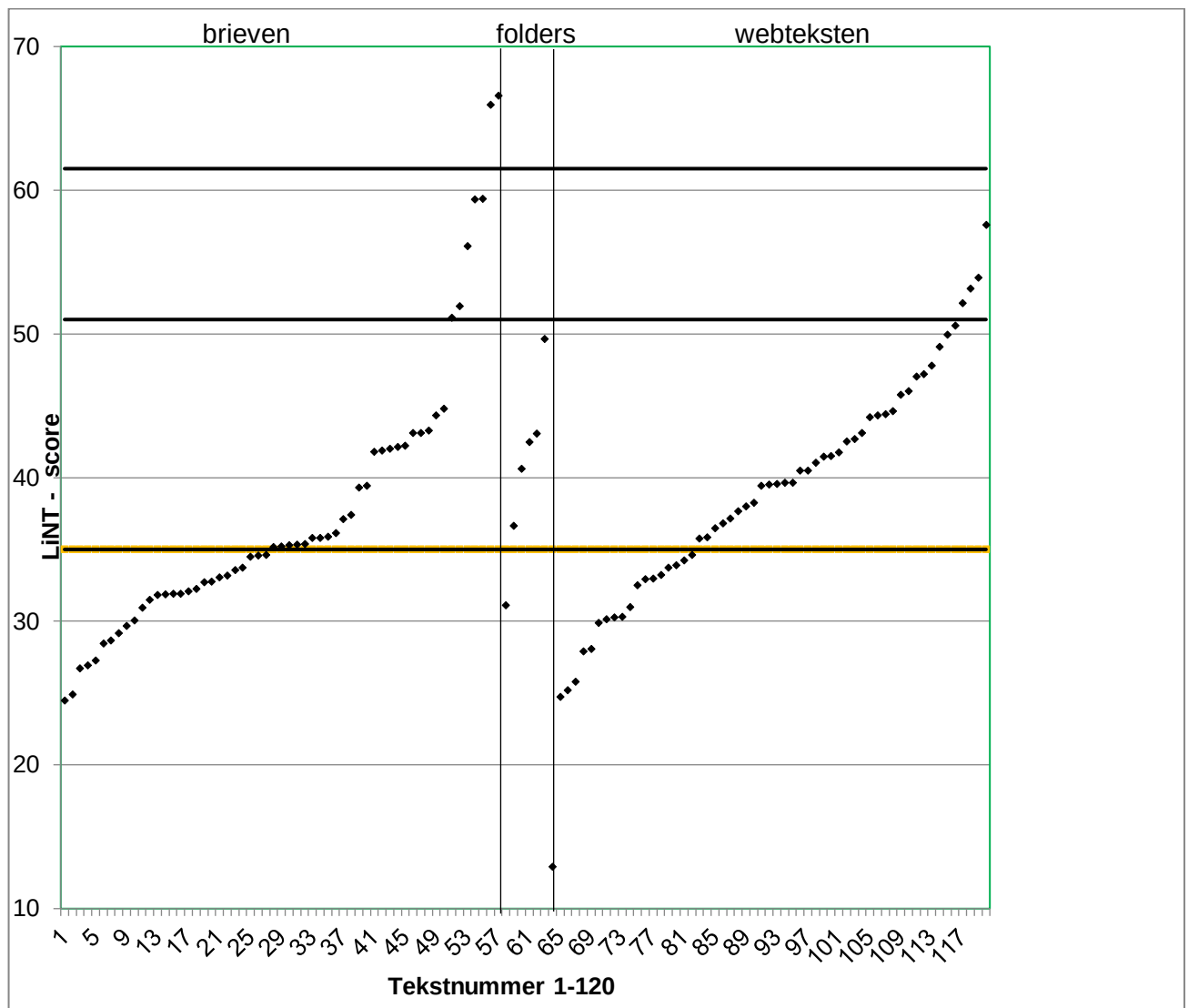
Tabel 4.4: Gemiddeld leesniveau per tekstsoort; percentages zijn rijpercentages



Grafiek 4.1: Gemiddeld leesniveau per tekstsoort; identiek aan tabel 4.4 (visuele weergave)

De teksten zitten meestal op leesniveau 1 of 2: dat geldt voor 90% van de 120 teksten. 10% van de teksten op niveau 3 of hoger, wat duidelijk te hoog gegrepen is voor veel Nederlanders. Verder is het zorgelijk dat er meer teksten op niveau 2 zitten dan op niveau 1; dat geldt met name voor folders en webteksten.

Meer zicht op de variatie tussen teksten geeft figuur 4.1. Daarin staan de drie tekstsoorten apart gesorteerd op LiNT-niveau; links de brieven, in het midden de folders en rechts de webteksten. De horizontale lijnen in de grafiek zijn de niveaugrenzen. De grafiek laat zien dat het merendeel van de brieven net op niveau 1 blijft, terwijl het merendeel van de folders en de webteksten de grens tussen niveau 1 en 2 passeert. Dat brieven en webteksten weinig verschillen qua gemiddelde score, heeft te maken met één webtekst die uitschiet naar beneden en enkele brieven die uitschieten naar boven.



Figuur 4.1: De 120 betaalteksten: LiNT-scores en leesniveaus

Onze eerste onderzoeksvraag was: hoe begrijpelijk zijn de teksten? Het antwoord hierop is dat 39% van de 120 teksten op het eenvoudigste niveau zit, waarmee 14% van de lezers moeite heeft. Maar liefst 52% heeft het niveau daarboven, waarmee gemiddeld 30% van de lezers problemen heeft. 10% van de teksten is te moeilijk voor minstens 46% van de lezers.

Een moeilijke en een makkelijke tekst

De moeilijkste brief gericht aan een burger is tekstvoorbeeld 4.1, met een LiNT-score van 67. In de tekstvoorbeelden zijn overgeslagen tekstdelen grijs gemaakt. We laten alleen overgeslagen tekstdelen zien als ze nodig zijn voor goed begrip. Verder zijn fictieve tijden, namen en plaatsen gebruikt.

###Zilverdam, 15-03-2022

###Geachte heer, mevrouw,

Naar aanleiding van uw verzoek om kwijtschelding van de aanslag(en) waterschapsbelasting /gemeentelijke belastingen ontvangt u deze beschikking.

Uw verzoek om kwijtschelding is beoordeeld aan de hand van de kwijtscheldingsregeling zoals bedoeld in artikel 26 van de Invorderingswet 1990, nader uitgewerkt in de Uitvoeringsregeling Invorderingswet 1990. Tijdens de behandeling van uw verzoek om kwijtschelding wordt beoordeeld of er buitengewoon bezwaar aanwezig is om de aanslag geheel of gedeeltelijk te betalen. Daarbij heb ik uw betalingscapaciteit en vermogen getoetst. Daarnaast is gekeken of er directe, dan wel bijzondere afwijsgonden bestaan.

Op grond van persoonlijke en financiële omstandigheden die zijn gebleken uit de door u verstrekte gegevens heb ik besloten uw verzoek om kwijtschelding toe te kennen en volledige kwijtschelding te verlenen.

###Met vriendelijke groet,

###De invorderingsambtenaar van Waterschap Zilverstroom,

###Mw. B. Suurmond

Tekstvoorbeeld 4.1: Lastige tekst: reactie op kwijtscheldingsverzoek (grijs: overgeslagen passages)

De tekst is klassiek-formeel geschreven, met woorden als *naar aanleiding van*, *ontvangt*, *aan de hand van*, *zoals bedoeld*, *nader uitwerkt*, *geheel of gedeeltelijk*, *dan wel*, *op grond van*, *omstandigheden*, *verstrekte*, *toe te kennen* en *verlenen*. Verder bevat de brief vaktermen zoals *beschikking*, *uitvoeringsregeling*, *buitengewoon bezwaar*, *betalingscapaciteit*, *directe afwijsgonden* en *bijzondere afwijsgonden*. Deze woordkeuze zorgt voor een lage gemiddelde woordfrequentie. Bovendien zijn vrijwel alle zelfstandige naamwoorden in de brief abstract.

Wat betreft zinsbouw bevat de tekst veel informatie per deelzin. Zo heeft de eerste zin op één werkwoord (*ontvangt*) maar liefst 8 inhoudswoorden (*aanleiding*, *verzoek*, *kwijtschelding*, *aanslag*, *waterschapsbelasting*, *gemeentelijke*, *belastingen*, *beschikking*). Door de lange bepaling waarmee de zin opent moet de lezer in deze zin 13 woorden wachten op het werkwoord; daardoor is er een zogenaamde lange afhankelijkheid (een 'tangconstructie'). Iets dergelijks gebeurt in de laatste zin, die begint met een bepaling van 16 woorden (*Op grond van gegevens*).

Als voorbeeld van een eenvoudige brief laten we niet de uitschieter naar beneden zien, omdat we die niet representatief achten: de tekst herhaalt namelijk vaak één bepaalde zin, zie Bijlage 7. Een meer gemiddeld eenvoudige brief is de volgende (LiNT-score 24).

Waarom krijgt u deze brief?

U hebt met ons afgesproken om in delen te betalen. U moest voor 6 juli 2021 € 80,66 betalen. Wij hebben dit bedrag nog niet (helemaal) op onze rekening ontvangen. U krijgt daarom deze herinnering.

Wat moet u nu doen?

U moet nu voor 6 augustus 2021 € 161,32 betalen. Dit bedrag is het totaal van de vorige maand en deze maand samen.

Betaal op tijd. U kunt dan in delen blijven betalen.

Betaalt u binnen 6 maanden opnieuw te laat? Dan stopt de betaalafpraak en moet u het totaal openstaande bedrag één keer betalen.

U kunt het openstaande bedrag op 2 manieren betalen.

- Met iDEAL; gebruik hiervoor de QR-code op deze brief of log met DigiD in op [zilverdam.nl](https://www.zilverdam.nl).
- Of maak het bedrag over. Controleer of u alles juist hebt ingevuld.

Wilt u weten hoeveel u al hebt betaald? Of hoeveel u nog moet betalen? Kijk dan op [zilverdam.nl/digitaaloket](https://www.zilverdam.nl/digitaaloket). Bij 'betaalafpraak' ziet u hierover meer informatie.

Door u te betalen € 161,32. Betaal vóór 6 augustus 2021. Op rekeningnummer NL70INGB1816116157. Naam ontvanger Incasso Zilverdam. Met betalingskenmerk 111122223333444.

Tekstvoorbeeld 4.2: Eenvoudige tekst: herinnering betaalafpraak

De eenvoudige tekst bevat veelal gewone woorden zoals *krijgen, afspreken, betalen, delen, rekening, doen, bedrag, maanden, laat, gebruiken, weten*. De enige lastiger woorden zijn *betaalafpraak* en *openstaand*. Omdat het in de brief vaak gaat over tijden, staan er meer concrete woorden in. Wat betreft zinsbouw bevatten de zinnen een stuk minder inhoudswoorden per werkwoord. Zo bevat de langste deelzin in deze tekst maar twee inhoudswoorden naast het werkwoord: *Wij hebben dit **bedrag** nog niet (helemaal) op onze **rekening** ontvangen*.

Dit alles leidt tot de scores in tabel 4.5.

	Tekst 1: reactie kwijscheldingsverzoek	Tekst 2; herinnering betaalafpraak
LiNT-score	24.5	66.6
Gemiddelde woordfrequentie zonder namen (voor samenstellingen geldt het basiswoord)	5.05	3.96
Proportie concrete naamwoorden	0.46	0.08
Inhoudswoorden per deelzin	2.31	5.89
Gemiddelde maximale afhankelijkheidslengte per zin	3.94	7.00

Tabel 4.5: LiNT-formulekenmerken voor de makkelijke en de moeilijke brief

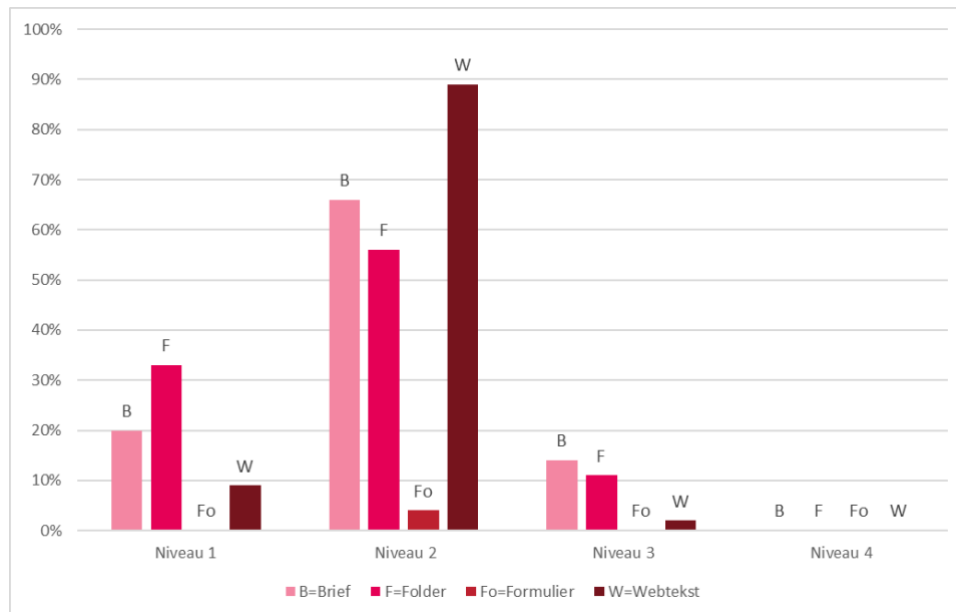
39% van de 120 betaalteksten zit op het eenvoudigste niveau, waarmee 14% van de lezers moeite heeft. 46% heeft het niveau daarboven, waarmee 30% van de lezers problemen heeft. 15% van de teksten is te moeilijk voor 46% of meer van de lezers.

4.3.2 Zorgteksten

Onze eerste onderzoeksvraag was hoe begrijpelijk de teksten zijn. Tabel 4.6 geeft een overzicht over de LiNT-scores en de leesniveaus van de verschillende tekstsoorten.

Tekstsoort	Aantal	Gemiddelde LiNT-score	Standaard- deviatie	Lees- niveau 1	Lees- niveau 2	Lees- niveau 3	Lees- niveau 4
Brief	56	41.2	7.3	11 (20%)	37 (66%)	8 (14%)	0 (0%)
Folder	9	38.7	7.5	3 (33%)	5 (56%)	1 (11%)	0 (0%)
Formulier	4	46.1	3.9	0 (0%)	4 (100%)	0 (0%)	0 (0%)
Webtekst	56	42.0	4.8	5 (9%)	50 (89%)	1 (2%)	0 (0%)
Totaal	125	41.5	6.3	19 (15%)	96 (77%)	10 (8%)	0 (0%)

Tabel 4.6: De leesniveaus van de zorgteksten; percentages zijn rijpercentages



Grafiek 4.2: Gemiddeld leesniveau per tekstsoort; identiek aan tabel 4.6 (visuele weergave)

De zorgteksten zijn moeilijker dan de betaalteksten. Tabel 4.6 toont dat zij meestal op leesniveau 2 zitten: dat geldt voor 77% van de 120 teksten. Slechts 15% is eenvoudiger (niveau 1); dat was 39% bij de betaalteksten. 10% van de zorgteksten is niveau 3, wat duidelijk te hoog gegrepen is voor veel Nederlanders.

Er komen bijzonder veel teksten op niveau 2 terecht. Daarom is in Tabel 4.7 bekeken of deze teksten in de onderste helft van dat niveau (leesniveau 2.1: score van 36 tot 43.5) of in de bovenste helft (leesniveau 2.2: score van 43.5 tot 51) terechtkomen. Gemiddeld is niveau 2 voor 30,1% van de Nederlanders te moeilijk. Op niveau 2.1 verliezen we dus *minder* dan 30,1% van de burgers, op niveau 2.2 *méer*. Het blijkt dat 35 teksten (28% van het totaal) op niveau 2.2 uitkomen. Ter vergelijking: voor de betaalteksten kwamen 15 van de 120 teksten op niveau 2.2 uit (12.5% van het totaal).

Tekstsoort	Totaal aantal	Aantal Niveau 2	Lees-niveau 2.1	Lees-niveau 2.2
Brief	56 (100%)	37 (66%)	26 (46%)	11 (20%)
Folder	9 (100%)	5 (56%)	5 (56%)	0 (0%)
Formulier	4 (100%)	4 (100%)	1 (25%)	3 (75%)
Webtekst	56 (100%)	50 (89%)	29 (52%)	21 (38%)
Totaal	125 (100%)	96 (77%)	61 (49%)	35 (28%)

Tabel 4.7: De zorgteksten op leesniveau 2 nader bezien; rijpercentages slaan op de totalen uit Tabel 4.6, die in de eerste kolom zijn herhaald

Een moeilijke en een makkelijke tekst

###Inleiding (LiNT-score voor deze alinea: 53)

Bij een PGB wordt een bedrag ter beschikking gesteld, waarmee u zelf de zorg kunt inkopen. U kunt zelf kiezen wie uw zorgverlener wordt. Dit kan iemand uit uw familie, vrienden- of kennissenkring zijn, maar ook iemand die ervoor opgeleid is om bepaalde zorg te leveren. In deze folder wordt ingegaan op het verstrekken van een PGB vanuit de Jeugdwet of de Wet maatschappelijke ondersteuning (WMO) binnen de gemeente [G] en aan welke voorwaarden u moet voldoen.

Is een PGB wat voor u? (LiNT-score alinea 47)

Om bewust te worden van wat een PGB inhoudt en of een PGB bij u passend is kunt u zichzelf de volgende vragen stellen.

- Kunt u goed aangeven welke hulp er nodig is en deze zelf organiseren?
- Kunt u aantonen en motiveren waarom een PGB-aanbieder, waarmee de gemeente afspraken heeft, de hulp niet kan leveren?
- Bent u in staat zelf een budgetplanning te maken zodat u gedurende de duur van de indicatie altijd hulp hebt?
- Bent u bij het inkopen van uw hulp in staat rekening te houden met de maximum PGB-tarieven van de gemeente?
- Bent u in staat zelf de regie te voeren over het PGB (organiseren, inkopen en beoordelen van de hulp die wordt geleverd)?

Twijfelt u nog of een PGB passend bij is? Doe dan de PGB-test bij Per Saldo via www.PGB-test.nl. Deze test is gratis.

###Voorwaarden PGB (LiNT-score alinea 51)

- Om in aanmerking te komen voor een PGB moet u voldoende in staat zijn uw hulp aan te sturen. Vult u daarom **zelf** het persoonlijk budgetplan PGB in.
- Heeft u zelf de regie en laat u uw PGB-administratie over aan een door de rechter aangewezen wettelijk vertegenwoordiger, ouder, voogd, bewindvoerder, curator of mentor, dan is deze persoon uw budgetbeheerder. Deze taken kunnen niet worden overgedragen aan een derde.
- Heeft u zelf de regie en voert u uw PGB-administratie samen met een familielid uit (broer, zus of familielid uit de eerste graad) of uw partner (mits gehuwd, geregistreerd of samenlevingscontract), dan is deze persoon voor u de budgetbeheerder.
- (...)

###Rechten en plichten (LiNT-score alinea 68)

- U betaalt uit eigen middelen de eventuele meerkosten voor een duurdere PGB-aanbieder door een vrijwillige storting aan de SVB.

- U bent zich bewust dat u fiscaal werkgever wordt van uw PGB-aanbieder als u op meer dan 3 dagen per week hulp ontvangt.
- Als fiscaal werkgever dient u uit eigen middelen de circa 20% meerkosten te betalen. Deze kosten mogen niet uit het PGB betaald worden.
- U bent op de hoogte van het trekkingsrecht en de werkzaamheden van de Sociale Verzekeringsbank (SVB).
- Uit het PGB mag u geen reiskosten, bemiddelingskosten, administratiekosten, trainingen, cursussen of een eenmalige (vakantie)uitkering betalen aan uw hulpverlener. Gemeente [G] kent geen verantwoordingsvrij bedrag.
- (...)

Tekstvoorbeeld 4.3: Lastige tekst: uitleg pgb (grijs: overgeslagen passages)

We illustreren de moeilijkheidsniveaus aan de hand van enkele folders. Het begin van de moeilijkste folder is te zien in Tekstvoorbeeld 4.3. De folder als geheel heeft een LiNT-score van 55, het hier getoonde fragment komt op 52 uit. De moeilijkste alinea is die over 'rechten en plichten', waarin vooral financiële zaken aan de orde zijn.

- De tekst is klassiek-formeel geschreven, zoals blijkt uit woordkeuzes als *wordt ingegaan op, verstrekken, in aanmerking komen, in staat zijn* e.d. Verder bevat de tekst vaktermen zoals *pgb, budgetplanning, curator, meerkosten, fiscaal werkgever, verantwoordingsvrij* e.d. Deze woordkeuzes zorgen voor een lage gemiddelde woordfrequentie. Bovendien zijn vrijwel alle zelfstandige naamwoorden in de brief abstract.
- Wat betreft zinsbouw bevat de tekst veel informatie per deelzin. Zo heeft de laatste zin van de eerste alinea op het eerste vervoegde werkwoord (*wordt*) maar liefst 8 inhoudswoorden (*folder, verstrekken, pgb, Jeugdwet, maatschappelijke, ondersteuning, WMO, gemeente*). En opent de tweede zin bij 'voorwaarden' met een bijzin van 25 woorden, waardoor de lezer lang moet wachten op de hoofdzin. Dat creëert een hele lange afhankelijkheidslengte tussen de kernen van de bijzin (werkwoord *heeft*) en die van de hoofdzin (werkwoord *is*).

Er zijn natuurlijk ook eenvoudiger folders. Hieronder een fragment uit een folder met de ondertitel *De Wet langdurige zorg in heldere taal*. Die belofte wordt waargemaakt: de LiNT-score van de hele tekst is 29, die van het voorbeeldfragment hieronder 26.

Voorbeeld eenvoudige tekst: folder over de WLZ in eenvoudige taal.

Voor wie is de Wet langdurige zorg (WLZ)?

U heeft altijd dag en nacht hulp nodig.

U heeft deze hulp nodig omdat u ziek bent. Of u heeft een beperking.

De Wet langdurige zorg (WLZ) biedt u deze hulp. Deze hulp kunt u bijvoorbeeld thuis of in een verpleeghuis krijgen.

Tekstvoorbeeld 4.4: Eenvoudige tekst: uitleg WLZ (grijs: overgeslagen passages)

Tabel 4.8 geeft de scores voor beide teksten als geheel. De teksten verschillen sterk op woordfrequentie, lengte van deelzinnen en afhankelijkheidslengtes, maar niet op concreetheid.

	Folder WLZ	Folder pgb oude versie	Folder pgb nieuwe versie
LiNT-score	29.4	55.1	38.2
Gemiddelde woordfrequentie zonder namen (voor samenstellingen geldt het basiswoord)	4.89	4.19	4.49
Proportie concrete naamwoorden	0.29	0.26	0.23
Aantal inhoudswoorden per deelzin	2.68	4.33	2.47
Gemiddelde maximale afhankelijkheidslengte per zin	2.43	8.04	3.79

Tabel 4.8: LiNT-formulekenmerken voor makkelijke en de moeilijke folders

Nu klinkt het nogal logisch dat een folder met alle pgb-regels moeilijker is dan een folder die alleen in grote lijnen de bedoeling van een wet weergeeft. Daarom is het interessant dat er in onze verzameling ook een nieuwe versie zit van de pgb-folder. Die folder blijkt uit te komen op een score van 38, wat een behoorlijke verbetering is van de oude versie. Tabel 4.8 laat zien dat de winst vooral zit in de woordfrequentie (die is 0.3 hoger), deelzinslengte (43% minder) en afhankelijkheidslengte (53% lager). Wat is er gebeurd met de inhoud? Bij het bekijken van de nieuwe tekst blijkt de winst op woordmoeilijkheid zowel te danken is aan minder formele woordkeuzes, als aan het weglaten van detailinformatie.

Slechts 15% van de 125 zorgteksten zit op het eenvoudigste niveau, waarmee 14% van de lezers moeite heeft. Maar liefst 77% heeft het niveau daarboven, waarmee gemiddeld 30% van de lezers problemen heeft. 8% van de teksten is te moeilijk voor 46% van de lezers. Een voorbeeldanalyse laat zien dat een pgb-folder behoorlijk vereenvoudigd kan worden, zodat de LiNT-score van 55 naar 38 gaat.

4.3.3 Betaalteksten vergeleken met zorgteksten

Tabel 4.9 geeft de LiNT-scores en LiNT-niveaus voor enerzijds de 120 betaalteksten en anderzijds de 125 zorgteksten. De twee thema's verschillen significant van elkaar qua gemiddelde LiNT-score ($t=3,28$, $df=213,8$, $p<.001$; aantal vrijheidsgraden is gecorrigeerd omdat Levene's test significant is). Hetzelfde geldt voor de LiNT-niveaus ($\chi^2=21,16$, $d=3$, $p<.001$), vooral door het themaverschil in de leesniveaus 1 en 2. Hierboven bleek dat er onder de zorgteksten formulieren waren en onder de betaalteksten niet. Omdat de formulieren wat moeilijker bleken dan de andere tekstsoorten, hebben we de tests herhaald zonder de zorg-formulieren mee te nemen. De verschillen bleven bestaan.

Tekstsoort	Gemiddelde LiNT-score (SD)	Aantal niveau 1	Aantal Niveau 2	Aantal niveau 3	Aantal niveau 4
Betaalteksten	38,3 (8,8)	47 (39%)	62 (52%)	9 (8%)	2 (2%)
Zorgteksten	41,5 (6,3)	19 (15%)	96 (77%)	10 (8%)	0 (0%)
Totaal	40,0 (7,8)	66 (27%)	158 (65%)	19 (8%)	2 (1%)

Tabel 4.9: De LiNT-scores en LiNT-niveaus van de betaalteksten en van de zorgteksten

De betaalteksten zijn wat eenvoudiger dan de zorgteksten. Het verschil tussen de twee thema's is statistisch betrouwbaar.

4.4 Meer over afzonderlijke tekstenmerken

De lastige betaaltekst (Tekstvoorbeeld 4.1) scoort hoog op zowel woord- als zinsbouwmoelijkheid, en dat geldt ook voor de lastige zorgtekst (Tekstvoorbeeld 4.3). Maar wellicht zit de moeilijkheid van de verzameling als geheel vooral in bepaalde kenmerken. Om daarachter te komen, bespreken we hieronder een groter aantal LiNT-kenmerken. We vergelijken de betaal- en zorgteksten daarvoor met vier bekende Nederlandse tekstsoorten. (Meer over die tekstsoorten is te vinden in Pander Maat en Dekker 2016.) In tabel 4.9 zijn de makkelijkste en moeilijkste scores van de tekstsoort vetgedrukt, dit zijn de uiteinden van de moeilijkheidsschaal.

Tekstsoort	Betaal- tekst (n=120)	Zorg- tekst (n=125)	Reisblog (n=100)	Vmbo- schoolboek (n=76)	Nieuws- bericht (n=100)	Onderzoeks- artikel (n=100)
Kenmerk						
LiNT-score	38.3 (8.5)	41.5 (6.3)	31.2 (6.1)	33.5 (6.3)	43.2 (6.3)	63.2 (7.6)
1 Woordfrequentie (correctie voor samenstellingen)	4.59 (0.30)	4.49 (0.25)	4.90 (0.20)	4.73 (0.24)	4.51 (0.19)	4.08 (0.23)
2 Concrete naamwoorden (proportie)	0.32 (0.13)	0.27 (0.13)	0.67 (0.09)	0.56 (0.18)	0.53 (0.11)	0.23 (0.11)
3 Zinslengte in woorden	10.4 (2.4)	11.0 (1.9)	14.9 (3.0)	10.7 (1.6)	15.5 (2.6)	24.9 (6.0)
4 Bijzinnen per zin	0.38 (0.20)	0.44 (0.19)	0.62 (0.31)	0.37 (0.21)	0.71 (0.27)	1.40 (0.74)
5 Deelzinslengte in woorden	7.9 (1.4)	7.9 (1.0)	8.8 (1.1)	7.9 (0.9)	9.1 (1.0)	11.8 (1.7)
6 Gemiddelde maximale afhankelijkheidslengte	4.08 (1.57)	4.47 (1.05)	5.95 (1.62)	4.48 (1.05)	6.75 (1.41)	10.81 (3.52)
7 Bijvoeglijke bepalingen per deelzin	0.88 (0.38)	0.80 (0.31)	0.94 (0.38)	0.88 (0.29)	1.29 (0.38)	2.18 (0.64)
8 Opsommingen per deelzin	0.17 (0.13)	0.21 (0.11)	0.22 (0.12)	0.22 (0.16)	0.17 (0.09)	0.49 (0.30)
9 Personen per 1000 woorden	99.9 (31.3)	122.2 (30.8)	81.3 (26.6)	85.6 (36.0)	95.3 (41.8)	48.1 (19.8)
10 Persoonlijke voornaam- woorden per 1000 woorden	93.3 (31.1)	100.4 (26.9)	64.8 (22.5)	26.0 (16.5)	40.4 (21.5)	21.0 (13.8)
11 Aansprekingen per 1000 woorden	72.9 (24.7)	83.9 (21.7)	6.2 (6.8)	19.3 (21.5)	2.6 (3.9)	1.1 (3.8)
12 Lijdende vormen per deelzin (proportie)	0.07 (0.09)	0.05 (0.04)	0.06 (0.05)	0.07 (0.08)	0.09 (0.05)	0.17 (0.10)

Tabel 4.9: De gemiddelde waarde (en standaarddeviatie) van de betaalteksten op dertien kenmerken in vergelijking met andere tekstsoorten. De hoogste en laagste waarde per kenmerk is vetgedrukt.

Er zijn drie groepen kenmerken te onderscheiden.

1. *Woordmoeilijkheid*: hier bekijken we de twee kenmerken die we al gezien hebben in de LiNT-leesbaarheidsformule, namelijk woordfrequenties en woordconcreetheid. Bij de woordfrequenties scoren de betaal- en zorgteksten in het midden. Bij woordconcreetheid zitten ze aan de abstracte kant van de schaal, met name de zorgteksten: die zijn bijna net zo abstract als onderzoeksartikelen.
2. *Zinsbouw*: Naast de twee formulekenmerken (afhankelijkheidslengte en lengte van deelzinnen) keken we ook naar de zinslengte, het aantal bijzinnen, de bijvoeglijke bepalingen en de opsommingen. Op al die kenmerken lijken de betaal- en zorgteksten op bij de makkelijkste tekstsoort (meestal is dat het vmbo-schoolboek).

3. *Persoonlijkheid van de teksten*: de persoonlijkheid van de teksten valt af te lezen aan het aantal personen dat de tekst noemt, het aantal persoonlijke voornaamwoorden en het aantal keren dat de lezer wordt aangesproken. Verder kijken we naar het aantal lijdende vormen; hoe meer er daarvan zijn, hoe onpersoonlijker de tekst en dus hoe moeilijker. Op alle vier de kenmerken scoren de betaal- en zorgteksten aan de persoonlijke, dus eenvoudige kant van het spectrum.

Kortom, onze teksten zijn op de meeste kenmerken eenvoudig, maar niet op de woordkenmerken.

Onze tweede onderzoeksvraag was *welke* tekstkenmerken het meeste begripelijkheidsproblemen opleveren. Zowel voor de betaalteksten als voor de zorgteksten geldt: ze zijn op de meeste kenmerken eenvoudig, behalve op de woordkenmerken (concreetheid en bekendheid). Daarom slagen de meeste teksten er toch niet in om het eenvoudigste moeilijkheidsniveau te halen.

4.5 Leesbaarheidswinst door herschrijven

Hierboven hebben we een ingrijpende herschrijving besproken van een moeilijke pgb-folder die in de praktijk is gemaakt. Die herschrijving leverde 17 punten winst op in de LiNT-score. De vraag is nu hoe de LiNT-score verandert wanneer we een gemiddeld moeilijke tekst puur op stijl herschrijven, dus met behoud van alle informatie. Is er dan nog steeds winst te boeken, of zit zo'n tekst al aan zijn ondergrens wat betreft moeilijkheid?

We hebben net gezien welke tekstkenmerken gemiddeld het meest problematisch zijn in de betaalteksten: woordfrequentie en woordconcreetheid. Dat roept de vraag op: hoeveel winst is er nog te boeken met het herschrijven van een 'gewone' betaaltekst? We verwachten eigenlijk niet dat er veel winst te boeken valt wat betreft concreetheid, omdat teksten over betalen vaak abstract zijn. Ook in eerder onderzoek naar herschrijven blijkt dat concreetheid lastiger te veranderen is dan woordfrequentie en zinsbouw (Pander Maat & Ditewig 2017).

Dat betekent dat we bij het verbeteren van de teksten eerst moeten kijken naar woordfrequenties. In de praktijk betekent komt dit neer op de volgende drie adviezen:

- Vervang formele woorden.
- Als vaktermen niet nodig zijn, laat ze dan weg.
- Als deze termen nodig zijn voor de tekstboodschap, licht ze dan toe.

Daarnaast is er de zinsbouw. Hoewel de gemiddelde scores op zinsbouwkenmerken geen reden tot grote zorg zijn, heeft elke tekst nog wel zinnen die directer kunnen worden geformuleerd.

Om een indruk te krijgen van wat zo'n herschrijving betekent voor de LiNT-score, hebben we het recept toegepast op een brief met een gemiddeld moeilijkheidsniveau. De tekstversies zijn te zien in Bijlage 7. Via herschrijving is de LiNT-score verlaagd van 39 naar 33; dat komt vooral door de drie ingrepen die we net genoemd hebben. Maar we hebben ook de deelzinnen iets eenvoudiger gemaakt. We hebben ook geprobeerd de tekst beter op te bouwen en sommige denkstappen beter uit te leggen, maar daarvoor is de LiNT-score niet gevoelig; deze effecten zijn echter wel te onderzoeken en meten met de andere onderzoeken.

De herschrijving laat zien dat er winst te boeken valt, maar dat de LiNT-score niet zomaar 15 punten omlaag kan. Het lijkt erop dat de tekst uit Bijlage 7 niet ver van zijn minimale moeilijkheidsniveau zit. Later deden we een soortgelijk proefje met een doorsnee zorgtekst; bij herschrijving ging daarvan de scores van 41 naar 36.

Er is dus winst te boeken met herschrijven, maar die blijft bescheiden. Twee verklaringen daarvoor zijn als volgt.

- Sommige termen zijn moeilijk te vermijden. De term *kennisgeving* kan niet worden vervangen in een zin met wettelijke gevolgen, zoals "U kunt tegen deze kennisgeving niet in beroep gaan". En voor *kwijtschelding* is geen eenvoudig alternatief; bovendien is niet duidelijk of zo'n alternatief dezelfde wettelijke betekenis zou hebben.
- De uitleg van moeilijke woorden vraagt soms om nieuwe lastige woorden. Zo hebben we *loonspecificatie* niet alleen vervangen door *loonstrook*, maar ook uitgelegd wat dat is; en daarbij vallen termen als *bruto* en *premies*. Evenzo spreken we bij de uitleg van het rekeningoverzicht over *afschrijvingen* en *bijschrijvingen*.

Dit leert ons ook iets algemeners over LiNT-scores. In die scores zitten twee soorten tekstmoeilijkheid: de moeilijkheid van de stijl en die van de inhoud. Als je een groot verschil wilt maken in de score, zul je beide punten moeten aanpakken.

Uit een klein proefje blijkt: wie een doorsnee tekst herschrijft op stijl, verlaagt de LiNT-score met 5-6 punten. Wie meer verschil wil maken, moet ook de tekstinhoud aanpakken.

4.6 Conclusies

Dit hoofdstuk geeft een automatische moeilijkheidsanalyse van 120 betaalteksten. Het niveau van de teksten is geanalyseerd met de LiNT-formule, waarin vier tekstkenmerken meedoen: woordfrequentie, woordconcreetheid, bijvoeglijke bepalingen en afhankelijkheidslengtes. Daarbij blijkt dat 39% van de betaalteksten op het eenvoudigste niveau scoort, en slechts 15% van de zorgteksten. De rest van de

teksten is lastig voor minimaal 30% van de Nederlanders (zie tabel 4.10). Het verschil in leesniveau tussen de betaal- en zorgteksten is statistisch betrouwbaar.

Moeilijkheids-niveau	LiNT-score	Hoeveel lezers kunnen dit niveau <i>niet</i> aan?	Hoeveel betaalteksten hebben dit niveau?	Hoeveel zorgteksten hebben dit niveau?
1	0 – 36	13.8%	47 (39%)	19 (15%)
2	36 - 51	30.1%	62 (52%)	96 (77%)
3	51 - 61.5	45.8%	9 (8%)	10 (8%)
4	61.5 - 100	80.1%	2 (2%)	0 (0%)

Tabel 4.10: Moeilijkheidsniveaus van de betaal- en zorgteksten

Kijken we naar afzonderlijke tekstkenmerken, dan zitten de moeilijkheden vooral op woordniveau: de teksten zijn vrij abstract, en scoren gemiddeld wat betreft woordbekendheid. Qua zinsbouw zijn ze eenvoudig, en ook wat betreft de persoonlijke stijl ervan. Uit een klein proefje blijkt: als je een doorsnee betaaltekst herschrijft op stijl, verlaag je de LiNT-score met zo'n 5 punten. Wil je meer verschil maken, dan moet je ook tekstinhoud aanpakken.

5 CHECK-GESPREK MET PROFESSIONALS

In het check-gesprek met professionals stonden de volgende onderzoeksvragen centraal:

1. Welke problemen leveren de teksten volgens professionals op qua begrijpelijkheid, toepasbaarheid en/of beleving?
2. Welke tekstkenmerken zorgen voor deze problemen?

Het onderzoek bestond uit twee delen:

1. een *individuele beoordeling* door professionals van vier overheidsteksten met een checklist. Hierbij richtten professionals zich op het signaleren van problemen die overheidsteksten mogelijk bij lezers oproepen.
2. een *check-gesprek* tussen twee professionals van dezelfde organisatie om hun beoordelingen te bespreken.

In dit hoofdstuk bespreken we de onderzoeksopzet en de resultaten van de check-gesprekken met professionals. Op plekken waar de opzet of resultaten van de thema's Betalen en Zorg van elkaar afwijken, wordt dit uitdrukkelijk vermeld. Het onderzoek van het check-gesprek met professionals bestond uit twee delen:

1. de individuele beoordeling van teksten door professionals
2. het gesprek tussen twee professionals waarin zij hun bevindingen met elkaar delen.

Allereerst beschrijven we de individuele beoordelingen van teksten door professionals (paragraaf 5.1) en de opzet van het gesprek tussen twee professionals waarin zij hun bevindingen met elkaar delen (check-gesprek, zie paragraaf 5.2). Daarna gaan we in op de resultaten van het werken met de checklist (paragraaf 5.3) en het check-gesprek (paragraaf 5.4). Dat resulteert in beschouwingen over de checklist en check-gesprekken als werkvorm (paragraaf 5.5). Tot slot formuleren we conclusies en aanbevelingen op basis van de check-gesprekken met professionals (paragraaf 5.6).

5.1 Individuele beoordeling van teksten door professionals

In dit deel van het onderzoek stond het verkrijgen van individuele beoordelingen van professionals centraal. We hebben daarvoor 24 professionals (12 voor thema Betalen en 12 voor thema Zorg) geworven. We hebben steeds twee organisaties aan elkaar gekoppeld, waarbij per organisatie twee professionals een set van vier teksten beoordeelden. De professionals richtten zich daarbij op het signaleren van problemen die overheidsteksten mogelijk bij lezers oproepen.

De set van vier teksten bestond steeds uit twee teksten van een andere organisatie en twee teksten van de eigen organisatie. Elke tekst is dus door vier verschillende professionals beoordeeld,

waarvan twee professionals van de eigen organisatie en twee professionals van een andere organisatie.

Bij het beoordelen van de teksten, hebben we professionals gevraagd om eerst een intuïtieve beoordeling te geven en daarna een beoordeling met een checklist als leidraad. Alle professionals hebben daarvoor de checklist gebruikt die is ontwikkeld binnen de Direct Duidelijk-campagne (zie Pander Maat & Van der Geest, 2021).

De checklist is opgebouwd uit acht kwaliteitsdimensies die gezamenlijk een beeld geven van de begrijpelijkheid, toepasbaarheid en beleving van een tekst (zie Bijlage 8). De kwaliteitsdimensies 'heldere opbouw', 'heldere zinsbouw', 'heldere woordkeus' zijn dimensies die inzicht geven in de *begripelijkheid* van een tekst. De kwaliteitsdimensies 'doelgerichtheid' en 'relevante informatie' geven inzicht in de *toepasbaarheid* van een tekst. Tot slot geeft de kwaliteitsdimensie 'juiste toon' inzicht in de *beleving* van een tekst. Daarnaast zijn er kwaliteitsdimensies die betrekking hebben op begrijpelijkheid, toepasbaarheid en/of beleving. De kwaliteitsdimensie 'heldere vormgeving' bijvoorbeeld, bestaat uit drie items waarvan twee items informatie geven over begrijpelijkheid ('letters zijn groot en duidelijk genoeg' en 'visualisaties dragen bij aan tekstbegrip') en een item over beleving ('De opmaak is aangenaam'). Bij de kwaliteitsdimensie 'verwijst zo nodig door' gaat het om verwijzingen naar bijlagen of een webpagina voor meer informatie of een contactpersoon. Deze dimensie kan gaan over begrijpelijkheid, toepasbaarheid en/of beleving van een tekst: verwijzen naar meer informatie kan bijdragen aan begrip, aan de toepasbaarheid van de verkregen/beschikbare informatie en/of hoe lezergerichtheid/servicegericht de tekst wordt ervaren.

Voor de check-gesprekken met professionals hebben we de checklist (versie 2021) aangepast om de checklist beter werkbaar te maken (zie Bijlage 9), namelijk een aantal herformuleringen van items en een aantal veranderingen in de lay-out. Op basis van een voorbeeld van een checklist van Onze Taal hebben we de formulering aangepast om de beoordeling van het item eenduidiger te maken, namelijk te specificeren wat de invulling is van 'goed gekozen'. Een voorbeeld van een herformulering van een item in de checklist, is:

Versie monitor 2021 - Het lettertype is goed gekozen

Versie monitor 2022 - De letters zijn groot genoeg om de tekst makkelijk te kunnen lezen

Voorbeeld 5.1: Herformulering item checklist

Daarnaast hebben we een aantal veranderingen aangebracht in de lay-out, zodat professionals een oordeel konden geven over alle items van de checklist en zodat we de data konden verwerken in SPSS, bijvoorbeeld om interbeoordelaarsbetrouwbaarheid te berekenen en scores van verschillende kwaliteitsitems konden vergelijken. In de checklist hebben we daarom achter alle items een kolom

gezet waar vinkjes geplaatst konden waren: 'is het item van toepassing?' Antwoordopties: 'ja', 'nee', 'n.v.t.' Voor alle items waar 'nee' gescoord werd, was er onderaan ruimte om een toelichting te geven. Op basis van ervaringen bij het thema Betalen hebben we bij het thema Zorg een kolom toegevoegd in de tabel onderaan de checklist, zodat professionals al prioritering konden aangeven van de tekstproblemen die zij hadden gevonden.

Tekstselectie

We selecteerden per organisatie twee teksten: 1) een brief, folder of flyer en 2) een webtekst. Voor beide thema's werden in totaal twaalf teksten geselecteerd. Van die twaalf teksten beoordeelde iedere professional er vier:

1. Een brief of flyer van de eigen organisatie.
2. Een webtekst van de eigen organisatie.
3. Een brief of flyer van een andere organisatie.
4. Een webtekst van een andere organisatie.

Bij het selecteren van teksten hebben we gefocust op teksten die veel burgers onder ogen krijgen en die verschillende fasen uit het communicatieproces representeren. Alle geselecteerde teksten (zie Bijlage 10) waren onderdeel van de automatische tekstanalyse (zie hoofdstuk 4). De geselecteerde teksten werden zoveel mogelijk geanonimiseerd, omdat het er voor de beoordelaar niet toe doet van welke gemeente/organisatie de teksten afkomstig zijn. Hiertoe plaatsten we de brieven en webteksten in de context van een fictieve gemeente: Zilverdam. Alle verwijzingen naar de betreffende organisatie en persoonsnamen, adresgegevens, mailadressen en telefoonnummers werden geanonimiseerd. Van twee organisaties konden de teksten niet geanonimiseerd worden, omdat deze organisaties dusdanige spelers zijn binnen hun 'markt' dat ze ook na anonimiseren nog herkend zouden worden. Deze organisaties hebben schriftelijk toestemming gegeven voor het gebruik van de organisatienaam/-logo's.

Deelnemende overheidsorganisaties en professionals

Voor het check-gesprekonderzoek hebben we verschillende overheidsorganisaties benaderd. Hierbij gingen we zoveel mogelijk uit van de organisaties die reeds teksten hadden aangeleverd voor de automatische tekstanalyse (zie hoofdstuk 4). In totaal werkten elf overheidsorganisaties mee aan de check-gesprekken, zes per thema (van 1 organisatie deden twee afdelingen mee, een aan thema Betalen en een aan thema Zorg).

Van de volgende organisaties hebben we toestemming om hun deelname te noemen:



Belastingsamenwerking Rivierenland (BSR), Centraal Justitieel Incassobureau (CJIB), Gemeente Amersfoort, Gemeente Dordrecht, Gemeente Enschede, Gemeente Gooise Meren, Gemeente Haarlemmermeer, Gemeente Heerde, Gemeente Rotterdam, Sociale Verzekeringsbank (SVB).

Afbeelding 5.1: Overzicht deelnemende organisaties

Per organisatie namen twee professionals deel aan het onderzoek. Idealiter waren dit gemengde duo's: 1) één professional die zich in het werk richt op inhoudelijke aspecten rondom het betreffende thema (bijvoorbeeld een jurist) en 2) één professional die zich in het werk meer focust op het communicatieve aspect van overheidsteksten (bijvoorbeeld een communicatieadviseur). Deze combinatie van professionals levert beoordelingen op vanuit verschillende perspectieven en informatie over de praktijk waarin veelal beide professionals betrokken zijn bij de totstandkoming van de inhoud van teksten. Na werving hadden we in totaal vijf gemengde duo's (drie duo's thema Betalen en twee duo's thema Zorg) en zeven niet-gemengde duo's. Deze duo's bestonden bijvoorbeeld uit twee communicatieadviseurs of juist uit twee inhoudsdeskundigen (bijvoorbeeld WMO-consulent).

Procedure

De professionals en deelnemende organisaties zijn telefonisch of per mail geworven. Per organisatie kregen ze een online introductiebijeenkomst via MS Teams van 45 min om kennis te maken en uitleg te krijgen over deelname aan het onderzoek. De belangrijkste onderdelen van deze bijeenkomst waren:

1. Het geven van achtergrondinformatie over de monitor en specifiek de plaatsing van de check-gesprekken binnen de Monitor 2022.

2. Het bespreken van een voorbeeldtekst om de intuïtieve markeringen van tekstproblemen toe te passen en vervolgens de beoordeling met de checklist uit te leggen.
3. Het beschrijven van de taak/werkwijze voor de professionals en het verloop van het onderzoek.

De te beoordelen (web)teksten en de checklist (vier lege versies, genummerd) werden als Word-document beschikbaar gesteld via One Drive (betalen) of mail (zorg). Daarnaast stuurden we een toelichting met een beschrijving van de werkwijze (zie Bijlage 11).

Vervolgens gingen de professionals individueel aan de slag met de beoordeling van de teksten (30 minuten per tekst), bestaande uit een intuïtieve markering van tekstproblemen met markeerstift en een beoordeling van de 35 items van de checklist. Ze hadden daarvoor 2 tot 3 weken de tijd. Zij konden de taak in 1x uitvoeren of verspreid over meerdere momenten. De totale tijdsinvestering werd geschat op 4 à 5 uur per professional. In de praktijk verschilde dat per individu (van een dagdeel tot twee werkdagen totaal). De check-gesprekken vonden plaats in de periode van april - augustus 2022.

5.2 Opzet check-gesprek tussen professionals

Naast het verkrijgen van de individuele beoordelingen van de professionals, wilden we weten hoe twee professionals van dezelfde organisatie het gesprek voerden over hun beoordelingen: welke problemen vinden zij het meest belangrijk en welke argumenten hebben zij daarvoor?

Per thema hebben we daarom 6 check-gesprekken georganiseerd van 90 minuten waarin steeds twee professionals van dezelfde organisatie met elkaar in gesprek gingen over vier teksten: twee teksten van een andere organisatie en twee teksten van de eigen organisatie.

Om praktische redenen hebben we de check-gesprekken via MS Teams gehouden en met toestemming van alle deelnemers hebben we de gesprekken opgenomen, zodat we de gesprekken konden transcriberen en analyseren.

De globale indeling van de check-gesprekken was als volgt:

- Opening (welkom, uitleg over de opzet, toestemming vragen voor opname)
- Bespreken van proces: hoe is het gegaan, onduidelijkheden?
- Wisselwerking van markeringen van problemen zonder checklist en met checklist
- Professionals beslissen samen over de volgorde van de teksten: beginnen met de meest problematische tekst van de vier; eindigen met minst problematische tekst
- Per tekst bespreken de professionals een top 5 van sterke en zwakke punten
- Aan het eind van de bespreking van een tekst vraagt de onderzoeker naar een algemeen tekstoordeel: welk rapportcijfer zou je deze tekst geven? Beide professionals geven een rapportcijfer (en eventueel een korte toelichting).

Op momenten dat de twee professionals in overleg gingen over de belangrijkste problemen van een tekst, deden de onderzoekers de camera uit om als observator te kunnen luisteren en mee te schrijven en de deelnemers de ruimte te geven om onderling in gesprek te gaan.

5.3 Problemen die professionals individueel signaleren op basis van de checklist

Als input voor het checkgesprek gaven de professionals individueel informatie over de problemen die ze signaleren. Dit deden ze door de checklist (zie Bijlage 9) voor aanvang van de check-gesprekken individueel in te vullen. De professionals vulden voor vier teksten de checklist in: twee keer voor een tekst van de eigen organisatie en twee keer voor een tekst van een andere organisatie. Hierbij kruisten zij steeds voor 35 items aan of het betreffende item in de tekst was verwerkt ('ja' of 'nee').

De problemen die professionals individueel signaleren aan de hand van de checklist zijn: 'heldere woordkeus', 'juiste toon', 'heldere opbouw', 'doelgericht' en 'verwijst zo nodig door'. Zowel bij het thema Betalen als bij het thema Zorg zijn dit de items waarbij professionals de meeste tekstproblemen signaleren. Een item als 'heldere vormgeving' wordt relatief weinig genoemd. Tussen de thema's zijn er slechts kleine verschillen.

Om duidelijk te krijgen welke items volgens de professionals regelmatig niet goed worden toegepast in teksten, is bepaald voor hoeveel van de 24 teksten (12 teksten per thema) een item 'nee'-scores heeft gekregen. Bovendien vallen ook items op die zelden of nooit 'nee'-scores krijgen. Om te voorkomen dat individuele voorkeuren een te grote rol spelen, is er gekeken naar resultaten waarbij ten minste twee professionals een 'nee'-score toekennen.

Volgens de professionals gaat er in de teksten al veel goed. Vier items vallen daarbij op in positieve zin; deze vier items worden in geen van de twaalf teksten door twee of meer professionals als problematisch ('nee'-score) aangemerkt. Het gaat om de items:

- (7) De tekst geeft verschillende mogelijkheden om te doen wat nodig is of wat wordt gevraagd;*
- (9) De tekst linkt naar een webpagina met meer informatie;*
- (16) De tekst heeft kopjes;*
- (30) Woorden in een zin die bij elkaar horen, staan dicht bij elkaar.*

In de check-gesprekken wordt van deze vier items, alleen item 16 (de tekst heeft kopjes) genoemd als een sterk punt van de teksten en een enkele keer item 9 (de tekst linkt naar een webpagina met meer informatie). Over item 7 en item 30 worden geen opmerkingen gemaakt. Deze items worden dus niet

als problematisch aangemerkt, maar vallen in de check-gesprekken ook niet in positieve zin op. Naast deze vier probleemloze items, zijn er nog elf items die in slechts één van de twaalf teksten als problematisch worden gezien (zie Bijlage 12).

Daarnaast zijn slechts twee items in tweederde of meer van de teksten problematisch (namelijk: in 8 of 9 van 12 teksten) volgens de professionals, zie tabel 5.1:

Item checklist	Aantal 'nee'- scores Betalen (N=12)	Aantal 'nee'- scores Zorg (N=12)
10. De tekst verwijst door naar een contactpersoon voor meer informatie	8	4
21. De tekst bevat geen onnodige moeilijke en/of formele woorden	9	8

Tabel 5.1: Aantal teksten waarin dit item van twee of meer professionals een 'nee'-score heeft gekregen

Daarbij valt op dat niet alle items voor beide thema's even belangrijk zijn. Bij zorg zien de professionals bijvoorbeeld vaker onnodige informatie (item 4), dan bij betalen. Bij betalen ontbreekt vaker een verwijzing naar een contactpersoon (item 10).

Kwaliteitsdimensies

De 35 items uit de checklist staan niet los van elkaar, maar zijn ingedeeld in acht kwaliteitsdimensies. Binnen een kwaliteitsdimensie hebben items betrekking op hetzelfde aspect (bijvoorbeeld de dimensie 'heldere opbouw' bevat items als 'de tekst heeft kopjes' en 'alinea's hebben een logische volgorde'). Deze items hangen dus met elkaar samen. Om een goed beeld te krijgen van problemen en sterke punten in de teksten, is het van belang om de oordelen over verschillende kwaliteitsdimensies met elkaar te vergelijken. Als de items in een kwaliteitsdimensie in de meeste teksten geen problemen opleveren en de items in een andere kwaliteitsdimensie steeds voor een of twee teksten toch problematisch zijn, is het de moeite waard om extra aandacht aan deze tweede kwaliteitsdimensie te besteden. Blijkbaar leidt deze dimensie namelijk tot meer 'nee'-scores, ook al valt het aantal 'nee'-scores voor afzonderlijke items mee.

Bovendien kan het zijn dat professionals binnen dezelfde dimensie een probleem signaleren, maar dat ze hetzelfde probleem aan een ander item koppelen (zo zou de ene professional een probleem kunnen koppelen aan item (13) *De tekst is overzichtelijk ingedeeld in alinea's*, terwijl de andere professional voor dezelfde tekst opmerkt dat er een probleem is met item (15) *De alinea's hebben een logische volgorde*). In een check-gesprek kunnen zij vervolgens erachter komen dat hun problemen sterk met elkaar samenhangen. Om meer inzicht te krijgen in welke kwaliteitsdimensies veel of juist weinig problemen opleveren, zijn deze dimensies ook geanalyseerd.

Voor deze analyse wordt gerekend met hetzelfde uitgangspunt als bij de kwaliteitsitem-analyse hierboven: een item is problematisch voor een tekst als twee of meer professionals in de checklist aanvinken dat dat item niet of niet correct is toegepast ('nee'-score). Vervolgens kan per kwaliteitsdimensie bepaald worden hoeveel problematische items er zijn voor alle teksten samen. Omdat niet elke dimensie even veel items heeft, worden deze resultaten uitgedrukt in percentages.

Betalen & Zorg

Per thema zijn er 12 teksten beoordeeld aan de hand van de checklist met 35 items. Dat betekent dat er per thema in totaal 420 items (12 teksten x 35 items) beoordeeld zijn, in totaal (beide thema's) zijn dat 840 items. Van die items kregen 172 items een 'nee-score' van twee of meer professionals. In totaal gaat het dus om 20,5% van de items die door de professionals met een 'nee-score' zijn beoordeeld, dat wil zeggen: 'is niet correct toegepast in de tekst'. Tabel 5.2 toont het aantal en het percentage items met een 'nee'-score per kwaliteitsdimensie (groepje van items).

Dimensie	Totaal aantal items in 24 teksten	Items met 'nee'-score	Percentage items met 'nee'-score
Heldere woordkeus (21, 22, 23, 24, 25, 26)	144	46	31,9%
Juiste toon (18, 19, 20)	72	19	26,4%
Heldere opbouw (11, 12, 13, 14, 15, 16, 17)	168	36	21,4%
Doelgericht (item 1, 2)	48	10	20,8%
Verwijst zo nodig door (item 8, 9, 10)	72	14	19,4%
Heldere zinsbouw (27, 28, 29, 30, 31, 32)	144	22	15,3%
Relevante informatie (item 3, 4, 5, 6, 7)	120	17	14,2%
Heldere vormgeving (33, 34, 35)	72	8	11,1%

Tabel 5.2: Aantal en percentage items dat van de professionals een 'nee'-score heeft gekregen per kwaliteitsdimensie bij thema Betalen en Zorg

Drie kwaliteitsdimensies vallen bij nadere beschouwing in het bijzonder op: 'relevante informatie' (14,2%) en 'heldere vormgeving' (11,1%), omdat deze relatief positief worden beoordeeld en 'heldere woordkeus' (31,9%), omdat die relatief negatief wordt beoordeeld. Wat betreft de dimensies 'juiste toon' (26,4%), 'heldere opbouw' (21,4%) en 'doelgericht' (20,8%), diagnosticeren ten minste twee professionals relatief veel problemen (zie ook paragraaf 5.4, bevindingen over deze items in het check-gesprek).

De dimensie 'relevante informatie' wordt opvallend goed beoordeeld. Voor deze dimensie zijn in totaal 24 teksten op vijf items beoordeeld: (3) *De tekst beantwoordt de vragen van de lezer*, (4) *De tekst bevat geen onnodige informatie*, (5) *De tekst geeft informatie over de specifieke situatie van de lezer*, (6) *De*

tekst noemt positieve gevolgen van het gewenste gedrag en (7) De tekst geeft verschillende mogelijkheden om te doen wat nodig is of wat wordt gevraagd. Dat er voor 24 teksten 5 items beoordeeld zijn, houdt in dat er in totaal 120 keer bepaald is of een item een 'ja' of 'nee'-score heeft gekregen. Slechts 17 keer (in 14,2% van de gevallen) constateerden professionals problemen met de relevantie van de informatie.

Er zijn wel verschillen tussen de twee thema's: bij het thema Zorg constateerden professionals in 20% van de gevallen een probleem met de relevantie van de informatie, terwijl bij het thema Betalen professionals in slechts 8% van de gevallen een probleem constateerden met de relevantie van informatie.

Verder wordt bij de dimensie 'heldere vormgeving' in slechts 11,1% van de gevallen een probleem geconstateerd ('nee'-score). De items die bij deze dimensie horen zijn: (33) *De letters zijn groot en duidelijk genoeg*, (34) *De opmaak is aangenaam* en (35) *Visualisaties* (bijvoorbeeld tabellen, schema's of plaatjes) *dragen bij aan het tekstbegrip*. Van de 72 keer dat er een oordeel over deze kwaliteitsdimensie is gemeld (drie keer per tekst, voor twaalf teksten), werd in slechts 8 gevallen een item gescoord met 'nee'.

Bij de dimensie 'heldere woordkeus' worden echter opvallend veel problemen gerapporteerd.

Dimensie	Totaal aantal items in 24 teksten	Aantal keer 'nee'-score	Percentage 'nee'-score
Heldere woordkeus	144	46	31,9%

Tabel 5.3: Dimensie Heldere woordkeus en 'nee'-score

In die dimensie vallen de items: (21) De tekst bevat geen onnodige moeilijke en/of formele woorden, (22) Waar vaktermen nodig zijn, geeft de tekst uitleg, (23) De tekst bevat geen algemene en/of vage formuleringen, (24) Verwijzingen binnen de tekst zijn duidelijk, (25) Als afkortingen nodig zijn, geeft de tekst uitleg, (26) Voor één begrip gebruikt de tekst steeds hetzelfde woord. Met 6 beoordeelde items per tekst in 24 teksten, zijn er 144 oordelen over 'Heldere woordkeus' geveld door professionals in het thema betalen. In 46 gevallen (31,9%) bleek een item niet in de tekst te zijn toegepast volgens twee of meer professionals. Uit de analyse per item bleek item 21 al opvallend (item 21 = De tekst bevat geen onnodige moeilijke en/of formele woorden). In 17 van de 24 teksten (9 teksten thema Betalen en 8 teksten thema Zorg) werden volgens de professionals wel onnodig moeilijke woorden gebruikt. Kortom, de kwaliteitsdimensie 'heldere woordkeus' wordt door professionals beoordeeld als een onderdeel waar de teksten veelal niet aan voldoen.

5.4 Welke soort problemen signaleren de professionals in de check-gesprekken?

In de check-gesprekken bespraken de professionals de uiteenlopende tekstproblemen die zij individueel hadden gemarkeerd. Deze problemen hebben zowel betrekking op *begrijpelijkheid* (lange zinnen, moeilijke woorden) en *toepasbaarheid* (wat is de belangrijkste boodschap?) als op *beleving* (hoe word je als lezer aangesproken?) van de teksten over betalen en zorg. De gesignaleerde problemen hebben betrekking op de verschillende kwaliteitsdimensies van de checklist, vooral doelgerichtheid, heldere opbouw, juiste toon en heldere woordkeus waren onderwerp van gesprek.

In de check-gesprekken Betalen en Zorg komen bijna alle aspecten van de checklist aan de orde: de belangrijkste problemen (top 5) die zij benoemen gaan zowel over begrijpelijkheid, toepasbaarheid als over de beleving van de teksten.

Wat betreft ***begrijpelijkheid***, vallen professionals met name over lange zinnen, passieve zinnen en het gebruik van moeilijke woorden. Bij moeilijke woorden gaat het vooral om het gebruik van jargon/ambtelijke taal. Bij het thema Betalen gaat het dan bijvoorbeeld om woorden als ‘inpendige opname’, ‘aanslagbiljet’, ‘dagtekening’ of ‘heffingsambtenaar’. Bij het thema Zorg gaat het dan bijvoorbeeld om woorden als: ‘meldingsformulier’, ‘maatwerkvoorziening’, ‘casemanager’ of ‘gestructureerd huishouden’.

Als het gaat om ***toepasbaarheid***, wordt veel genoemd dat de belangrijkste boodschap niet vooraan staat of niet helder is, waardoor de lezer niet weet wat hij moet doen:

1. *“Informatie die waarschijnlijk voor de heffingsambtenaar allemaal hartstikke logisch is, die mis ik. Wat ik net zei, en nu dan? Wat moet ik nu doen? Betalen, wanneer? Er staat geen vervaldatum. Er staat geen enkele aanvullende informatie.”* [Betalen, professional 2]
2. *“Er wordt vooral aangegeven hoe de WMO werkt. Maar of ik hulp via de WMO kan krijgen, dat wordt niet duidelijk.”* [Zorg, professional 2]

Professionals noemen bijvoorbeeld dat een tekst lezergericht geschreven moet zijn, oftewel dat er informatie wordt gegeven die voor de lezer relevant is. Zowel bij teksten over betalen als zorg merken professionals op dat niet alle informatie direct relevant is. Bij betalen is dat bijvoorbeeld informatie over een taxatieverslag (bij een verzoek tot kwijtschelding) en bij zorg is dat bijvoorbeeld juridische informatie / wettelijke bepalingen waarop een besluit is gebaseerd. Als oplossing opperen professionals dat die informatie in een bijlage kan of dat er naar een website kan worden verwezen waar die informatie is te vinden.

Daarnaast noemen professionals diverse tekstproblemen die over de **beleving** van een tekst gaan. Het gaat dan vooral om de toon van de tekst:

3. *“Die brief roept zoveel weerstand op, terwijl de intentie waarschijnlijk heel goed is: informeren van joh, wat gebeurt er als je niet betaalt, maar de manier waarop het gebracht is...euh ja, dat verdient geen schoonheidsprijs.”* [Betalen, professional 1]
4. *“Ik vind dat de organisatie zich boven de betrokkenen stelt, heb ik geschreven. Er kan ook geschreven worden dat er samen is gekeken naar een passende oplossing.”* [Zorg, professional 3]

Problemen die professionals signaleren zijn teksten die weerstand oproepen (zie citaat 3), bijvoorbeeld omdat de organisatie zich boven de betrokkenen opstelt (zie citaat 4) of omdat de teksten veel negatieve formuleringen bevatten in plaats van positieve formuleringen (bijvoorbeeld: ‘betaalt u niet dan...’ in plaats van: ‘betaal op tijd’). Professionals spreken bij een aantal brieven van een dreigende toon (thema Betalen) en bij een aantal brieven van een afwijzende toon (thema Zorg). Kortom, bij beide thema’s geven een aantal teksten/tekstpassages de professionals niet het gevoel dat de overheid er is om burgers te helpen.

5.5 Checklist en check-gesprekken als werkvorm

De professionals oordelen positief over het gebruik van de *checklist* als hulpmiddel in de dagelijkse praktijk om tekstproblemen te identificeren: de checklist geeft handvatten en scherpt de blik. Wel geven de professionals een aantal suggesties om de toepasbaarheid van de checklist te vergroten, zoals het inkorten van de checklist en het verduidelijken van een aantal items.

De gesprekken zoals we die hebben ingezet in het onderzoek (zie paragraaf 5.2) zijn een bruikbare werkvorm gebleken om de begrijpelijkheid, toepasbaarheid en beleving van teksten te monitoren. De gesprekken fungeren als een ‘*check-gesprek*’: een gesprek tussen twee professionals in de organisatie die een of meerdere teksten gezamenlijk bespreken vanuit het oogpunt van begrijpelijkheid. De opbrengst van de check-gesprekken is tweeledig:

1. *inhoudelijke en redactionele feedback op de teksten*; identificatie en analyse van tekstproblemen en diverse verbeteruggesties
2. *verbreding van het eigen perspectief op ‘begripelijkheid’*, verbinding tussen professionals in een organisatie vanuit verschillende expertise-gebieden (bijvoorbeeld inhoudsdeskundige en een communicatieadviseur) en/of afdelingen.

Kanttekeningen zijn onder meer dat het organiseren en houden van check-gesprekken een behoorlijke tijdsinvestering vraagt. Ook is de opbrengst afhankelijk van de achtergrond van de

professionals (waarbij gemengde duo's een brede blik kunnen creëren) en leermechanismen van professionals zoals reflectief vermogen en een open houding om feedback te ontvangen.

Positieve ervaringen checklist

In de check-gesprekken hebben we alle professionals gevraagd of ze de checklist bruikbaar en toepasbaar vinden als hulpmiddel in de alledaagse praktijk om teksten te beoordelen. In een aantal organisaties worden al checklists gebruikt (bijvoorbeeld van Bureau Taal). De professionals zijn positief over de checklist van de monitor (8 van 12 bij Betalen, 7 van 12 bij Zorg). Zij benoemen bijvoorbeeld dat de checklist (2) handvatten geeft en (3) een kritische blik:

1. *“Met de checklist heb je handvatten. Dan kan je gewoon punt voor punt kijken: voldoet mijn tekst aan dit gegeven? Dus dat is wel heel handig.”* [Betalen, professional 9]
2. *“Als je het dan echt goed gaat lezen en daar dwingt de checklist je dan ook toe, dan denk je van: nee, er staat eigenlijk wel heel veel onduidelijkheden in of het roept wel veel vragen op.”* [Zorg, professional 1]

Een aantal professionals gaven aan de checklist niet bruikbaar te vinden, meestal vanwege de bewerkelijkheid (4):

3. *“Ik zou de checklist te bewerkelijk vinden. Dan denk ik dat ik teveel in de details moet en ik wil graag overzicht houden.”* [Zorg, professional 10]

Andere professionals vonden de checklist niet nodig, omdat ze al voldoende kennis hadden over begrijpelijk schrijven.

Verbetersuggesties checklist

Vrijwel alle professionals gaven een of meerdere verbetersuggesties met betrekking tot de checklist. De volgende suggesties werden het meest genoemd:

1. *Kort de checklist in*
 Uit de check-gesprekken blijkt dat de checklist nu te lang of te gedetailleerd wordt gevonden. Professionals noemen dat zij overlap zien tussen een aantal items in de checklist en dat daar ruimte is om de checklist in te korten. Bijvoorbeeld bij de kwaliteitsdimensie ‘Heldere woordkeus’, vonden ze het lastig om onderscheid te maken tussen de verschillende items (‘moeilijke of formele woorden’, item 21, ‘vaktermen’, item 22 en ‘algemene of vage formuleringen’, item 23) en noteerden zij veelal alle moeilijke woorden bij item 21.
2. *Verduidelijk de formulering van sommige items*
 Professionals vinden niet alle checklistitems even duidelijk geformuleerd. In een check-gesprek werd bijvoorbeeld gevraagd: ‘wat is lijdende vorm?’, iets dat in de checklist als bekend wordt verondersteld (evenals: ‘kernboodschap’). Andere onduidelijkheden betroffen dubbele negaties, bijvoorbeeld: “De tekst bevat geen onnodige moeilijke en/of formele woorden (item 21)”, want moet je dan ‘ja’ invullen of ‘nee’ als er een probleem wordtesignaleerd?

In de check-gesprekken vroegen we professionals om de bespreking te beginnen met de tekst die zij het meest problematisch vonden. Professionals bleken eensgezind te zijn in de selectie van de meest problematische tekst: in 8 van de 12 check-gesprekken selecteerden professionals van de eigen en van de andere organisatie dezelfde tekst als meest problematisch.

Inhoudelijke en redactionele feedback

De checklist helpt professionals om zowel naar de inhoud van teksten te kijken (doel van de tekst, relevantie voor de lezer) als naar de vorm (zinsbouw, woordkeuze), waardoor verschillende soorten tekstproblemen worden geïdentificeerd (zie paragraaf 5.3 en 5.4). Hoewel de checklist en de check-gesprekken vooral gericht zijn op het identificeren van tekstproblemen, reiken professionals ook oplossingen aan voor de gesignaleerde tekstproblemen. De observaties en feedback van de professionals geven handvatten voor een verbeterde versie van de teksten, bijvoorbeeld om de kernboodschap bovenaan te plaatsen:

1. *“Je krijgt nu eerst de factuur en daarna pas de uitleg over de factuur. Ik denk dat het andersom moet.”* [Betalen, professional 5]
2. *“Wanneer krijg ik bericht over mijn aanvraag?” Hele duidelijke vraagstelling, maar dan krijg een hele opsomming die niet bij die vraag hoort. Dat laatste puntje “De gemeente probeert uw aanvraag binnen 8 weken te beoordelen”, dat wil ik horen. Zet dat dan ook bovenaan.”* [Zorg, professional 5]

Professionals geven dus verbetervoorstellen over de structuur/opbouw van een tekst, maar zij geven ook concrete voorstellen voor herschrijving op zinsniveau of op woordniveau. Tabel 5.4 toont een aantal voorstellen voor herformulering op zinsniveau:

	Oorspronkelijke formulering	Voorstel voor herschrijving	Thema
1	De gemeente verwerkt uw online aanvraag binnen 5 werkdagen'	U krijgt binnen 5 werkdagen antwoord op uw aanvraag.	Betalen (professional 5)
2	Als u niet op tijd betaalt, dan moeten wij een bedrag invorderen.	Voorkom extra kosten, betaal voor [datum].	Betalen (professional 9)
3	U komt in aanmerking voor een WMO-vervoerspaspas.	Gefeliciteerd met uw WMO-vervoerspaspas.	Zorg (professional 1)
4	U krijgt een woonvoorziening (woningaanpassing).	U krijgt een traplift.	Zorg (professional 6)

Tabel 5.4: Voorbeelden van concrete herschrijvingen voor betalen en zorg

De voorstellen voor herschrijving laten zien dat professionals aandacht hebben voor het lezersperspectief:

1. 'U..' als startpunt van een zin in plaats van de afzender 'de gemeente.....'
2. Beschrijven van de vereiste actie voor de lezer ('betaal voor....')
3. Toon van de boodschap ('gefeliciteerd met...')

- Concrete beschrijving ('traplift') in plaats van een abstracte beschrijving ('woonvoorziening/woningaanpassing')

De meeste suggesties voor herschrijving zijn te vinden op woordniveau. Dit komt overeen met de bevinding dat professionals relatief veel aandacht hebben voor moeilijke woorden als het gaat om begrijpelijkheid van een tekst (zie paragraaf 5.3). Bij het thema Zorg signaleren de professionals veel moeilijke woorden en jargon, maar zij geven veel minder vaak voorstellen voor herschrijving dan de professionals bij het thema Betalen. Als professionals bij het thema Betalen woorden aanduiden als moeilijk en/of als jargon, dan volgen er vaak suggesties voor een alledaagse variant (zie tabel 5.5).

Thema	Oorspronkelijke formulering	Voorstel voor herschrijving
Algemeen	beschikking	besluit
	telefonisch	bellen
Betalen	grief	klacht
	dagtekening	datum op de brief
	vermogen	bezit/spaargeld
	incasso	afschrijving

Tabel 5.5: Voorbeelden van concrete herschrijvingen

Na afloop van het onderzoek hebben we alle organisaties een terugkoppeling gegeven van de observaties en feedback van een ander duo dat naar dezelfde set teksten heeft gekeken (zie bijlage 13). In de check-gesprekken gaven bijna alles duo's aan benieuwd te zijn naar de feedback van de andere professionals op teksten van de eigen organisatie.

Verbreiding van het eigen perspectief op begrijpelijkheid

De check-gesprekken werden als waardevol ervaren, vanwege de verbreding van het eigen perspectief. Doordat professionals met elkaar in gesprek gaan over begrijpelijkheid van een tekst, worden individuele inzichten aangescherpt, zie onderstaande citaten (1 en 2):

1. *"Het is waardevol om de beoordeling met z'n tweeën nog eens te bespreken. Dan kom je toch weer tot nieuwe dingen of oh zo had ik er nog niet naar gekeken, maar ik ben het er toch mee eens. Ja, dat is wel mooi om te zien."* [Zorg, professional 2]
2. *"En op het moment dat je er hardop met elkaar over praat, dan moet je echt nadenken over welke motivatie er nou achter hangt, en waarom vind je nou iets. X had op sommige punten anders gescoord dan ik, en dat doe je niet voor niets dus dan is het ook goed om daar aandacht voor te hebben. Dan zie je toch wel dat dingen anders worden gelezen en geïnterpreteerd, en dat is wel een onderdeel waar je scherp op moet blijven."* [Zorg, professional 3]

In gesprek met elkaar komen professionals tot aangescherpte inzichten van zowel de identificatie als de analyse van tekstproblemen. Het volgende citaat van een professional illustreert hoe het gezamenlijke gesprek over begripelijkheid van teksten helpt om mogelijke struikelblokken voor lezers te herkennen:

3. *"Ik snap het (dat woorden als 'termijnen', 'achterstallig' voor een lezer moeilijk kunnen zijn) vanuit jouw perspectief: ik zou deze woorden ook gebruiken in een brief. Ik heb ze dus niet gemarkeerd. Nu jij erover begint, begrijp ik hem wel."* [Betalen, gesprek 3, professional 5]
4. *"Nou, dat is dan meer vanuit jouw visie. Ik kijk daar dan weer wat anders naar, ik denk dan bij 'wat verwachten wij van u?' en vervolgens staat er uitgelegd wat hij van mij verwacht, en is dat hoe het is. Dus ik kijk er anders naar dan hoe jij dat doet [...]."* [Zorg, professional 10]

Dit inzicht van een professional illustreert dat de check-gesprekken helpen om buiten je eigen perspectief te kijken en het perspectief van een ander te begrijpen (cf. 'boundary crossers', Akkerman & Bakker, 2012). In de check-gesprekken zien we dat overleg, discussies en meningsverschillen helpen om specifieker te benoemen wat je niet helder vindt en waarom. Dit maakt dat de probleemanalyse die vooraf is gemaakt aan de hand van de checklist (individueel), in het gesprek wordt aangescherpt. In vrijwel alle check-gesprekken ontstaan inzichten bij de professionals die zij vooraf niet in de checklist hebben aangeduid:

5. *"Nu ik er zo naar kijk, wat ik het meeste mis, het is allemaal heel erg van binnen naar buiten. Info die voor de heffingsambtenaar allemaal hartstikke logisch is, die mis ik. Wat moet ik doen? Betalen, wanneer?"* [Betalen, professional 2]

Daarnaast zien we in de gesprekken dat professionals (h)erkennen dat begripelijkheid meer omvat dan de talige kant van de teksten. Zo wordt bij teksten over betalen genoemd dat de aard van de kernboodschap van deze teksten (betalen van gemeentelijke belasting of boetes) het lastig maakt om de tekst vriendelijk en lezersgericht te formuleren:

6. *"Het is ook wel een beetje de worsteling waar wij soms mee zitten, dat we niet echt een vriendelijke boodschap brengen."* [Betalen, professional 1]

Bovendien benoemen de professionals dat sommige onderwerpen zo complex zijn, dat het onmogelijk is om maatwerk te leveren of om informatie specifiek te maken voor de situatie van de lezer.

Bijvoorbeeld wanneer je als inwoner van een gemeente in aanmerking komt voor kwijtschelding van een gemeentelijke aanslag (6) of een aanvraag WMO/pgb hebt gedaan (7):

7. *"Het lastige is van kwijtschelding, en daar loop je gewoon nu tegenaan, dat het is heel lastig om te zeggen wanneer kom je wel in aanmerking voor kwijtschelding en wanneer niet, altijd grijs gebied, daarom moeilijk om de boodschap hier helder neer te zetten."* [Betalen, professional 10].
8. *"Het is heel veel maar het is ook súper zakelijk en daar ontkom je niet aan in een beschikking hoor, dat moet formeel"* [Zorg, professional 2].

Een ander aspect waardoor het voor professionals niet altijd mogelijk is om teksten te herschrijven, is de afhankelijkheid van derden. Bij verschillende overheidsorganisaties worden teksten deels door

anderen geschreven, bijvoorbeeld een betrokken partij (officier van justitie in het geval van een verkeersboete), een extern bureau of teksten komen uit softwarepakketten waar weinig tot geen redactionele ruimte is voor aanpassingen.

Aandachtspunten

Kortom, een check-gesprek is een geschikte werkvorm om te diagnosticeren hoe je de begrijpelijkheid van teksten kunt vergroten. Er zijn wel een aantal aandachtspunten bij de uitvoering:

- *Tijdsinvestering*: het organiseren en houden van check-gesprekken vraagt een behoorlijke tijdsinvestering. Voor het individueel beoordelen van vier teksten met de checklist en het gezamenlijke gesprek daarover (check-gesprek) hadden we in totaal een dagdeel begroot. In de praktijk bleek echter dat de professionals soms wel een dagdeel per tekst nodig hadden. De professionals gaven aan dat de benodigde tijd samenhangt met de kwaliteit van de tekst; voor teksten waar veel op aan te merken is, was meer leestijd nodig en tijd om alle opmerkingen te noteren.
- *Open houding*: om constructief met elkaar in gesprek te kunnen gaan over de begrijpelijkheid van teksten vanuit ieders expertise, is een open houding nodig. In sommige check-gesprekken waren de professionals de schrijver van een tekst. Het kan dan lastiger zijn om een neutrale en open houding te hebben en opmerkingen niet persoonlijk op te vatten. Veel professionals gaven expliciet aan dat zij het belangrijk vinden om regelmatig collega's/lezers om feedback te vragen en op die manier te blijven werken aan je kwaliteiten als tekstschrijver.
- *Rolvermenging*: bij het lezen en beoordelen van de teksten neem je persoonlijke ervaringen mee. In de check-gesprekken liet 1 professional bijvoorbeeld weten dat hij negatieve ervaringen had met het aanvragen van WMO. De beoordelaar werkt dan niet alleen vanuit zijn rol als functionaris (inhoudelijk deskundig of communicatie-expert) en dat kan de professionele beoordeling vertroebelen. Het is belangrijk om dat te signaleren en uit te spreken naar elkaar.
- *Prioritering*: prioritering van tekstproblemen helpt om de check-gesprekken efficiënt te laten verlopen en maakt inzichtelijk wat de belangrijkste verbeterpunten zijn. Aan de hand van de checklist (35 items) hebben de professionals veel en uiteenlopende opmerkingen gemaakt over de begrijpelijkheid van de teksten. Om focus aan te brengen in de check-gesprekken hebben we de professionals gevraagd om gezamenlijk tot een top 5 te komen. Het bleek dat de duo's die zich richtten op prioritering van problemen in overleg gingen en in discussie, terwijl duo's die zich minder of niet bezighielden met prioritering van problemen, bleven steken bij het opsommen van alles wat zij waren tegengekomen.

- *Perspectief op begrijpelijkheid*: de checklist geeft handvatten voor de bespreking van de tekstkwaliteit, maar eigen perspectieven op 'begripelijkheid' spelen ook een rol. In de check-gesprekken komen verschillende perspectieven op 'begripelijkheid' naar voren. Bijvoorbeeld: in organisaties waar begripelijkheid van teksten wordt gerelateerd aan B1-niveau, lijkt in de gesprekken het accent te liggen op het herkennen en benoemen van moeilijke woorden.

5.6 Conclusies en aanbevelingen

De volgende onderzoeksvragen stonden centraal:

1. Welke problemen leveren de teksten volgens professionals op qua begripelijkheid, toepasbaarheid en/of beleving?
2. Welke tekstenmerken zorgen voor deze problemen?

We hebben deze vragen beantwoord op basis van de individuele beoordelingen van de professionals en het check-gesprek dat professionals samen voerden. De professionals gebruikten een checklist die is ontwikkeld in het kader van de Direct Duidelijk-campagne (Pander Maat & Van der Geest 2021). Aan de start van dit onderzoek hebben we in deze checklist een aantal redactionele aanpassingen gedaan (zie Bijlage 9). De acht kwaliteitsdimensies van de checklist geven inzicht in de begripelijkheid (bijvoorbeeld de dimensies 'heldere opbouw', 'heldere zinsbouw', 'heldere woordkeus'), toepasbaarheid (bijvoorbeeld de dimensies 'doelgerichtheid' en 'relevante informatie') en beleving van een tekst (bijvoorbeeld de dimensie 'juiste toon').

Als het gaat om *begripelijkheid* van de teksten over Betalen en Zorg, dan signaleren professionals dat 'heldere woordkeus' een knelpunt is, bijvoorbeeld omdat er ambtelijke taal en jargon wordt gebruikt. Hierbij moet wel worden opgemerkt dat de dimensie 'heldere woordkeus' wellicht ook relatief snel wordt aangekruist omdat een tekst immers meer woorden bevat dan informatie-elementen.

Als het gaat om *toepasbaarheid* van de teksten, dan blijkt dat de kwaliteitsdimensie 'relevantie van informatie' in veel teksten tekortschiet volgens de professionals. Een terugkerend aspect dat de professionals noemen is dat zij de belangrijkste boodschap niet helder vinden, bijvoorbeeld of er nu wel of niet betaald moet worden (thema Betalen) of dat een zorgvoorziening nu wel of niet is toegekend (thema Zorg). Tot slot: als het gaat om de *beleving* van de teksten dan komt dit vooral aan de orde bij de kwaliteitsdimensie 'juiste toon'. De professionals benoemen bijvoorbeeld dat de teksten weerstand oproepen door een dreigende toon bij betalen, of een afwijzende toon bij een brief over een zorgaanvraag.

5.6.1 Aanbevelingen om tekstproblemen te voorkomen en te verhelpen

De professionals identificeren de volgende soorten tekstproblemen in teksten over Betalen en Zorg:

- Problemen met de *begrijpelijkheid* van tekstdelen (vage formuleringen, moeilijke woorden)
- Problemen met de *toepasbaarheid* van de informatie (wat is de belangrijkste boodschap?)
- Problemen omtrent de *beleving* (hoe word je als lezer aangesproken?)

De begrijpelijkheid kan verbeterd worden met de volgende adviezen:

- *gebruik minder moeilijke woorden*: moeilijk betreft dan ambtelijk taalgebruik (zoals: 'bovengemeld', 'grief') en jargon (zoals: 'vervaldata', 'incasso', 'invorderen', 'dagtekening')
- *vermijd vaagheid*: Maak duidelijk wat er echt wordt bedoeld, zoals in: "De gemeente verwerkt uw online aanvragen binnen 5 werkdagen"; gaat het hier om de verwerking van de aanvraag of krijg je binnen 5 werkdagen een antwoord?

De toepasbaarheid kan worden verhoogd door meer rekening te houden met:

- *doelgericht formuleren*: Maak duidelijk wat de volgende stap is. Wat moet de lezer betalen/weten/doen over de betaling na het lezen van de tekst?
- *heldere opbouw toepassen*: Redeneer vanuit de lezer: welke informatie heeft de lezer als eerste nodig? Zoals: eerst betaal (aanslag) en daarna pas uitleg over verschillende belastingsoorten, maar liever: wat moet je betalen en hoe kun je betalen of uitstel vragen/kwijtschelding)?
- *onnodige info vermijden*: zoals informatie over wettelijke bepalingen (bij een kwijtscheldingsverzoek)/ juridische gronden. Voeg deze eventueel als extra toe voor de lezer, maar niet in de kern van een tekst (in geval van brief).

Om de beleving beter bij de lezer te laten aansluiten, kan het volgende bijdragen:

- *juiste toon*: niet te afstandelijk, maar lezergericht. Dit hangt uiteraard ook samen met woordgebruik, bijvoorbeeld gebruik "vragen" in plaats van "verzoeken", of herformuleer "Het is niet mogelijk drie vergunningen aan te vragen", naar: "U kunt maar liefst twee vergunningen aanvragen".
- *contactpersoon noemen*: Geef aan waar je terecht kunt als je vragen hebt. Verwijs bij voorkeur naar een contactpersoon voor verdere informatie, en streef niet naar volledigheid in de tekst.

5.6.2 Oogst check-gesprek

Deelname van de professionals heeft het belang van begrijpelijke overheidsteksten weer meer onder de aandacht gebracht bij de verschillende overheidsorganisaties. Om het monitoren van begrijpelijkheid in te bedden in de organisaties, zouden professionals zelf aan de slag kunnen met de werkvorm van check-gesprekken op basis van de checklist. De professionals oordeelden positief over het gebruik van de checklist en het check-gesprek als hulpmiddel in de dagelijkse praktijk om tekstproblemen te identificeren: de checklist geeft handvatten en scherpt de blik. Het check-gesprek wint aan waarde als het gestructureerd verloopt, aan de hand van een checklist. De checklist is een hulpmiddel om voor aanvang van het gesprek individueel inzichtelijk te krijgen op welke kernpunten een tekst verbeterd kan worden. Vervolgens draagt een gesprek tussen professionals bij aan een bredere verkenning van tekstproblemen en verbeteringsuggesties. In de opzet van het onderzoek hebben we twee organisaties

aan elkaar gekoppeld, dat wil zeggen dat professionals teksten van de eigen en van de andere organisatie bekeken. Op basis van deze ervaringen, stellen we dat een kijkje in de keuken van een andere organisatie mooie inzichten oplevert (bijvoorbeeld: hoe doen wij dat eigenlijk?).

Zeker als professionals in een organisatie vanuit verschillende expertise-gebieden naar een tekst kijken (bijvoorbeeld inhoudsdeskundige en een communicatieadviseur), helpt een check-gesprek om het perspectief van de ander te begrijpen (cf. *'boundary crossers'*, Akkerman & Bakker, 2012). Dat levert gesprekken op die leiden tot verbreding van het eigen perspectief wat de professionals als positief ervaren. Vanuit het oogpunt van een organisatie helpen deze brede en nauwkeurige blikken de tekstkwaliteit te vergroten.

6 LEZERSONDERZOEK

Het lezersonderzoek vult de eerdere twee onderzoeken aan met inzichten in de handelingen en de perceptie van de lezers. Per thema hebben we 10 deelnemers gesproken, die 4 dan wel 5 teksten hebben gelezen, geprobeerd te begrijpen en toe te passen.

De begrijpelijkheid van de teksten is voor veel lezers op onderdelen problematisch, vooral door afkortingen en complexe regelingen of voorwaarden. Hierdoor komt het voor dat lezers niet goed begrijpen of ze bijvoorbeeld aanspraak kunnen maken op een bepaalde regeling. Dat is voor lezers verwarrend en kan leiden tot een negatieve ervaring verderop in het proces. Op basis van het lezersonderzoek is het aan te bevelen om de teksten regelmatig te monitoren, omdat de problemen met de begrijpelijkheid een risico vormen voor de toepasbaarheid van de teksten. De begrijpelijkheid kan verhoogd worden door het gebruik van afkortingen vermijden en de lengte van de teksten verkorten. Om de lezerservaring verder te verbeteren is het belangrijk om een vriendelijke, constructieve tone of voice te hanteren.

6.1 Wat is lezersonderzoek en waarom doen we het?

Onbegrijpelijke overheidscommunicatie gaat ten koste van de relatie tussen overheid en burger. Teksten van de overheid hebben – naast hun inhoudelijke functie – ook altijd een expressieve en relationele functie (Schulz von Thun 2003). De middelen waarmee een schrijver de expressieve en relationele functie van een tekst kan beïnvloeden zijn onder andere de toon (bijvoorbeeld vriendelijk, streng), de stijl en woordkeus (bijvoorbeeld informeel, afstandelijk, juridisch) en de manier waarop de lezer aangesproken wordt (bijvoorbeeld persoonlijk, belerend). De reactie van een burger op een tekst gaat niet alleen over de inhoud, maar is óók een reactie op hoe de verzender van de tekst zich presenteert en de relatie met de lezer uitdrukt. Negatieve beleving van teksten kan de relatie tussen de burger en de overheid onder druk zetten en beschadigen. Dit lezersonderzoek laat zien hoe de beleving en begrijpelijkheid van teksten onderzocht is met de beoogde doelgroep van de teksten.

Bij lezersonderzoek nemen we de proef op de som: is de tekst effectief (begrijpelijk, toepasbaar en overtuigend) *vanuit het perspectief en in de situatie* van de beoogde lezers.

6.2 Onderzoeksvragen

Het gehele Monitor-onderzoek geeft antwoord op de volgende onderzoeksvragen:

1. Hoe begrijpelijk zijn de teksten van de overheid?
2. Hoe toepasbaar zijn deze teksten?
3. Hoe worden de teksten (emotioneel) beleefd door de lezers?
4. Welke kenmerken of elementen van de teksten zorgen voor problemen?

In dit hoofdstuk richten we ons vooral op door lezers ervaren problemen die niet eenvoudig aan het licht gebracht kunnen worden bij automatische tekstanalyse (zoals in hoofdstuk 4) of probleemsignaleringen van professionals (zoals in hoofdstuk 5). Zo kunnen we de meerwaarde van lezersonderzoek laten zien. De lezers in dit deel van het onderzoek zijn geen beoordelaars van de tekstkwaliteit, maar lezers die in een realistische situatie hun doelen proberen te realiseren. Dit onderzoek is dus een vorm van 'usability testing', toegepast onderzoek waarbij de 'lezer' centraal staat.

We kijken daarom in dit hoofdstuk niet naar begrijpelijkheid en toepasbaarheid als tekstkwaliteiten die beoordeeld kunnen worden, maar stellen vast of de lezer begrips- of toepassingsproblemen ondervindt. We stellen dat een tekst begrijpelijk is voor lezers als ze in staat zijn in eigen woorden de relevante passages weer te geven. We vinden dat een tekst toepasbaar is als de lezers weten wát er van ze verwacht wordt en hóe ze moeten handelen om aan die verwachtingen te voldoen. We analyseren daarvoor het gedrag en de reacties van lezers en stellen de effectiviteit van de communicatie vast. Heeft de lezer de tekst voldoende begrepen om de kern van de informatie in de tekst weer te geven? Kan de lezer formuleren hoe de informatie in de tekst toegepast moet worden in een gegeven situatie? Beleeft de lezer de tekst zo, dat de beoogde informatieve, instructieve en persuasieve doelen gehaald kunnen worden?

6.3 Methode

Het lezersonderzoek is te beschouwen als een vorm van kwalitatief case-study onderzoek, waarbij het doel is zoveel mogelijk problemen met de begrijpelijkheid en effectiviteit van teksten te signaleren. Om deze problemen te kunnen vinden zetten we drie methodes in: (1) hardop-denkend en hardop-lezend uitvoeren van een taakscenario; (2) registratie van de oogbewegingen tijdens het leesproces; (3) vragen om tekstbegrip en lezersreacties te inventariseren. Doordat deelnemers hardop denken kunnen we hun denkproces en de problemen die ze ervaren goed volgen. De registratie van oogbewegingen tijdens het lezen geeft inzicht over het specifieke tekstonderdeel waar het probleem optrad. Door tekstbegrip en meningen te inventariseren krijgen kunnen we verklaren waarom een deelnemer een probleem ervaart.

Het sterke punt van dit soort lezersonderzoek is dat de uitspraken, ervaringen en antwoorden van de deelnemers zorgen voor een diepgaand en gedetailleerd inzicht in een breed scala van écht ondervonden communicatie- en tekstproblemen. Een nadeel van kwalitatief onderzoek is dat de testvorm en analyse arbeidsintensief is. Daardoor is het aantal teksten dat op deze manier onderzocht kan worden beperkt.

Onze eenheid van analyse is 'gesignaleerd lezersprobleem'; we proberen de hele brede variëteit van mogelijke lezersproblemen te signaleren. Het onderzoek wordt daarom uitgevoerd door een zo divers

mogelijke groep van deelnemers te laten werken met een set van teksten afkomstig van verschillende instanties. De keuze van de voorgelegde teksten én de selectie van deelnemers zijn bij lezersonderzoek belangrijke aandachtspunten.

In het onderzoek met lezers zijn drie methoden gecombineerd: (1) hardop-denkend en hardop-lezend uitvoeren van een taakscenario; (2) registratie van de oogbewegingen tijdens het leesproces; (3) vragen om tekstbegrip en lezersreacties te inventariseren.

6.4 Vijf teksten per thema

De 120 betaalteksten en 129 zorgteksten zijn geëvalueerd met de communicatieprocessen om de teksten in een logisch scenario aan de deelnemers te kunnen presenteren. Voor beide thema's zijn vijf teksten geselecteerd.

6.4.1 Selectie teksten voor thema Betalen

Uit de 120 geselecteerde teksten hebben we dit keer niet één scenario kunnen destilleren. De context van de gekozen teksten was daarvoor - in tegenstelling tot de monitor van 2021- te verschillend. In onze zoektocht naar een sluitend scenario hebben we wel gezocht naar teksten die bij elkaar passen. Teksten die logischerwijs op elkaar volgen in het contact met de burger, zoals een verkeersboete (brief) en het opzoeken van betalingsregelingen voor een verkeersboete (web) zijn belangrijk. Opeenvolgende teksten geven de mogelijkheid om te evalueren of een lezer de inhoud uit stap één (de verkeersboete in het voorbeeld) ook kan vertalen naar het vervolg in stap twee (de mogelijkheden voor een betalingsregeling).

Voor het lezersonderzoek hebben we vijf teksten kunnen selecteren, twee sets van twee opeenvolgende teksten en één op zichzelf staande tekst.

Tekst	Tekstsoort	Onderwerp
1	brief	Verkeersboete
2	webtekst	Verkeersboete – mag je in delen betalen?
3	brief	Aanslag gemeentelijke belastingen
4	webtekst	Gemeentelijke belastingen – wanneer kun je kwijtschelding aanvragen?
5	brief	Parkeervergunning – aanmaning

Tabel 6.1: Overzicht van de betaalteksten in het lezersonderzoek

Bij voorkeur willen we voorkomen dat een tekst die consequent als laatste wordt getoond slechter scoort omdat een lezer misschien vermoeid is (het zogenaamde volgorde-effect). De setjes van teksten zijn daarom in wisselende volgorde getoond. Tekst 1 en 2 hebben hetzelfde onderwerp, net als tekst 3 en 4. Daarom volgden die elkaar wel altijd op. Een voorbeeldvolgorde is 1-2-5-3-4.

6.4.2 Selectie teksten voor thema Zorg

Van de 129 teksten die voor het thema Zorg geselecteerd waren zijn er vijf geselecteerd voor het lezersonderzoek. Voor dit thema hebben de teksten in één proces gezet, waarin een burger tot een aanvraag kan komen. Op details zal dit per gemeente verschillen, maar zo konden we de teksten in een logisch geheel aanbieden.

Tekst	Tekstsoort	Onderwerp
1	Webtekst	WMO-voorzieningen
2	Folder	Voorbereiding op afspraak met wijkteam
3	Webtekst	Pgb uitleg en regels
4	Brief	Besluit toekenning pgb
5	Bijlage bij brief	Ondersteuningsplan WMO (ingekort)

Tabel 6.2: Overzicht van de zorgteksten in het lezersonderzoek

Omdat alle teksten onderdeel zijn van één proces, zijn de teksten in een vaste volgorde getoond. Dit leidt mogelijk tot een volgorde effect, dit zullen we in de discussie bespreken.

De teksten zijn een stuk langer dan de gekozen teksten met het thema Betalen. Uit de oefentest (pilot) bleek dat de test langer duurde dan 1,5 uur. Daarom hebben we de tekst 5, de bijlage bij het besluit, ingekort. Enkele alinea's met persoonlijke informatie over de ontvanger zijn eruit gehaald. Ook hebben we minder begripsvragen gesteld over de teksten (zie paragraaf 6.12).

6.5 Verloop van een test

In deze paragraaf wordt de onderzoeksopzet en onderzoeksmethode toegelicht. Om de test beschrijving concreet te maken, beschrijven deze volledig voor het thema Betalen. Voor het thema Zorg beschrijven we alleen de wijzigingen die nodig waren voor dat thema.

6.5.1 Introductie

We ontvangen de deelnemer en leggen uit wat er gaat gebeuren. De onderzoeker benadrukt dat we de teksten testen en niet de deelnemer: die kan niets fout doen. De deelnemer geeft daarna toestemming voor het meedoen en het maken van opnames.



Afbeelding 6.1: Introductiegesprek onderzoeker (rechts) en deelnemer (links) in de onderzoeksruijnte

6.5.2 Vragen over de deelnemer

De onderzoeker stelt de volgende vragen om de deelnemer te leren kennen:

1. Wat doe je in het dagelijks leven? Hoe breng je je dagen door?
2. Hou je van lezen? Wat voor dingen lees je bijvoorbeeld? Boeken, kranten, websites....
3. Hoe duidelijk vind je de brieven die je van de gemeente of de overheid krijgt?
4. Heb je wel eens een brief over een verkeersboete gehad?
5. Wie regelt bij jou thuis de zaken van de gemeente, zoals een brief over de gemeentelijke belastingen?

Door het stellen van deze vragen krijgen we een idee van hun voorkennis over de onderwerpen die aan bod komen.

6.5.3 Naar de computer

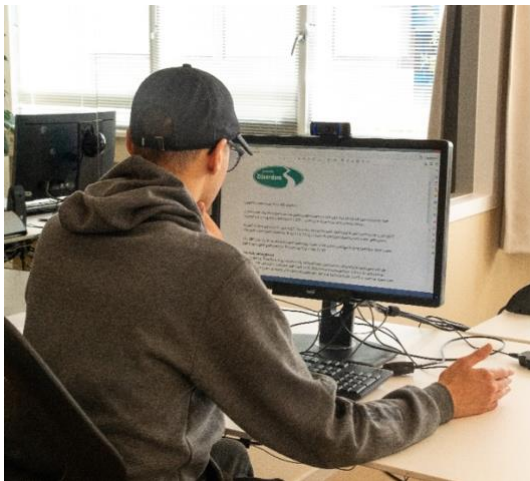
De onderzoeker en deelnemer gaan bij de computer zitten. De eye-tracker wordt aangezet. Nu kan de onderzoeker zien waar de deelnemer precies naar kijkt. Er zit een tweede onderzoeker in een andere ruimte. Die kijkt mee met het onderzoek en maakt aantekeningen.



Afbeelding 6.2: Onderzoekssetting in Experience Lab vanuit observatieruimte gezien

6.5.4 Deelnemer krijgt de eerste taak

De deelnemer krijgt een scenario op papier. Daarmee introduceren we per scenario diens zogenaamde vriend Danny of diens tante Janny uit de fictieve gemeente Zilverdam.



Afbeelding 6.3: Deelnemer tijdens het onderzoek in Experience Lab

6.5.5 Scenario's voor Betalen en Zorg

Scenario en taken	Thema Betalen	Thema Zorg
Scenario	Danny uit de gemeente Zilverdam is een goede vriend van jou. Lezen is niet	Jouw tante Janny woont samen met haar man in de gemeente Zilverdam. Ze zijn beide met

	zo zijn ding. Je gaat bij hem op de koffie. Hij laat drie brieven zien die hij van de week heeft gekregen. Hij vraagt of je hem wil helpen. Hij wil weten wat er in staat en of hij er wat mee moet doen. Danny laat een brief zien. Leg uit wat er in de brief staat en of hij wat moet doen.	pensioen. Janny heeft steeds meer moeite met haar evenwicht. Ze loopt nu met een stok. Traplopen vindt ze erg lastig. De slaapkamer is boven en daarom wil Janny een traplift. Jij bent Janny's mantelzorger. Ze vraagt jou of je wilt kijken of je dat kan regelen bij de gemeente. Bij dit scenario hebben we een vaste volgorde moeten gebruiken omdat deze langere teksten het meest logisch waren in 1 volgorde.
Taak	De deelnemer krijgt een van de volgende drie teksten: een verkeersboete, een aanmaning of een aanslag van de gemeentelijke belasting. Bij de boete en de aanslag hoort nog een vervolgttekst op een webpagina. Die krijgt de deelnemer na het lezen van de brief.	<u>Taak 1</u> Kijk op de site van de gemeente. Wat kan de gemeente doen voor Janny? Vragen bij deze taak - Welke hulp kan Janny krijgen? - Kan Janny een traplift krijgen? - Moet je zelf nog iets betalen voor een traplift? - Wat moet Janny nu doen om een traplift te krijgen?
Taak	<u>Vervolgtaak bij de boete</u> Door de wasmachine die kapot ging is het een dure maand voor Danny. Het lukt nu even niet om de rekening in één keer te betalen. Zoek uit wat er mogelijk is.	<u>Taak 2</u> Je hebt een afspraak gemaakt bij de gemeente om Janny's situatie te bespreken. De gemeente stuurt een folder op. Lees de folder. Wat zal er in het gesprek besproken worden? Vragen bij deze taak - Wat zal er in het gesprek besproken worden? - Wat moet Janny doen om zich voor te bereiden op het gesprek?
Taak	<u>Vervolgtaak bij de aanslag belasting</u> Danny leeft van een uitkering. Hij weet niet of hij de gemeentelijke belastingen wel kan betalen. Kijk op de website of er iets is wat hij kan doen.	<u>Taak 3</u> Janny en jij hebben een gesprek gehad met iemand van de gemeente. De traplift die Janny wil, zit niet in het aanbod van de gemeente. De gemeente zegt dat ze moet kijken naar een pgb. Kijk op de website of een pgb iets voor Janny is. Vragen bij taak 3 - Wat is een pgb? - Komt ze in aanmerking voor een pgb?

		- Wat moet Janny doen als ze een pgb krijgt? - Wat moet er in je plan staan? - Hoe kun je een pgb aanvragen?
Taak		<u>Taak 4</u> Janny kon niet langer wachten en heeft alvast een traplift besteld. Met de gemeente maakte ze ondertussen een plan en deed de aanvraag voor een pgb. Janny heeft de uitslag al gehoord. Ze krijgt er nog een brief met een bijlage over. Leg uit wat er is besloten. Vragen bij taak 4 - Wat is er besloten? - Hoe zijn ze tot dat besluit gekomen? - Moet Janny nog iets doen? - Wat gebeurt er verder? - Moet je zelf iets betalen?

6.5.6 De taak uitvoeren

De deelnemer leest de tekst op diens eigen manier, en zegt daarbij waar die aan denkt, wat prettig is of wat onduidelijk is. Soms vraagt de onderzoeker om verduidelijking. Ook letten we op lichaamstaal. Als iemand diep zucht of verbaasd kijkt, vragen we waardoor dat komt.

6.5.7 Vragen na elke tekst

Na elke tekst stelt de onderzoeker de volgende vragen. Uit het pilot onderzoek bleek dat de teksten voor het thema Zorg meer tijd kostten. Daarom hebben is de vragenlijst voor het thema Zorg korter gemaakt. Na elke tekst stelt de onderzoeker de volgende vragen:

Thema Betalen	Thema Zorg
- Kun je voor Danny samenvatten wat er in de tekst staat? / Wat betekent dit voor Danny? - Wat denk je dat er nu van Danny wordt verwacht? - Zou jij dat ook doen? Waarom? - Hoe vond je deze tekst? - Hoe prettig was deze tekst om te lezen? - Wat vind je van de toon van de tekst? (bijvoorbeeld streng of vriendelijk) - Is er nog iets wat je niet duidelijk vindt?	- Hoe vond je deze tekst (prettig of niet)? - Wat vind je van de toon van de tekst? (bijvoorbeeld streng of vriendelijk) - Wat zou de schrijver van de tekst als eerste moeten veranderen? - Geef je de tekst een onvoldoende, voldoende of goed?

- | | |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none">- Wat zou de schrijver van de tekst als eerste moeten veranderen?- Geef je de tekst een onvoldoende, voldoende of goed? | |
|--|--|

De antwoorden vertellen ons hoe de deelnemer de tekst heeft beleefd, wat het meest belangrijke probleem is en of de tekst begrijpelijk en toepasbaar is.

6.5.8 Afsluiting

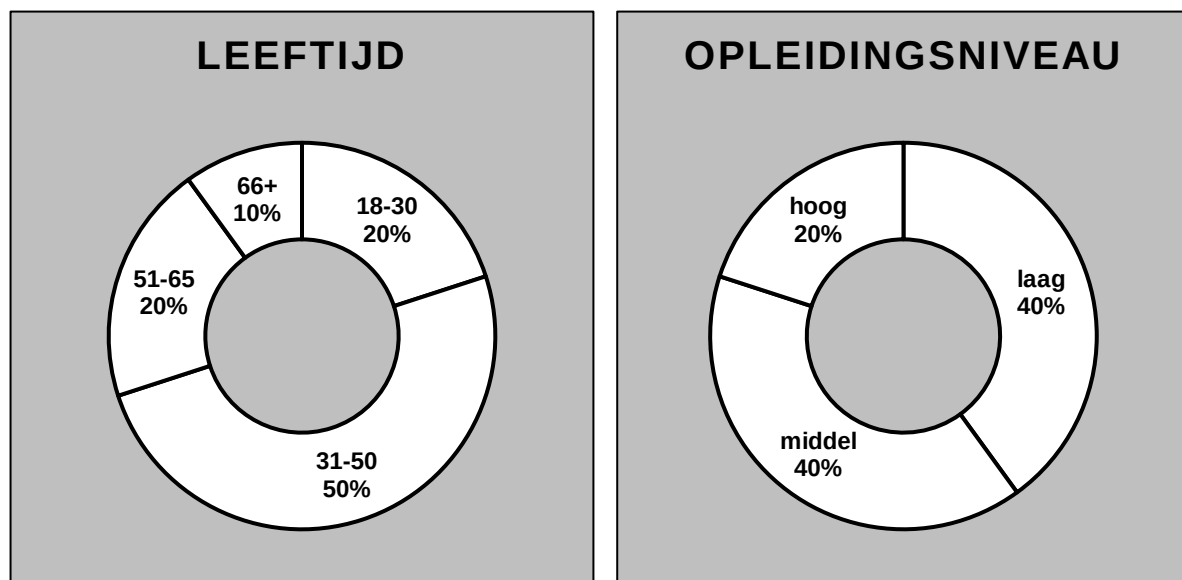
Na het lezen en bespreken van de vijf teksten is het onderzoek klaar. De deelnemer gaat naar huis met een smakelijk cadeaupakket.

6.6 Deelnemers

Er deden tien mensen mee aan het onderzoek. We streven naar een zo divers mogelijke groep. De specifieke groepen deelnemers beschrijven we per thema.

6.6.1 Tien deelnemers voor thema Betalen

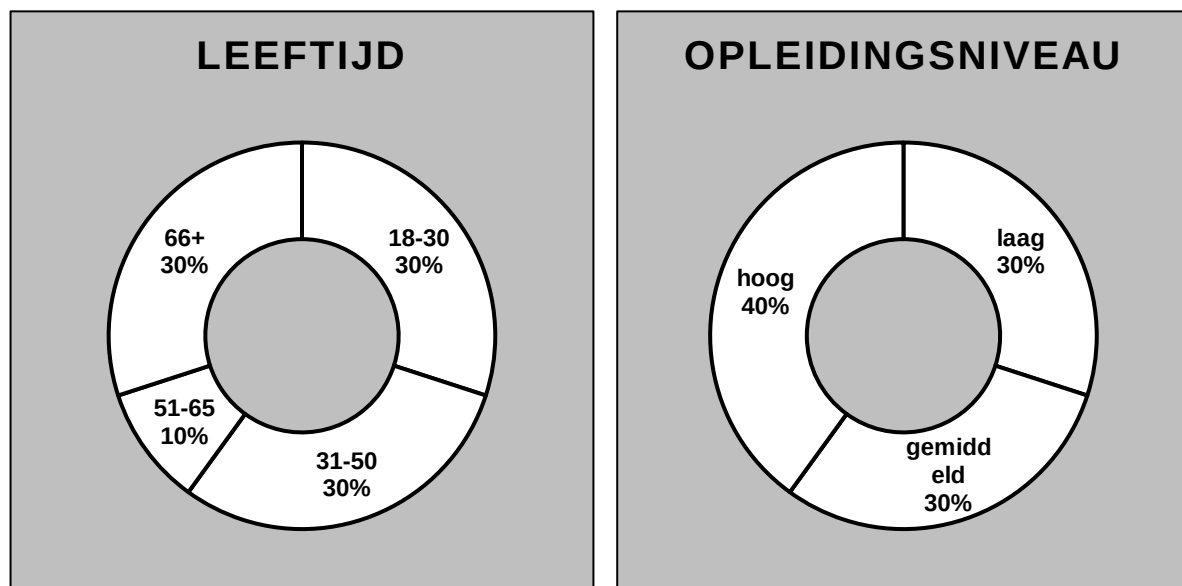
De jongste deelnemer is 18 jaar en de oudste is 79. Er is een slechtziende deelnemer en twee personen die Nederlands als tweede taal hebben (NT2). Ook deden er mensen van verschillende opleidingsniveaus mee.



Figuur 6.1: De verdeling over leeftijd en opleidingsniveau van de deelnemers aan het thema Betalen

6.6.2 Tien deelnemers voor thema Zorg

De jongste deelnemer is 18 en de oudste is 74 jaar. Onder de deelnemers waren drie taalambassadeurs die moeite hadden of hebben met taal. Er waren vier personen die Nederlands als tweede taal hebben (NT2), waarvan er twee al meer dan 20 jaar in Nederland wonen, en twee pas sinds kort de Nederlandse taal leren. Ook deden er mensen van verschillende opleidingsniveaus mee. Van de vier mensen met een hoog opleidingsniveau zijn twee NT2-ers.



Figuur 6.2: De verdeling over leeftijd en opleidingsniveau van de deelnemers aan het thema Zorg

6.7 Analyse proces

Na afloop van de laatste test maakten we een lijst van de meest voorkomende soort problemen. Dat deden we op basis van onze observaties. Van elke deelnemer is een video-opname gemaakt. Een tool heeft alle audio uit de opnames omgezet in tekst (getranscribeerd). Zo konden we problemen koppelen aan uitspraken van deelnemers. Daarmee kregen we een overzicht van de soort problemen per tekst en per persoon. Dat maakt duidelijk welke types problemen veel voorkomen en welke teksten veel problemen opleveren. We analyseren de resultaten op het niveau van de groep van 10 lezers. Hoewel de selectie-criteria ook uitnodigen om op het niveau van de sub-groepen een analyse te doen, zijn die groepen te klein ($n=2$) en te divers om die resultaten zinvol te kunnen interpreteren.

We hebben bij de analyse van beide themas dezelfde categorieën gebruikt, alleen voor het thema Zorg hebben is de categorie "overig" toegevoegd. De categorie overig bevat opmerkingen over de lengte van de tekst en onderwerpen die deelnemers als lastig ervaren, maar waar ze wel uit komen. Bijvoorbeeld een zin waar ze lang over doen om deze te begrijpen. Hoewel dit soort opmerkingen ook wel eens

voorkwamen bij het thema Betalen, kwamen ze categorisch vaker voor bij het thema Zorg. Daarom is de categorie “overig” toegevoegd.

De volgende soorten problemen kwamen we tegen in het onderzoek:

Problemen rondom begrip

De deelnemer:

- begrijpt iets verkeerd
- begrijpt iets verkeerd, maar komt daar op tijd achter
- Weet niet wat iets betekent
- Mist iets
- Heeft iets niet gezien (waardoor het lastig is om door de tekst te navigeren)
- Heeft iets gezien, maar er toch overheen gelezen (waardoor het lastig is om door de tekst te navigeren)
- Vindt iets overbodig, doordat die het verkeerd begrijpt
- Vindt iets overbodig, en begrijpt het goed

Vervolgacties

- Goede vervolgactie
- Verkeerde vervolgactie
- Hulpvraag stellen

Emoties

- Negatieve uiting

Overig (alleen voor thema Zorg)

Een lezer signaleert een ervaring met of eigenschap van de tekst, die niet onder bovengenoemde categorieën valt en dat heeft merkbaar geleid tot verminderd tekstbegrip of toepasbaarheid.

6.8 Resultaten per tekst voor thema Betalen

De belangrijkste bevindingen per tekst zijn:

- De verkeersboete werd door alle lezers goed begrepen. Alle tien kozen ze voor een juiste vervolgactie.
- Het is voor de meeste lezers duidelijk genoeg wat er van ze gevraagd wordt met de tekst over het betalen van je boete in delen. Toch zijn er meerdere begripsproblemen en navigeert de webpagina lastig.
- De aanslag van de gemeentelijke belastingen was lastig voor lezers door de onduidelijke afkortingen. De intentie van de boodschap is wel duidelijk: er moet betaald worden.

- De tekst over kwijtschelding scoorde het minst goed bij lezers, terwijl 8 van de 10 lezers wel wisten wat de juiste vervolgactie was. Lezers zeggen de kwijtschelding aan te vragen, ondanks dat ze niet zeker weten of ze in aanmerking komen en hoe het proces verloopt.
- De brief met de aanmaning over het parkeerabonnement gaf weinig begripsproblemen. Toch vonden veel lezers de tekst niet goed. Dit komt door de dreigende toon.

We lichten de resultaten in detail toe op de volgende pagina's. Daar staan afbeeldingen van de teksten met daarbij de problemen die we hebben gecontateerd. Kun je de afbeeldingen niet bekijken? In de tabel eronder staat de tekst uit de afbeeldingen. En in bijlage 14: Teksten uit lezersonderzoek – betalen staan de brieven en webteksten uitgeschreven.

6.8.1 Tekst 1: Verkeersboete

Tekst 1: Verkeersboete

10 lezers begrijpen wat ze moeten doen met de informatie uit de brief

Een (ex)laaggeletterde persoon heeft moeite met de structuur van de brief.

"Het is een chaotische rotbrief. Het overvalt me, zeg maar, ik weet niet waar ik moet beginnen. Doordat het 'door u te betalen' zo groot is, ga je naar het midden, terwijl je normaal links begint."

"Omdat mijn ogen al zo beginnen te dansen dan dan stop ik er eigenlijk al mee. Want dan wordt het zo moeilijk om een duidelijk verhaal te krijgen. Als je constant afgeleid wordt naar het midden."

Centraal Justitieel Incassobureau
Ministerie van Justitie en Veiligheid

04 mei 2021

002-POSTBUS 1704, 8001 OL, LEEUWARDEN

D. Mijnwerker
Zilverhoeve 48
9999 AA Zilverdam

CIB-nummer
9999 8888 7777 6666

Datum beschikking
22 mei 2021

verkeersboete beschikking

Door u te betalen
€ 113,00

Dit bedrag is inclusief
€ 9,00 administratiekosten.

Betaal vóór
16 augustus 2022

op rekeningnummer
NL56 INGB 0705 0051 00

naam ontvanger
CIB

met betalingskenmerk
9999 8888 7777 6666

U kunt de boete op twee manieren betalen:

- > Ga naar cib.nl, log in met DigiD en betaal via IDEAL, of
- > maak het bedrag over. Controleer of u alles juist hebt ingevuld.

Betaal op tijd. Zo voorkomt u dat de boete hoger wordt.

Bedrag na 1^{ste} verhoging € 165,00

Bedrag na 2^{de} verhoging € 321,00

Meer informatie
Op cib.nl staat meer informatie over deze verkeersboete. Bent u geflitst? Dan kunt u de foto daar ook direct bekijken.

Niet eens met de boete?
Meld dit dan uiterlijk op 2 augustus 2022 bij de officier van justitie door in beroep te gaan. Dat kan digitaal op om.nl/verkeer. Daar staat hoe u dit kunt doen. Schrijft u liever? Stuur uw brief dan naar: Parket CVO/M, Afdeling Mulder, Postbus 50.000, 3500 MJ Utrecht. U krijgt van ons een brief met de beslissing van de officier van justitie. Tot die tijd hoeft u niets te betalen.

De officier van justitie kan besluiten dat u de verkeersboete niet hoeft te betalen. Dit is bijvoorbeeld wanneer uw voertuig maximaal 3 maanden is verhuurd of al is verkocht. U moet dan wel een bewijs meesturen, bijvoorbeeld een huurovereenkomst of een bewijs van verkoop (verkoopbewijs). Ook kan het zijn dat uw voertuig tegen uw wil werd gebruikt en u er zoveel als mogelijk aan hebt gedaan om dat te voorkomen. U moet dan bijvoorbeeld een aangifte bij de politie meesturen.

Wilt u in delen betalen?
Ga dan naar cib.nl. Meestal kunt u direct een betaalafpraak maken.

Andere vragen?
Website cib.nl
Telefoon 058-234 21 30

Twee lezers willen graag zien wanneer de verhoging in gaat.

"Het is niet zo dat hij kan bellen als hij het hier niet mee eens is. Persoonlijk, ikzelf zou er heel blij mee zijn als ik zelf zou kunnen bellen. Dat is vanwege mijn slechtheid."

Twee lezers vinden het stuk over 'niet eens met de boete' te lang.

"De eerste zin is voldoende, ik weet wat ik moet doen, ik moet schrijven."

Twee lezers zien het stukje over betalen in delen over het hoofd.

"Betaalregeling staat hier niet op. dus ja, dan denk je dat je moet in één keer gaan betalen."

Tekst verkeersboete	
Algemene conclusie	De verkeersboete werd door alle lezers goed begrepen. Alle tien kozen ze voor een juiste vervolgactie.
Begrijpelijkheid	De kern van de boete werd begrepen, daar zijn geen begripsproblemen geobserveerd of gemeld door lezers. Er waren wel een paar navigatieproblemen. Er waren twee mensen die het kopje 'wilt u betalen in delen' over het hoofd zagen. <i>"Betaalregeling staat hier niet op. dus ja, dan denk je dat je moet in één keer gaan betalen."</i> Ook was er een ex-laaggeletterde die moeite had met de structuur van de brief. Door de (hoogte van) drie kolommen wist ze niet waar ze moest beginnen met lezen. <i>"Het is een chaotische rotbrief. Het overvalt me, zeg maar, ik weet niet waar ik moet beginnen. Doordat het "door u te betalen" zo groot is, ga je naar het midden, terwijl je normaal links begint. Omdat mijn ogen al zo beginnen te dansen dan dan stop ik er eigenlijk al mee. Want dan wordt het zo moeilijk om een duidelijk verhaal te krijgen. Als je constant afgeleid wordt naar het midden."</i>
Effectiviteit & toepasbaarheid	Alle lezers kozen moeiteloos een juiste vervolgactie, zoals de boete betalen of een betaalregeling aanvragen.
Beleving en toon van de tekst	De brief is positief beoordeeld door de lezers. Bijna iedereen gaf 'goed' als antwoord op de vraag: 'geef je de tekst een onvoldoende, voldoende of goed?'. Ze ervaren de tekst als duidelijk, met een prettige en zakelijke toon. Twee lezers vinden die de tekst onder "Niet eens met de boete" te lang en stellen voor dat de tweede alinea weg kan.
Verbetersuggesties van deelnemers	De lezers kregen de vraag: wat zou de schrijver van de tekst als eerste moeten veranderen? Twee lezers willen graag zien wanneer de verhoging in gaat. Een slechtiende lezer mist een optie om telefonisch bezwaar te maken. <i>"Het is niet zo dat hij kan bellen als hij het hier niet mee eens is. Persoonlijk, ikzelf zou er heel blij mee zijn als ik zelf zou kunnen bellen. Dat is vanwege mijn slechtiendheid."</i>

6.8.2 Tekst 2: Boete in delen betalen

Tekst 2: Boete in delen betalen



7 lezers begrijpen hoe ze een afspraak kunnen maken

Een lezer komt niet tot de juiste vervolgactie.

Een andere lezer zou eerst bellen om vragen te stellen over het proces.

"O ja, nee, je kunt geen betaalafpraak meer met ons maken. Waarom niet?"

Een lezer denkt dat de opsomming gaat over gevolgen als je niet betaalt.

"Ja, als je niet betaald hebt. Dan kunnen ze je werkgever vragen of uitkeringsinstantie om geld in te houden."

Wat zijn de regels voor betalen in delen?

Hebt u een boete of maatregel gekregen, maar kunt u deze niet in één keer betalen? Dan kunt u soms met ons een afspraak maken om in delen te betalen of om de boete later te betalen. Lees hieronder wat de regels hiervoor zijn.

Wanneer kunt u met ons een afspraak maken?

U kunt een afspraak maken over betalen in delen of uitstel van betaling als:

1. De boete is € 75 of hoger. Of u hebt meer boetes en het bedrag is samen € 75 of hoger. Het gaat om het boetebedrag met eventuele verhogingen. Administratiekosten rekenen we niet mee bij het bedrag van € 75.
2. Hebt u in de afgelopen 6 maanden al eerder een afspraak met ons gemaakt over in delen betalen van boetes? Dan kunt u alleen een nieuwe afspraak maken als u zich aan de vorige afspraak hebt gehouden.

U kunt geen betaalafpraak meer met ons maken als:

- wij al aan uw werkgever of uitkeringsinstantie hebben gevraagd om geld in te houden op uw salaris of uitkering
- wij al aan een deurwaarder hebben gevraagd om u te laten betalen
- wij al een dwangmiddel gebruiken om u te laten betalen

Een dwangmiddel kan zijn dat u een rijbewijs, auto of motorfiets moet inleveren of dat u naar de gevangenis moet.

Wilt u uw boete in delen betalen, maar hebt u meer tijd nodig om iets te regelen voor uw schulden?

Wilt u zich aanmelden bij uw gemeente voor hulp bij uw schulden? Of hebt u dat al gedaan? Dan mag u in sommige gevallen later beginnen met het (in delen) betalen van uw boetes. We noemen dit Uitstel van betaling. Geldt dit voor u? Neem dan [contact met ons op](#).

In hoeveel delen mag u betalen?

Kunnen wij volgens de regels een afspraak met u maken? Dan mag u binnen een maximum aantal maanden betalen. Hoeveel maanden dat zijn, hangt af van het soort boete(s) en het openstaande bedrag:

Openstaand bedrag*

Maximum aantal maanden

Voor een lezer klinkt dit alsof er een afspraak met een persoon gemaakt moet worden.

"Er staat wel heel duidelijk op dat: wij maken geen afspraak als iemand een uitkeringssituatie heeft."

"Ik denk dat het hier ook moet staan of er kosten aan verbonden zijn. Dat vind ik wel erg belangrijk."

Tot € 120	3
€ 120 tot € 300	6
€ 300 tot € 450	9
€ 450 tot € 1.250	12
€ 1.250 tot € 2.000	18
€ 2.000 tot € 3.000	24
€ 3.000 tot € 4.000	30
€ 4.000 of hoger	36

* Het openstaand bedrag is het bedrag dat u moet betalen op het moment dat u de aanvraag doet.

Verandert er iets in uw situatie?

Krijgt u meer inkomen? Of juist minder? Of zijn de kosten die u elke maand moet betalen omhoog gegaan? Elke blijvende verandering in uw financiële situatie moet u [per post](#) aan ons doorgeven. Stuur ook een bankafschrift mee. Wij beoordelen dan of de afspraak hetzelfde kan blijven of dat we de afspraak moeten veranderen. Soms controleren wij zelf ook of er iets is veranderd.

Hoe maakt u een afspraak om in delen te betalen?

Wilt u met ons een afspraak maken over de betaling van uw boete? [Beantwoord dan de volgende vragen.](#)



Twee lezers zien niet hoe ze de regeling kunnen aanvragen.

Vindt u deze informatie duidelijk?

Ja Nee

Afdrukken

Delen

Tekst boete in delen betalen	
Algemene conclusie	Het is voor de meeste lezers duidelijk genoeg wat zij moeten doen met de tekst over het betalen van je boete in delen. Toch zijn er meerdere begripsproblemen en navigeert de webpagina lastig.
Begrijpelijkheid	De meest voorkomende problemen zijn: de tekst verkeerd begrijpen, lastig navigeren door de brief en niet weten wat iets betekent. Binnen die categorieën zijn er vooral verschillende plekken waarop het mis gaat. Er is (op één na) geen overlap in de problemen. Sommige begripsproblemen hebben als gevolg dat lezers denken dat ze niet in aanmerking komen voor een regeling. Zo denkt een lezer dat er geen regeling mogelijk is voor mensen met een uitkering. Een ander denkt dat de instantie diens werkgever kan vragen om geld in te houden als de rekening niet betaald wordt.
Effectiviteit & toepasbaarheid	Zeven lezers begrijpen hoe ze een betaalafpraak kunnen maken. Één lezer concludeert dat een betaalafpraak niet mogelijk is. En twee lezers zien niet dat ze de betalingsregeling moeten aanvragen door op de link te klikken. Er is een lezer die denkt dat er een fysieke afspraak gemaakt moet worden met een persoon bij de titel 'wanneer kunt u met ons een afspraak maken?'
Beleving en toon van de tekst	De beleving van de brief wisselt bij de lezers. Onvoldoende en goed wordt even vaak genoemd bij de beoordeling. Een reden om een onvoldoende te geven is de vragen waar lezers mee blijven zitten. Ook zijn er drie mensen die de informatie teveel of overbodig vinden. "Het is te veel informatie en dan heb je geen zin meer om alles te lezen." Een deel van de lezers vindt de toon van de tekst prima en zakelijk. Een ander deel vindt de toon vrij streng: "Ze willen jou helpen, maar ze maken het beperkt."
Verbetersuggesties van deelnemers	Een lezer vindt dat erbij moet staan of de betalingsregeling geld kost. Een ander stelt voor om duidelijker te maken hoe je de betaalafpraak kunt maken.

6.8.3 Tekst 3: Gemeentelijke belastingen

Tekst 3: Gemeentelijke belastingen



6 lezers begrijpen wat ze moeten doen met de informatie uit de brief

2 lezers kiezen een verkeerde vervolgactie:

zij willen een machtiging geven voor automatische incasso

Vijf van de lezers weten niet wat WOZ is.

Zes lezers weten niet wat *grondslag* betekent.

"Ik zou wel willen weten over welke periode? Maar goed, daar staat normaal een datum bij."

Zes lezers vragen zich af wat de afkortingen BESH, RIOP, AFV en MPH betekenen.

"Hij hoeft BESH niet te betalen. Ik heb geen flauw idee wat dat is."

Danny Mijnwerker
Zilverhoeve 48
Zilverdam

Gemeente Zilverdam
Gemeentehuis (op afspraak)
Hoofdstraat 2, Zilverdam
T: 012-123456

Online
I: www.zilverdam.nl/belastingen
I: belastingballe.zilverdam.nl

IBAN: NL00 ABGH 123 4567899

Belastingjaar
2022
Aanslagnummer
904822
Klantnummer
012012

Dagtekening
15-05-2022
Aantal betaaltermijnen
10
Uiterste betaaldatum
30-12-2022
Uw machtigingsnummer
999999

Betreft: uw aanslag gemeentelijke belastingen en WOZ-beschikking 2022

Geachte heer/mevrouw D. Mijnwerker,

Hieronder staat het bedrag dat u aan de gemeente moet betalen. Op de achterkant vindt u een uitleg van de afkortingen, de belastingtarieven en meer over betalen, kwijtschelding en bezwaar maken.

Adres	Periode	Grondslag	Belastingsoort	Bedrag
Zilverhoeve 48	0101-3112	€ 270.000 WOZ-waarde	BESH	
Zilverhoeve 48	0101-3112	MPH	RIOP	€ 60,24
Zilverhoeve 48	0101-3112	MPH	AFV	€ 373,68
Totaal door u te betalen				€ 433,92

www.zilverdam/belastingen

"Geachte heer/mevrouw... daaraan erger ik me altijd helemaal groen en geel. Vind ik zo gemakzuchtig."

Twee lezers zien niet dat de incasso al is geregeld. Ze adviseren Danny om dit in te stellen.

Een lezer vraagt zich af of de maandelijkse betaaltermijn aangepast kan worden.

Automatische incasso: u betaalt in termijnen
Het totaalbedrag schrijven we in 10 delen af. Uw eerste termijn is 30-06-2022. Daarna elke laatste werkdag van de maand. Uw machtigingsnummer is 00000. Uw rekeningnummer is NL11A889402915 Klopt dit rekeningnummer niet? Geef dit zo snel mogelijk aan ons door via belastingballe.zilverdam.nl (DigID nodig).

Tekst 3: Gemeentelijke belastingen

Een lezer vind de tekst over het afgeven van een machtiging voor automatische incasso tegenstrijdig met de eerder gegeven informatie over de incasso.

"Ik dacht dat het automatisch ging omdat ik dacht van hé, ik zie automatische incasso en ineens iets verderop van... moet toch iets voor gedaan worden. Dat is heel krom. Normaal gaat dat automatisch."

Vier lezers geven aan dat het veel moeite kost om naar de verklaring van de afkortingen te navigeren.

"Dan moet je dan naar de achterkant kijken wat het is - vind ik gek. Zet het er nou meteen neer, maar dat doen ze omdat het niet past. (...) en dan MPH (...), dat wordt dus in één regel twee keer omdraaien."

Ineens betalen

U maakt het totaalbedrag in 1 keer over als u geen machtiging voor automatische incasso heeft afgegeven. Betaal voor de uiterste betaaldatum. Als u niet op tijd betaalt, moeten we het bedrag invorderen. De kosten die wij daarvoor maken, betaalt u. Als u op de uiterste betaaldatum nog niet heeft betaald, moet u altijd invorderingsrente betalen.

Betalen in termijnen

Betalen in 10 gelijke termijnen met automatische incasso kan ook. Uw aanslag mag dan niet hoger zijn dan 100.000 euro. U moet ons machtigen voor automatische incasso. Doe dit binnen 2 weken na dagtekening. Dat kan op 2 manieren: via belastingbalie.zilverdam.nl (DigID nodig). Of gebruik het machtigingsformulier. Stuur dit naar: Gemeente Zilverdam, Postbus 00, 1234 XX Zilverdam.

Onvoldoende saldo

Als we een termijnbedrag niet kunnen afschrijven (bijvoorbeeld door onvoldoende saldo), dan verdelen wij het overgebleven bedrag over de resterende maanden. Alle volgende termijnbedragen worden dan hoger.

Lukt het ons 3 keer achter elkaar niet om een termijnbedrag van uw rekening af te schrijven, dan vervalt uw machtiging. U moet dan het openstaande bedrag in 1 keer betalen. U kunt daarvoor geen betalingsregeling krijgen.

Als u niet op tijd betaalt, moeten we het bedrag invorderen. De kosten die wij daarvoor maken, betaalt u. Als u op de uiterste betaaldatum nog niet heeft betaald, moet u altijd invorderingsrente betalen.

Taxatieverslag

Het taxatieverslag maakt duidelijk hoe de WOZ-waarde van uw woning tot stand is gekomen. Meestal heeft u het taxatieverslag nodig als u bezwaar wilt maken. U kunt het inzien op belastingbalie.zilverdam.nl (DigID nodig). U kunt het ook opvragen door ons te bellen.

Bezwaar maken

Op het aanslagbijlet staan 1 of meer aanslagregels en uw berekende WOZ-waarde. Dit heet de WOZ-beschikking. U kunt bezwaar maken tegen de hoogte van uw berekende WOZ-waarde. Dit moet binnen 6 weken na dagtekening van deze aanslag. U moet uw bezwaar altijd onderbouwen. Bezwaar maken kan digitaal op belastingbalie.zilverdam.nl of schriftelijk.

Vermeld de soort belasting waar u bezwaar tegen maakt, het belastingjaar, het aanslagnummer en de reden van uw bezwaar. Vergeet niet de datum en uw handtekening te zetten. Stuur uw bezwaar naar: Gemeente Zilverdam, Postbus 00, 1234 XX Zilverdam.

U kunt ook bezwaar maken als u vindt dat de belastingsoort niet klopt bij uw situatie. U kunt altijd eerst contact met ons opnemen om te bespreken wat u het beste kunt doen.

Kwijtschelding

U kunt kwijtschelding aanvragen als u door een laag inkomen en/of weinig vermogen de gemeentelijke belastingen niet kunt betalen.

Doe dit op belastingbalie.zilverdam.nl (DigID nodig). Of gebruik het kwijtscheldingsformulier. Stuur dit naar: Gemeente Zilverdam, Postbus 00, 1234 XX Zilverdam. Doe dit uiterlijk 2 weken na dagtekening van deze brief. Voor sommige belastingsoorten kunt u geen kwijtschelding aanvragen.

Meer informatie of zelf regelen

Meer weten? Aanvullende informatie vindt u op de website van uw gemeente. Op belastingbalie.zilverdam.nl kunt u direct zaken regelen zoals: bezwaar maken, kwijtschelding, in termijnen betalen via automatische incasso, wijziging persoonlijke gegevens en/of bankgegevens (DigID nodig).

U kunt ons ook bellen voor vragen. Ook als u twijfelt of uw aanslag klopt: neem contact met ons op. Op de voorzijde van de brief vindt u onze gegevens.

Twee lezers geven aan dat de hoeveelheid tekst intimiderend overkomt

Verklaring van de afkortingen en tarieven

Afkorting	Belastingsoort	Tarief
AFV	Afvalstoffenheffing	Eenpersoonshuishouden € 265,20 per jaar Meerpersoonshuishouden € 373,68 per jaar
RIOP	Rioolheffing gebruiker woning	Eenpersoonshuishouden € 30,12 per jaar Meerpersoonshuishouden € 60,24 per jaar
BESH	WOZ-beschikking huurder	

De belastingtarieven worden jaarlijks vastgesteld door de gemeenteraad en bepalen daarmee de hoogte van uw aanslag gemeentelijke belastingen. Aan de voorzijde leest u welke belastingsoorten voor u gelden en hoeveel u moet betalen.

Tekst Gemeentelijke belastingen	
Algemene conclusie	De aanslag van de gemeentelijke belastingen was lastig voor lezers door de onduidelijke afkortingen. De kern van de boodschap is wel duidelijk: ze moeten betalen.
Begrijpelijkheid	Veel lezers struikelen over de vele afkortingen in de brief. Ze weten niet wat WOZ, BESH en MPH betekenen en het kost vier lezers veel moeite om de uitleg daarover te vinden. “Dan moet je dan naar de achterkant kijken wat het is - vind ik gek. Zet het er nou meteen neer, maar dat doen ze omdat het niet past. (...) en dan MPH (...), dat wordt dus in één regel twee keer omdraaien.” Ook dat er geen bedrag achter BESH staat, roept vragen op bij lezers. “Hij hoeft BESH niet te betalen. Ik heb geen flauw idee wat dat is.” Zes lezers weten niet wat grondslag betekent. De periode is ook niet voor iedereen duidelijk. Zo zegt iemand: “Ik zou wel willen weten over welke periode? Maar goed, daar staat normaal een datum bij.”
Effectiviteit & toepasbaarheid	Het merendeel van de lezers kiest een goede vervolgactie. Ze zien dat er een automatische incasso is ingesteld en dat ze niets hoeven te doen. Of ze kiezen voor kwijtschelding aanvragen. Het duurt wel lang voordat lezers zien dat de automatische incasso al is geregeld: ze kijken er overheen of begrijpen de tekst verkeerd. Meestal zien ze het alsnog na een tweede of derde keer lezen, maar er zijn toch twee lezers die als vervolgactie kiezen voor automatische incasso instellen. Een lezer vindt de tekst over het afgeven van een machtiging voor automatische incasso tegenstrijdig met de eerder gegeven informatie over de incasso. “Ik dacht dat het automatisch ging omdat ik dacht van hé, ik zie automatische incasso en ineens iets verderop van... moet toch iets voor gedaan worden. Dat is heel krom. Normaal gaat dat automatisch.” Vier lezers zouden daarnaast nog bellen met hun vraag (zoals: kan ik de maandelijkse betaaltermijn aanpassen, en hoe?) en twee lezers zouden het woord WOZ googlen.

Beleving en toon van de tekst	De meeste lezers geven de brief een magere voldoende, maar er vallen ook enkele onvoldoendes en twee keer een goed. Meerdere lezers vinden dat er teveel tekst in de brief staat ("intimiderend"), en dat niet alles relevant is voor hen. "Het is zoveel informatie dat ik het niet eens allemaal doorgelezen heb." De toon van de brief wordt met name omschreven als prettig of neutraal zakelijk. Één persoon zegt over de genderneutrale aanhef: "Geachte heer/mevrouw. Daar erger ik me altijd helemaal groen geel. Vind ik zo gemakzuchtig."
Verbetersuggesties van deelnemers	Enkele suggesties van lezers zijn: - De tekst inkorten en overbodige tekst weghalen (onvoldoende saldo en taxatieverslag zijn genoemd); - Erbij zetten of de incasso op een dag naar keuze kan worden afgeschreven; - De afkortingen WOZ en BESH uitleggen; - Afkortingen uitschrijven of de betekenis van afkortingen dichtbij zetten; Uitleggen voor welke belastingsoorten je geen kwijtschelding kunt aanvragen.

6.8.4 Tekst 4: Kwijtschelding aanvragen

Tekst 4: Kwijtschelding aanvragen



8 van de 10 lezers begrijpen hoe ze kwijtschelding aan kunnen vragen met de informatie uit de tekst.

Een persoon zou op internet meer informatie gaan zoeken.

Drie lezers zouden bellen om vragen te stellen over de informatie uit de tekst.

Twee lezers vragen hoeveel vermogen je mag hebben.

"Wat is geen vermogen? Is geen vermogen dat ik 10 cent heb of is geen vermogen € 6.000?"

"Hij is ook demotiverend. Het gaat vooral over dat je hem niet krijgt, niet als je hem wel krijgt, hè?"

Zeker vijf lezers begrijpen hieruit dat Danny's verzoek pas in 2023 wordt behandeld.

"Hij [Danny] is een ondernemer van het kwijtscheldingsverzoek."



Kwijtschelding

Algemene informatie

Indien u uw aanslag gemeente- en/of waterschapsbelasting niet kunt betalen, dan heeft u de mogelijkheid om hier kwijtschelding voor aan te vragen. Of u in aanmerking komt voor kwijtschelding, hangt af van uw persoonlijke en financiële omstandigheden (zoals inkomen, vermogen en woonlasten). U dient er tevens rekening mee te houden dat niet voor alle belastingsoorten kwijtschelding verleend kan worden.

Heeft u:

- een minimum inkomen
- **geen vermogen** (geen tegoeden op lopende rekening en spaarrekeningen)
- **geen eigen woning, tenzij de hypotheek hoger is dan de WOZ-waarde**
- geen voertuig dat **meer waard is dan € 2269,-**.

Dan kan het zinvol zijn om kwijtschelding aan te vragen.

De behandeltijd bij **ondernemers** van een kwijtscheldingsverzoek duurt langere tijd omdat eerst de beschikking van de belastingdienst over de aangifte van het belastingjaar wordt afgewacht. Een kwijtscheldingsverzoek dat in 2022 wordt aangevraagd kan pas worden behandeld in de tweede helft van **2023**, nadat er aangifte bij de Rijksbelastingdienst is gedaan.

Let op: voeg bij uw aanvraag kwijtschelding bankafschriften toe. Zonder bankafschriften behandelen wij uw aanvraag niet. Stuur ons bankafschriften van alle bankrekeningen. Wij vragen bankafschriften over 1 maand. Het gaat om de hele maand voor uw kwijtscheldingsaanvraag. Bijvoorbeeld: u vraagt kwijtschelding aan **op 3 maart**. Dan stuurt u bankafschriften over de periode 1 februari tot en met 28 februari.

Heeft u kwijtschelding aangevraagd?

Deze zin wordt vaak opnieuw gelezen voordat lezers het snappen.

Het is niet duidelijk hoe de waarde van een auto wordt bepaald.

Een lezer denkt dat de periode waarin je kan aanvragen al verstreken is.

Tekst 4: Kwijtschelding aanvragen

Vier lezers willen graag meer duidelijkheid over het vervolg: wanneer krijgen ze weer bericht, en wat moeten ze in de tussentijd doen?

Dan krijgt u altijd een ontvangstbevestiging. Uw kwijtscheldingsverzoek is dan in behandeling. Zolang uw kwijtscheldingsaanvraag in behandeling is, hoeft u niet te betalen.

Wanneer krijgt u een volgend bericht?

Wij laten eerst een controle doen op beschikbare gegevens.

Bij de controle wordt gekeken naar gegevens van de belastingdienst, het UWV en de RDW. Dit noemen wij automatische toetsing.

Er zijn 2 mogelijkheden:

- **Krijgt de gemeente Zilverdam toestemming** voor kwijtschelding na controle?

Dan krijgt u binnen 90 dagen een brief. Daarin u leest waarvoor u kwijtschelding krijgt.

- **Krijgt de gemeente Zilverdam geen toestemming?**

Dan is er een **belemmering**. Dit betekent dat de toestemming voor automatische kwijtschelding is tegengehouden.

Wij moeten dan zelf berekenen of kwijtschelding lukt. Soms hebben wij daarom extra informatie van u nodig. Dan krijgt u daarover een brief.

Een beslissing duurt dan langer dan 90 dagen.

U hoeft niets te doen. Wij doen ons best om u zo snel mogelijk te informeren.

Kwijtschelding aanvragen

U kunt kwijtschelding aanvragen via MijnZilverdam.

Naar MijnZilverdam

Maximale bedragen kwijtschelding per gemeente

Heeft u geen DigiD, neem dan contact met ons op via 0123-123 123

Een lezer denkt dat Danny toestemming moet geven.

Een lezer vraagt zich af wat een belemmering is.

"Ik zie nergens contact gegevens, ik zie alleen als je geen DigiD hebt. Stel ik heb nog echt heel veel vragen. Waar ik dan naartoe zou kunnen gaan?"

Tekst Kwijtschelding aanvragen	
Algemene conclusie	De tekst over kwijtschelding scoorde het minst goed bij lezers, terwijl 8 van de 10 lezers wel wisten wat de juiste vervolgactie was. Lezers zeggen de kwijtschelding aan te vragen, ondanks dat ze niet zeker weten of ze in aanmerking komen en hoe het proces verloopt.
Begrijpelijkheid	De alinea aan het begin van de tekst, met voorwaarden voor kwijtschelding, roept veel vragen op. Het is niet duidelijk hoe de waarde van een auto wordt bepaald en hoeveel vermogen je mag hebben. <i>“Is geen vermogen dat ik 10 cent heb of is geen vermogen € 6.000?”</i> Ook is de zin over de eigen woning lastig: veel personen moeten die een paar keer opnieuw lezen. De helft van de lezers denkt dat Danny's verzoek pas in 2023 wordt behandeld. Dat lezen ze in het stukje voor ondernemers: <i>“Hij [Danny] is een ondernemer van het kwijtscheldingsverzoek.”</i> Dat leidt tot verwarring: <i>“In eerste instantie geef je aan dat ze over 1,5 jaar een besluit kunnen nemen over die kwijtschelding. En vervolgens staat er dat je binnen 90 dagen een brief ontvangt van de gemeente Zilverdam.”</i> Verder is er nog een lezer die niet weet wat een belemmering zou kunnen zijn, en een andere lezer die de indruk krijgt dat Danny toestemming moet geven (bij kopje: krijgt de gemeente Zilverdam toestemming). We zien tenslotte dat de tekst lastig navigeert. Regelmatig wil een lezer informatie teruglezen. Het duurt dan lang voordat ze die tekst weer vinden.
Effectiviteit & toepasbaarheid	Ondanks de vragen en onduidelijkheden zouden 8 van de 10 lezers op de knop drukken om kwijtschelding aan te vragen. Drie mensen zouden (ook) bellen met hun vraag. Een lezer zou eerst uitzoeken hoeveel vermogen Danny mag hebben. En een andere lezer denkt dat Danny geen kwijtschelding krijgt, omdat het 1 maart is geweest.
Beleving en toon van de tekst	Deze tekst kreeg veel onvoldoendes en voldoende's, en slechts één goed. Een deel van de lezers vindt de tekst duidelijk en een ander deel helemaal niet. Over het algemeen ervaren de lezers de tekst als erg veel informatie met een neutrale en zakelijke toon.

	Een paar lezers vinden de voorwaarden voor kwijtschelding veel te streng of demotiverend. <i>“Het gaat vooral over dat je hem niet krijgt, niet als je hem wel krijgt, hè?”</i> en <i>“Heb jij gewoon een tweedehands wagentje van 12 jaar oud, wat € 2.000 kost? Dan kom je niet in aanmerking, vind ik idioot. Ik word hier boos van.”</i> Een andere lezer zegt: <i>“Verdrietig. Als je dat allemaal niet mag hebben, geen tegoed op lopende rekening en spaarrekening. Ja, en dan de wasmachine kapotgaat. Waar moet die jongen dat daarvan betalen?”</i>
Verbetersuggesties van deelnemers	Vier lezers willen graag meer duidelijkheid over het vervolg: wanneer krijgen ze weer bericht, en wat moeten ze in de tussentijd doen? Een lezer zou graag zien dat de tekst in eenvoudige taal en korte zinnen wordt geschreven. Een andere lezer stelt voor dat mensen stap voor stap meegenomen worden in het proces. <i>“Gewoon zeggen: heeft u weinig inkomen, dan kunt u in principe in aanmerking komen voor kwijtschelding. En dan vragen: heeft u een minimuminkomen... heeft u een auto...”</i> Tenslotte ziet een lezer graag dat er een bedrag komt te staan bij ‘vermogen’ en een doorverwijzing naar hoe de waarde van een voertuig wordt bepaald.

6.8.5 Tekst 5: Aanmaning parkeerabonnement

Tekst 5: Aanmaning parkeerabonnement



10 lezers begrijpen wat ze moeten doen met de informatie uit de brief.

Vier personen zouden bellen om het ontbrekende rekeningnummer te vragen.

Een persoon belt om te controleren waar het fout is gegaan.

Een persoon wil weten welk termijn er niet is betaald.

"Wil geruststelling dat het goed zit, hè, dat dat geen administratieve fout is en ook voor mezelf. Waar ben ik de fout in gegaan?"

We zien bij meerdere deelnemers dat de tekst wat lastig navigeert. Dat zorgt ervoor dat één lezer niet ziet dat er een betaalregeling mogelijk is.



Geachte mevrouw, heer Mijnwerker,

U hebt **niet alle termijnen** van uw parkeerabonnement betaald. Dat bleek uit een controle. Het bedrag dat u nog moet betalen is € 100,-. U leest in deze brief wat u moet doen.

Betaal dit bedrag voor 31 juni 2022. Als u niet op tijd betaalt, beëindig ik uw contract op 1 juli 2022. Uw parkeerpas(sen) blokkeer ik op 1 juli 2022. U kunt de pas(sen) daarna niet meer gebruiken.

LET OP! Ook als ik uw abonnement beëindig, moet u het achterstallige bedrag betalen. Wilt u een betalingsregeling afspreken? Bel ons op 012 – 345 67 89.

Voertuig verwijderen

De gemeente Zilverdam mag uw voertuig verwijderen, opslaan en uiteindelijk verkopen om de openstaande schuld te voldoen. Dat staat in de Algemene Voorwaarden. U kunt de algemene voorwaarden lezen op www.zilverdam.nl/parkeren. Als u al betaald hebt, hoeft u niets te doen met deze brief.

Hebt u vragen?

We helpen u graag. Bel ons op 012 – 345 67 89 of stuur een e-mail: gemeente@zilverdam.nl.

Met vriendelijke groet,

G. Oudklomp
Afdeling Parkeervoorzieningen



Het woord "abonnement" wordt door een lezer verkeerd begrepen.

"Meneer Danny, die heeft niet alle termijnen van zijn parkeerbon betaald. Parkeerbon, bonnetjes van verkeer."



De helft van de lezers vindt de sancties onprettig of niet in verhouding tot de overtreding.

"Ik zou meteen in de stress komen. Het is niet zo makkelijk om een auto te vinden, hoor. En voor 100 euro. 1000 begrijp ik we, maar voor 100 euro zou je niet zo'n waarschuwing geven."

Tekst Aanmaning parkeerabonnement	
Algemene conclusie	De brief met de aanmaning over het parkeerabonnement gaf weinig begripsproblemen. Toch vonden veel lezers de tekst niet goed. Dit komt door de dreigende toon.
Begrijpelijkheid	Er zijn weinig begripsproblemen gevonden in de brief. Slechts twee lezers begrijpen iets verkeerd, zoals dat het gaat over parkeerbonnetjes in plaats van een abonnement. We zien wel bij meerdere deelnemers dat de tekst wat lastig navigeert. Een lezer ziet bijvoorbeeld de mogelijkheid voor betaalregeling over het hoofd.
Effectiviteit & toepasbaarheid	Het is alle lezers duidelijk dat ze moeten betalen volgens de brief. Meerdere lezers vragen zich wel af <i>hoe</i> ze dat kunnen doen, want ze missen een rekeningnummer. Vier lezers zouden de gemeente daarover bellen. Een andere lezer zou bellen om te controleren waar het fout is gegaan. Hij wil weten welk termijn niet is betaald. <i>“Wil geruststelling dat het goed zit, hè dat dat geen administratieve fout is en ook voor mezelf. Waar ben ik de fout in gegaan?”</i>
Beleving en toon van de tekst	De brief krijgt 4 keer een onvoldoende, 4 keer een goed en 2 keer voldoende. Een deel van de lezers vindt de brief goed omdat hij heel duidelijk en zakelijk is. Een ander deel vindt de toon juist intimiderend en dreigend, door het stuk over voertuig verwijderen. <i>“Ze gaan er bij voorbaat uit dat die man bewust niet betaalt, dat die de zaak loopt te flessen. Dat gaat helemaal niet van uit dat dat hun ook eens een foutje kunnen maken. Met gestrekt been gaan ze erin. Betalen, anders dan slepen we de auto weg.”</i> De helft van de lezers vindt de sancties onprettig of niet in verhouding tot de overtreding. <i>“Ik zou meteen in de stress komen. Het is niet zo makkelijk om een auto te vinden, hoor. En voor 100 euro. 1000 begrijp ik wel. Maar voor 100 euro zou je niet zo’n waarschuwing geven.”</i>
Verbetersuggesties van deelnemers	Lezers stellen voor dat er een toelichting komt hoe je kunt betalen en dat er een overzicht komt van de niet betaalde termijnen. Een lezer stelt voor dat de inhoud van de brief wordt verdeeld over meerdere brieven: <i>“Eerst van ‘we hebben geconstateerd dat u niet betaald heeft’. Als er dan niets gebeurd kun je nog een brief eruit gooien.”</i>

6.9 Resultaten per tekst voor thema Zorg

De belangrijkste bevindingen van de vier teksten per tekst zijn:

Tekst 1: De helft van de lezers weet niet de juiste vervolgactie op deze brief te kiezen. Dit komt hoofdzakelijk doordat de verschillende begrippen onduidelijk zijn, de knop voor het meldingsformulier wordt niet herkend als knop en lezers missen een concrete lijst van hulpmiddelen en mogelijkheden. Hierdoor blijft het onduidelijk voor de lezers of de gemeente hen kan helpen met (een bijdrage voor) een traplift. Ze zouden gaan bellen voor hulp.

Tekst 2: De folder is zeer begrijpelijk voor lezers, ook voor diegenen die moeite hebben met taal. Bijna iedereen benoemt de juiste vervolgactie. De beleving van de tekst kan wel verbeterd worden voor drie lezers; die lijkt niet te passen bij de intentie van hulp aanbieden.

Tekst 3: De helft van de lezers geeft deze tekst een onvoldoende; het kost de lezers veel moeite om de informatie te vinden waar zij naar op zoek zijn. Lezers zijn op zoek naar ondersteuning bij hulpmiddelen zoals een traplift. De tekst lijkt vooral te gaan over hulp (menselijke inzet), wat niet bij hun informatiebehoefte past. Het merendeel (zeven) van de lezers blijven met vragen zitten na het lezen van deze tekst.

Tekst 4: De tekst is grotendeels begrijpelijk; de gevonden problemen gaan met name over bedragen. De tekst navigeert lastig: de gewenste vervolgacties staan voor de lezers niet op een prominente plek en zijn niet gegroepeerd zijn. Daardoor moeten lezers te veel zoeken en missen ze belangrijke informatie, zoals dat ze een onderhoudscontract moeten afsluiten.

We lichten de resultaten in detail toe op de volgende pagina's. Daar staan afbeeldingen van de teksten met daarbij de problemen die we hebben geconstateerd. Kun je de afbeeldingen niet bekijken? In de tabel eronder staat de tekst uit de afbeeldingen. En in bijlage 14: Teksten uit lezersonderzoek – betalen staan de brieven en webteksten uitgeschreven.

6.9.1 Tekst 1 – webtekst - WMO-voorzieningen



5 van de 10 lezers kiezen de juistvervolgactie (de knop 'verzoek voor wmo-voorziening')

(1 persoon klikt erop om 'even te kijken', hij weet niet waar de knop voor dient)

6 mensen zouden iemand om hulp vragen, de gemeente bellen of informatie ergens anders opzoeken
(5 daarvan zouden in elk geval bellen)

De knop wordt door verschillende lezers niet herkend als knop. Daardoor vragen ze zich af hoe ze een traplift kunnen aanvragen.

Home > Zorg en ondersteuning > Wmo-voorzieningen

Wmo-voorzieningen

Heeft u zorg of ondersteuning nodig om zelfstandig te kunnen blijven wonen? De Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) helpt daarbij. Meld uw hulpvraag en vul het formulier in. U heeft hiervoor DigiD nodig.

! Heeft u geen DigiD? Of heeft degene voor wie u een Wmo-voorziening aanvraagt geen DigiD? Neem telefonisch contact op via [0900 1234](tel:09001234).

Verzoek voor Wmo-voorzieningen

Hoe vraag ik zorg of ondersteuning aan? -

Heeft u zorg of ondersteuning nodig om zelfstandig te kunnen blijven wonen? U kunt deze hulpvraag melden door op de knop 'Verzoek voor Wmo-voorziening' te klikken. Vul daarna **het meldingsformulier Sociale Dienstverlening** in. Binnen 8 weken wordt uw **aanvraag beoordeeld**. Daarna gaat een medewerker van de gemeente met u in gesprek over uw situatie.

Gesprek met een medewerker

De medewerker kijkt eerst wat u zelf of met hulp van uw burens of familie kunt doen. Misschien is er iemand die u kan helpen in de huishouding of u naar een activiteit kan brengen.

In de tekst wordt gesproken over het invullen van een meldingsformulier, lezers weten die niet te vinden. Ze verwachten het formulier te vinden op de plek waar het genoemd wordt in de tekst.

Wilt u weten welke zorg er ingekocht is door de gemeente? Dit kunt u opzoeken op de [website Sociale Kaart Zilverdam](#).

Een persoonsgebonden budget (pgb)

Met een persoonsgebonden budget (pgb) bent u verantwoordelijk om zelf de zorg te regelen. U koopt de zorg in, doet de administratie, stelt de zorgovereenkomsten op en doet andere verplichtingen die erbij horen. Een medewerker bespreekt met u of een pgb voor u geschikt is.

Meer informatie over het persoonsgebonden budget leest u op de [pagina pgb](#).

Voor welke zorg en ondersteuning moet ik een eigen bijdrage betalen? -

Bent u 18 jaar of ouder? U betaalt dan een eigen bijdrage voor deze maatwerkvoorzieningen:

- **Alle hulpmiddelen, behalve rolstoelen.**
- Woningaanpassingen.
- Vervoersvoorzieningen, zoals een scootmobiel. Uitzondering hierop is het collectieve Wmo-vervoer ([RegioRijder](#)). Hiervoor legt het CAK geen eigen bijdrage op. Wel betaalt u een tarief dat gelijk is aan het tarief van het gewone openbaar vervoer.
- Begeleiding en ondersteuning bij een gestructureerd huishouden.
- Individuele begeleiding.
- Dagbesteding en vervoer van en naar dagbesteding.
- Kortdurend verblijf (bijvoorbeeld als u af en toe in een zorginstelling logeert).

Lezers missen een lijstje van voorbeelden. Daardoor weten ze niet of hulpmiddelen zoals een traplift onder wmo-voorzieningen vallen.

Hoeveel eigen bijdrage moet ik betalen? -

De eigen bijdrage is maximaal € 19,00 per maand. De hoogte van de eigen

Meerdere lezers vinden het lastig om in te schatten welke vraag ze moeten aanklikken. Ze zoeken in de tekst naar het woord traplift of hulpmiddelen.

Er wordt ook gekeken of er algemene voorzieningen zijn die u kunnen helpen, zoals een maaltijdservice of maatjesproject. Lukt dat niet? Dan kijkt de medewerker naar andere oplossingen, zoals maatwerkvoorzieningen. Dit is hulp voor u persoonlijk. Dit kan bijvoorbeeld zorg, een hulpmiddel of een aanpassing van uw woning zijn. Om een maatwerkvoorziening te krijgen, heeft u toestemming van de gemeente nodig. De gemeente neemt dit besluit op basis van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo). U krijgt hierover een brief.

Voor het invullen van het meldingsformulier heeft u DigiD nodig. Bent u getrouwd of woont u samen? Dan heeft u ook het Burgerservicenummer (BSN) van uw partner nodig. Voor kinderen tot 18 jaar kunnen de ouders (of daartoe bevoegd gezag) de melding doen via hun eigen DigiD.

Wat doe ik als ik alleen persoonlijke verzorging of verpleging (wijkverpleging) wil?

Heeft u alleen persoonlijke verzorging of verpleging nodig? Deze vorm van zorg noemen we wijkverpleging. U vraagt dit aan bij uw zorgverzekeraar.

Welke soorten zorg of ondersteuning kan ik krijgen?

U kunt gebruik maken van 2 soorten zorg:

- Algemene voorziening, zoals een maaltijdservice of maatjesproject
- Maatwerkvoorziening, dat is persoonlijke hulp speciaal voor uw situatie. Dit kunt u krijgen via zorg in natura (zin) of een persoonsgebonden budget (pgb).

5 lezers geven een verkeerde betekenis aan 'zorg in natura', zoals dat dat een instantie of bureau is, of dat dat zorg is door familieleden.

Zorg in natura (zin)

Met zorg in natura regelt de gemeente alles voor u. De gemeente zoekt de meest geschikte zorgaanbieder uit waarmee zij een contract heeft afgesloten en regelt de administratie.

De indeling van de kopjes is verwarrend: de opsomming van twee soorten zorg is niet hetzelfde als de twee kopjes eronder. Lezers die denken dat een algemene voorziening niet relevant is, slaan daardoor het kopje 'Zorg in natura' over.

bijdrage is afhankelijk van uw leeftijd en of u wel of geen partner heeft. CAK bepaalt hoeveel uw eigen bedrage is. Op [de website van het CAK leest u meer over hoe het CAK de hoogte van de eigen bijdrage bepaalt](#). Ook kunt u met [de rekenhulp van CAK](#) uw eigen bijdrage berekenen. U betaalt de eigen bijdrage zolang u zorg of ondersteuning heeft of totdat de kostprijs is bereikt.

De eigen bijdrage Wmo heet ook wel het 'abonnementstarief'. De reden daarvoor is dat de eigen bijdrage niet afhangt is van hoeveel zorg u heeft. Het werkt dus net als een abonnement op de krant of voor de sportschool. Zolang u zorg heeft of gebruikmaakt van een hulpmiddel (bijvoorbeeld een scootmobiel) betaalt u hiervoor een maandelijkse bijdrage. Dat geldt ook voor periodes waarin u zelf besluit geen gebruik te maken van de zorg, bijvoorbeeld door vakantie.

De eigen bedrage voor zorg die de gemeente inkoopt (zorg in natura) en zorg via een persoonsgebonden budget (pgb) is gelijk. De eigen bijdrage is niet te betalen met het pgb.

Een uitzondering is de eigen bijdrage voor maatschappelijke opvang. Hiervoor betaalt u een tarief dat vastgesteld is door de centrumgemeente (Zilverstad).

Aan wie betaal ik de eigen bijdrage?

-

U ontvangt elke maand een rekening van het CAK voor uw eigen bijdrage. U betaalt deze via een automatische incasso of acceptgiro. U betaalt dus niet aan de gemeente.

Wilt u meer informatie? Of heeft u een vraag over het betalen van een rekening van het CAK? Kijk op [de website van het CAK](#) of bel (gratis) met het CAK via [0800 1925](#).

Wanneer krijg ik bericht over mijn aanvraag?

-

- Heeft u het formulier ingevuld en verstuurd? Een medewerker van de gemeente belt u om uw vraag te bespreken.
- Als het nodig is, maakt de medewerker met u een afspraak voor een gesprek. We praten dan over uw situatie en waar u tegenaan loopt.

- Eerst kijken we wat u zelf of met hulp van uw familie of buren kunt doen. Daarna kijken we naar andere oplossingen, zoals een algemene voorziening of maatwerkvoorziening. Daarna bespreken we of zorg in natura of een persoonsgebonden budget (pgb) bij u past. We maken daar met u afspraken over.
- De gemeente probeert uw aanvraag binnen 8 weken te beoordelen.

Wat doe ik als mijn indicatie afloopt? -

Heeft u bijvoorbeeld een indicatie voor dagbesteding, individuele begeleiding of kortdurend verblijf? Neem 2 maanden voor het verloop van uw indicatie contact op met uw zorgaanbieder. U hoeft het aanvraagformulier op deze pagina niet in te vullen.

Waar vind ik meer informatie? -

Heeft u een vraag over de sociale dienstverlening van de gemeente? Neem dan telefonisch contact op via [0900 1234](tel:09001234).

Kijk voor algemene vragen over de Wmo op de [website van het CAK](#) of bel (gratis) met het CAK op [0800 1925](tel:08001925).

Heeft u daarna nog vragen? Dan kunt u uw casemanager benaderen.

Tekst 1 - WMO-voorzieningen	
Algemene conclusie	De helft van de lezers weet niet de juiste vervolgactie op deze brief te kiezen. Dit komt hoofdzakelijk doordat de verschillende begrippen onduidelijk zijn, de knop voor het meldingsformulier wordt niet herkend als knop en ze missen een concrete lijst van hulpmiddelen en mogelijkheden. Hierdoor blijft het onduidelijk voor de lezers of de gemeente hen kan helpen met (een bijdrage voor) een traplift. Ze zouden gaan bellen voor hulp.
Begrijpelijkheid	- Verschillende begrippen zijn onduidelijk voor lezers, ook als de uitleg erbij staat. De begrippen zijn: maatjesproject, maatwerkvoorziening, pgb en zorg in natura. - 5 lezers geven een verkeerde betekenis aan 'zorg in natura', zoals dat dat een instantie of bureau is, of dat dat zorg is door familieleden. - Meerdere lezers vinden het lastig om in te schatten welke vraag ze moeten aanklikken. Ze zoeken in de tekst naar het woord traplift of hulpmiddelen. (evt nog toevoegen: "de vragen lijken op elkaar") - Lezers missen een lijstje van voorbeelden. Daardoor weten ze niet of hulpmiddelen zoals een traplift onder WMO-voorzieningen vallen. - De knop wordt door verschillende lezers niet herkend als knop. Daardoor vragen ze zich af hoe ze een traplift kunnen aanvragen. - In de tekst wordt gesproken over het invullen van een meldingsformulier, lezers weten die niet te vinden. Ze verwachten het formulier te vinden op de plek waar het genoemd wordt in de tekst. - De indeling van de kopjes bij 'Welke soorten zorg of ondersteuning kan ik krijgen' is verwarrend: de opsomming van twee soorten zorg is niet hetzelfde als de twee kopjes eronder. Lezers die denken dat een algemene voorziening niet relevant is, slaan daardoor het kopje 'zorg in natura' over. Uitspraken "Persoonsgebonden budget heb ik niet nodig. Ik heb geen maaltijdservice nodig, geen maatjesprojecten, hulp, persoonlijke hulp ook niet. Zorg in Natura ook niet of persoonsgebonden budget heb ik allemaal niet nodig. tenminste, het ging toch om die traplift." (P1) "Daar wilde ik eigenlijk gaan kijken wat de opties zijn, dus wat je kan aanvragen eigenlijk, dus of daarzo staat. Traplift. We hebben niet echt een lijstje met ja, je kan een traplift je kan dit en dit en dat." (P10) "Hoe kun je dat formulier invullen, denk je?" "Dan zou hier ergens een knopje moeten komen. Hier kan je formulier of hier kan je het aanvragen." (P7)

	"Ik ga even al die vragen bij langs. Ja, ja, dit wordt dus gewoon speuren. De vragen aanklikken om erachter te komen welke je moet hebben, dus begin maar bovenaan."(P2)
Effectiviteit & toepasbaarheid	5 van de 10 kiezen de juist vervolgactie (de knop 'verzoek voor WMO-voorziening') (1 persoon klikt erop om 'even te kijken', hij weet niet waar de knop voor dient) 6 mensen zouden iemand om hulp vragen, de gemeente bellen of informatie ergens anders opzoeken (5 daarvan zouden in elk geval bellen)
Beleving en toon van de tekst	Drie lezers vinden de indeling overzichtelijk en duidelijk geordend. Over de inhoud zijn ze wat kritischer. De pagina bevat teveel tekst: "Zoveel vragen, je zou gewoon <i>to the point</i> moeten kunnen zoeken. Nu veel info die je niet nodig hebt, krijg je hoofdpijn van." En de tekst is voor sommige lezers wat ingewikkeld: "Tekst is alleen bedoeld voor professionals, veel vaktermen. Ik kan het wel volgen." De toon van de tekst is vooral omschreven als zakelijk. Een lezer zegt: "Het zou net iets vriendelijk kunnen. Het staat er vrij paf paf paf paf."
Beoordeling door lezers	Score: 4x onvoldoende 4x voldoende 2x goed
Verbetersuggesties van lezers	- Teksten korter en eenvoudiger maken - Duidelijker maken waar het formulier te vinden is en koppelen aan de plek waar erover gepraat wordt. - "Gewoon dingen bij naam noemen. Het is allemaal zo globaal wat er staat." - Extra uitleg bij woningaanpassingen van wat er mogelijk is en voorbeelden: "maatwerkvoorziening of zorg in natura zou ik wel willen weten wat er onder valt, anders kan je heen en weer blijven gaan." - Een lezer zou graag van de website de vraag krijgen: 'wat zoek je?' en dan trefwoorden kunnen invoeren. "Dan kom je in een omgeving met: bedoelt u dit, wil je dit, wil je dat. En niet zoveel keuze." - Een andere lezer zou graag een voorleesfunctie zien.

6.9.2 Tekst 2 - Folder Voorbereiding op afspraak met wijkteam



9 van de 10 weten de juiste vervolgacties te noemen, namelijk het meenemen van een identiteitsbewijs en het voorbereiden van vragen.

1 persoon noemt wel de id-kaart, maar niet de vragen.



Eerste gesprek

U krijgt deze folder omdat u een afspraak heeft met een wijkteammedewerker

In dit gesprek leggen we uit wat u van ons mag verwachten. Samen onderzoeken we wat u zelf kunt doen en waar we u bij kunnen helpen. Het is prettig dat u zich voorbereidt op het gesprek. In deze folder leest u hoe u dat doet.



Schrijf uw vragen op voordat het gesprek begint
Dan weet u zeker dat u al uw vragen stelt en niets vergeet.

In het gesprek verkennen we uw hulpvraag
Dan stellen we vragen zoals:

- Wat is uw probleem?
- Waarom is dit voor u een probleem?
- Heeft u vroeger vaker hiermee te maken gehad?
- Hoe heeft u dit probleem tot nu toe aangepakt?
- Zijn er op dit moment mensen die u helpen?
- Wat doen deze mensen voor u?
- Welke oplossing ziet u zelf?
- Wat kunt u hierin zelf doen of wat kan uw omgeving (nog meer) voor u doen?
- Wat wilt u dat er gebeurt?

Houd een geldig identiteitsbewijs bij de hand
Een geldig identiteitsbewijs is een paspoort, een identiteitskaart of een rijbewijs.

De wijkteammedewerker informeert en adviseert u over de mogelijkheden die er zijn voor uw hulpvraag. In het gesprek kunnen we u hiermee misschien al op weg helpen. En als het nodig is, kijkt de wijkteammedewerker samen met u naar ondersteuning vanuit de Jeugdwet en de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo). Deze wetten bieden een oplossing voor ondersteuning die u niet zelf kunt organiseren.

Uiteraard mag er iemand anders bij het gesprek aanwezig zijn
Dit kan een familielid of vriend(in) zijn. Heeft u iemand die voor u zorgt? Neem deze persoon dan mee naar het gesprek. We kunnen hulp dan ook afstemmen met hem/haar.

Ook kunt u een beroep doen op onafhankelijke cliëntondersteuning (012 - 345 67 89 of adviespunt@zorgbelang-provincie.nl).

Drie lezers hebben moeite met de toon van de tekst.

Deze lijst van vragen, met name de vraag 'wat is uw probleem' voelt confronterend, en alsof de gemeente niet zou willen helpen.

"Ze willen de mensen echt ompraten dat die de deur weer uit lopen, zonder iets te krijgen."

"Nou, ik denk van mijn god, alsof je voor een tribunaal verschijnt. En daarvoor had ik het ook al een beetje hoor. Het gaat al een beetje uit van wantrouwen over en weer. Het gaat alleen om een traplift aan te vragen."



U mag voor eigen gebruik een geluidsopname maken van het gesprek
Het is prettig als u dat vooraf meldt.



Wij doen ons uiterste best om iedereen zo goed mogelijk te helpen
Toch kan het gebeuren dat u niet tevreden bent. Het is belangrijk dat u dat zo snel mogelijk met de wijkteammedewerker bespreekt. Als u er met de medewerker niet uitkomt, kunt u contact opnemen met de wijkteammanager. Deze gaat dan met u en de medewerker in gesprek.



Lost de kwestie na bespreking niet op, dan kunt u een klacht indienen bij de klachtencommissie via klachtencommissie@wijkenzilverdam.nl.

Als u te maken heeft met jeugdhulp kunt u ook naar het Advies en Klachtenbureau Jeugdzorg (AKJ) via akj.nl. Zij hebben ook een vertrouwenspersoon die u hierbij kan helpen.

Heeft u een probleem waar u zelf niet uitkomt?
Wat het ook is: in Zilverdam staat u er niet alleen voor.

Contact Wijkwijzer

Heeft u vragen? De Wijkwijzer helpt u bij het vinden van een passend antwoord. U kunt de Wijkwijzer digitaal raadplegen via wijkteamszilverdam.nl/wijkwijzer.

U kunt ook langskomen bij de Wijkwijzer inlooppunten. De locaties en openingstijden kunt u vinden via wijkteamszilverdam.nl/wijkwijzer.

De Wijkwijzers werken samen met de Wijkteams Zilverdam. Zij kunnen u verder helpen bij vragen of problemen. Komt u er toch niet uit, neem dan contact op met de wijkteams.

Inloopsprekuren wijkteams Zilverdam

Kijk voor de adressen en tijden op de website wijkteamszilverdam.nl

Contact Wijkteams

Website: wijkteamszilverdam.nl
E-mail: info@wijkteamszilverdam.nl
Telefoon: 012 345 67 89 (09.00-16.00 uur)

Buiten kantooruren en in geval van crisis: 0800-0000 (via Vrij Thuis).



Tekst 2 - Voorbereiding op afspraak met wijkteam	
Algemene conclusie	De folder is zeer begrijpelijk voor lezers, ook voor diegenen die moeite hebben met taal. Bijna iedereen benoemt de juiste vervolgactie. De beleving van de tekst kan wel verbeterd worden voor drie lezers; die lijkt niet te passen bij de intentie van hulp aanbieden.
Begrijpelijkheid	Goed.
Effectiviteit & toepasbaarheid	Goed. 9 van de 10 weten de juiste vervolgacties te noemen, namelijk het meenemen van een identiteitsbewijs en het voorbereiden van vragen. 1 persoon noemt wel de id-kaart, maar niet de vragen.
Beleving en toon van de tekst	Het merendeel van de lezers vindt de folder duidelijk, overzichtelijk en prettig om te lezen. “Deze is meer geschreven zoals ik zelf ook praat. To the point en en dat vind ik zelf ook het meest begrijpelijk.” Vier lezers vinden het (te)veel informatie. Een lezer merkt op dat de folder niet ingaat op zijn vraag om een traplift: “Het is allemaal zo in het algemeen, want ja, het is wel zo makkelijk als wij als gemeente gewoon een folder hebben die in alle situaties naar iemand toegestuurd kan worden, maar iemand die dat krijgt, die denkt bij zichzelf: maar gaat dit nou over mijn situatie?” Drie lezers hebben moeite met de toon van de tekst. De lijst van vragen, met name de vraag ‘wat is uw probleem’ voelt confronterend, en alsof de gemeente niet zou willen helpen: “Ze willen de mensen echt ompraten dat die de deur weer uit lopen, zonder iets te krijgen.” Een andere lezer ziet ‘u mag voor uw eigen gebruik een geluidsopname maken van het gesprek, als u dat vooraf meldt’ en zegt daarover: “Nou, Ik denk van mijn god, alsof je voor een tribunaal verschijnt. En daarvoor had ik het ook al een beetje hoor. Het gaat al een beetje uit van wantrouwen over en weer. Het gaat alleen om een traplift aan te vragen.”
Beoordeling door lezers	Score: 4x onvoldoende 2x voldoende 4x goed
Verbetersuggesties van lezers	Er zijn enkele suggesties van lezers: - Moet je wel een folder sturen? Kan het niet persoonlijker? - Legitimatiebewijs mee meer aandacht geven - Meer regelaafstand bij het lijstje met vragen, want “hier gaan de letters dansen” - De tekst met paarse achtergrond een kopje geven en een andere achtergrondkleur, zodat deze meer aandacht krijgt

6.9.3 Tekst 3 - Pgb uitleg en regels



**7 personen kiezen de juiste vervolgactie:
het downloaden van de folder.**

2 daarvan klikken op de link met een ander
doel, namelijk om een antwoord te vinden
op hun vraag.

Enkele begrippen zijn
onduidelijk voor meerdere
lezers. Dit zijn: beschermd
wonen, trekkingsrecht en pgb.

Home > Ondersteuning en zorg > Persoonsgebonden budget (pgb)

Persoonsgebonden budget (pgb)

Heeft u door ziekte, een handicap of door ouderdom ondersteuning (Wmo) of jeugdhulp vanuit de Jeugdwet? Dan kan een persoonsgebonden budget een goede manier zijn om deze ondersteuning of hulp te regelen. U kiest dan zelf uw zorgverlener en u bepaalt wanneer en hoe u hulp krijgt.

De gemeente heeft met veel (zorg)aanbieders een contract afgesloten. Heeft u andere jeugdzorg of ondersteuning vanuit de Wmo nodig? Bijvoorbeeld van een aanbieder zonder contract met de gemeente? Of wilt u zelf uw zorg of ondersteuning regelen? Dan kan dat met een pgb. Met een pgb koopt u zelf jeugdzorg, ondersteuning of **hulpmiddelen** in. Bij een pgb horen spelregels.

Spelregels pgb

U kunt zelf de regie voeren over de **hulp** of ondersteuning die u nodig heeft of u heeft iemand die u hierbij helpt. De regie voeren betekent:

- het organiseren en inkopen van de hulp
- de administratie hiervan bijhouden
- bewaken dat u de juiste ondersteuning krijgt
- na een aantal maanden beoordelen of de ondersteuning naar wens is

Voor sommige zaken mag **géén** pgb worden ingezet. Namelijk:

- crisishulp, crisisopvang of spoedeisende zorg
- **beschermd wonen** in de thuissituatie
- bemiddelingskosten of administratiekosten
- vakantie- of feestdagenuitkering
- reiskosten of cadeaus

Hulp, zorg en ondersteuning

Heeft u ondersteuning of hulp nodig?

Er zijn verschillende organisaties in de stad die u kunnen helpen. Weet u niet bij wie u moet zijn?

- Bel de gemeente op telefoonnummer: **12000**
- Mail de gemeente info@zilverdam.nl

Wij kijken hoe u zo snel mogelijk passende ondersteuning kunt krijgen. Als u het fijne vindt om iemand persoonlijk te spreken, kunt u naar een informatiewinkel van [Indebuurt001](#).

Voor specifieke vragen over uw gezondheid kunt u terecht bij uw huisarts, tandarts, fysiotherapeut of consultatiebureau.

Het woord hulpmiddelen staat in de introductie, maar die zien lezers regelmatig over het hoofd.

De lezers die het woord hulpmiddelen wel zien, missen ook informatie.

"Er wordt hier één keer gesproken over hulpmiddelen en dan vervolgens kun je niks vinden over hulpmiddelen."

Vijf lezers vragen zich af waar je wél een pgb voor kunt krijgen:
"Hier staat alleen maar waar je het niet voor kan krijgen."

"Dit is een beetje verwarrend dat er hulp staat en niet hulpmiddelen, hè? Dat komt ook nergens... bij hulp denk je van: personen die langs komen."

U maakt zelf een uitvoeringsplan voor de inkoop van de benodigde ondersteuning of jeugdhulp.
Daarin staat:

- hoe u de ondersteuning of jeugdhulp gaat organiseren
- wie de jeugdhulp of ondersteuning gaat leveren
- of de zorgaanbieder de benodigde kwalificaties heeft
- wat de kosten zijn van de ondersteuning of jeugdhulp

Ook stelt u zelf een zorgovereenkomst op. Hierin legt u de afspraken met de zorgverlener vast.

U houdt zelf in de gaten wanneer uw pgb ophoudt. Heeft u daarna nog ondersteuning nodig? Dan vraagt u minstens acht weken voor de einddatum een nieuw gesprek aan bij het [Wijkteam](#).

Het Wijkteam controleert op onjuist gebruik van pgb's of fraude.

Aanvragen pgb

Volg het stappenplan uit de brochure.

 [Folder Persoonsgebonden Budget](#) (pdf - 600 kb)

Pgb-bedragen

De pgb-bedragen zijn vastgesteld in het [financieel besluit](#). Uw contactpersoon bij het Wijkteam kan u hier meer informatie over geven.

Drie lezers hebben veel moeite met het vinden van informatie over bedragen: hoeveel budget krijg je en wat moet je zelf betalen?

Vragen over uw pgb?

U kunt terecht bij de Sociale Verzekeringsbank via www.svb.nl of 030 264 8200 voor vragen over:

- uw zorgovereenkomst
- status beoordeling zorgovereenkomst

Vier lezers begrijpen uit de tekst dat ze bij SVB of een zorgverzekeraar terecht kunnen voor de vraag of ze in aanmerking komen voor een traplift.

- uitbetaling
- hoogte van het budget
- **trekkingsrecht**

Voor vragen over de inhoud van uw zorgovereenkomst kunt u terecht bij de gemeente via telefoonnummer 12 000. Bijvoorbeeld over wat er wel of niet betaald mag worden uit uw pgb.

Voor vragen over de toekenning van uw pgb, het rekeninstrument of uw hulpvraag neemt u contact op met uw contactpersoon bij het [Wijkteam](#).

Meerdere gezinsleden met een pgb

Als ook anderen in uw gezin een pgb hebben of aanvragen, gaat de gemeente uit van één gezin, één plan. Dit betekent dat we bij de beoordeling van uw pgb-aanvraag naar uw hele gezin kijken. We verwachten dat u dan één plan maakt. Hierin brengt u de zorgbehoefte van alle gezinsleden die hulp nodig hebben overzichtelijk en in verband met elkaar in kaart.

Geen pgb, nog wel ondersteuning

U kunt ervoor kiezen om hulp te krijgen van een van de zorgverleners die onder contract staan bij de gemeente. Dit heet zorg in natura. U kunt dan zonder pgb ondersteuning krijgen. De gemeente heeft een overzicht van de beschikbare zorgaanbieders. Bel met 12 000 voor informatie.

Eigen bijdrage

Krijgt u een pgb op grond van de Wmo? Dan moet u een eigen bijdrage betalen: € 19 per maand per huishouden. Op [regelhulp.nl](#) kunt u terecht voor meer informatie.

Tekst 3 - Pgb uitleg en regels	
Algemene conclusie	De helft van de lezers geeft deze tekst een onvoldoende; het kost de lezers veel moeite om de informatie te vinden waar zij naar op zoek zijn. Lezers zijn op zoek naar ondersteuning bij hulpmiddelen zoals een traplift. De tekst lijkt vooral te gaan over hulp (menselijke inzet), wat niet bij hun informatiebehoefte past. Het merendeel (zeven) van de lezers blijven met vragen zitten na het lezen van deze tekst.
Begrijpelijkheid	Enkele begrippen zijn onduidelijk voor meerdere lezers. Dit zijn: beschermd wonen, trekkingsrecht en pgb. Het woord hulpmiddelen staat in de introductie, maar die zien lezers regelmatig over het hoofd. “Dit is een beetje verwarrend dat er hulp staat en niet hulpmiddelen, hè? Dat komt ook nergens... bij hulp denk je van: personen die langs komen.” De lezers die het woord hulpmiddelen wel zien, missen ook informatie: “Er wordt hier één keer gesproken over hulpmiddelen en dan vervolgens kun je niks vinden over hulpmiddelen.” Vijf lezers vragen zich af waar je wél een pgb voor kunt krijgen: “Hier staat alleen maar waar je het niet voor kan krijgen.” Hoewel twee lezers de informatie teveel vinden, zijn er drie lezers die juist gedetailleerde informatie missen. Bijvoorbeeld hoe het proces in zijn werk gaat, wat je precies moet doen aan administratie en andere taken. Maar ook hoeveel geld je dan krijgt en wanneer en hoe je het krijgt. Drie lezers hebben veel moeite met het vinden van informatie over bedragen: hoeveel budget krijg je en wat moet je zelf betalen? Vier lezers begrijpen uit de tekst dat ze bij SVB of een zorgverzekeraar terecht kunnen voor de vraag of ze in aanmerking komen voor een traplift.
Effectiviteit & toepasbaarheid	7 personen kiezen de juiste vervolgactie: het downloaden van de folder. 2 daarvan klikken op de link met een ander doel, namelijk om een antwoord te vinden op hun vraag. 7 personen zoeken hulp:

	- 2 personen weten wel wat de gewenste vervolgactie is, maar zouden toch eerst meer informatie willen voor ze een aanvraag doen. - 5 personen willen weten of je een traplift kunt krijgen met pgb, of hoe je die kunt aanvragen.
Beoordeling door lezers	Score: 5x onvoldoende 5x voldoende
Beleving en toon van de tekst	Lezers ervaren de toon als neutraal, zakelijk en goed. Maar het geeft ze ook het gevoel dat ze er alleen voor staan: “Normaal Nederlands, maar toch dat je denkt, jongens, je stuurt me compleet het bos in, weer veel te veel allemaal.” De manier waarop de informatie wordt gebracht doet een aantal lezers denken dat ze het pgb toch niet zullen krijgen (door negatieve formulering/vanuit redenen waarom je het <i>niet</i> zou krijgen), al voor ze het hebben aangevraagd. De tekst navigeert lastig: “Goede informatie, maar niet echt in orde. ik moet steeds heen en weer naar boven en beneden lezen. Teksten zijn niet met elkaar verbonden, geen goede structuur ... ik zou bellen en vragen wat ik het beste kan gaan doen.”
Verbetersuggesties van lezers	De belangrijkste informatie zou duidelijker, groter en dichter bij elkaar geplaatst kunnen worden. (Links met) meer informatie over pgb, zorg in natura, uitleg bij spelregels.

6.9.4 Tekst 4 - Besluit toekenning pgb en bijlage ondersteuningsplan

Er staan 3 vervolgacties in deze tekst:



8 personen zien dat ze een kopie moeten maken van hun bankpas



8 personen noemen het opsturen van de rekening naar de gemeente



2 personen zien dat ze een onderhoudscontract moeten afsluiten

1 persoon kiest ervoor om de bijlage waarin de vervolgacties staan, niet te openen.
"Het lijkt wel dat dit een eind van de brief is. Dus dan ben ik niet meer geïnteresseerd in dit [de bijlage]."

1 persoon zou bellen, omdat het bedrag voor de traplift te hoog is om eerst zelf te betalen.

Aan
Janny Brons
Zilverhoeve 48
4321 YY Zilverdam

Postbus 0001
1234 AB Zilverdam
Telefoon 012-3456789
www.zilverdam.nl

Clëntnr / Werkproces
93718

Ons kenmerk
BRONS/492/AB

Onderwerp
Besluit en ondersteuningsplan Wet maatschappelijke ondersteuning

Datum
20-9-2022

Geachte mevrouw Brons,

Op 13-9-2022 heeft u zich gemeld met een hulpvraag bij de gemeente. Een Wmo-consulent van team Zorg heeft onderzoek gedaan naar uw probleem en de mogelijke oplossingen.
Op 18-9-2022 heeft u tijdens het huisbezoek een aanvraag ingediend voor een traplift.

In deze brief leest u wat ons besluit is op uw aanvraag. Bij deze brief zit ook het verslag van het onderzoek en ons gesprek met u. Dit is het ondersteuningsplan. Hierin leest u hoe we tot ons besluit zijn gekomen, wat er verder gebeurt en de voorwaarden die bij het besluit horen.

Besluit 1

Wij hebben besloten dat u een persoonsgebonden budget (pgb) krijgt voor de aanschaf van een traplift op grond van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo).

Besluit 2

Wij hebben besloten dat u een onderhoudsbedrag krijgt voor de traplift op grond van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo).

Wijzigingen

Verandert uw persoonlijke situatie? Geef de verandering dan zo snel mogelijk door aan team Zorg. Bijvoorbeeld als u gaat verhuizen, samenwonen of wanneer uw beperking toeneemt of afneemt. U kunt bellen met de gemeente Zilverdam op werkdagen van 8.30 tot 17.00 uur naar telefoonnummer 012-345 67 89 en vragen naar team Zorg.

De Wmo wetgeving of het gevoerde beleid kan veranderen. De gemeente Zilverdam heeft het recht om uw situatie dan opnieuw te beoordelen en op basis daarvan mogelijk een nieuw besluit te nemen.

Bezwaar

Bent u het niet eens met (onderdelen van) dit besluit, dan kunt u een bezwaarschrift indienen. Deze stuurt u naar:

Het college van burgemeester en wethouders
van de gemeente Zilverdam
Postbus 0001
1234 AB Zilverdam.

Drie lezers verwachten bij het besluit te zien hoeveel geld ze krijgen en wat het besluit concreet inhoudt, en het kost ze veel tijd om in de bijlage deze informatie te vinden.

U moet het bezwaarschrift hebben ingediend binnen zes weken ná de dag waarop dit besluit is verzonden. Het bezwaarschrift moet:

- op tijd zijn ingediend;
- zijn ondertekend.

Het volgende moet er in ieder geval in staan:

- uw naam, adres en telefoonnummer;
- de datum waarop u het bezwaarschrift geschreven heeft;
- geef duidelijk aan om welk besluit het gaat. Benoem het nummer van het besluit (indien van toepassing);
- de reden(en) waarom u bezwaar maakt.

U kunt het bezwaarschrift ook indienen via internet. Hoe u dat moet doen, ziet u op onze website www.Zilverdam.nl, bij de rubriek "loketten". Voor het maken van digitaal bezwaar heeft u DigiD nodig.

Meer informatie over het maken van bezwaar of het indienen van een verzoek om voorlopige voorziening leest u op onze website www.zilverdam.nl/bezwaar.

Clïëntondersteuning

Heeft u hierna meer hulp nodig bij uw situatie? Hulp die u niet kunt vinden bij uw familie, vrienden of kennissen? Dan kan een maatschappelijk werker van Indebuurt u helpen. Deze hulp noemen wij cliëntondersteuning en is gratis. U kunt bellen met 012-987 65 43 of mailen naar info@indebuurt.nl. U kunt ook binnenlopen bij een informatiewinkel in uw buurt. De adressen en openingstijden van deze informatiewinkels vindt u op www.indebuurt.nl/over-indebuurt/informatiewinkels.

Heeft u nog vragen of opmerkingen?

Heeft u nog vragen of opmerkingen dan kunt u contact opnemen met mevrouw Oudklomp via telefoonnummer 012-345 67 89 op maandag, dinsdag, woensdag of donderdag.

Met vriendelijke groet,
namens het college van burgemeester en wethouders van de gemeente ,

Shiho Yumi
Afdelingsmanager Werk, Inkomen en Zorg

Bijlage(n):
Ondersteuningsplan

lift
Ik
tijd
en
of
voor
ten
"

Het bedrag voor de traplift en het onderhoudsgeld wordt door elkaar gehaald.

"Waarom? Het is ook een beetje om onduidelijk, want ze krijgt het. En waarom zou ze dan nog iedere keer een eigen bijdrage moeten betalen?
Is dat voor het onderhouds-
contract?"

Lezers zien deze zin over het hoofd of begrijpen het verkeerd; zij denken daardoor dat de hoogte van het budget overeenkomt met de daadwerkelijke prijs van de traplift.

Samengevat:

Als oplossing voor uw woonprobleem komt u in aanmerking voor:

Soort voorziening	Woonvoorziening
Type voorziening	Traplift (met twee bochten)
Verstrekking vorm	Persoonsgebonden budget (Pgb), in eigendom
Hoogte bedrag aanschaf	€4.202,36
Duur	Tenminste 7 jaar
Ingangsdatum	20-9-2022
Eigen bijdrage	Ja

Soort voorziening	Woonvoorziening
Type voorziening	Onderhoud en reparatie woonvoorziening
Verstrekking vorm	Persoonsgebonden budget (Pgb)
Hoogte bedrag onderhoud/reparatie	€1.378,93 (op basis van 7 jaar)
Duur	Tenminste 7 jaar
Ingangsdatum	20-9-2022
Eigen bijdrage	Nee

Sommige lezers denken dat de traplift eigendom van "PGB" blijft.

Bijdrage in de kosten

Voor deze voorziening moet u **mogelijk** een bijdrage in de kosten betalen. De hoogte hiervan is (per 1 januari 2020) maximaal €19,00 per maand. We noemen dit ook wel het abonnementstarief. Niet iedereen hoeft een bijdrage in de kosten te betalen. Het Centraal Administratiekantoor (CAK) berekent of u een bijdrage moet betalen en hoeveel. Meer informatie over de bijdrage in de kosten kunt u vinden op www.hetcak.nl of bel 0800-1925.

Sommige lezers zien niet dat er **mogelijk** een bijdrage van 19 moet worden betaald.

Hoe gaat het verder?

U krijgt een persoonsgebonden budget (Pgb) en gaat zelf een traplift aanschaffen. **De hoogte van het bedrag dat u maximaal van ons krijgt voor het kopen van de traplift is gelijk aan wat wij betalen aan de contract leverancier.** Hiervoor hebben we onderzocht wat voor ons de kosten zouden zijn als wij het laten plaatsen. Voor u betekent dit dat u maximaal een bedrag van €4.202,36 krijgt voor het laten plaatsen van de traplift. Het bedrag wordt uitbetaald op basis van trekkingsrecht. **Dit betekent dat u eerst de rekening moet betalen en daarna kunt u de originele rekening naar ons opsturen. U krijgt dan het geld terug van ons.**

Het proces van voorschieten en terugbetaald krijgen is voor enkele lezers niet duidelijk hoe het werkt: drie lezers denken dat de gemeente het geld voorschiet.

Wat moet u doen als de werkzaamheden klaar zijn?

- U maakt een duidelijk **leesbare kopie van uw bankpas**, behorende bij de rekening waarop de betaling moet plaatsvinden;
- **U stuurt dit samen met de factuur binnen 12 maanden naar:**

Lezers denken dat het geld binnen 12 maanden wordt gestort.

Gemeente Zilverdam
T.a.v. Team Zorg (facturenzorg)
Postbus 0001
1234 AB ZILVERDAM

Als het mogelijk is dan ontvangen wij de factuur graag digitaal via: facturenzorg@zilverdam.nl
Na ontvangst en controle van de factuur betalen wij u het Pgb tot een maximum bedrag van € 4.202,36. Dit bedrag maken wij over op rekeningnummer (...) t.n.v. (...). We melden de kostprijs van de aanpassing aan bij het CAK, zodat zij kunnen berekenen of u een eigen bijdrage moet betalen.

Sommige lezers denken dat ze per jaar moeten betalen voor het onderhoud.

Onderhoud en reparatiekosten

U dient zelf een onderhoudscontract met de leverancier af te sluiten. Kosten voor onderhoud en reparatie kunt u terug vragen bij de gemeente. U moet zelf de factuur eerst betalen. Hierover hoeft u geen eigen bijdrage te betalen.

Voor onderhoud en reparatie wordt er een maximaal onderhoudsbedrag berekend voor 7 jaar. De onkosten voor reparatie en onderhoud kunnen op basis van trekkingsrecht worden gedeclareerd gedurende deze 7 jaar.

Dit betreft een bedrag van (€196,99 x 7 jaar) €1.378,93 voor een periode van 7 jaar.

U kunt de werkelijk gemaakte kosten voor onderhoud en reparatie declareren tot het hierboven vastgestelde maximum bedrag.

Uw reactie

U bent het eens met bovenstaande conclusie.

Nazorg

We vinden het belangrijk van u terug te horen hoe het met u gaat en of de voorziening(en) uw probleem heeft opgelost/verminderd. Wij zullen over enkele maanden contact met u opnemen.

Ondertekening gemeente

Consulent:	
Datum:	20-9-2022
Paraaf:	
Paraaf toetser:	20-9-2022

Tekst 4 - Besluit toekenning pgb en bijlage ondersteuningsplan	
Algemene conclusie	De tekst is grotendeels begrijpelijk; de gevonden problemen gaan met name over geld. De tekst navigeert lastig: de gewenste vervolgacties staan voor de lezers niet op een prominente plek en zijn niet gegroepeerd. Daardoor moeten lezers te veel zoeken en missen ze belangrijke informatie, zoals dat ze een onderhoudscontract moeten afsluiten.
Begrijpelijkheid	Bij 8 van de 10 lezers komt het voor dat ze kleine delen van de tekst verkeerd interpreteren. De problemen komen vooral voor bij de informatie over bedragen die je ontvangt of betaalt. Dit komt doordat de tekst lastig navigeert. Lezers slaan informatie over, zien het over het hoofd of onthouden het niet en moeten het meerdere keren doornemen. De verkeerde interpretaties zijn - Het bedrag voor de traplift en het onderhoudsgeld wordt door elkaar gehaald - Niet zien dat er <i>mogelijk</i> een bijdrage van 19 moet worden betaald - Denken dat bedrag voor de traplift bepaald is door of je een partner hebt (haalt dit door de war met de maandelijkse bijdrage van 19) - Hoogte bedrag aanschaf is hoe duur de trap is / Alles wordt betaald - Het geldt wordt binnen 12 maanden gestort - Blijft eigendom van "PGB" - Je moet per jaar betalen voor onderhoud en reparatie - Niet zien dat je een eigen bijdrage moet betalen - Niet zien dat je iets moet doen om het geld te krijgen - Niet zien dat je digitaal én per post mag opsturen Het proces van voorschieten en terugbetaald krijgen is voor enkele lezers niet duidelijk hoe het werkt: drie lezers denken dat de gemeente het geld voorschiet. Drie lezers verwachten bij het besluit te zien hoeveel geld ze krijgen en wat het besluit concreet inhoudt, en het kost ze veel tijd om in de bijlage deze informatie te vinden. Twee lezers begrijpen dit citaat uit de tekst niet: "We gaan er vanuit dat u minimaal 7 jaar gebruik kunt maken van deze traplift. Binnen deze periode wordt bij een ongewijzigde situatie geen ondersteuning vanuit de WMO geboden om een eventueel traploopprobleem op te lossen." Twee lezers vragen zich af wat er gebeurt er na de termijn van 7 jaar.

	Uitspraken “Waarom? Het is ook een beetje om onduidelijk, want ze krijgt het. En waarom zou ze dan nog iedere keer een eigen bijdrage moeten betalen? Is dat voor het onderhoudscontract?” (P1) “Wat betekent dat dan? Dat ze die traplift krijgen voor 7 jaar lang. En daarna... ja ik denk... ligt er net aan hoe ze tegen die tijd eraan toe is dat er waarschijnlijk dan een herbeoordeling gedaan moet worden of dat ze de kosten dan zelf moet betalen voor de reparaties. Want ze moeten een eigen bijdrage betalen, totdat het is betaald.” (P4)
Effectiviteit & toepasbaarheid	Er staan 3 vervolgacties in deze tekst: 8 personen zien dat ze een kopie moeten maken van hun bankpas 8 personen noemen het opsturen van de rekening naar de gemeente 2 personen zien dat ze een onderhoudscontract moeten afsluiten 1 persoon kiest ervoor om de bijlage waarin de vervolgacties staan, niet te openen. “Het lijkt wel dat dit een eind van de brief is. Dus dan ben ik niet meer geïnteresseerd in dit [de bijlage].” 1 persoon zou bellen, omdat het bedrag voor de traplift te hoog is om eerst zelf te betalen.
Beoordeling door lezers	Score: 2x onvoldoende 6x voldoende 2x goed
Beleving en toon van de tekst	Lezers verwachten niet dat ze het bedrag voor de traplift zelf moeten voorschieten. Twee personen zijn verontwaardigd als ze dit lezen. “Word je eerst blij, het wordt me toegekend? ... Die €4.000 moet ik zelf gaan betalen, maar die heb ik helemaal niet.” De indeling en duidelijke kopjes worden erg gewaardeerd door lezers. De bijlage is erg lang en bevat veel informatie, maar die wordt wel als relevant gezien. Over de toon van de tekst zijn lezers wisselend enthousiast. De een vindt het formeel en dat het wel vriendelijker kan, en de ander vindt het juist netjes en niet te zakelijk of moeilijk.
Verbetersuggesties van lezers	Het proces en de vervolgstappen zouden duidelijker bij elkaar en op een rij gezet kunnen worden (kopieën maken, opsturen, onderhoudscontract afsluiten, wat gebeurt na 7 jaar, etc.) Een lezer vindt dat er bij de vraag om een kopie van de bankpas genoemd moet worden dat er een app van de overheid is om die te watermerken.

6.10 Resultaten lezersonderzoek samengevat per onderzoeksvraag

Elk van de vier onderzoeksvragen wordt hieronder beantwoord op basis van de resultaten.

6.10.1 Begrip: Lezers hebben moeite met regelingen

De onderzoeksvraag was: Begrijpen lezers de teksten van de overheid?

Voor het thema **Betalen** geldt dat de lezers de kern van de teksten begrijpen: er moet betaald worden. De begrijpelijkheid van de teksten is op onderdelen problematisch voor veel lezers, bijvoorbeeld door onbekende afkortingen en specifieke regelingen of voorwaarden.

De begrijpelijkheid van een betaaltekst is in de kern vrij eenvoudig, waardoor de goede score op begrijpelijkheid met een slag om de arm moet worden geïnterpreteerd. Omdat lezers met specifieke regelingen of voorwaarden wel problemen hadden, verwachten we dat de score op het begrip lager was geweest als lezers niet hadden kunnen betalen, of gebruik hadden moeten maken van een betalingsregeling. We hebben de teksten niet getest met verschillende gebruiksscenario's, enkel op het begrip van de hoofdboodschap.

Voor het thema **Zorg** geldt dat de begrijpelijkheid van drie van de vier teksten een problematisch beeld geeft. Begrippen als 'wet maatschappelijke ondersteuning', 'persoonsgebonden budget' en 'zorg in natura' zijn lastig te vatten. Het ontbreken van concrete voorbeelden maakt dat het moeilijk is om de betekenis van elk type ondersteuning te begrijpen. Daardoor weten lezers niet of de tekst van toepassing is op hun situatie.

De folder is de enige geteste tekst die lezers goed begrijpen. Bij de overige teksten kost het hen veel moeite om de informatie te vinden waar zij naar op zoek zijn. Lezers lijken extra moeite te hebben met het begrijpen van tekst als het over bedragen gaat: als er op verschillende plekken in de tekst bedragen worden genoemd, halen lezers die regelmatig door elkaar. Dit wordt versterkt bij teksten waarbij lezers zowel geld ontvangen als geld moeten betalen..

6.10.2 Toepasbaarheid: Een betaling opvolgen lukt, een zorgtekst opvolgen is lastig

De onderzoeksvraag was: Zijn overheidsteksten toepasbaar?

Voor het thema **Betalen** geldt dat de lezers kunnen handelen naar de essentie van de teksten, de meeste lezers formuleren en kiezen een vervolgactie die past bij de vraag en/of inhoud van de brief: ze gaan over tot betaling. Bij meer complexe handelingen verwachten we meer problemen met de toepasbaarheid. Regelingen zoals bijvoorbeeld kwijtschelding worden niet of onvoldoende uitgelegd, hierdoor

- snappen lezers soms niet onder welke voorwaarden ze recht hebben op een kwijtschelding, of betaalregeling;
- overzien lezers niet wat de volgende stappen in het proces zijn en zijn hier onzeker over.

Voor het thema **Zorg** geldt dat de toepasbaarheid van de teksten matig is. Net als bij het begrip van teksten springt ook bij toepasbaarheid de folder er positief uit. Van de folder weet bijna iedereen de juiste vervolgactie te benoemen. Voor de overige teksten geldt dat vervolgacties regelmatig geen prominente plaats in de tekst hebben, niet gegroepeerd zijn, en ook het uiterlijk valt niet op: een belangrijke actie heeft niet de titel waar lezers naar op zoek zijn. Lezers weten dan niet wat ze moeten doen en gaan bellen. Bij elke tekst (behalve de folder) heeft minstens de helft van de lezers problemen met het juist benoemen van alle vervolgacties die in de tekst staan.

Als we naar de teksten als een proces kijken, dan zien we bij Zorg een omgekeerde volgorde van complexiteit dan bij Betalen. Bij betalingen is er maar één doel van elke brief. Als een lezer daaraan kan voldoen, dan zijn is de vervolgactie overzichtelijk: betalen. Alleen als de lezer daar niet aan kan voldoen wordt de complexiteit hoger. Dan moet de lezer gaan kiezen voor een betalingsregeling of kwijtschelding en moet die wegwijs zien te worden in de bijbehorende voorwaarden.

Bij het thema Zorg wordt de lezer eerst geconfronteerd met een aantal voorwaarden waar de lezer het overzicht over moet zien te krijgen. Pas dan kan de lezer een passende vervolgactie kiezen. Veel lezers overzien de voorwaarden en bijbehorende consequenties van de WMO niet. Dat heeft ook een effect op de verlaagde toepasbaarheid in vergelijking met het andere thema.

6.10.3 Emotie: Lezers ervaren overwegend negatieve emoties

De onderzoeksvraag was “Welke emotie ervaren lezers bij teksten van de overheid?”

Voor het thema **Betalen** geldt dat voorwaarden voor een regeling en consequenties bij niet betalen sterke emoties oproepen bij veel lezers. Ze ervaren die teksten als streng, intimiderend, dreigend en onnodig. Sommige lezers vinden dat de overheid te weinig rekening houdt met mensen zoals Danny (met een uitkering). We zien een enkele keer dat lezers boos reageren. Dit gebeurde als ze de tekst verkeerd begrepen, zoals dat er geen betaalregeling zou zijn voor mensen met een uitkering.

Voor het thema **Zorg** zien we dat lezers zichzelf soms de schuld geven als ze een tekst niet begrijpen, of niet weten wat ze moeten doen. De resultaten van de beoordelingen van de teksten laten dit goed zien: sommige lezers geven een tekst een voldoende of goed, ondanks dat ze er niet uit kwamen zonder hulp.

De toon van de zorgteksten wordt vaak als zakelijk ervaren. Een zakelijke toon ('waarom is dit een probleem voor jou?'), maar ook de inhoud (bijvoorbeeld je 'moet' veel) geeft sommige lezers het gevoel dat de gemeente niet graag wil helpen. Dit draagt bij aan een negatief beeld van de gemeente.

6.10.4 Problematische tekstkenmerken: Tekstindeling en persoonlijke relevantie

De onderzoeksvraag was: Welke kenmerken of elementen van de teksten zorgen voor problemen?

In beide thema's vinden lezers de teksten vaak te lang en/of te veel informatie bevatten. Een lange tekst ontmoedigt lezers. Ze moeten veel moeite steken in welke onderdelen van de lange tekst relevant zijn voor hen. Ze hebben ook moeite om door de lange tekst te navigeren naar de relevante onderdelen. Dit versterkt negatieve emoties.

Thema Betalen

- Bekend veronderstelde afkortingen (zoals WOZ) zijn vaak niet bekend bij onze lezers, waardoor ze niet precies weten waarom ze iets moeten betalen. Dat ze iets moeten betalen is wel duidelijk. De afkortingen worden niet verklaard in de tekst, of niet op de plaats waar deze lezersgroep de verklaring verwacht. Het kost ze hierdoor veel moeite om helder te krijgen waar de afkorting voor staat.
- Zinnen zijn ingewikkeld samengesteld, waardoor lezers een voorwaarde niet begrijpen. Bijvoorbeeld "de behandeltijd bij ondernemers van een kwijtscheldingsverzoek duurt (...)", hierbij gaat het de gemeente om MKB-ondernemers die een kwijtscheldingsverzoek willen indienen, maar lezers interpreteren dit als "mensen die het indienen van een kwijtscheldingsverzoek hebben ondernomen".
- Zinnen zijn niet concreet genoeg. Bijvoorbeeld: "Je mag geen vermogen hebben". Hoe groot is dat vermogen? Wat is de drempelwaarde?

Thema Zorg

- Veel gebruik van het woord "moeten" maakt dat de toon van de tekst als negatief wordt ervaren; lezers geven aan dat de *nadruk* ligt op alle redenen waarom diegene *niet* in aanmerking komt terwijl ze juist willen weten wat redenen zijn om *wel in aanmerking te komen*.
- De teksten worden als te algemeen ervaren. Lezers vinden dat de informatie niet past bij hun situatie en wensen een meer gepersonaliseerde tekst.
- Bij teksten met cijfers zoals bedragen en jaartallen maken lezers meer interpretatiefouten wanneer de tekst onoverzichtelijk is, bijvoorbeeld als de informatie over geld op verschillende plekken staat.

6.11 Conclusies en aanbevelingen

In de volgende secties beschrijven we de conclusies en aanbevelingen voor elk thema's afzonderlijk.

6.11.1 Conclusie

De hoofdconclusie vanuit het lezersonderzoek is dat *lezers hebben moeite met het volledig begrijpen en overzien van de teksten*. Deze conclusie is als volgt toe te lichten.

Voor het thema **Betalen** formuleren en kiezen de meeste lezers een vervolgactie die past bij de vraag en/of inhoud van de brief, waaruit we concluderen dat *lezers begrijpen dat ze moeten betalen*. We verwachten dat er *meer begripsproblemen* aan het licht zullen komen als het *contact met de overheid complexer* wordt, door bijvoorbeeld aanvragen van kwijtschelding of een betalingsregeling.

De onderzochte teksten zijn *in essentie toepasbaar*. Er is een reële kans dat lezers vastlopen in de stappen die volgen na de geteste tekst. De basis daarvoor ligt in de onderdelen van de geteste teksten die onvoldoende werden begrepen. Om het succes en de beleving van een betaalproces te meten is het nodig om het proces van begin tot eind te onderzoeken met en door lezers.

Lezers hebben *bij betalingen vaak een negatieve beleving*. Dit heeft soms te maken met een onverwachte uitgave, maar vaak ook omdat de voorwaarden voor de hoogte van het bedrag, kwijtschelding of terugbetalingstermijnen onvoldoende verklaard worden. Lezers worden hierdoor geraakt en beschrijven een gevoel van angst, verdriet en/of boosheid bij onderdelen in de tekst.

De begrijpelijkheid van de onderzochte teksten werd bemoeilijkt door een aantal concrete elementen zoals:

- indeling en lengte van de tekst,
- afkortingen en moeilijke woorden,
- informatie die niet van toepassing is op de persoonlijke situatie.

Voor het thema **Zorg** hebben lezers *veel moeite om de teksten goed te begrijpen*. Ze geven aan dat het lastig is te interpreteren welk deel van de tekst van toepassing is op hun persoonlijke situatie. De veelal lange teksten navigeren lastig. Daarnaast staan er voor hen nieuwe (en daarom lastige) begrippen in die specifiek zijn voor het zorgdomein (WMO, pgb, zorg in natura).

Voor drie teksten kan *minimaal de helft van de lezers de vervolgactie(s) niet goed destilleren* en opvolgen. De folder (tekst 2) vormt daarop de uitzondering. De meeste teksten zijn *moeilijk toepasbaar*.

De toon in de teksten wordt als zakelijk omschreven, die met afstandelijkheid of soms zelfs als dwingend wordt ervaren. *Sommige lezers ervaren* de teksten daardoor als *negatief*. Een warmere, hulpvaardige toon wordt als passender beschreven.

De begrijpelijkheid van de onderzochte teksten werd bemoeilijkt door een aantal concrete elementen zoals:

- niet snel kunnen identificeren welke informatie van toepassing is op de persoonlijke situatie,
- indeling en lengte van de tekst,
- afkortingen en moeilijke woorden.

6.11.2 Aanbevelingen

De belangrijkste aanbevelingen zijn: (1) *Maak teksten helder, kort en* (2) *vriendelijk van toon*, (3) *geef lezers meer mogelijkheden om een (web)tekst te vinden*; (4) *overweeg gepersonaliseerde informatie en* (5) *test met lezers of de communicatie afdoende is*. Deze (hoofd)aanbevelingen zijn als volgt te specificeren:

Maak de indeling overzichtelijk en logisch voor de lezer

- Test de volgorde waarin je informatie aanbiedt: vraag lezers vooraf welke vragen ze hebben over het onderwerp en beantwoord die als eerste in je tekst (of verwijst als eerste naar de locatie van de antwoorden).
- Zet alle acties voor de lezer bij elkaar en geef hier visueel aandacht aan (bijvoorbeeld met een duidelijke kop en een kader/achtergrondkleur).
- Geef elke alinea een eenvoudige kop die de kern van de alinea beschrijft. Lezers waarderen dit enorm.
- Presenteer teksten in compacte delen. Het is nu goed gebruik om webteksten zoveel mogelijk op één lange pagina te presenteren. Maar als paragrafen onvoldoende worden gemarkeerd, dan is een lange tekstuele pagina lastig te navigeren. Werk bijvoorbeeld met gekleurde vlakken. Zorg ook voor voldoende (wit)ruimte tussen elk onderdeel/onderwerp.

Maak teksten helder en kort

- Vermijd afkortingen (bijvoorbeeld: WOZ) of jargon (bijvoorbeeld: beschikking) die specifiek zijn voor een regeling. Het woord kan binnen de context van de instantie algemeen bekend zijn, maar voor lezers helemaal nieuw zijn.
- Verklaar afkortingen op de plaats waar ze gebruikt worden, of werk met duidelijke verwijzingen naar de verklaring. Voetnoten of referenties navigeren lastig. Schrijf afkortingen uit, of schrijf ze uit waar in de brief afkortingen verklaard worden.

- Splits lange zinnen in meerdere zinnen. Lezers willen graag begrijpen wat er staat, in korte, bondige en duidelijke taal. Bedenk bij het gebruik van voegwoorden of de zin beter gesplitst kan worden.

Geef lezers meer mogelijkheden om een antwoord te vinden

- Help lezers om door langere stukken tekst te navigeren. Met name bij webteksten kan er bijvoorbeeld gewerkt worden met een menu dat meescrollt, zoals met knoppen naar belangrijke secties op de pagina.
- Leid bezoekers van een website zo snel mogelijk naar de informatie die voor hen relevant is, bijvoorbeeld doordat ze hun vraag kunnen intypen in een zoekvenster, in een lijst kunnen aanklikken, of door gebruik te maken van een chatbot.

Communiceer op een behulpzame toon

Probeer duidelijk maar vriendelijk te communiceren.

- Veel lezers hebben met een betaalverzoek een negatieve associatie, niet alleen door onverwachte betalingen, maar ook door onnodige of onterechte betaalverzoeken. Probeer met een constructieve tone of voice de emotionele beleving van de lezer positief te beïnvloeden.
- Veel lezers ervaren de teksten in het thema Zorg als zakelijk en afstandelijk wat ze wel vinden passen bij de overheid, maar niet bij een tekst die als doel heeft om ze te helpen. Een vriendelijke en warmere tone of voice past beter bij een aanbod voor hulp.

Overweeg informatie op maat

- Geef concrete voorbeelden zodat lezers beter kunnen bepalen of de oplossing bij hun situatie past.
- Laat overbodige informatie weg. Overbodige informatie levert lees-stress en misverstanden op. Bij tekst 3 van Betalen wordt beschreven hoe de lezer een incasso kan instellen, terwijl dat al is gebeurd. Zo ontstaat er twijfel over of de incasso wel is ingesteld. Controleer als schrijver of alle informatie relevant is voor je lezer.
- We bevelen aan om te overwegen brieven op maat te gaan sturen, dat wil zeggen dat de overheid de mogelijkheden voor de lezer in een brief uitwerkt met de (financiële) gegevens van de geadresseerde. Dan kunnen regelingen die niet van toepassing zijn achterwege blijven. Dat maakt de communicatie efficiënter en de brieven relevanter voor de lezers.

Test het hele proces

- Test een webtekst met lezers inclusief het observeren van bijvoorbeeld zoek- en navigatiegedrag van lezers, welke trefwoorden ze invoeren en of lezers een passend antwoord vinden.

7 THEMATISCHE EN METHODISCHE VERGELIJKING

De resultaten en de opzet van het onderzoek nodigen uit tot twee reflecties over zowel de verzamelde teksten als de toegepaste onderzoeksmethodes:

- Reflectie op de thema's van de teksten: betalen en zorg: In hoeverre verschillen de betaalteksten en de zorgteksten?
- Reflectie op de complementariteit van de drie gebruikte methodes: Hoe vullen de evaluatiemethoden elkaar aan?

In dit hoofdstuk staan deze twee reflectievragen centraal. Deze reflecties zijn ook input, aanvullend op de resultaten, voor hoofdstuk 8 dat adviezen aanreikt voor hoe een organisatie zelf aan de slag kan met monitoring.

7.1 Verschillen tussen betaalteksten en zorgteksten

In deze monitor vergelijken we twee nogal verschillende thema's. In de betaalteksten gaat het meestal om korte, eenvoudige handelingen. Er is namelijk geen keuze, er moet eenmalig iets betaald worden; of dat nu over jaarlijks terugkerende betalingen gaat (bijvoorbeeld belastingen) of om individuele verplichtingen (bijvoorbeeld boetes). In de zorgteksten daarentegen is het proces langer en complexer. Burgers moeten zelf actie ondernemen om een gewenste dienst of voorziening aan te vragen passend bij hun situatie. Zij moeten zich daartoe verdiepen in allerlei voorwaarden. Dan moeten zij een aanvraag doen en daarbij informatie verstrekken, vervolgens krijgen zij een besluit met nieuwe voorwaarden en motivatie, en soms moeten zij ook het verstrekken van de dienst nog in de gaten houden. Kortom, een dergelijk traject vergt meer informatieverwerking dan een betaaltraject. Van een afstand gezien zou men daarom verwachten dat de zorgteksten moeilijker zijn. Is dat ook zo? We bekijken deze vraag nu per onderzoeksmethode.

7.1.1. Methode 1: leesniveaus bepalen

Tabel 7.1 geeft de LiNT-scores en LiNT-niveaus voor enerzijds de 120 betaalteksten en anderzijds de 125 zorgteksten. De betaalteksten zijn wat eenvoudiger dan de zorgteksten: het verschil in gemiddelde LiNT-score is significant ($t=-3,28$, $df=213,8$, $p<.001$; aantal vrijheidsgraden is gecorrigeerd omdat Levene's test significant is). Hetzelfde geldt voor de vier LiNT-niveaus ($\chi^2=21,16$, $df=3$, $p<.001$), vooral door het themaverschil in de leesniveaus 1 en 2. In hoofdstuk 4 bleek dat er onder de verzamelde zorgteksten ook formulieren waren en bij de betaalteksten niet. Omdat de formulieren wat moeilijker bleken dan de andere tekstsoorten, hebben we de tests herhaald zonder de zorgformulieren mee te nemen. De verschillen bleven significant. Concluderend, de LiNT-analyse geeft aan dat de betaalteksten gemakkelijker te lezen zijn dan de zorgteksten. Ook als de formulieren van de zorgteksten buiten beschouwing worden gelaten.

Tekstsoort	Gemiddelde LiNT-score	Aantal niveau 1	Aantal Niveau 2	Aantal niveau 3	Aantal niveau 4
Betaalteksten	38,3 (8,8)	47 (39%)	62 (52%)	9 (8%)	2 (2%)
Zorgteksten	41,5 (6,3)	19 (15%)	96 (77%)	10 (8%)	0 (0%)
Totaal	40,0 (7,8)	66 (27%)	158 (65%)	19 (8%)	2 (1%)

Tabel 7.1: De LiNT-scores en LiNT-niveaus in beide thema's

7.1.2. Methode 2: check door professionals

De volgende vraag is of de thema's verschillen in de problemen die professionals met checklists in de teksten vinden. Zoals uitgelegd in hoofdstuk 5, hebben we gekeken naar aantallen items die door twee van de vier professionals als problematisch voor een tekst werden beschouwd. Het verschil kan bijvoorbeeld liggen in het aantal problematische items, of in de soorten problemen die vooral worden aangevinkt. Tabel 7.2 hieronder maakt onderscheid tussen de acht dimensies van de checklist. Het blijkt dat er nauwelijks verschillen zijn tussen de thema's, behalve dat er een lichte tendens is dat er meer relevantieproblemen worden gevonden in de zorgteksten ($\chi^2=3.36$, $df=1$, $p=.067$). De andere zeven dimensies vertonen geen verschil, en evenmin doet het totaal aantal problematische items dat: dat schommelt in beide thema's rond de 20%. Deze methode geeft aan dat het aantal problemen datesignaleerd wordt niet verschilt voor de twee thema's. Professionals kijken anders naar teksten dan LiNT.

Dimensie	Totaal aantal items in 12 teksten	Items 'nee'-score betalen	Items 'nee'-score zorg	Totaal-percentage voor beide thema's
Doelgericht (item 1, 2)	24	4 (17%)	6 (25%)	21%
Relevante informatie (3, 4, 5, 6, 7)	60	5 (8%)	12 (20%)	14%
Verwijst zo nodig door (8, 9, 10)	36	9 (25%)	5 (14%)	19%
Heldere opbouw (11, 12, 13, 14, 15, 16, 17)	84	20 (24%)	16 (19%)	21%
Juiste toon (18, 19, 20)	36	10 (28%)	9 (25%)	26%
Heldere woordkeus (21, 22, 23, 24, 25, 26)	72	26 (36%)	20 (28%)	32%
Heldere zinsbouw (27, 28, 29, 30, 31, 32)	72	14 (19%)	8 (11%)	15%
Heldere vormgeving (33, 34, 35)	36	3 (8%)	5 (14%)	11%
Totaal	420	91 (22%)	81 (19%)	21%

Tabel 7.2: Aantallen en percentages items met een 'nee'-score in beide thema's

7.1.3. Methode 3: bevindingen vanuit lezersonderzoek

Om een overzicht te creëren van de resultaten van het lezersonderzoek voor een thematische vergelijking, gebruiken we descriptieve statistiek en kansberekening (Alroobaea & Mayhew, 2014). De invalshoek is hoe consistent lezers zijn in het aangeven van problemen op het niveau van de probleemcategorieën. Kwalitatief lezersonderzoek kunnen we niet analyseren met statistiek gebaseerd op een normaalverdeling, daarvoor zijn de populaties die we werven niet representatief genoeg.

We benaderen de probleemrapportage vanuit impact van lezersproblemen op de overheidsinstantie. Als één lezer een probleem heeft dan zegt dat niet zoveel. Als twee of meer mensen eenzelfde probleem hebben is de kans aannemelijk dat dat probleem breder leeft en de impact van dat probleem groter is voor de schrijvers van deze brieven. Immers, hoe meer mensen dit probleem ervaren, hoe vaker hulplijnen worden ingezet en er mogelijk betalingen of zorgaanvragen misgaan. Hoe groot die impact dan is, dat kunnen we niet projecteren. We gaan er van uit dat de impact voldoende groot is om actie op te ondernemen.

Om de thema's te kunnen vergelijken, analyseren op het niveau van probleemcategorieën. Immers, de inhoud van de teksten is per thema wezenlijk anders, en dus ook de individuele problemen. Om het aantal fouten per probleemcategorie goed te kunnen vergelijken hebben we per categorie het gemiddeld aantal problemen per persoon berekend en de standaarddeviatie, zie tabel 7.3. Als de standaarddeviatie kleiner is dan het gemiddelde, hebben gemiddeld genomen alle lezers problemen gehad in die probleemcategorie. Als de standaarddeviatie even groot of groter dan het gemiddelde, dan is er een grotere variëteit en zullen er ook lezers zijn die geen problemen hebben gehad voor die categorie. Interessant voor de thematische vergelijking zijn de probleemcategorieën met een standaarddeviatie met een lagere waarde dan het gemiddelde, want die geven aan dat het gevonden gemiddelde voor de meeste lezers geldt in het onderzoek. Van de probleemcategorieën met een lage standaarddeviatie zijn hoge gemiddeldes een indicatie voor een negatieve impact voor de tekstschrijvende overheidsinstantie.

Probleemcategorie	Zorg: standaard- deviatie	Zorg: gemiddelde aantal problemen per persoon	Betalen: gemiddelde aantal problemen per persoon	Betalen: standaard- deviatie
Foute interpretatie	1,9	3,1	2,7	2,4
Foute interpretatie gecorrigeerd	0,6	0,7	0,5	0,5
Weet niet wat het betekent	2,6	3,2	3,3	1,6

Er mist iets	2,0	2,8	2,4	2,0
Leest eroverheen (wel gezien, niet opgepikt)	0,6	0,7	0,5	0,7
Emotie (negatief)	4,8	3,6	2,2	1,1
Navigeert lastig/iets niet gezien	2,1	4,4	1,8	1,7
Overbodig - snapt info wel	1,7	1,2	1,2	2,0
Overbodig - snapt info niet	0,4	0,2	0,2	0,4
Irrelevante vervolgactie	0,3	0,1	0,2	0,4
Vraag stellen voor hulp	1,8	2,1	2,1	1,4
Overig	1,8	1,3		

Tabel 7.3: Gemiddelde aantal problemen per lezer en per type probleem

Er zijn meer problemen bij Zorg dan bij Betalen:

- Voor de probleemcategorie “foute interpretatie” bij het thema Zorg zien we gemiddeld meer problemen per persoon (3,1) dan bij het thema Betalen (2,4), waarbij ook de standaarddeviatie voor Zorg (1,9) lager is dan voor Betalen (2,7). Dat wil zeggen dat gemiddeld genomen elke lezer van zorgteksten minimaal 1 foutieve interpretatie had, terwijl er bij het thema betalen ook lezers waren die geen foutieve interpretaties gaven.
- Voor de probleemcategorie “Er mist iets” zijn er voor het thema Zorg gemiddeld meer problemen per lezer dan voor het thema Betalen. Lezers missen gemiddeld iets vaker informatie bij de zorgteksten.
- Voor de probleemcategorie “navigatie” zijn er voor het thema Zorg gemiddeld 4,4 problemen per lezer, dat is opvallend meer dan bij het thema Betalen (1,8). Als we naar de standaarddeviaties kijken, dan hebben lezers bij het thema Zorg gemiddeld minimaal 2 navigatieproblemen terwijl bij betalen er ook lezers zijn die helemaal geen navigatieproblemen hebben.
- Er zijn ook meer negatieve emoties per persoon geconstateerd bij het thema Zorg. De standaarddeviatie is groter dan het gemiddelde. Dat wil zeggen dat er ook lezers die geen negatieve emotie hebben gerapporteerd. Nadere inspectie van de data wijst uit dat er één expressieve lezer is die 17 van de 36 emotionele reacties voor diens rekening neemt. Er zijn gemiddeld minder negatieve emoties bij Betalen, maar de standaarddeviatie is lager dan het gemiddelde. Dat laat zien dat elke lezer minimaal één keer een negatieve emotie heeft gerapporteerd.

Voor de overige probleemcategorieën is:

- het gemiddelde erg laag (kleiner dan 1, gemiddeld hadden lezers minder dan 1 probleem in deze categorie);

- is de standaarddeviatie groter dan het gemiddelde (dan is er veel variatie in het aantal problemen dat een lezer had voor deze categorie); of
- zijn de verschillen tussen de gemiddeldes klein (verschil van 0,1-0,2 tussen de gemiddeldes).

De zorgteksten zijn dus gemiddeld moeilijker voor lezers dan de teksten voor Betalen. Dit bevestigt het beeld dat uit de automatische analyse van LiNT naar voren kwam. De lengte van de teksten kan mogelijk bijdragen aan dit verschil in moeilijkheid. De 4 teksten voor het thema Zorg bevatten 3818 woorden, de 5 teksten voor het thema betalen bevatten 2205 woorden. Een lezer moet bij het thema Zorg dus een substantieel grotere hoeveelheid woorden lezen. Dat maakt de kans groter op het maken van fouten of het vinden van problemen. Ook beoordelen lezers langere teksten minder positief dan korte teksten. Het grote verschil met LINT in onderzoeksmethodiek is dat het lezersonderzoek beter verklaart waarom lezers problemen hebben.

7.2. Complementariteit onderzoeksmethoden

We komen nu terug op de vier hoofdonderzoeksvragen:

1. Hoe begrijpelijk zijn de teksten van de overheid?
2. Hoe toepasbaar zijn deze teksten?
3. Hoe worden de teksten (emotioneel) beleefd door de lezers?
4. Welke kenmerken of elementen van de teksten zorgen voor problemen?

In tabel 1.1 (hieronder herhaald als tabel 7.4) is weergegeven hoe onze drie onderzoeksmethoden (automatische tekstanalyse, check-gesprekken met professionals en lezersonderzoek) elkaar aanvullen in hun antwoord op deze onderzoeksvragen. Daarnaast zijn er verschillen in de kwantitatieve dan wel kwalitatieve gerichtheid van de methoden.

Kwaliteitsaspect	Automatische tekstanalyse	Check-gesprek met professionals	Lezersonderzoek
Begrijpelijkheid	++	++	+
Toepasbaarheid	-	-/+ (indirect)	+
Beleving	-	+	++
Probleemanalyse kenmerken	++	++	++
Kwantitatieve kracht (generaliseerbaarheid)	++	-/+	-/+
Kwalitatieve kracht	-	+	++

Tabel 7.4: Overzicht onderzoeksmethodes en focus per methode

Alle drie de methoden geven inzicht in de begrijpelijkheid en toepasbaarheid van teksten, en wel op verschillende manieren. De automatische analyse richt zich helemaal op de begrijpelijkheid van formuleringen, dat wil zeggen woorden en zinnen. De check-gesprekken door de professionals beslaan een ruimere verzameling tekstkenmerken: ze gaan ook over de functionaliteit van teksten, dus over hun

doelgerichtheid, relevantie, verwijzingen en opbouw. Daarbij zijn ze wel meer individueel gekleurd, dat wil zeggen afhankelijk van wat de professional in kwestie belangrijk vindt. De meest directe informatie over de begrijpelijkheid en toepasbaarheid levert het lezersonderzoek. Daarbij worden meerdere soorten observaties gebruikt. Ten eerste de hardop uitgesproken commentaren van de deelnemers en ten tweede ook hun oogbewegingen en navigatiegedrag. Daarbij is gebleken dat het lezersonderzoek een meer kritische maat is dan de automatische analyse. Immers, teksten die qua LiNT-score niet extreem moeilijk zijn, kunnen nog steeds grote problemen voor lezers opleveren, bijvoorbeeld in de volgorde, hoeveelheid tekst of ontbreken van concrete informatie.

Voor het achterhalen van de beleving van de tekst is lezersonderzoek veruit de meest informatieve methode. Begrijpelijkheidstools vertellen hier niets over. Professionals maken soms opmerkingen over vriendelijkheid of positiviteit van de tekst, maar komen niet in de buurt van de observaties in lezersonderzoek rondom bijvoorbeeld de ontmoedigende indruk die een moeilijke of lange tekst kan maken of wat betreft de stress die een tekst kan opleveren.

Alle methoden geven op hun eigen manier inzicht in problematische tekstenkenmerken. De LiNT-tool concentreert zich op bepaalde kenmerken van woorden zinnen. De professionals benoemen een ruimer scala aan pijnpunten. En de lezers maken door hun lees- en navigatiegedrag goed duidelijk waar de problemen voorkomen in een tekst en of ze erin kunnen slagen de bedoelde handeling of actie naar aanleiding van een tekst te volbrengen.

We proberen nu deze algemene opmerkingen te verfijnen, met als vraag: welk soort problemen komt nu eigenlijk aan het licht in de checklistanalyse en in het lezersonderzoek? Om die vraag te beantwoorden, zijn we in een steekproef van teksten op zoek gegaan naar 'unieke problemen'. Dat wil zeggen, we bekeken voor die teksten alle checklistcommentaren en alle problemen van lezers. We deden dat voor de vijf betaaltteksten die zowel beoordeeld zijn door professionals als gelezen zijn door gewone lezers. Voor elk van die teksten werden alle verschillende problemen op een rij gezet. Een probleem kon bijvoorbeeld een ontbrekend stuk informatie zijn, een te klein lettertype of het gebruik van moeilijke woorden. We hebben elk probleem ondergebracht bij een van de acht dimensies in de checklist. Bij sommige lezersproblemen moesten we daartoe een diagnose stellen. Wanneer een lezer bijvoorbeeld iets niet kan vinden wat er wel staat, kan dat liggen aan de opbouw van de tekst of aan de vormgeving ervan.

Uiteindelijk leverde dit een lijst van 111 problemen op voor de vijf betaaltteksten. Een probleem kon uit de commentaren bij aangevinkte checklistitems komen, uit de commentaren of problemen van lezers, of uit beide bronnen. 29 daarvan bleken uit het lezersonderzoek, 73 werden aangewezen door de professionals en 9 problemen bleken uit zowel het lezersonderzoek als de checklistanalyses.

Hieruit blijkt al dat de checklists meer unieke problemen aan het licht brengen. Dat is wel logisch, want de checklist brengt mensen op allerlei ideeën wat betreft mogelijke problemen, en er zijn maar weinig teksten waarop geen kritiek te leveren valt. Verder blijkt dat er maar weinig problemen zijn die zowel professionals als lezers aanwijzen. Dat alleen al suggereert dat beide onderzoeksmethoden elkaar aanvullen.

We vroegen ons ook af welk soort problemen de beide methoden voor zich genomen opleveren. Het antwoord is te vinden in tabel 7.5. Om het contrast zo duidelijk mogelijk te maken, laten we daarin de problemen buiten beschouwing die door beide groepen zijn aangewezen. Het valt op dat lezers meer problemen met doelgerichtheid en relevantie laten zien, en professionals juist meer problemen met de opbouw van de tekst.

Soort probleem	Problemen alleen te vinden bij professionals	Problemen alleen te vinden bij lezers	Totaal
Doelgerichtheid	2 (3%)	4 (14%)	6
Relevantie van informatie	12 (16%)	11 (38%)	23
Doorverwijzingen	5 (7%)	1 (3%)	6
Heldere opbouw	21 (29%)	3 (10%)	24
Juiste toon	6 (8%)	1 (3%)	7
Heldere woordkeus	13 (18%)	4 (14%)	17
Heldere zinsbouw	6 (8%)	2 (7%)	8
Heldere vormgeving	5 (7%)	1 (3%)	6
Anders	3 (4%)	2 (7%)	5
Totaal	73	29	102

Tabel 7.5: Soorten problemen gevonden in checklist-analyses en lezersonderzoek

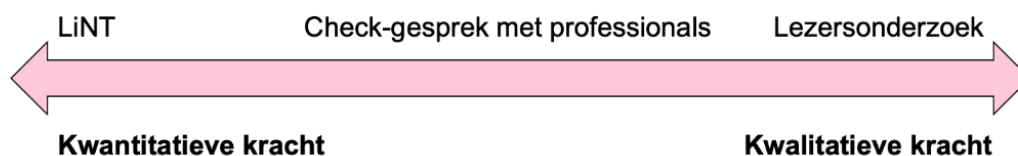
Enkele voorbeelden van dit soort problemen zijn de volgende.

- *Een doelgerichtheidsprobleem dat alleen bij lezers te vinden is.* Twee lezers van de aanslag gemeentelijke belastingen zien niet dat de incasso al is geregeld, en willen adviseren om die nog te gaan instellen. Andere lezers zien dit pas bij de tweede of derde keer lezen. Vier lezers zouden bellen met een vraag. Dit probleem is bijzonder groot; daarom is het eigenaardig dat professionals het niet opmerken. Het lijkt erop dat checklistgebruikers zich niet verplaatsen in een gebruikssituatie, zodat dit praktische probleem buiten beeld blijft. Dit ondanks het feit dat de checklist begint met het item: 'het is duidelijk wat de lezer moet doen'.
- *Een probleem rond relevante informatie dat alleen bij lezers te vinden is.* Bij de webtekst over het in delen betalen vraagt een lezer zich af of er kosten verbonden zijn aan de betaalregeling. Die vraag zagen de professionals niet aankomen.

- *Een probleem dat alleen professionals noemen.* De professionals hebben veel kritiek op de opbouw van de aanmaning over het parkeerabonnement, de lezers helemaal niet. Zo zegt een professional: “De alinea onder ‘voertuig verwijderen’ bevat niet alleen informatie over de bevoegdheden van de gemeente, maar ook wat de burger moet doen als hij al betaald heeft. Dat verwacht je niet onder dat kopje.”

Alle drie de soorten bevindingen en problemen die in de verschillende methodes naar voren komen hebben hun eigen relevantie. De begrijpelijkheid die LiNT heeft onderzocht, is in feite een basisvoorwaarde voor teksten. Vervolgens ontdekken de professionals allerlei meer verfijnde problemen omdat de checklist meer uitnodigt tot een analytische blik en logische analyse van het geheel. Aanvullend zijn de bevindingen en problemen die uit het lezersonderzoek naar voren komen, vooral contextueel en praktisch van aard, wat inzicht geeft in achtergrond van de ontdekte problemen. Biedt de tekst de juiste informatie om nu te weten wat ik moet doen en hoe ik iets moet doen? Sluit de tekst qua inhoud en beleving aan bij mijn eigen situatie op dat moment en geeft het antwoord op vragen die ik dan heb, zodat ik een volgende stap in mijn proces kan zetten?

Naast de weergave zoals in tabel 7.4, kunnen we op basis van de resultaten uit deze monitor ook de ontdekte complementariteit van de drie methodes als volgt op een as weergeven:



Figuur 7.1: Complementariteit onderzoeksmethodes

De steekproef op basis van 5 teksten laat zowel overlap (bevestiging) als verscheidenheid in de problemen zien die de verschillende methodes blootleggen. De steekproef illustreert de relevante meerwaarde in het uitvoeren van deze monitor op beschreven manier.

8 CONCLUSIES, DISCUSSIE EN AANBEVELINGEN

Een onderzoek dat de peilstok steekt in een selectie van teksten van de overheid levert op het eerste oog wellicht niet heel verrassende conclusies op. Aan de ene kant is dat enigszins prettig dat er geen zaken aan het licht komen die totaal niet verwacht waren, aan de andere kant is het jammer dat er toch weer dezelfde resultaten uitkomen. Resultaten die we eigenlijk al decennia lang tegenkomen bij

onderzoek naar teksten van de overheid. Kort samengevat: de zinnen zijn te lang en de woorden zijn nog steeds te moeilijk. Toch is het wel van belang om dit onderzoek te blijven herhalen. Het is net als met het meten van de luchtkwaliteit, ook dat is een waarde die frequent moet worden bepaald en daarop moeten dan vervolgens acties worden ondernomen en worden bijgestuurd. Zo is het met de teksten van de overheid ook.

Een tekst wordt ook vaak nog bekeken vanuit het perspectief van een zelfstandige eenheid, terwijl we hebben gezien dat elke tekst een schakel is in een totaal communicatie- en dienstverleningsproces. Het zal waarschijnlijk nieuwe inzichten opleveren voor de communicatie-adviseurs als de teksten in het licht van een compleet proces worden geanalyseerd en geherformuleerd. Dit komt ook naar boven bij knelpunten vanuit het lezersonderzoek, dat problemen zich juist manifesteren omdat het gebruikersperspectief niet is mee genomen bij het opstellen van de teksten. We gaan hier dieper op in bij de aanbevelingen in paragraaf 8.2.

Wij zijn ook zeker van mening dat wel degelijk heel hard wordt gewerkt om de teksten van de overheid structureel te verbeteren, tegelijkertijd ontwikkelt het communicatie- en interactielandschap tussen overheid en burger zich ook. Dit maakt het des te relevanter om te bepalen hoe de kloof tussen overheid(steksten) en burger verkleind kan worden.

In de context van het communicatie- en interactielandschap zien wij een aantal factoren die ervoor zorgen dat de kloof tussen overheid en burger nauwelijks kan afnemen:

- Bevolkingssamenstelling
- Rol van de overheid
- Taken van de overheid
- Rol van de burger
- Digitalisering

Wij lichten deze factoren achtereenvolgens toe.

Bevolkingssamenstelling: In de laatste decennia is het percentage inwoners van Nederland dat een niet-Nederlandstalige achtergrond heeft gestegen. Waar dat bijvoorbeeld in 2002 nog 18,4% was, is dat in 2022 toegenomen tot 26,3% (CBS, 2022). Daarbij komt ook nog eens dat juist deze groep meer dan gemiddeld contact heeft met de overheid, vanwege onder meer zaken rondom inburgering, huisvesting of financiën.

Bovendien is Nederland een van de weinige landen waar de laaggeletterdheid is toegenomen (Stichting Lezen, 2022). Dit betreft inmiddels een confronterend aantal van 2,5 miljoen Nederlanders. Wij zijn ons bewust dat deze doelgroepen (niet-Nederlandstalige achtergrond en laaggeletterd) elkaar deels

overlappen, maar desondanks betekent dat dus dat 1 op de 7 volwassenen laaggeletterd is (Stichting Lezen en Schrijven, 2022).

Rol van de overheid: De wet- en regelgeving en de daarmee gepaarde druk vanuit de overheid is de laatste jaren continu toegenomen. De regelgeving blijft ingewikkeld en de detaillering in de uitvoering daarvan maakt het voor de burgers vaak zeer complex om te kunnen doorgronden.

Taken van de overheid: Naast het feit dat de overheid ingewikkelde en complexe wet- en regelgeving moet uitvoeren, heeft de overheid zelf ook te maken gehad de afgelopen jaren met bijzonder veel veranderingen in hun taakuitvoering. Denk hierbij aan taken die er voor het eerst bijkwamen (Gemeente WMO) of taken die van uitvoeringsinstantie verschoven (Toeslagen naar Belastingdienst). Daardoor kwamen deze overheidsorganisaties ook voor het eerst in aanraking met deze (in ieder geval voor hen) nieuwe uitvoeringstaken en met het inrichten en coördineren van deze nieuwe processen binnen hun organisaties.

Rol van de burger: Tegelijkertijd wordt er een groter beroep gedaan op de burger zelf. Hij is meer verantwoordelijk geworden om zelf de regie te nemen over zijn “burgerschap” en steeds vaker ligt het initiatief aan zijn kant in contacten met de overheid. Er wordt van hem verwacht dat hij zelf weet hoe en wanneer hij contact moet opnemen als hij iets nodig heeft (*pull*) in plaats van dat de overheid hem attendeert als er iets nodig is (*push*).

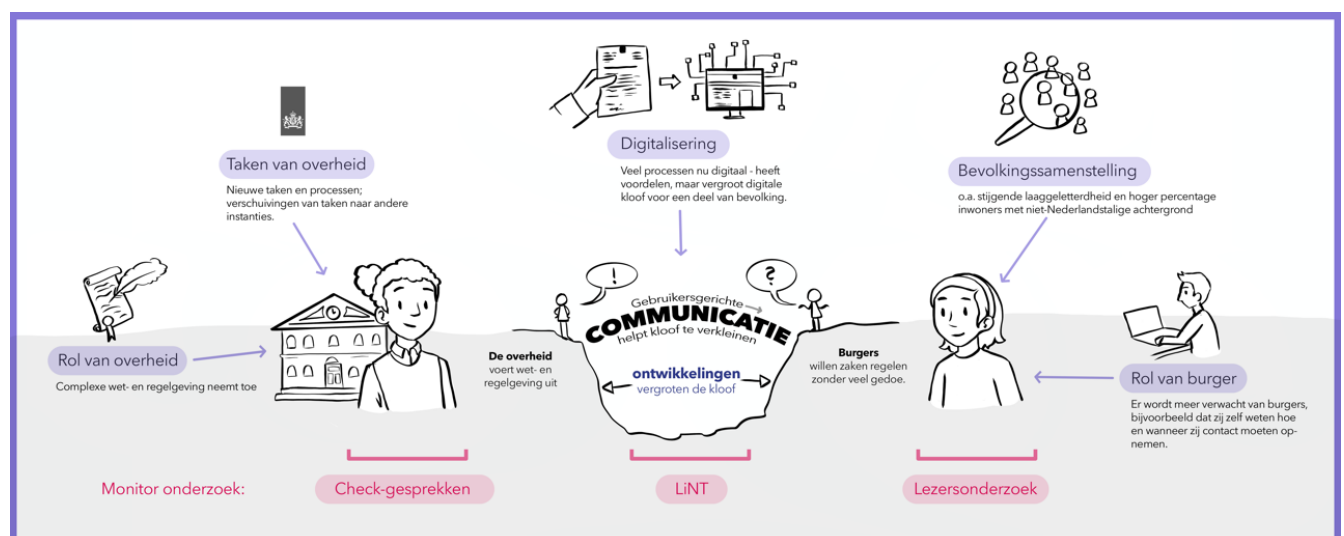
Digitalisering: Niet los te denken van het vorige punt is de voortschrijdende digitalisering. Naast het feit dat de burger steeds meer zelf moet regelen en uitzoeken, moet hij dat bij voorkeur ook digitaal doen, zowel voor informatie als communicatie. In veel gevallen is dat een groot voordeel (een website is 24/7 bereikbaar en “alles” staat erop), maar helaas in ook veel te veel gevallen is dat een nadeel. Denk hierbij aan toegankelijkheid, naast de hierboven al beschreven doelgroepen (niet Nederlandstaligen of laaggeletterden) zijn ook vaak visueel, auditief of motorisch beperkte inwoners hierdoor niet in staat contact op te nemen met de overheid. En waar je vroeger nog bij wijze van spreken met je schoenendoos met administratie aan een balie langs kon komen, moet je nu documenten uploaden volgens ingewikkelde specificaties. Persoonlijk contact of hulp wordt gemist en door de focus op zelfredzaamheid, heeft een deel van de bevolking de aansluiting niet bij kunnen benen en is de digitale kloof helaas alleen maar groter geworden. Gebruiker Centraal heeft het onlangs samengevat in: *Uit onderzoek van de Digital Economy and Society Index (DESI) blijkt dat 1 op de 5 Nederlanders tussen de 16 en 74 jaar geen of beperkte digitale vaardigheden heeft. Naar schatting zijn er 2,5 tot 4 miljoen Nederlanders die niet goed mee kunnen komen in de digitale wereld (Algemene Rekenkamer, 2016). Voor ruim 1 miljoen Nederlanders met lage inkomens is het moeilijk om goede en werkende apparatuur aan te schaffen zoals een laptop en telefoon (CBS, 2019)*

De Kamerbrief Hoofddlijnen beleid voor digitalisering (Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, 2022) onderkent in de paragraaf “Inclusie en digitale vaardigheden” dit als volgt: [Digitalisering moet bovendien dienstbaar aan mensen zijn. Daarom werkt het kabinet aan een toegankelijke, begrijpelijke en gebruikersvriendelijke overheidsdienstverlening, waarbij burgers en bedrijven centraal staan.]

Onder meer de hierboven genoemde factoren kunnen voor een deel verklaren waarom de kloof van communicatie en interactie tussen overheid en burger maar niet geslecht kan worden. Daar tegenover kunnen we een aantal aspecten benoemen die kunnen bijdragen aan het verkleinen hiervan:

- Begrijpelijkheid
- Toepasbaarheid
- Beleving.

Begrijpelijkheid is de basis voor al het contact tussen twee mensen of organisaties. Pas als dat in orde is, is er een fundament van waaruit toepasbaarheid en beleving operationeel kunnen worden. Gezien de bovenstaande ontwikkelingen en de veranderende context waarin de communicatie en interactie plaats vindt, hoeft het verder nauwelijks betoog dat daarom begrijpelijkheid het hoofdonderwerp van onderzoek van overheidscommunicatie is en moet blijven. Het uitzonderlijke aan de onderzoeksmethode zoals deze in deze Monitor is ingezet, uit zich hierin dat zowel de auteurs (opstellers) van de teksten (checklistgesprekken) als ook de gebruikers/lezers van de teksten zijn bevraagd (lezersonderzoek), evenals “de teksten zelf” (automatische analyse). Als het ware op drie verschillende plaatsen in het communicatie- en informatielandschap heeft dit onderzoek een peiling gedaan naar begrijpelijkheid. Daarnaast hebben het checklistonderzoek en het lezersonderzoek nog aanvullende informatie opgehaald omtrent toepasbaarheid en beleving.



Figuur 8.1: Communicatielandschap overheid en burger

Figuur 8.1 laat zien hoe dit landschap eruitziet en waar in het communicatieproces de onderzoeken schematisch geplaatst kunnen worden. Waar het onderzoek op meerdere plaatsen in het proces de problemen blootlegt, ligt de oplossing wat ons betreft vooral in het perspectief van burger naar organisatie. Ontwerp de communicatiemiddelen vanuit de gebruiker (bijvoorbeeld vanuit de methode van *Service Design*), maar eigenlijk zien wij nog veel liever dat er minder communicatie (contactmomenten) tussen overheid en burger nodig zijn, omdat de primaire processen zo vanzelfsprekend in elkaar zitten dat er geen extra contactmomenten nodig zijn. Hiermee wordt ook aangesloten bij genoemde Kamerbrief waarin bij het Doel “Laagdrempelige en hoogwaardige dienstverlening” ook wordt gesproken over een [...herontwerp van processen, waarbij burgers en ondernemers (en de belangrijke momenten in hun leven) centraal staan. Dit ontwerp is gebaseerd op vertrouwen in de burger en houdt rekening met zijn of haar doenvermogen.]

In de volgende paragrafen lichten we twee aanbevelingen toe; de eerste gaat uit van het monitoren van bestaande communicatiemiddelen, de tweede gaat uit van het nieuw (her)ontwerpen van een communicatieproces.

8.1 Aanbeveling: tekstkwaliteit monitoren

Deze aanbeveling gaat over het monitoren (frequent onderzoeken) van de bestaande teksten in overheidscommunicatie tussen een organisatie en de burger. Onder monitoring verstaan we zowel het uitvoeren van kwaliteitsmetingen en als ook het doorvoeren van de daaruit voortkomende verbeteringen. Idealiter wordt na het doorvoeren van de verbetering opnieuw een onderzoek doorgevoerd, zodat het effect gemeten kan worden en de organisatie gaandeweg een verbetercyclus hiervoor heeft ingericht (plan-do-check-act). Hieronder stellen we een gecombineerde onderzoeksapproach voor, zodanig dat per onderzoeksmethode de sterke punten het meest tot hun recht komen. Dit traject kan landelijk worden aangepakt, maar organisaties kunnen ook eigen trajecten starten op terreinen waarop veel gecommuniceerd wordt. Omdat deze aanpak uitgaat van bestaande communicatie en -processen in de organisatie, is daarom redelijk laagdrempelig om mee te starten in de aanpak van verbetering van tekstkwaliteit.

8.1.1 Stap 1. Periodieke grootschalige peiling van stijl-moeilijkheid

Hieronder volgen grofweg de eerste stappen van een monitor-opzet:

- Leg een verzameling teksten aan die een bepaald communicatiedomein dekt.
- Analyseer deze verzameling met een goede leesbaarheidstool. Een indruk van de in Nederland beschikbare leesbaarheidstools geeft Lentz (2021).
- Formuleer daarbij een helder en haalbaar streefniveau. Als maximale LiNT-score adviseren wij ‘40’ voor teksten die naar burgers gecommuniceerd worden.

- Kijk zowel naar de gemiddelde niveauscores als naar hun spreiding; kijk goed naar uitschieters. Uitschieters naar boven illustreren hoe het niet moet; uitschieters naar beneden zijn mogelijk 'good practices' die navolging verdienen.
- Doe zo mogelijk vergelijkingen om verbeteringen te meten. Vergelijk bijvoorbeeld teksten van nu en teksten van vier jaar geleden; of herschreven teksten met originele versies.

8.1.2 Stap 2. Verbetertraject

Dit traject kan zowel landelijk als per organisatie worden opgezet, ook in kleinere organisaties en zoals beschreven is in hoofdstuk 5 in een duo-setting met een andere organisatie.

- Analyseer en verbeter een setje exemplarische teksten. Kies daartoe 5 tot 10 exemplarische teksten die variëren in moeilijkheid en het domein dekken.
- Gebruik de checklist uit dit onderzoek.
- Analyseer de teksten met de checklist-stap 1: dat wil zeggen op de doelgerichtheid de relevantie, de verwijzingen en de opbouw. Laat minimaal twee betrokkenen de tekst beoordelen. Daaronder is minimaal één communicatiepersoon en één inhoudsdeskundige (dat kan ook een jurist zijn, als de tekst juridisch gevoelige materie bevat). Besteed extra aandacht aan jezelf verplaatsen in de praktische situatie van de doelgroep, bijvoorbeeld door na te denken over wat precies de vervolgactie van de lezer wordt.
- Verbeter de teksten met het tekstplan dat hieruit komt.
- Analyseer de teksten met checklist-stap 2: de toon, de woordkeus, de zinsbouw en de vormgeving. Voer hierna eventueel een automatische analyse uit.
- Verbeter de teksten op basis hiervan.
- Voer een lezersonderzoek met minimaal vijf deelnemers uit met een realistisch scenario.
- Ga bij grote problemen terug naar checklist-stap 1.

8.1.3 Stap 3. Borging en kennisdeling

Onder borging verstaan we activiteiten die het verbeteringstraject meer uitstralingseffecten geven, zowel binnen de organisatie als daarbuiten.

- Probeer de resultaten van het verbetertraject goed te rapporteren of in beeld te brengen, en te delen met alle schrijvers in de organisatie. Moedig hen aan om nieuwe teksten te checken op problemen en oplossingen die het verbetertraject heeft laten zien.
- Overheidsorganisaties voeren vaak dezelfde communicatietaken uit. Wanneer een 'lokaal' verbetertraject goede teksten oplevert, is het dus verstandig om die te delen met andere organisaties.

8.2 Aanbeveling: onderzoeken vanuit gebruikersperspectief

De onderdelen die hierboven zijn beschreven gaan uit van bestaande teksten en hoe deze bestaande teksten verbeterd kunnen worden. Echter, deze teksten worden individueel beoordeeld en niet als

onderdeel uitmakend van een communicatieproces tussen overheidsinstantie en burger waar, meerdere interactiemomenten en kanalen voor worden ingezet of aangeboden. Immers, elke tekst maakt deel uit van een communicatieproces dat meerdere contactmomenten op ongetwijfeld meerdere kanalen met zich mee brengt.

Daarom ook de aanbeveling om dergelijk communicatieproces in samenhang onder de loep te nemen. Hoe sluiten de teksten op elkaar aan en wat kan er in samenhang worden verbeterd? Voor dergelijk onderzoek gaan we uit van de bestaande *touch points* in het huidige communicatie- en dienstverleningsproces. Een onderzoek bestaat dan uit de volgende mogelijke onderdelen:

1. In beeld brengen van het huidige communicatie- en dienstverleningsproces, hierbij worden ook de *touch points* weergegeven, de voorkeurskanalen, (eventueel daadwerkelijk gekozen kanalen) en de teksten (openbaar en persoonlijk). Een uitgebreidere visuele weergave bevat naast de touch points (contactmomenten), ook de kanalen waarover contact kan worden gezocht, de bijbehorende emoties en ervaring, vragen/vervolgstappen (flow, iteraties) en knelpunten/issues.
2. De teksten die hierin naar voren komen (openbaar, persoonlijk, papier en offline) worden verzameld en beoordeeld via de drie methodes (automatische tekstanalyse, check-gesprek, lezersonderzoek) om zo de begrijpelijkheid, toepasbaarheid en beleving in zijn totaliteit te onderzoeken.
3. De gezamenlijke analyse en rapportage van de drie onderzoeken levert concrete verbetervoorstellen op voor de onderzochte teksten.
4. Voor het sluiten van de validatieloop/ plan-do-check-act-cirkel: een (beknopte) hertest/onderzoek op de verbeterde teksten.

8.3 Aanbeveling: processen inrichten op gebruiker-centrale communicatie

De aanbevelingen in de vorige paragrafen zijn bekende aanbevelingen in het communicatielandschap. Een meer radicale aanpak die het overwegen waard is, is om de communicatie te ontwerpen en in te richten vanuit het perspectief van de gebruiker centraal. Dit betekent dat elk communicatie-moment niet meer op zichzelf staat, maar gezien wordt vanuit een doorlopende relatie met de burger. Hoewel dit geen radicaal nieuwe visie is, realiseren we dat dit wel verstrekkende gevolgen kan hebben voor de huidige bedrijfsvoering. Bij sommige organisaties worden teksten door externen geleverd, of zijn de teksten onderdeel van software die moeilijk aan te passen is.

De huidige tijd vraagt misschien juist wel om zo'n aanpak. In de commerciële sector is deze aanpak gemeengoed en deze aanpak biedt ook de mogelijkheid om de ideeën van de overheid voor een persoonlijke, inclusieve, digitale relatie met de overheid (zie: Ministerie van Binnenlandse Zaken, 2022) te verwerken in de organisatie.

Daarnaast vraagt een nieuw ontwerpproces/communicatieproces nieuwe vaardigheden van medewerkers. Medewerkers moeten leren deze processen te kunnen beschrijven en onderzoeksvaardigheden opdoen om deze processen vervolgens te optimaliseren. Kortom, een burger-gerichte visie en aanpak van overheidscommunicatie kan heel wat voeten in de aarde hebben. We kunnen deze aanpak wel van harte aanbevelen als manier om communicatieprocessen verder te optimaliseren en de relatie met en beleving van burgers ten aanzien van overheidsprocessen verder te verbeteren.

OVERZICHT BIJLAGEN

1. Bijlage 1. Benaderde overheidsorganisaties voor tekstverzameling
2. Bijlage 2. Overzicht van de 120 betaalteksten
3. Bijlage 3. Overzicht van de 125 zorgteksten
4. Bijlage 4. De bewerking van de teksten
5. Bijlage 5. Wie heeft moeite met teksten op welk niveau? De lint-leesniveaus uitgelegd
6. Bijlage 6. De extreem eenvoudige betaal-webtekst
7. Bijlage 7. Een gemiddeld moeilijke betaalbrief herschreven
8. Bijlage 8. Beschrijving van de kwaliteitsdimensies
9. Bijlage 9. Checklist gesprekken met professionals
10. Bijlage 10. Tekstselectie checklist-onderzoek
11. Bijlage 11. Toelichting check-gesprek
12. Bijlage 12. Scores checklist items
13. Bijlage 13. Voorbeeld terugkoppeling naar professionals
14. Bijlage 14. Teksten uit lezersonderzoek - betalen
15. Bijlage 15. Teksten uit lezersonderzoek - zorg

BIJLAGE 1. BENADERDE OVERHEIDSORGANISATIES VOOR TEKSTVERZAMELING

Gemeente/samenwerkingsverbanden	Overheidsinstanties en overige organisaties
De Connectie	Belastingdienst
DOWR	Belastingsamenwerking Gouwe-Rijnland
Gemeente Aalten	Belastingdienst Project Begrijpelijke brieven
Gemeenten ABG	BSR Belastingsamenwerking Rivierenland
Gemeente Almere	Centraal Administratie Kantoor (CAK)
Gemeente Amersfoort	Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ)
Gemeente Amsterdam	Centraal Justitieel Incassobureau (CJIB)
Gemeente Apeldoorn	De Dienst Noardwest Fryslan
Gemeente Arnhem	Direct Duidelijk
Gemeente Barneveld	Gebruiker Centraal
Gemeente Berg en Dal	Meldpunt Huh? Breda
Gemeente Bernheze	Meldpunt Huh? Haarlemmermeer
Gemeente Boxtel	Ministerie van Financiën
Gemeente Capelle aan den IJssel	Per Saldo
Gemeente Delft	Versimpelpunt Dordrecht
Gemeente Den Haag	Versimpelpunt Zwolle
Gemeente Deventer	VNG-koploper WMO cliënten
Gemeente Doetinchem	Waterschap Brabantse Delta
Gemeente Dordrecht	Waterschap de Dommel
Gemeente Ede	Waterschap Scheldestromen
Gemeente Eindhoven	Sabewa Zeeland
Gemeente Enschede	Sociale dienst Drechtsteden
Gemeente Etten-Leur	Sociale Verzekeringsbank (SVB)
Gemeente Gooise Meren	Sociale wijkteams Arnhem
Gemeente Groningen	VNG forum voor gemeentebelastingen
Gemeente Haarlem	Zorgkantoor
Gemeente Hardenberg	
Gemeente Heerde	
Gemeente Hengelo	
Gemeente 's Hertogenbosch	

Gemeente Hilvarenbeek	
Gemeente Kerkrade	
Gemeente Lingewaard	
Gemeente Lochem	
Gemeente Nijmegen	
Gemeente Noardeast Fryslan	
Gemeente Oss	
Gemeente Oudewater	
Gemeente Overbetuwe	
Gemeente Raalte	
Gemeente Roerdalen	
Gemeente Rotterdam	
Gemeente Tilburg	
Gemeente Utrecht	
Gemeente Waalwijk	
Gemeente Waddinxveen	
Gemeente Wageningen	
Gemeente West-Betuwe	
Gemeente Zaanstad	
Gemeente Zevenaar	
Gemeente Zoetermeer	
Gemeente Zwijndrecht	

BIJLAGE 2. OVERZICHT VAN DE 120 BETAALTEKSTEN

De teksten zijn achtereenvolgens gesorteerd op type organisatie, tekstsoort en LiNT-score.

Nr	Thema	Type organisatie	Tekstsoort	Lengte in woorden	LiNT-score
1	Achterstand lening, 1 ^e herinnering	Gemeente	Brief	163	25
2	Aanslag parkeerboete	Gemeente	Brief	193	27
3	Achterstand lening, 2 ^e herinnering	Gemeente	Brief	172	27
4	Achterstand bij betalingsregeling	Gemeente	Brief	163	29
5	Aanmaning betalen parkeervergunning	Gemeente	Brief	147	30
6	Terugbetalen deel bijstandsuitkering	Gemeente	Brief	525	32
7	Achterstand lening laatste herinnering	Gemeente	Brief	193	32
8	Herinnering huurfactuur	Gemeente	Brief	154	32
9	Beëindiging onderhoudsbijdrage	Gemeente	Brief	275	32
10	Mislukte incasso overledene	Gemeente	Brief	139	33
11	Betalingsregeling toegekend	Gemeente	Brief	217	33
12	Uitspraak op bezwaar tegen kosten voor het ophalen van fiets	Gemeente	Brief	173	34
13	Vergoeding WMO-vervoer	Gemeente	Brief	188	34
14	Toekenning vermindering/ontheffing aanslag	Gemeente	Brief	347	35
15	Herinnering gemeentelijke belastingen	Gemeente	Brief	239	35
16	Boete wegens verkeerd plaatsen huisvuil	Gemeente	Brief	368	35
17	Aanmaning aflossen schuld bij gemeente	Gemeente	Brief	497	35
18	1 ^e herinnering bij een nota	Gemeente	Brief	123	35
19	Kennisgeving boete	Gemeente	Brief	393	35
20	Aanslag gemeentelijke belastingen	Gemeente	Brief	777	36
21	Toekenning betalingsregeling	Gemeente	Brief	160	36
22	Toewijzing schulden erfgenamen na overlijden	Gemeente	Brief	151	36
23	Aangifte toeristenbelasting	Gemeente	Brief	180	36
24	Informatie over de afvalstoffenheffing	Gemeente	Brief	448	37
25	Informatie nodig over kwijtscheldingsverzoek	Gemeente	Brief	305	37

26	Afwijzing kwijtscheldingsverzoek	Gemeente	Brief	214	39
27	Uitbreiding betaald parkeren	Gemeente	Brief	393	39
28	Automatische incasso is mislukt	Gemeente	Brief	141	42
29	Invoering betaald parkeren	Gemeente	Brief	452	42
30	Loonvordering wegens niet betaalde belasting	Gemeente	Brief	168	42
31	Brief bij vragenformulier aankoop huis	Gemeente	Brief	203	42
32	Aanslagbiljet gemeentelijke belastingen	Gemeente	Brief	586	42
33	Uitspraak op bezwaar tegen WOZ	Gemeente	Brief	702	43
34	Aanmaning afvalstoffenheffing	Gemeente	Brief	108	43
35	Boete parkeren zonder betalen	Gemeente	Brief	222	43
36	Besluit bezwaar parkeerboete	Gemeente	Brief	331	45
37	Invorderen dwangsom	Gemeente	Brief	623	51
38	Laatste aanmaning gemeentelijke belastingen	Gemeente	Brief	143	52
39	Dwangbevel gemeentelijke belastingen	Gemeente	Brief	866	56
40	Aanmaning belastingaanslag	Gemeente	Brief	150	59
41	Besluit op bezwaar tegen invorderingskosten	Gemeente	Brief	311	59
42	Hulp bij betaalachterstanden	Gemeente	Folder	704	31
43	Toelichting bij aanslag biljetbelastingen	Gemeente	Folder	712	41
44	Toelichting gemeentelijke belastingen	Gemeente	Folder	693	43
45	Folder gemeentelijke belastingen	Gemeente	Folder	2071	50
46	Bezwaar maken tegen beslissing gemeente	Gemeente	Webtekst	158	34
47	Parkeervergunning bewoner	Gemeente	Webtekst	311	37
48	Hoe gemeentelijke belastingen te betalen	Gemeente	Webtekst	522	38
49	Waarom betaald parkeren	Gemeente	Webtekst	765	38
50	Kwijtschelding van gemeentelijke belastingen	Gemeente	Webtekst	232	39
51	Informatie parkeerboetes en verkeersboetes	Gemeente	Webtekst	214	41
52	Informatie over de afvalstoffenheffing	Gemeente	Webtekst	256	41

53	Aanslagbiljet gemeentelijke belastingen	Gemeente	Webtekst	337	42
54	Informatie over de afvalstoffenheffing	Gemeente	Webtekst	179	43
55	Informatie over gemeentelijke belastingen	Gemeente	Webtekst	1019	43
56	Als u belastingen niet op tijd betaalt	Gemeente	Webtekst	149	44
57	Bezwaar maken tegen gemeentelijke belasting	Gemeente	Webtekst	264	44
58	Belasting betalen via automatische incasso	Gemeente	Webtekst	333	49
59	Belastingen bij kopen tweedehandsauto	Rijksoverheid	Webtekst	298	30
60	Belastingen bij kopen van een auto particulier	Rijksoverheid	Webtekst	208	31
61	Wat als u dubbele belasting betaalt	Rijksoverheid	Webtekst	450	40
62	Belasting rijden in auto van de zaak	Rijksoverheid	Webtekst	175	40
63	Wanneer betaalt u bpm	Rijksoverheid	Webtekst	187	46
64	Waarom fijnstof toeslag voor dieselauto	Rijksoverheid	Webtekst	196	47
65	Soorten inkomstenbelasting	Rijksoverheid	Webtekst	442	52
66	Belastingvoordelen zuinige of schone auto	Rijksoverheid	Webtekst	148	53
67	Waar hangt motorrijtuigenbelasting van af	Rijksoverheid	Webtekst	163	54
68	Waarom betaalt u energiebelasting	Rijksoverheid	Webtekst	372	58
69	Herinnering betaalafpraak	Uitvoeringsorganisatie	Brief	185	24
70	Betaalafpraak vervalt	Uitvoeringsorganisatie	Brief	178	27
71	2 ^e aanmaning verkeersboete	Uitvoeringsorganisatie	Brief	211	28
72	1 ^e aanmaning verkeersboete	Uitvoeringsorganisatie	Brief	229	31
73	Bevestiging betalingsregeling met bijlage	Uitvoeringsorganisatie	Brief	340	32
74	Beschikking verkeersboete	Uitvoeringsorganisatie	Brief	343	33
75	U krijgt geen voorlopige aanslag	Uitvoeringsorganisatie	Brief	119	33
76	Standaardtoewijzingsbrief betalingsregeling	Uitvoeringsorganisatie	Brief	391	34
77	Bevestiging betalingsregeling boete	Uitvoeringsorganisatie	Brief	156	35
78	Niet eens met aankondiging te betalen bedrag	Uitvoeringsorganisatie	Webtekst	145	13
79	Niet eens met verkeersboete	Uitvoeringsorganisatie	Webtekst	221	25
80	Niet eens met strafrechter	Uitvoeringsorganisatie	Webtekst	232	25

81	Als u een verkeersboete niet betaalt	Uitvoeringsorganisatie	Webtekst	746	26
82	Wat gebeurt na verzoek kwijtschelding	Uitvoeringsorganisatie	Webtekst	195	28
83	In verzet gaan tegen strafbeschikking	Uitvoeringsorganisatie	Webtekst	191	28
84	Aanmaningskosten	Uitvoeringsorganisatie	Webtekst	107	30
85	Niet eens met boete wegens niet verzekerd zijn	Uitvoeringsorganisatie	Webtekst	187	30
86	Uitstel aanvragen belastingaangifte	Uitvoeringsorganisatie	Webtekst	196	30
87	Voorwaarden uitstel betaling motorrijtuigenbelasting	Uitvoeringsorganisatie	Webtekst	237	32
88	Regels voor boete betalen in delen	Uitvoeringsorganisatie	Webtekst	433	33
89	In hoeveel delen betalen	Uitvoeringsorganisatie	Webtekst	252	33
90	Regels boete betalen in delen	Uitvoeringsorganisatie	Webtekst	513	33
91	Over welk werk belasting betalen	Uitvoeringsorganisatie	Webtekst	210	34
92	Motorrijtuigenbelasting betalen	Uitvoeringsorganisatie	Webtekst	347	34
93	Informatie over betaalafpraak	Uitvoeringsorganisatie	Webtekst	266	36
94	Situaties waarbij geen kwijtschelding wordt verleend	Uitvoeringsorganisatie	Webtekst	435	40
95	Hoe bezwaar te maken tegen boete	Uitvoeringsorganisatie	Webtekst	549	40
96	Wat gebeurt na aangifte inkomstenbelasting	Uitvoeringsorganisatie	Webtekst	509	40
97	Welke boetes kan belastingdienst opleggen	Uitvoeringsorganisatie	Webtekst	783	41
98	Stappen verkeersboete betalen digitaal loket	Uitvoeringsorganisatie	Webtekst	212	43
99	Vrijstelling motorrijtuigenbelasting	Uitvoeringsorganisatie	Webtekst	158	46
100	Herinnering aanslagbiljet lokale belastingen	Waterschap	Brief	235	29
101	Aanslag particulieren automatische incasso	Waterschap	Brief	320	30
102	Aanslag particulieren géén automatische incasso	Waterschap	Brief	417	31
103	Aanslag belastingen	Waterschap	Brief	244	32
104	Aanmaning belastingaanslag	Waterschap	Brief	1357	44
105	Kwijtscheldingsverzoek afwijzing	Waterschap	Brief	798	66
106	Kwijtscheldingsverzoek toekenning	Waterschap	Brief	119	67
107	Bijsluiter bij belastingen	Waterschap	Folder	453	37
108	Informatie waterschapsbelasting	Waterschap	Folder	1363	42
109	Hoe maak je bezwaar	Waterschap	Webtekst	279	35
110	Kwijtschelding waterschapsbelasting	Waterschap	Webtekst	76	36

111	Niet eens met beslissing kwijschelding	Waterschap	Webtekst	339	36
112	Hoe kwijschelding aan te vragen	Waterschap	Webtekst	364	37
113	Bezwaar waterschapsbelasting	Waterschap	Webtekst	83	38
114	No cure no pay bureau inschakelen	Waterschap	Webtekst	457	40
115	Informatie over het sturen van aanmaningen	Waterschap	Webtekst	538	44
116	Informatie over kwijschelding	Waterschap	Webtekst	1244	45
117	Informatie gemeentelijke belastingen	Waterschap	Webtekst	382	47
118	Algemene vragen WOZ	Waterschap	Webtekst	637	48
119	Automatische incasso regelen	Waterschap	Webtekst	73	50
120	Algemene informatie automatische incasso	Waterschap	Webtekst	272	51

BIJLAGE 3. OVERZICHT VAN DE 125 ZORGTEKSTEN

De teksten zijn achtereenvolgens gesorteerd op type organisatie, tekstsoort en LiNT-score. (Zbo = zelfstandig bestuursorgaan dat als uitvoeringsorganisatie functioneert; Co = cliëntenorganisatie)

Nr	Thema	Type organisatie	Tekstsoort	Lengte in woorden	LiNT-score
1	Sociaal Team staat voor u klaar	gemeente	brief	139	20
2	Uitnodiging gesprek wijkteam	gemeente	brief	252	28
3	Vorbereiding afspraak wijkteammedewerker	gemeente	brief	1068	29
4	Reactie op aanmelding bij sociaal team	gemeente	brief	340	35
5	Besluit aanvraag aangepast vervoer	gemeente	brief	346	35
6	Besluit inzageverzoek dossier	gemeente	brief	721	36
7	Besluit verandering WMO-maatwerkvoorziening	gemeente	brief	494	36
8	Besluit op verzoek voor WMO-zorg in natura	gemeente	brief	563	36
9	Ondersteuningsplan WMO	gemeente	brief	246	39
10	Toekenning ondersteuning via pgb	gemeente	brief	534	39
11	Verslag onderzoek behoefte WMO-maatwerkvoorziening	gemeente	brief	388	39
12	Gespreksverslag en ondersteuningsplan WMO	gemeente	brief	661	39
13	Toekenningsbrief voor meerdere regelingen	gemeente	brief	717	39
14	Toekenning WMO-vervoerspas	gemeente	brief	862	39
15	Toekenning huishoudelijke ondersteuning	gemeente	brief	790	40
16	Toekenning gehandicapten-parkeerkaart	gemeente	brief	426	40
17	Verandering vaststelling behoefte huishoudelijke zorg	gemeente	brief	781	40
18	Toekenning pgb	gemeente	brief	914	42
19	Informatie inkomensregelingen voor minima	gemeente	brief	407	43
20	Toekenning huishoudelijke ondersteuning	gemeente	brief	840	43
21	Toekenning huishoudelijke hulp	gemeente	brief	400	44
22	Toekenning individuele ondersteuning	gemeente	brief	871	46
23	Toekenning reguliere begeleiding	gemeente	brief	699	46

24	Toekenning mantelzorgwaardering	gemeente	brief	403	46
25	Toekenning huishoudelijke hulp	gemeente	brief	589	46
26	Afwijzing bijzondere bijstand	gemeente	brief	453	47
27	Toekenning korte individuele begeleiding	gemeente	brief	653	48
28	Toekenning bijzondere bijstand (incidenteel)	gemeente	brief	551	49
29	Toekenning mantelzorgcompliment	gemeente	brief	155	49
30	Toekenning bijzondere bijstand (periodiek)	gemeente	brief	777	51
31	Bruikleenovereenkomst scooter	gemeente	brief	409	51
32	Toekenning rolstoel in natura	gemeente	brief	321	51
33	Toekenning reguliere begeleiding Jeugdwet	gemeente	brief	278	51
34	Toekenning bijzondere bijstand huishoudelijke hulp	gemeente	brief	584	52
35	Bijlage bij toekenning pgb: informatie over pgb	gemeente	brief	194	53
36	Bijlage: Toelichting budgetplan	gemeente	brief	1866	54
37	Hoe verder na melding WMO jeugd	gemeente	folder	1676	32
38	Meedoen-regeling	gemeente	folder	212	34
39	Folder: hoe werkt het pgb? Versie 2	gemeente	folder	1183	38
40	Minimaregelingen	gemeente	folder	3031	43
41	Folder: hoe werkt het pgb? Versie 1	gemeente	folder	1112	55
42	Het vinden van hulp bij het huishouden	gemeente	webtekst	301	31
43	Hulp aan ouderen, zieken en mensen met beperkingen	gemeente	webtekst	520	35
44	Wat houdt de WMO in?	gemeente	webtekst	968	35
45	Veelgestelde vragen over hulpmiddelen	gemeente	webtekst	376	36
46	Wijzigingen doorgeven ondersteuning WMO jeugdwet	gemeente	webtekst	230	36
47	Kilometervergoeding WMO-vervoer	gemeente	webtekst	189	37
48	Het aanvragen van een gehandicaptenparkeerkaart	gemeente	webtekst	317	37
49	Uitleg WMO	gemeente	webtekst	441	39
50	Het gesprek over mogelijke ondersteuning	gemeente	webtekst	400	39
51	Leerlingenvervoer naar school: opties en voorwaarden	gemeente	webtekst	1596	40
52	Het aanvragen van leerlingenvervoer	gemeente	webtekst	471	40

53	Eigen bijdrage bij pgb	gemeente	webtekst	310	41
54	Hoe werkt de WMO?	gemeente	webtekst	527	42
55	Vormen van ondersteuning en relevante adressen	gemeente	webtekst	285	42
56	Huishoudelijke hulp via de gemeente	gemeente	webtekst	345	43
57	Eigen bijdrage WMO	gemeente	webtekst	303	43
58	Wat doet een WMO-consulent?	gemeente	webtekst	391	44
59	Uitleg pgb	gemeente	webtekst	563	44
60	Wat is de WMO?	gemeente	webtekst	722	45
61	Uitleg pgb	gemeente	webtekst	574	45
62	Veelgestelde vragen over eigen bijdrage voor de WMO	gemeente	webtekst	1346	46
63	Het aanvragen van een pgb	gemeente	webtekst	337	47
64	Pgb: voorwaarden en aanvragen	gemeente	webtekst	544	47
65	Eigen bijdrage voor de WMO	gemeente	webtekst	325	47
66	Het aanvragen van een pgb	gemeente	webtekst	1286	51
67	Het verschil tussen zorg in natura en pgb	gemeente	webtekst	452	52
68	Aanvraagformulier bijzondere bijstand	gemeente	formulier	871	40
69	Formulier budgetplan pgb	gemeente	formulier	472	48
70	Formulier budgetplan	gemeente	formulier	874	49
71	Hoe werkt een WMO-aanvraag bij de gemeente	Rijksoverheid	webtekst	492	43
72	Bezwaar maken tegen een pgb-beslissing	Rijksoverheid	webtekst	362	44
73	Welke hulp biedt gemeente vanuit de WMO?	Rijksoverheid	webtekst	393	45
74	Wat is de WMO?	Rijksoverheid	webtekst	245	47
75	Het verschil tussen zorg in natura en pgb	Rijksoverheid	webtekst	387	47
76	Verplichtingen en voorwaarden bij een pgb	Rijksoverheid	webtekst	630	48
77	Waar vraag je een pgb aan?	Rijksoverheid	webtekst	486	50
78	Betaling vervallen door te weinig budget; hoe aanvullen	Zbo	brief	154	29
79	Aanmelding vertegenwoordiger niet compleet	Zbo	brief	140	33
80	Zorgovereenkomst niet behandeld want niet compleet	Zbo	brief	224	34
81	U heeft wel/geen toegang tot de WLZ; wat te doen?	Zbo	brief	794	35

82	Pgb stopt door overlijden budgethouder	Zbo	brief	266	36
83	Besluit over recht op opname in Wzd-kader	Zbo	brief	352	36
84	Zorgovereenkomst niet compleet en hoe aan te vullen	Zbo	brief	249	36
85	Declaratie niet juist en hoe te corrigeren	Zbo	brief	281	37
86	Besluit op aanvraag zorg in WLZ-kader	Zbo	brief	525	38
87	Aanmelding vertegenwoordiger geslaagd (vert.)	Zbo	brief	104	38
88	Te weinig budget, herinnering	Zbo	brief	182	38
89	Zorgovereenkomst compleet	Zbo	brief	274	38
90	Bevestiging wijziging zorgovereenkomst	Zbo	brief	287	38
91	Aanmelding vertegenwoordiger geslaagd (budgethouder)	Zbo	brief	86	39
92	Betaling definitief vervallen	Zbo	brief	250	41
93	Ontvangstbevestiging aanvraag	Zbo	brief	187	41
94	Zorgovereenkomst akkoord bij verstrekker, declaratiebasis	Zbo	brief	87	43
95	Kennisgeving bruto-inkomen zorgverlener	Zbo	brief	357	44
96	Zorgovereenkomst akkoord bij verstrekker, salarisbasis	Zbo	brief	258	51
97	Concept afwijzing bezwaar	Zbo	brief	1695	59
98	De WLZ in heldere taal	Zbo	folder	928	29
99	Acties jaarafsluiting pgb-administratie	Zbo	folder	578	38
100	Wet zorg en dwang	Zbo	folder	1309	39
101	Welkomstfolder pgb	Zbo	folder	1729	40
102	Automatisch betalen eigen bijdrage WLZ of WMO	Zbo	webtekst	744	37
103	Uitleg pgb	Zbo	webtekst	221	37
104	Bezwaar indienen tegen een WLZ-besluit	Zbo	webtekst	574	38
105	Meestgestelde vragen over de WLZ	Zbo	webtekst	1239	38
106	Een WLZ-aanvraag doen	Zbo	webtekst	727	39
107	Welkomstbrief pgb	Zbo	webtekst	301	39
108	Hoe gaat het verder met de regeling na een overlijden	Zbo	webtekst	477	40
109	Eigen bijdrage voor de WLZ	Zbo	webtekst	156	40

110	Uitleg WMO en meestgestelde vragen	Zbo	webtekst	1236	40
111	Uitleg WLZ	Zbo	webtekst	421	41
112	Hoe verder na het indicatiebesluit?	Zbo	webtekst	532	42
113	Stappen voor een WLZ-aanvraag	Zbo	webtekst	536	43
114	Andere vormen van ondersteuning naast de WLZ	Zbo	webtekst	443	44
115	WLZ: de meestgestelde vragen	Zbo	webtekst	1990	45
116	Wie mag WLZ-aanvraag ondertekenen?	Zbo	webtekst	318	49
117	Hoe gaat het verder na pgb-aanvraag	Zbo	webtekst	108	49
118	Aanmeldingsformulier vertegenwoordiger	Zbo	formulier	192	47
119	Het gesprek met de gemeente na een pgb-aanvraag	Co	webtekst	701	32
120	Het gesprek met het zorgkantoor na een pgb-aanvraag	Co	webtekst	429	34
121	Hoe verder na een gemeentebesluit over het pgb	Co	webtekst	322	41
122	Hoe verder na een pgb-besluit van een zorgverzekeraar	Co	webtekst	318	41
123	Bij een gemeente een pgb aanvragen	Co	webtekst	588	42
124	Bij een zorgverzekeraar een pgb aanvragen	Co	webtekst	849	44
125	Overzicht een pgb aan vragen	Co	webtekst	160	51

BIJLAGE 4. DE BEWERKING VAN DE TEKSTEN

Als een tekstdeel geen zin is, is het meestal verwijderd. Dat geldt voor:

1. Namen en adressen van de burger (*naam/adres* e.d.)
2. Namen en adressen van de instantie (waar bv. een bezwaar naar moet worden gestuurd)
3. Voorgedrukte briefhoofden met hun vulling, vaak met institutionele info
4. Ander 'voorwerk' boven de tekst: *datum, betreft, bedrag, aanslagbedrag, ten name van, kenteken* e.d., voor zover die informatie telkens door twee naamwoordgroepen worden afgedaan.
5. Aanhef van de brief
6. Kopjes, behalve wanneer ze een complete zin vormen
7. Rijtjes met links (worden gezien als kopjes)
8. Afsluiting van de brief

Sommige 'niet-zinnen' zijn behouden: de inhoud van berekeningen en tabellen. Het schrappen daarvan zou namelijk de kerninformatie uit de tekst verwijderen. We zetten zo nodig wel punten achter iedere uiting, zodat LiNT de zinnen van de tekst goed blijft splitsen. Ingewikkelde tabellen met meer regels en kolommen worden omgezet in 'uitingen' waarin een kolomhoofden worden gecombineerd met de cellen eronder.

Ook opsommingen met bullets zijn vaak lastig in te delen in zinnen. We hebben daarom de volgende regels gehanteerd bij het redigeren van opsommingen:

- Zijn de inleiding en de opsommingsleden volledige zinnen met een vervoegd werkwoord, dan zijn ze volledig geanalyseerd. Zo nodig zijn dubbele punten vervangen door punten, zodat de tool de zinnen apart houdt.
- Is de inleiding van de opsomming een volledige zin en de leden niet, dan is de dubbele punt vervangen door een punt en zijn de opsommingsleden overgeslagen. Vergelijk voorbeeld (a), waarin het eerste onderdeel op zichzelf kan staan. Het stuk na de dubbele punt wordt overgeslagen; doen we dat niet, dan ontstaat een verkeerd beeld van de zinsbouw van de tekst.

(a) *Stuur de volgende documenten naar het Centraal Testamentenregister:*

 - *uw verzoek of het ingevulde aanvraagformulier;*
 - *de overlijdensverklaring van uw ouder.*
- Is de inleiding geen volledige zin, dan wordt een van de opsommingsleden daaraan toegevoegd. Veelal wordt daartoe een dubbele punt geschrapt. Als toevoeging kiezen we voor het langste lid dat grammaticaal past bij de inleiding. De andere leden worden overgeslagen. Koppelen we die andere leden ook aan de inleiding, dan wordt de zin vaak bijzonder lang. Zo kan de indruk ontstaan dat hij moeilijk is; maar dat is niet terecht, want door de opsommingsvorm wordt hij juist wat overzichtelijker. Vergelijk voorbeeld (b).

(b) *Deze volmacht eindigt in ieder geval:*

- *in geval van faillissement, surseance van betaling, bij onder beschermingsbewind- of curatelestelling van volmachtgever;*
- *bij overlijden van volmachtgever;*
- *door herroeping van de volmacht door volmachtgever of door opzegging door volmachtnemer.*

In geredigeerde vorm wordt dit:

Deze volmacht eindigt in ieder geval in geval van faillissement, surseance van betaling, bij onder beschermingsbewind- of curatelestelling van volmachtgever.

BIJLAGE 5. WIE HEEFT MOEITE MET TEKSTEN OP WELK NIVEAU? DE LINT-LEESNIVEAUS UITGELEGD

Hieronder leggen we uit hoe we uit ons leesbaarheidsonderzoek hebben afgeleid wat de tekstniveaus betekenen voor volwassen lezers.

1 Hoe goed begrijpen VO-leerlingen de teksten per niveau?

In het leesbaarheidsonderzoek hebben we tekstbegrip gemeten via cloze-tests: tests waarin ontbrekende tekstwoorden ingevuld moeten worden. Daarbij werden alle woorden goed gerekend die in de context zinnig waren, niet alleen de precieze woorden die er eerst stonden. Per moeilijkheidsniveau hebben we gekeken naar de aantallen goed ingevulde woorden, uitgesplitst per onderwijsniveau. In ons onderzoek deden vijf onderwijsniveaus mee:

1. vmbo, basisberoepsgerichte leerweg (hieronder afgekort tot BB);
2. vmbo, kaderberoepsgerichte leerweg (KB);
3. vmbo, gemengde of theoretische leerweg (GT);
4. havo;
5. vwo.

Wanneer is een clozescore nu hoog genoeg om te zeggen dat een tekst begrepen wordt? We gaan ervan uit dat daarvoor een score van meer dan 50% nodig is. Die norm is gebaseerd op 16 van onze 120 teksten, die op twee manieren zijn getest: via clozetesten en via begripsvragen. Die begripsvragen werden, zonder de tekst erbij, ingevuld door 150 leerlingen op drie onderwijsniveaus: vmbo, havo en vwo. We hebben per tekst de scores op de cloze vergeleken met die op begripsvragen. We vonden dat een tekst die gemiddeld 60% scoort op begripsvragen, gemiddeld 50% scoort op de clozetoets. Daarom hebben we hierboven een minimum clozescore van 50% goed aangehouden als het niveau waarop een groep leerlingen een tekst zelfstandig kan lezen. Dat staat in de tabel Bijlage 5.1.

Een lastig punt is dat er geen leerlingen uit het praktijkonderwijs hebben meegedaan aan ons onderzoek. Dat zijn bijna 3% van de Nederlandse leerlingen rond de 15 jaar. In ander onderzoek blijkt dat de leesvaardigheid van die leerlingen lager is dan die van vmbo-basis leerlingen (<https://www.lezen.nl/onderzoek/verschillen-in-leesvaardigheid-tussen-opleidingstypen/> en https://ris.utwente.nl/ws/portalfiles/portal/160130971/Resultaten_PISA_2018_in_vogelvlucht.pdf). Bij gebrek aan cloze-gegevens over deze leerlingen zijn we voorzichtig, en nemen we aan dat hun prestaties gelijk zijn aan die van vmbo-basis leerlingen.

Opleidingsniveau	Hoeveel % van de Nederlandse leerlingen zijn dat in 2020?	Hoeveel leerlingen scoren niet hoger dan 50%			
		1 (makkelijk)	2	3	4 (moeilijk)
praktijkonderwijs	2,94	44,0	71,7	88,6	100
vmbo-bb	8,34	44,0	71,7	88,6	100
vmbo-kb	14,04	25,5	46,4	76,3	98,2
vmbo-gt	26,36	14,8	30,9	58,4	90,5
havo	24,37	3,7	9,3	27,8	75,9
vwo	23,95	0,5	4,8	12,4	53,1

Tabel Bijlage 5.1: Opleidingsniveau gerelateerd aan cloze-resultaten

2 Hoeveel Nederlandse leerlingen begrijpen teksten op een bepaald niveau niet goed?

Je kunt nu uitrekenen hoeveel procent van alle Nederlandse leerlingen moeite heeft met teksten op een bepaald niveau. Wie valt er bijvoorbeeld uit op niveau 1? Bijvoorbeeld 44,0% van de 8,34% vmbo-bb'ers, dat wil zeggen 3,7% van de Nederlandse leerlingen; en verder 25,5% van de 14,04% vmbo-kb'ers optellen, dus nog eens 3,6% van de Nederlandse leerlingen; enzovoort. Wie voor elk niveau de hele kolom doorwerkt, krijgt de scores uit de volgende tabel. Op niveau 1 raak je grofweg 14% van de leerlingen kwijt, op niveau 2 26%, op niveau 3 46% en op niveau 4 80%.

Tekstniveau	Hoeveel Nederlandse VO-leerlingen kunnen dit niveau <i>niet</i> aan?
1	13,8%
2	30,1%
3	45,8%
4	80,1%

Tabel Bijlage 5.2: Tekstniveau gerelateerd aan percentage VO-leerlingen

3 Wat betekent dit voor volwassen Nederlandse lezers?

Tot dusver was onze schatting rechtstreeks gebaseerd op onze leesbaarheidsdata. De laatste stap is lastiger. Hoe kunnen we op basis van de leerlingprestaties iets zeggen over de prestaties van de volwassen Nederlandse lezers? Daarbij zijn een aantal dingen van belang.

1. In hoeverre leer je in de loop van je volwassen leven beter lezen? Dat verschilt waarschijnlijk per opleidingsniveau. Mensen die langer doorstuderen, dus hbo'ers en universitair geschoolden, leren waarschijnlijk beter lezen, ook omdat zij in hun baan nog veel te maken hebben met schrijftaal. Maar een aantal lager opgeleiden gaat waarschijnlijk na de schoolcarrière steeds minder lezen. Zo blijkt 24% van de Nederlanders met alleen vmbo-gt/tl laaggeletterd zijn (<https://ecbo.nl/onderzoekspublicatie/laaggeletterdheid-in-kaart/>).

2. Het opleidingsniveau in Nederland stijgt (<https://digitaal.scp.nl/ssn2020/onderwijs/>). Zo was in 2010 27% van de bevolking lager opgeleid (tot en met mbo-1), en in 2019 nog maar 21%. En andersom is het aandeel hoog opgeleiden (hbo of universiteit) in die tijd gestegen van 32% naar 40%. Dat betekent dat volwassenen in Nederland lager opgeleid zijn dan jongeren. Dat raakt ook het aantal zwakke lezers. Het percentage laaggeletterden stijgt met de leeftijd, van 5% voor mensen van 16-24 jaar tot 22% voor mensen van 55-65 jaar (<https://ecbo.nl/onderzoekspublicatie/laaggeletterdheid-in-kaart/>).
3. Daartegenover staat dat er zorgen zijn over de leesvaardigheid van de Nederlandse leerlingen. Zo stijgt het aantal zwakke lezers in het voortgezet onderwijs enigszins (https://ris.utwente.nl/ws/portafiles/portal/160130971/Resultaten_PISA_2018_in_vogelvlucht.pdf).

Op basis van punt 1 en 2 zou je denken dat lager opgeleide volwassenen meer moeite zullen hebben met teksten dan VO-scholieren op de lagere onderwijsniveaus. Anderzijds maakt punt 3 duidelijk dat het voortgezet onderwijs enigszins daalt wat betreft leesniveau. We denken dat punt 1 en 2 meer gewicht in de schaal leggen dan punt 3. Maar omdat we niet te snel alarm willen slaan, nemen we voorlopig aan dat er *geen grote verschillen* zijn tussen het leesniveau van de volwassen Nederlanders en die in het VO. We denken dus dat we per tekstniveau even veel volwassen lezers zullen kwijtraken als VO-leerlingen. Daarmee blijven percentages lezers met problemen dezelfde als in tabel Bijlage 5.2.

BIJLAGE 6. DE EXTREEM EENVOUDIGE BETAAL-WEBTEKST

Ik ben het niet eens met de aankondiging

U hebt van ons een brief gekregen met de letter R. En u bent het er niet mee eens dat u het bedrag op deze brief nog moet betalen. Hier leest u wat u dan moet doen.

U hebt deze brief gekregen, omdat u

- een boete moet betalen aan de Rijksdienst voor Ondernemend Nederland (RVO) of
- een bedrag moet betalen aan de Dienst Uitvoering Onderwijs (DUO) of
- een bedrag moet betalen aan het Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen (UWV) of
- een bedrag moet betalen aan het CAK.

- Ik ben het niet eens met de boete van de RVO

Neem contact op met de RVO

- Ik ben het niet eens met het bedrag dat ik nog moet betalen aan de DUO

Neem contact op met de DUO

- Ik ben het niet eens met het bedrag dat ik nog moet betalen aan UWV

Neem contact op met UWV

- Ik ben het niet eens met het bedrag dat ik nog moet betalen aan het CAK

Neem contact op met het CAK

De tekst hierboven heeft een bijzonder lage LiNT-score van 13. Als we de scores hieronder vergelijken met de gemiddelden in tabel 4.5 hierboven, dan vallen de extreem bekende woorden het meest op. Met een score van 5,59 scoort deze tekst drie standaarddeviaties boven het gemiddelde uit tabel 4.5.

We merken wel op dat de tekst een bijzonder lange zin bevat waarin vier mogelijke uitstaande schulden worden opgesomd. Vóór de LiNT-analyse is deze zin ingekort, zoals uitgelegd in de bewerkingsregels uit Bijlage 4.

LiNT-score	12,9
Gemiddelde woordfrequentie zonder namen (voor samenstellingen geldt het basiswoord)	5,59
Proportie concrete naamwoorden	0,48
Inhoudswoorden per deelzin	2,32
Gemiddelde maximale afhankelijkheidslengte per zin	2,68

Tabel Bijlage 6.1: LiNT-formulekenmerken

BIJLAGE 7. EEN GEMIDDELD MOEILIJKE BETAALBRIEF HERSCHREVEN**Origineel (LiNT-score 38,7)**

De regels met ### ervoor zijn overgeslagen door LiNT

###Geachte meneer/mevrouw,

Met uw toestemming zijn uw gegevens gecontroleerd op basis van gegevens van het UWV, RDW en Belastingdienst. Dat voorkomt dat u uw gegevens elk jaar moet aanleveren.

###Besluit

Uit deze controle is gebleken dat u niet voor kwijtschelding in aanmerking komt.

U hebt verzocht om kwijtschelding van:

Aanslagnummer	Bedrag aanslag	Bedrag Kosten	Bedrag kwijtschelding	Bedrag betaald	Te betalen bedrag
202100000	480,02	0,00	0,00	0,00	480,02

###Alsnog kwijtschelding aanvragen

De gegevens van het UWV, RDW en Belastingdienst zijn niet altijd actueel. Misschien kunt u alsnog kwijtschelding krijgen. Om dat vast te kunnen stellen, heb ik bewijsstukken nodig.

Het gaat om kopieën van:

- Loonspecificaties januari en februari 2021 (geen bankafschrift)
- Alle rekeningafschriften van de gehele maand februari 2021 van rekeningnummer NL25 ABNA 0580 5148 46. Naam, rekeningnummer, saldo en alle transacties moeten vermeld staan.

Stuur deze brief met kopieën van alle bewijsstukken binnen twee weken aan mij terug.

Ik beoordeel binnen acht weken of u alsnog kwijtschelding krijgt. U ontvangt daarvan bericht. Lvert u deze gegevens niet aan dan blijft uw verzoek tot kwijtschelding afgewezen.

###Vragen?

Hebt u vragen over deze brief, belt u dan gerust naar een van mijn collega's. Wij zijn telefonisch bereikbaar van 9.00 tot 12.00 uur onder telefoonnummer (0570) 69 37 99.

U kunt tegen deze kennisgeving niet in beroep gaan.

###Hoogachtend,

###de ambtenaar belast met de invordering van belastingen.

Deze kennisgeving is automatisch vervaardigd en is daarom niet ondertekend.

Herschrijving op stijl (LiNT-score 33,4)

###Geachte meneer/mevrouw,

U heeft gevraagd om kwijtschelding. Om dat verzoek te beoordelen, hebben we gekeken naar uw financiële situatie. Dat hebben we gedaan met gegevens van het UWV, RDW en Belastingdienst; u had daarvoor toestemming gegeven. Zo hoeft u niet elk jaar zelf gegevens op te sturen.

###Besluit

Uit uw gegevens blijkt dat u geen kwijtschelding kunt krijgen.

Waar ging het om?

U hebt verzocht om kwijtschelding van:

- Aanslagnummer 2021000.
- Bedrag aanslag 480,02.
- Bedrag kosten 0,00.
- Bedrag kwijtschelding 0,00.
- Bedrag betaald 0,00.
- Te betalen bedrag 480,02.

###Alsnog kwijtschelding aanvragen

De gegevens van het UWV, RDW en Belastingdienst zijn niet altijd goed bijgewerkt. Als ze niet kloppen, kunt u misschien toch kwijtschelding krijgen. Wilt u dat ik opnieuw naar uw situatie kijk? Dan heb ik twee soorten gegevens nodig.

- Uw loonstroken van januari en februari 2021. Op die loonstroken staat uw bruto loon en premies die u daarover betaalt; het zijn dus niet bankafschriften waarop uw loon staat.
- Uw bank geeft u voor elke maand een lijst met alle afschrijvingen en bijschrijvingen. Ik heb zo'n overzicht voor februari 2021 nodig; die gaat over uw rekening NL25 ABNA 0580514846. Op het overzicht moeten uw naam, rekeningnummer en saldo staan.

Stuur kopieën van de loonstroken en het bankoverzicht binnen twee weken op. Ik beoordeel dan binnen acht weken of u toch kwijtschelding krijgt. U krijgt daarvan bericht.

Stuurt u deze gegevens niet op, dan blijft het zo dat u geen kwijtschelding krijgt.

###Vragen?

Hebt u vragen over deze brief, belt u dan gerust naar een van mijn collega's. Dat kan van 9.00 tot 12.00 uur onder telefoonnummer (0570) 69 37 99.

U kunt tegen deze kennisgeving niet in beroep gaan.

###Hoogachtend,

###de ambtenaar belast met de invordering van belastingen.

Deze kennisgeving is automatisch gemaakt en is daarom niet ondertekend.

	Origineel	Herschrijving
LiNT-score	38,7	33,4
Gemiddelde woordfrequentie zonder namen (voor samenstellingen geldt het basiswoord)	4,58	4,80
Proportie concrete naamwoorden	0,26	0,20
Inhoudswoorden per deelzin	3,17	2,60
Gemiddelde maximale afhankelijkheidslengte per zin	3,64	3,56

Tabel Bijlage 7.1: LiNT-formulekenmerken voor de originele en de herschreven brief (voor een bespreking: zie paragraaf 4.3.1)

BIJLAGE 8. BESCHRIJVING VAN DE KWALITEITSDIMENSIES

De eerste vier dimensies betreffen kwaliteiten van 'hogere orde', dat wil zeggen van de doelgerichtheid, de inhoud en de opbouw van de tekst. Bij de laatste vier dimensies gaat het meer om de afwerking: om formulering en vormgeving.

1. De eerste dimensie draait om de **doelgerichtheid** van de tekst. De tekst moet duidelijk gericht zijn op een centraal doel. Veelal is dat een actie die van de lezer gevraagd wordt, of een bericht dat bepaalde gevolgen heeft voor de lezer.
2. Bij de tweede dimensie gaat het om de **relevantie** van de tekstinformatie: die moet de vragen van de lezer beantwoorden, maar zich daartoe ook beperken. Verder moet de tekstinformatie zo specifiek mogelijk zijn afgestemd op de lezer.
3. De derde dimensie gaat over de **plaats** van de tekst in een breder netwerk van informatie, bestaande uit de eventuele bijlagen (vaak komt er meer dan één tekst op de lezer af), uit eventuele extra informatie op een website en tenslotte uit een contactpersoon die vragen kan beantwoorden.
4. De vierde dimensie gaat over de **tekstopbouw**. Aan het begin maakt de tekst al duidelijk wat het thema en de kernboodschap is, vervolgens wordt de informatie in helder gemarkeerde stukjes verdeeld, die een logische volgorde hebben.
5. De vijfde dimensie gaat over het treffen van de juiste **toon**. De lezer moet zo veel mogelijk direct worden aangesproken, op een vriendelijke, positieve maar tegelijk zakelijke manier.
6. De zesde dimensie is de helderheid van de **woordkeus**: die vermijdt formele woorden, vaktermen, afkortingen en vaagheden. Verder wordt een term per begrip gebruikt.
7. De zevende dimensie betreft de helderheid van de **zinsbouw**. Daarbij helpt bijvoorbeeld het om zinnen niet te vol te stoppen, woorden die bij elkaar horen naast elkaar te zetten, en lijdende vormen en ontkenningen te mijden. Langere opsommingen krijgen bij voorkeur opsommingstekens.
8. De laatste dimensie is de helderheid van de **vormgeving**. Daarbij gaat het om aangename lettertypes, een aangename lay-out en visuele ondersteuning met meerwaarde.

BIJLAGE 9. CHECKLIST GESPREKKEN MET PROFESSIONALS

Hoe vul je de checklist in?

- Zet een kruisje bij 'ja' wanneer je geen problemen in de tekst constateert m.b.t. het kwaliteitsitem.
- Zet een kruisje bij 'nee' wanneer je wél een of meerdere problemen in de tekst constateert m.b.t. het kwaliteitsitem.
- Geef in het schema (onder de checklist) aan *waar* je het probleem signaleert in de tekst en beschrijf *wat* het precieze probleem volgens jou is.
- Zet een kruisje bij 'n.v.t.' wanneer het betreffende kwaliteitsitem niet voorkomt in de tekst (bv. de tekst bevat geen bijlagen).

			Is het item correct verwerkt in de tekst?		
			Ja	Nee	N.v.t.
Doelgericht	1.	De tekst heeft een duidelijke kernboodschap over de situatie van de lezer.	☐	☐	
	2.	De lezer weet wat te doen.	☐	☐	
Relevante informatie	3.	De tekst beantwoordt de vragen van de lezer.	☐	☐	
	4.	De tekst bevat geen onnodige informatie.	☐	☐	
	5.	De tekst geeft informatie over de specifieke situatie van lezer.	☐	☐	☐
	6.	De tekst noemt positieve gevolgen van het gewenste gedrag.	☐	☐	☐
	7.	De tekst geeft verschillende mogelijkheden om te doen wat nodig is of wat wordt gevraagd.	☐	☐	☐

			Is het item correct verwerkt in de tekst?		
			Ja	Nee	N.v.t.
Verwijst zo nodig door	8.	De tekst verwijst naar eventuele bijlagen.	☐	☐	☐
	9.	De tekst linkt naar een webpagina met meer informatie.	☐	☐	☐
	10.	De tekst verwijst door naar een contactpersoon voor meer informatie.	☐	☐	☐
Heldere opbouw	11.	De titel of onderwerpregel maken duidelijk waar de tekst over gaat.	☐	☐	
	12.	De kernboodschap van de tekst staat aan het begin.	☐	☐	
	13.	De tekst is overzichtelijk ingedeeld in alinea's.	☐	☐	
	14.	Elke alinea heeft één boodschap.	☐	☐	
	15.	De alinea's hebben een logische volgorde.	☐	☐	
	16.	De tekst heeft kopjes.	☐	☐	
	17.	De kopjes zijn helder geformuleerd en dekken de lading.	☐	☐	☐
Juiste toon	18.	De tekst stelt waar nodig gerust en/of neemt onnodige zorgen weg.	☐	☐	☐
	19.	De tekst heeft een vriendelijke toon.	☐	☐	
	20.	De tekst spreekt de lezer direct aan met 'u' of 'jij'.	☐	☐	
Heldere woordkeus	21.	De tekst bevat geen onnodige moeilijke en/of formele woorden.	☐	☐	
	22.	Waar vaktermen nodig zijn, geeft de tekst uitleg.	☐	☐	☐
	23.	De tekst bevat geen algemene en/of vage formuleringen.	☐	☐	
	24.	Verwijzingen binnen de tekst zijn duidelijk.	☐	☐	☐
	25.	Als afkortingen nodig zijn, geeft de tekst uitleg.	☐	☐	
	26.	Voor één begrip gebruikt de tekst steeds hetzelfde woord.	☐	☐	☐

			Is het item correct verwerkt in de tekst?		
			Ja	Nee	N.v.t.
Heldere zinsbouw	27.	De zinnen zijn overzichtelijk, ook als ze bijzinnen bevatten.	☐	☐	
	28.	De tekst bevat geen zinnen die te lang zijn.	☐	☐	
	29.	De tekst gebruikt actieve formuleringen.	☐	☐	
	30.	Woorden in een zin die bij elkaar horen, staan dicht bij elkaar.	☐	☐	
	31.	De tekst gebruikt geen onnodige ontkenningen	☐	☐	
	32.	Voor langere opsommingen gebruikt de tekst opsommingstekens.	☐	☐	☐
Heldere vormgeving	33.	De letters zijn groot en duidelijk genoeg.	☐	☐	
	34.	De opmaak is aangenaam (witregels; vet e.d.)	☐	☐	
	35.	Visualisaties (bijvoorbeeld tabellen, schema's of plaatjes) dragen bij aan het tekstbegrip.	☐	☐	☐

Schema voor alle items in de checklist waar je 'nee' hebt ingevuld:

<u>Waar</u> gaat het mis in de tekst?	<u>Wat</u> gaat er mis in de tekst?
<i>N.B. Noteer het itemnummer <u>ook</u> op de precieze plek(ken) in de tekst waar het probleem zich volgens jou voordoet.</i>	<i>Beschrijf wat het gesignaleerde probleem is</i>
<i>Itemnr:</i>	
<i>Itemnr:</i>	

<i>Itemnr:</i>	
<i>Itemnr:</i>	
<i>Itemnr:</i>	
<i>Itemnr:</i>	
<i>Itemnr:</i>	
<i>Itemnr:</i>	

Indien je meer problemen signaleert dan in de tabel passen, kun je de tabel uitbreiden. Dit doe je door op de laatste kolom van de tabel te klikken en vervolgens de toets “Tab” in te drukken op je toetsenbord.

BIJLAGE 10. TEKSTSELECTIE CHECKLIST-ONDERZOEK

Organisatie	Tekst	Tekstsoort	Onderwerp	LiNT-score
1	1	brief	Verkeersboete - aanslag	33
	2	webtekst	Verkeersboete – in termijnen betalen	43
2	3	brief	Parkeerboete – besluit bezwaar	45
	4	webtekst	Parkeerboete en/of verkeersboete -algemene info	41
3	5	brief	Gemeentelijke belasting – herinnering	29
	6	webtekst	Gemeentelijke belasting – kwijtschelding	45
4	7	brief	Gemeentelijke belasting – aanslag	36
	8	webtekst	Gemeentelijke belasting – info over betalen	43
5	9	brief	Parkeervergunning – aanmaning	30
	10	webtekst	Parkeervergunning bewoner – info en aanvraag	37
6	11	brief	Gemeentelijke belasting - aanslag	42
	12	webtekst	Gemeentelijke belasting – bezwaar maken	44

Tabel Bijlage 10.1: overzicht van de geselecteerde teksten voor het thema Betalen

Organisatie	Tekst	Tekstsoort	Onderwerp	LiNT-score
1	1	flyer	WMO – eerste gesprek wijkteam	29
	2	webtekst	WMO – algemene uitleg	39
2	3	brief	WMO – beschikking	39
	4	webtekst	WMO – uitleg eigen bijdrage	47
3	5	brief	WMO – toekenning woonvoorziening	42
	6	webtekst	WMO – algemene uitleg	43
4	7	brief	Pgb – toekenning	39
	8	webtekst	Pgb – algemene uitleg	37
5	9	brief	WMO – verlening indicatie	46
	10	webtekst	WMO – algemene uitleg	45
6	11	brief	WMO – besluit en ondersteuningsplan	39
	12	webtekst	Pgb – algemene uitleg	45

Tabel Bijlage 10.2: overzicht van de geselecteerde teksten voor het thema Zorg

BIJLAGE 11. TOELICHTING CHECK-GESPREK

Beste [naam],

Wat fijn dat je meedoet aan de onderzoekssessie van de *Monitor Begrijpelijke Overheidsteksten*! Als bijlagen bij deze mail vind je vier teksten: twee van [naam organisatie] en twee van een andere overheidsinstantie/gemeente. Om de privacy van de gemeenten en de geadresseerden te bewaken, zijn de teksten geanonimiseerd en gesitueerd in de denkbeeldige gemeente Zilverdam.

Doel van de beoordeling

De teksten moeten in principe gelezen, begrepen en toegepast kunnen worden door elke inwoner van Nederland die Nederlands spreekt. Wij vragen je aan te geven waar de teksten volgens jou problemen gaan geven met de helderheid en/of overtuigingskracht voor minder ervaren of minder vaardige lezers. Met andere woorden: bij welke passages in de tekst verwacht jij de volgende problemen:

- de lezers zullen niet of niet makkelijk begrijpen wat er staat;
- de lezers zullen niet of niet makkelijk begrijpen wat er gedaan moet worden;
- de lezers worden niet op gepaste of behoorlijke wijze bejegend.

Hoe ga je de teksten beoordelen?

1. Open de teksten in de genummerde volgorde. Beoordeel dus eerst tekst 1, open daarna tekst 2, etc.
2. Lees de tekst in zijn geheel. Markeer (met de **markeerstift**) de passages waarbij je problemen ziet voor een lezer op basis van je eerste indruk.
3. Vervolgens open je de checklist in de genummerde volgorde. Open dus eerst *checklist tekst 1*, etc. (voor elke tekst is er een nieuw bestand met dezelfde checklist).
4. Lees de tekst nogmaals. Vul voor elk item van de checklist in of de tekst voldoet ('ja', 'nee' of 'niet van toepassing') + beschrijf eventuele opmerkingen.
5. Sla het bestand met de beoordeelde tekst op onder je eigen naam, bijvoorbeeld Tekst1-naam.

Beoordeelde teksten inleveren vóór [datum]

We hebben je uitgenodigd voor een gedeelde map op [Onedrive/HAN/Monitor/expertpanel/ \[naam expert\]](#). In deze gedeelde map kun je de vier teksten met jouw markeringen en opmerkingen plaatsen en per tekst een ingevulde checklist. Als je nog vragen hebt, mail of bel gerust (keunyoung.sliedrecht@han.nl/ 06 - 15 59 08 38). We waarderen het enorm dat jij je expertise en inzet verleent aan dit onderzoek. Daarvoor alvast onze hartelijke dank!

Onderzoeksteam Hogeschool Arnhem Nijmegen en Universiteit Utrecht



Universiteit Utrecht

BIJLAGE 12. SCORES CHECKLIST ITEMS

Item	Aantal incorrect Betalen (N=12)	Aantal incorrect zorg (N=12)	Aantal incorrect totaal (N=24)
1. De tekst heeft een duidelijke kernboodschap over de situatie van de lezer	3	2	5
2. De lezer weet wat te doen	1	4	5
3. De tekst beantwoordt de vragen van de lezer	1	2	3
4. De tekst bevat geen onnodige informatie	1	6	7
5. De tekst geeft informatie over de specifieke situatie van de lezer	2	1	3
6. De tekst noemt positieve gevolgen van het gewenste gedrag	1	3	4
7. De tekst geeft verschillende mogelijkheden om te doen wat nodig is of wat wordt gevraagd	0	0	0
8. De tekst verwijst naar eventuele bijlagen	1	0	1
9. De tekst verwijst naar een webpagina met meer informatie	0	1	1
10. De tekst verwijst door naar een contactpersoon voor meer informatie	8	4	12
11. De titel of onderwerpregel maken duidelijk waar de tekst over gaat	4	4	8
12. De kernboodschap van de tekst staat aan het begin	3	2	5
13. De tekst is overzichtelijk ingedeeld in alinea's	2	1	3
14. Elke alinea heeft één boodschap	2	1	3
15. De alinea's hebben een logische volgorde	5	5	10
16. De tekst heeft kopjes	0	0	0
17. De kopjes zijn helder geformuleerd en dekken de lading	4	3	7
18. De tekst stelt waar nodig gerust en/of neemt onnodige zorgen weg	4	4	8
19. De tekst heeft een vriendelijke toon	5	5	10
20. De tekst spreekt de lezer direct aan met 'u' of 'jij'	1	0	1
21. De tekst bevat geen onnodige moeilijke en/of formele woorden	9	8	17
22. Waar vaktermen nodig zijn, geeft de tekst uitleg	5	5	10
23. De tekst bevat geen algemene en/of vage formuleringen	3	5	8
24. Verwijzingen binnen de tekst zijn duidelijk	2	0	2
25. Als afkortingen nodig zijn, geeft de tekst uitleg	4	1	5
26. Voor één begrip gebruikt de tekst steeds hetzelfde woord	3	1	4
27. De zinnen zijn overzichtelijk, ook als ze bijzinnen bevatten	2	1	3
28. De tekst bevat geen zinnen die te lang zijn	5	3	8
29. De tekst gebruikt actieve formuleringen	5	4	9
30. Woorden in een zin die bij elkaar horen, staan dicht bij elkaar	0	0	0
31. De tekst gebruikt geen onnodige ontkenningen	1	0	1
32. Voor langere opsommingen gebruikt de tekst opsommingstekens	1	0	1
33. De letters zijn groot en duidelijk genoeg	1	1	2
34. De opmaak is aangenaam	1	1	2
35. Visualisaties (bijvoorbeeld tabellen, schema's of plaatjes) dragen bij aan het tekstbegrip	1	3	4

Tabel Bijlage 12.1: Aantal teksten (van in totaal twaalf) waarin dit item volgens twee of meer professionals niet correct is toegepast

Dimensie	Totaal aantal items in 12 teksten	Items niet correct	Percentage items niet correct
Doelgericht (item 1, 2)	24	4	16,7%
Relevante informatie (item 3, 4, 5, 6, 7)	60	5	8,3%
Verwijst zo nodig door (item 8, 9, 10)	36	9	25,0%
Heldere opbouw (11, 12, 13, 14, 15, 16, 17)	84	20	23,8%
Juiste toon (18, 19, 20)	36	10	27,8%
Heldere woordkeus (21, 22, 23, 24, 25, 26)	72	26	36,1%
Heldere zinsbouw (27, 28, 29, 30, 31, 32)	72	14	19,4%
Heldere vormgeving (33, 34, 35)	36	3	8,3%

Tabel Bijlage 12.2: Aantal en percentage items dat niet correct is toegepast, per kwaliteitsdimensie

Dimensie	Totaal aantal items in 24 teksten	Items niet correct	Percentage items niet correct
Doelgericht (item 1, 2)	48	10	20,8%
Relevante informatie (item 3, 4, 5, 6, 7)	120	17	14,2%
Verwijst zo nodig door (item 8, 9, 10)	72	14	19,4%
Heldere opbouw (11, 12, 13, 14, 15, 16, 17)	168	36	21,4%
Juiste toon (18, 19, 20)	72	19	26,4%
Heldere woordkeus (21, 22, 23, 24, 25, 26)	144	46	31,9%
Heldere zinsbouw (27, 28, 29, 30, 31, 32)	144	22	15,3%
Heldere vormgeving (33, 34, 35)	72	8	11,1%

Tabel Bijlage 12.3: Aantal en percentage items dat niet correct is toegepast in totaal, per kwaliteitsdimensie

BIJLAGE 13. VOORBEELD TERUGKOPPELING NAAR PROFESSIONALS

Monitor Begrijpelijke Overheidsteksten

Terugkoppeling onderzoek

In het kader van het monitoronderzoek 'Begrijpelijke Overheidsteksten', beoordeelden twee professionals van uw organisatie een viertal teksten: twee teksten vanuit de eigen organisatie en twee teksten afkomstig van een andere organisatie. Twee professionals (inhoudelijk deskundig en/of een communicatieadviseur) van een andere organisatie beoordeelden dezelfde set teksten.

Graag koppelen wij een aantal observaties terug die de professionals van de andere organisatie hebben gegeven over de volgende twee teksten van [naam organisatie]:

- 1) Een brief: *Besluit bezwaar parkeerboete*
- 2) Een webtekst: *Kwijtschelding*

	Brief besluit bezwaar parkeerboete	Tip:
1	Dagtekening: 04-12-2021 Aanslagbedrag: € 65,00 Ten name van: Naam Beste Naam, Op 13-12-2021 ontving ik uw brief, waarin u bezwaar maakt tegen bovenvermelde naheffingsaanslag parkeerbelasting. In deze brief deel ik u de beslissing op uw bezwaar mee.	De kernboodschap staat pas in de laatste zin van de laatste alinea, plaats deze aan het begin (de aanslag blijft bestaan) en daarna de uitleg waarom deze blijft bestaan. De lezer kan na het lezen van de kernboodschap dan zelf besluiten of hij verder leest of niet.
2	Uw grief: U geeft aan dat u zich niet kon aanmelden op de vergunning omdat de site eruit lag. U bent ervan uit gegaan dat er geen naheffingsaanslagen opgelegd zouden worden daardoor. De naheffingsaanslag is volgens u daarom ten onrechte opgelegd.	Lezergericht formuleren. Bij de zin: 'op basis hiervan besluit ik de opgelegde naheffingsaanslag te handhaven', ontbreekt aanvullende informatie om alsnog te kunnen betalen (bv: voor wanneer betalen? Op welke manier?):
3	Beantwoording op uw grief: Er is geparkeerd op een tijdstip en een locatie waar parkeerbelasting betaald moest worden. Er is geen betaling van parkeerbelasting geregistreerd voor de tijd en de plaats waar u een naheffingsaanslag heeft gekregen. Als de parkeervergunning applicatie niet werkt zult u zich toch op een andere manier moeten aanmelden. Dit heeft u niet gedaan. Op basis hiervan besluit ik de opgelegde naheffingsaanslag te handhaven. Met vriendelijke groet, De heffingsambtenaar van de gemeente [naam gemeente]	Taalgebruik is soms wat ouderwets/te moeilijk, bijvoorbeeld: - Het woord 'grief' en 'beantwoording op uw grief'. Liever iets als: 'wat is onze beslissing?' - Heffingsambtenaar: liever de naam vermelden.

Webtekst <i>Kwijtschelding</i>	Observaties:
Algemene informatie Indien u uw aanslag gemeente- en/of waterschapsbelasting niet kunt betalen, dan heeft u de mogelijkheid om hier kwijtschelding voor aan te vragen.	De zin met “indien...” is lang en klinkt negatief door te beginnen met ‘ <i>niet</i> kunt betalen’. Voorstel voor herformulering: ‘Heeft u op dit moment niet de middelen om uw aanslag ... te betalen? Dan kunt u misschien kwijtschelding krijgen. Dit hangt af van ...’
Of u <i>in aanmerking</i> komt voor kwijtschelding, hangt af van uw persoonlijke en financiële <i>omstandigheden</i> (zoals inkomen, <i>vermogen</i> en woonlasten).	Lastige woorden, bijvoorbeeld: - <i>Omstandigheden</i> (liever: ‘situatie’) - <i>Vermogen</i> (liever: ‘bezit’, ‘spaargeld’) - <i>In aanmerking komen</i> (‘heeft recht op’, ‘het is mogelijk’)
Let op: voeg bij uw aanvraag kwijtschelding <i>bankafschriften</i> toe. Zonder <i>bankafschriften</i> behandelen wij uw aanvraag niet. Stuur ons <i>bankafschriften</i> van alle bankrekeningen. Wij vragen <i>bankschriften</i> over 1 maand. Het gaat om de hele maand voor uw kwijtscheldingsaanvraag. Bijvoorbeeld: u vraagt kwijtschelding aan op 3 maart. Dan stuurt u <i>bankafschriften</i> over de periode 1 februari tot en met 28 februari.	5x het woord bankafschriften in zes regels, bijna in elke zin. Dit leest niet prettig.
Heeft u kwijtschelding aangevraagd? Dan krijgt u altijd een ontvangstbevestiging. <i>Uw kwijtscheldingsverzoek is dan in behandeling.</i> Zolang uw kwijtscheldingsaanvraag in behandeling is, hoeft u niet te betalen.	Overbodige informatie, je mag ervan uit gaan dat bij ontvangst van een aanvraag, actie volgt.
U dient er tevens rekening mee te houden dat niet voor alle belastingsoorten kwijtschelding <i>verleend kan worden</i> . Een kwijtscheldingsverzoek dat in 2022 <i>wordt aangevraagd</i> kan pas worden <i>behandeld</i> ..	Tekst bevat passief taalgebruik; liever actief formuleren.

Vragen?

We hopen dat deze terugkoppeling u interessante inzichten oplevert. Mocht u naar aanleiding van deze terugkoppeling nog vragen hebben, neem dan gerust contact met ons op:

[naam + e-mailadres]

BIJLAGE 14. TEKSTEN UIT LEZERSONDERZOEK - BETALEN

Tekst 1 – Verkeersboete

verkeersboete

beschikking

Datum beschikking

22 juli 2021

Door u te betalen

€ 113,00

Dit bedrag is inclusief € 9,00 administratiekosten.

Betaal op tijd. Zo voorkomt u dat de boete hoger wordt.

Bedrag na 1e verhoging €165,00

Bedrag na 2e verhoging €321,00

Betaal vóór 16 september 2021

op rekeningnummer

NL56 INGB 0705 0051 00

naam ontvanger CJIB

met betalingskenmerk

9999 8888 7777 6666

U kunt de boete op twee manieren betalen:

Ga naar cjb.nl, log in met DigiD en betaal via iDEAL, of maak het bedrag over. Controleer of u alles juist hebt ingevuld.

Omschrijving overtreding

12 km per uur harder rijden dan mag op een (auto)weg buiten de bebouwde kom
(feitcode VF012)

Wanneer

8 juli 2021 om 12.41 uur (Vastgesteld door Adm. verwerking flitsgegevens CJIB, zaaknummer 0123456)

Waar

Gemeente Zilverdam, Koperweg

Kenteken

01-ABC-2 (Dit kenteken staat op uw naam of u was op dat moment de huurder van het voertuig)

Gemeten snelheid

116 km/u. 112 km/u na correctie (de toegestane snelheid was 100 km/u)

Meer informatie

Op cijb.nl staat meer informatie over deze verkeersboete. Bent u geflitst? Dan kunt u de foto daar ook direct bekijken.

Niet eens met de boete?

Meld dit dan uiterlijk op 2 september 2021 bij de officier van justitie door in beroep te gaan. Dat kan digitaal op om.nl/verkeer.

Daar staat hoe u dit kunt doen. Schrijft u liever? Stuur uw brief dan naar: Parket CVOM, Afdeling Mulder, Postbus 50.000, 3500 MJ Utrecht. U krijgt van ons een brief met de beslissing van de officier van justitie.

Tot die tijd hoeft u niets te betalen.

De officier van justitie kan besluiten dat u de verkeersboete niet hoeft te betalen. Dit is bijvoorbeeld wanneer uw voertuig maximaal 3 maanden is verhuurd of al is verkocht. U moet dan wel een bewijs meesturen, bijvoorbeeld een huurovereenkomst of een bewijs van verkoop (vrijwaringsbewijs). Ook kan het zijn dat uw voertuig tegen uw wil werd gebruikt en u er zoveel als mogelijk aan hebt gedaan om dat te voorkomen. U moet dan bijvoorbeeld een aangifte bij de politie meesturen.

Wilt u in delen betalen?

Ga dan naar cijb.nl. Meestal kunt u direct een betaalafpraak maken.

Andere vragen?

Website cijb.nl Telefoon 058-234 21 30

Tekst 2 – Boete in delen betalen

Wat zijn de regels voor betalen in delen?

Hebt u een boete of maatregel gekregen, maar kunt u deze niet in één keer betalen? Dan kunt u soms met ons een afspraak maken om in delen te betalen of om de boete later te betalen. Lees hieronder wat de regels hiervoor zijn.

Wanneer kunt u met ons een afspraak maken?

U kunt een afspraak maken over betalen in delen of uitstel van betaling als:

1. De boete is € 75 of hoger. Of u hebt meer boetes en het bedrag is samen € 75 of hoger.
Het gaat om het boetebedrag met eventuele verhogingen. Administratiekosten rekenen we niet mee bij het bedrag van € 75.
2. Hebt u in de afgelopen 6 maanden al eerder een afspraak met ons gemaakt over in delen betalen van boetes? Dan kunt u alleen een nieuwe afspraak maken als u zich aan de vorige afspraak hebt gehouden.

U kunt geen betaalafpraak meer met ons maken als:

- wij al aan uw werkgever of uitkeringsinstantie hebben gevraagd om geld in te houden op uw salaris of uitkering

- wij al aan een deurwaarder hebben gevraagd om u te laten betalen
- wij al een dwangmiddel gebruiken om u te laten betalen

Een dwangmiddel kan zijn dat u een rijbewijs, auto of motorfiets moet inleveren of dat u naar de gevangenis moet.

Wilt u uw boete in delen betalen, maar hebt u meer tijd nodig om iets te regelen voor uw schulden?

Wilt u zich aanmelden bij uw gemeente voor hulp bij uw schulden? Of hebt u dat al gedaan? Dan mag u in sommige gevallen later beginnen met het (in delen) betalen van uw boetes. We noemen dit Uitstel van betaling. Geldt dit voor u? Neem dan [contact met ons op](#).

In hoeveel delen mag u betalen?

Kunnen wij volgens de regels een afspraak met u maken? Dan mag u binnen een maximum aantal maanden betalen. Hoeveel maanden dat zijn, hangt af van het soort boete(s) en het openstaande bedrag:

Openstaand bedrag*	Maximum aantal maanden
Tot € 120	3
€ 120 tot € 300	6
€ 300 tot € 450	9
€ 450 tot € 1.250	12
€ 1.250 tot € 2.000	18
€ 2.000 tot € 3.000	24
€ 3.000 tot € 4.000	30
€ 4.000 of hoger	36

* Het openstaand bedrag is het bedrag dat u moet betalen op het moment dat u de aanvraag doet.

Verandert er iets in uw situatie?

Krijgt u meer inkomen? Of juist minder? Of zijn de kosten die u elke maand moet betalen omhoog gegaan? Elke blijvende verandering in uw financiële situatie moet u [per post](#) aan ons doorgeven. Stuur ook een bankafschrift mee. Wij beoordelen dan of de afspraak hetzelfde kan blijven of dat we de afspraak moeten veranderen. Soms controleren wij zelf ook of er iets is veranderd.

Hoe maakt u een afspraak om in delen te betalen?

Wilt u met ons een afspraak maken over de betaling van uw boete? Beantwoord dan de volgende vragen.

Vindt u deze informatie duidelijk? Ja of Nee.

Tekst 3 - Gemeentelijke belastingen

Belastingjaar

2022

Aanslagnummer

000000

Klantnummer

012012

Dagtekening

15-05-2022

Aantal betaaltermijnen

10

Uiterste betaaldatum

30-12-2022

Uw machtigingsnummer

999999

Betreft: uw aanslag gemeentelijke belastingen en WOZ-beschikking 2022

Geachte heer/mevrouw D. Mijnwerker,

Hieronder staat het bedrag dat u aan de gemeente moet betalen. Op de achterkant vindt u een uitleg van de afkortingen, de belastingtarieven en meer over betalen, kwijtschelding en bezwaar maken.

Adres	Periode	Grondslag	Belastingsoort	Bedrag
Zilverhoeve 48	0101-3112	€ 270.000 WOZ-waarde	BESH	
Zilverhoeve 48	0101-3112	MPH	RIOP	€ 60,24
Zilverhoeve 48	0101-3112	MPH	AFV	€ 373,68
Totaal door u te betalen				€ 433,92

www.zilverdam.nl/belastingen

Automatische incasso: u betaalt in termijnen

Het totaalbedrag schrijven we in 10 delen af. Uw eerste termijn is 30-06-2022. Daarna elke laatste werkdag van de maand. Uw machtigingsnummer is 00000. Uw rekeningnummer is NL11IABB9402915 Klopt dit rekeningnummer niet? Geef dit zo snel mogelijk aan ons door via belastingbalie.zilverdam.nl (DigiD nodig).

Ineens betalen

U maakt het totaalbedrag in 1 keer over als u geen machtiging voor automatische incasso heeft afgegeven. Betaal voor de uiterste betaaldatum. Als u niet op tijd betaalt, moeten we het bedrag invorderen. De kosten die wij daarvoor maken, betaalt u. Als u op de uiterste betaaldatum nog niet heeft betaald, moet u altijd invorderingsrente betalen.

Betalen in termijnen

Betalen in 10 gelijke termijnen met automatische incasso kan ook. Uw aanslag mag dan niet hoger zijn dan 100.000 euro. U moet ons machtigen voor automatische incasso. Doe dit binnen 2 weken na dagtekening. Dat kan op 2 manieren: via belastingbalie.zilverdam.nl (DigiD nodig). Of gebruik het machtigingsformulier. Stuur dit naar: Gemeente Zilverdam, Postbus 00, 1234 XX Zilverdam.

Onvoldoende saldo

Als we een termijnbedrag niet kunnen afschrijven (bijvoorbeeld door onvoldoende saldo), dan verdelen wij het overgebleven bedrag over de resterende maanden. Alle volgende termijnbedragen worden dan hoger.

Lukt het ons 3 keer achter elkaar niet om een termijnbedrag van uw rekening af te schrijven, dan vervalt uw machtiging. U moet dan het openstaande bedrag in 1 keer betalen. U kunt daarvoor geen betalingsregeling krijgen.

Als u niet op tijd betaalt, moeten we het bedrag invorderen. De kosten die wij daarvoor maken, betaalt u. Als u op de uiterste betaaldatum nog niet heeft betaald, moet u altijd invorderingsrente betalen.

Taxatieverslag

Het taxatieverslag maakt duidelijk hoe de WOZ-waarde van uw woning tot stand is gekomen. Meestal heeft u het taxatieverslag nodig als u bezwaar wil maken. U kunt het inzien op belastingbalie.zilverdam.nl (DigiD nodig). U kunt het ook opvragen door ons te bellen.

Bezwaar maken

Op het aanslagbiljet staan 1 of meer aanslagregels en uw berekende WOZ-waarde. Dit heet de WOZ-beschikking. U kunt bezwaar maken tegen de hoogte van uw berekende WOZ-waarde. Dit moet binnen 6 weken na dagtekening van deze aanslag. U moet uw bezwaar altijd onderbouwen. Bezwaar maken kan digitaal op belastingbalie.zilverdam.nl of schriftelijk.

Vermeld de soort belasting waar u bezwaar tegen maakt, het belastingjaar, het aanslagnummer en de reden van uw bezwaar. Vergeet niet de datum en uw handtekening te zetten. Stuur uw bezwaar naar: Gemeente Zilverdam, Postbus 00, 1234 XX Zilverdam.

U kunt ook bezwaar maken als u vindt dat de belastingsoort niet klopt bij uw situatie. U kunt altijd eerst contact met ons opnemen om te bespreken wat u het beste kunt doen.

Kwijtschelding

U kunt kwijtschelding aanvragen als u door een laag inkomen en/of weinig vermogen de gemeentelijke belastingen niet kunt betalen.

Doe dit op belastingbalie.zilverdam.nl (DigiD nodig). Of gebruik het kwijtscheldingsformulier. Stuur dit naar: Gemeente Zilverdam, Postbus 00, 1234 XX Zilverdam. Doe dit uiterlijk 2 weken na dagtekening van deze brief. Voor sommige belastingsoorten kunt u geen kwijtschelding aanvragen.

Meer informatie of zelf regelen

Meer weten? Aanvullende informatie vindt u op de website van uw gemeente. Op belastingbalie.zilverdam.nl kunt u direct zaken regelen zoals: bezwaar maken, kwijtschelding, in termijnen betalen via automatische incasso, wijziging persoonlijke gegevens en/of bankgegevens (DigiD nodig).

U kunt ons ook bellen voor vragen. Ook als u twijfelt of uw aanslag klopt: neem contact met ons op. Op de voorzijde van de brief vindt u onze gegevens.

Verklaring van de afkortingen en tarieven

Afkorting	Belastingsoort	Tarief
AFV	Afvalstoffenheffing	Eenpersoonshuishouden € 265,20 per jaar
AFV	Afvalstoffenheffing	Meerpersoonshuishouden € 373,68 per jaar
RIOP	Rioolheffing gebruiker woning	Eenpersoonshuishouden € 30,12 per jaar
RIOP	Rioolheffing gebruiker woning	Meerpersoonshuishouden € 60,24 per jaar
BESH	WOZ-beschikking huurder	

De belastingtarieven worden jaarlijks vastgesteld door de gemeenteraad en bepalen daarmee mede de hoogte van uw aanslag gemeentelijke belastingen. Aan de voorzijde leest u welke belastingsoorten voor u gelden en hoeveel u moet betalen.

Tekst 4 – Kwijtschelding aanvragen gemeentelijke belastingen

Kwijtschelding

Algemene informatie

Indien u uw aanslag gemeente- en/of waterschapsbelasting niet kunt betalen, dan heeft u de mogelijkheid om hier kwijtschelding voor aan te vragen. Of u in aanmerking komt voor kwijtschelding, hangt af van uw persoonlijke en financiële omstandigheden (zoals inkomen, vermogen en woonlasten). U dient er tevens rekening mee te houden dat niet voor alle belastingsoorten kwijtschelding verleend kan worden.

Heeft u:

- een minimum inkomen
- geen vermogen (geen tegoeden op lopende rekening en spaarrekeningen)
- geen eigen woning, tenzij de hypotheek hoger is dan de WOZ-waarde
- geen voertuig dat meer waard is dan € 2269,-.

Dan kan het zinvol zijn om kwijtschelding aan te vragen.

De behandeltijd bij ondernemers van een kwijtscheldingsverzoek duurt langere tijd omdat eerst de beschikking van de belastingdienst over de aangifte van het belastingjaar wordt afgewacht. Een kwijtscheldingsverzoek dat in 2022 wordt aangevraagd kan pas worden behandeld in de tweede helft van 2023, nadat er aangifte bij de Rijksbelastingdienst is gedaan.

Let op: voeg bij uw aanvraag kwijtschelding bankafschriften toe. Zonder bankafschriften behandelen wij uw aanvraag niet. Stuur ons bankafschriften van alle bankrekeningen. Wij vragen bankschriften over 1 maand. Het gaat om de hele maand voor uw kwijtscheldingsaanvraag. Bijvoorbeeld: u vraagt kwijtschelding aan op 3 maart. Dan stuurt u bankafschriften over de periode 1 februari tot en met 28 februari.

Heeft u kwijtschelding aangevraagd?

Dan krijgt u altijd een ontvangstbevestiging. Uw kwijtscheldingsverzoek is dan in behandeling. Zolang uw kwijtscheldingsaanvraag in behandeling is, hoeft u niet te betalen.

Wanneer krijgt u een volgend bericht?

Wij laten eerst een controle doen op beschikbare gegevens.

Bij de controle wordt gekeken naar gegevens van de belastingdienst, het UWV en de RDW. Dit noemen wij automatische toetsing.

Er zijn 2 mogelijkheden:

Krijgt de gemeente Zilverdam toestemming voor kwijtschelding na controle?

Dan krijgt u binnen 90 dagen een brief. Daarin u leest waarvoor u kwijtschelding krijgt.

Krijgt de gemeente Zilverdam geen toestemming?

Dan is er een belemmering. Dit betekent dat de toestemming voor automatische kwijtschelding is tegengehouden. Wij moeten dan zelf berekenen of kwijtschelding lukt. Soms hebben wij daarom extra informatie van u nodig. Dan krijgt u daarover een brief.

Een beslissing duurt dan langer dan 90 dagen.

U hoeft niets te doen. Wij doen ons best om u zo snel mogelijk te informeren.

Kwijtschelding aanvragen

U kunt kwijtschelding aanvragen via MijnZilverdam.

Knop: MijnZilverdam

Knop: Maximale bedragen kwijtschelding per gemeente

Heeft u geen DigiD, neem dan contact met ons op via 0123-123 123.

Tekst 5 – aanmaning parkeervergunning

Geachte mevrouw, heer Mijnwerker,

U hebt niet alle termijnen van uw parkeerabonnement betaald. Dat bleek uit een controle. Het bedrag dat u nog moet betalen is € 100,-. U leest in deze brief wat u moet doen.

Betaal dit bedrag voor 31 juni 2022. Als u niet op tijd betaalt, beëindig ik uw contract op 1 juli 2022. Uw parkeerpas(sen) blokkeer ik op 1 juli 2022. U kunt de pas(sen) daarna niet meer gebruiken.

LET OP! Ook als ik uw abonnement beëindig, moet u het achterstallige bedrag betalen. Wilt u een betalingsregeling afspreken? Bel ons op 012 – 345 67 89.

Voertuig verwijderen

De gemeente Zilverdam mag uw voertuig verwijderen, opslaan en uiteindelijk verkopen om de openstaande schuld te voldoen. Dat staat in de Algemene Voorwaarden. U kunt de algemene voorwaarden lezen op www.zilverdam.nl/parkeren. Als u al betaald hebt, hoeft u niets te doen met deze brief.

Hebt u vragen?

We helpen u graag. Bel ons op 012 – 345 67 89 of stuur een e-mail: gemeente@zilverdam.nl.

Met vriendelijke groet,

G. Oudklomp

Afdeling Parkeervoorzieningen

BIJLAGE 15. TEKSTEN UIT LEZERSONDERZOEK - ZORG

Tekst 1 – Wmo-voorzieningen

Wmo-voorzieningen

Heeft u zorg of ondersteuning nodig om zelfstandig te kunnen blijven wonen? De Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) helpt daarbij. Meld uw hulpvraag en vul het formulier in. U heeft hiervoor DigiD nodig.

Heeft u geen DigiD? Of heeft degene voor wie u een Wmo-voorziening aanvraagt geen DigiD? Neem telefonisch contact op via 0900 1234.

Knop: Verzoek voor Wmo-voorzieningen

Hoe vraag ik zorg of ondersteuning aan?

Heeft u zorg of ondersteuning nodig om zelfstandig te kunnen blijven wonen? U kunt deze hulpvraag melden door op de knop 'Verzoek voor Wmo-voorziening' te klikken. Vul daarna het meldingsformulier Sociale Dienstverlening in. Binnen 8 weken wordt uw aanvraag beoordeeld. Daarna gaat een medewerker van de gemeente met u in gesprek over uw situatie.

Gesprek met een medewerker

De medewerker kijkt eerst wat u zelf of met hulp van uw burens of familie kunt doen. Misschien is er iemand die u kan helpen in de huishouding of u naar een activiteit kan brengen.

Er wordt ook gekeken of er algemene voorzieningen zijn die u kunnen helpen, zoals een maaltijdservice of maatjesproject. Lukt dat niet? Dan kijkt de medewerker naar andere oplossingen, zoals maatwerkvoorzieningen. Dit is hulp voor u persoonlijk. Dit kan bijvoorbeeld zorg, een hulpmiddel of een aanpassing van uw woning zijn. Om een maatwerkvoorziening te krijgen, heeft u toestemming van de gemeente nodig. De gemeente neemt dit besluit op basis van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo). U krijgt hierover een brief.

Voor het invullen van het meldingsformulier heeft u DigiD nodig. Bent u getrouwd of woont u samen? Dan heeft u ook het Burgerservicenummer (BSN) van uw partner nodig. Voor kinderen tot 18 jaar kunnen de ouders (of daartoe bevoegd gezag) de melding doen via hun eigen DigiD.

Wat doe ik als ik alleen persoonlijke verzorging of verpleging (wijkverpleging) wil?

Heeft u alleen persoonlijke verzorging of verpleging nodig? Deze vorm van zorg noemen we wijkverpleging. U vraagt dit aan bij uw zorgverzekeraar.

Welke soorten zorg of ondersteuning kan ik krijgen?

U kunt gebruik maken van 2 soorten zorg:

- Algemene voorziening, zoals een maaltijdservice of maatjesproject
- Maatwerkvoorziening, dat is persoonlijke hulp speciaal voor uw situatie. Dit kunt u krijgen via zorg in natura (zin) of een persoonsgebonden budget (pgb).

Zorg in natura (zin)

Met zorg in natura regelt de gemeente alles voor u. De gemeente zoekt de meest geschikte zorgaanbieder uit waarmee zij een contract heeft afgesloten en regelt de administratie.

Wilt u weten welke zorg er ingekocht is door de gemeente? Dit kunt u opzoeken op de [website Sociale Kaart Zilverdam](#).

Een persoonsgebonden budget (pgb)

Met een persoonsgebonden budget (pgb) bent u verantwoordelijk om zelf de zorg te regelen. U koopt de zorg in, doet de administratie, stelt de zorgovereenkomsten op en doet andere verplichtingen die erbij horen. Een medewerker bespreekt met u of een pgb voor u geschikt is.

Meer informatie over het persoonsgebonden budget leest u op de [pagina pgb](#).

Voor welke zorg en ondersteuning moet ik een eigen bijdrage betalen?

Bent u 18 jaar of ouder? U betaalt dan een eigen bijdrage voor deze maatwerkvoorzieningen:

- Alle hulpmiddelen, behalve rolstoelen.
- Woningaanpassingen.
- Vervoersvoorzieningen, zoals een scootmobiel. Uitzondering hierop is het collectieve Wmo-vervoer ([RegioRijder](#)). Hiervoor legt het CAK geen eigen bijdrage op. Wel betaalt u een tarief dat gelijk is aan het tarief van het gewone openbaar vervoer.
- Begeleiding en ondersteuning bij een gestructureerd huishouden.
- Individuele begeleiding.
- Dagbesteding en vervoer van en naar dagbesteding.
- Kortdurend verblijf (bijvoorbeeld als u af en toe in een zorginstelling logeert).

Hoeveel eigen bijdrage moet ik betalen?

De eigen bijdrage is maximaal € 19,00 per maand. De hoogte van de eigen bijdrage is afhankelijk van uw leeftijd en of u wel of geen partner heeft. CAK bepaalt hoeveel uw eigen bedrage is. Op [de website van het CAK leest u meer over hoe het CAK de hoogte van de eigen bijdrage bepaalt](#). Ook kunt u

met de rekenhulp van CAK uw eigen bijdrage berekenen. U betaalt de eigen bijdrage zolang u zorg of ondersteuning heeft of totdat de kostprijs is bereikt.

De eigen bijdrage Wmo heet ook wel het 'abonnementstarief'. De reden daarvoor is dat de eigen bijdrage niet afhankelijk is van hoeveel zorg u heeft. Het werkt dus net als een abonnement op de krant of voor de sportschool. Zolang u zorg heeft of gebruikmaakt van een hulpmiddel (bijvoorbeeld een scooter) betaalt u hiervoor een maandelijkse bijdrage. Dat geldt ook voor periodes waarin u zelf besluit geen gebruik te maken van de zorg, bijvoorbeeld door vakantie.

De eigen bedrage voor zorg die de gemeente inkoopt (zorg in natura) en zorg via een persoonsgebonden budget (pgb) is gelijk. De eigen bijdrage is niet te betalen met het pgb.

Een uitzondering is de eigen bijdrage voor maatschappelijke opvang. Hiervoor betaalt u een tarief dat vastgesteld is door de centrumgemeente (Zilverstad).

Aan wie betaal ik de eigen bijdrage?

U ontvangt elke maand een rekening van het CAK voor uw eigen bijdrage. U betaalt deze via een automatische incasso of acceptgiro. U betaalt dus niet aan de gemeente.

Wilt u meer informatie? Of heeft u een vraag over het betalen van een rekening van het CAK? Kijk op de website van het CAK of bel (gratis) met het CAK via 0800 1925.

Wanneer krijg ik bericht over mijn aanvraag?

- Heeft u het formulier ingevuld en verstuurd? Een medewerker van de gemeente belt u om uw vraag te bespreken.
- Als het nodig is, maakt de medewerker met u een afspraak voor een gesprek. We praten dan over uw situatie en waar u tegenaan loopt.
- Eerst kijken we wat u zelf of met hulp van uw familie of burens kunt doen. Daarna kijken we naar andere oplossingen, zoals een algemene voorziening of maatwerkvoorziening. Daarna bespreken we of zorg in natura of een persoonsgebonden budget (pgb) bij u past. We maken daar met u afspraken over.
- De gemeente probeert uw aanvraag binnen 8 weken te beoordelen.

Wat doe ik als mijn indicatie afloopt?

Heeft u bijvoorbeeld een indicatie voor dagbesteding, individuele begeleiding of kortdurend verblijf? Neem 2 maanden voor het verloop van uw indicatie contact op met uw zorgaanbieder. U hoeft het aanvraagformulier op deze pagina niet in te vullen.

Waar vind ik meer informatie?

Heeft u een vraag over de sociale dienstverlening van de gemeente? Neem dan telefonisch contact op via 0900 1234.

Kijk voor algemene vragen over de Wmo op de website van het CAK of bel (gratis) met het CAK op 0800 1925.

Heeft u daarna nog vragen? Dan kunt u uw casemanager benaderen.

Bekijk ook

- Vraag en antwoord eigen bijdrage Wmo, beschermd wonen, Wlz
- Persoonsgebonden budget (pgb)
- RegioAuto

Tekst 2 – voorbereiding op afspraak met wijkteam

Eerste gesprek

U krijgt deze folder omdat u een afspraak heeft met een wijkteammedewerker

In dit gesprek leggen we uit wat u van ons mag verwachten. Samen onderzoeken we wat uzelf kunt doen en waar we u bij kunnen helpen. Het is prettig dat u zich voorbereidt op het gesprek. In deze folder leest u hoe u dat doet.

Schrijf uw vragen op voordat het gesprek begint

Dan weet u zeker dat u al uw vragen stelt en niets vergeet.

In het gesprek verkennen we uw hulpvraag

Dan stellen we vragen zoals:

- Wat is uw probleem?
- Waarom is dit voor u een probleem?
- Heeft u vroeger vaker hiermee te maken gehad?
- Hoe heeft u dit probleem tot nu toe aangepakt?
- Zijn er op dit moment mensen die u helpen?
- Wat doen deze mensen voor u?
- Welke oplossing ziet u zelf?
- Wat kunt u hierin zelf doen of wat kan uw omgeving (nog meer) voor u doen?

- Wat wilt u dat er gebeurt?

Houd een geldig identiteitsbewijs bij de hand

Een geldig identiteitsbewijs is een paspoort, een identiteitskaart of een rijbewijs.

De wijkteammedewerker informeert en adviseert u over de mogelijkheden die er zijn voor uw hulpvraag. In het gesprek kunnen we u hiermee misschien al op weg helpen. En als het nodig is, kijkt de wijkteammedewerker samen met u naar ondersteuning vanuit de Jeugdwet en de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo). Deze wetten bieden een oplossing voor ondersteuning die u niet zelf kunt organiseren.

Uiteraard mag er iemand anders bij het gesprek aanwezig zijn

Dit kan een familielid of vriend(in) zijn. Heeft u iemand die voor u zorgt? Neem deze persoon dan mee naar het gesprek. We kunnen hulp dan ook afstemmen met hem/haar.

Ook kunt u een beroep doen op onafhankelijke cliëntondersteuning (012 - 345 67 89 of adviespunt@zorgbelang-provincie.nl).

U mag voor eigen gebruik een geluidsopname maken van het gesprek

Het is prettig als u dat vooraf meldt.

Wij doen ons uiterste best om iedereen zo goed mogelijk te helpen

Toch kan het gebeuren dat u niet tevreden bent. Het is belangrijk dat u dat zo snel mogelijk met de wijkteammedewerker bespreekt. Als u er met de medewerker niet uitkomt, kunt u contact opnemen met de wijkteammanager. Deze gaat dan met u en de medewerker in gesprek.

Lost de kwestie na bespreking niet op, dan kunt u een klacht indienen bij de klachtencommissie via klachtencommissaris@silverdam.nl.

Als u te maken heeft met jeugdhulp kunt u ook naar het Advies en Klachtenbureau Jeugdzorg (AKJ) via akj.nl. Zij hebben ook een vertrouwenspersoon die u hierbij kan helpen.

Heeft u een probleem waar u zelf niet uitkomt?

Wat het ook is: in Zilverdam staat u er niet alleen voor.

Contact Wijkwijzer

Heeft u vragen? De Wijkwijzer helpt u bij het vinden van een passend antwoord. U kunt de Wijkwijzer digitaal raadplegen via wijkteamsilverdam.nl/wijkwijzer.

U kunt ook langskomen bij de Wijkwijzer inlooppunten. De locaties en openingstijden kunt u vinden via wijkteamsilverdam.nl/wijkwijzer.

De Wijkwijzers werken samen met de Wijkteams Zilverdam. Zij kunnen u verder helpen bij vragen of problemen. Komt u er toch niet uit, neem dan contact op met de wijkteams.

Inloopsprekuren wijkteams Zilverdam

Kijk voor de adressen en tijden op de website wijkteamsilverdam.nl

Contact Wijkteams

Website: wijkteamsilverdam.nl

E-mail: info@wijkteamsilverdam.nl

Telefoon: 012 345 67 89 (09.00-16.00 uur)

Buiten kantooruren en in geval van crisis: 0800-0000 (via Veilig Thuis).

Tekst 3 – regels pgb

Persoonsgebonden budget (pgb)

Heeft u door ziekte, een handicap of door ouderdom ondersteuning (Wmo) of jeugdhulp vanuit de Jeugdwet? Dan kan een persoonsgebonden budget een goede manier zijn om deze ondersteuning of hulp te regelen. U kiest dan zelf uw zorgverlener en u bepaalt wanneer en hoe u hulp krijgt.

De gemeente heeft met veel (zorg)aanbieders een contract afgesloten. Heeft u andere jeugdzorg of ondersteuning vanuit de Wmo nodig? Bijvoorbeeld van een aanbieder zonder contract met de gemeente? Of wilt u zelf uw zorg of ondersteuning regelen? Dan kan dat met een pgb. Met een pgb koopt u zelf jeugdzorg, ondersteuning of hulpmiddelen in. Bij een pgb horen spelregels.

Spelregels pgb

U kunt zelf de regie voeren over de hulp of ondersteuning die u nodig heeft of u heeft iemand die u hierbij helpt. De regie voeren betekent:

- het organiseren en inkopen van de hulp
- de administratie hiervan bijhouden
- bewaken dat u de juiste ondersteuning krijgt

- na een aantal maanden beoordelen of de ondersteuning naar wens is

Voor sommige zaken mag **géén** pgb worden ingezet. Namelijk:

- crisishulp, crisisopvang of spoedeisende zorg
- beschermd wonen in de thuissituatie
- bemiddelingskosten of administratiekosten
- Hulp, zorg en ondersteuning
- vakantie- of feestdagenuitkering
- reiskosten of cadeaus

U maakt zelf een uitvoeringsplan voor de inkoop van de benodigde ondersteuning of jeugdhulp. Daarin staat:

- hoe u de ondersteuning of jeugdhulp gaat organiseren
- wie de jeugdhulp of ondersteuning gaat leveren
- of de zorgaanbieder de benodigde kwalificaties heeft
- wat de kosten zijn van de ondersteuning of jeugdhulp

Ook stelt u zelf een zorgovereenkomst op. Hierin legt u de afspraken met de zorgverlener vast.

U houdt zelf in de gaten wanneer uw pgb ophoudt. Heeft u daarna nog ondersteuning nodig? Dan vraagt u minstens acht weken voor de einddatum een nieuw gesprek aan bij het Wijkteam.

Het Wijkteam controleert op onjuist gebruik van pgb's of fraude.

Aanvragen pgb

Volg het stappenplan uit de brochure.

↓ [Folder Persoonsgebonden Budget](#) (pdf - 600 kb)

Pgb-bedragen

De pgb-bedragen zijn vastgesteld in het financieel besluit. Uw contactpersoon bij het Wijkteam kan u hier meer informatie over geven.

Vragen over uw pgb?

U kunt terecht bij de Sociale Verzekeringsbank via www.svb.nl of 030 264 8200 voor vragen over:

- uw zorgovereenkomst
- status beoordeling zorgovereenkomst
- uitbetaling
- hoogte van het budget
- trekkingsrecht

Voor vragen over de inhoud van uw zorgovereenkomst kunt u terecht bij de gemeente via telefoonnummer 12 000. Bijvoorbeeld over wat er wel of niet betaald mag worden uit uw pgb. Voor vragen over de toekenning van uw pgb, het rekeninstrument of uw hulpvraag neemt u contact op met uw contactpersoon bij het Wijkteam.

Meerdere gezinsleden met een pgb

Als ook anderen in uw gezin een pgb hebben of aanvragen, gaat de gemeente uit van één gezin, één plan. Dit betekent dat we bij de beoordeling van uw pgb-aanvraag naar uw hele gezin kijken. We verwachten dat u dan één plan maakt. Hierin brengt u de zorgbehoefte van alle gezinsleden die hulp nodig hebben overzichtelijk en in verband met elkaar in kaart.

Geen pgb, nog wel ondersteuning

U kunt ervoor kiezen om hulp te krijgen van een van de zorgverleners die onder contract staan bij de gemeente. Dit heet zorg in natura. U kunt dan zonder pgb ondersteuning krijgen. De gemeente heeft een overzicht van de beschikbare zorgaanbieders. Bel met 12 000 voor informatie.

Eigen bijdrage

Krijgt u een pgb op grond van de Wmo? Dan moet u een eigen bijdrage betalen: € 19 per maand per huishouden. Op regelhulp.nl kunt u terecht voor meer informatie.

Heeft u ondersteuning of hulp nodig?

Er zijn verschillende organisaties in de stad die u kunnen helpen. Weet u niet bij wie u moet zijn?

- Bel de gemeente op telefoonnummer:
12000
- Mail de gemeente info@silverdam.nl

Wij kijken hoe u zo snel mogelijk passende ondersteuning kunt krijgen. Als u het fijner vindt om iemand persoonlijk te spreken, kunt u naar een informatiewinkel van Indebuurt001.

Voor specifieke vragen over uw gezondheid kunt u terecht bij uw huisarts, tandarts, fysiotherapeut of consultatiebureau.

Tekst 4 – besluit toekenning pgb

Onderwerp

Besluit en ondersteuningsplan Wet maatschappelijke ondersteuning

Geachte mevrouw Brons,

Op 13-9-2022 heeft u zich gemeld met een hulpvraag bij de gemeente. Een Wmo-consulent van team Zorg heeft onderzoek gedaan naar uw probleem en de mogelijke oplossingen.

Op 18-9-2022 heeft u tijdens het huisbezoek een aanvraag ingediend voor een traplift.

In deze brief leest u wat ons besluit is op uw aanvraag. Bij deze brief zit ook het verslag van het onderzoek en ons gesprek met u. Dit is het ondersteuningsplan. Hierin leest u hoe we tot ons besluit zijn gekomen, wat er verder gebeurt en de voorwaarden die bij het besluit horen.

Besluit 1

Wij hebben besloten dat u een persoonsgebonden budget (pgb) krijgt voor de aanschaf van een traplift op grond van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo).

Besluit 2

Wij hebben besloten dat u een onderhoudsbedrag krijgt voor de traplift op grond van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo).

Wijzigingen

Verandert uw persoonlijke situatie? Geef de verandering dan zo snel mogelijk door aan team Zorg.

Bijvoorbeeld als u gaat verhuizen, samenwonen of wanneer uw beperking toeneemt of afneemt.

U kunt bellen met de gemeente Zilverdam op werkdagen van 8.30 tot 17.00 uur naar telefoonnummer 012-345 67 89 en vragen naar team Zorg.

De Wmo wetgeving of het gevoerde beleid kan veranderen. De gemeente Zilverdam heeft het recht om uw situatie dan opnieuw te beoordelen en op basis daarvan mogelijk een nieuw besluit te nemen.

Bezwaar

Bent u het niet eens met (onderdelen van) dit besluit, dan kunt u een bezwaarschrift indienen. Deze stuurt u naar:

Het college van burgemeester en wethouders
van de gemeente Zilverdam
Postbus 0001
1234 AB Zilverdam.

U moet het bezwaarschrift hebben ingediend binnen zes weken ná de dag waarop dit besluit is verzonden. Het bezwaarschrift moet:

- op tijd zijn ingediend;

- zijn ondertekend.

Het volgende moet er in ieder geval in staan:

- uw naam, adres en telefoonnummer;
- de datum waarop u het bezwaarschrift geschreven heeft;
- geef duidelijk aan om welk besluit het gaat. Benoem het nummer van het besluit (indien van toepassing);
- de reden(en) waarom u bezwaar maakt.

U kunt het bezwaarschrift ook indienen via internet. Hoe u dat moet doen, ziet u op onze website www.Zilverdam.nl, bij de rubriek "loketten". Voor het maken van digitaal bezwaar heeft u DigiD nodig.

Meer informatie over het maken van bezwaar of het indienen van een verzoek om voorlopige voorziening leest u op onze website www.zilverdam.nl/bezwaar.

Cliëntondersteuning

Heeft u hierna meer hulp nodig bij uw situatie? Hulp die u niet kunt vinden bij uw familie, vrienden of kennissen? Dan kan een maatschappelijk werker van Indebuurt u helpen. Deze hulp noemen wij cliëntondersteuning en is gratis. U kunt bellen met 012-987 65 43 of mailen naar info@indebuurt.nl. U kunt ook binnenlopen bij een informatiewinkel in uw buurt. De adressen en openingstijden van deze informatiewinkels vindt u op www.indebuurt.nl/over-indebuurt/informatiewinkels.

Heeft u nog vragen of opmerkingen?

Heeft u nog vragen of opmerkingen dan kunt u contact opnemen met mevrouw Oudklomp via telefoonnummer 012-345 67 89 op maandag, dinsdag, woensdag of donderdag.

Met vriendelijke groet,
namens het college van burgemeester en wethouders van de gemeente ,

Shiho Yumi
Afdelingsmanager Werk, Inkomen en Zorg

Bijlage(n):

Ondersteuningsplan

Ondersteuningsplan Wet maatschappelijke ondersteuning

Wat is de door u gewenste oplossing?

U wilt graag in aanmerking komen voor een pgb voor de aanschaf van een traplift.

Wat vindt de gemeente?

Onze afweging:

We hebben uw melding onderzocht.

U heeft gezondheidsproblemen waardoor u blijvende beperkingen heeft zoals:

- Behouden van evenwicht;
- Kunnen inspannen;
- Het (trap)lopen.

De verwachting is dat deze beperkingen hetzelfde blijven.

Wij stellen vast dat door de evenwichtsproblemen die u ervaart en de verminderde kracht het traplopen een probleem is.

Wij hebben vastgesteld dat u een gelijkvloerse woning nodig heeft. Dit kan bereikt worden door te verhuizen naar een gelijkvloerse woning of door aanpassingen te doen aan uw woning.

Als gemeente moeten we eerst onderzoeken of verhuizen een oplossing is voor uw woonprobleem.

Dit kunt u terug lezen in de Verordening maatschappelijke ondersteuning gemeente Zilverdam 2020, Hoofdstuk 4, Artikel 4.5.

Artikel 4.5 Criterium primaat van verhuizen

1. Indien de cliënt die is aangewezen op een woningaanpassing of een woonvoorziening in de vorm van een traplift kan verhuizen naar een passende of een goedkoper aanpasbare woning in Zilverdam of in de nabijheid van Zilverdam liggende gemeenten, beoordeelt het college eerst deze mogelijkheid.

2. De cliënt kan voor een maatwerkvoorziening als bedoeld in het eerste lid in aanmerking komen voor zover blijkt dat verhuizen als bedoeld in het vorige lid niet binnen een medisch aanvaardbare termijn mogelijk is.

Soms is verhuizen geen passende oplossing. Uit het gesprek kwam naar voren dat u veel steun ervaart van burens en andere buurtbewoners. U kunt altijd bij de burens terecht als er ondersteuning nodig is. U ziet het niet zitten om te verhuizen naar een nieuwe omgeving. U zou graag in deze vertrouwde omgeving blijven. U heeft de traplift al aangeschaft en deze zal binnenkort worden geplaatst. U heeft zelf op verschillende plekken in de woning wandbeugels geplaatst.

Met het plaatsen van een traplift zal de woning voor de langere termijn geschikt zijn.

Onze conclusie:

Op basis van bovenstaande zijn wij van mening dat een traplift een passende oplossing is voor uw probleem. Door een traplift te plaatsen bent u weer in staat om voor lange tijd gebruik te maken van uw woning. U wenst in aanmerking te komen voor een persoonsgebonden budget.

U heeft aangegeven een traplift aan te schaffen bij Otolift. Deze traplift voldoet aan het programma van eisen. Het is akkoord dat de traplift via Otolift wordt aangeschaft.

We gaan er vanuit dat u minimaal 7 jaar gebruik kunt maken van deze traplift. Binnen deze periode wordt bij een ongewijzigde situatie geen ondersteuning vanuit de Wmo geboden om een eventueel traploopp probleem op te lossen.

Samengevat:

Als oplossing voor uw woonprobleem komt u in aanmerking voor:

Soort voorziening	Woonvoorziening
Type voorziening	Traplift (met twee bochten)
Verstrekkingsvorm	Persoonsgebonden budget (pgb), in eigendom
Hoogte bedrag aanschaf	€4.202,36
Duur	Tenminste 7 jaar
Ingangsdatum	20-9-2022
Eigen bijdrage	Ja

Soort voorziening	Woonvoorziening
Type voorziening	Onderhoud en reparatie woonvoorziening
Verstrekkingsvorm	Persoonsgebonden budget (pgb)
Hoogte bedrag onderhoud/reparatie	€1.378,93 (op basis van 7 jaar)
Duur	Tenminste 7 jaar
Ingangsdatum	20-9-2022
Eigen bijdrage	Nee

Bijdrage in de kosten

Voor deze voorziening moet u mogelijk een bijdrage in de kosten betalen. De hoogte hiervan is (per 1 januari 2020) maximaal €19,00 per maand. We noemen dit ook wel het abonnementstarief.

Niet iedereen hoeft een bijdrage in de kosten te betalen. Het Centraal Administratiekantoor (CAK) berekent of u een bijdrage moet betalen en hoeveel.

Meer informatie over de bijdrage in de kosten kunt u vinden op www.hetcak.nl of bel 0800-1925.

Hoe gaat het verder?

U krijgt een persoonsgebonden budget (pgb) en gaat zelf een traplift aanschaffen. De hoogte van het bedrag dat u maximaal van ons krijgt voor het kopen van de traplift is gelijk aan wat wij betalen aan de contract leverancier. Hiervoor hebben we onderzocht wat voor ons de kosten zouden zijn als wij het laten plaatsen. Voor u betekent dit dat u maximaal een bedrag van €4,202,36 krijgt voor het laten plaatsen van de traplift. Het bedrag wordt uitbetaald op basis van trekkingsrecht. Dit betekent dat u eerst de rekening moet betalen en daarna kunt u de originele rekening naar ons opsturen. U krijgt dan het geld terug van ons.

Wat moet u doen als de werkzaamheden klaar zijn?

- U maakt een duidelijk leesbare kopie van uw bankpas, behorende bij de rekening waarop de betaling moet plaatsvinden;
- U stuurt dit samen met de factuur binnen 12 maanden naar:

Gemeente Zilverdam

T.a.v. Team Zorg (factuurenzorg)

Postbus 0001

1234 AB ZILVERDAM

Als het mogelijk is dan ontvangen wij de factuur graag digitaal via: factuurenzorg@zilverdam.nl

Na ontvangst en controle van de factuur betalen wij u het Pgb tot een maximum bedrag van € 4.202,36. Dit bedrag maken wij over op rekeningnummer (...) t.n.v. (...). We melden de kostprijs van de aanpassing aan bij het CAK, zodat zij kunnen berekenen of u een eigen bijdrage moet betalen.

Onderhoud en reparatiekosten

U dient zelf een onderhoudscontract met de leverancier af te sluiten. Kosten voor onderhoud en reparatie kunt u terug vragen bij de gemeente. U moet zelf de factuur eerst betalen. Hierover hoeft u geen eigen bijdrage te betalen.

Voor onderhoud en reparatie wordt er een maximaal onderhoudsbedrag berekend voor 7 jaar. De onkosten voor reparatie en onderhoud kunnen op basis van trekkingsrecht worden gedeclareerd gedurende deze 7 jaar.

Dit betreft een bedrag van (€196,99 x 7 jaar) €1.378,93 voor een periode van 7 jaar.

U kunt de werkelijk gemaakte kosten voor onderhoud en reparatie declareren tot het hierboven vastgestelde maximum bedrag.

Uw reactie

U bent het eens met bovenstaande conclusie.

Nazorg

We vinden het belangrijk van u terug te horen hoe het met u gaat en of de voorziening(en) uw probleem heeft opgelost/verminderd. Wij zullen over enkele maanden contact met u opnemen.

Ondertekening gemeente	
Consulent:	
Datum:	20-9-2022

Paraaf:	
Paraaf toetser:	20-9-2022

REFERENTIES

- Akkerman, S., & Bakker, A. (2012). Het leerpotentieel van grenzen. *Opleiding & Ontwikkeling*, 25(1), pp 15-19.
- Alroobaea, R., & Mayhew, P. J. (2014). How many participants are really enough for usability studies? *Proceedings of 2014 Science and Information Conference, SAI 2014*, 48–56.
<https://doi.org/10.1109/SAI.2014.6918171>
- CBS, (2022). Hoeveel mensen met een migratieachtergrond wonen in Nederland. Geraadpleegd op 20 december 2022 van <https://www.cbs.nl/nl-nl/dossier/dossier-asiel-migratie-en-integratie/hoeveel-mensen-met-een-migratieachtergrond-wonen-in-nederland->
- Kleijn, S. (2018). *Clozing in on readability: How linguistic features affect and predict text comprehension and on-line processing*. LOT Dissertation Series 493.
- Lentz, L. (2021). *Hoe werkt de tool?* Didactiek Nederlands. Geraadpleegd 18-1-2023 van <https://didactieknederlands.nl/bijlages/2021/10/hoe-werkt-de-tool/>.
- Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, (2022). Kamerbrief Hoofdpijnen beleid voor digitalisering. Geraadpleegd op 20 december 2022 van <https://open.overheid.nl/repository/ronl-bbc2eef7c47541f993ebd2f9b61508f07750dd1/1/pdf/kamerbrief-hoofdpijnen-beleid-voor-digitalisering.pdf>.
- Pander Maat, H.L.W. & Dekker, N. (2016). Tekstgenres analyseren op lexicale complexiteit met T-Scan. *Tijdschrift voor Taalbeheersing*, 38 (3), pp. 263-304.
- Pander Maat, H. (2017). Zinslengte en zinscomplexiteit. Een corpusbenadering. *Tijdschrift voor Taalbeheersing*, 39 (3), 297-328.
- Pander Maat, H. & Ditewig, S. (2017). Hoe worden onderwijsteksten vereenvoudigd, en helpt dat? *Tijdschrift voor Taalbeheersing*, 39 (2), 245-263.
- Pander Maat, H. & Van der Geest, T. (2021), *Monitor Begrijpelijke overheidsteksten*. Onderzoeksrapport Centrum IT + Media: HAN University of Applied Sciences.
- Schulz von Thun, F. (2003). *Hoe bedoelt u? Een psychologische analyse van menselijke communicatie*. Groningen, Houten: WoltersNoordhoff.
- Stichting Lezen, (2022). Leesmonitor. Geraadpleegd op 20 december 2022 van <https://www.lezen.nl/onderzoek/onderzoek-leesmonitor-verantwoording/>
- Stichting Lezen en Schrijven, (2022). Informatie over laaggeletterdheid Nederland. Geraadpleegd op 20 december 2022 van <https://www.lezenenschrijven.nl/informatie-over-laaggeletterdheid-nederland>

OPEN UP
NEW **HAN_** UNIVERSITY
OF APPLIED SCIENCES
HORIZONS.