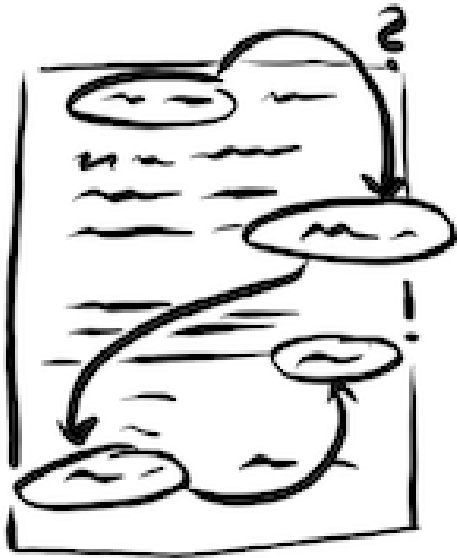



WORKSHOP

(On)begrijpelijke overheidsteksten?!



Keun Young Sliedrecht, Charlotte Swart & Els van der Pool
Hogeschool Arnhem Nijmegen, 13 juni 2023



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



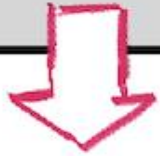
HÉ

**JOU KEN IK NOG
NERGENS VAN**

Loesje



Vraag van het onderzoek



Begrijpelijkheid

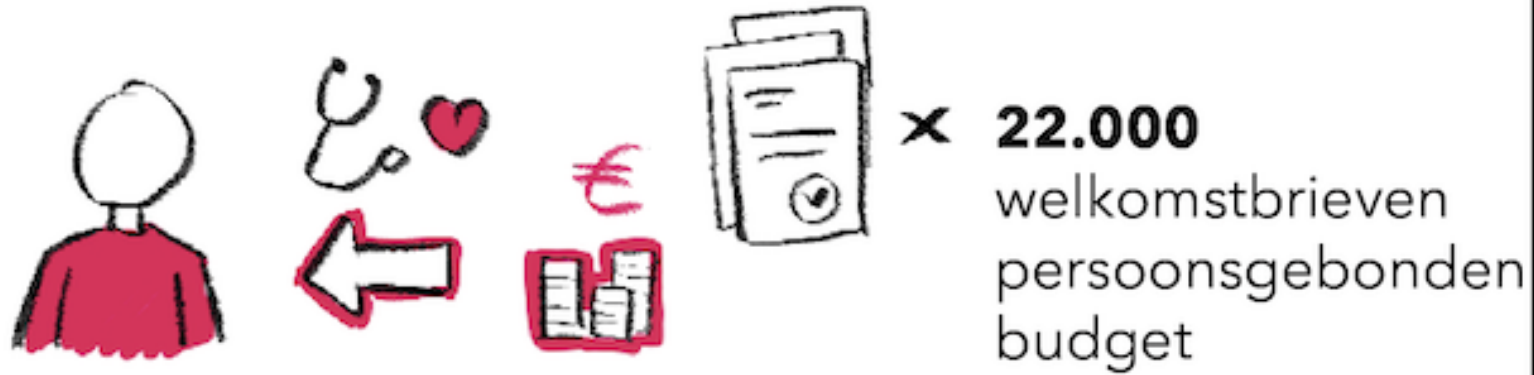


Effectiviteit

&

van overheidsteksten

Sociale Verzekeringsbank (SVB)



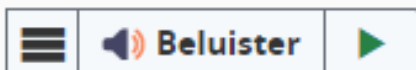
78 overheidsorganisaties

Gemeenten, onder andere:

Gooise Meren
Enschede
Arnhem



Persoonsgebonden budget (pgb)

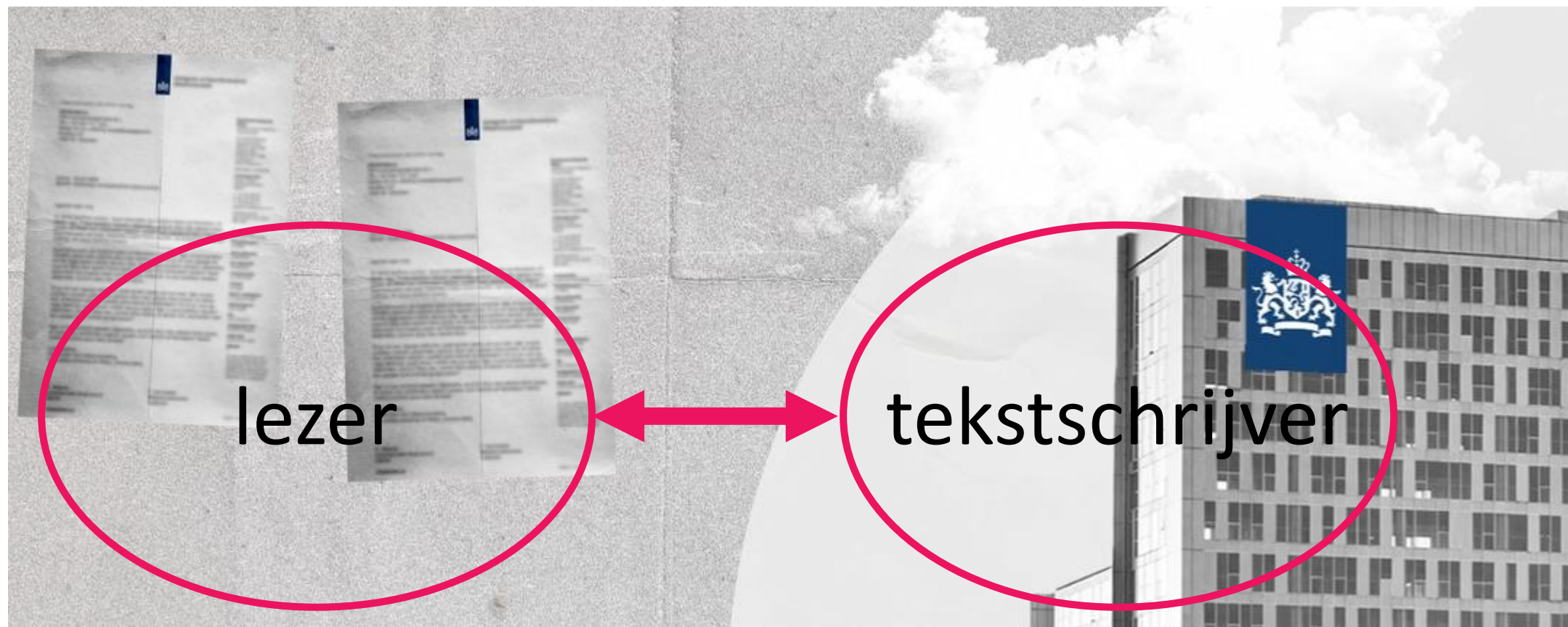


Heb je door ziekte, een handicap of door ouderdom ondersteuning nodig vanuit de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) of jeugdhulp vanuit de Jeugdwet? Dan kan een persoonsgebonden budget een goede manier zijn om deze ondersteuning of hulp te regelen. Je kiest dan zelf je zorgverlener en bepaalt wanneer en hoe je hulp krijgt.

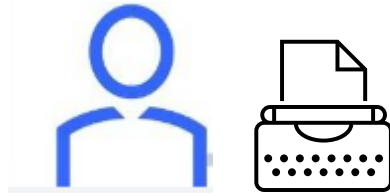
Inhoud Workshop

***Hoe kan ervaringsdeskundigheid
bijdragen aan begrijpelijke overheidsteksten?***

Twée soorten expertises/ervaringsdeskundigheid:



Tekstschrijvers

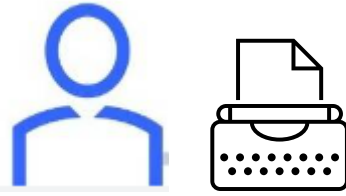


Werkvorm: "check-gesprek"

- Welke tekstproblemen zien zij in eigen en andermans teksten?
- Waar letten zij op het bij schrijven en beoordelen van teksten?
- Checklist bruikbaar hulpmiddel?



Tekstschrijvers



"check-gesprek"

- Duo's van experts (gemengd: inhoud en communicatie)
- 4 teksten (2 eigen organisatie, 2 andere organisatie)
- Eerst individueel beoordelen, daarna in gesprek

Aan de slag

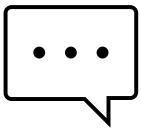


Bekijk de tekst



Gebruik de checklist

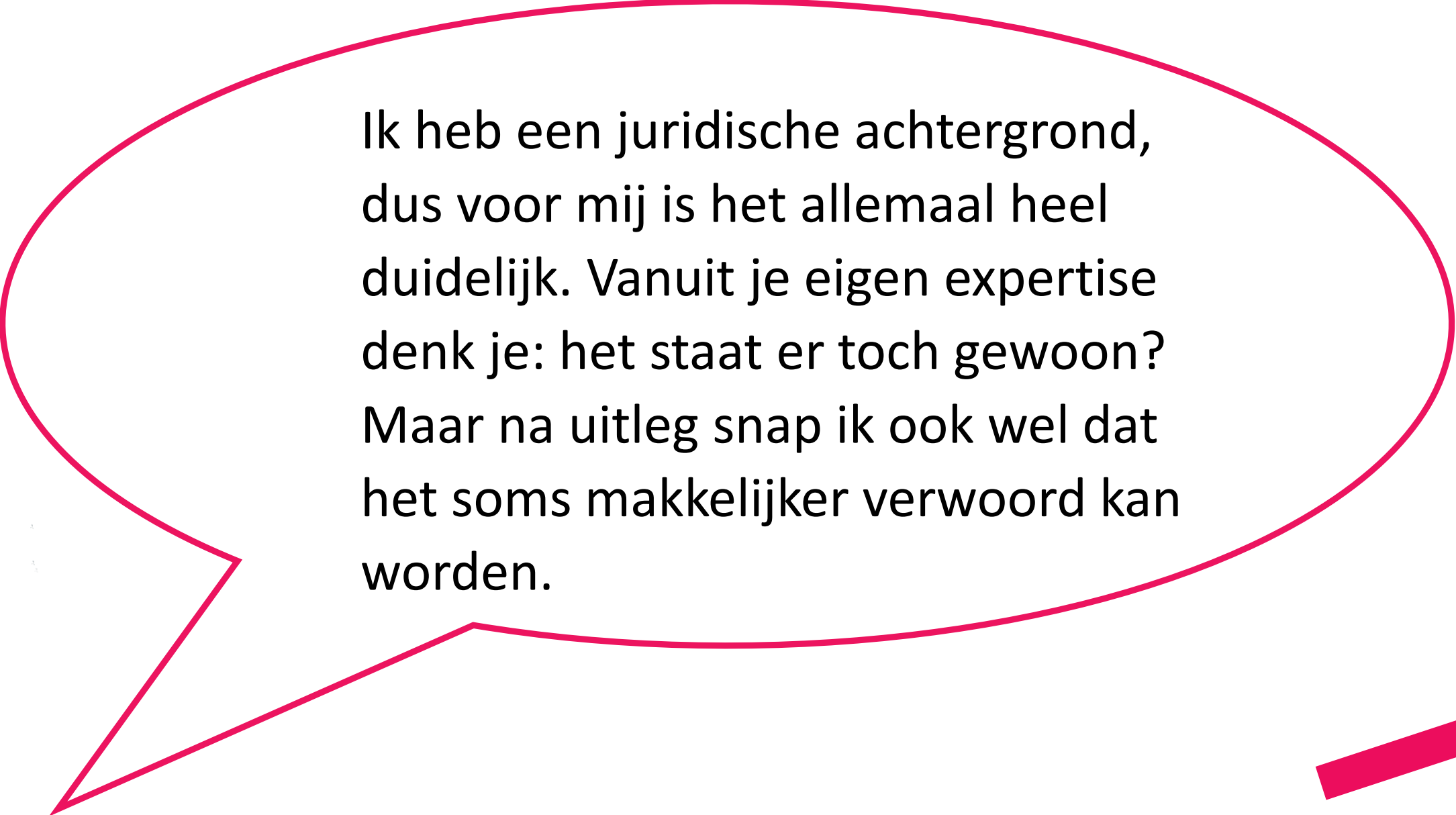
doelgericht + heldere opbouw



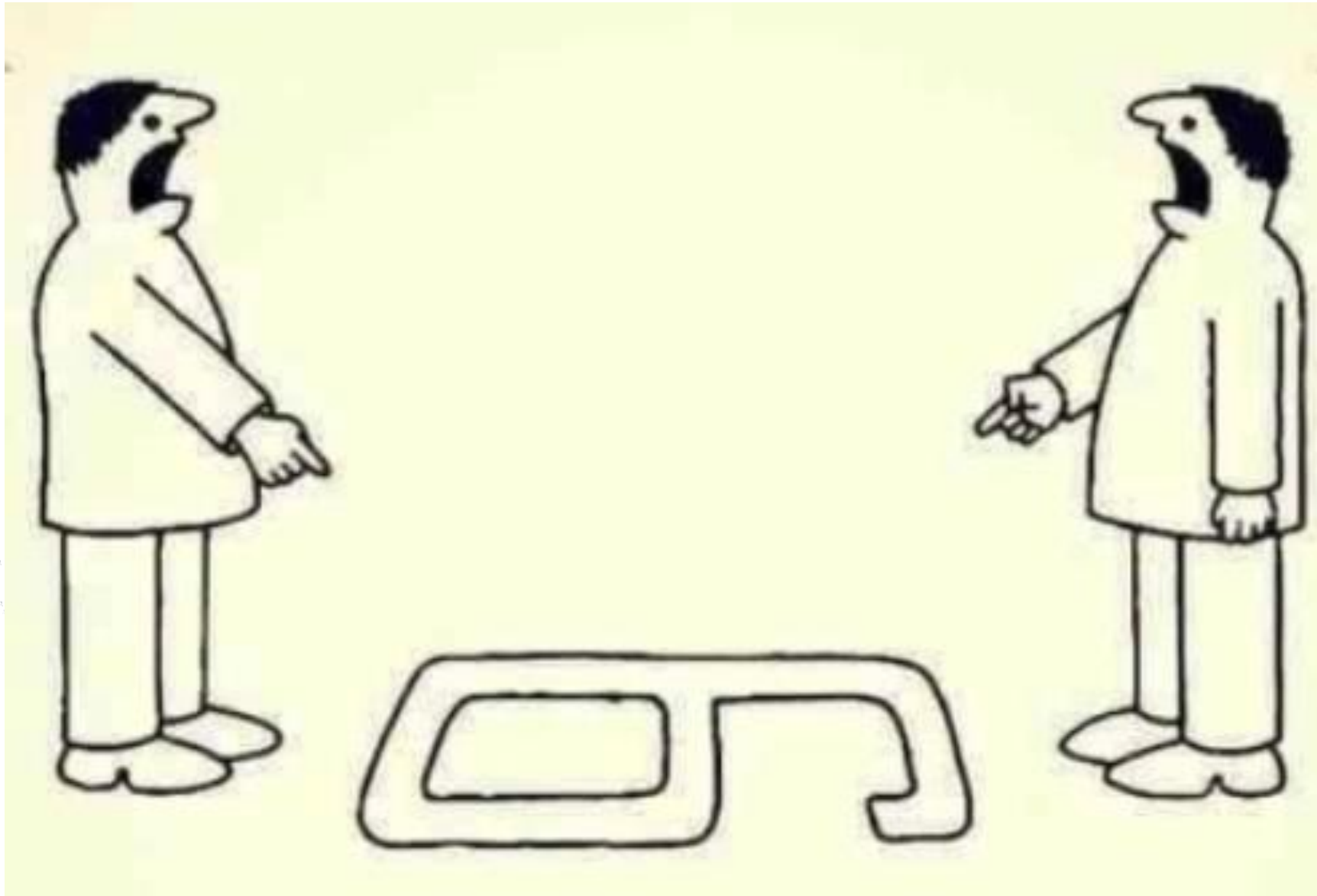
Ga in gesprek met buurman/buurvrouw en kom tot een gezamenlijke top 3 van knelpunten/verbeterpunten die jullie het meest belangrijk vinden

Ervaringen?





Ik heb een juridische achtergrond,
dus voor mij is het allemaal heel
duidelijk. Vanuit je eigen expertise
denk je: het staat er toch gewoon?
Maar na uitleg snap ik ook wel dat
het soms makkelijker verwoord kan
worden.





Lezersonderzoek

Wat burgers
zeggen over
zorgteksten van de
overheid



Lezersonderzoek

- **Stel je voor.....
Wat moet “Danny” doen?**
- **Eye-tracker: leesbewegingen**

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.

Bekijk ook

- [Vraag en antwoord eigen bijdrage Wmo, beschermd wonen, Wlz](#)
- [Persoonsgebonden budget \(pgb\)](#)
- [RegioRijder](#)

! 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).

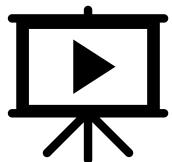
Verzoek voor Wmo-voorzieningen



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.

Hoe toepasbaar zijn teksten van de overheid?



han.nl/projecten/2021/monitor-begrijpelijke-overheidsteksten/Monitor-2022-Zorg-toepasbaarheid-teksten-met-ondertiteling.mp4

Geachte mevrouw Bron,

Op 13-9-2022 heeft u zich gemeld met een hulpvraag bij de gemeente.

[...] 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 (pdg) 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).

Er staan 3 vervolgacties in deze tekst:



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



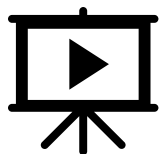
8 personen noemen het opsturen van de rekening naar de gemeente



2 personen zien dat ze een onderhoudscontract moeten afsluiten

Tekst 4: besluit
toekenning wmo

Hoe ervaren lezers teksten van de overheid?



han.nl/projecten/2021/monitor-begrijpelijke-overheidsteksten/Monitor-2022-Zorg-beleving-teksten-met-ondertiteling.mp4

Aanbevelingen uit het onderzoek:

- betere zoekmogelijkheden om te helpen bij langere teksten en info op maat
- per tekst 1 doel centraal stellen, verbetert de toepasbaarheid
- beleving van lezers verbeteren door de juiste toon en aanspreekvorm + contactpersoon te vermelden
- continu onderzoek doen naar teksten, ook om het effect in verbeteringen te meten.

Inhoud Workshop

***Hoe kan ervaringsdeskundigheid
bijdragen aan begrijpelijke overheidsteksten?***

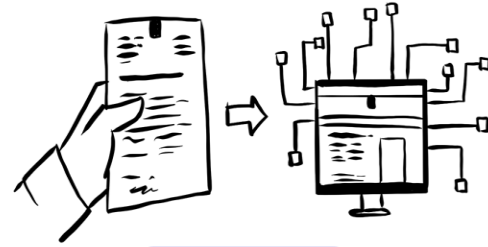
Hoe kun je begripelijkheid van teksten onderzoeken?

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



Taken van overheid

Nieuwe taken en processen; verschuivingen van taken naar andere instanties.



Digitalisering

Veel processen nu digitaal - heeft voordelen, maar vergroot digitale kloof voor een deel van bevolking.



Bevolkingsamenstelling

o.a. stijgende laaggeletterdheid en hoger percentage inwoners met niet-Nederlandstalige achtergrond



Rol van overheid

Complexe wet- en regelgeving neemt toe



De overheid voert wet- en regelgeving uit



Burgers willen zaken regelen zonder veel gedoe.



Rol van burger

Er wordt meer verwacht van burgers, bijvoorbeeld dat zij zelf weten hoe en wanneer zij contact moeten opnemen.

Monitor onderzoek:

Check-gesprekken

LiNT

Lezersonderzoek

Hartelijk dank
voor jullie deelname!

Meer informatie over de monitor + link naar de filmpjes van het lezersonderzoek:

<https://www.han.nl/projecten/2021/monitor-begrijpelijke-overheidsteksten/>