

# WORKSHOP

## Hoe begrijpelijk zijn brieven en webteksten van de overheid?

**Keun Young Sliedrecht & Charlotte Swart**

*Lectoraat Human Communication Development*

Hogeschool Arnhem Nijmegen


14 April 2023



**HÉ**

**JOU KEN IK NOG  
NERGENS VAN**

*Loesje*



# MONITOR BEGRIJPELIJKHEID OVERHEIDSTEKSTEN

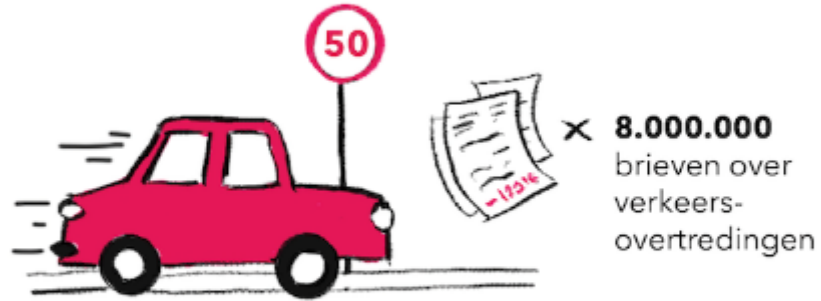
Eindrapportage

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

## Benaderen van overheidsorganisaties

### Centraal Justitieel Incassobureau (CJIB)



### Sociale Verzekeringsbank (SVB)



### 78 overheidsorganisaties

#### Gemeenten, onder andere:

Gooise Meren  
Enschede  
Arnhem

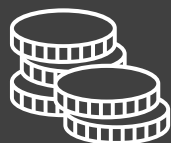


**Belastingdienst**

**Waterschap**

# Voorbeeld:

# Betalen



0-4 [cjib.nl](https://www.cjib.nl)

AFZ: POSTBUS 1794, 8901 CB, LEEUWARDEN

P. de Boskabouter  
Dennenpad 1 A  
9999 AA Het grote Woud




Centraal Justitieel Incassobureau  
Ministerie van Justitie en Veiligheid

M

**CJIB-nummer**  
9999 8888 7777 6666

**Datum beschikking**  
22 juli 2021

## verkeersboete beschikking

 **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  
[REGISTRATIENUMMER])

Door u te betalen  
**€ 113,00**

Dit bedrag is inclusief  
€ 9,00 administratiekosten.

Betaal vóór  
**16 september 2021**

op rekeningnummer  
NL56 INGB 0705 0051 00

naam ontvanger  
CJIB

met betalingskenmerk  
9999 8888 7777 6666

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

Bedrag na 1<sup>e</sup> verhoging € 165,00

Bedrag na 2<sup>e</sup> verhoging € 321,00

### Meer informatie

Op [cjib.nl](https://www.cjib.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](https://www.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

Voorbeeld:

Zorg



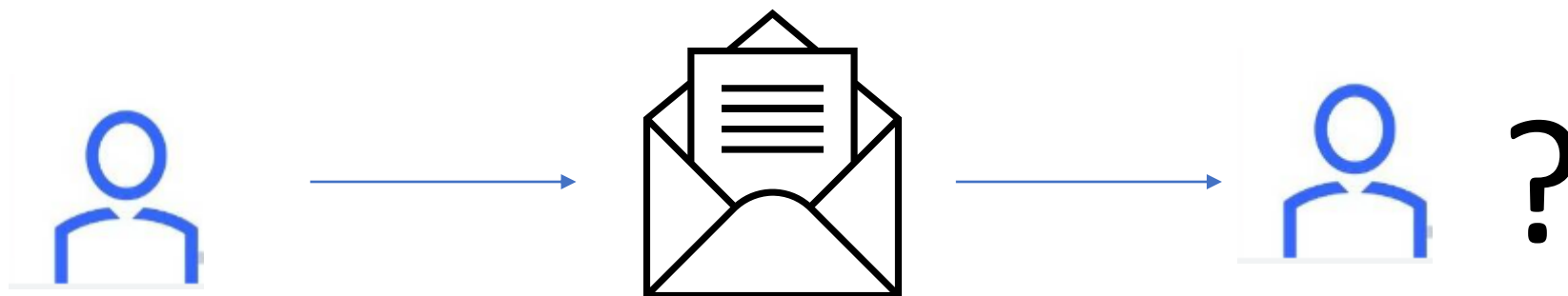
[Home](#) > [Zorg en ondersteuning](#) > [Persoonsgebonden budget \(pgb\)](#)

## 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.

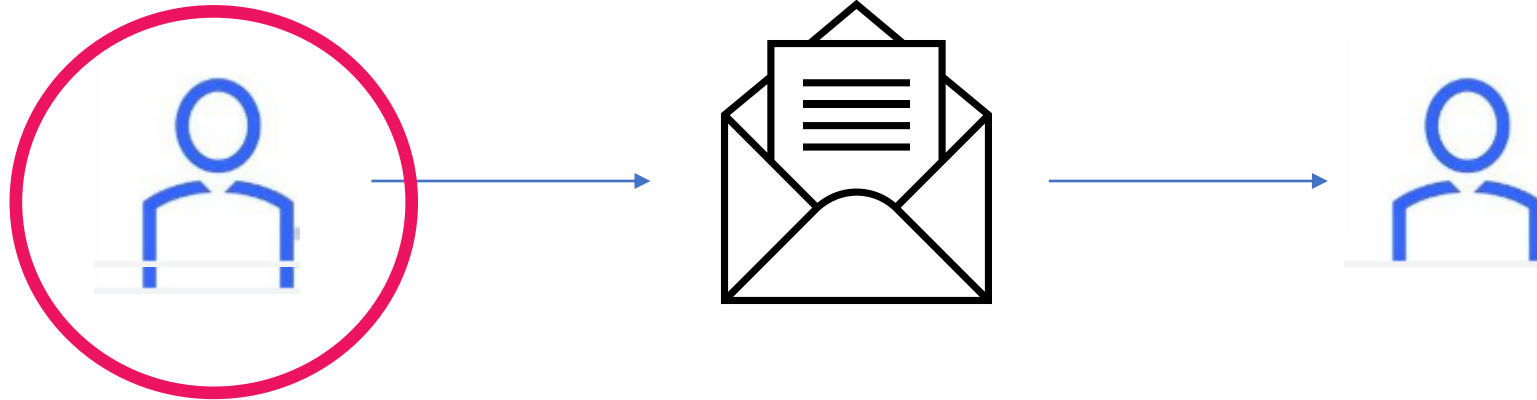
# Inhoud Workshop





1

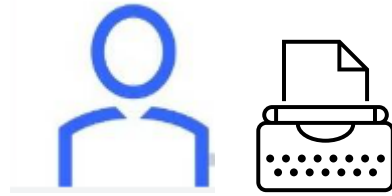
# Hoe kun je begripelijkheid van teksten onderzoeken?







# Tekstschrijvers



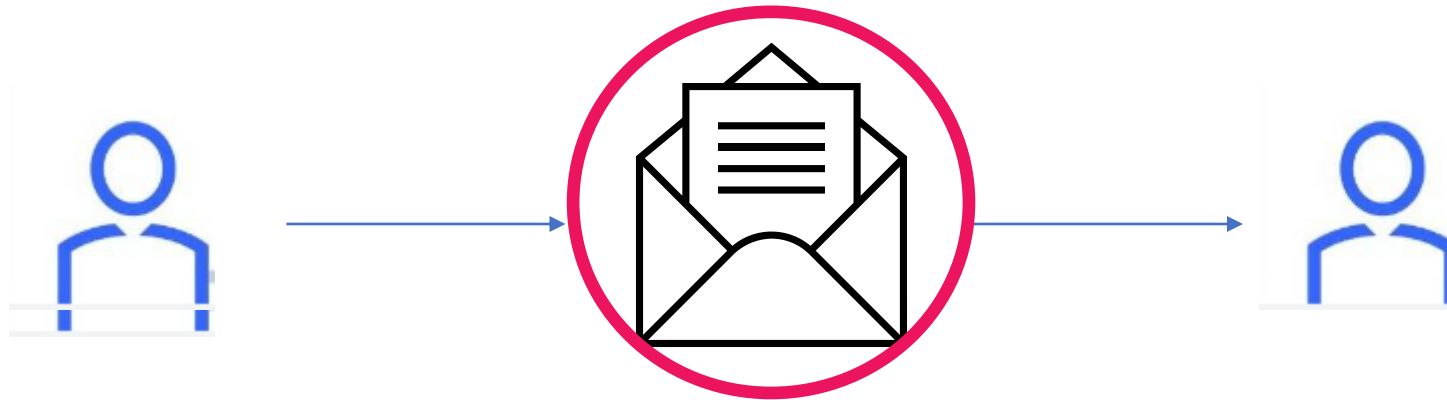
## Werkvorm: “check-gesprek”

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



1

# Hoe kun je begripelijkheid van teksten onderzoeken?

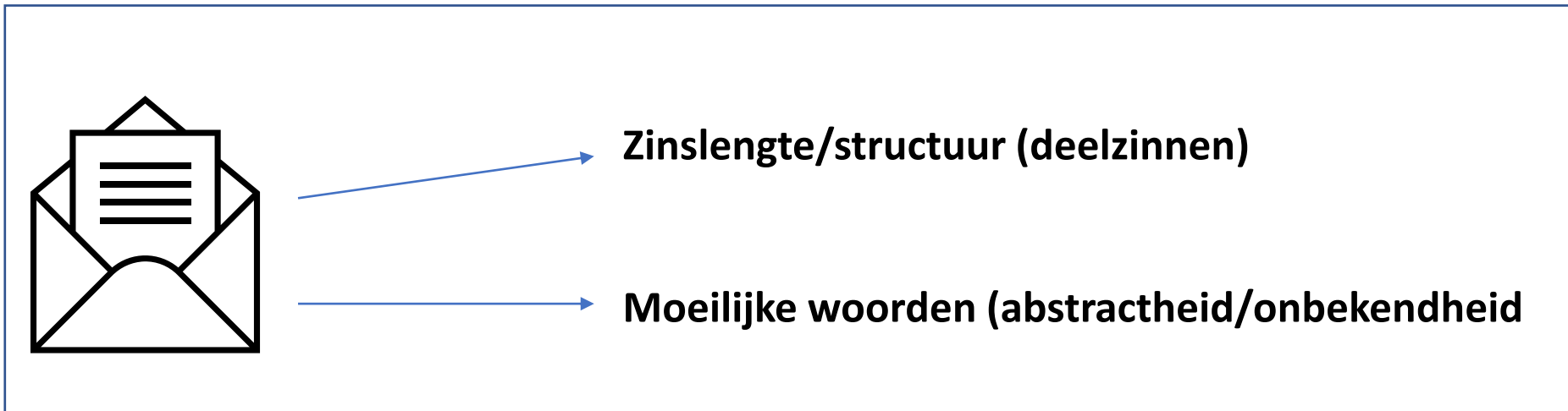




# Begrijpelijkheid van teksten

## Automatische tekstanalyse

### Leesbaarheidsinstrument Nederlandse teksten (LiNT)



Universiteit Utrecht

**HAN**\_UNIVERSITY  
OF APPLIED SCIENCES



## Lezersonderzoek

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

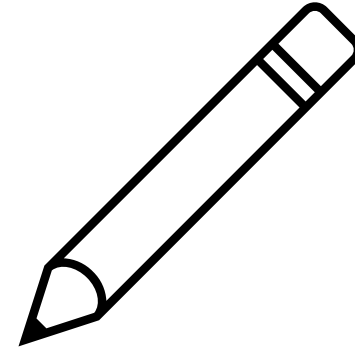
1

# Hoe kun je begrijpelijkheid van teksten onderzoeken?

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

2

## Wat zijn struikelblokken in de teksten voor lezers?



## Wat zijn struikelblokken in de teksten voor lezers?

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](http://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](mailto:gemeente@zilverdam.nl).

Met vriendelijke groet,

G. Oudklomp  
Afdeling Parkeervoorzieningen

## Wat zijn struikelblokken in de teksten voor lezers?



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."*



2

## Wat zijn struikelblokken in de teksten voor lezers?



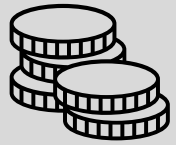
Lezers moeten teveel moeite doen om relevante informatie te vinden

Indeling en lengte van de tekst

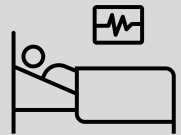
Afkortingen en moeilijke woorden

2

## Wat zijn struikelblokken in de teksten voor lezers?



Beschikking - vervaldata – incasso - invorderen -  
dagtekening



maatwerkvoorziening – onafhankelijke  
clientondersteuning – mobiliteit –  
gestructureerd huishouden - trekkingsrecht

3

## Wat zijn struikelblokken voor tekstschrijvers?

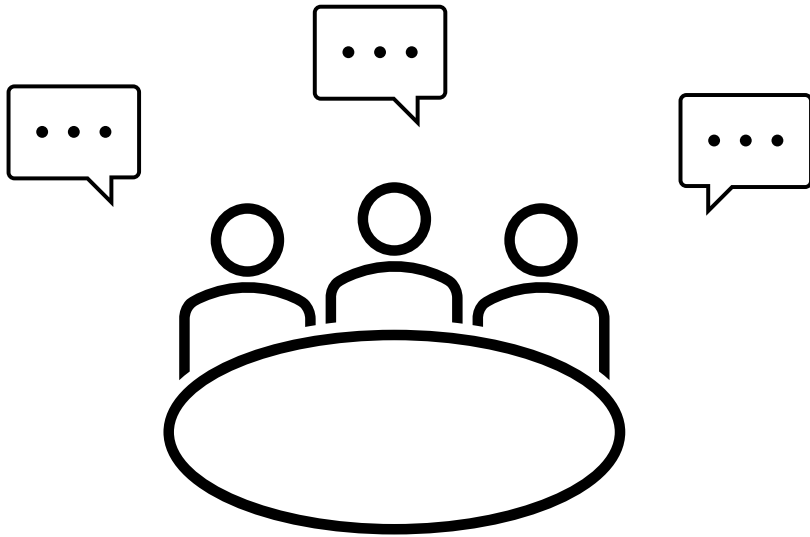
“LASTIG BIJ ONS IS  
DAT VEEL BRIEVEN  
VAN ANDERE  
PLEKKEN KOMEN”

“juristen zeggen: het  
moet er zo in, het  
kan niet anders”

“deze tekst heb ik  
iets te vaak gezien.  
Overheen gelezen  
denk ik”

4

## Wat kun je zelf doen om de begrijpelijkheid van teksten te verbeteren?



<b>Oorspronkelijke formulering</b>
beschikking
telefonisch
grief
dagtekening
vermogen
incasso



<b>Oorspronkelijke formulering</b>	<b>Voorstel voor herschrijving</b>
<b>beschikking</b>	besluit
<b>telefonisch</b>	bellen
<b>grief</b>	klacht
<b>dagtekening</b>	datum op de brief
<b>vermogen</b>	bezit/spaargeld
<b>incasso</b>	afschrijving

	<b>Oorspronkelijke formulering</b>
1	De gemeente verwerkt uw online aanvraag binnen 5 werkdagen'
2	Als u niet op tijd betaalt, dan moeten wij een bedrag invorderen.
3	U komt in aanmerking voor een WMO-vervoerspas.
4	U krijgt een woonvoorziening (woningaanpassing).

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



4

## Wat kun je zelf doen om de begrijpelijkheid van teksten te verbeteren?

Bij voorkeur: alle aspecten onder de loep:

- Zender*: kritische blik van collega
- Boodschap*: belangrijkste boodschap eerst!
- Ontvanger*: meelesen

Hartelijk dank  
voor jullie deelname!