

Snap jij het nog?

Rapport - Hoe mensen met een licht verstandelijke
beperking omgaan met moeilijke informatie



Ministerie van Volksgezondheid,
Welzijn en Sport

Snap jij het nog? - Rapport



Inleiding en opdracht

Mensen met een licht verstandelijke beperking ontvangen vaak brieven, mails of folders die te ingewikkeld zijn. Zij begrijpen de informatie niet.

Vaak zijn dit brieven van de (lokale) overheid. Of van instanties die daaraan verbonden zijn zoals het UWV, de zorgverzekeraar, de belastingdienst, enzovoorts.

In Nederland hebben zo'n twee en een half (2,5) miljoen mensen moeite met taal. Zij zijn laaggeletterd. Door moeilijk taalgebruik missen zij belangrijke informatie in de tekst. Of leggen zij de informatie weg. Belangrijke brieven belanden in de la of bij het oud papier. Dit kan veel negatieve gevolgen hebben voor de ontvanger met een licht verstandelijke beperking. Bijvoorbeeld oplopende schulden, te laat zijn voor een inschrijving, voorzieningen mislopen.

Het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS) heeft een toekomstagenda gemaakt over zorg en ondersteuning voor mensen met een beperking.

Hierin staat dat VWS graag wil weten hoe mensen met een licht verstandelijke beperking (LVB) omgaan met onbegrijpelijke communicatie. En met berichten van organisaties die met de (lokale) overheid verbonden zijn. VWS wil mensen met een LVB ook handvatten bieden om met moeilijke informatie om te gaan.

VWS heeft de LFB gevraagd hier onderzoek naar te doen. En om hier een toolkit voor te maken.

In dit rapport beschrijven we hoe mensen met een LVB omgaan met informatie die ze niet begrijpen. Welke knelpunten ervaren ze bij de onbegrijpelijke communicatie? Wat kunnen zij daardoor minder goed of niet doen? Wat kunnen instanties doen? En wat kunnen mensen met een LVB zelf doen als zij te maken krijgen met ingewikkelde communicatie?

Achtergrond

De overheid is al langere tijd bezig met het vragen van aandacht voor begrijpelijke informatie voor mensen die moeite hebben met taal.

Recht op begrijpelijke informatie – VN-verdrag Handicap

In het VN-verdrag Handicap staat wat de rechten zijn van mensen met een beperking. Mensen met een beperking hebben dezelfde mensenrechten als alle mensen. Zij moeten volwaardig mee kunnen doen aan de samenleving.

Om mee te kunnen doen, moeten mensen bijvoorbeeld alle informatie kunnen begrijpen. Het verdrag zegt wat de Nederlandse regering moet doen om dit mogelijk te maken.

De overheid wil beter communiceren. Om taal begrijpelijker te maken, werkt de overheid samen met andere organisaties. Enkele voorbeelden hiervan zijn:

- **Direct Duidelijk & Gebruiker Centraal**

Direct Duidelijk en Gebruiker Centraal werken samen aan de dienstverlening en communicatie van de overheid. Zij willen dit inclusief en gebruiksvriendelijk maken.
<https://www.gebruikercentraal.nl/direct-duidelijk/>

- **Taal voor allemaal**

Taal voor allemaal is een organisatie die taalboodschappen aanpast. Zij geven advies, workshops en trainingen over taal die voor iedereen te begrijpen moet zijn.
<https://www.taalvoorallemaal.com/welkom>

- **Netwerk Begrijpelijke Communicatie**

Dit is een netwerk van communicatie-experts, ervaringsdeskundigen en tekenaars. Zij hebben allemaal hetzelfde doel: begrijpelijke communicatie voor iedereen. Het netwerk maakt moeilijke informatie begrijpelijk. Dat doen zij in pop-up teams. Soms herschrijven zij teksten in duidelijke taal. Een andere keer maken zij tekeningen bij de tekst. Meestal doen zij allebei. Zo begrijpt de ontvanger de informatie beter. Hij kan er dan makkelijker over communiceren. Alles wat het netwerk maakt, publiceren zij op hun website. Iedereen mag de teksten en tekeningen gratis en rechtenvrij gebruiken en aanpassen.

De acties van deze programma's zijn vooral gericht op mensen bij instanties. Dus op de mensen die de informatie maken en versturen. Niet echt op de mensen die de berichten ontvangen, waaronder mensen met een LVB.

Er zijn bijvoorbeeld al veel goede voorbeelden te zien van hoe gemeenten workshops over begrijpelijke taal organiseren voor medewerkers. Of andere activiteiten die te maken hebben met taal en informatie makkelijk en toegankelijk maken.

Voor mensen met een LVB is het niet altijd duidelijk wat zij moeten of kunnen doen als zij berichten of brieven krijgen die moeilijk te begrijpen zijn.

Waar moet je zijn voor hulp?

Welke mogelijkheden zijn er om duidelijk te krijgen wat de instanties bedoelen?

Het rapport 'Snap jij het nog?' gaat over de ontvangers van de berichten of brieven.

1 Aanpak – Zo hebben we het gedaan

We hebben onderzocht wat mensen met een LVB doen als zij informatie krijgen die zij niet begrijpen.

Vragen die daarbij aan de orde komen zijn:

- Van wie krijgen zij moeilijke informatie (welke bedrijven of organisaties)?
- Wat zijn precies de moeilijke dingen waar zij tegenaan lopen?
- Wat missen zij door het niet (kunnen) lezen en begrijpen van deze informatie?

Vragenlijst

We hebben een (digitale) vragenlijst gemaakt met als titel ‘Snap jij het nog? – Wat doe jij als je moeilijke informatie krijgt?’

De vragenlijst hebben we van tevoren besproken en getoetst op begrijpelijkheid en aantrekkelijkheid. Hiervoor hebben we gesproken met verschillende ervaringsdeskundigen en coaches van de LFB. Medewerkers van VWS hebben meegekeken met de opzet en aanvullingen gedaan.

- De vragenlijst (zie de bijlage) hebben we verspreid onder de achterban van de LFB.
- Dit zijn over het algemeen mensen met een (licht) verstandelijke beperking.
- Ook hebben we via de website en sociale media van de LFB gevraagd of mensen de vragenlijst wilden invullen.
Hiervoor hebben we de vragenlijst digitaal aangeboden via een link.
- We hebben de Vereniging Gehandicaptenzorg Nederland (VGN) en Vilans gevraagd om de vragenlijst bij hun achterban uit te zetten. Zo zou de vragenlijst via professionele zorgmedewerkers en zorgorganisaties terecht kunnen zijn gekomen bij mensen met een licht verstandelijke beperking.
- We hebben met de vragenlijst ook groeps gesprekken georganiseerd bij de verschillende LFB STERKplaatsen.
- En we hebben gevraagd of mensen die de vragenlijst invullen mee willen werken aan een aanvullend interview (mochten de antwoorden zich daarvoor lenen).

Vragen

In de vragenlijst hebben wij het volgende gevraagd:

‘Mensen met een licht verstandelijke beperking (lvb) kunnen moeite hebben met ingewikkelde informatie. We horen graag hoe dat voor jou is.

Van wie krijg jij moeilijke informatie? En hoe ga jij daar mee om?

We gebruiken jullie antwoorden om een toolkit te maken.

In deze toolkit ‘Snap jij het nog’, zitten tips over omgaan met moeilijke informatie.

Doe je mee? Vul dan onderstaande vragen in. Dankjewel!’

De vragen die we hebben gesteld gaan over:

- Hoe wonen mensen
- Wat moeten zij regelen om (begeleid) zelfstandig te kunnen wonen
- Van welke organisaties krijgen zij informatie die zij niet begrijpen
- Waarom vinden zij deze informatie moeilijk
- Wat doen zij als zij informatie krijgen die zij niet begrijpen
- Wat doet het met hen om informatie te krijgen die zij niet begrijpen
- Hoe willen zij informatie het liefst ontvangen
- Wat helpt hen om met moeilijke informatie om te gaan
- Wat kunnen zij hier zelf in doen
- Tips voor anderen om informatie begrijpelijk te maken
- Van welke organisaties krijgen zij informatie die zij wél begrijpen

We nemen ook de ervaringen van de LFB en eventueel andere organisaties over dit onderwerp mee.

Aan de hand van de resultaten van al deze acties, bedenken we hulpmiddelen en handvatten voor mensen met een LVB. Zodat zij beter om kunnen gaan met ingewikkelde en onduidelijke informatie.

2 Resultaten – Dit is uit de vragenlijst gekomen

2.1 Over de deelnemers

De vragenlijst is ingevuld door 87 mensen met een licht verstandelijke beperking.

De jongste deelnemer is 21 jaar. De oudste deelnemer is 79 jaar.

De gemiddelde leeftijd van de mensen die hebben meegedaan is 40 jaar.

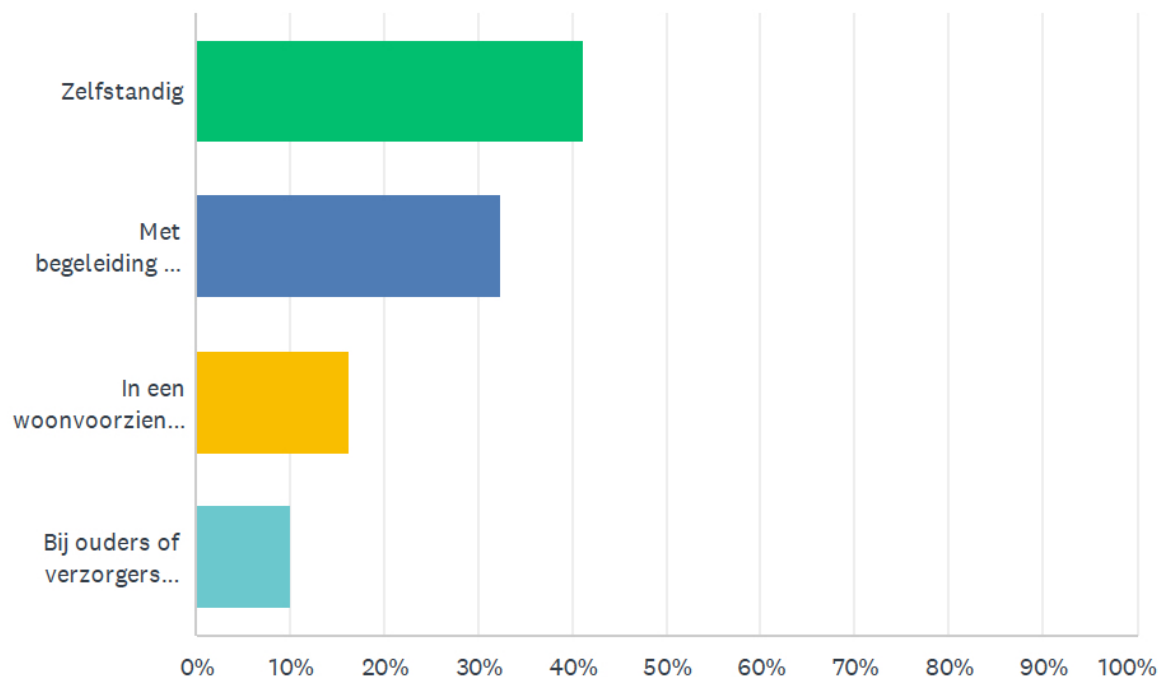
Het grootste deel van de mensen met LVB woont zelfstandig, met of zonder begeleiding. Zij regelen vooral zelf hoe zij wonen, het huishouden en het contact met de organisaties en gemeentelijke instanties in de omgeving.

Een kleiner deel van de mensen met LVB woont in een woonvoorziening of bij ouders/verzorgers thuis. Deze deelnemers hebben vaak mensen om zich heen die de dagelijkse dingen met en voor hen regelen.

Uit de vragenlijst:

Hoe wonen mensen met een LVB

- 33 deelnemers wonen zelfstandig zonder begeleiding
- 31 deelnemers wonen op zichzelf met begeleiding of ondersteuning
- 15 deelnemers wonen in een woonvoorziening met anderen samen
- 8 deelnemers wonen bij ouders of verzorgers thuis



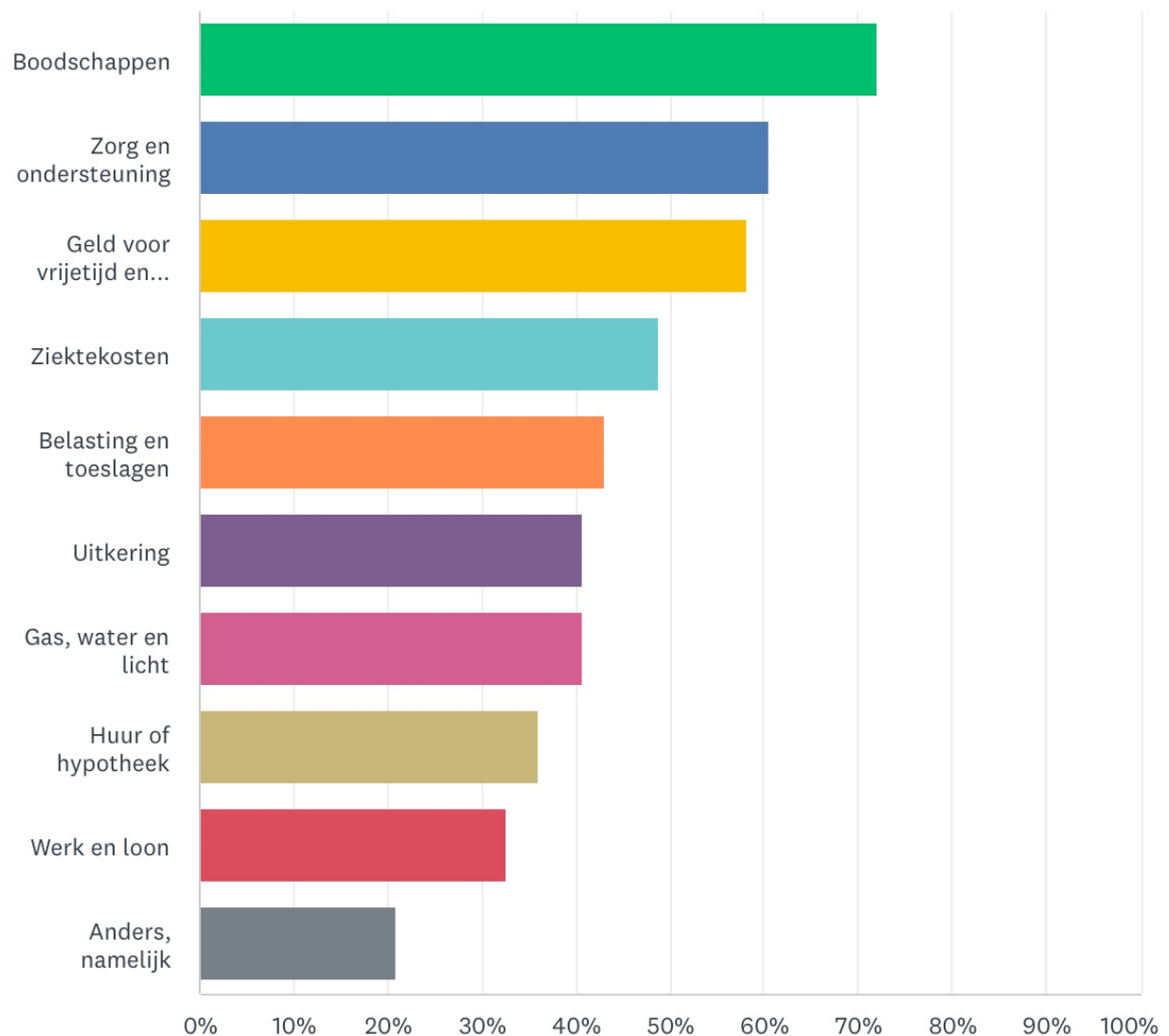
De deelnemers krijgen met allerlei zaken te maken als zij een goed en gezond leven willen leiden. Dat zijn activiteiten zoals boodschappen doen, het huishouden, koken, vrijetijdsbesteding. Maar ook het regelen van ondersteuning, ziektekosten, een uitkering, werk, en gas, water en energie.

Zij krijgen daarbij te maken met verschillende organisaties en instanties.

Van deze organisaties kunnen zij (moeilijke) informatie krijgen.

Uit de vragenlijst:

[Wat mensen moeten regelen om \(begeleid\) zelfstandig te wonen](#)



2.2 Vooral overheid stuurt onduidelijke informatie

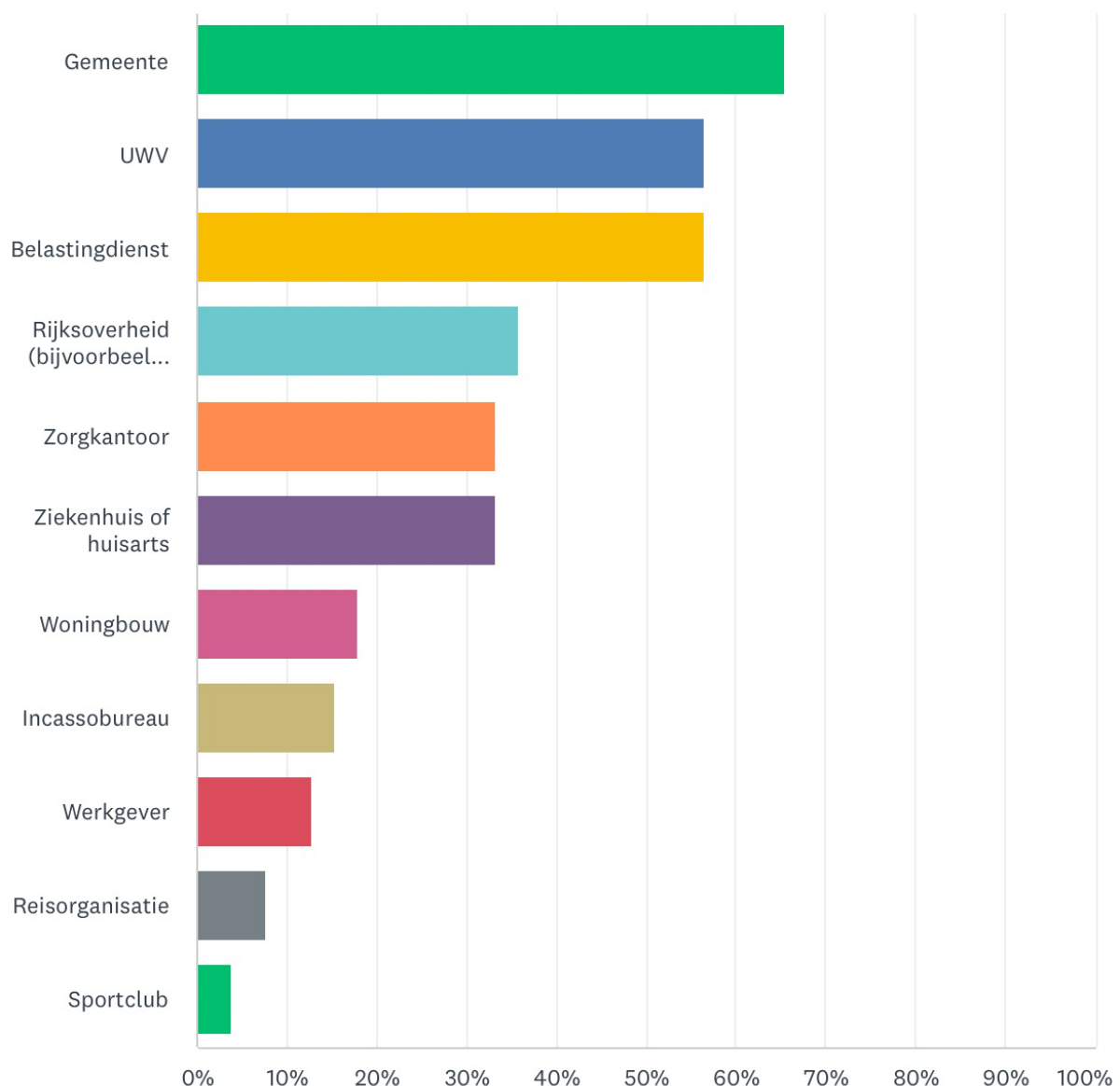
Mensen met een licht verstandelijke beperking ontvangen bij alle leefgebieden informatie die zij niet begrijpen.

Informatie die zij nodig hebben om (begeleid) zelfstandig te kunnen leven en wonen.

Onduidelijke informatie ontvangen zij vooral van gemeenten (regelen zorg, Wmo, PGB, vervoer – regiotaxi), het UWV (uitkeringen) en de belastingdienst (loon).

Uit de vragenlijst:

[Van deze organisatie krijgen mensen informatie die zij niet begrijpen](#)



Voorbeelden:

UWV (uitkeringen)

- “Over mijn Wajong uitkering. De rechter herhaalde voor de derde keer wat ik wil gaan doen met mijn financiën. Waarop mijn vader het antwoord gaf.”
- “Brieven vanuit het UWV over je uitkering, zowel informatief als met berekeningen.”
- “Brief UWV over arbeidsongeschiktheidsverklaring.”

Gemeente

- “Brieven van de gemeente of de landelijke overheid. En dan bedoel ik het taalgebruik, dat is soms te moeilijk.”
- “De website van de gemeente. Ik kreeg niet genoeg uitleg.”
- “Ik krijg vaak brieven van uit de gemeente. En dan vooral over mijn dagbesteding. Dan begrijp ik eigenlijk alleen maar dat het toegekend is. De rest lees ik al niet.”
- “Brieven van de overheid, bijvoorbeeld van formulieren, met kleine letters en moeilijke taal.”
- Alle informatie over de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo). En het regelen van zorg en ondersteuning.
- “Brief over persoonsgebonden budget die ik niet begreep, waardoor ik in de problemen kwam.”

Ziektekostenverzekeraar

- “Ik kreeg een brief van mijn ziektekostenverzekeraar over mijn brailleleesregel. Mijn vader en ik snapten er niets van.”

Belastingdienst

- “Toen ik op een woongroep kwam te wonen kreeg ik 2 dagen later 8 brieven van de belastingdienst. Met iedereen zijn naam, achternaam, geboortedatum en bsn-nummer. Of ik huurtoeslag wou aanvragen. Dat kan niet eens op een woongroep.”
- “Bij het invullen van de belasting over loon.”

CAK

- “Berekeningen maken voor het CAK.”
- “Ik krijg wel eens brieven van het CAK die ik niet snap.”

Woningbouw

“De woningbouw wilde iets zeggen over dat mijn huis verbouwd ging worden en wanneer ze dat wilde doen. Dat was een ingewikkelde brief.”

Tijdens het groepsgesprek bij een LFB STERKplaats

Kan je een voorbeeld geven uit je leven waarbij je te maken kreeg met informatie die je niet begreep? Bijvoorbeeld in een brief of via de mail?

- Brieven van de woningbouw
- Uitslagen van onderzoeken
- Brieven van de rechtbank over ontslag (ging niet over zijn eigen ontslag bij bijvoorbeeld een baan, maar het ontslag van een naam van een stichting/organisatie)
- Schadeformulieren
- Belasting brieven over toeslagen
- Brieven van de Wmo

Meer dan 85 procent van de ondervraagden ontvangt onduidelijke informatie.

Op de vraag 'Hoe vaak ontvang jij moeilijke informatie', zeggen 63 deelnemers: soms, 14 deelnemers geven aan: vaak.

2.3 Wat is onduidelijke informatie

Bij onduidelijke informatie sluit de boodschap niet aan op de doelgroep.

Onduidelijke informatie gaat over woordgebruik, stijl en taalniveau, opbouw van de tekst (logisch en overzichtelijk), tekst- en zinsopbouw, gebruik van beeld en vormgeving.

Uit de vragenlijst:

Waarom deze informatie moeilijk is

Moeilijke taal

Moeilijke woorden

Kleine letters

Ingewikkelde zinnen

Te veel informatie en teveel afkortingen

"Ze spreken een doelgroep aan die HBO geschoold of hoger is. Voor mensen die dat niveau niet hebben is het niet te begrijpen."

Ambtelijke/zakelijke taal

Vaktermen

Dubbelzinnige tekst (kun je op verschillende manieren opvatten)

"Als ze moeilijke termen gebruiken om deftig te klinken komt het bij veel mensen met een LVB indicatie slecht over."

Onduidelijke inhoud

Dingen over geld en cijfers zijn moeilijk

Geen uitleg over hoe je iets moet invullen

Soms niet overzichtelijk
Geen plaatjes of voorbeelden
Onduidelijk wat precies gevraagd wordt
Er wordt te vaak aangenomen dat je al veel weet

“Het is in veel te moeilijke taal geschreven. Ik ben de Nederlandse taal best machtig. Maar tóch slagen kantoren erin om zinnen te formuleren die je écht niet begrijpt.”

2.4 Dit doen mensen als zij informatie niet begrijpen

De meeste deelnemers geven aan dat zij vooral hulp vragen aan mensen in hun omgeving. Dit is familie of het zijn directe ondersteuners.

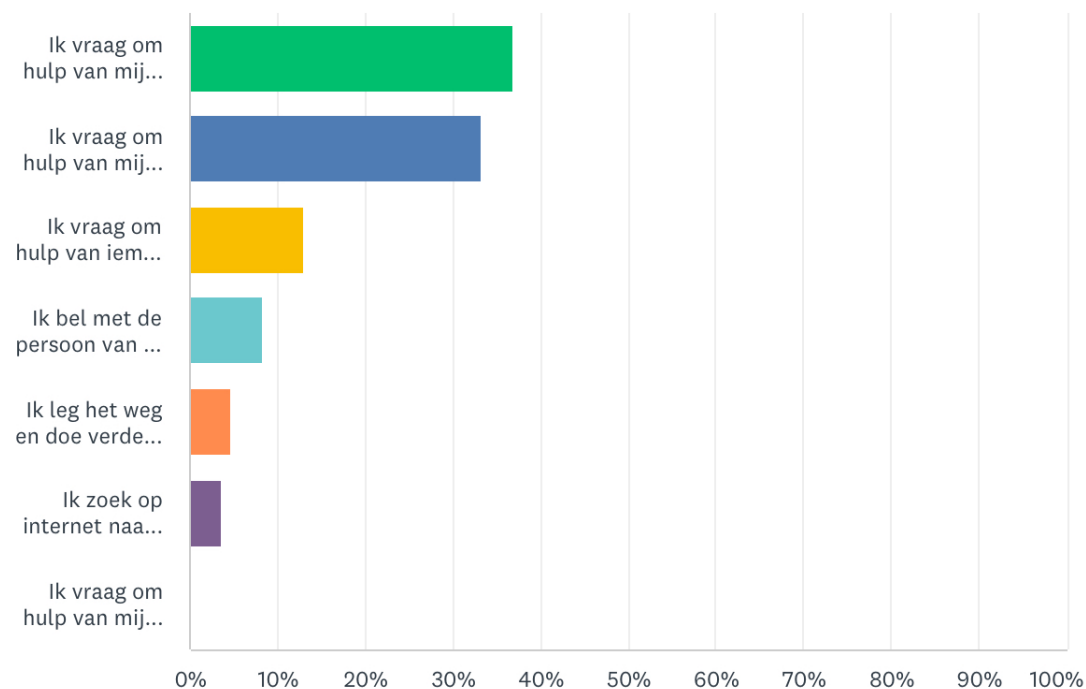
Enkele mensen vragen om uitleg bij de organisatie waar de informatie vandaan komt, of zoeken naar uitleg op internet.

Een paar personen doen niets, leggen of gooien de informatie weg.

Uit de vragenlijst:

Dit doen mensen als zij informatie niet begrijpen

Ik vraag om hulp aan mijn ondersteuner (32)
Ik vraag om hulp aan mijn ouders, broer of zus (30)
Ik vraag om hulp van iemand anders in mijn netwerk (11)
Ik bel met de persoon van wie deze informatie komt (7)
Ik leg het weg en doe verder niets (5)
Ik zoek op internet naar begrijpelijke informatie (3)
Niemand van deelnemers vraagt om hulp aan de burens



2.5 Dit voelen mensen als zij informatie niet begrijpen

Mensen met een licht verstandelijke beperking reageren verschillend op moeilijke informatie.

Toch is voor iedereen de confrontatie met moeilijke informatie een negatieve ervaring.

Deelnemers zeggen het vervelend, niet fijn en niet prettig te vinden.

Sommigen voelen niets en doen niets.

Een aantal zegt zich dom, onzeker, verdrietig en machteloos te voelen.

En weer anderen zijn geïrriteerd, boos en gefrustreerd.

Veel mensen noemen dat zij zich niet begrepen voelen en zich 'er niet bij horen' voelen.

dom onzeker gefrustreerd
ik voel mij
verdrietig goed vervelend
een beetje dom

Uit de vragenlijst

"Soms voel ik me best dom als het juist om iets heel kleins gaat en ik het niet begrijp door de taal die gebruikt is. Terwijl ik best goed ben in de taal."

"Onbegrepen, het is geen fijn gevoel. Je gaat ook aan jezelf twijfelen hierdoor (ook al weet ik dat het onterecht is dat je aan jezelf twijfelt hierover)."

"Dat vind ik heel vervelend. Als het voor mij bedoeld is, dan moet ik het wel kunnen begrijpen. Als ik het niet begrijp voel ik mij buitengesloten. Soms voelt het doelbewust, alsof ze willen dat je het niet begrijpt."

Tijdens het groepsgebesprek bij een LFB STERKplaats

Wat doet het met je als je informatie niet begrijpt? Hoe voel je je dan?

- Ik voel me dom als blijkt dat het om iets heel simpels gaat. Ik denk dan, waarom heb ik zoiets kleins niet begrepen
- Je voelt je rot.
- Ik voel me gefrustreerd omdat ik het niet begrijp en het is niet nodig om zulke dure woorden te gebruiken.
- Als je een afspraak afbelt reageren ze rot en zakelijk. Ik voel me dan ook rot.
- Je raakt een stukje trots kwijt en het beschadigt je zelfvertrouwen.

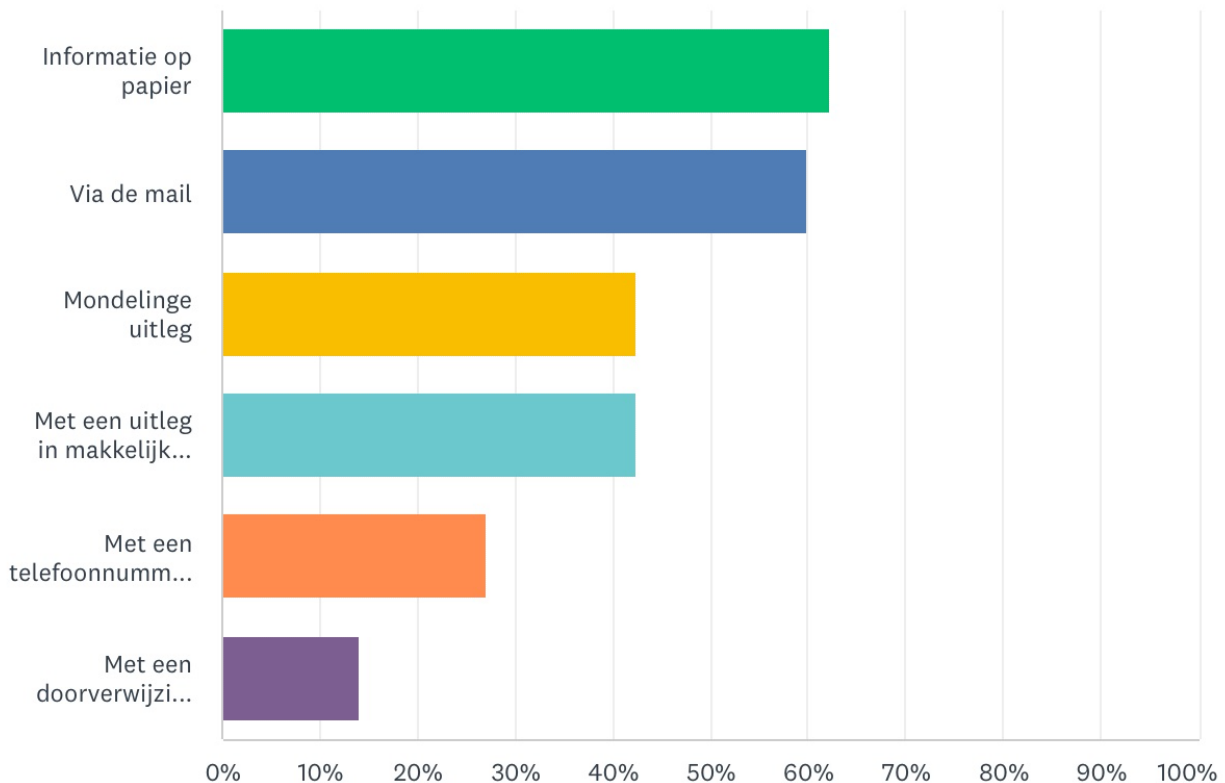
2.6 Zo willen mensen met een LVB informatie ontvangen

De deelnemers krijgen het liefst informatie op papier én via de mail.

De meesten willen de informatie dan in makkelijke taal en met ondersteuning van plaatjes.

Ook willen mensen mondeling om uitleg kunnen vragen. Aan mensen in hun directe omgeving, of telefonisch aan de organisatie zelf.

Uit de vragenlijst:



Tijdens het groepsgesprek bij een LFB STERKplaats

Hoe wil jij het liefst informatie ontvangen?

- Mondeling, bijvoorbeeld telefonisch.
- Ligt er aan welke organisatie. Bijvoorbeeld UWV of Wmo zou fijner zijn als dingen face to face worden verteld. De rest per brief of telefoon in begrijpelijke taal.
- Via brief of mail in makkelijke taal.

2.7 Dit helpt mensen om met moeilijke informatie om te gaan

Uit de vragenlijst:

- Brieven niet vlak voor het weekend sturen.
Deelnemers geven aan dat het lastig is om rustig te blijven. Rustig blijven is noodzakelijk om met moeilijke informatie om te kunnen gaan. Het is voor hen een probleem dat de overheid moeilijke brieven stuurt vlak voor het weekend. Mensen moeten dan dagen wachten voordat zij de overheid telefonisch om uitleg kunnen vragen. Dit geeft veel onrust.
- Brieven, mails en websites eenvoudiger maken.
- Een voorleesfunctie op websites en bij mails.
- Een zoekfunctie of begrippenlijsten werken altijd fijn als er sprake is van moeilijke taal. Dus in moeilijke brieven of teksten van organisaties ergens een verwijzing naar woorden die worden uitgelegd in eenvoudige taal. Of situaties die door middel van filmpjes worden toegelicht /uitgelegd.
- Deelnemers willen duidelijkere en makkelijkere taal lezen. Schrijvers zouden zich beter kunnen inleven in de mensen voor wie ze schrijven.
- De mogelijkheid iemand van de organisatie om uitleg te vragen.
Er zou een telefoonnummer of andere hulplijn beschikbaar moeten zijn waar om uitleg kan worden gevraagd.

Tijdens een groepsgesprek bij een LFB STERKplaats

- Iemand kunnen bellen als je ergens niet uitkomt. Dat er een telefoonnummer op een document staat en dat dan iemand opneemt die complexe taal in eenvoudige taal kan uitleggen.
- Een bewindvoerder die goed uit kan leggen wat er in ingewikkelde post staat, wat de bedoeling is van beslissingen die te maken hebben met een financiële situatie. Een bewindvoerder die ervaring en kennis heeft van communiceren met mensen met een LVB.

2.8 Dit kunnen mensen met een licht verstandelijke beperking zelf doen

Uit de vragenlijst:

- **Internet**

Op internet zoeken naar begrijpelijke informatie over het onderwerp. Bijvoorbeeld op www.steffie.nl.

Op de website van de organisatie zoeken naar meer uitleg over de informatie.

Gebruik internet (Google) om de betekenis van woorden op te zoeken.

Op internet is veel materiaal te vinden over pictogrammen, begrijpelijke taal enz.

- **Hulp vragen in het netwerk**

Zelf om hulp of uitleg vragen in je netwerk (familie, begeleiding, PB-er, bewindvoerder).

Eerst zelf proberen te lezen en als je het niet begrijpt om uitleg vragen.

Schrijf voor jezelf je vragen op die je hebt over de informatie. Bespreek dit dan met je familie of begeleiding.

VraagApp gebruiken.

- **Organisatie bellen/mailen**

Naar de organisatie bellen.

- Voor jezelf eerst makkelijker opschrijven waar het over gaat.

- Opschrijven wat je wilt vragen aan de organisatie.

- Rustig blijven.

- In gesprek gaan met de organisatie, zodat je de moeilijke dingen weg kunt nemen (uitleg vragen).

- Als je iets niet begrijpt, dit nog een keer vragen.

- Of: navragen of je het goed begrepen hebt (door het in jouw woorden te zeggen).

- Uitleggen dat je een licht verstandelijke beperking hebt.

- Vraag om een contactpersoon.

Bel via Facetime of Skype en vraag of mensen niet te snel willen praten.

- **Informatie terugsturen**

Aan de organisatie of medewerker vragen om de informatie in begrijpelijke taal om te zetten, makkelijker te maken.

Vragen of zij hier pictogrammen bij willen gebruiken.

Of om er een korte samenvatting van te maken.

'Stickers plakken' gebruiken bij het terug sturen van informatie (iets wat eerder al vanuit de LFB is gebeurd).

- **Algemene tips om zelf te doen**

Ervaringen delen met andere mensen die met hetzelfde te maken hebben. Van elkaar leren.

De tijd nemen voor jezelf om de informatie goed en meerdere keren te lezen.

Voor jezelf opschrijven wat je denkt dat er in de tekst staat, de belangrijkste inhoud.

Zodat je dat beter onthoudt. Dan met iemand er over praten.

Eerder om hulp durven vragen. En hulp aanvaarden.

Tijdens het groepsgesprek bij een LFB STERKplaats

Wat zou jij zelf kunnen doen om met moeilijke informatie om te gaan?

- Google gebruiken en de betekenis van moeilijke woorden opzoeken.
- Mijn begeleider vragen.
- Oefenen met brieven begrijpen/coaching in je papierwerk.
- Lekker uit handen geven dan hoef je je er ook niet rot over te voelen.
- Aan je ouders/verzorgers vertellen dat je dit graag wil leren, zodat ze het jou leren vanaf jongs af aan en niet uit handen nemen.

2.9 Tips om informatie makkelijker te maken

Deze tips zijn van mensen met een licht verstandelijke beperking.

Zij geven hiermee aan waar zij precies tegenaan lopen. En wat je hier aan zou kunnen doen.

Dit zorgt voor bewustwording voor mensen met een LVB zelf.

Mensen met een LVB kunnen deze tips gebruiken om terug te geven aan de makers van de informatie.

Uit de vragenlijst:

Samenwerken met ervaringsdeskundigen om informatie makkelijker te maken

- Organisaties een training geven om makkelijke taal te gebruiken.
- Mensen met een beperking mee laten kijken met een brief of tekst voordat je deze verstuurt.
- Luister naar mensen en neem ze serieus.

Teksten begrijpelijker maken

- Gebruik woorden en taal die iedereen begrijpen kan.
- Moeilijke woorden uitleggen.
- Korte zinnen, grote letters en pictogrammen/afbeeldingen, overzichtelijk.
- Getekende animaties gebruiken.
- Kort en bondig. Niet teveel informatie.
- Het belangrijkste vertellen. Het belangrijkste vooraan.
- Niet te kinderachtig (dus géén Jip en Janneke taal).
- Geef duidelijk aan waar het over gaat.
- Maak een video-instructie.
- Denk na over aan wie je de brief stuurt.
- Als mensen iets moeten doen, gebruik dan plaatjes en een stappenplan.

Tijdens het groepsgesprek bij een LFB STERKplaats

Heb jij tips om informatie begrijpelijker te maken?

- Cursussen geven voor organisaties 'Hoe verstuur je iets in makkelijke taal?'
- Stichting Knip leert je met financiën en brieven omgaan.
- Samenwerken met degene die de brief heeft verstuurd.
- Een meldpunt bij de gemeente zodat je daar heen kunt gaan met brieven en klachten.
- Video's maken met uitleg over bepaalde brieven, zodat je bijvoorbeeld het onderwerp van de brief kan invullen en dat er dan een uitleg video verschijnt.

2.10 Voorbeelden van informatie die wel duidelijk is

Uit de vragenlijst:

- Informatie van organisaties
 - www.steffie.nl , over aanvragen toeslagen en andere belangrijke onderwerpen.
 - Informatie van de LFB, direct duidelijk waar het over gaat.
 - Boekje over het VN-verdrag, omdat ervaringsdeskundigen dat hebben gemaakt.
 - Verkiezingskrant van Prodemos.
- Nieuwsbrieven van zorginstellingen (Amarant, Amerpoort, Ons Tweede Thuis, Pameijer, Sherpa, De Klup Gouda)
 - zij denken over dit soort dingen na
 - zij gebruiken makkelijke plaatjes
 - brieven en adviezen zijn in makkelijke taal geschreven.
 - Heldere boodschap.
- Zorginstanties
 - Informatie van de bewindvoerder, zij heeft kennis en ervaring in communiceren met mensen met een licht verstandelijke beperking, zij mailt of belt in begrijpelijke taal.
 - Mail van de tandarts over rekeningen, er zit een QR code bij om makkelijker te kunnen betalen.
 - Ziekenhuizen, duidelijke informatie waar ik moest zijn, welke lift ik moest pakken, hoe laat ik er moest zijn.
 - Mijn ziektekostenverzekering, een heldere brief over de nieuwe polis.
- Overheid
 - Informatie over de griepvaccinatie.
 - Rijksoverheid, over wat te doen tijdens de lockdown.
 - Persconferenties rond coronabeleid, met gebarentolk en met pictogrammen.

Tijdens het groepsgesprek bij een LFB STERKplaats

Heb je een voorbeeld van informatie die wel duidelijk was? Van welke organisatie is deze informatie? En waarom is deze informatie wel begrijpelijk?

- Het is heel jammer, maar eigenlijk hebben we hier weinig tot geen voorbeelden van. Hoog tijd dat daar verandering in komt!

3 Conclusies en tips

Mensen met een licht verstandelijke beperking (LVB) krijgen vaak brieven of email die zij niet begrijpen. Dit heeft voor hen veel negatieve gevolgen. Zij missen belangrijke informatie, waardoor zij bijvoorbeeld voorzieningen mislopen of waardoor zij betalingsproblemen krijgen. Daarnaast versterkt onduidelijke informatie een negatief zelfbeeld bij mensen. Het maakt ze verdrietig en ongelukkig. Hierdoor leggen zij moeilijke brieven weg waardoor problemen toenemen.

Mensen met een LVB ontvangen de meeste onduidelijke informatie van de lokale overheid (bijvoorbeeld over de Wmo), het UWV (uitkeringen) en de belastingdienst (werk en loon). Bij onduidelijke informatie sluit de boodschap en het taalniveau niet aan op mensen met een licht verstandelijke beperking.

Er zijn al veel gemeentelijke organisaties die activiteiten organiseren voor medewerkers om makkelijke taal te gebruiken. En om via brieven, websites en andere teksten makkelijk te communiceren. Toch is er een duidelijk signaal van mensen met een LVB dat de informatie die zij ontvangen nog altijd moeilijk is. Wat kunnen mensen met een LVB hier nu zelf aan doen? En wat hebben zij daarvoor nodig? Uit dit onderzoek kunnen we daar tips voor geven.

Als mensen met een LVB moeilijke informatie krijgen, kunnen zij het volgende doen. Passend bij wat zij zelf nodig hebben.

- Hulp vragen in hun netwerk, aan familie, vrienden, een bewindvoerder of (persoonlijke) begeleiders.
Je kunt vragen of iemand de informatie met jou samen leest. En uitleg geeft over de dingen die jij niet begrijpt of moeilijk vindt.
Ook kun je proberen de tekst eerst zelf te lezen en vragen die je daarbij hebt op te schrijven. Dit kun je dan bespreken met familie of begeleiding in je buurt.
- Op internet zoeken naar begrijpelijke informatie over het onderwerp.
Bijvoorbeeld op de website van de organisatie van wie je de informatie hebt gekregen.
Of in het algemeen. Bijvoorbeeld op www.steffie.nl staat veel informatie over praktische onderwerpen.
Gebruik internet (Google) om de betekenis van woorden op te zoeken.
- Naar de organisatie bellen.
Je kunt dit ook met iemand samen doen.
 - Vragen naar iemand die in makkelijke en begrijpelijke taal de informatie uit kan leggen.
 - Van tevoren opschrijven wat je wilt vragen aan de organisatie.
 - Rustig blijven. Uitleggen dat je een LVB hebt.
 - De vragen stellen. Als je het antwoord niet begrijpt, nog een keer vragen.
 - Of je herhaalt wat je denkt dat er gezegd is. En vraagt of je het goed begrepen hebt.
 - Vraag ook of je weer kunt bellen met deze (contact)persoon als je iets niet begrijpt.Tip: bel via Facetime of Skype en vraag of mensen niet te snel willen praten.

Als je iemand van de organisatie aan de telefoon hebt, kun je gelijk tips geven.

- Over het toesturen van informatie.

Dat de organisatie dit niet vlak voor het weekend doet.

Als iemand moeite heeft met moeilijke informatie, kan dit voor veel onrust zorgen.

Je moet dan dagen wachten voordat je de organisatie telefonisch om uitleg kunt vragen.

- Je kunt vragen of de organisatie er op wil letten om brieven, mails en websites eenvoudig te maken. Dat de mensen die de informatie maken, zich beter in willen leven in de mensen voor wie ze schrijven.
 - Een telefoonnummer of andere hulplijn beschikbaar stellen, waar om uitleg kan worden gevraagd.
- Stickers 'Snap jij het nog?' plakken en moeilijke informatie terug sturen naar de afzender. Op de stickers staat dat de informatie te moeilijk is. Je vraagt met de sticker of de afzender de informatie in begrijpelijke taal om wil zetten. Je verwijst met de sticker naar de webpagina 'Snap jij het nog?', waar tips worden gegeven.



- Ervaringen delen met andere mensen die met hetzelfde te maken hebben. Van elkaar leren.
- Zelf leren hoe je met moeilijke taal om kunt gaan.
 - Aan mensen in je omgeving vertellen dat je dit graag wil leren. Zodat zij het jou leren en niet uit handen nemen.
 - Oefenen met brieven en teksten begrijpen. Coaching hierbij vragen.
 - Een workshop of training volgen over omgaan met moeilijke taal.

Toolkit vol met tips

VWS en de LFB ontwikkelen de toolkit 'Snap jij het nog?', speciaal voor mensen met een licht verstandelijke beperking.

In deze toolkit staan hulpmiddelen en handvatten voor mensen met een LVB.

De toolkit is beschikbaar als een webpagina: www.lfb.nu/snap-jij-het-nog

Behalve tips voor mensen met een LVB, staan er ook tips op voor eenvoudig en aantrekkelijk schrijven. Deze kunnen mensen met een LVB aan organisaties en medewerkers doorgeven.

Bijlagen

Bijlage 1:

Interviews met drie ervaringsdeskundigen. Over omgaan met moeilijke informatie. De tips uit deze interviews zijn ook meegenomen in de uiteindelijke resultaten van het onderzoek.

Danny

Waarom is begrijpelijke taal voor jou belangrijk?

Het is voor mij belangrijk omdat je anders de inhoud van het document niet begrijpt.

En dan is de rest van de brief of tekst niet meer interessant om te lezen.

Het is ook belangrijk omdat je door wat je leest het onderwerp ook beter begrijpt.

Bijvoorbeeld een brief van de belastingdienst.

Je begrijpt het niet, je moet betalen voor een bepaalde datum.

Maar omdat je het eerste stuk al niet begrijpt, haak je af en kom je dus niet bij dat wat je moet doen. Het gevolg is dat je een boete krijgt en nog meer moet betalen.

Mensen schrijven soms brieven in moeilijke taal omdat ze dat gewend zijn of interessant vinden. Terwijl het voor de mensen die het moeten lezen totaal onbegrijpelijk is.

Ik probeer altijd een brief zo eenvoudig mogelijk te schrijven. Maar ik gebruik soms ook moeilikere woorden omdat de tekst anders te lang wordt. Maar ik leg moeilijke woorden wel uit.

Mireille

Wat gebeurt er als je informatie niet begrijpt?

Als ik de informatie niet begrijp dan kan het zomaar gebeuren dat ik veel ga missen van informatie die belangrijk voor mij kunnen zijn.

Ik zelf kan goed lezen maar begrijpen kan soms wat lastiger zijn.

Er is bij mij wel een groei in gekomen.

Ik denk bijvoorbeeld aan als je post krijgt met informatie over betalingen voor het huis (hypotheek) dat je hebt gekocht. En dat deze brieven onbegrijpelijk zijn.

Dan kan ik in de schulden raken.

De ingewikkeldheid van informatie maakt dat je veel mist.

Het is belangrijk om begrijpelijke informatie te krijgen omdat dat je dan ook beter je keuzes kunt maken.

Taal moet voor iedereen zo zijn dat je weet wat je leest.

De informatie moet voor iedereen begrijpelijk zijn.

Dit geldt ook voor veel mensen om mij heen.

Zij lopen ook vaak tegen moeilijke informatie aan.

Wat belangrijk is is dat informatie vooral goed wordt geschreven.

Met niet teveel tekst.

Kort en duidelijk zodat iedereen begrijpt wat er staat.

Bedenk wat mensen met een beperking nodig hebben.
Bijvoorbeeld beeld gebruiken in de tekst.
Als ik aan mij zelf denk dan vind ik dat zelf ook fijn, dan onthoud je makkelijker.
Houd rekening met mensen die niet goed kunnen lezen.
Het beeld moet kloppend zijn bij de tekst.
Tekst moet geschreven zijn in een fijn lettertype, goed leesbaar.

Voorbeeld van goede teksten?

Soms is dat met tekst en soms met plaatjes, soms ook met allebei.
Zo kunnen mensen met een beperking en mensen die niet goed kunnen lezen of schrijven (laaggeletterden) de informatie ook begrijpen.

Jarno

Mijn verstandelijke beperking maakt dat informatieverwerking wat trager gaat dan bij mensen die dat niet hebben. Dus soms als ik bijvoorbeeld op een website kom, dan moet ik echt even kijken zo van: oké wat zie ik hier nou? En welke informatie zoek ik nou specifiek? En dan moet ik vervolgens gaan kijken van: oké maar onder welke knop kan ik nou de informatie die ik op dat moment nodig heb, vinden?

Het invullen van formulieren voor allerlei aanvragen, die kunnen soms best ingewikkeld zijn. Ik vind het heel fijn om zoveel mogelijk zelf te doen. Maar ik kies er soms toch voor om naar iemand in mijn omgeving te gaan en te vragen om daarbij te helpen. Omdat het gewoon soms best wel ingewikkeld in elkaar zit. Dat je per ongeluk een verkeerd formulier hebt, omdat dat er alweer een nieuwere versie van een formulier beschikbaar is bijvoorbeeld.

Als ik ergens niet uitkom, dan kies ik er vaak toch voor om naar mensen in mijn omgeving te gaan. Niet zozeer dat ik dat wil, want ook ik zou het liefst zoveel mogelijk mijn eigen zaken willen regelen. Maar toch kan soms naar iemand uit je omgeving gaan, de meest snelle en efficiënte manier zijn. Of ik ga op zoek ga naar een helpdesk die mij kan helpen. Of het algemene nummer bellen, mijn probleem uitleggen, en dan verder kijken.

Wat ik nodig heb aan informatie van bijvoorbeeld de overheid, dat zijn eigenlijk twee dingen. Eén is korte en bondig informatie. Waarbij je er wel op moet letten dat het niet kinderlijk wordt. Want op het moment dat het te kinderlijk wordt, dan voelen mensen zich niet serieus genomen. En dat is ook niet een kant die je op moeten willen lijkt me. En daarnaast, op het moment dat je inderdaad al een probleem hebt, een duidelijk aanspreekpunt, of in ieder geval een telefoonnummer waar je naartoe kunt bellen. Of een mailadres waar je naartoe kunt sturen. En dan moet er ook gezorgd worden dat er echt iets met die punten gedaan wordt.

Een voorbeeld van wat er kan gebeuren als ik een brief krijg van een instantie. Ik open het en het ziet er ingewikkeld uit. Ik denk, dat is lastig, dat komt wel, je legt het weg. Anderen vragen of je de brief hebt gelezen, dat irriteert je weer, die ander irriteert zich weer aan jou. Uiteindelijk ben je veel te laat met reageren. En is de termijn verlopen, bijvoorbeeld van betaling of van een voorinschrijving...

Bijlage 2:

Vragenlijst SNAP JIJ HET NOG?

Wat doe jij als je moeilijke informatie krijgt?

Mensen met een licht verstandelijke beperking (lvb) kunnen moeite hebben met ingewikkelde informatie. We horen graag hoe dat voor jou is.

Van wie krijg jij moeilijke informatie? En hoe ga jij daar mee om?

We gebruiken jullie antwoorden om een toolkit te maken.

In deze toolkit 'Snap jij het nog', zitten tips over omgaan met moeilijke informatie.

Doe je mee? Vul dan onderstaande vragen in. Dankjewel!



Naam:

Leeftijd:

Mogen wij je bellen of mailen voor een kort interview over dit onderwerp?

a) Ja

b) Nee

Zo ja, mogen wij dan je e-mailadres en/of telefoonnummer:

E-mailadres:

Telefoonnummer:

1. Hoe woon jij?

- a) Zelfstandig
 - b) Met begeleiding of ondersteuning
 - c) In een woonvoorziening en met anderen samen
 - d) Bij ouders of verzorgers thuis
 - e) Anders, namelijk...
-

2. Wat moet jij allemaal regelen om (begeleid) zelfstandig te kunnen wonen?

(Meerdere antwoorden mogelijk.)

- a) Zorg en ondersteuning
 - b) Werk en loon
 - c) Uitkering
 - d) Geld voor vrijetijd en clubs, bijvoorbeeld je sportclub
 - e) Ziektekosten
 - f) Huur of hypotheek
 - g) Gas, water, licht
 - h) Boodschappen
 - i) Belastingen en toeslagen
 - j) Anders, namelijk...
-

3. Kan je een voorbeeld geven uit je leven waarbij je te maken kreeg met informatie die je niet begreep? Bijvoorbeeld in een brief of via de mail?

4. Van welke organisaties krijg jij informatie die je niet begrijpt (in een brief of mail)?

(Meerdere antwoorden mogelijk.)

- a) UWV
- b) Gemeente
- c) Zorgkantoor
- d) Belastingdienst
- e) Reisorganisatie
- f) Sportclub
- g) Werkgever
- h) Ziekenhuis of huisarts
- i) Woningbouw
- j) Rijksoverheid (bijvoorbeeld over corona)
- k) Incassobureau
- l) Anders, namelijk....

5. Hoe vaak ontvang jij moeilijke informatie?

- a) Soms
- b) Vaak
- c) Heel vaak
- d) Ik kan het precies zeggen, namelijk ...

6. Kun je uitleggen waarom deze informatie moeilijk is?

7. Wat doe je meestal als je informatie krijgt die je niet begrijpt?

(Meerdere antwoorden mogelijk. Geef bij ieder antwoord aan van welke organisatie je de informatie krijgt.)

- a) Ik leg het weg en doe verder niets
- b) Ik bel met degene van wie de informatie komt
- c) Ik vraag om hulp:
 - van mijn ouder, broer of zus
 - van mijn ondersteuner
 - van de burens

- van iemand anders in mijn netwerk
- van iemand anders, namelijk...
- d) Ik zoek op internet naar begrijpelijke informatie
- e) Anders namelijk...

8. Kun je een voorbeeld geven uit jouw leven: Wat heb jij gedaan om moeilijke informatie wel te kunnen begrijpen? En om wat voor soort informatie ging dat toen?

9. Wat doet het met je als je informatie niet begrijpt? Hoe voel je je dan?

10. Hoe wil jij het liefst informatie ontvangen?

(Meerdere antwoorden mogelijk. Geef bij ieder antwoord aan van welke organisatie je de informatie ontvangt.)

- 1) Informatie op papier
- 2) Via de mail
- 3) Mondelinge uitleg
- 4) Met een telefoonnummer dat ik kan bellen
- 5) Met een doorverwijzing naar een website
- 6) Met een uitleg in makkelijke taal en met plaatjes

11. Wat helpt jou om met moeilijke informatie van organisaties om te gaan?

12. Wat zou jij zelf kunnen doen om met moeilijke informatie om te gaan?

13. Heb jij tips om informatie begrijpelijker te maken?

14. Heb je een voorbeeld van informatie die wel duidelijk was? Van welke organisatie is deze informatie? En waarom is deze informatie wel begrijpelijk?

Bijlage 3:

Informatie uit het '[opzoekboek rechten van de cliënt](#)'.

Recht op informatie – VN-verdrag Handicap

Iedereen heeft recht op informatie.
Dat recht geldt ook voor jou.
Je hebt recht op alle informatie die voor jou belangrijk is.
De begeleider is verplicht jou te vertellen wat belangrijk is voor jou.
Ook je vertegenwoordiger moet goede informatie geven aan jou.
Je hebt recht op duidelijke informatie.

Een voorbeeld:
Er gaat bij ons in huis een heleboel veranderen.
Een aantal mensen moet verhuizen.
Ik snap niet goed wat de begeleider daarover verteld heeft.
Hij zei dat ik misschien ook ging verhuizen.
Maar ik snap niet waarom ik moet verhuizen.
Ik weet ook niet of ik wel wil verhuizen.
Wat kan ik hieraan doen?

Informatie is pas goed als jij het begrijpt.
Heeft de begeleider het uitgelegd, maar begrijp je het nog niet?
Dan kun je vragen of hij het nog een keer wil uitleggen.
Net zo lang totdat je het begrijpt.

Je mag alles vragen wat je wilt weten.
Jij beslist wat voor jou belangrijk is.
Het gaat over jouw leven.
Daarom is het belangrijk dat je veel vraagt en het goed snapt.

Je hebt dus recht op informatie krijgen en informatie vragen.
Je kunt ook zelf informatie opzoeken, bijvoorbeeld op internet.
De zorginstelling heeft ook veel informatie.
Vraag je begeleider om die informatie.