

# Wanneer u mij niet begrijpt, moet ik duidelijker zijn

Een taal die iedereen begrijpt, ook mensen die minder taalvaardig zijn - Koraal en de Universiteit van Amsterdam zijn die aan het ontwikkelen: Taal voor allemaal. Andere partijen, waaronder overheden, doen mee. U ook?

DOOR **XAVIER MOONEN** EN **ENID REICHRATH** ILLUSTRATIES **ANNET SCHOLTEN**

**H**et overkomt ons allemaal: we krijgen een tekst te lezen en snappen niet precies waar die over gaat. We kunnen dan niet goed inschatten wat er van ons gevraagd wordt en wat ons voordeel of nadeel is wanneer we er niets mee doen. Sommige teksten zijn berucht: een huurovereenkomst (de kleine lettertjes), een beschikking of een testament. We vertrouwen er meestal maar op dat de ander het goed met ons voor heeft en stemmen in. Er zijn mensen voor wie veel meer teksten lastig zijn. Zij begrijpen de tekst niet en kunnen de geboden informatie niet of niet goed in de praktijk brengen. Die mensen worden ook wel laaggeletterd of zeer laaggeletterd genoemd. Binnen de zorg voor mensen met een verstandelijke beperking is een grote groep cliënten, en soms ook verwanten, laaggeletterd. Mensen die laaggeletterd zijn, zijn geen analfabeten. Ze kunnen wel lezen en schrijven, maar beheersen niet het eindniveau vmbo of niveau mbo-2 of 3. Het is beter om te spreken van mensen die weinig taalvaardigheid hebben. Hun echte probleem zijn niet de letters en cijfers, maar is het kunnen waarderen en gebruiken van de gesproken en geschreven informatie.

## NIET ALLEEN VEREENVOUDIGEN

Er zijn op dit moment verschillende initiatieven om helder, klaar of duidelijk te communiceren, en de overheid stelt recent miljoenen beschikbaar aan gemeenten. Maar daarbij wordt

nog steeds te weinig rekening gehouden met de mogelijkheden van mensen met weinig taalvaardigheden. Het gaat namelijk niet alleen om het vereenvoudigen van woorden, maar ook om het beter uitleggen van de complexe achtergronden. En om een nauwkeurige inschatting van wat echt gezegd moet worden of wat persé nodig is om te vermelden. De Wet langdurige zorg (Wlz) bijvoorbeeld, blijft ingewikkeld om te begrijpen, ook al zouden we voor alle complexe begrippen eenvoudigere bewoordingen kiezen. Voor juristen is de wettekst goed te begrijpen. Voor zorgverleners is het een hele kluit, niet iedere zorgverlener zal het klaarspelen. En voor de meeste cliënten en hun verwanten is de tekst niet te doen. Maar zij moeten er ook over geïnformeerd worden: het gaat immers om hen.

## INFORMATIE BEGRIJPELIJK MAKEN

'Taal voor allemaal' (Tva) is een methode om informatie voor iedereen begrijpelijk te maken. In Tva wordt geschreven of gesproken taal ontwikkeld of 'hertaald' in nauwe samenwerking met de beoogde doelgroep van het taalproduct. Dat kan een specifieke groep zijn, bijvoorbeeld alle cliënten die met de Wlz te maken krijgen. Of het kan een brede groep zijn, bijvoorbeeld alle inwoners van een stad. Bij een specifieke groep kan op maat rekening gehouden worden met de informatiebehoefte, de wijze van formuleren en de hoeveelheid informatie die mensen 'aankunnen'. Bij een brede groep van

'taal'

voor

allemaal



mensen met en zonder geringe taalvaardigheid moet de informatie in ieder geval ook voor de mensen met weinig taalvaardigheid bruikbaar zijn.

Binnen Tva zoeken we steeds naar het evenwicht tussen de begrijpelijkheid en de acceptatie van een taalproduct. Daarbij spelen twee uitgangspunten van Tva een belangrijke rol:

- Het gebruik van taalhandreikingen: tips voor grammatica, woordgebruik en opmaak;
- Het eventueel toevoegen van afbeeldingen bij geschreven teksten: foto's, pictos, tekeningen).

#### **TWEE VERSIES: TVA EN TVA+**

Met betrekking tot die taalhandreikingen zijn in de methode twee versies ontwikkeld: Tva en Tva+. De Tva-versie is bestemd voor mensen met zeer weinig taalvaardigheid. Dit betekent dat daarmee rekening wordt gehouden in de lengte van de zinnen en vooral ook in de hoeveelheid informatie. Voor geschreven taalproducten zijn ook handreikingen voor de opmaak, de lettergrootte het lettertype en de afbeeldingen. De versie Tva+ kijkt hier iets vanaf. De zinnen mogen wat langer zijn, er worden meer koppelwoorden gebruikt, de lettergrootte en opmaak zijn iets anders en er wordt meer informatie aangeboden.

De keuze voor Tva of Tva+ is afhankelijk van de kenmerken van de beoogde groep. Bij een gemengde groep, zoals alle burgers van een gemeente, is het lastig om het voor iedereen goed te doen. We weten dat wanneer de Tva+ versie gebruikt wordt, een deel (minimaal vijf procent) van de burgers uitgesloten wordt: die zullen dat té moeilijk blijven vinden. Maar we weten ook dat als je die vijf procent wel wilt includeren, je oplossingen moet zien te vinden die door de andere 95 procent ook geaccepteerd zullen worden. En dat is niet altijd makkelijk. De hoeveelheid informatie in de Tva versie is gering, met een opmaak die relatief veel ruimte inneemt. Tva+ ziet er al snel meer uitnodigend uit. Er kan ook gekozen worden voor een gelaagde opbouw, met de kern van de boodschap in Tva en meer informatie in Tva+.

#### **TEST HET TAALPRODUCT**

Het derde uitgangspunt van de methode Tva is de test van het taalproduct. Mensen uit de beoogde groep testen de brief, folder, webtekst, of toespraak. De tester geeft antwoord op vragen over lay-out, vormgeving en woordgebruik, maar er wordt ook op verschillende manieren getest of de inhoud van de taalboodschap goed verwoord is en begrepen wordt. De



wijze van testen is blijvend onderwerp van wetenschappelijk onderzoek.

Het samenwerken met de testers stelt hoge eisen. Er moet nagedacht worden over de representativiteit. Belangrijk is het verder te weten in welke mate iemand taalvaardig is en welke voorkennis iemand heeft over het te testen onderwerp. Daarvoor worden in de methode Tva, op grond van wetenschappelijk onderzoek, instrumenten ontwikkeld.

#### **TOEPASSING IN MAASTRICHT EN AMSTERDAM**

Koraal de eerste organisatie die de meerwaarde van Tva erkende. Koraal heeft veel middelen en menskracht ter beschikking gesteld om Tva te kunnen ontwikkelen. De organisatie wil dat haar cliëntcommunicatie Tva-proof wordt. En iedere Koraal-regio geeft hier op dit moment op eigen wijze vorm aan.

Alle gemeenten in Nederland moeten voldoen aan het VN-verdrag inzake de rechten van personen met een handicap. Toegankelijke taal voor alle burgers is daarbij een vereiste. De eerste gemeente die daarom met Tva in zee gegaan is, is Maastricht. Zij testten samen met jongeren met een LVB een aantal brieven op begrijpelijkheid. Inmiddels wordt in Maastricht gewerkt aan andere taalproducten en richtte

## Om Tva te illustreren hebben wij een tekst van de website van de VGN in Tva gezet

Hieronder staan het begin van de oorspronkelijke tekst plus de Tva-versie.

Op VGN.NL staan

- de hele VGN-tekst
- de Tva-versie
- en meer uitleg in Tva+ (beginnende met het kopje 'Hulp aan mensen met psychiatrische problemen')

### Tweede Kamer stemt in om ggz ook toegang te geven tot de Wet langdurige zorg

Op 2 juli heeft de volledige Tweede Kamer ingestemd met het wetsvoorstel om de Wlz te wijzigen. Deze wetswijziging regelt dat er ook toegang tot de Wlz mogelijk wordt op grond van een psychische stoornis. Dit is van toepassing voor mensen ouder dan 18 jaar. Om een zorgvuldige openstelling voor kinderen en jongeren te realiseren is een amendement ingediend. Dit amendement is kamerbreed aangenomen. De VGN is blij met deze ontwikkeling. Voor de VGN was het teleurstellend dat in het wetsvoorstel gekozen is voor de leeftijdsgrens van 18 jaar. Tijdens het rondetafelgesprek hierover hebben wij gepleit om de psychiatrische problematiek ook bij jeugd mee te wegen in de beoordeling van de toegang tot de Wlz. In de voorbereiding van het plenair debat hebben wij via een brief aan de Kamerleden hier weer aandacht voor gevraagd. In het debat werd door meerdere partijen aandacht gevraagd voor jeugd. De partijen D66, GroenLinks, CDA en VVD hebben een amendement ingediend om te werken aan een zorgvuldige openstelling voor jeugdigen.

## Wet langdurige zorg straks ook voor kinderen met psychiatrische problemen

Sommige kinderen met psychiatrische problemen hebben hun hele leven hulp nodig.

Psychiatrische problemen zijn problemen in je hoofd.

De Jeugdwet betaalt nu de hulp voor deze kinderen.

Van de Jeugdwet moet het geld voor de hulp iedere keer opnieuw worden aangevraagd.

Iedere keer opnieuw geld voor hulp aanvragen is erg lastig.

Er is ook een andere wet: de Wet langdurige zorg.

In de Wet langdurige zorg is het geld voor de hulp voor altijd.

Van de Wet langdurige zorg hoeft het geld voor de hulp niet iedere keer opnieuw te worden aangevraagd.

De politiek in Den Haag wil de Wet langdurige zorg veranderen.

De politiek wil dat geld voor hulp voor kinderen met psychiatrische problemen komt van de Wet langdurige zorg.

Maastricht een taalpanel in van mensen die de gemeente adviseert.

In Amsterdam is samen met onderzoekers en trainers gewerkt aan bestaande gemeentelijke teksten die zijn omgewerkt tot begrijpelijke brieven en beschikkingen. Hierbij is duidelijk geworden dat er niet één keuze te maken valt. Zo blijkt dat twaalf- en dertienjarigen het geen probleem vinden om een brief van de gemeente te krijgen over de identiteitsplicht vanaf veertien jaar in zeer eenvoudige taal (Tva). Ze vinden dit zelfs prettig en duidelijk. Bij volwassenen ligt dit anders. Een deel van de doelgroep vindt de aangeboden tekst té eenvoudig of de toon niet aansprekend genoeg. De keuze voor het standaard taalniveau waarop organisaties hun communicatie aanbieden is een beleidskeuze. De gemeente Amsterdam kiest voor Tva+ en traint nu zelf medewerkers in het gebruik van de methode.

### NETWERK TAAL VOOR ALLEMAAL

Taal voor allemaal is volop in ontwikkeling. Naast de handboeken voor de concrete toepassing van Tva en Tva+ zijn trainingen en een Train-de-trainer-module ontwikkeld. Ook geven we workshops. Een Tva-netwerk en een Tva-expertisecentrum worden op korte termijn gestart.



Het aantal gebruikers van Tva is inmiddels sterk gegroeid. Steeds meer organisaties willen taalproducten in Tva of laten medewerkers trainen in Tva. In ieder deelproject worden nieuwe ervaringen opgedaan die kunnen leiden tot aanpassingen in de handboeken en trainingen. Dit geldt ook voor het inpassen van de resultaten van het wetenschappelijk onderzoek, dat ook met internationale collega's wordt vormgegeven.

Wij hopen dat steeds meer partners zich zullen aansluiten bij het Tva-netwerk. Dan kunnen we elkaar beter begrijpen en realiseren wij daadwerkelijk inclusie. Voel u uitgenodigd!

Xavier Moonen is bijzonder hoogleraar aan de Universiteit van Amsterdam, bijzonder lector aan Zuyd Hogeschool, adviseur bij Koraal en ontwikkelaar van Taal voor allemaal: x.m.h.moonen@uva.nl

Enid Reichrath is werkzaam als onderzoeker bij gemeente Maastricht en is onderzoeker van en trainer in Taal voor allemaal: enid@toetsenmetenweten.nl

Voor informatie over Taal voor Akkemaal: Tessie Wittelings, twittelings@koraal.nl

**Vrijheid en gewoon wonen met een fysieke beperking? Fokus maakt het mogelijk!**



**Fokus**

Meer weten?  
Kijk op  
fokuswonen.nl

Zelfstandig wonen met een fysieke beperking kan met de assistentie van Fokus binnen handbereik. Fokus verleent assistentie bij algemene dagelijkse levensverrichtingen (ADL), zoals opstaan, aankleden, eten, toiletgang en hand-en-span-diensten. Deze assistentie is 24 uur per dag beschikbaar. De cliënt huurt een aangepaste woning van de woningcorporatie en kan de assistentie oproepen wanneer hij deze nodig heeft. Zo kan de cliënt in alle vrijheid het leven leiden zoals hij dat wil.

Er zijn bijna 100 Fokusprojecten in meer dan 60 plaatsen in Nederland. Er is dus altijd een Fokusproject in de buurt.  
T (050) 521 7272 E servicepunt@fokuswonen.nl

[www.fokuswonen.nl](http://www.fokuswonen.nl)



KARIN VOLKERS

## Wat je niet ziet, is er wel!

Jose, Pieter en Suzan vonden zichzelf te dik. Wat nu? Afvallen! Maar hoe?

Ik ben met hun begeleiders op zoek gegaan naar dieetadviezen voor mensen met een verstandelijke beperking. In kleine stapjes werkten we samen met Pieter en Suzan aan hun eetgewoonten. Jose heeft zelfs een dieet gevolgd. Ze hebben hard gewerkt en zijn afgevallen. Fantastisch resultaat, toch?

Zeker voor Jose, Pieter en Suzan, maar bij mij knaagde er iets. We beginnen vaak pas actie te ondernemen als iemand al te zwaar is. Moeten we niet eerder bekijken hoe hun leefstijl eruit ziet? Toen ik hoorde over een beweegonderzoek van Alyt Oppewal wist ik het zeker. Het gaat niet om overgewicht. Het begint bij fitheid. Alyt concludeert dat niet fitte mensen, ongeacht hun gewicht, zelfs tot 4,6 keer zo veel risico lopen om binnen vijf jaar te overlijden.

Of iemand fit is zie je niet altijd, overgewicht wel. Niet fitte mensen lopen minder, sporten bijna niet en houden wandelen minder lang vol. Dit merk je pas op als je een beweegtest afneemt of als je samen met ze wandelt of fietst. En zelfs dan moet je weten dat het niet normaal is als een cliënt (zoveel) trager is of vaker uit moet rusten dan jij. Ook al is de cliënt 68 jaar.

Het is heel goed dat we met elkaar scherp zijn op overgewicht en dat aanpakken als het nodig is. Het heeft Jose, Pieter en Suzan geholpen, maar het is niet genoeg. Onder het motto 'voorkomen is beter dan genezen' moeten we aan de slag met wat we niet altijd zien, maar er wel is. Mensen die niet fit zijn.

Als je dus gezondheidsproblemen wilt voorkomen, start dan met het aanpakken van niet fitte cliënten. Ook al zie je het niet, het kan er zeker wel zijn. Vaker de trap nemen, een stukje wandelen of fietsen is al een goed begin. Daarmee behaal je meer winst dan met het aanpakken van overgewicht. Sta vaker stil bij de fitheid van cliënten. Of beter, beweeg met ze. Jose, Pieter en Suzan zouden er blij mee zijn!