



Taal voor
allemaal

Testverslag 3RO

Test van 10 reclasseringsdocumenten
op begrip en waardering

2025



Enid Reichrath
toetsen meten & weten |
Taal voor allemaal

Inhoudsopgave

Inleiding	2
1. Testlezers en testafnames	5
2. Algemene testresultaten	8
3. Testresultaten per document	18
Advies - Brief inzien rapportage	19
Advies - Formulier toestemming ZSM	21
EM - Brief Elektronische monitoring	23
EM - Bijlage: Regels EM + 3 posters	25
Toezicht - Brief Berisping	28
Toezicht - Brief Huisbezoek	30
Toezicht - Formulier toestemming toezicht	32
Toezicht - Brief Uitnodiging 1e doelgericht toezicht	34
Toezicht - Brief Waarschuwing	37
Werkstraf - Bijlage: Regels bij de werkstraf	40

Inleiding



Documenten hertalen

3RO heeft aan team Taal voor allemaal gevraagd om 28 documenten te hertalen in begrijpelijke taal, volgens de methode Taal voor allemaal ®.

Dit zijn 28 veelgebruikte brieven, toestemmingsformulieren en bijlagen bij brieven met bijvoorbeeld afspraken over elektronische monitoring of een werkstraf.

Dit gebeurde in 2023 en 2024. In totaal gaat het om 5 documenten over advies, 3 documenten over elektronische monitoring, 13 documenten over toezicht en 7 documenten over werkstraf.

Belangrijkste aanpassingen

De verschillen tussen de **originele** en **hertaalde** versies zijn:

- Formulering: concreter, geen afkortingen, eenvoudiger.
- Opmaak: grotere letters, meer regelafstand, meer witregels, zinnen op nieuwe regel, opsommingen, woorden of zinnen vet gemaakt.
- Volgorde en inhoud: logische volgorde en inhoud vanuit de lezer; dat betekent soms teksten verplaatsen, soms meer uitleg geven en soms informatie weglaten die op een ander moment beter op zijn plek is.

De hertaalde versies zijn daarna op inhoud gecontroleerd door 3RO.

Wat er is getest en waarom

Na het hertalen zijn 11 van de 28 documenten in 2024 getest bij cliënten van de reclassering. Het doel was om te onderzoeken of de nieuwe versies goed worden begrepen en in hoeverre deze worden gewaardeerd. Daarmee wordt bedoeld of lezers met en zonder beperkte taalvaardigheden zich volwassene en respectvol voelen aangesproken door de toon en opmaak van het document.

Omdat het testen arbeidsintensief is, is gekozen voor deze selectie van 11 documenten, waarbij er in ieder geval voor gezorgd is dat er brieven, formulieren en bijlagen bij de selectie zaten (alle 3 de typen documenten) binnen alle 4 de groepen documenten (advies, elektronische monitoring, toezicht en werkstraf).

Bij de regels voor elektronische monitoring zijn afbeeldingen gemaakt als vervanging van de originele poster. Deze regels en afbeeldingen zijn samen getest. Daarmee komt het totaal aantal te testen documenten op 10.

Relevantie voor de andere documenten

De testresultaten leveren inzichten op die ook voor de niet-geteste documenten relevant zijn. Bekijk daarom straks ook de niet-geteste nieuwe versies van de documenten en kies daarin voor (taal)-oplossingen waarvan uit de tests blijkt dat ze goed zijn. Met name op het gebied van 'u of je', tijdnoteering of andere generieke keuzes. Inhoudelijke keuzes zijn waarschijnlijk wat lastiger 'door te trekken' vanuit de testresultaten.

Zo gingen de tests

De tests zijn individueel afgenomen. Dit was om te zorgen dat cliënten elkaar niet kunnen beïnvloeden. Reclasseringswerkers namen de tests af, nadat zij daarvoor een instructie volgden. Team Taal voor allemaal bereidde de instructie voor en, per document, de vragen en opdrachten voor de test.

Aantal testlezers en taalvaardigheid

Het streven was om per document 3 tot 5 cliënten met beperkte taalvaardigheden als testlezer te vragen en ook 3 tot 5 cliënten zonder beperkte taalvaardigheden. Cliënten konden meedoen aan de test van meerdere documenten.

Om de taalvaardigheden te kunnen inschatten is gevraagd naar opleidingsniveau en gaven reclasseringswerkers het via een notitie aan als zij wisten of vermoedden dat een cliënt moeite heeft met de Nederlandse taal. Bijvoorbeeld door een licht verstandelijke beperking (lvb) of een andere moedertaal. Testlezers werden vervolgens ingedeeld naar het vermoeden op beperkte taalvaardigheden met: 'ja', 'nee' of 'misschien'.

Als testbegeleiders een beperkte taalvaardigheid vermoedden, of wisten dat sprake is van een lvb, dan was het 'ja'. Als hierover niets bekend was, gingen we af op afgerond onderwijs (dit is dus een schatting):

- basisonderwijs, voortgezet speciaal onderwijs en praktijkonderwijs, mbo 1 = ja
- vmbo, havo (vmbo en havo was 1 categorie) en mbo 2 = misschien
- vwo, mbo 3, hbo en universiteit = nee

Dit levert het testen op

De testresultaten kunnen aanleiding geven om een document aan te passen, of bevestigen dat het document goed is zoals het is. Ook geven de resultaten inzicht in voorkeuren van cliënten om aangesproken te worden met 'u' of 'je', in de notering van tijd en of ze de voorkeur geven aan de nieuwe (hertaalde) variant of aan de oude (originele) variant. Bij dit verslag worden de sjablonen van de 10 documenten meegestuurd naar 3RO, waarin de aanpassingen zijn verwerkt. De [grijze velden] zijn invulvelden om het betreffende document op maat te maken (bijv. datum, naam of telefoonnummer). In de test zijn de documenten gepersonaliseerd met fictieve gegevens.

Dit testverslag

Dit verslag start met informatie over de testlezers en testafnames in hoofdstuk 1. Daarna leest u in hoofdstuk 2 over een aantal algemene testresultaten van alle 10 de documenten. In hoofdstuk 3 staan de testresultaten en de voorgestelde aanpassingen die uit de tests volgen per getest document.

1. Testlezers en testafnames

The bottom of the page features a decorative design with a dark blue background. A large, light blue circle is partially visible on the left side, overlapping the dark blue area. A curved, light blue shape also overlaps the dark blue area from the left, extending towards the center.

60 tot 100 testlezers

De bedoeling was om per document 6-10 testlezers te vinden, waarvan ongeveer de helft zonder beperkte taalvaardigheden en de helft met. Dat zou neerkomen op 60 tot 100 individuele testuitslagen.

In totaal zijn 78 tests afgenomen. In tabel 1 staat hoeveel testafnames dit zijn per document. Er zijn best grote onderlinge verschillen: er zijn documenten die zijn getest door 5 testlezers en documenten die door 12 of 15 testlezers zijn getest. Twee documenten halen de ondergrens van 6 testlezers niet; dat is inclusief de test van de brief over EM met 6 testlezers (*), waarbij 4 van deze 6 een onvolledige test deden.

Tabel 1: testlezers per document - naar vermoeden op beperkte taalvaardigheid

Document	Testlezers met een vermoeden op beperkte taalvaardigheid			
	Ja	Nee	Misschien	Totaal
Advies				
Brief: Inzien rapportage	1	2	3	6
Formulier: Toestemming ZSM	2	0	5	7
Elektronische monitoring				
Brief: Elektronische monitoring: EM	3	2	1	6*
Bijlage: Regels EM + afbeeldingen	4	0	1	5
Toezicht				
Brief: Berisping	3	3	2	8
Brief: Huisbezoek	1	3	2	6
Formulier: Toestemming toezicht	4	0	3	7
Brief: Uitnodiging 1 ^e doelgericht toezicht	7	4	4	15
Brief: Waarschuwing	6	2	4	12
Werkstraf				
Bijlage: Regels Werkstraf	1	3	2	6
Totaal	32	19	27	78

* 4 van de 6 testlezers gaven alleen een algemeen oordeel; zij maakten geen volledige test.

In tabel 2 staat hoe vaak de verschillende typen document getest zijn. Daarin is te zien dat de meeste testafnames over een brief gingen. Deze ‘brieven-tests’ werken daarom sterker door in de resultaten van de totale groep documenten. Houd daar rekening mee bij het lezen van de resultaten. En ook met het gegeven dat bij een kleiner aantal testafnames, zoals bij de toestemmingsformulieren en regels of overeenkomsten, de invloed groter is van de individuele testbeoordelingen.

Tabel 2: aantal geteste documenttypen

Type document	Aantal testafnames
Brief (6 stuks)	53
Toestemmingsformulier (2 stuks)	14
Regels of overeenkomst (2 stuks)	11
Totaal	78

De testlezers

De verdeling tussen testlezers met en zonder vermoeden op beperkte taalvaardigheid wisselt per document, maar bij vrijwel alle documenten zijn de 2 groepen vertegenwoordigd (in de groep ‘misschien’ zullen naar verwachting mensen zijn met en zonder beperkte taalvaardigheden).

De testlezers zijn tussen 18 en 64 jaar met een gemiddelde van 37 jaar (n=74) en 92% is man en 8% is vrouw (n=78). Voor 89% is Nederlands de moedertaal (of één van de moedertalen); 11% heeft een andere taal als moedertaal (n=74).

2. Allgemeine testresultaten



Algemene testresultaten

In totaal zijn 78 tests uitgevoerd. Doordat bij de 10 documenten (deels) dezelfde vragen zijn gesteld tijdens de tests, zijn er ook enkele algemene testresultaten. Bijvoorbeeld over de voorkeur voor de aanspreekvorm 'u' of 'je' en de notering van tijd. Ook kunnen we kijken of er een bepaalde 'lijn' zit in het begrip van - en de oordelen over - de vernieuwde versies. En naar de voorkeur voor oude of nieuwe versies van de documenten.

Begrip van de documenten

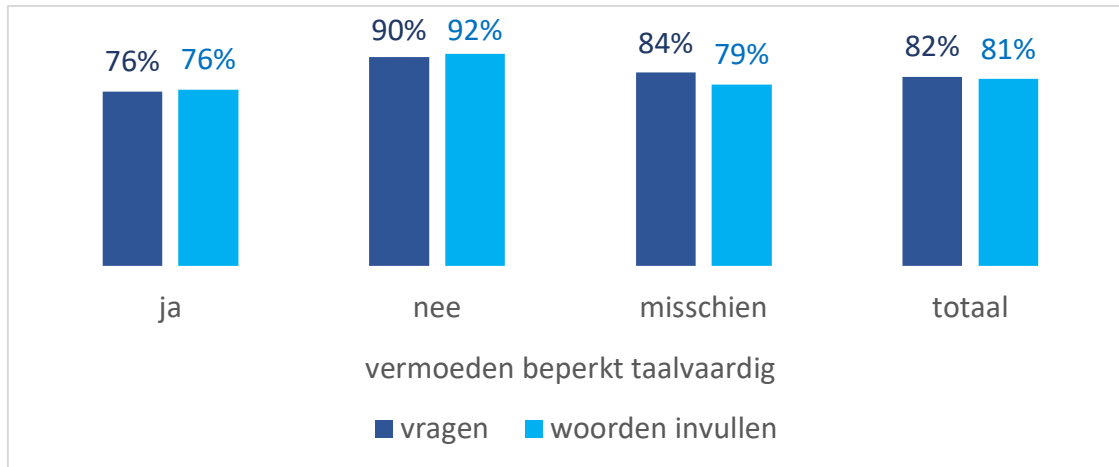
Het begrip van de documenten is getoetst door gerichte inhoudelijke vragen te stellen (mix van open en gesloten vragen) en door een invuloefening met een tekst met 'gaten' (woorden invullen). In figuur 1 staat hoeveel procent van deze vragen en opdrachten juist zijn ingevuld door testlezers **met en zonder** vermoeden van beperkte taalvaardigheden. Hoe hoger het percentage, hoe beter de testlezers de inhoud begrijpen.¹

In figuur 2 staat hetzelfde, maar dan gesplitst naar type document (brief, toestemmingsformulieren en regels of overeenkomsten). En in figuur 3 staan de begripspercentages van de afzonderlijke 10 documenten.

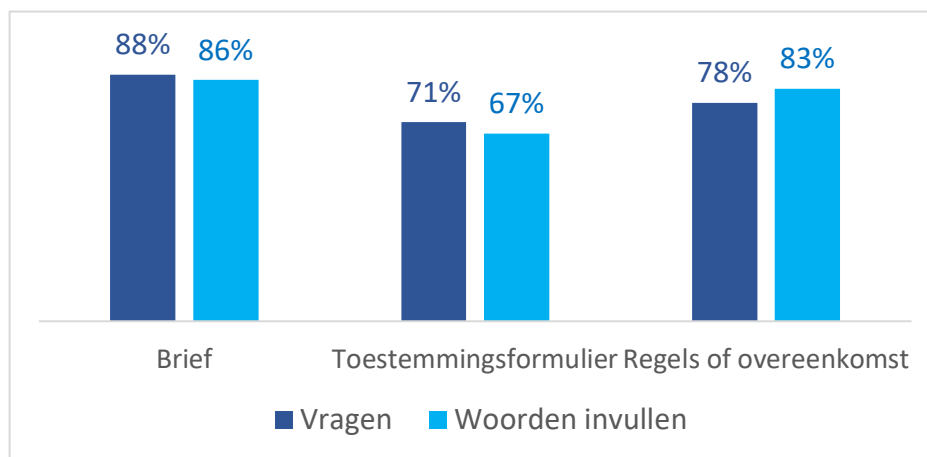
In figuur 1 zien we dat de groep met een vermoeden van beperkte taalvaardigheden (ja) de documenten iets minder goed begrijpen dan de testlezers zonder vermoeden op beperkte taalvaardigheden (nee). De testlezers die 'misschien' beperkte taalvaardigheden hebben, scoren er tussenin. Dit resultaat onderstreept het belang van begrijpelijke communicatie bij een groep ontvangers waar ook mensen in zitten met beperkte taalvaardigheden, zoals bij de reclassering het geval is. Als zij het begrijpen, dan begrijpen de anderen het ook. Een score van 76% en hoger is ruim voldoende tot goed. Het gemiddelde helemaal rechts in figuur 1 is het gemiddelde van alle testlezers op alle documenten. Gemiddeld 82% en 81% geeft juiste antwoorden op de 2 testonderdelen en dit toont dat de (meeste) inhoud goed begrepen wordt.

Figuur 2 toont dat met name de toestemmingsformulieren wat lager scoren dan de brieven en de regels of overeenkomsten. In figuur 3 is te zien dat dit komt door een van de formulieren, namelijk door 'formulier toestemming ZSM'. Dit formulier wordt het minst goed begrepen. Mogelijk komt dit door de informatie over 'ZSM'. Niemand van de testlezers kreeg dit formulier eerder. Als we dit ene formulier buiten beschouwing laten, dan zien we dat tussen 76% en 98% juist is beantwoord. Dat is een goede tot heel goede score. Het formulier 'Toestemming advies ZSM' is een aandachtspunt. Meer informatie staat in hoofdstuk 3.

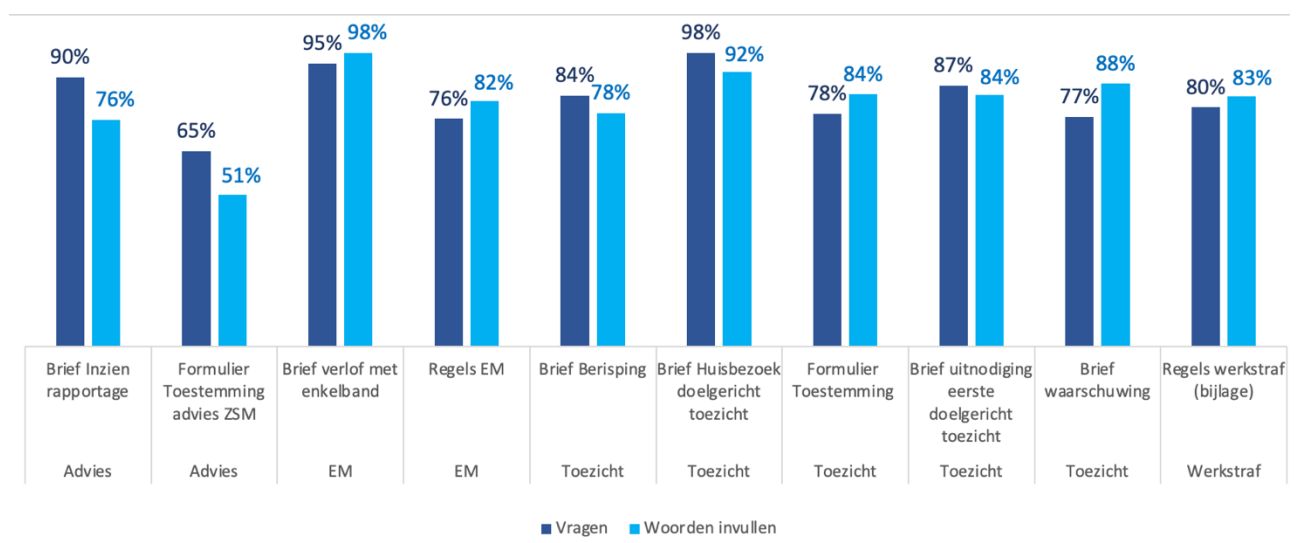
¹ Er was ook een testonderdeel over wat testlezers zich herinneren van de tekst na het lezen (vrije herinnering). Omdat herinneren niets zegt over begrip en bij een deel van de testafnames dit onderdeel niet of niet goed is afgenomen, laten we dit onderdeel uit deze rapportage..



Figuur 1: percentage juist beantwoorde testonderdelen naar vermoeden beperkte taalvaardigheden (n=74; n=73).



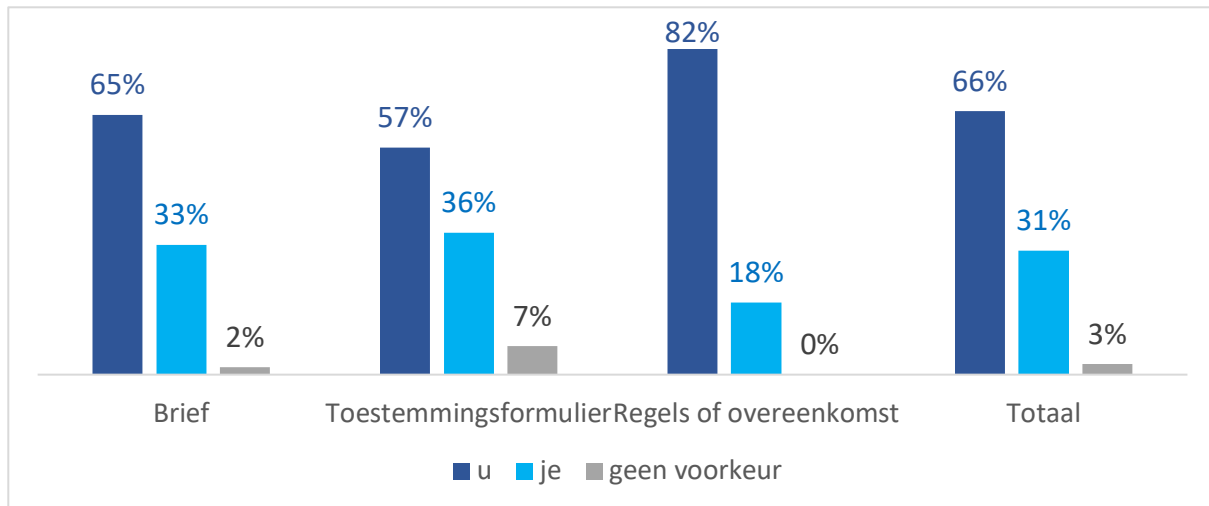
Figuur 2: percentage juist beantwoorde testonderdelen naar type document (n=74; n=73).



Figuur 3: Percentage juist beantwoorde testonderdelen 'vragen' en 'woorden invullen' (n=74; n=73).

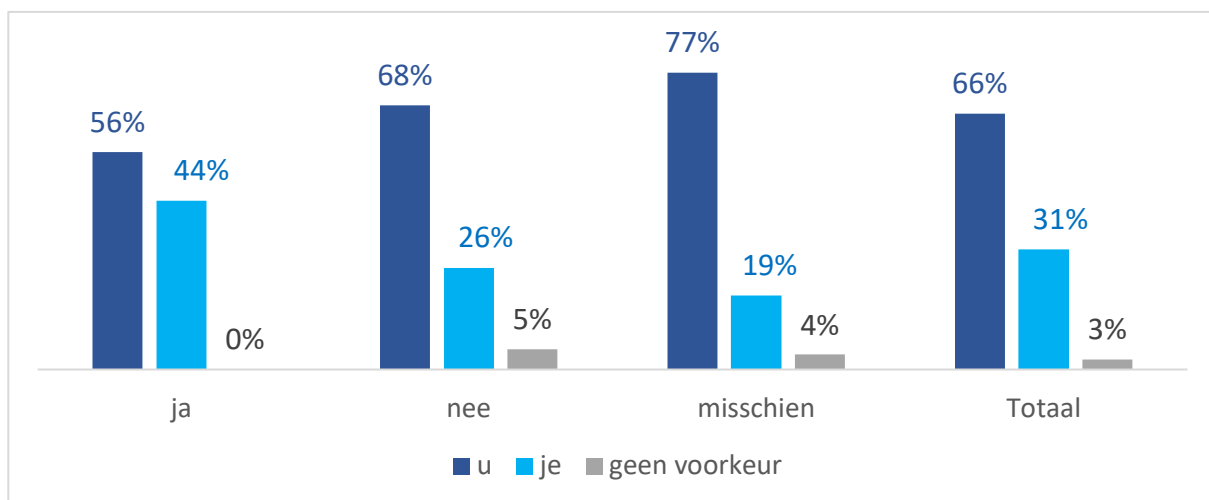
U of je

We vroegen in alle tests naar de voorkeur van de testlezer om aangesproken te worden met 'u' of 'je'. In figuur 4 is te zien dat de meerderheid de voorkeur heeft voor 'u'. Dat geldt voor alle 3 de typen documenten en dat is het sterkst bij de regels of overeenkomsten (ondertekenen om aan te geven dat je de inhoud hebt gelezen): 82% wil daar liever 'u'. Niet in de figuur: bij de documenten van de thema's advies en werkstraf heeft **niemand** een voorkeur voor 'je'.



Figuur 4: voorkeur voor 'u' of 'je' (n=77) naar type document.

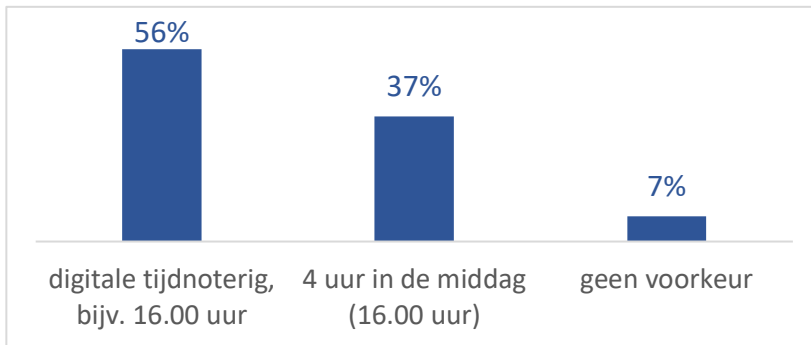
Kijken we naar het verschil tussen testlezers **met en zonder** vermoeden op beperkte taalvaardigheden, dan zien we dat de groep met een vermoeden van beperkte taalvaardigheden (ja) vaker een voorkeur heeft voor 'je' (44%) dan de andere 2 groepen. Zie figuur 5. In alle 3 de groepen heeft de meerderheid de voorkeur voor 'u'.



Figuur 5: voorkeur voor 'u' of 'je' naar vermoeden op beperkte taalvaardigheden (n=77).

Tijdnotering

In 41 van de 78 testafnames kon worden gevraagd naar de voorkeur voor de tijdnotering. In de andere documenten stond geen tijd genoemd. Figuur 6 toont dat iets meer dan de helft van de testlezers het liefst een **digitale tijdnotering** ziet (56%). Iets minder testlezers, 37% ziet liever de uitleg in woorden met tussen haakjes erachter de digitale tijdnotering en 7% heeft geen voorkeur.



Figuur 6: voorkeur tijdnotering (n=41).

Waardering nieuwe versies

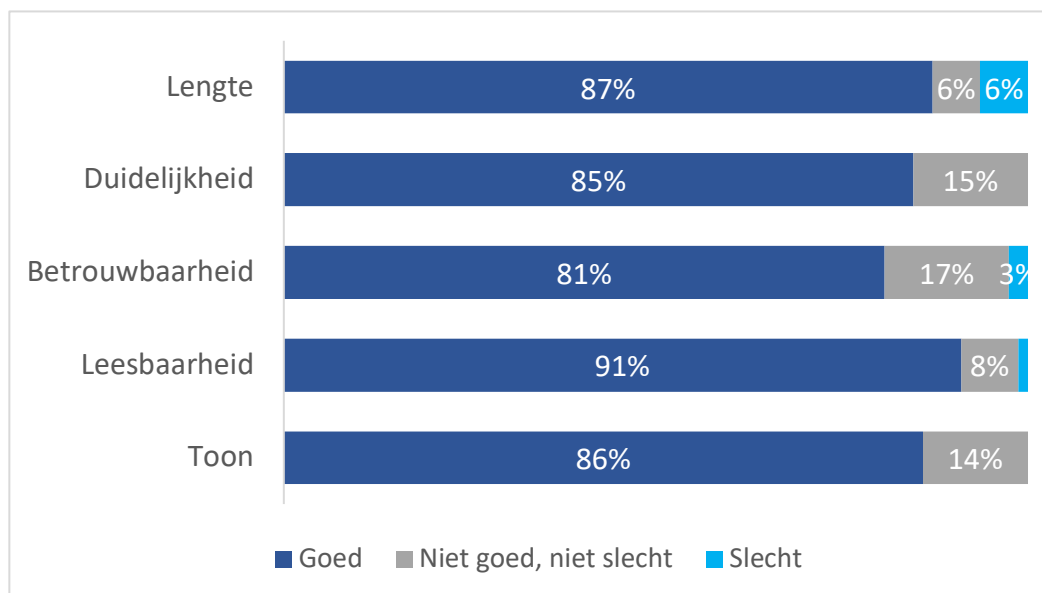
We vroegen de testlezers naar hun waardering van de **nieuwe versie** van het document. Dat was voordat ze de oude versie van het document hadden gezien.

Bij waardering gaat het om de volgende 5 onderdelen:

1. lengte = hoeveelheid informatie
2. duidelijkheid = kunnen vinden wat je zoekt
3. betrouwbaarheid = geloofwaardigheid, betrouwbare afzender
4. leesbaarheid = de woorden en zinnen
5. toon = de manier van aanspreken: kinderachtig of volwassen

Figuur 7 laat zien dat vrijwel iedereen de 5 onderdelen als goed beoordeelt met percentages variërend van 81% tot 91% 'goed'. Alleen de leesbaarheid, de betrouwbaarheid en lengte krijgen af en toe een slechte waardering (respectievelijk 1%, 3% en 6%). De rest van de testlezers oordeelt neutraal.

Er zijn geen significante verschillen tussen testlezers met en zonder een vermoeden op beperkte taalvaardigheden.



Figuur 7: waardering nieuwe versies (n=78).

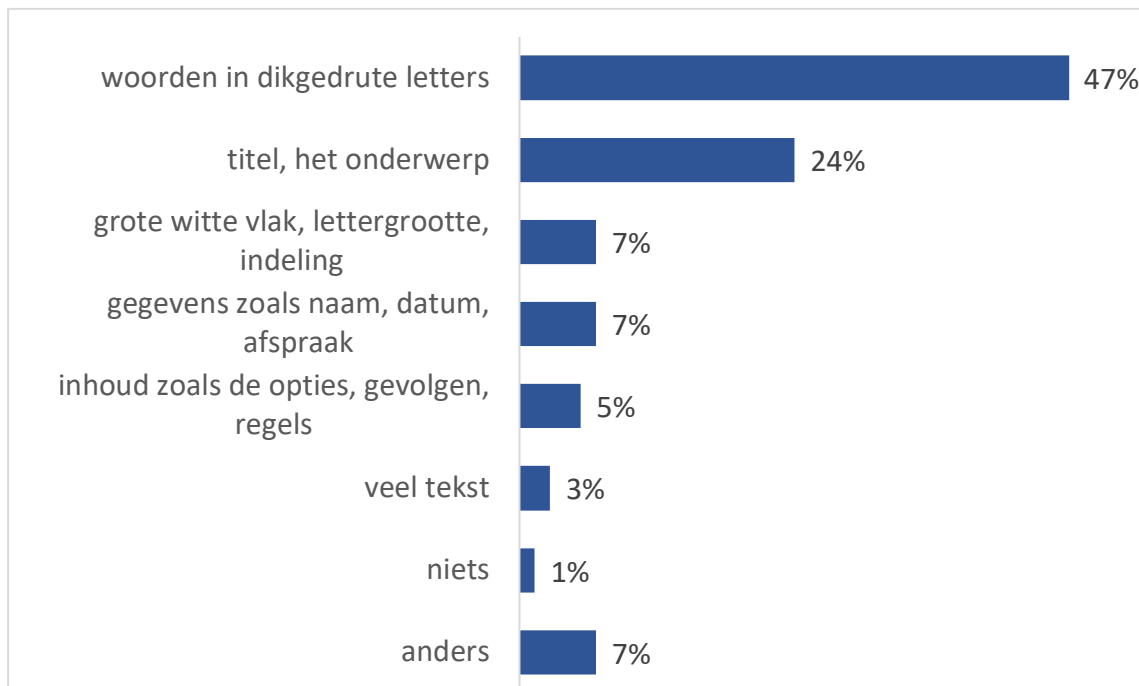
Dit trekt als eerste de aandacht

We vroegen testlezers om aan te geven wat **als eerste hun aandacht trekt** bij het lezen van de nieuwe versie van het document. Figuur 8 laat hun antwoorden zien op deze open vraag. Hun letterlijke antwoorden zijn gecodeerd om ze te kunnen indelen in de categorieën van figuur 8. Het percentage is het aandeel testlezers dat het betreffende antwoord gaf.

Opvallend veel testlezers, bijna de helft, noemt uit zichzelf dat de dikgedrukte woorden opvallen (47%). Bijna een kwart noemt de titel of het onderwerp van het document (24%); die is ook dikgedrukt. Samen is dat 71% van alle testlezers.

Het 'grote witte vlak' geldt alleen voor de 2 toestemmingsformulieren en de 'gegevens zoals naam, datum, afspraak' gelden alleen voor brieven en de 2 formulieren.

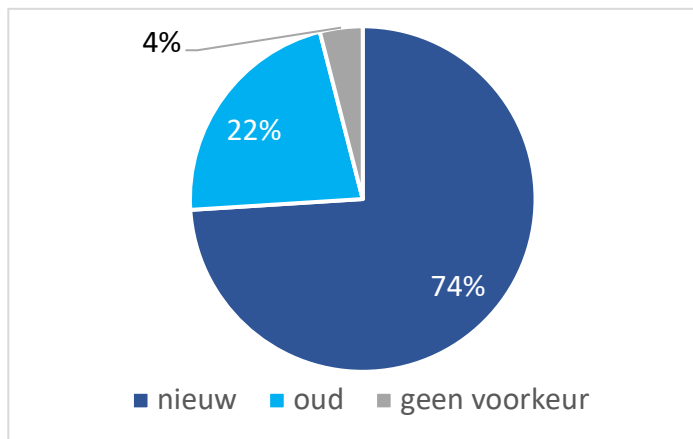
De categorie 'anders' gaat over een aantal zaken die steeds genoemd zijn door 1 testlezer, zoals: 'de logo's', 'de eerste zin', 'dat het begrijpelijk is' en 'moeilijk woord'.



Figuur 8: Wat trekt als eerste de aandacht in het (nieuwe) document (n=76).

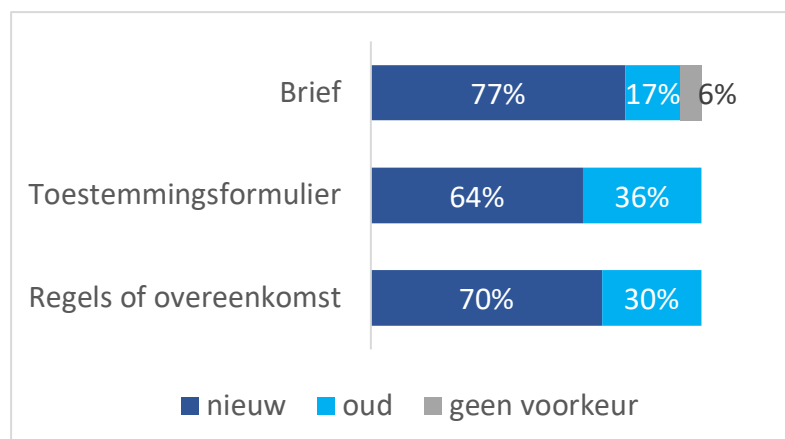
Oude of nieuwe versie

Aan het einde van iedere testafname gaven we de testlezers de originele (oude) versie van het document met de vraag aan welke versie, oud of nieuw, zij de voorkeur geven. Figuur 9 toont hun antwoorden. Bijna driekwart geeft de voorkeur aan de nieuwe versie. Er zijn geen verschillen tussen testlezers met en zonder vermoeden op beperkte taalvaardigheden.



Figuur 9: voorkeur voor oude of nieuwe versie (n=72).

In figuur 10 staan de voorkeuren voor de oude of nieuwe versie gesplitst naar type document. Van de 3 typen documenten gaan bij de toestemmingsformulieren de meeste stemmen op voor de oude versie: 36%. Ook hier lijkt dat vooral te komen door het toestemmingsformulier 'ZSM'. Let wel op: bij de toestemmingsformulieren en de documenten met regels of overeenkomsten is het aantal testlezers dat hierover oordeelde veel kleiner dan bij de brieven (zie de n-waardes onder figuur 10).



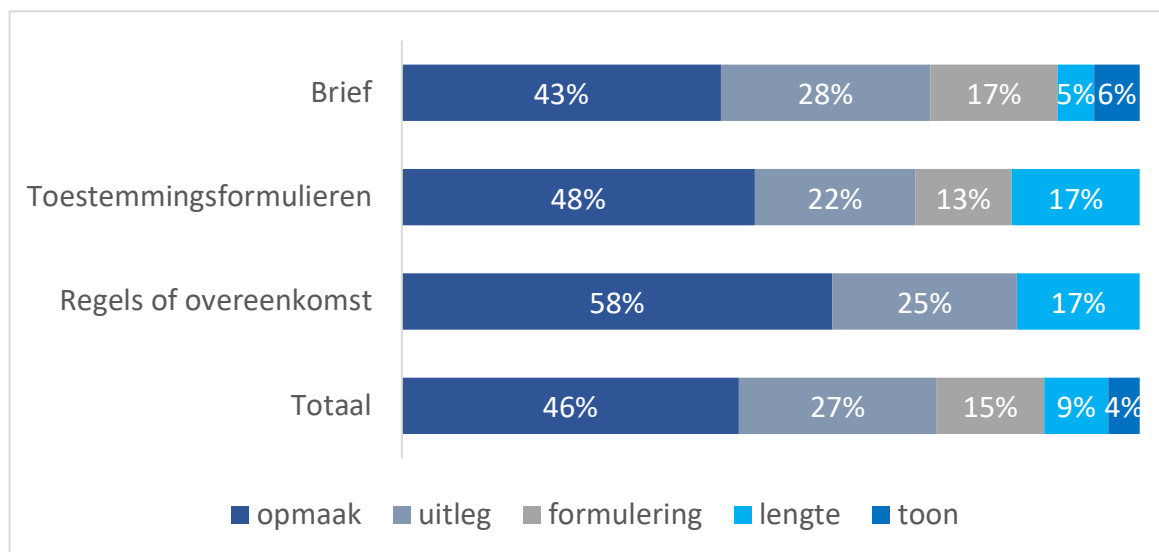
Figuur 10: Voorkeur oud en nieuw naar type document (n=48; n=14; n=10).

Belangrijkste verschil tussen oude en nieuwe versie

We vroegen testlezers om aan te geven wat volgens hen **het belangrijkste verschil is** tussen de nieuwe en de oude versie van het document. Hun antwoorden zijn gecodeerd om ze te kunnen indelen in categorieën (n=72). Een deel van de testlezers noemde meerdere verschillen (open vraag).

In figuur 11 staat hoeveel procent van de testlezers verschillen noemde over opmaak, uitleg, formulering, lengte (hoeveelheid) en toon, gesplitst naar type document en voor alle documenten totaal.

Rondom de helft van de testlezers vindt het belangrijkste verschil de opmaak van de beide documenten, gevolgd door ongeveer een kwart van de testlezers die de uitleg noemt als belangrijkste verschil. In de uitwerkingen per document, later in dit verslag, staan de letterlijke antwoorden genoemd van de belangrijkste verschillen tussen oud of nieuw. Daarbij staat ook over welke versie testlezers het hebben.



Figuur 11: belangrijkste verschil tussen oud en nieuw (n=72).

Advies voor oude of nieuwe versie

In tabel 3 staat het advies om te kiezen voor de oude of nieuwe versie van de documenten op basis van de testafnames. Met daarbij het voorgestelde aantal aanpassingen. De betreffende documenten worden meegeleverd met dit verslag met daarin in geel gearceerd de voorgestelde aanpassingen. De testresultaten van de afzonderlijke documenten staan in hoofdstuk 3 apart uitgewerkt.

Tabel 3: Advies voor oude of nieuwe versie en aantal voorgestelde aanpassingen.

Document	Advies voor versie	Aantal aanpassingen
Advies		
Brief: Inzien rapportage	Nieuw	1
Formulier: Toestemming ZSM	Nieuw	2
Elektronische monitoring		
Brief: Elektronische monitoring: EM	Nieuw	0*
Bijlage: Regels EM + 3 posters	Nieuw	1
Toezicht		
Brief: Berisping	Nieuw	4
Brief: Huisbezoek	Nieuw	1
Formulier: Toestemming toezicht	Nieuw	2
Brief: Uitnodiging 1 ^e doelgericht toezicht	Nieuw	2
Brief: Waarschuwing	Nieuw	1
Werkstraf		
Bijlage: Regels Werkstraf	Nieuw	4

* Maar mogelijk wel een toevoeging. Zie het verslag van het betreffende document.

Tips voor nieuwe versies

We vroegen de testlezers naar tips voor de nieuwe versie van de documenten. Meer dan de helft van de testlezers, 52% (n=78) zegt dat ze **geen tips** hebben. Daar waar testlezers wel tips hadden, staan deze verwerkt in hoofdstuk 3 bij de voorgestelde aanpassingen per document.

3. Testresultaten per document



Advies

Brief Inzien rapportage

De resultaten van de test geven aanleiding om te kiezen voor **de nieuwe brief**, met een kleine aanpassing: een extra toevoeging dat het adviesrapport naar justitie gestuurd wordt. Dit staat er al meerdere keren in, maar het kan op 1 plek nog erbij.

De vraag is wel of 'justitie' voldoende duidelijk is. Zou dit nog aangepast of uitgelegd moeten worden?

De brief zou nog iets beter worden beoordeeld, als hij op 1 A4 zou passen. Daarvoor zal er inhoud moeten vervallen. De vraag is of dat wenselijk is.

Toelichting op de test

Het toestemmingsformulier is door 6 testlezers getest; 1 van hen kreeg dit formulier ooit zelf.

Uit de antwoorden op de testonderdelen blijkt dat testlezers goed weten dat er een adviesrapport komt, waarom dat komt (aanpassen bijzondere voorwaarden) en welke aanpassing dit in dit geval is (begeleid wonen). Ze weten ook goed wie het adviesrapport maakt en waarom de lezer uitgenodigd wordt, namelijk om het adviesrapport te bespreken. Ook is duidelijk hoe het proces er vervolgens uitziet. Alleen naar wie het adviesrapport gestuurd wordt, is voor 2 van de 6 testlezers niet duidelijk.

Eén testlezer vond dat vonnis een moeilijk woord is. De andere 5 zagen geen moeilijke woorden.

In de tabellen hieronder staat meer informatie over het oordeel van de testlezers over de nieuwe (en oude) versie van de brief. Het aantal vakken staat voor het aantal testlezers.

Legenda²

Groen = goed

Oranje = niet goed en niet slecht

Rood = slecht

Felblauw = voorkeur nieuwe versie

Lichtblauw, grijs = voorkeur oude versie

Paars = geen voorkeur voor een versie

Oordeel nieuwe versie						
Lengte						
Duidelijkheid						
Betrouwbaarheid						
Leesbaarheid						
Toon						

² Deze legenda geldt ook voor de tabellen bij de beschrijving van de andere documenten in dit hoofdstuk, maar wordt daar niet meer herhaald.

	voorkeur oude			voorkeur nieuwe		
Inzien rapportage						

Voorkeur nieuwe	Belangrijkste verschil oud en nieuw
1	De nieuwe is prettiger om te lezen en overzichtelijk.
2	De tekst is groter; is beter verdeeld over het papier.
3	Oude is rommelig en heeft te kleine letters.

Voorkeur oude	Belangrijkste verschil oud en nieuw
1	De nieuwe heeft groter lettertype, dat is fijner. De oude past op 1 A4tje. Had wel meer naar boven ontmoeten.

Geen voorkeur	Belangrijkste verschil oud en nieuw
1	Oude is overzichtelijker, omdat het om 1 A4tje past.
2	Grote letters bij de nieuwe brief.

De nieuwe brief is heel positief beoordeeld op duidelijkheid, betrouwbaarheid, leesbaarheid en toon. De lengte is ook positief beoordeeld, behalve door 1 testlezer.

Na het zien van de originele versie ('oude') geven 3 testlezers de voorkeur aan de nieuwe brief. Dat zit hem in de opmaak (overzichtelijk, lettergrootte, verdeling over het papier) en de formulering (prettiger om te lezen). Eén testlezer vindt de oude brief beter, omdat die op 1 A4 past (maar de lettergrootte van de nieuwe is fijner) en 2 testlezers hebben geen voorkeur.

Vier van de 6 testlezers geven de voorkeur aan deze **notering van tijd**: 10.00 uur in de ochtend; 1 testlezer geeft de voorkeur aan de digitale tijdnkering (10:00 uur) en 1 testlezer heeft geen voorkeur.

Alle 6 de testlezers hebben de voorkeur om met 'u' aangesproken te worden.

Advies

Formulier: Toestemming ZSM³

De resultaten van de test geven aanleiding om te kiezen voor **het nieuwe formulier**, ondanks dat meer dan de helft van de 7 testlezers de voorkeur geven aan het oude, na het zien van het oude formulier. Die voorkeur voor het oude formulier heeft met name te maken met de inrichting van het formulier. Deze testlezers willen liever een formulier dat op 1 A4 past.

Het formulier 'toestemming ZSM' lijkt erg op het formulier 'toestemming toezicht' (zie later). Daar geven testlezers de voorkeur aan de nieuwe versie en geven de testresultaten aanleiding om, met enkele aanpassingen, te kiezen voor het nieuwe formulier. Naar aanleiding van de testresultaten van dit vergelijkbare formulier, maar ook op basis van de testresultaten van het formulier 'ZSM' zelf is het advies om te kiezen voor de nieuwe versie, het liefst zonder 'ZSM' te noemen op het formulier en met een aantal kleine aanpassingen:

- Duidelijker maken dat de toestemming nodig is **voor de reclassering**, om **contact te kunnen opnemen** met organisaties voor het maken van een advies.
- Duidelijker maken waar de toestemming van de cliënt voor gebruikt mag worden. Namelijk ook voor advies, nieuw toezicht of een werkstraf **in de toekomst**.

Toelichting op de test

Het toestemmingsformulier is door 7 testlezers getest; niemand kreeg dit formulier ooit zelf.

Uit de antwoorden op de testonderdelen blijkt dat testlezers goed weten dat het om toestemming geven gaat, zodat de reclassering een advies kan maken en dat deze toestemming 30 dagen geldig is. Ze weten ook hoe ze de toestemming kunnen intrekken. Minder duidelijk is waarom de toestemming precies nodig is (dat de reclassering contact wil opnemen met andere organisaties) en dat de informatie die wordt uitgewisseld ook gebruikt kan worden voor adviezen, trainingen of werkstraffen in de toekomst. Drie van de zeven testlezers wisten dit niet. Sommige testlezers denken dat het voor de politie is.

Twee testlezers vonden dat er moeilijke woorden staan in het nieuwe formulier: 'advies ZSM' ("Ik weet niet wat dat is en blijf daar de hele tijd aan denken.") en 'reclassering'. De andere 5 testlezers zagen geen moeilijke woorden.

In de tabellen hieronder staat meer informatie over het oordeel van de testlezers over de nieuwe (en oude) versie van het formulier. Het aantal vakken staat voor het aantal testlezers.

³ Dit formulier komt grotendeels overeen met het Formulier toestemming toezicht.

Oordeel nieuwe versie							
Lengte							
Duidelijkheid							
Betrouwbaarheid							
Leesbaarheid							
Toon							

	voorkeur oude					voorkeur nieuwe	
Toestemming							

Voorkeur nieuwe	Belangrijkste verschil oud en nieuw
1	nieuwe is overzichtelijker en duidelijker; de oude heeft kleine letters en daar staat het hutje mutje op elkaar.
2	nieuwe is leesbaarder, meer ruimte; oude is alles op elkaar gedrukt.

Voorkeur oude	Belangrijkste verschil oud en nieuw
1	alles op 1 kantje (lees verder op de achterkant doe ik niet); nieuwe is lelijk, teveel spaties; kort en bondig is duidelijker. Beter als het op 1A4 past.
2	oude heeft meer uitleg, betere uitstraling, geen achterkant, compacter.
3	beide hebben dezelfde informatie, maar in de oude is het beter uitgelegd.
4	oude is korter en duidelijker; alle op 1A4 en handtekening op het einde.
5	oude is duidelijker en oogt professioneler, omdat het op 1 pagina staat.

De nieuwe brief is heel positief beoordeeld op lengte, leesbaarheid en toon. Ook de duidelijkheid en betrouwbaarheid worden positief gewaardeerd (door een deel 'neutraal', niemand oordeelt 'slecht').

Na het zien van de originele versie ('oude') geven alle 5 van de 7 testlezers de voorkeur aan de oude brief. Dat zit hem vooral in de lengte (1A4 terwijl de nieuwe versie een achterkant heeft) en heeft daarnaast ook te maken met de opmaak (nieuwe is lelijk, oude is duidelijker en oogt professioneler, betere uitstraling) en de uitleg (meer uitleg, beter uitgelegd).

Zes van de 7 testlezers hebben de voorkeur om met 'u' aangesproken te worden, 1 testlezer heeft geen voorkeur.

Elektronische monitoring

Brief: Elektronische monitoring

De resultaten van de test geven aanleiding om te kiezen voor **de nieuwe brief**, zonder aanpassingen. Wel is het te overwegen om informatie toe te voegen over de gevolgen van het overtreden van de regels, tenzij deze precieze gevolgen niet vooraf bekend zijn. Afbeeldingen over het verbodsgebied kunnen desgewenst een plek krijgen in de bijlage waar in de brief naar verwezen wordt.

Toelichting op de test

De brief Elektronische monitoring is door 6 testlezers getest, waarbij 4 van de 6 enkel de algemene vragen beantwoordden en de brief niet toetsen op inhoud en vormgeving. Dat betekent dat 2 van de 6 testlezers de brief volledig testten. Eén van de 6 kreeg deze brief ooit zelf, één kreeg hem niet zelf en van 4 testlezers weten we het niet.

Uit de antwoorden op de testonderdelen blijkt dat de 2 testlezers goed weten wanneer hun verlof met enkelband start, wat er gebeurt als de cliënt zich niet houdt aan de regels, dat ze dan in overtreding zijn, wat EM betekent en wat ze moeten doen, wie ze moeten bellen, als de enkelband kapot gaat, binnen en buiten kantoortijden. De vier andere testlezers deden geen testonderdelen.

Het woord **elektronische monitoring** is lastig voor 2 van de 6 testlezers. Maar ze geven erbij aan dat het duidelijk is uitgelegd.

De andere 4 testlezers vinden dat de brief geen moeilijke woorden heeft.

In de tabellen hieronder staat meer informatie over het oordeel van de testlezers over de nieuwe versie van de brief. En over hun voorkeur voor de oude of nieuwe versie.

Het aantal gekleurde vakjes in de tabellen staat voor het aantal testlezers.

Oordeel nieuwe versie						
Lengte						
Duidelijkheid						
Betrouwbaarheid						
Leesbaarheid						
Toon						

	voorkeur oude	voorkeur nieuwe
Berisping		

Voorkeur oude	Belangrijkste verschil oud en nieuw
1	de oude is duidelijk; ik mis in de nieuwe de gevolgen van een overtreding en in welk gebied ik niet mag komen met een plaatje.

Voorkeur nieuwe	Belangrijkste verschil oud en nieuw
1	zinsopbouw is prettiger

De nieuwe brief is heel positief beoordeeld op betrouwbaarheid en toon (n=6). En ook de duidelijkheid is goed. Bij de lengte en leesbaarheid geeft steeds 1 testlezer aan deze slecht te vinden. Maar ook hier vindt de meerderheid deze zaken 'goed'.

De voorkeur voor de oude of nieuwe versie van de brief is door 2 testlezers gedaan. Na het zien van de originele versie ('oude') geeft 1 van de 2 testlezers de voorkeur aan de nieuwe brief en de ander aan de oude.

Alle 6 de testlezers geven de voorkeur aan de **digitale notering** van tijd: 16.00 uur.

Drie van de 6 testlezers hebben de voorkeur om met 'je' aangesproken te worden en 3 testlezers hebben liever 'u'.

Elektronische monitoring

Bijlage: Regels EM + 3 posters

De resultaten van de test geven aanleiding om te kiezen voor **de nieuwe bijlage** met deze kleine aanpassing: duidelijkere uitleg van het locatiegebod. Een alternatief is, om het woord locatiegebod te vermijden en te volstaan met wat het voor de client betekent.

Voor de 3 posters met afbeeldingen geldt dit advies:

- 1) **Regels van EM:** afkortingen uitleggen/ benoemen, dikker lettertype tekst en iets meer uitleg erbij over het opladen en het bellen van het noodnummer.
- 2) **Don'ts:** gelijk trekken van het aantal meters duiken met informatie uit de bijlage en vervangen van het woord 'Don'ts'. Bijvoorbeeld: niet doen!
- 3) **Opladen:** duidelijkere maken wat je moet doen bij opladen (plaatje 1), duidelijkere tekeningen voor slapen en douchen en puntsgewijze tekst erbij zetten, zoals bij poster 1 en afkortingen uitleggen.

En meer in het algemeen: kies een iets meer volwassen stijl met 'nettere poppetjes'.

Toelichting op de test

De bijlage met de regels van elektronische monitoring is door 5 testlezers getest; 2 van hen kregen deze bijlage ooit zelf. Dezelfde 5 testlezers bekeken de afbeeldingen (3 posters/ A4tjes) over de regels van EM en beantwoordden daarover vragen.

Afbeeldingen: 3 posters

Alle 5 de testlezers zien goed waar de 3 posters over gaan: 1) over de regels van EM, 2) over wat je er niet mee mag doen en 3) over het opladen van de enkelband.

- 1) Bij de regels van EM vindt iedereen de afbeeldingen duidelijk. Wel zijn de gebruikte afkortingen lastig (bijvoorbeeld RF) en wordt soms uitleg gemist (middelste 2 plaatjes en laatste en plaatje).
- 2) Bij de don'ts zijn de afbeeldingen duidelijk, behalve die van het duiken, omdat een ander aantal meters genoemd wordt in de bijlage. Wel vindt 1 van de testlezers de stijl kinderachtig ('dit had mijn nichtje kunnen tekenen'). Ook het woord 'don'ts' is onduidelijk voor een testlezer; en een ander vindt het kruisje onduidelijk. Daarom was niet direct duidelijk wat bedoeld werd voor iedereen.
- 3) Bij de afbeeldingen over opladen vinden meerdere testlezers de afbeeldingen van douchen en slapen onduidelijk en ook de afbeelding over het opladen. Moet de enkelband om blijven of af? De afkorting RF is onbekend.

Bijlage Regels EM

Uit de antwoorden op de testonderdelen blijkt dat testlezers goed weten dat het om de regels gaat die gelden bij elektronische monitoring. Ze weten goed dat de enkelband om moet blijven, wat het basisstation is en hoe vaak de enkelband moet worden opgeladen. Ze weten ook wie ze moeten bellen als er schade is aan de enkelband of de oplader of het basisstation en wat de reclassering doet met de uitgelezen informatie als het OM daarom vraagt (doorgeven).

Twee van de 5 testlezers noemen het verkeerde telefoonnummer om te bellen als de enkelband kapot gaat buiten kantoor tijden. Drie van de 5 testlezers weten niet goed wat het locatiegebod is en eveneens drie (deels andere) testlezers weten niet hoe ze moeten regelen om toch naar een verboden gebied te kunnen gaan.

Bij de vraag over moeilijke woorden stond een fout in de formulering. Toch wisten 2 testlezers wat de bedoeling van de vraag was. Eén van hen vond basisstation een moeilijk woord. De ander zag geen moeilijke woorden. De andere 3 sloegen deze vraag over.

In de tabellen hieronder staat meer informatie over het oordeel van de testlezers over de nieuwe (en oude) versie van de brief. Het aantal vakken staat voor het aantal testlezers.

Oordeel nieuwe versie					
Lengte					
Duidelijkheid					
Betrouwbaarheid					
Leesbaarheid					
Toon					

	voorkeur oude		voorkeur nieuwe	
Inzien rapportage				

Voorkeur nieuwe	Belangrijkste verschil oud en nieuw
1	Grotere letters, duidelijker.
2	Grotere letters, duidelijkere koppen, je kunt dan makkelijk op onderwerp zoeken; de oude versie heeft veel kleinere letters.
3	De oude is niet slecht, maar de nieuwe heeft meer informatie/ uitleg.

Voorkeur oude	Belangrijkste verschil oud en nieuw
1	De nieuwe is kinderachtig; de oude is duidelijker en op 1 pagina.

De nieuwe bijlage is heel positief beoordeeld op leesbaarheid en goed beoordeeld op duidelijkheid, betrouwbaarheid en toon. Bij de lengte vindt 1 testlezer deze slecht; de andere 4 vinden de lengte goed. Opvallend is dat de testlezer die alle 5 de onderdelen als 'goed' beoordeelde, ook de toon, na het zien van de originele versie de voorkeur geeft aan de oude versie van de bijlage. Met als reden dat de nieuwe bijlage kinderachtig is en onduidelijker en langer dan de oude.

Na het zien van de originele versie ('oude') geven 3 van de 4 testlezers de voorkeur aan de nieuwe bijlage (1 testlezer beantwoordde deze vraag niet).

Drie van de 5 testlezers hebben de voorkeur om in de bijlage met 'u' aangesproken te worden. Dat is netter of netjes om te doen dan 'je'. De andere 2 vinden 'je' beter.

Toezicht

Brief Berisping

De resultaten van de test geven aanleiding om te kiezen voor **de nieuwe brief**, met een aantal kleine aanpassingen:

- Duidelijker maken dat de meldplicht hoort bij de bijzondere voorwaarden.
- Uitleg van het woord berisping.
- Het verschil tussen een berisping en een waarschuwing duidelijker maken door te spreken over eerste en laatste waarschuwing. De berisping is de eerste.
- Tijdnoterings: digitale tijdnoterings als eerste noemen.

Overweeg of het woord ‘berisping’ helemaal achterwege gelaten kan worden. Het zou vervangen kunnen worden door ‘eerste waarschuwing’, als dat juridisch kan.

Toelichting op de test

De brief Berisping is door 8 testlezers getest; drie van de 8 kregen deze brief ooit zelf.

Uit de antwoorden op de testonderdelen blijkt dat testlezers goed weten dat ze ‘hun afspraken niet zijn nagekomen’, dat ze ‘niet zijn komen opdagen’, dat ze ‘zich niet aan de regels hebben gehouden’. En dat ze daarom de brief krijgen.

Het is niet voor iedereen duidelijk dat ze niet voldaan hebben aan de **meldplicht**. En dat de meldplicht hoort bij hun bijzondere voorwaarden.

Het woord **berisping** is lastig voor een deel van de testlezers. Dat blijkt uit de antwoorden in de test. Daarbij geven drie van de 8 testlezers ‘berisping’ als (enige) antwoord op de vraag welke moeilijke woorden in de brief staan. Het verschil met een waarschuwing is voor sommigen onduidelijk.

“Ik zou berisping vervangen door ‘lichte waarschuwing’”.

De andere 5 testlezers vinden dat de brief geen moeilijke woorden heeft.

Wat wel heel duidelijk is, is dat de berisping voor nu geen gevolgen heeft en dat het belangrijk is dat ze komen naar de eerstvolgende afspraak. Zes van de acht testlezers weten dat als ze opnieuw niet komen opdagen, dan een officiële waarschuwing volgt die wel gevolgen heeft. Voor de andere 2 testlezers is dit onduidelijk.

In de tabellen hieronder staat meer informatie over het oordeel van de testlezers over de nieuwe versie van de brief. En over hun voorkeur voor de oude of nieuwe versie. Het aantal gekleurde vakjes in de tabellen staat voor het aantal testlezers.

Oordeel nieuwe versie								
Lengte								
Duidelijkheid								
Betrouwbaarheid								
Leesbaarheid								
Toon								

	voorkeur oude				voorkeur nieuwe			
Berisping								

Voorkeur oude	Belangrijkste verschil oud en nieuw
1	opmaak: lettergrootte
2	lengte: nieuwe is te lang
3	lengte: nieuwe is te lang

Voorkeur nieuwe	Belangrijkste verschil oud en nieuw
1	kortere zinnen duidelijke uitleg verschil tussen berisping en waarschuwing en wat de gevolgen zijn
2	de tekst is groter en daardoor duidelijker te lezen
3	overzichtelijker en alles wat belangrijk is, staat dikgedrukt
4	meer uitleg
5	de lettergrootte en overzichtelijker door de opbouw van de brief

De nieuwe brief is heel positief beoordeeld op lengte, duidelijkheid, betrouwbaarheid, leesbaarheid en toon.

Na het zien van de originele versie ('oude') geven 5 van de 8 testlezers de voorkeur aan de nieuwe brief. Dat zit hem in de uitleg (duidelijk, meer), de opmaak (overzichtelijk, belangrijke dingen **dikgedrukt**, lettergrootte) en formulering (kortere zinnen). De drie testlezers die liever de oude brief krijgen, geven aan dat ze de lengte en lettergrootte van de oude brief beter vinden.

Zes van de 8 testlezers geven de voorkeur aan de **digitale notering** van tijd: 15.00 uur.

Vijf van de 8 testlezers hebben de voorkeur om met 'je' aangesproken te worden, 2 testlezers hebben liever 'u' en de andere testlezer heeft geen voorkeur.

Toezicht

Brief Huisbezoek

De resultaten van de test geven aanleiding om te kiezen voor **de nieuwe brief** met 1 kleine aanpassing: expliciet vermelden dat de reclassering 'altijd met 2 personen komt'.

Toelichting op de test

De brief Huisbezoek is door 6 testlezers getest; twee van de 6 kregen deze brief ooit zelf.

Uit de antwoorden op de testonderdelen blijkt dat testlezers de brief totaal begrijpen. Ze weten dat er een huisbezoek komt, dat dit verplicht is, wanneer dat is en dat er twee mensen komen van de reclassering.

Geen van de 6 testlezers vindt dat er moeilijke woorden in de brief staan.

In de tabellen hieronder staat meer informatie over het oordeel van de testlezers over de nieuwe (en oude) versie van de brief. Het aantal vakken staat voor het aantal testlezers.

Oordeel nieuwe versie						
Lengte						
Duidelijkheid						
Betrouwbaarheid						
Leesbaarheid						
Toon						

	voorkeur oude			voorkeur nieuwe		
Huisbezoek						

Voorkeur oude	Belangrijkste verschil oud en nieuw
1	Lettergrootte, kleiner leest fijner.

Voorkeur nieuwe	Belangrijkste verschil oud en nieuw
1	De nieuwe brief is veel duidelijker, heeft geen dubbele informatie. Wel is de oude iets vriendelijker.
2	Lettergrootte en de brief is duidelijker. Wat opvalt is de datum en het tijdstip (dikgedrukt).
3	Lettergrootte en duidelijkheid; oude is veel te klein.
4	Lettergrootte en duidelijkheid; oude begint met teveel wit.
5	Dikgedrukte letters.

De nieuwe brief is heel positief beoordeeld op lengte, duidelijkheid, betrouwbaarheid, leesbaarheid en toon.

Na het zien van de originele versie ('oude') geven 5 van de 6 testlezers de voorkeur aan de nieuwe brief. Dat zit hem in de opmaak (overzichtelijk, belangrijke dingen **dikgedrukt**, lettergrootte) en inhoud (geen dubbele informatie). De testlezer die liever de oude brief krijgt, vindt de lettergrootte van de oude brief beter.

Drie van de zes testlezers geven de voorkeur aan de digitale notering van tijd: 15.00 uur en de andere helft heeft liever: '3 uur in de middag'.

Vier van de zes testlezers hebben de voorkeur om met 'u' aangesproken te worden, 2 testlezers hebben liever 'je'.

Toezicht

Formulier Toestemming bij toezicht⁴

De resultaten van de test geven aanleiding om te kiezen voor **het nieuwe formulier**, met een aantal kleine aanpassingen:

- Duidelijker maken waar de toestemming van de cliënt voor gebruikt mag worden. Namelijk ook voor advies, nieuw toezicht of een werkstraf **in de toekomst**.
- Duidelijker maken over welke periode de toestemming gaat: namelijk zolang het toezicht duurt en **alleen** de informatie uit die periode.

Toelichting op de test

Het toestemmingsformulier is door 7 testlezers getest; 6 van hen kregen dit formulier ooit zelf.

Uit de antwoorden op de testonderdelen blijkt dat testlezers goed weten dat het om toestemming geven gaat, zodat de reclassering met organisaties informatie kan uitwisselen over de cliënt. En dat ze daar een handtekening voor moeten zetten. Ze begrijpen ook goed dat de toestemming stopt als het laatste toezicht eindigt en dat de toestemming doorloopt als er een korte onderbreking in het toezicht is. Ze weten ook hoe ze de toestemming kunnen intrekken. Minder duidelijk is waar de toestemming precies voor geldt en dat het ook gebruikt kan worden voor adviezen, trainingen of werkstraffen in de toekomst. Drie van de zeven testlezers wisten dit niet.

Eén testlezer vond dat er 3 moeilijke woorden staan in het nieuwe formulier: organisatie, toestemmingsformulier en reclassering. De andere 6 zagen geen moeilijke woorden.

In de tabellen hieronder staat meer informatie over het oordeel van de testlezers over de nieuwe (en oude) versie van het formulier. Het aantal vakken staat voor het aantal testlezers.

Oordeel nieuwe versie							
Lengte							
Duidelijkheid							
Betrouwbaarheid							
Leesbaarheid							
Toon							

	voorkeur oude				voorkeur nieuwe			
Toestemming								

⁴ Dit formulier komt grotendeels overeen met het Formulier toestemming ZSM.

Voorkeur nieuwe	Belangrijkste verschil oud en nieuw
1	nieuwe is overzichtelijker, niet zo druk omdat niet alles op 1 kant staat.
2	de indeling; het nieuwe formulier is fijner lezen.
3	teveel informatie op 1 blad bij de oude variant. Is bij de nieuwe variant rustiger en dus fijner.
4	de oude is onduidelijk door teveel tekst, ingewikkeld, teveel vakjes en verschillende lettertypes.
5	lettertype, duidelijker uitgelegd waar je toestemming over geeft in nieuwe formulier.
6	de nieuwe is beter te begrijpen en lezen, qua duidelijkheid van de woorden.
7	de nieuwe is netter, alles staat ruimer uit elkaar waardoor het echter en professioneler overkomt.

De nieuwe brief is heel positief beoordeeld op lengte, duidelijkheid, betrouwbaarheid, leesbaarheid en toon.

Na het zien van de originele versie ('oude') geven alle 7 testlezers de voorkeur aan de nieuwe brief. Dat zit hem in de opmaak (overzichtelijk, lettergrootte, lettertype, ruimer opgezet, rustig), de uitleg (makkelijker, duidelijker, beter te begrijpen) en formulering (fijner lezen, duidelijkheid van de woorden).

Vijf van de 7 testlezers hebben de voorkeur om met 'je' aangesproken te worden, 2 testlezers hebben liever 'u'.

Toezicht

Brief Uitnodiging 1^e doelgericht toezicht

De resultaten van de test geven aanleiding om te kiezen voor **de nieuwe brief**, met een aantal kleine aanpassingen:

- Duidelijker maken dat de reclassering zowel je ID-bewijs als een vingerafdruk nodig heeft. Er was verwarring over 'scan van vingerafdruk'.
Voorstel om 'scan' weg te laten.
- Uitleg hoe je kunt zien of je ID-bewijs nog geldig is.

Toelichting op de test

De brief Uitnodiging 1^e doelgericht toezicht is door 15 testlezers getest. Twaalf van hen kregen deze brief ooit zelf.

Uit de antwoorden op de testonderdelen blijkt dat testlezers goed begrijpen dat de rechter heeft bepaald dat de cliënt toezicht krijgt en dat ze nu op een afspraak moeten verschijnen. Ze weten goed wanneer en hoe laat ze waar moeten zijn. Ze weten ook wie hun toezichthouder is en welk telefoonnummer erbij hoort. Ze weten het doel van de gesprekken met hun toezichthouder, dat deze verplicht zijn en dat dit hoort bij de meldplicht. Het begrip vonnis wordt goed begrepen. Het is niet voor iedereen duidelijk dat de reclassering zowel om het ID-bewijs vraagt, als een vingerafdruk maakt. Vijf testlezers vonden dit lastig door verwarring over 'scan van uw vingerafdruk'. Verder weten 4 testlezers niet hoe ze kunnen zien of hun ID-bewijs nog geldig is. Dat staat niet uitgelegd in de brief, maar zou er misschien beter wel bij kunnen.

Elf van de 15 testlezers zien geen moeilijke woorden. Drie geven aan dat ze 'vonnis' moeilijk vinden, maar een deel zegt erbij dat dit wel goed uitgelegd wordt. Eén testlezer vindt 'voorwaarden' moeilijk.

In de tabellen hieronder staat meer informatie over het oordeel van de testlezers over de nieuwe (en oude) versie van de brief. Het aantal vakken staat voor het aantal testlezers.

Oordeel nieuwe versie															
Lengte	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Duidelijkheid	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Betrouwbaarheid	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Leesbaarheid	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Toon	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■

	voorkeur oude							voorkeur nieuwe							
Uitnodiging toez.	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■

Geen voorkeur	Belangrijkste verschil oud en nieuw
1	Is het zelfde. De oude is wel betrouwbaarder, omdat die meer van de overheid is; is gericht en ziet er professioneler uit.
2	Allebei even goed. Nieuwe brief heeft grotere letters en is meer gedetailleerd.

Voorkeur nieuwe	Belangrijkste verschil oud en nieuw
1	De hoofdletters en het dikgedrukte.
2	Tekst in nieuwe brief is beter leesbaar. Info is hetzelfde, maar door de dikgedrukte letters komt de info beter binnen.
3	Lettertype en stijl van de tekst (dikgedrukt).
4	De uitleg is veel duidelijker.
5	Grote letters, melddatum, toezichthouder en telefoonnummer duidelijk.
6	Makkelijker te lezen, duidelijk, beter.
7	Lettergrootte, dikgedrukte. Nieuwe is vriendelijker.
8	Belangrijkste zaken staan op de eerste pagina.
9	Duidelijker door dikgedrukte letters, tijdstippen en telefoonnummer. Oude brief heeft kleine letters; bovenin is het daar helemaal leeg; onderin alles dicht op elkaar.
10	Is duidelijker. De oude is kleinerend en streng. Het dikgedrukte en vaker herhaling in de nieuwe brief.
11	Alles is duidelijker vermeld; afspraak in het midden. Is duidelijker dan oude brief. Groter lettertype.
12	Groter en duidelijker lettertype; Logo van het cliëntportaal ziet er prettig uit.
13	De nieuwe is vriendelijker geschreven, niet zo veroordelend. Toezichthouder klinkt vriendelijker dan reclasseringswerker. Leest veel prettiger. De manier van schrijven is beter.

De nieuwe brief is heel positief beoordeeld op lengte, duidelijkheid, leesbaarheid en toon. De betrouwbaarheid scoort iets minder positief, omdat 1 testlezer deze slecht vindt en 3 testlezers deze neutraal vinden. Maar toch is de betrouwbaarheid ook nog goed te noemen, omdat 12 testlezers deze als goed beoordelen.

Na het zien van de originele versie ('oude') geven 13 van de 15 testlezers de voorkeur aan de nieuwe brief. Dat zit hem in de uitleg (duidelijker), de opmaak (overzichtelijk,

belangrijke dingen **dikgedrukt**, lettergrootte), formulering (leest veel prettiger, makkelijker te lezen) en toon (vriendelijker). Twee testlezers hebben geen voorkeur voor de oude of nieuwe versie.

Tien van de 15 testlezers hebben de voorkeur om met 'u' aangesproken te worden, 5 testlezers hebben liever 'je'.

Toezicht

Brief Waarschuwing

De resultaten van de test geven aanleiding om te kiezen voor **de nieuwe brief**, met een aantal kleine aanpassingen:

- Duidelijker maken dat de cliënt zich al vaker niet aan de meldplicht heeft gehouden.
- Noemen dat het om de laatste waarschuwing gaat (berisping is de eerste).
Zie ook de brief Berisping.

Toelichting op de test

De brief Waarschuwing is door 12 testlezers getest; vier van de 12 kregen deze brief eerder zelf.

Uit de antwoorden op de testonderdelen blijkt dat testlezers begrijpen dat ze een laatste en officiële waarschuwing krijgen, omdat ze zich niet aan de meldplicht hebben gehouden. Op drie testlezers na, weet iedereen dat de rechter heeft bepaald dat de cliënt meldplicht heeft. De drie andere testlezers denken dat het OM dit heeft bepaald.

Vijf testlezers denken dat dit de eerste keer is dat ze zich niet aan de meldplicht houden, maar dat is niet zo. Deze brief volgt op een berisping. Dus ze hebben zich er al vaker niet aan gehouden. Wat bijzondere voorwaarden betekent, wordt goed begrepen. Dat geldt ook voor wat de gevolgen zijn van deze waarschuwing. Verder blijkt het voor sommige testlezers lastig om de verschillende partijen uit elkaar te houden: rechter, OM, reclassering, maar de meeste testlezers begrijpen het goed (9 van de 12).

Niemand ziet moeilijke woorden in de brief.

In de tabellen hieronder staat meer informatie over het oordeel van de testlezers over de nieuwe (en oude) versie van de brief. Het aantal vakken staat voor het aantal testlezers.

Oordeel nieuwe versie												
Lengte	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Duidelijkheid	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Betrouwbaarheid	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Leesbaarheid	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Toon	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■

	voorkeur oude						voorkeur nieuwe					
Waarschuwing	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■

Voorkeur oude	Belangrijkste verschil oud en nieuw
1	De lay-out: de oude oogt wat rustiger. De toelichting bij de nieuwe is wel fijner, en het stukje ; laatste kans' is ook leesbaarder.
2	De oude is duidelijker en netter. De nieuwe brief is subtieler gebracht, maar wel te algemeen.

Voorkeur nieuwe	Belangrijkste verschil oud en nieuw
1	Lettertype is groter, duidelijker leesbaar, vetgedrukte woorden zijn de highlights waar het over gaat
2	Nieuwe is veel duidelijker, overzichtelijker, stappen duidelijk; je weet waar je aan toe bent
3	Is beter en duidelijker geschreven
4	Omdat het lettertype groter is
5	De nieuwe is duidelijker en groter gedrukt
6	In het begin wordt meteen duidelijk gemaakt waar het over gaat. De tekst is beter te begrijpen. Goed lettertype, ook qua grootte.
7	De manier van schrijven is vriendelijker Deze is een stuk overzichtelijker en groter geschreven
8	Meer uitleg, meer details en grotere letters
9	Nieuwe is wat makkelijker en fijner te lezen, maar het dikgedrukte is wel (te) heftig
10	Is duidelijker en overzichtelijker door de dikgedrukte woorden. Er staat ook duidelijker in dat het je laatste kans is.

De nieuwe brief is heel positief beoordeeld op lengte, leesbaarheid en toon. De duidelijkheid is ook nog goed, maar daar geven wel 3 van de 12 testlezers een neutraal oordeel. De betrouwbaarheid scoort nog ietsje minder positief, omdat 1 testlezer deze slecht vindt en 2 testlezers deze neutraal vinden. Toch is de betrouwbaarheid nog goed te noemen, omdat 9 testlezers deze als goed beoordelen.

Na het zien van de originele versie ('oude') geven 10 van de 12 testlezers de voorkeur aan de nieuwe brief. Dat zit hem in de uitleg (meer uitleg, duidelijker over laatste kans), de opmaak (overzichtelijk, belangrijke dingen **dikgedrukt** (maar dit vindt niet iedereen positief) en lettergrootte), formulering (makkelijker en fijner lezen) en toon (vriendelijker).

De twee testlezers die liever de oude brief krijgen, geven aan dat ze opmaak van de oude brief rustiger en netter vinden; tegelijkertijd vinden ze de nieuwe brief inhoudelijke beter en fijner te lezen en 'subtieler'.

Negen van de 12 testlezers hebben de voorkeur om met 'u' aangesproken te worden, 2 testlezers hebben liever 'je' en de andere testlezer heeft deze vraag niet beantwoord.

Werkstraf

Bijlage: Regels bij de werkstraf

De resultaten van de test geven aanleiding om te kiezen voor **de nieuwe bijlage** met een paar kleine aanpassingen:

- Accentuering van ‘de rechter’ in vet in de eerste zin om te benadrukken wie de werkstraf heeft opgelegd.
- Toevoeging van **Let op:** bij punt 2 over het gebruik van telefoon, oortjes of smartwatch om duidelijker te maken dat dit wel kan als daarover afspraken zijn gemaakt.
- De vermelding van de 2 plekken die je moet bellen als je niet naar de werkstraf komt (punt 3) is veranderd naar een opsomming, om te voorkomen dat de tweede genoemde plek (werkstrafproject) vergeten wordt.
- Splitsing van de informatie over de verzekeringen bij punt 7 in 2 aparte punten van de opsomming met de nadruk op wie het regelt door dit vet te maken:
 - zorgverzekering **zelf** regelen
 - ongevallen en aansprakelijkheidsverzekering regelt **de reclassering**

Toelichting op de test

De bijlage met de regels over de werkstraf is door 6 testlezers getest; 4 van hen kregen deze bijlage ooit zelf.

Uit de antwoorden op de testonderdelen blijkt dat testlezers goed weten dat het om de regels gaat die gelden bij een werkstraf. Ze weten goed waarom de lezer een werkstraf moet doen, waarom daar hun handtekening onder moet, wie de werkmeester is, wat er gebeurt als ze iets strafbaars doen op de werkplek van de werkstraf en dat ze moeten doorwerken als ze een klacht hebben ingediend tot de klacht is opgelost.

Twee van de 6 testlezers denken dat de reclassering de werkstraf heeft opgelegd en 4 van de 6 denken dat je nooit oortjes in mag (terwijl dit wel kan als daarover afspraken zijn gemaakt met de werkmeester). Ook weten 2 van de 6 testlezers niet dat je ook het werkstrafproject moet bellen als je niet kunt komen. Dat je de reclassering moet bellen, is wel bij iedereen bekend. En 2 van de 6 testlezers weten niet welke verzekeringen ze zelf moeten afsluiten.

Bij de vraag over moeilijke woorden stond een fout in de formulering. Toch wisten 2 testlezers wat de bedoeling van de vraag was. Zij vonden dat er geen moeilijke woorden in de tekst stonden. De andere 4 sloegen deze vraag over.

In de tabellen hieronder staat meer informatie over het oordeel van de testlezers over de nieuwe (en oude) versie van de brief. Het aantal vakken staat voor het aantal testlezers.

Oordeel nieuwe versie						
Lengte						
Duidelijkheid						
Betrouwbaarheid						
Leesbaarheid						
Toon						

	voorkeur oude			voorkeur nieuwe		
Inzien rapportage						

Voorkeur nieuwe	Belangrijkste verschil oud en nieuw
1	De lengte; de nieuwe is te lang, maar toch beter.
2	Nieuwe is overzichtelijker; nieuwe is duidelijker, grotere letters; oude dicht op elkaar
3	Betere grootte van het lettertype, betere lay-out; 1e zin van de nieuwe regels is een goede zin
4	Oude zijn kleine letters; dan sla je het sneller over; nieuwe is overzichtelijk

Voorkeur oude	Belangrijkste verschil oud en nieuw
1	Lettertype en hoeveelheid tekst.
2	De tijd van afmelding/ ziekmelding (<i>inhoudelijk punt; zou beter zijn tussen 8 en 9 en niet tussen half 9 en 9</i>); de oude wordt wat korter beschreven op bepaalde punten.

De nieuwe bijlage is heel positief beoordeeld op duidelijkheid en betrouwbaarheid. De leesbaarheid en toon zijn ook goed (2 testlezers oordelen neutraal en de andere 4 goed). De lengte is door 4 van de 6 positief beoordeeld en door de andere 2 slecht. Echter 1 van de 2 testlezers die de lengte als slecht beoordelen, geeft toch de voorkeur aan de nieuwe versie.

Na het zien van de originele versie ('oude') geven 4 testlezers de voorkeur aan de nieuwe bijlage. Dat zit hem in de opmaak (overzichtelijk, lettergrootte, lay-out) en de formulering (eerste zin is een goede zin). Twee testlezers vinden de oude brief beter, omdat die korter is (door kleinere letters en kortere beschrijvingen op bepaalde punten).

Alle 6 de testlezers hebben de voorkeur om in de bijlage met 'u' aangesproken te worden. Dat is netter of netjes om te doen dan 'je'.



Dit verslag is gemaakt
in opdracht van 3RO
door toetsen meten en weten |
Taal voor allemaal.

www.toetsenmetenweten.nl
www.taalvoorallemaal.com