

Quickscan

naar digitale en schriftelijke toegankelijkheid van
de WMO-pagina's op de website en brieven



Rekenkamercommissie Overbetuwe 2020

Overbetuwe, 17 maart 2020

gemeente **Overbetuwe**



Voorwoord en nawoord bestuurlijke reactie

Communicatie, heldere en duidelijke uitwisseling van informatie is van cruciaal belang voor een overheid die haar inwoners zo goed mogelijk behulpzaam wil zijn bij het vinden van passende zorg en ondersteuning. En zo'n gemeente is Overbetuwe. In ons recente onderzoek naar de toegang en het functioneren van de sociaal kernteams hebben wij daar voldoende bewijs voor gevonden.

Omdat we het belangrijk vonden dat u niet alleen een goed beeld zou krijgen van de wijze waarop de toegang en kernteams in Overbetuwe functioneren, maar ook een goed beeld over de wijze waarop de gemeente Overbetuwe hierover met uw inwoners communiceert, hebben wij daar onderzoek naar laten doen. Zowel naar de wijze waarop er schriftelijk wordt gecorrespondeerd, als naar de kwaliteit van de informatie die digitaal beschikbaar wordt gesteld.

Daar kunt u, naar onze mening, over het algemeen zeer tevreden over zijn. 'Ruim voldoende' zou het passende oordeel volgens ons behoren te luiden. Met, zoals vaker het geval is, kleine verbetermogelijkheden. En het moet vermeld, de website slaagt wat betreft vormgeving met vlag en wimpel. En dat is goed nieuws. Het oog wil immers ook wat.

Los van deze nog wat kleine onvolkomenheden willen wij u echter expliciet attenderen op één aspect dat zeker uw aandacht zou moeten krijgen. En dat is het aspect dat bij digitale toegankelijkheid onder 'functionaliteiten' is opgenomen. Namelijk het ontbreken van een voorleesfunctie en een mogelijkheid om de lettergrootte aan te passen.

Nu is voorleessoftware op een website (nog) niet verplicht. Overheidsinstanties zijn op grond van het Tijdelijk besluit digitale toegankelijkheid overheid echter wel al verplicht om de komende jaren hun websites toegankelijk te maken voor mensen met een beperking. Daarbij dient te worden voldaan aan de standaard voor toegankelijke webcontent (WCAG 2.1). Websites die aan deze verplichte standaard voldoen zijn heel goed geschikt voor de hiervoor aangegeven (ontbrekende) voorleesfunctie. Verplichting en betere toegankelijkheid kunnen hier zo hand in hand gaan.

Als u namelijk echt van mening bent dat onze informatie inderdaad voor iedereen gemakkelijk toegankelijk dient te zijn en u mensen in staat wilt stellen om zelf op zoek te gaan naar de voor hen zo belangrijke informatie, dan kan dat hier volgens ons snel en eenvoudig beter. Wij hebben kennis genomen van de bestuurlijke reactie van uw college. Het college stelt voor om de aanbevelingen die we doen over het opnemen op webpagina van belangrijke achtergrondinformatie niet over te nemen. Het college verwijst hierbij naar het karakter van de website en de doorontwikkeling van Overbetuwe SAMEN waarin dit een plaats zou moeten krijgen.

¹ In het verlengde hiervan attenderen wij u op nieuwe aangescherpte wettelijke voorschriften per september 2020 (<https://www.digitoegankelijk.nl/beleid/wet-en-regelgeving/tijdelijk-wet-en-regelgeving>)



Dit is, gegeven de voorziene doorontwikkeling, wellicht een begrijpelijke reactie. Wat de rekenkamercommissie betreft, echter voor de periode waarin dit gestalte moet krijgen een weinig tevredenstellende reactie. Wellicht is het mogelijk om voor die periode (via een weblink) een verwijzing op te nemen op de website naar de plaats op het internet waar deze informatie te raadplegen is. Dan kan de informatie, zij het via een kleine omweg, in ieder geval gemakkelijk gevonden worden.

Wij wensen u veel leesplezier toe.

Namens de rekenkamercommissie,

Harry Smeets
Voorzitter



Bestuurlijke reactie college



De Rekenkamer
Drs. H. Smeets

Uw brief van	Uw kenmerk	Ons kenmerk 20uit04608	Datum 10 maart 2020	Verzonden d.d. 10 maart 2020
Onderwerp: Bestuurlijke reactie		Behandeld door S. van Eldik-Giesbers	Telefoonnummer 14 0481	Bijlage(n)

Geachte heer Smeets en overige leden van de Rekenkamer,

We danken u hartelijk voor de concept-eindrapportages van de Quickscans naar digitale en schriftelijke toegankelijkheid van de Wmo-pagina's op de website en -brieven.

In uw brief van 11 februari 2020 vraagt u onze reactie op de concept eindrapportages voor 11 maart 2020 kenbaar te maken. Via deze brief ontvangt u onze reactie.

Wij zijn verheugd te vernemen dat onze digitale toegankelijkheid van de Wmo-webpagina's op veel punten positief scoort. We herkennen ons ook in de onderzoeksresultaten.

Een aantal aanbevelingen gaat over het toevoegen van meer gedetailleerde informatie over de Wmo aan onze Wmo-pagina. Wij stellen voor deze aanbevelingen niet over te nemen aangezien wij gekozen hebben voor een toptakenwebsite. Onze website is gericht op dienstverlening en niet op achtergrondinformatie.

Momenteel werken we aan een uitvoeringsnota over de doorontwikkeling van Overbetuwe SAMEN. Onderdeel hiervan is het verbeteren van onze communicatie over de Wmo en de jeugdwet. We nemen de aanbevelingen van de rekenkamercommissie hierin mee.

Hoogachtend,

burgemeester en wethouders,
de gemeentesecretaris, de burgemeester,

mr. M.F.H. Knaapen

R.P. Hoytink-Roubos



ADVIESRAPPORT

Quickscan Digitale toegankelijkheid

Gemeente Overbetuwe

september 2019



Beste lezer,

Voor u ligt het adviesrapport met betrekking tot de toegankelijkheid van Wmo-pagina's op de website van gemeente Overbetuwe. Digitale toegankelijkheid klinkt wellicht wat abstract, maar is van groot belang in de hedendaagse maatschappij. Het zorgt er namelijk voor dat ouderen, dyslectici en mensen met een visuele beperking dezelfde toegang krijgen tot overheidsinformatie als burgers die deze beperkingen niet hebben. Daarom stelt de Vereniging voor Nederlandse Gemeenten (VNG) dan ook dat alle websites en mobiele apps van overheden, waaronder gemeenten, toegankelijk en bruikbaar moeten zijn voor mensen met een beperking. Om te voorkomen dat mensen met een functiebeperking digitaal worden buitengesloten, moeten overheidsinstellingen daarom sinds 1 juli 2018 aan een bepaald aantal digitale eisen voldoen.

Uit recent onderzoek is echter gebleken dat tot op heden nog maar 28% van de Nederlandse gemeenten een toegankelijke website heeft. Aangezien burgers met een beperking bij de gemeente moeten aankloppen om ondersteunende zorg aan te vragen, is het van groot belang dat deze webpagina's zo optimaal mogelijk zijn ontworpen. De toegankelijkheid van de Wmo-webpagina's is getoetst door middel van de 'Quickscan digitale toegankelijkheid Wmo' door ZorgfocuZ. Met deze scan kunnen de belangrijkste aanwezige elementen en verbetermogelijkheden worden benoemd. Op basis van de Quickscan biedt dit rapport adviezen op het gebied van: functionele structuur, tekstkwaliteit, vormgeving, gebruiksvriendelijkheid en functionaliteiten.

In dit rapport vindt u de bevindingen uit de Quickscan rondom de toegankelijkheid en volledigheid van informatie van de Wmo-webpagina's van de gemeente Overbetuwe. Daarnaast zijn er concrete adviezen toegevoegd die de toegankelijkheid en volledigheid zullen bevorderen. Door het toepassen van deze adviezen worden de Wmo-pagina's van de website van gemeente Overbetuwe beter begrijpelijk, bereikbaar en gebruiksvriendelijker voor mensen met een beperking.

Drs. Arjan Rozema

ZorgfocuZ

Inhoudsopgave

1 Algemene samenvatting	3
2 Advies per onderdeel	4
2.1 Functionele structuur	4
2.2 Tekstkwaliteit.....	5
2.3 Vormgeving.....	6
2.4 Usability	6
2.5 Functionaliteiten	7

1 | Algemene samenvatting

Informatie over de uitvoering van de Quickscan

De Quickscan is door twee personen, onafhankelijk van elkaar, uitgevoerd. Het instrument bestaat in z'n totaliteit uit 58 items. Voor gemeente Hoorn geldt dat de beoordelaars op 1 item anders gescoord hebben. Tijdens de bespreking van de resultaten nemen we dit graag met u door.

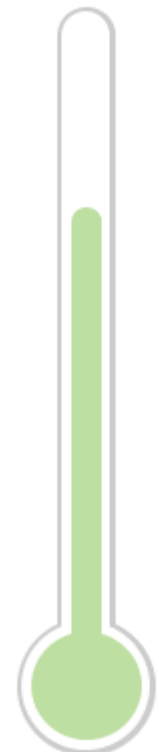
De gemeente Overbetuwe scoort op de Quickscan digitale toegankelijkheid 72,0%. Uit de scan is gebleken dat de website van gemeente Overbetuwe op veel punten positief scoort. Op het gebied van volledige informatie zijn veel aspecten aanwezig op de Wmo-pagina (pagina: Wet maatschappelijke ondersteuning). Dit gaat bijvoorbeeld informatie over onafhankelijke cliëntondersteuning, het keukentafelgesprek, het doen van een Wmo-melding, de vervolgstappen van de gemeente na de aanvraag en contactgegevens van de gemeente en de Wmo. Echter, informatie als 'doel van de Wmo', 'hulpvoorzieningen van de Wmo', 'rol van Wmo-toezichthouder' en 'voorwaarden voor in aanmerking komen voor de Wmo' ontbreken of zijn niet direct op de Wmo-pagina te vinden. Veel informatie over de Wmo staat op een andere pagina weergegeven: "Zorg: Jeugdwet en Wmo 2015". Op die pagina, die tevens moeilijk te vinden is, is de informatie ook veel uitgebreider. Daarnaast is informatie over het indienen van een bezwaarschrift niet eenduidig. Op het gebied van tekstkwaliteit scoort de gemeente op punten als 'taalniveau B1' en 'korte alinea's' goed. De teksten zijn echter niet in een actieve stijl geschreven, zinnen zijn lang en er bevinden zich veel bijzinnen in de documenten waarnaar wordt verwezen via de Wmo-pagina.

Waar er op het gebied van volledige informatie en tekstkwaliteit nog verbeterpunten zijn, scoort de gemeentelijke website bij de vormgeving uitmuntend. Het gebruik van structuur (ligging navigatiemenu, logo en zoekoptie), witruime, (enkele) iconen en contrast is goed. Ook de usability van de website is goed. Zo is er een goedwerkend bruidkruimelpad aanwezig, is duidelijk wat klikbaar is, is het doel van een linktekst duidelijk en is er een goed responsive design. Hoewel de navigatie vanaf de zoekmachine Google naar de gemeente en de Wmo-pagina van de gemeente goed werkt, kan er vanaf de homepage van de gemeentelijke website niet rechtstreeks naar de Wmo-pagina worden genavigeerd.

Als laatste zijn de functionaliteiten geanalyseerd. De gemeentelijke website heeft geen chatfunctie, maar beschikt wel over een mogelijkheid tot Whatsapp. Daarnaast zijn er een goedwerkende zoekfunctie en een contrastfunctie aanwezig. De functionaliteiten die missen zijn een chatfunctie, een functie om lettergrootte aan te passen en een voorleesfunctie.

Op basis van deze samenvattende resultaten is er op de vijf gemeten onderdelen gericht advies gegeven.

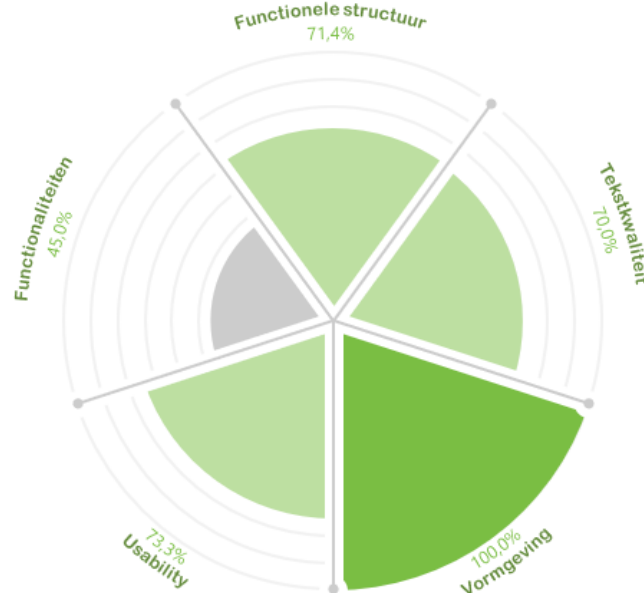
Score



72,0%

2 | Advies per onderdeel

De cirkeldiagram hieronder geeft een weergave van de scores per onderdeel. In de subparagrafen die volgen wordt het advies per onderdeel kort toegelicht.



2.1 Functionele structuur

Algemene toelichting: het is belangrijk dat de informatie die wordt aangeboden over de Wmo volledig is, zodat de aanvrager op de hoogte is van alle informatie en factoren die bij een zorgaanvraag horen. Iemand die naar informatie over de Wmo zoekt, moet na het bekijken van de Wmo-pagina immers een goed beeld kunnen vormen over wat de Wmo is, of diegene mogelijk in aanmerking komt voor ondersteuning vanuit de Wmo en hoe een aanvraag voor de Wmo gedaan kan worden.

Op de Wmo-pagina van de gemeente Overbetuwe zijn er contactgegevens aanwezig van de gemeente en de Wmo. Via een link naar “Regels keukentafelgesprek” komt de aanvrager in een document met informatie over de Wmo. Daarnaast kan de gebruiker informatie vinden op de pagina “Zorg: Jeugd en Wmo 2015”, maar deze pagina is moeilijk vindbaar.

Op de Wmo-pagina zelf mist informatie over het doel van de Wmo, hulpvoorzieningen van de Wmo, de rol van de Wmo-toezichthouder, de eigen bijdrage, de voorwaarden voor het in aanmerking komen voor Wmo. Daarnaast moet er eenduidige informatie over het bezwaarschrift komen.

Daarom adviseren wij de gemeente Overbetuwe het volgende:

- Informatie over het doel van de Wmo toevoegen aan de Wmo-pagina.
- Informatie over de hulpvoorzieningen van de Wmo toevoegen aan de Wmo-pagina.
- Informatie over de eigen bijdrage met een eigen kopje toevoegen aan de Wmo-pagina.
- De rol van de Wmo-toezichthouder noemen op de Wmo-pagina.

- De voorwaarden voor het in aanmerking komen voor Wmo op de Wmo-pagina aanbieden.
- Informatie over het bezwaarschrift concreet aanbieden.

Informatie over het doel van de Wmo.

Op de Wmo-pagina ontbreekt informatie over het doel van de Wmo. Bovenaan de pagina staat alleen: *“Als u geen oplossing voor ondersteuning vindt binnen uw eigen omgeving, dan komt u mogelijk in aanmerking voor ondersteuning vanuit de Wmo.”* Op de pagina “Zorg: Jeugdwet en Wmo 2015” op de gemeentelijke website, staat echter wel specifieke informatie over het doel van de Wmo. Daar staat namelijk: *“Gemeenten moeten bijvoorbeeld zorgen dat u zo lang mogelijk thuis kunt blijven wonen. En dat u andere mensen kunt blijven ontmoeten.”* Deze informatie verwacht je op de Wmo-pagina.

Informatie over hulpvoorzieningen van de Wmo.

Op de Wmo-pagina ontbreekt informatie over de hulpvoorzieningen die onder de Wmo vallen. Op de pagina “Zorg: Jeugdwet en Wmo 2015” op de gemeentelijke website worden wel verschillende hulpvoorzieningen van de Wmo genoemd. Er staat dat onder andere huishouden en het ontmoeten van anderen onder de Wmo valt. Op die pagina wordt er zelfs verwezen naar de pagina’s “Beschermd wonen en wonen bij een zorginstelling”, “Huishoudelijke hulp”, “Dagbesteding” en “Aanvullend openbaar vervoer regio Arnhem-Nijmegen”. De pagina “Beschermd wonen en wonen bij een zorginstelling” is echter leeg. Tevens missen hulpvoorzieningen omtrent ‘in en om het huis kunnen lopen en bewegen’ en ‘begeleiding bij praktische zaken (bijvoorbeeld rondom geld)’.

Informatie over de eigen bijdrage.

In het bestand “Regels keukentafelgesprek”, op de Wmo-pagina, wordt kort gesproken over de eigen bijdrage. Uitgebreidere informatie staat aangegeven op de pagina: “Zorg: Jeugdwet en Wmo 2015”, onder een kopje “Eigen bijdrage”. Het zou veel duidelijker en logischer zijn wanneer die informatie op de Wmo-pagina wordt aangeboden onder datzelfde kopje (en niet in het bestand “Regels keukentafelgesprek”).

Informatie over het bezwaarschrift.

In het bestand “Regels keukentafelgesprek”, waarnaar via de Wmo-pagina wordt verwezen, staat dat je voor een toelichting op bezwaarschrift kan klikken op een link naar een ander document (spelregels voor gemeenten). Daar staat dat de cliënt een bezwaarschrift kan indienen, mits het verslag het standpunt van de gemeente bevat over het wel of niet toekennen van een voorziening. Echter, in het bestand “Regels keukentafelgesprek” staat dat er geen bezwaar kan worden gedaan tegen het bestand. Deze informatie spreekt elkaar tegen. Het is voor de aanvrager noodzakelijk duidelijke informatie te krijgen.

2.2 Tekstkwaliteit

Algemene toelichting: tekstkwaliteit is belangrijk. Hoewel mensen de vaardigheid hebben woorden te herkennen en uit te spreken, kunnen zij wel moeite hebben met het begrijpen van de inhoud en het toepassen van de informatie. Door de kwaliteit van de tekst op de Wmo-pagina’s aan te passen aan de behoeften van gebruikers en aanvragers, begrijpt de aanvrager de informatie die wordt gegeven. Dit is vooral van belang voor mensen met een beperking die op voorhand al moeite kunnen hebben met begrip.

Op het gebied van tekstkwaliteit scoort de gemeente Overbetuwe relatief goed. Zo wordt er op website het taalniveau B1 gehanteerd, zijn alinea’s gemiddeld niet langer dan 100 woorden en worden er in de tekst op de Wmo-pagina geen bijzinnen gebruikt. Zinnen zijn echter wel lang (langer dan 15 woorden), waardoor de tekst minder goed leesbaar is.

Daarnaast hanteert de tekst niet altijd een actieve stijl. Daarnaast wordt er in het bestand “Regels keukentafelgesprek” gebruik gemaakt van lange zinnen en bijzinnen.

Daarom wordt er het volgende geadviseerd:

- Actieve schrijfstijl hanteren
- Zinnen verkorten naar maximaal 15 woorden per zin, zowel op de Wmo-pagina als in het bestand “Regels keukentafelgesprek”.
- Bijzinnen verwijderen uit het bestand “Regels keukentafelgesprek”.

Informatie bij actieve schrijfstijl.

In de tekst op de Wmo-pagina wordt niet overal een actieve schrijfstijl gehanteerd. Een voorbeeld hiervan is de volgende zin, van het kopje ‘Verloop van uw aanvraag’: “*Het verslag moet ondertekend en teruggestuurd worden naar uw consulent.*” Om informatie begrijpelijk te maken voor een ieder, is het gewenst de tekst in actieve zinnen te formuleren.

2.3 Vormgeving

Algemene toelichting: principes van grafisch ontwerp, ofwel vormgeving, kunnen enerzijds de gebruiker helpen om informatie te filteren en helpen anderzijds de ontwerper om belangrijke informatie op te laten vallen. Een goed ontwerp voegt kwaliteit toe, zowel in de beleving als in het functioneren ervan. Het doel van het toepassen van grafische vormgeving is om behoeften van de doelgroep, al dan niet bewust, te bevredigen.

De vormgeving van de gemeentelijke website van Overbetuwe is erg goed. De structuur komt overeen met wat men verwacht: het navigatiemenu staat bovenaan of links op de pagina, het logo linksboven en de zoekoptie bovenaan de pagina. Daarnaast wordt er consequent gebruik gemaakt van witruimte en zijn er iconen aanwezig. Er zijn echter alleen iconen aanwezig voor het zoeken en printen en er staan logo's van de sociale media kanalen. En dat terwijl icoongebruik zo belangrijk is voor bijvoorbeeld laaggeletterden.

Op basis van deze bevindingen wordt het volgende geadviseerd:

- Meer gebruik maken van iconen die informatie versimpeld weergeeft. Kijk voor icoongebruik bijvoorbeeld naar de website van gemeente Assen.

2.4 Usability

Algemene toelichting: usability betreft de mate waarin een website gebruiksvriendelijk is en daarmee efficiënt en effectief gebruikt kan worden. Dit zorgt voor tevredenheid bij de gebruikers, dit is van groot belang als het gaat om de webpagina's rondom Wmo omdat deze pagina's de toegankelijkheid bevorderen. Als dit niet het geval is, kunnen gebruikers in de war of gefrustreerd raken. Voor webpagina's rondom Wmo is het belangrijk dat informatie makkelijk en goed te verkrijgen is.

Op veel punten blijkt de website gebruiksvriendelijk. Zo is er een volledig broodkruimelpad aanwezig op elke pagina, met tussenpagina's die klikbaar zijn. Daarnaast wordt met een onderstreping duidelijk wat op de pagina klikbaar is en wat het doel van die link is. Ook is een responsive design. De navigatie werkt niet helemaal optimaal. Vanaf de zoekmachine Google kan er wel goed naar de gemeente en de Wmo-pagina van de gemeente worden genavigeerd, maar op de gemeentelijke website gaat navigeren naar de Wmo-pagina niet zo makkelijk. Zo moet er via ‘inwoners’ naar ‘zorg, inkomen en werk’ naar ‘zorg’ worden geklikt om bij de pagina ‘wet maatschappelijke ondersteuning’ uit te komen.

Daarom wordt het volgende geadviseerd:

- De Wmo-pagina direct op de homepage aanbieden, of in minder tussenstappen.

2.5 Functionaliteiten

Algemene toelichting: functionaliteiten zorgen ervoor dat iedereen, ook mensen met een beperking, toegang hebben tot informatie op een website, door aanpassingen die kunnen worden gedaan. Aangezien de doelgroep van de Wmo- aanvragers of mantelzorgers erg breed is, is het noodzakelijk verschillende functionaliteiten aan te brengen op de gemeentelijke websites. Zo kan iemand die kleuren minder goed kan zien veel hebben aan een groot contrast op een webpagina en heeft een slechthziende misschien wel behoefte aan een extra groot lettertype van de webtekst.

Er zijn op de website van gemeente Overbetuwe veel functionaliteiten aanwezig. Zo zijn er een mogelijkheid tot Whatsapp, een zoekfunctie en een contrastfunctie. Een chatfunctie, voorleesfunctie en functie voor het aanpassen van de lettergrootte ontbreken echter.

Om de gebruiksvriendelijkheid van de website te vergroten, wordt het volgende geadviseerd:

- Toevoegen van een chatfunctie.
- Toevoegen van een functie om de lettergrootte aan te passen.
- Toevoegen van een voorleesfunctie.

Uitgevoerd door



Hoofdkantoor

Sylviuslaan 5
9728 NS Groningen

Kantoor Utrecht

Graadt van Roggenweg 328-334 3531 AH
Utrecht

Contactpersoon

a.rozema@zorgfocuz.nl 06-
47806811

Postadres

Postbus 473
9700 AL Groningen

www.zorgfocuz.nl
contact@zorgfocuz.nl 050 –
82 00 461

ADVIESRAPPORT

Quickscan Schriftelijke Toegankelijkheid

Rekenkamercommissie Overbetuwe

september 2019



Inhoudsopgave

1	Algemene samenvatting.....	1
2	Advies per onderdeel	2
2.1	Analyse brief inplannen huisbezoek	2
2.2	Analyse brief ondersteuningsplan Wmo	4
2.3	Analyse brief ontvangstmelding aanvraag Wmo.....	5

Bijlage 1: Quickscan analyses

- 2.4 Analyse brief inplannen huisbezoek
- 2.5 Brief ondersteuningsplan Wmo
- 2.6 Analyse brief ontvangstbevestiging melding

1 | Algemene samenvatting

Voor u ligt het adviesrapport met betrekking tot de inhoud van de brieven betreffende Wmo-voorzieningen vanuit de gemeente Overbetuwe. Deze rapportage bevat bevindingen uit de Quickscan rondom de toegankelijkheid en volledigheid van informatie uit deze brieven. Ook worden er concrete aanbevelingen gedaan waarmee de brieven waar mogelijk vollediger en duidelijker gemaakt kunnen worden.

De volgende brieven zijn door ZorgfocuZ geanalyseerd:

- Brief inplannen huisbezoek
- Brief ondersteuningsplan Wmo
- Brief ontvangstbevestiging melding Wmo

Over het algemeen komen de drie geanalyseerde brieven van de gemeente Overbetuwe, door ZorgfocuZ aangedragen, goed uit de Quickscan. Zo scoren alle brieven goed op het element 'tussenkoppen'. Ook is er over het algemeen weinig aan te merken op de tekstkwaliteit en de structuur van de brieven, al valt daar hier en daar zeker nog winst te behalen. Als het gaat om volledigheid van informatie en de vormgeving van de brieven kan er ook nog het een ander verbeterd worden. De volledige analyses zijn te vinden in de bijbehorende Quickscans. In deze samenvatting worden bijna alle elementen kort aangestipt en wordt er een bondig advies gegeven.

2 | Advies per onderdeel

2.1 Analyse brief inplannen huisbezoek

2.1.1 Algemene informatie

De brief scoort goed wat betreft algemene informatie. Zo wordt het doel van de brief beschreven, wordt duidelijk aangegeven waar extra informatie gevonden kan worden en is de informatie eenduidig. Zinnen bevatten over het algemeen één boodschap, er is echter één zin aanwezig met een bijzin.

Daarnaast zijn er nog wat aanmerkingen wat betreft de actie die van de lezer wordt verwacht. Zo wordt nog niet geheel duidelijk of het indienen van een persoonlijk plan een vereiste is (invullen “mag”), wat tot verwarring kan leiden bij de lezer. Tevens ontbreken er enkele contactgegevens van de gemeente: naam, adres en postcode, e-mailadres, van de consulent en van de Sociale Kernteams. Op basis van deze bevindingen adviseren wij:

- Vervang de zin “U kunt dit plan, binnen 7 werkdagen na uw melding, nog naar ons opsturen” in “U kunt dit plan naar ons opsturen. Dit kan binnen 7 werkdagen na uw melding.”
- Geef expliciet aan of het opsturen van een persoonlijk plan verplicht is.
- Voeg informatie toe over de gemeente (naam, adres, postcode, e-mailadres)
- Voeg informatie toe over hoe de lezer contact kan opnemen met de consulent, voor het afzeggen van de afspraak.
- Voeg contactgegevens toe van de Sociale Kernteams, bij wie de cliëntondersteuning/hulp aangevraagd kan worden.

2.1.2 Tekstkwaliteit

Op het gebied van woordkeuze en zinsbouw scoort de brief redelijk goed. Zo zijn er geen woorden met dubbele betekenis en geen dubbele ontkenningen aanwezig. Verder is er consistentie in de manier waarop de aanvrager wordt aangesproken, is de tekst geschreven op taalniveau B1, worden er geen spreekwoorden en metaforen gebruikt en is interpunctie op een correcte wijze toegepast. Zinnen en alinea's zijn verder over het algemeen kort.

Wat betreft vakjargon valt de term Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) ietwat uit de lucht; dit wordt niet toegelicht. Verder zijn er drie zinnen aanwezig die grammaticaal, qua spelling en qua lengte niet helemaal lekker lopen. Tevens worden begrippen niet geheel consistent gebruikt: in de brief wordt naar hetzelfde verwezen met de woorden: huisbezoek, afspraak en gesprek. Daarom wordt het volgende geadviseerd:

- Leg de term Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) uit.
- Vervang de zin “U krijgt dan al een indruk wat u van ons kunt verwachten” in “U krijgt dan al een indruk van wat u van ons kunt verwachten.”
- Het tussenkopje “Identiteitsbewijs klaar leggen” vervangen in “Identiteitsbewijs klaarleggen”
- Verkort de zin: “Uw persoonsgegevens worden alleen op een behoorlijke en zorgvuldige wijze voor duidelijk omschreven en noodzakelijke doelen verwerkt” verkorten.
- Maak consistent gebruik van begrippen: gebruik bijvoorbeeld alleen ‘huisbezoek’.

2.1.3 Structuur

De brief heeft voor een groot deel een duidelijke structuur. Zo staan communicatiegegevens, de geadresseerde en het onderwerp van de brief bovenaan, gevolgd door de aanhef en het middenstuk. Het middenstuk bestaat uit meerdere alinea's die van elkaar worden gescheiden door middel van witregels. Daarnaast wordt er structuur aangebracht door het gebruik van verbindingswoorden. Het enige minpunt bij dit onderdeel is dat er gegevens ontbreken over de afzender (Team Uitvoering Sociaal Domein van welke gemeente?) en dat er geen afsluiting aanwezig is. We adviseren daarom het volgende:

- Geef aan van welke gemeente de brief afkomstig is.
- Sluit de brief op een nette, zakelijke manier af.

2.1.4 Tussenkoppen

Er wordt in de brief gebruik gemaakt van tussenkoppen: er zijn er negen aanwezig. De tussenkoppen komen overeen met de inhoud van de alinea's bij acht van de negen tussenkoppen. Bij het kopje "vragen?" volgt geen informatie. Verder is er voor ieder onderwerp een nieuw tussenkopje aanwezig. Helaas wordt er niet consistent gebruik gemaakt van soorten tussenkoppen. Zo staan er twee in vraagvorm, terwijl de rest bestaat uit termen. Het volgende wordt geadviseerd:

- Voeg informatie toe bij het tussenkopje "vragen", of verwijder het.
- Verander de tussenkoppen "Wie moeten aanwezig zijn bij het huisbezoek" en "Vragen?" in termen, bijvoorbeeld "Aanwezig bij huisbezoek" en "Vragen".

2.1.5 Vormgeving

Wat betreft de vormgeving scoort de brief helaas niet goed. Zo is er geen logo aanwezig van de gemeente van wie de brief afkomstig is. Daarnaast wordt er niet consistent gebruik gemaakt van witruimte. Zo is er bovenaan de brief, vóór geadresseerde veel witruimte. Na de brief, vóór persoonlijk plan, is er zelfs een hele pagina leeg. Ook lijkt de indeling bij het persoonlijk plan te zijn versprongen: steeds bovenaan de pagina is er veel witruimte. We adviseren daarom het volgende:

- Voeg het logo van de gemeente toe.
- Verwijder overmatige witruimte.

2.2 Analyse brief ondersteuningsplan Wmo

2.2.1 Algemene informatie

De brief scoort matig wat betreft algemene informatie. Het doel van de brief en de actie die van de lezer worden verwacht zijn duidelijk, maar er zijn zinnen die meerdere boodschappen bevatten. Dit is bijvoorbeeld het geval in de zin *'Zoals afgesproken stuur ik u het persoonlijke plan, als u deze hebt ingevuld, met aanvullend onderzoeksverslag'*. Deze zin kan beter opgedeeld worden in twee zinnen. Daarnaast wordt er in de brief niet duidelijk waar extra informatie gevonden kan worden en staan de contactgegevens van de gemeente niet duidelijk vermeld. Op basis van deze bevindingen adviseren wij:

- Vervang de zin *'Zoals afgesproken stuur ik u het persoonlijk plan, als u deze hebt ingevuld, met aanvullend onderzoeksverslag'* voor *'Zoals afgesproken stuur ik u het onderzoeksverslag. Als u een persoonlijk plan heeft ingevuld is dit tevens toegevoegd.'*
- Maak duidelijk waar de lezer extra informatie kan vinden.
- Voeg aanvullende contactgegevens van de gemeente toe zoals adres en e-mailadres.

2.2.2 Tekstkwaliteit

Op het gebied van woordkeuze en zinsbouw scoort de brief redelijk goed. Zo wordt er geen vakjargon gebruikt, zijn er geen woorden met dubbele betekenis en geen dubbele ontkenningen aanwezig. Verder is er een correcte spelling van woorden, is er consistentie in de manier waarop de aanvrager wordt aangesproken, worden er geen spreekwoorden en metaforen gebruikt en is interpunctie op een correcte wijze toegepast. Alinea's zijn kort maar bevatten af en toe te lange zinnen. Verder zijn de teksten geschreven op taalniveau B2 dat net te moeilijk wordt bevonden en zou de term *'beschikking op uw aanvraag'* nog toegelicht kunnen worden om het begrip te vergroten. Daarom wordt het volgende geadviseerd:

- Leg de term *'beschikking op uw aanvraag'* uit.
- Vergemakkelijk het taalniveau in de brief.
- Verkort sommige zinnen naar maximaal 15 woorden.

2.2.3 Structuur

De brief heeft een duidelijke structuur en scoort op dit onderdeel dan ook erg goed. Zo staan de communicatiegegevens, de geadresseerde en het onderwerp van de brief bovenaan, gevolgd door de aanhef en het middenstuk. Het middenstuk bestaat uit meerdere alinea's, die van elkaar worden gescheiden door middel van witregels. Er wordt structuur aangebracht door het gebruik van verbindingswoorden. Echter ontbreekt er een duidelijke afzender bovenaan de brief en een duidelijke afsluiting onderaan de brief. Na het kopje *'vragen'* volgt er geen afsluiting met naam of functie van de afzender. We adviseren daarom het volgende:

- Maak bovenaan de brief duidelijker wie de afzender is.
- Sluit de brief op een nette, zakelijke manier af. Bijvoorbeeld *'Met vriendelijk groet, Team Sociaal Domein gemeente Overbetuwe'*.

2.2.4 Tussenkoppen

Er wordt in de brief gebruik gemaakt van tussenkoppen: er zijn er vier aanwezig. De tussenkoppen komen overeen met de inhoud van de alinea's en voor ieder onderwerp is er een nieuw tussenkopje aanwezig. Er wordt echter niet consistent gebruik gemaakt van soorten tussenkoppen. Zo bestaan twee tussenkoppen uit termen en twee uit vragen. Het is beter om een keuze te maken voor één van de twee vormen zodat er consistentie wordt bereikt. Het volgende wordt geadviseerd:

- Het kopje *'Wat moet u doen?'* veranderen in *'Wat u moet doen'* en het kopje *'Vragen?'* aanpassen naar *'Vragen'*.

2.2.5 Vormgeving

Wat betreft de vormgeving scoort deze brief helaas matig. Zo is er geen logo van de gemeente (of ZorgfocuZ) aanwezig en is het gebruik van witruimte inconsistent. Zo is er bovenaan de brief, vóór geadresseerde, veel witruimte. We adviseren daarom het volgende:

- Voeg het logo van de gemeente of ZorgfocuZ toe (afhankelijk van wie de werkelijke afzender is).
- Zorg ervoor dat er tussen alle tussenkoppen en alinea's gelijke witruimte zit.

2.3 Analyse brief ontvangstmelding aanvraag Wmo

2.3.1 Volledigheid van informatie

Inhoudelijk informatie

De aanleiding, het proces en het persoonlijke plan zijn grotendeels volledig wat betreft informatie. Er ontbreekt echter cruciale informatie over ondersteuning. Zo wordt er niet aangegeven dat de cliënt ondersteuning van een bekende bij het gesprek kan vragen. Er ontbreekt informatie over de eigen bijdrage en waar de lezer terecht kan met vragen. Daarnaast wordt er niets gezegd over de identificatieplicht voor het aanvragen van hulp op basis van Wmo. We adviseren daarom het volgende:

- Geef aan dat de cliënt ondersteuning van een bekende kan vragen bij het gesprek.
- Geef aan hoe de hulp van een onafhankelijke cliëntondersteuner aangevraagd kan worden.
- Vermeld dat er voor de meeste voorzieningen een eigen bijdrage geldt.
- Geef aan dat de hoogte van de eigen bijdragen berekend kan worden via het CAK.
- Vermeld waar en hoe de cliënt terecht kan met vragen.
- Vermeld dat er een identificatieplicht geldt voor het aanvragen van hulp op basis van Wmo.

2.3.2 Algemene informatie

Op het gebied van volledigheid van algemene informatie valt er op deze brief niets aan te merken. Zo wordt er beschreven wat het doel van de brief is, bevat elke zin één boodschap, wordt er uit de brief duidelijk welke actie er van de lezer wordt verwacht, waar de lezer heen kan voor extra informatie en staan de contactgegevens van ZorgfocuZ vermeld.

2.3.3 Tekstkwaliteit

Zowel op het gebied van woordkeuze als zinsbouw scoort deze brief goed. Er wordt bijna geen gebruik gemaakt van vakjargon of woorden met een dubbele betekenis, er is een correcte spelling van woorden en er is consistentie in begrippen, afkortingen en de manier waarop de lezer wordt aangesproken. Verder is de tekst geschreven op taalniveau B1, wordt er op correcte wijze gebruik gemaakt van interpunctie en bestaat de tekst uit korte zinnen en korte alinea's. Tot slot bevat de brief geen spreekwoorden en metaforen. Het enige punt dat de brief qua tekstkwaliteit nog kan verbeteren is het uitleggen waar de Algemene verordening gegevensbescherming voor staat.

2.3.4 3. Structuur

De brief heeft een duidelijke structuur en scoort op dit onderdeel dan ook erg goed. Zo staan de communicatiegegevens, de geadresseerde en het onderwerp van de brief bovenaan, gevolgd door de aanhef, het middenstuk en de afsluiting. Verder bestaat het middenstuk uit meerdere alinea's, die van elkaar worden gescheiden door middel van witregels.

Daarnaast wordt er structuur aangebracht door het gebruik van verbindingswoorden. Bovenaan de brief ontbreekt echter een duidelijke afzender. Om de afsluiting volledig te maken is het daarnaast goed om niet alleen 'Medewerkers Team Uitvoering Sociaal Domein' te vermelden, maar ook 'Met vriendelijk groet'.

- Maak bovenaan de brief duidelijk wie de afzender is.
- Sluit de brief op een nette, zakelijke manier af. Bijvoorbeeld 'Met vriendelijk groet, Medewerkers Team Uitvoering Sociaal Domein'.

2.3.5 Tussenkoppen

Er wordt in de brief goed gebruik gemaakt van tussenkoppen. De tussenkoppen komen overeen met de inhoud van de alinea's en voor ieder onderwerp is er een nieuw tussenkopje aanwezig. Er wordt echter niet consistent gebruik gemaakt van soorten tussenkoppen. Zo bestaat één tussenkop uit een vraagwoord maar hebben de andere tussenkoppen dit niet. Het is beter om een keuze te maken voor één van de twee vormen zodat er consistentie wordt bereikt. Het volgende wordt geadviseerd:

- Het kopje 'Vragen?' aanpassen naar 'Vragen'.

2.3.6 Vormgeving

Wat betreft de vormgeving scoort deze brief helaas niet goed. Zo is er geen logo van de gemeente aanwezig en wordt er ook niet consistent gebruik gemaakt van witruimte. Zo is er bovenaan de brief, vóór geadresseerde, veel witruimte en begint de informatie op de tweede pagina van de brief ook niet bovenaan. We adviseren daarom het volgende:

- Voeg het logo van de gemeente toe.
- Zorg ervoor dat er tussen alle tussenkoppen en alinea's gelijke witruimte zit.

Bijlage 1: Quickscan analyses

2.4 Analyse brief inplannen huisbezoek

Algemene informatie

LET OP: BRIEF BEVAT RARE LEESTEKENS

	Nee	Ja	Bevindingen
1.1 De eerste alinea's geven aan waarom de brief is geschreven (het doel)		✓	In de eerste twee alinea's wordt duidelijk gemaakt dat met de brief de melding wordt bevestigd en dat er naar aanleiding van de melding een huisbezoek plaats zal vinden.
1.2 Elke zin bevat één boodschap		✓	Klopt, zinnen bevatten over het algemeen slechts één boodschap. In één zin kan dit nog verbeterd worden: "U kunt dit plan, binnen 7 werkdagen na uw melding, naar ons opsturen." Hier kunnen twee zinnen van worden gemaakt: "U kunt dit plan naar ons opsturen. Dit kan binnen 7 werkdagen na uw melding".
1.3 De brief maakt duidelijk welke actie er van de lezer wordt verwacht		✓	Er wordt duidelijk aangegeven dat de lezer een identiteitsbewijs klaar moet leggen, iemand moet uitnodigen om bij het gesprek te zijn (ondersteuner). Echter er omtrent het persoonlijk plan staat er dat de lezer deze "mag" invullen, wat onduidelijk maakt of dit verplicht is. Het beste zou benadrukt kunnen worden of het wel of niet verplicht is.
1.4 Uit de brief wordt duidelijk waar extra informatie gevonden kan worden		✓	Er wordt voor informatie over de omgang met persoonsgegevens doorverwezen naar een webpagina van gemeente Overbetuwe.
1.5 Er is geen sprake van informatie die elkaar tegenspreekt		✓	Klopt, informatie spreekt elkaar niet tegen, maar heeft een eenduidige boodschap.
1.6 De contactgegevens van de gemeente staan in de brief vermeld	✓		Bovenaan de brief staat enkel een telefoonnummer. De contactgegevens van de gemeente staan niet vermeld. Wat betreft contactgegevens ontbreken ook die van de consulent en van Sociale Kernteams. Daar wordt in de brief wel naar verwezen, maar er ontbreken aanvullende contactgegevens.

2.4.1 Tekstkwiteit

Woordkeuze

Informatie over consistentie bij afkortingen (2.6)

Voor de begrijpelijkheid van afkortingen in de brief is het belangrijk dat de wijze waarop afkortingen worden geschreven op een consistente manier gebeurt. Worden afkortingen bijvoorbeeld uitgeschreven, afgekort, of eerst uitgeschreven en dan afgekort? Al deze voorbeelden zijn goed, als het maar bij alle afkortingen op dezelfde manier gebeurt.

Informatie over consistentie in begrippen (2.7)

Voor begrippen geldt ook dat consistentie belangrijk is. Het is daarbij van belang dat voor een begrip slechts één woord wordt gebruikt, geen synoniemen. Wordt er bijvoorbeeld 'aanvraag' gebruikt, dan staat verderop in de brief niet 'melding' of 'aanmelding'. Synoniemen kunnen voor verwarring zorgen.

	Nee	Ja	Bevindingen
2.1 Er wordt geen gebruik gemaakt van vakjargon	✓		De term Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) wordt niet uitgelegd. Dit begrip valt een beetje uit de lucht.
2.2 Indien vermijden van jargon niet kan, worden de begrippen uitgelegd		✓	De term "cliëntondersteuning" wordt uitgelegd.
2.3 Er wordt geen gebruik gemaakt van woorden met een dubbele betekenis		✓	Klopt, er zijn geen woorden aanwezig die een dubbele betekenis hebben.
2.4 Er wordt geen gebruik gemaakt van een dubbele ontkenning		✓	Klopt, er zijn geen dubbele ontkenningen aanwezig.
2.5 Er is een correcte spelling van woorden		✓	Ja, er is echter één zin die grammaticaal niet lekker loopt: "U krijgt dan al een indruk wat u van ons kunt verwachten" (onder kopje 'informatie'). Vervangen: "U krijgt dan al een indruk <u>van</u> wat u van ons kunt verwachten". Ook het kopje "identiteitsbewijs klaar leggen" kan veranderd worden naar "Identiteitsbewijs <u>klaarleggen</u> ".
2.6 Er is consistentie in de wijze waarop afkortingen worden geschreven		✓	Er worden geen afkortingen gebruikt. Alles wordt uitgeschreven.
2.7 Begrippen worden consistent gebruikt	✓		Er wordt met verschillende woorden verwezen naar het huisbezoek: huisbezoek, afspraak, gesprek.
2.8 Er is consistentie in de manier waarop de aanvrager wordt aangesproken (u/jij)		✓	De lezer wordt aangesproken met "u".

Zinsbouw

Informatie bij taalniveau B1 (2.9)

De belangrijkste kenmerken van teksten op taalniveau B1 zijn:

- duidelijke titel en tussenkoppen;
- actieve schrijfstijl met voorbeelden;
- eenvoudige woorden die iedereen kent;
- korte en duidelijke zinnen.

Informatie over consequentie (2.12)

Het is belangrijk dat in de gehele brief de gekozen stijl wordt gehanteerd. Wordt er zakelijk geschreven? Dan worden er bijvoorbeeld geen persoonlijke argumenten in de brief gebruikt.

	Nee	Ja	Bevindingen
2.9 De teksten zijn geschreven op taalniveau B1		✓	Volgens de Accessibility tool is de tekst geschreven op taalniveau B1.
2.10 Er wordt geen gebruik gemaakt van spreekwoorden en metaforen		✓	Er wordt inderdaad geen gebruik gemaakt van spreekwoorden en metaforen.
2.11 Er wordt op correcte wijze gebruik gemaakt van interpunctie		✓	Interpunctie wordt op een correcte wijze toegepast.
2.12 Gemaakte keuzes wat betreft inhoud worden consequent doorgevoerd		✓	De brief wordt op een zakelijke, informatieve manier geschreven.
2.13 Er worden korte zinnen gebruikt van maximaal 15 woorden		✓	Zinnen zijn over het algemeen kort. De volgende zin is echter langer en complex: "Uw persoonsgegevens worden alleen op een behoorlijke en zorgvuldige wijze voor duidelijk omschreven en noodzakelijke doelen verwerkt." Gelieve deze zin aan te passen.
2.14 Alinea's zijn niet langer dan 100 woorden.		✓	Klopt.

3. Structuur

3.1 De volgende elementen staan bovenaan de brief (volgorde mag iets afwijken):

	Nee	Ja	Bevindingen
Afzender	✓		Er wordt alleen aangegeven dat het is behandeld door Team Uitvoering Sociaal Domein, maar dit is nog te onduidelijk. Van welke gemeente is de brief afkomstig?
Communicatiegegevens (telefoonnummer, datum, kenmerk)		✓	Kenmerk, datum en telefoonnummer zijn aanwezig.
Geadresseerde		✓	Aanwezig bovenaan de brief.
Onderwerp van de brief		✓	Er staat "onderwerp: Huisbezoek".

3.2 De tekst is geschreven in de onderstaande volgorde:

	Nee	Ja	Bevindingen
Aanhef		✓	Bovenaan de brief
Middenstuk		✓	Het gehele middenstuk bestaat uit informatie over het huisbezoek en persoonlijk plan.
Afsluiting	✓		Onder "vragen?" wordt volgens mij de naam ingevuld van de afzender. Echter, er is niet een officiële afsluiting met groet.

	Nee	Ja	Bevindingen
3.3 Het middenstuk bestaat uit meerdere alinea's		✓	Het middenstuk bestaat uit tien alinea's.
3.4 De alinea's (indien meerdere aanwezig) worden van elkaar gescheiden door middel van witregels		✓	Alinea's worden goed van elkaar gescheiden door witregels.
3.5 Informatie over hetzelfde onderwerp staat in dezelfde alinea of sluit op elkaar aan		✓	Informatie over hetzelfde onderwerp staat of in dezelfde alinea, of in een alinea daarna, maar wel onder hetzelfde tussenkopje.
3.6 Er wordt correct gebruik gemaakt van verbindingswoorden om structuur aan te brengen in de brief		✓	Naar aanleiding van deze melding komt er een consulent van de gemeente Overbetuwe bij u thuis om uw vragen te beantwoorden en/of uw thuissituatie te bekijken. U heeft aangegeven dat een huisbezoek u op deze dag uitkomt. Daarom kan deze afspraak alleen in een uitzonderingssituatie worden afgezegd. U kunt daarvoor contact opnemen met de consulent die bij u thuis komt.

Verbindingswoorden

Binnen alinea's is het van belang dat deze intern samenhangen. Dat kan aangeduid worden met verbindingswoorden. Voorbeelden zijn: doordat, daarom, waarmee, wanneer, bijvoorbeeld, dus, want, vervolgens, kortom, echter, verder.

Informatie over consistentie in soorten tussenkoppen (4.4)

Alle tussenkoppen zijn op dezelfde manier weergegeven. Ze bestaan bijvoorbeeld allemaal uit een term, groepje woorden of een vraagzin.

4. Tussenkoppen

	Nee	Ja	Bevindingen
4.1 Er zijn tussenkoppen aanwezig		✓	.Er zijn negen tussenkoppen aanwezig.

Laat de volgende vragen (4.2, 4.3, 4.4) open als er geen tussenkoppen aanwezig zijn.

	Nee	Ja	Bevindingen
4.2 De tussenkoppen komen overeen met de inhoud van de alinea		✓	Klopt bij 8 van de 9 tussenkoppen. Echter, bij het kopje "vragen?" volgt geen informatie.
4.3 Voor ieder onderwerp is er een nieuw tussenkopje aanwezig		✓	Klopt.
4.4 Er wordt consistent gebruik gemaakt van soorten tussenkoppen	✓		De tussenkoppen luiden: Huisbezoek, Wie moeten aanwezig zijn bij het huisbezoek?, Identiteitsbewijs klaar leggen, Mantelzorger, Cliëntondersteuning, Persoonlijk plan, Informatie, Privacy, Vragen? Twee van deze zijn in een vraagvorm, de rest in termen: deze twee moeten aangepast worden.

5. Vormgeving

	Nee	Ja	Bevindingen
5.1 Het logo van de gemeente is aanwezig in de brief	✓		Het logo van de gemeente is niet aanwezig.
5.2 Er wordt consistent gebruik gemaakt van witruimte		✓	Bovenaan de brief is veel witruimte. Ook na de brief, voor het bijgevoegde "persoonlijk plan" is er een hele pagina leeg. Ook lijkt de indeling bij het persoonlijk plan te zijn versprongen: steeds bovenaan de pagina is er veel witruimte.

2.5 Brief ondersteuningsplan Wmo

1. Volledigheid van informatie

Inhoudelijke informatie

Deze informatie is voor deze brief niet beschikbaar.

Algemene informatie

	Nee	Ja	Bevindingen
--	-----	----	-------------

1.1 De eerste alinea's geven aan waarom de brief is geschreven (het doel)	✓	In de eerste alinea's wordt aangegeven dat de brief gaat over het onderzoek naar de situatie en zorgvraag van de lezer.
1.2 Elke zin bevat één boodschap	✓	Zoals afgesproken stuur ik u het persoonlijk plan, als u deze hebt ingevuld, met aanvullend onderzoeksverslag
1.3 De brief maakt duidelijk welke actie er van de lezer wordt verwacht	✓	Hiervoor is een apart tussenkopje gemaakt: "wat moet u doen?" Hierin wordt duidelijk dat de lezer het verslag moet ondertekenen en terugsturen.
1.4 Uit de brief wordt duidelijk waar extra informatie gevonden kan worden	✓	Er wordt niet verwezen naar extra informatie, tevens staat er geen informatie bij het kopje "vragen?".
1.5 Er is geen sprake van informatie die elkaar tegenspreekt	✓	Klopt, informatie spreekt elkaar niet tegen.
1.6 De contactgegevens van de gemeente staan in de brief vermeld	✓	Er staan, behalve een telefoonnummer, geen contactgegevens vermeld. Het is tevens niet duidelijk wie precies de afzender is. Team Uitvoering Sociaal Domein, van welke gemeente dan?

2. Tekstkwaliteit

Woordkeuze

Informatie over consistentie bij afkortingen (2.6)

Voor de begrijpelijkheid van afkortingen in de brief is het belangrijk dat de wijze waarop afkortingen worden geschreven op een consistente manier gebeurt. Worden afkortingen bijvoorbeeld uitgeschreven, afgekort, of eerst uitgeschreven en dan afgekort? Al deze voorbeelden zijn goed, als het maar bij alle afkortingen op dezelfde manier gebeurt.

Informatie over consistentie in begrippen (2.7)

Voor begrippen geldt ook dat consistentie belangrijk is. Het is daarbij van belang dat voor een begrip slechts één woord wordt gebruikt, geen synoniemen. Wordt er bijvoorbeeld 'aanvraag' gebruikt, dan staat verderop in de brief niet 'melding' of 'aanmelding'. Synoniemen kunnen voor verwarring zorgen.

	Nee	Ja	Bevindingen
2.1 Er wordt geen gebruik gemaakt van vakjargon		✓	Over het algemeen wordt er geen vakjargon gebruikt. De term "beschikking op uw aanvraag" zou misschien nog wel toegelicht kunnen worden.
2.2 Indien vermijden van jargon niet kan, worden de begrippen uitgelegd	✓		Zie bovenstaande
2.3 Er wordt geen gebruik gemaakt van woorden met een dubbele betekenis		✓	Klopt, er worden geen woorden gebruikt met dubbele betekenis.
2.4 Er wordt geen gebruik gemaakt van een dubbele ontkenning		✓	Er zijn geen dubbele ontkenningen aanwezig in de brief.
2.5 Er is een correcte spelling van woorden		✓	Woorden zijn correct gespeld en grammatica is juist.
2.6 Er is consistentie in de wijze waarop afkortingen worden geschreven		✓	Alles wordt uitgeschreven.
2.7 Begrippen worden consistent gebruikt		✓	Er wordt bijvoorbeeld telkens verwezen naar "onderzoeksverslag", er worden geen synoniemen gebruikt.
2.8 Er is consistentie in de manier waarop de aanvrager wordt aangesproken (u/jij)		✓	De aanvrager wordt aangesproken met "u".

Zinsbouw

Informatie bij taalniveau B1 (2.9)

De belangrijkste kenmerken van teksten op taalniveau B1 zijn:

- duidelijke titel en tussenkoppen;
- actieve schrijfstijl met voorbeelden;
- eenvoudige woorden die iedereen kent;
- korte en duidelijke zinnen.

Informatie over consequentie (2.12)

Het is belangrijk dat in de gehele brief de gekozen stijl wordt gehanteerd. Wordt er zakelijk geschreven? Dan worden er bijvoorbeeld geen persoonlijke argumenten in de brief gebruikt.

	Nee	Ja	Bevindingen
2.9 De teksten zijn geschreven op taalniveau B1	✓		Volgens de Accessibility Tool is de brief geschreven op taalniveau B2.
2.10 Er wordt geen gebruik gemaakt van spreekwoorden en metaforen		✓	Klopt, er wordt geen gebruik gemaakt van spreekwoorden en metaforen.
2.11 Er wordt op correcte wijze gebruik gemaakt van interpunctie		✓	Klopt, interpunctie is juist. Er staan echter wel vreemde tekens in de brief, maar ik verwacht dat die weggaan zodra persoonlijke gegevens worden ingevuld.
2.12 Gemaakte keuzes wat betreft inhoud worden consequent doorgevoerd		✓	Er wordt op een zakelijke manier geschreven.
2.13 Er worden korte zinnen gebruikt van maximaal 15 woorden	✓		Over het algemeen zijn zinnen korter dan 15 woorden. Er zijn twee langere zin die aangepast zou kunnen worden: <i>Zoals afgesproken stuur ik u het persoonlijk plan, als u deze hebt ingevuld, met aanvullend onderzoeksverslag.</i> Dit zou aangepast kunnen worden naar: <i>Zoals afgesproken stuur ik u het onderzoeksverslag. Als u het persoonlijk plan heeft ingevuld krijgt u deze ook.</i> Ook de volgende zin is lang: <i>Zodra het onderzoeksverslag getekend bij ons terug is, wordt dit door ons behandeld als een aanvraag.</i> Deze zou in een andere volgorde duidelijker zijn: "Het onderzoeksverslag wordt behandeld als een aanvraag, wanneer deze getekend bij ons terug is".
2.14 Alinea's zijn niet langer dan 100 woorden.		✓	Klopt, alinea's zijn niet langer dan 100 woorden.

3. Structuur

3.1 De volgende elementen staan bovenaan de brief (volgorde mag iets afwijken):

	Nee	Ja	Bevindingen
Afzender	✓		Er wordt bovenaan de brief vermeld dat het is behandeld door Team Uitvoering Sociaal Domein, maar het wordt niet duidelijk wie de afzender is.
Communicatiegegevens (telefoonnummer, datum, kenmerk)		✓	Kenmerk, datum en telefoonnummer zijn aanwezig.
Geadresseerde		✓	Bovenaan de brief staat de geadresseerde.
Onderwerp van de brief		✓	Er staat dat het onderwerp is: Wmo 2015, persoonlijk plan met aanvullend onderzoeksverslag.

3.2 De tekst is geschreven in de onderstaande volgorde:

Informatie over consistentie in soorten tussenkoppen (4.4)

Alle tussenkoppen zijn op dezelfde manier weergegeven. Ze bestaan bijvoorbeeld allemaal uit een term, groepje woorden of een vraagzin.

	Nee	Ja	Bevindingen
Aanhef		✓	"Geachte.."
Middenstuk		✓	Het middenstuk bestaat uit informatie over het onderzoeksverslag.
Afsluiting	✓		Er volgt geen officiële afsluiting. Vanaf het kopje "Vragen?" stopt de brief. Er staan dan enkel wat rare tekens.

	Nee	Ja	Bevindingen
3.3 Het middenstuk bestaat uit meerdere alinea's		✓	Het middenstuk bestaat uit vier alinea's.
3.4 De alinea's (indien meerdere aanwezig) worden van elkaar gescheiden door middel van witregels		✓	Door witregels worden de alinea's van elkaar gescheiden.
3.5 Informatie over hetzelfde onderwerp staat in dezelfde alinea of sluit op elkaar aan		✓	Informatie over hetzelfde onderwerp staat in dezelfde alinea.
3.6 Er wordt correct gebruik gemaakt van verbindingswoorden om structuur aan te brengen in de brief		✓	Hierover gaat deze brief. Wij moeten vervolgens binnen 2 weken een besluit nemen op uw aanvraag.

Verbindingswoorden

Binnen alinea's is het van belang dat deze intern samenhangen. Dat kan aangeduid worden met verbindingswoorden. Voorbeelden zijn: doordat, daarom, waarmee, wanneer, bijvoorbeeld, dus, want, vervolgens, kortom, echter, verder.

4. Tussenkoppen

	Nee	Ja	Bevindingen
4.1 Er zijn tussenkoppen aanwezig		✓	Er zijn vier tussenkoppen aanwezig.

Laat de volgende vragen (4.2, 4.3, 4.4) open als er geen tussenkoppen aanwezig zijn.

	Nee	Ja	Bevindingen
4.2 De tussenkoppen komen overeen met de inhoud van de alinea		✓	Drie van de vier tussenkoppen komen overeen met de inhoud. Bij "vragen?" staat echter geen content.
4.3 Voor ieder onderwerp is er een nieuw tussenkopje aanwezig		✓	Klopt. Er zijn tussenkoppen aanwezig voor: Onderzoeksverslag, Wat moet u doen?, Aanvraag, Vragen?
4.4 Er wordt consistent gebruik gemaakt van soorten tussenkoppen	✓		Er wordt niet consistent gebruik gemaakt van tussenkoppen. Twee bestaan uit termen en twee bestaan uit vragen. Er zou hiertussen een keuze gemaakt moeten worden, om consistentie te bereiken.

5. Vormgeving

	Nee	Ja	Bevindingen
5.1 Het logo van de gemeente is aanwezig in de brief	✓		Er is geen logo aanwezig van de gemeente.
5.2 Er wordt consistent gebruik gemaakt van witruimte	✓		Bovenaan en onderaan de brief (vóór de geadresseerde en de afzender) is veel witruimte. Dit lijkt niet consistent te zijn.

2.6 Analyse brief ontvangstbevestiging melding

Inhoudelijke informatie

Aanleiding

	Nee	Ja	Bevindingen
1.1 In de eerste alinea wordt aangegeven dat de melding voor Wmo is ontvangen		✓	Met deze brief bevestigen wij uw melding.

Proces

	Nee	Ja	Bevindingen
1.2 Er wordt aangegeven wanneer er contact wordt opgenomen met de cliënt		✓	'Naar aanleiding van deze melding wordt binnen 5 werkdagen telefonisch contact met u opgenomen'.
1.3 Er wordt vermeld dat de gemeente binnen twee weken contact opneemt met de cliënt		✓	Binnen 5 dagen zelfs.
1.4 Er wordt aangegeven wat de vervolgstappen zijn nadat er contact wordt opgenomen met de cliënt		✓	'Wanneer er tijdens dit gesprek wordt besloten dat er een huisbezoek plaats zal vinden, ontvangt u daarover nog nader bericht'.
1.5 Er staat vermeld dat de melding binnen zes weken na indiening wordt afgehandeld	✓		Dit wordt niet genoemd.
1.6 Er wordt aangegeven dat er een huisbezoek/keukentafelgesprek kan plaatsvinden		✓	'Wanneer er tijdens dit gesprek wordt besloten dat er een huisbezoek plaats zal vinden..'.

Persoonlijk plan

	Nee	Ja	Bevindingen
1.7 Er wordt aangegeven dat de cliënt een persoonlijk plan kan schrijven		✓	'Bijgevoegd vindt u een persoonlijk plan. U mag deze invullen'.
1.8 Er staat vermeld binnen welke periode het persoonlijk plan ingediend moet worden		✓	'U kunt dit plan, binnen 7 werkdagen na uw melding, naar ons opsturen.'

1.9 Er word aangegeven wat er in het persoonlijk plan vermeld moet worden	✓	<i>'U kunt hiermee goed aan ons uitleggen welke ondersteuning u precies nodig heeft en waarom.'</i>
1.10 Er wordt aangegeven hoe het persoonlijk plan ingediend kan worden	✓	<i>'Naar ons opsturen' in de brief en in de bijgevoegde bijlage 'persoonlijk plan' staat het volgende: 'We vragen u het ingevulde en ondertekende plan aan ons terug te sturen in bijgevoegde antwoordenvelop.'</i>

Ondersteuning

	Nee	Ja	Bevindingen
1.11 Er wordt aangegeven dat de cliënt ondersteuning van een bekende kan vragen bij het gesprek	✓		Er staat alleen dat de hulp van een cliëntondersteuner aangevraagd kan worden, maar niet dat je ook een bekende mee mag nemen naar het gesprek.
1.12 Er wordt vermeld dat de cliënt kosteloos de hulp kan inschakelen van een onafhankelijke cliëntondersteuning		✓	<i>'U hebt recht op cliëntondersteuning. Deze is gratis en onafhankelijk.'</i>
1.13 Er wordt aangegeven hoe de hulp van een onafhankelijke cliëntondersteuner aangevraagd kan worden	✓		Maar er staat wel <i>'meer informatie hierover kunt u in bijgaande folder lezen'</i> . Deze folder kunnen wij niet inzien maar ik verwacht dat het daar duidelijk wordt hoe de hulp aangevraagd kan worden.

Eigen bijdrage

	Nee	Ja	Bevindingen
1.14 Er wordt genoemd dat er voor de meeste voorzieningen een eigen bijdrage geldt	✓		Er wordt niets genoemd over een eigen bijdrage.
1.15 Er wordt aangegeven dat de cliënt de hoogte van de eigen bijdrage kan berekenen via de website van het CAK	✓		

Vragen

	Nee	Ja	Bevindingen
1.16 Er is een apart tussenkopje met "vragen"		✓	
1.17 Er wordt aangegeven bij wie de cliënt terecht kan met vragen	✓		Maar onder het kopje 'vragen' staan nu gekke tekens. Wellicht hoort hier informatie te staan over waar de cliënt terecht kan met vragen maar is dat via de mail niet goed over gekomen of wordt de tekst via formulecodes in de brief geplaatst.
1.18 Er wordt aangegeven hoe de cliënt contact op kan nemen om vragen te stellen	✓		

Identificatieplicht

	Nee	Ja	Bevindingen
1.19 Er wordt aangegeven dat de cliënt een geldig identificatiebewijs nodig heeft voor het aanvragen van hulp op basis van de Wmo	✓		Dit staat nergens in de brief aangegeven.

Algemene informatie

	Nee	Ja	Bevindingen
1.20 De eerste alinea's geven aan waarom de brief is geschreven (het doel)		✓	'Op « <i>\$(casus.startdatum?date!)</i> » heeft u een melding gedaan bij een medewerker van de gemeente Overbetuwe. Met deze brief bevestigen wij uw melding.'
1.21 Elke zin bevat één boodschap		✓	
1.22 De brief maakt duidelijk welke actie er van de lezer wordt verwacht		✓	De brief is voornamelijk ter informatie, de lezer hoeft niets te doen behalve eventueel een persoonlijk plan schrijven. Dit wordt dan ook duidelijk uitgelegd.
1.23 Uit de brief wordt duidelijk waar extra informatie gevonden kan worden		✓	Dit wordt zeker duidelijk. Zo kan de lezer extra informatie over cliëntondersteuning vinden in de bijgaande folder, extra informatie over het persoonlijk plan staat in de bijlage en voor informatie over privacy wordt er verwezen naar een website.
1.24 Informatie spreekt elkaar niet tegen		✓	Dit komt niet voor in de brief.
1.25 De contactgegevens van de gemeente staan in de brief vermeld		✓	In de footer onder elke pagina staan adres, telefoonnummer, fax en e-mailadressen.

3. Tekstkwiteit

Woordkeuze

Informatie over consistentie bij afkortingen (2.6)

Voor de begrijpelijkheid van afkortingen in de brief is het belangrijk dat de wijze waarop afkortingen worden geschreven op een consistente manier gebeurt. Worden afkortingen bijvoorbeeld uitgeschreven, afgekort, of eerst uitgeschreven en dan afgekort? Al deze voorbeelden zijn goed, als het maar bij alle afkortingen op dezelfde manier gebeurt.

Informatie over consistentie in begrippen (2.7)

Voor begrippen geldt ook dat consistentie belangrijk is. Het is daarbij van belang dat voor een begrip slechts één woord wordt gebruikt, geen synoniemen. Wordt er bijvoorbeeld 'aanvraag' gebruikt, dan staat verderop in de brief niet 'melding' of 'aanmelding'. Synoniemen kunnen voor verwarring zorgen.

	Nee	Ja	Bevindingen
2.1 Er wordt geen gebruik gemaakt van vakjargon	✓		De term Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) wordt niet uitgelegd. Het is nu onduidelijk waar deze verordening voor staat.
2.2 Indien vermijden van jargon niet kan, worden de begrippen uitgelegd		✓	De informatie wordt op een duidelijke en begrijpelijke manier uitgelegd. Het enige begrip waar wellicht onduidelijkheid over kan bestaan is bij het kopje 'privacy' het woord 'behoorlijk' in de zin van 'op een behoorlijke wijze'.
2.3 Er wordt geen gebruik gemaakt van woorden met een dubbele betekenis		✓	Woorden met een dubbele betekenis komen niet in de brief voor.
2.4 Er wordt geen gebruik gemaakt van een dubbele ontkenning		✓	Er is geen sprake van dubbele ontkenningen.
2.5 Er is een correcte spelling van woorden		✓	Er zitten geen spelfouten in de brief.
2.6 Er is consistentie in de wijze waarop afkortingen worden geschreven		✓	Eerst volledig uitschrijven en vervolgens de afkorting tussen haakjes.
2.7 Begrippen worden consistent gebruikt		✓	Zo wordt er bijvoorbeeld telkens gesproken over 'melding'

2.8 Er is consistentie in de manier waarop de aanvrager wordt aangesproken (u/jij)	✓	In de hele brief wordt de lezer aangesproken met 'u'.
--	---	---

Zinsbouw

Informatie bij taalniveau B1 (2.9)

De belangrijkste kenmerken van teksten op taalniveau B1 zijn:

- duidelijke titel en tussenkoppen;
- actieve schrijfstijl met voorbeelden;
- eenvoudige woorden die iedereen kent;
- korte en duidelijke zinnen.

Informatie over consequentie (2.12)

Het is belangrijk dat in de gehele brief de gekozen stijl wordt gehanteerd. Wordt er zakelijk geschreven? Dan worden er bijvoorbeeld geen persoonlijke argumenten in de brief gebruikt.

	Nee	Ja	Bevindingen
2.9 De teksten zijn geschreven op taalniveau B1		✓	De teksten zijn geschreven op een begrijpelijk niveau.
2.10 Er wordt geen gebruik gemaakt van spreekwoorden en metaforen		✓	Er komen geen spreekwoorden en metaforen voor in de brief.
2.11 Er wordt op correcte wijze gebruik gemaakt van interpunctie		✓	Elke zin wordt afgesloten door een punt. Bijzinnen worden voorafgegaan door komma's en titels van bijlagen staan tussen haakjes.
2.12 Gemaakte keuzes wat betreft inhoud worden consequent doorgevoerd		✓	Zo worden getallen met cijfers neergezet, de lezer in de gehele brief met 'u' aangesproken en wordt er voor meer informatie telkens naar bijlagen of websites verwezen.
2.13 Er worden korte zinnen gebruikt van maximaal 15 woorden		✓	De enige uitzondering is de zin 'Wanneer er tijdens dit gesprek wordt besloten dat er een huisbezoek plaats zal vinden, ontvangt u daarover nog nader bericht.'
2.14 Alinea's zijn niet langer dan 100 woorden.		✓	De langste alinea bestaat uit 75 woorden.

3. Structuur

3.1 De volgende elementen staan bovenaan de brief (volgorde mag iets afwijken):

	Nee	Ja	Bevindingen
Afzender	✓		Er staat niet duidelijk aangegeven dat de brief via de gemeente Overbetuwe komt.
Communicatiegegevens (telefoonnummer, datum, kenmerk)		✓	Worden allemaal gegeven.
Geadresseerde		✓	
Onderwerp van de brief		✓	'Ontvangstbevestiging WMO 2015'

3.2 De tekst is geschreven in de onderstaande volgorde:

	Nee	Ja	Bevindingen
Aanhef		✓	'Geachte...'
Middenstuk		✓	Bestaande uit meerdere alinea's
Afsluiting		✓	'Medewerker Team Uitvoering Sociaal Domein' Al mis ik hier wel 'Met vriendelijke groet'.

Informatie over consistentie in soorten tussenkoppen (4.4)

Alle tussenkoppen zijn op dezelfde manier weergegeven. Ze bestaan bijvoorbeeld allemaal uit een term, groepje woorden of een vraagzin.

	Nee	Ja	Bevindingen
3.3 Het middenstuk bestaat uit meerdere alinea's		✓	Overzichtelijk, kort en bondig weergegeven.
3.4 De alinea's (indien meerdere aanwezig) worden van elkaar gescheiden door middel van witregels		✓	Gelijke ruimte tussen de alinea's en de titel en tekst van alinea's.
3.5 Informatie over hetzelfde onderwerp staat in dezelfde alinea of sluit op elkaar aan		✓	Informatie wordt duidelijk per alinea gegeven.
3.6 Er wordt correct gebruik gemaakt van verbindingswoorden om structuur aan te brengen in de brief		✓	Er wordt maar weinig gebruik gemaakt van verbindingswoorden, maar wanneer het wordt gebruikt, wordt dit op een correcte manier gedaan. '...binnen 5 werkdagen telefonisch contact met u opgenomen. Wanneer er tijdens dit gesprek wordt besloten dat er een huisbezoek plaats zal vinden...'

Verbindingswoorden

Binnen alinea's is het van belang dat deze intern samenhangen. Dat kan aangeduid worden met verbindingswoorden. Voorbeelden zijn: doordat, daarom, waarmee, wanneer, bijvoorbeeld, dus, want, vervolgens, kortom, echter, verder.

4. Tussenkoppen

	Nee	Ja	Bevindingen
4.1 Er zijn tussenkoppen aanwezig		✓	Maar liefst 5 tussenkoppen.

Laat de volgende vragen (4.2, 4.3, 4.4) open als er geen tussenkoppen aanwezig zijn.

	Nee	Ja	Bevindingen
4.2 De tussenkoppen komen overeen met de inhoud van de alinea		✓	Goede weergave van de informatie die onder de koppen wordt gegeven.
4.3 Voor ieder onderwerp is er een nieuw tussenkopje aanwezig		✓	
4.4 Er wordt consistent gebruik gemaakt van soorten tussenkoppen	✓		Alle tussenkoppen bestaan uit 1 woord maar de onderste tussenkop 'vragen?' is een vraag en de andere tussenkoppen zijn gewone termen.

5. Vormgeving

	Nee	Ja	Bevindingen
5.1 Het logo van de gemeente is aanwezig in de brief		✓	
5.2 Er wordt consistent gebruik gemaakt van witruimte		✓	Voordat de brief begint is er een grote witte ruimte en de informatie op de tweede

pagina van de brief lijkt ook
niet bovenaan te beginnen.
Heeft dit een reden?

Uitgevoerd door



Hoofdkantoor

Sylviuslaan 5
9728 NS Groningen

Kantoor Utrecht

Graadt van Roggenweg 328-334 3531 AH
Utrecht

Contactpersoon

a.rozema@zorgfocuz.nl 06-
47806811

Postadres

Postbus 473
9700 AL Groningen

www.zorgfocuz.nl
contact@zorgfocuz.nl 050 –
82 00 461



Dorpsstraat 67
6661 EH Elst
Postbus 11
6660 AA Elst
telefoon 14 0481
fax (0481) 372 482

info@overbetuwe.nl
www.overbetuwe.nl