

Gemeente Maastricht past brieven aan voor mensen met lees- en leerproblemen

Enid Reichrath, Xavier Moonen

Zuyd Hogeschool, Koraal Sittard, Gemeente Maastricht; maart 2018

Inleiding

Gemeenten hebben een taak vanuit de Jeugdwet, de Participatiewet en de Wet Maatschappelijke ondersteuning om mensen met een ondersteuningsbehoefte passende hulp en steun te bieden. Met als doel om iedereen mee te laten doen. Ook het verdrag over de rechten van mensen met een handicap van de Verenigde Naties verplicht gemeenten om werk te maken van inclusie, van meedoen door iedereen (Verenigde Naties, 2007). In dat verdrag staat onder meer dat informatie voor iedereen passend moet zijn, dat iedereen de boodschap tot zich moet kunnen nemen.

In het project *Taal voor allemaal in Maastricht* is de gemeente Maastricht, in samenwerking met Zuyd Hogeschool en Koraal Sittard¹, aan de slag gegaan met het omvormen van een aantal brieven. Met als doel om met beter passende taal beter aan te sluiten op de taalmogelijkheden en taalvoorkeuren van jongeren en jongvolwassenen die moeite hebben met lezen en leren. Zodat de dienstverlening van de gemeente beter aankomt en aansluit bij de burgers. In die dienstverlening wordt veel gebruik gemaakt van taal, zowel in schriftelijke uitingen als in gespreksvoering.

De jongeren zelf vervulden een actieve en essentiële rol. Als adviseurs, als respondenten in een peiling en als testers van de brieven. De regels van *Taal voor allemaal* © van Prof. Dr. Xavier Moonen werden toegepast bij het herschrijven van de brieven. Dit zijn regels waarmee teksten geschreven kunnen worden op het laagste leesniveau².

Concreet richtte het project zich op jongeren en jongvolwassenen die functioneren op het niveau van licht verstandelijke beperkingen (LVB).³ Iemand functioneert op het niveau van LVB als het IQ ligt tussen de 50 en 70 en daarbij sprake is van aanzienlijke beperkingen in adaptieve vaardigheden. Dat zijn bijvoorbeeld sociaal aanpassingsvermogen, sociale vaardigheden en praktische vaardigheden. Indien bij jongeren met een IQ tussen 70 en 85 'bijkomende problematiek' geconstateerd wordt, valt ook deze groep binnen de groep die functioneert op het niveau van LVB. Hieronder verstaan we ernstige en chronische beperkingen in de sociale redzaamheid en leer- en gedragsproblematiek (Moonen & Verstegen, 2006; Greeven, 2014).

Lezen, begrijpen, bevatten en benutten van taal is voor deze mensen lastig (de Wit, Moonen & Douma, 2011). Dit zorgt voor een beperkte opname van taalboodschappen. Hun hoofd zit sneller vol en de focus van aandacht is minder lang. En zij ervaren sneller dan gemiddeld stress. Een brief van

¹ Het project is financieel mogelijk gemaakt door ZonMw.

² In het Europese Referentiekader voor taal omschrijft 6 taalniveaus. A1 is het laagste niveau en komt ongeveer overeen met het vroegere AVI-3. Boodschappen die op A1-niveau zijn geschreven zijn door alle lezers begrepen. Ter vergelijking: B1-niveau wordt door 80% van de lezers begrepen.

³ In het vervolg spreken we over 'jongeren'. Dan bedoelen we ook jongvolwassenen.

de gemeente, of gesprek met iemand van de gemeente, kan die stress veroorzaken. Stress beïnvloedt de focus om informatie tot zich te nemen in negatieve zin. Tot slot is motivatie om te lezen belangrijk voor het kunnen bevatten van de boodschap (Wilson et al., 2006). Over het algemeen is de leesmotivatie laag bij deze groep mensen. Als het onderwerp niet aanspreekt, daalt de motivatie verder. Bij een lage motivatie wordt informatie slechter onthouden (Fajardo et al., 2014).

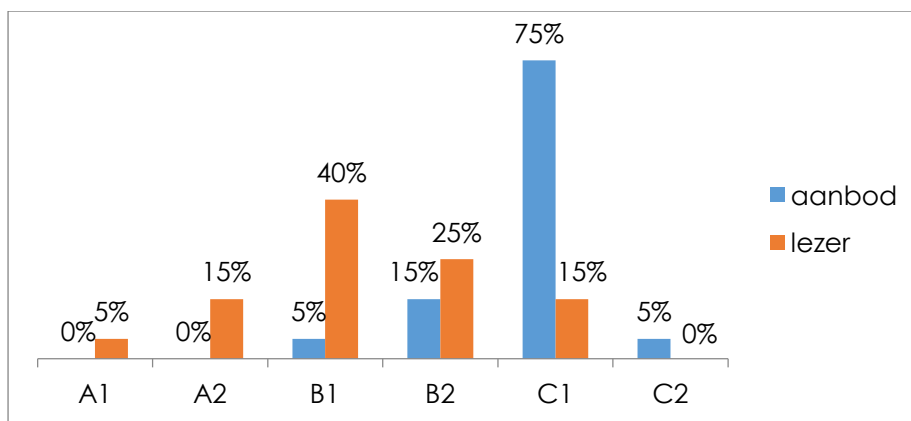
Bij het omgaan met taal en de taalmoeilijkheden die deze mensen ervaren is overlap met andere doelgroepen, zoals laaggeletterden, mensen voor wie Nederlands geen moedertaal is, mensen voor wie de informatieverwerking anders loopt wegens een (niet) aangeboren hersenletsel of mensen met dyslexie. Ook zij zijn geholpen met duidelijke en eenvoudige taal. In de gemeente Maastricht gaat het om ruim 17.000 mensen die laaggeletterdheid zijn (14% van de volwassen inwoners), blijkt uit onderzoek van Cubiss (Lodewijks, 2015). De groep mensen met lees- en leerproblemen is nog groter. Daarbij komt dat in het algemeen geldt dat steeds meer mensen geen interesse tonen in taal en hun leesvaardigheden verwaarlozen (Christoffels, Groot, Clement & Lam, 2017).

Leesniveaue aanbod en ontvanger

Natuurlijk heeft niet iedere burger lees- en leerproblemen. En zij die deze problemen wel ervaren, hebben deze niet in gelijke mate. Het uitgangspunt zou dan ook niet mogen zijn om alle taaluitingen te vereenvoudigen naar het laagste leesniveau.

Mensen met lees- en leerproblemen hebben een beperkte aandachtspanne om informatie tot zich te nemen. Informatie moet voor hen vooral kort zijn. Te veel informatie wordt door hen niet verwerkt en schrikt hen af. Door informatie als het ware getrapt aan te bieden, op verschillende taalniveaus, kunnen echter wel alle burgers gepast bediend worden. De kern wordt dan op het laagste leesniveau weergegeven (het zogenaamde A1 niveau). Iedereen die enigszins kan lezen, kan de kern van een taalboodschap dan lezen en begrijpen. Uitgebreidere informatie en toelichtingen kunnen op hogere leesniveaus aangeboden worden, voor hen die meer willen weten en deze informatie ook kunnen en willen verwerken. Overigens toont onderzoek aan dat mensen het niet erg vinden om een eenvoudig geformuleerde tekst te lezen, mits deze maar niet kinderachtig geformuleerd is. Dat laatste geldt overigens voor iedere lezer.

Gemeente Maastricht schrijft haar informatieproducten tot nu toe nu vooral op B1- en B2-niveau. Dit betekent dat naar schatting 20% tot 60% van de beoogde lezers overvraagd wordt. Zij lezen op een lager niveau. Veel documenten die door overheidsinstanties verspreid worden sluiten niet aan op het leesniveau van de beoogde ontvangers, zoals blijkt uit de onderstaande grafiek uit een onderzoek van Stichting Accessibility. De stichting schrijft: "Uit onderzoek blijkt dat veel communicatie niet effectief is omdat de teksten te moeilijk geschreven zijn." De grafiek toont dat het aanbieden van informatie op B2-niveau voor 60% van de lezers te moeilijk is (de A1, A2 en B1-lezers). Verder is te zien dat 80% van de informatie maar door 15% van de lezers te begrijpen is. Zie figuur 1.



Figuur 1: verschil aanbod en ontvanger leesniveau van overheidsteksten – een bewerking van de figuur van Stichting Accessibility (g.j.).

Lees- en leerproblemen en de valkuilen

Er zijn allerlei risico's op het ontstaan van miscommunicatie met mensen met lees- en leerproblemen zoals mensen met (of die functioneren op het niveau van) licht verstandelijke beperkingen (LVB). Lezen, begrijpen, bevatten en benutten van de aangeboden informatie zijn dan lastig. Mensen lopen dan meer risico om verkeerde keuzes te maken zonder de daarmee gepaard gaande consequenties te zien.

Lezen

Wat betreft lezen hebben mensen met lees- en leerproblemen moeite met het ontrafelen en uitspreken van (lange) woorden. Hun werkgeheugen is kleiner en werkt minder goed wat het onthouden van lange woorden en zinnen bemoeilijkt. Het hoofd zit als het ware sneller vol (Connors, 2006). Op grond van faalervaringen zijn veel mensen niet (meer) bereid om zich echt in teksten te verdiepen. Daarbij speelt de motivatie om te lezen, het willen lezen, een belangrijke rol. Als het onderwerp en de opmaak van de tekst hen niet aanspreken, wordt op zijn best een passieve leesstrategie toegepast waarvan bekend is dat deze leidt tot het slechter onthouden van hetgeen gelezen is (Fajardo et al., 2014).

Begrijpen en bevatten

Begrijpen gaat over de kennis van woorden en zinnen. Over het algemeen is de woordenschat kleiner en kennen deze mensen minder betekenissen die één bepaald woord zou kunnen hebben. 'Training' wordt bijvoorbeeld snel geassocieerd met sporten; 'artikelen' (wetsartikelen bijvoorbeeld) met boodschappen. Gezegden en beeldspraak worden vaak niet (goed) begrepen. Bevatten gaat over de mate waarin een boodschap geplaatst kan worden in de juiste context. Dat hangt af van iemands interesse in het onderwerp en de verwerkingscapaciteit van de informatie (de Wit, et al. 2011). Daarbij is er een verhoogde kans dat algemene informatie té snel en onvoorwaardelijk op de eigen persoonlijke situatie wordt betrokken. Lang niet altijd wordt de kernboodschap uit een mededeling gehaald.

Benutten

Taal benutten gaat over het opvolgen van de boodschap, over kunnen en durven handelen. Voor mensen met lees- en leerproblemen is vaker onduidelijk wat precies van hen verwacht wordt na het lezen. "Moet ik iets doen?" "Wat moet ik dan doen?". En ze raken sneller gestrest van

eventuele (onduidelijke) verwachtingen: “Kan ik dat wel?” “Hoe doe ik dat?”. Het vermogen om problemen op te lossen is daarbij meestal verminderd. Stress loopt dan ook sneller op. Ze vallen terug op voor hen vertrouwde mechanismen die niet altijd passend zijn in de gegeven situatie. Eén van die mechanismen kan bijvoorbeeld ‘vluchten’ zijn, wat we dan terug zien in het niet lezen van informatie, brieven weggooiën, niets doen, niet naar een afspraak komen etc. Een ander mechanisme is boos en agressief worden uitmondende in verbale of lichamelijke agressie maar ook passief in het verscheuren van een brief met een belangrijke boodschap (de Wit et al., 2011). Wanneer mensen kiezen voor een strategie gericht op aardig gevonden worden, bestaat het risico dat de persoon overschat wordt. Het eventuele ‘streetwise’ zijn (gebruiken van de taal van de straat) en kunnen overkomen als iemand die ‘het wel begrijpt’, terwijl dat niet zo is werken dit nog in de hand (Greeven, 2014; Rot, 2013). Samen met de drempel die officiële instanties vaak oproepen bestaat zodoende het risico dat informatie niet begrepen en opgevolgd wordt, terwijl die indruk niet gewekt wordt en er primair sociaal wenselijk wordt gereageerd.

Taal voor allemaal ©

In Duitsland wordt sinds 2006 gewerkt met ‘leichte Sprache’: een eenvoudigere versie van taal om ook mensen met lees- en leerproblemen te kunnen bereiken (Bundesministerium, 2014; Winter, 2014). Het lectoraat ‘inclusie van mensen met een verstandelijke beperking’ van Zuyd Hogeschool werkt samen met het Duitse Netwerk Leichte Sprache en heeft een Nederlandse variant van Leichte Sprache ontwikkeld: Taal voor Allemaal © (Moonen, 2015; Moonen, 2016).

Taal voor allemaal (TvA) © is een manier om taal om te vormen zodat iedere lezer de boodschap kan begrijpen. In de eerste plaats zijn het regels over woorden, zinnen, vermelding van cijfers, vormgeving, lettergrootte, regelafstand, dikte van papier, enz.

Ten tweede gaat het om het gebruik van plaatjes, afbeeldingen, beeldmateriaal. Alleen als dat ook daadwerkelijk ondersteunend is aan de boodschap.

Tot slot is onderdeel van TvA © dat de beoogde lezer of ontvanger van het informatieproduct beoordeelt of het inderdaad beter is. Zowel de tekst als eventueel beeldmateriaal.

De TvA-regels worden steeds verder aangepast, op basis van kennis die we in onderzoek en praktijk opdoen. Een actuele versie is op te vragen via de hoofdauteur Prof. Dr. Xavier Moonen van Zuyd Hogeschool, Koraal Groep en de Universiteit van Amsterdam (xavier.moonen@zuyd.nl).

Taal voor allemaal in Maastricht

Het project *Taal voor allemaal in Maastricht* kende de volgende activiteiten.

Laatste kennis over taal voor allemaal

Via een zoektocht naar onderzoeken en gesprekken met deskundigen is een overzicht gemaakt van de laatste kennis over eenvoudig taalgebruik voor mensen die functioneren op het niveau van een licht verstandelijke beperking.

Peiling

Gemeente Maastricht liet onder 23 jongeren en jongvolwassenen met lees- en leerproblemen onderzoeken welke brieven volgens hen vooral lastig zijn. Samen met een inschatting over de mogelijke negatieve consequentie van het niet begrijpen van de boodschap leidde dat tot de keuze voor vier brieven.

Input adviseurs

Na de keuze voor de vier brieven lazen de bij het project nauw betrokken jongerenadviseurs de originele brieven. Zij gaven aan welke woorden of zinnen zij moeilijk vonden, of niet begrepen. Ook gaven ze aan wanneer zij de boodschap van een (onderdeel van) de brief niet goed begrepen:

“Maar wat moet ik dan nu precies doen als ik die bijstand heb gekregen.”

“Ik weet niet goed wat het verschil is tussen ‘duur’ en ‘tijd’ en heb me al eens goed vergist in de tijd dat ik bij het gesprek moest zijn omdat daar 1.00 uur stond; dat was dus niet de tijd maar hoe lang het gesprek zou duren.”

En ze gaven aan wat zij van de brief in het algemeen vonden:

“Dezelfde onderwerpen komen op verschillende plekken terug. Dat vind ik verwarrend. Ze kunnen beter alles bij elkaar zetten over 1 bepaald onderwerp. En veel meer werken met bolletjes [opsommingtekens].”

“Tekst tussen haakjes vind ik echt heel lastig en al die afkortingen ook”.

Hertalen

De tips en opmerkingen van de adviseurs zijn verwerkt in de nieuwe versies van de brieven. Ook werden de regels van TvA © en hetgeen bekend is uit onderzoek over eenvoudig schrijven, toegepast in de nieuwe versies. Bij het hertalen van de brieven is de kern weergegeven op A1 niveau en eventuele aanvullende informatie in bijlagen met name op A2 niveau. Er is geen gebruik gemaakt van beeldmaterialen, met uitzondering van 1 brief. Bij die brief zijn animatiefilmpjes ontwikkeld om zo de hoeveelheid aan informatie op te delen in meerdere kleinere stukken en als ondersteuning van de boodschap. Bij de andere drie brieven werd geen toegevoegde waarde verwacht van beelden.

Testen

De vier brieven zijn door jongeren met lees- en leerproblemen getest. Dat waren jongeren die nog niet bij het project betrokken waren zodat zij blanco hun mening konden geven. Zowel de originele brief als dezelfde brief in de nieuwe versie zijn steeds door 10 jongeren getest. Een tester las steeds één van beide versies om voorkennis te voorkomen. Na het lezen van de brief vertelden de jongeren vanuit hun herinnering wat ze gelezen hadden (free recall). Daarna beantwoordden ze open vragen en gesloten vragen. Alle testers zijn op identieke wijze bevraagd in een vergelijkbare setting. De test geeft een indicatie van hoe veel blijft hangen van de betreffende briefversies en daarmee over de duidelijkheid van de briefversies. Van het testen is een educatieve video gemaakt welke is ingezet ten behoeve van het vergroten van de bewustwording, zowel intern als extern.⁴

⁴ Deze video is op aanvraag beschikbaar voor eigen gebruik (verspreiding op internet is verboden).

Inspiratie en advies

De jongerenadviseurs gingen in gesprek met betrokken ambtenaren van de gemeente Maastricht om hun tips en opmerkingen op de originele brieven ook met hen te delen. Dit leidde tot een aantal concrete verbeteringen en verhoogd bewustzijn bij deze ambtenaren ten aanzien van hun brieven en communicatie.

In de eindfase van het project zijn 19 ambtenaren in 2 verschillende inspiratiebijeenkomsten geïnformeerd over het belang van aansluitende taal, over het project Taal voor allemaal in Maastricht en wat het project heeft opgeleverd. Met als doel hen te inspireren en tot (meer) actie over te gaan.

Als afsluiting van het project is een advies uitgebracht aan directeur van Team Communicatie van de gemeente Maastricht om de toepassing van taal voor allemaal te implementeren binnen het eigen team en binnen de relevante beleidskaders en afdelingen van de gemeente.

Projectresultaten

Laatste kennis over taal voor allemaal

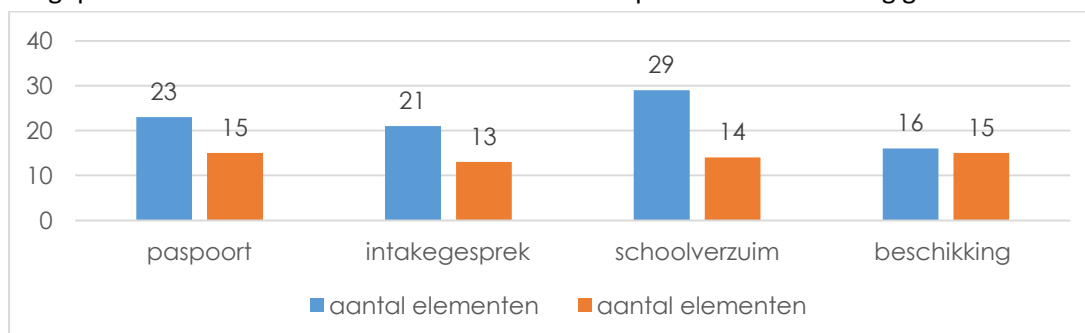
Informatie uit ongeveer 15 (wetenschappelijke) publicaties en uit gesprekken met 7 deskundigen zijn samengevat en gebundeld in een overzicht (Reichrath, 2017a). Dit overzicht is uitgereikt als naslagwerk aan de deelnemers van de inspiratiesessies.

Peiling

Uit de peiling blijkt ook dat deze groep niet zoveel gebruikt maakt van e-mail en het liefst de belangrijkste informatie mondeling wil ontvangen, met daarna de belangrijkste punten schriftelijk als herinnering. Ook zoeken zij geen informatie op de website van de gemeente op. Brieven zijn bij hen niet favoriet en als de brief lang is (langer dan 1 A4) is de drempel hoog om deze te gaan lezen. What's app - en smartphone-gebruik zijn populair (Reichrath, 2017b).

Testen

Drie van de vier brieven scoorden in de test duidelijk beter in de nieuwe versie dan de oude. De vierde scoorde niet beter, maar ook niet slechter. Zie figuur 2 voor een grafische weergave van het aantal juist gerapporteerde elementen in de free recall voor de vier brieven. Bij de vierde brief (beschikking bijstandsuitkering), is de hoeveelheid aan verschillende onderwerpen zo groot dat dit deze lezers afschrikte, zo vertelde ook een aantal van hen. De originele brief was lastig, maar de aangepaste brief was door de hoeveelheid onderwerpen niet minder lastig geworden.



Figuur 2: aantal juist gerapporteerde elementen in free recall bij de 4 brieven (n=10)

De testers gaven aan dat de nieuwe stijl voor wat betreft opmaak veel prettiger leest en sterker motiveert om te beginnen met lezen. Dat gold ook voor de vierde brief.⁵ Om aan de gelaagdheid van de informatie in de vierde brief tegemoet te komen heeft de gemeente Maastricht als aanvulling op deze beschikking van de bijstandsuitkering drie animatiefilmpjes laten ontwikkelen. Zodat mensen de in de brief opgenomen informatie gedoseerd en op andere wijze tot zich kunnen nemen. De gebruikerswaarde van deze filmpjes moet nog getest worden bij de (beoogde) ontvangers van de bijstandsuitkering.

Inspiratie en advies

Uit de reacties van de deelnemers aan de inspiratiesessies, maar ook van de ambtenaren die in dialoog gingen met de jongerenadviseurs, valt op te maken zij het belang van aansluitende taal delen en dat zij de toegevoegde waarde zien van het aanpassen van de eigen communicatie. Diverse projectresultaten van *Taal voor allemaal in Maastricht* zijn via intranet, werkoverleggen, nieuwsbrieven en het afgeschermd deel van youtube opgevraagd en gedeeld met andere collega's en directie.

Het project leverde een advies op aan team Communicatie van de gemeente Maastricht. In de aanloop naar het advies is gesproken met verschillende directies binnen de gemeente. Met als doel zo goed mogelijk aan te sluiten op huidige ontwikkelingen, wensen en behoeften van de gemeente om ervoor te zorgen dat het advies opvolging krijgt. Deze directies onderschrijven het belang van aansluiten met taal op alle inwoners. Team Communicatie heeft toegezegd het advies (waarschijnlijk gefaseerd) te implementeren en neemt de voortrekkersrol op zich. Sociale Zaken Maastricht-Heuvelland (samenwerking van 6 gemeenten) heeft naar aanleiding van het advies aangegeven concreet werk te willen maken van het toepassen van eenvoudige taal in schriftelijke en mondelinge communicatie en aan te sluiten met bij de klanten passende communicatiemiddelen.

Geadviseerd is om Taal voor allemaal een structurele plek te geven in informatieproducten die ook bedoeld zijn voor mensen met lees- en leerproblemen (en laaggeletterden, ouderen, enz.):

1. Medewerkers met klantencontact inspireren en bewust maken van het belang van taal die aansluit bij de ontvanger en over de toepassing van Taal voor allemaal.
2. Benodigde huisstijlaanpassingen realiseren zodat Taal voor allemaal mogelijk is in informatieproducenten van de gemeente.
3. Benodigde beleidsaanpassingen realiseren om toepassing van Taal voor allemaal mogelijk te maken.
4. Medewerkers trainen in het toepassen van Taal voor allemaal in schriftelijke producten⁶ en ten aanzien van gespreksvoering.
5. Materialen volgens TvA © (her)schrijven, met inzet en nauwe betrokkenheid van de lezersgroepen van verschillende leesniveaus bij het proces van herschrijven en bij het testen. En vervolgens deze te implementeren.
6. De inzet van alternatieve communicatiemiddelen onderzoeken, zoals bijvoorbeeld een App, en bredere introductie van communiceren via What's app⁷.

⁵ Voor een volledig verslag van het testen wordt verwezen naar het rapport: *Taal voor allemaal – Fase 4: Testen van de brieven – werkwijze en resultaten* (Reichrath, 2018).

⁶ Gemeente Amsterdam kan als voorbeeld dienen. In 2018 volgen 20 tekstschrijvers, communicatieadviseurs en redacteurs van de gemeente Amsterdam een dergelijke training.

7. Kennis en ervaringen delen met gemeenten die ook al actief zijn op dit thema, zoals het netwerk van de gemeenten Amsterdam, Den Haag, Rotterdam en Groningen.

Daarnaast is geadviseerd om de opgeleverde projectresultaten (brieven, animatiefilmpjes) te implementeren, indien nodig na testen en aanpassingen.

Conclusies en aanbevelingen

Omzetten in TvA © helpt

Dit project laat zien dat het omzetten van taalproducten en boodschappen naar een eenvoudiger taalniveau in samenwerking met gebruikers uit de beoogde doelgroep een verbetering is ten opzichte van bestaande werkwijzen. Een belangrijk leerpunt is, dat het louter hertalen van een brief en de bijlagen niet toereikend hoeft te zijn. Als de nieuwe versie van de brief evengoed veel verschillende onderwerpen aansnijdt, en lang is, dan past dat misschien niet bij de mogelijkheden (zoals de spanningsboog en de lees- en taalvaardigheden) van de beoogde lezers. Medewerkers zoals tekstschrijvers, communicatieadviseurs en redacteurs zouden getraind kunnen worden in het toepassen van de regels van TvA © en van het aanbrengen van gelaagdheid in informatieproducten waarbij de kern in ieder geval op A1 niveau weergegeven zou moeten worden om voor een zo groot mogelijke groep van beoogde lezers toegankelijk te zijn. Dit is ook geadviseerd aan de gemeente Maastricht.

Inzet van ervaringsdeskundigen van grote waarde

In het project is nauw samengewerkt met twee jongerenadviseurs. Zij gaven hun mening en adviseerden. Zij lazen de originele brieven en gingen mee naar gesprekken met ambtenaren. Zij waren van onschatbare waarde doordat zij hun kijk op de taalproducten wilden en durfden te geven. Dat geldt ook voor de andere ervaringsdeskundigen die richting gaven aan welke brieven vooral lastig zijn en die gevraagd zijn om de oorspronkelijke en aangepaste brieven op leesbaarheid en begrijpelijkheid te toetsen. Ook bij toekomstige nieuwe informatieproducten is het essentieel om de stem van degene waar voor geschreven wordt in alle fasen te laten klinken, om te komen tot een informatieproduct dat beter begrepen wordt door zo veel burgers als mogelijk.

Alternatieve manieren van communicatie

In dit project hebben we ons gericht op teksten, maar ook in de mondelinge communicatie met mensen met lees- en leerproblemen ligt miscommunicatie en misinterpretatie van intenties en gedragingen op de loer. Gemeenten kunnen investeren in het trainen van gespreksvaardigheden van medewerkers met direct klantencontact met burgers met leer- en leesproblemen.

Ook is het goed je te realiseren welke communicatiemiddelen en –wijzen vooral aansluiten bij de beoogde klantengroep. What's app- en smartphonegebruik bleken op dit moment populair onder de jongeren en jongvolwassenen. Wellicht dat afdelingen van de gemeente deze manieren van communiceren (nog) beter kunnen benutten (door bijvoorbeeld een specifieke informatie app te ontwikkelen).

⁷ Het jongerenteam van Sociale Zaken van Maastricht-Heuvelland communiceert al veel via what's app. En ook voor algemene vragen aan het GemeenteLoket (publieke dienstverlening) kunnen mensen een appje naar de gemeente sturen. Het is nog geen standaardoptie voor overige klanten van Sociale Zaken Maastricht-Heuvelland of de gemeente Maastricht.

Referenties

- Bundesministerium für Arbeit und Soziales (Hrsg.) (2014). Leichte Sprache. Ein Ratgeber. BMAS, Berlin.
- Christoffels, A. Groot, C. Clement & J.F. Lam (2017). Preventie door interventie: Literatuurstudie naar lees- en schrijfachterstanden bij kinderen en jongeren. 's Hertogenbosch: echo.
- Conners, F.A. (2003). Reading skills and cognitive abilities of individuals with mental retardation. *International Review of Research in Mental Retardation*, 27, 191-229.
- De Wit, M. Moonen, X. & Douma, J. (2011). Richtlijn Effectieve Interventies LVB: Aanbevelingen voor het ontwikkelen, aanpassen en uitvoeren van gedragsveranderende interventies voor jeugdigen met een licht verstandelijke beperking. Utrecht: Landelijk Kenniscentrum LVG.
- Fajardo, I., Avila, V., Ferrer, A., Tavares, G., Gómez, M. & Hernández, A. (2014). Easy to read texts for students with intellectual disability: linguistic factors affecting comprehension. *Journal of Applied Research in Intellectual Disabilities* 27, 212-225.
- Greeven, H. (2014). Rapportage Onderzoek naar jongeren met een licht verstandelijke beperking. Gouda: JSO. Expertisecentrum voor jeugd, samenleving en ontwikkeling
- Lodewijks, I. (2015). Ken uw doelgroep. Kwetsbare groepen. Gemeente Maastricht. Sittard: Cubiss.
- Moonen, X. (2016). Inclusive language: Dutch groundrules for health communication with people with developmental disabilities. *Journal of Intellectual Disability Research*, 60, 7-8, 711.
- Moonen, X.M.H. (2015). De regels voor inclusieve taal (versie 20 december 2015). Heerlen: Bijzonder Lectoraat Inclusie van mensen met Verstandelijke Beperking, Zuyd Hogeschool.
- Moonen, X., & Verstegen, D. (2006). LVG-Jeugd met ernstig gedragsproblematiek in de verbinding van praktijk en wetgeving. *Onderzoek & Praktijk*, 4, 23-34.
- Reichrath, E. (2017a). Taal voor allemaal in Maastricht – Fase 1: Laatste kennis over taal voor allemaal. Zuyd Hogeschool/Gemeente Maastricht.
- Nationale Onderwijsgids (2017). Leesvaardigheid onder 15-jarigen hard achteruit. <https://www.nationaleonderwijsgids.nl/voortgezet-onderwijs/nieuws/38250-leesvaardigheid-onder-15-jarigen-hard-achteruit.html>.
- Reichrath, E. (2017b). Taal voor allemaal in Maastricht – Fase 2: Wat moet gemeente Maastricht als eerste verbeteren? Volgens jongeren. Zuyd Hogeschool/Gemeente Maastricht.
- Reichrath, E. (2018). Taal voor allemaal – Fase 4: Testen van de brieven – werkwijze en resultaten. Zuyd Hogeschool/Gemeente Maastricht.
- Rot, E.J.W. (2013). Handreiking Balans in Beeld. Jongeren met een licht verstandelijke beperking uitdagen, zonder hen te overvragen of ondervragen. Utrecht: Kennisplein Gehandicaptensector.

Stichting Accessibility. Expertisecentrum voor toegankelijke ICT.

<https://www.accessibility.nl/kennisbank/tools/leesnivea-tool/leesniveaus>

VN-Verdrag inzake de rechten van personen met een handicap. Nederlandse vertaling. September 2007.

Wilson, F.L., Brown, D.L. & Stephens-Ferris, M. (2006). Can easy to read immunization information increase knowledge in urban low-income mothers? *Journal of Pediatric Nursing* 21 (1), 4-12.

Winter, L. (2014). *Barrierefreie Kommunikation: Leichte Sprache und Teilhabe für Menschen mit Lernschwierigkeiten*. Diplomica Verlag.