



Masterscriptie Floris van der Heijde

Hoe begrijpelijk zijn besluitbrieven?

18 januari 2023

Hoe begrijpelijk zijn besluitbrieven?

Een onderzoek naar het effect van structuurverandering en tekstrevisie

Student	Floris van der Heijde
Studentnummer	0051886
Onderwijsinstelling	Universiteit Utrecht
Opleiding	Master Communicatie & Organisatie
Cursus	Praktijkonderzoek TLMV16411
Stagebedrijf	Communicatiebedrijf Coform
Praktijkbegeleider	Marc van der Geest
Begeleidend docent	Dr. Henk Pander Maat
Tweede beoordelaar	Dr. Jeanine Giessen-van der Doelen
Datum	18 januari 2023

Samenvatting

Inleiding

De Nederlandse overheid vindt het steeds belangrijker om op een begrijpelijke en toegankelijke manier te communiceren met inwoners. Een goede ontwikkeling, want bij de analyse van overheidssteksten blijkt dat deze voor een groot deel van de bevolking lastig leesbaar zijn. Als inwoners overheidscommunicatie niet begrijpen, is dat een probleem. Het weerhoudt hen er namelijk van om goed mee te draaien in de maatschappij. Bijvoorbeeld als een Nederlandse burger geen zorgverzekering heeft. Hoewel het in Nederland verplicht is om een zorgverzekering te hebben, hebben ongeveer 24 duizend mensen die niet. Personen zonder zorgverzekering krijgen brieven van de Overheid Bestuurszaken (OBZ), een fictieve naam, waarin staat dat ze een zorgverzekering moeten afsluiten. Bijna de helft van de ontvangers van deze brieven onderneemt alsnog geen actie.

Samen met de afzender van de brief heb ik onderzocht hoe we deze brieven kunnen verbeteren.

Tekstanalyses

Om de huidige kwaliteit van de brieven te bepalen, voerde ik drie tekstanalyses uit. Aan de hand van een functionele analyse bracht ik de communicatieve doelen van de brieven in kaart. Uit de analyse bleek dat de doelen in de brieven niet optimaal worden ondersteund. De brieven bevatten te veel verschillende boodschappen die in structuur niet duidelijk van elkaar gescheiden zijn.

Vervolgens keek ik naar de begrijpelijkheidsproblemen met behulp van de Direct Duidelijk-checklist. De brieven scoorden laag op doelgerichtheid, relevante informatie, toon en vormgeving. Doorverwijzing, woordkeus en opbouw scoorden gemiddeld en zinsbouw scoorde als enige item voldoende. De brieven zijn qua formulering voldoende duidelijk geschreven, maar de structuur maakt de brieven onduidelijker.

Als laatst voerde ik een automatische tekstanalyse uit om de woordcomplexiteit, zinscomplexiteit en persoonlijkheid van de brieven in kaart te brengen. De analyse gaf ook een schatting over welk percentage lezers de brief zou begrijpen. Hieruit bleek dat de brieven goed scoorden op alle drie de onderdelen. Daarnaast zijn ze voor de meeste lezers begrijpelijk.

Hardopwerkonderzoek

Expertgerichte methoden kunnen veel problematische tekstenkenmerken in een tekst signaleren, maar vaak lukt het niet om alle lezersproblemen in kaart te brengen. Naast de expertgerichte methode heb ik daarom lezers bij mijn onderzoek betrokken. Dit deed ik met een hardopwerkonderzoek. De lezers

hadden op een paar lastige woorden en wat ontbrekende informatie na niet veel problemen met de tekst. Dit is enigszins opmerkelijk, omdat de lezers niet per se goed scoorden op de toepassingsvragen. Twee van de vier respondenten hadden meer dan de helft van de vragen namelijk fout. Alle lezers vonden de brieven onvriendelijk en de vervolghandelingen niet helder. Ze vonden de brieven wel begrijpelijk, overzichtelijk en overtuigend.

Experiment

De data die ik heb verzameld met de tekstanalyses en het hardopwerkonderzoek gebruikte ik voor de manipulaties van één van de brieven. Dit deed ik bij de tekst en bij de structuur van de brief. Ik onderzocht of de lezers de brief beter begrepen door de tekstrevisie en structuurverandering. Daarnaast stelde ik waarderingsvragen om te onderzoeken of de lezers de tekst met tekstrevisie en structuurverandering beter waardeerden. Uit het experiment bleek dat tekstrevisie geen effect had op tekstbegrip en maar een klein effect op de waardering van de brief. Alleen de vriendelijkheid van de brief werd beter beoordeeld na de tekstrevisie. De structuurverandering had effect op het begrip van de brief bij respondenten met een laag opleidingsniveau. De structuurverandering had geen effect op de waardering van de brief.

Aanbevelingen

Ik adviseer om de tekstrevisie en structuurverandering toe te passen. Lezers begrijpen de brief dan beter en vinden deze vriendelijker. Daarnaast raad ik aan om te kijken of dezelfde aanpassingen bij andere brieven ook relevant zijn. Zeker bij brieven met meerdere boodschappen kan de structuurverandering van toegevoegde waarde zijn.

De tekstrevisie is op meerdere brieven toe te passen om deze vriendelijker te maken. In de toekomst raad ik aan om een breder scala aan teksten te onderzoeken. Omdat de OBZ veel verschillende soorten brieven verstuurt, is het handig om te kijken of dit soort problemen ook bij andere brieven spelen.

Als laatste raad ik aan om meer onderzoek te doen naar de gehele klantervaring van de ontvanger. Door meer onderzoek te doen naar de teksten waarnaar de brieven verwijzen, wordt inzichtelijk of het de ontvangers lukt om een verzekering aan te vragen.

Inhoud

Samenvatting	3
Inhoud.....	5
1 Inleiding.....	7
2 Theoretisch kader	9
2.1 Begrijpelijke teksten.....	9
2.2 Structuuraanduidingen.....	11
2.3 Onderzoeksvragen	14
3 Tekstanalyses.....	16
3.1 Onderzoeksmateriaal	16
3.2 Functionele analyse.....	18
3.3 Direct Duidelijk-checklist	21
3.4 LiNT	28
3.5 Conclusie	31
4 Hardopwerkonderzoek.....	34
4.1 Methode.....	34
4.2 Resultaten.....	37
4.3 Conclusies.....	40
5 Experiment	41
5.1 Methode.....	41
5.2 Resultaten.....	47
5.3 Conclusie	57
6 Conclusie en discussie	59
6.1 Tekstanalyses.....	59
6.2 Hardopwerkonderzoek.....	59
6.3 Experiment	60
6.4 Discussie	61
7 Aanbevelingen	63
8 Literatuur.....	65
Bijlagen	67
Bijlage 1. Brief 1: Aanschrijfbrief onverzekerden.....	67
Bijlage 2. Brief 2: Boetebeschikking	69
Bijlage 3. Direct Duidelijk checklist	71

Bijlage 4. Hardopwerkonderzoek interviews.....	76
Bijlage 5. Hardopwerkonderzoek codeerprocedure stap 1.....	96
Bijlage 6. Hardopwerkonderzoek codeerprocedure stap 2.....	99
Bijlage 7. Brief met minimale veranderingen (-T/-S).....	102
Bijlage 8. Brief met tekstrevisie (+T/-S).....	104
Bijlage 9. Brief met structuurverandering (-T/+S).....	106
Bijlage 10. Brief met tekstrevisie en structuurverandering (+T/+S).....	108
Bijlage 11. Overzicht begripsvragen met goede antwoorden.....	110
Bijlage 12. Begripsvragen met goede antwoorden.....	111
Bijlage 13. Vragenlijst.....	113

1 Inleiding

Burgers hebben recht op communicatie vanuit de overheid. De overheid communiceert op veel manieren met burgers. Ze krijgen bijvoorbeeld informatie via publiekscampagnes, radio en televisie (Ministerie van Algemene Zaken, 2022). Elk ministerie communiceert. Denk bijvoorbeeld aan de coronacampagne die loopt sinds 2020. Deze informatie is relevant voor iedere Nederlander. Waarschijnlijk heeft iedereen de woorden ‘alleen samen krijgen we corona onder controle’ wel eens gehoord. De overheid communiceert ook op kleine schaal en stuurt bijvoorbeeld een brief wanneer iemand geen zorgverzekering heeft. De overheid heeft zichzelf de verplichting opgelegd om deze informatie voor iedereen begrijpelijk te maken. Pander Maat en Van der Geest (2021) constateren echter dat lang niet alle lezers overheidscommunicatie voldoende begrijpen. In hun onderzoek naar teksten over schuldhulpverlening zagen ze dat zowel laag- als hoogopgeleide lezers moeite hadden met het begrijpen van overheidsteksten.

Als burgers overheidscommunicatie niet begrijpen, is dat een probleem. Het weerhoudt hen er namelijk van om goed mee te draaien in de maatschappij. Bijvoorbeeld als een Nederlandse burger geen zorgverzekering heeft. Hoewel het in Nederland verplicht is om een zorgverzekering te hebben, hebben ongeveer 24 duizend mensen deze niet (Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport, 2021). Personen zonder zorgverzekering (onverzekerden) krijgen een brief van de Overheid Bestuurszaken (OBZ), een fictieve naam, waarin staat dat ze een zorgverzekering moeten afsluiten. Het is belangrijk dat onverzekerden deze brieven goed begrijpen en weten wat ze moeten doen na het lezen van de brief. Als ze dit namelijk niet doen, moeten ze een boete betalen. Daarnaast zijn ze onverzekerd en aansprakelijk voor de kosten wanneer ze in het ziekenhuis belanden. Bijna de helft van de ontvangers van deze brieven onderneemt na ontvangst van de brief alsnog geen actie.

Het vermogen van een persoon om tekstuele informatie te verkrijgen, verwerken en begrijpen, wordt uitgedrukt in de geletterdheid van een persoon. Pander Maat en Van der Geest (2022) deden onderzoek naar de begrijpelijkheid van 139 teksten (brieven, webteksten, folders en flyers) over schuldhulpverlening die door gemeenten en hulpverlenende organisaties naar Nederlandse burgers worden verstuurd. Meer dan 50% van de teksten was moeilijk te begrijpen voor laagopgeleide lezers. Daarnaast was 6% van de teksten alleen begrijpelijk voor hoogopgeleide lezers en 10% lastig voor hoogopgeleide lezers. Deze cijfers laten zien dat veel Nederlanders moeite hebben met het goed begrijpen van teksten.

Met name lezers met een lage of middelbare opleiding zijn de dupe van moeilijke teksten. Lage of middelbare opleidingsniveaus zijn basisonderwijs, vmbo, havo/vwo en mbo-1 tot en met mbo-4 (CBS, 2018). In Nederland ging dit in 2018 om 69% van de bevolking (CBS, 2018). Dat betekent dat

bijna driekwart van de Nederlandse bevolking waarschijnlijk moeite heeft met het begrijpen van overheidsteksten.

2 Theoretisch kader

In de communicatie tussen de overheid en onverzekerden kan veel misgaan. Overheidsbrieven zijn namelijk niet altijd even makkelijk te lezen. De complexiteit van een tekst speelt hierbij een belangrijke rol. In dit hoofdstuk bespreek ik een aantal theorieën over begrijpelijke teksten en structuuraanduidingen.

2.1 Begrijpelijke teksten

Er zijn meerdere manieren om de begrijpelijkheid van een tekst te analyseren. Een veelgebruikte manier binnen de overheid is door te kijken of een tekst op B1-niveau is geschreven. B1 is een taalniveau-aanduiding van het gemeenschappelijk Europees referentiekader (ERK) voor moderne vreemde talen. Het referentiekader is bedoeld om iemands lees-, spreek-, en luistervaardigheid in een andere taal dan iemands moedertaal te duiden (Nederlandse Taalunie, 2008). De meeste organisaties en instanties veronderstellen dat het grootste deel van de Nederlandse bevolking de Nederlandse taal op B1-niveau beheerst. Vandaar de wens van veel instanties om klantcommunicatie op dit niveau aan te bieden. De taalniveaus zijn echter geen wetenschappelijke methode om de complexiteit van een tekst te bepalen. Het Leesbaarheidsinstrument voor Nederlandse Teksten (LiNT), gebaseerd op de T-Scan-tool (Pander Maat & Dekker, 2016), is dit wel. LiNT bekijkt de tekst aan de hand van drie groepen tekstkenmerken: moeilijke woorden, moeilijke zinnen en persoonlijke elementen. Een voorbeeld van een complexe zin met complexe woorden staat in figuur 1 aan de linkerkant. De herschreven, minder complexe variant staat aan de rechterkant.

Figuur 1

Complexe woorden, complexe zinnen en manipulaties (Pander Maat & Van der Geest, 2021)

Originele brief	Herschreven brief
Beste heer / mevrouw Erts, Wij ondersteunen u bij het oplossen van uw schulden. Onze ondersteuning is niet vrijblijvend. U moet zich aan de voorwaarden voor de schulddienstverlening houden. U weet welke voorwaarden voor u gelden. Wij hebben hier uitgebreid met u over gesproken. Ook zijn ze schriftelijk aan u meegedeeld in het Rechten en Plichten document schulddienstverlening van 12 augustus 2018. ..._ _	Beste heer / mevrouw Erts, U heeft schulddienstverlening van de Kredietbank Zilverdam. U moet zich aan de afspraken houden. U doet dat niet. Wij zijn van plan uw schulddienstverlening te stoppen. U leest er meer over in deze brief. <i>Waar staan de afspraken?</i> De afspraken voor schuld-dienstverlening staan in het document 'Rechten en plichten'. U heeft dit document op 12 december 2018 ondertekend.

Vervolgens geeft LiNT dertien kenmerkscores. De tekst krijgt daarna een moeilijkheidsniveau op basis van twee woordmoeilijkheids- en twee zinsbouwkenmerken. De niveaus lopen van 1 tot en met 4 en geven aan welk deel van de bevolking moeite heeft om de tekst te begrijpen. Op niveau 4 is dat 80% en op niveau 1 is dat 14%. Teksten op niveau 3 of 4 worden door een groot deel van de bevolking dus moeilijk begrepen (Pander Maat & Van der Geest, 2021).

Naast LiNT gebruiken tekstexperts ook checklists om de kwaliteit van een tekst te bepalen. Zo hebben Pander Maat en Van der Geest (2021) een vernieuwde checklist ontwikkeld. De checklist maakt gebruik van acht dimensies om de kwaliteit van een tekst te analyseren:

- De eerste dimensie is de doelgerichtheid van een tekst. Een tekst moet duidelijk gericht zijn op een centraal doel. Een lezer moet na het lezen van de tekst bijvoorbeeld een bepaalde actie ondernemen of informatie begrijpen.
- De tweede dimensie gaat over de relevantie van informatie in de tekst. De informatie moet de vragen van de lezer beantwoorden, maar geen extra vragen oproepen. Daarnaast moet de informatie goed op de lezer zijn afgestemd.
- De derde dimensie gaat over de doorverwijzingen in de tekst. Vaak worden er samen met een brief ook bijlagen verstuurd. Het is dan belangrijk dat hier op een juiste wijze naar wordt verwezen. Een tekst kan ook verwijzingen bevatten naar contactpersonen of een website.
- De vierde dimensie betreft de tekstopbouw. Een goede tekst maakt aan het begin al duidelijk wat het thema en de kernboodschap is en verdeelt daarna de informatie in heldere stukken met een logische volgorde.

- De vijfde dimensie gaat over de juiste toon van de tekst. Een lezer wordt idealiter zoveel mogelijk direct aangesproken, op een positieve, vriendelijke, maar tegelijk zakelijke manier.
- De zesde dimensie is de helderheid van de woordkeus: die vermijdt formele woorden, vaktermen, afkortingen en vaagheden. Verder wordt één term per begrip gebruikt.
- De zevende dimensie betreft de helderheid van de zinsbouw. Daarbij helpt het bijvoorbeeld om zinnen niet te vol te stoppen, woorden die bij elkaar horen naast elkaar te zetten en lijdende vormen en ontkenningen te mijden. Langere opsommingen krijgen bij voorkeur opsommingstekens.
- De laatste dimensie gaat over de vormgeving. Daarbij gaat het om lettertypes, lay-out en visuele ondersteuning met meerwaarde.

2.2 Structuuraanduidingen

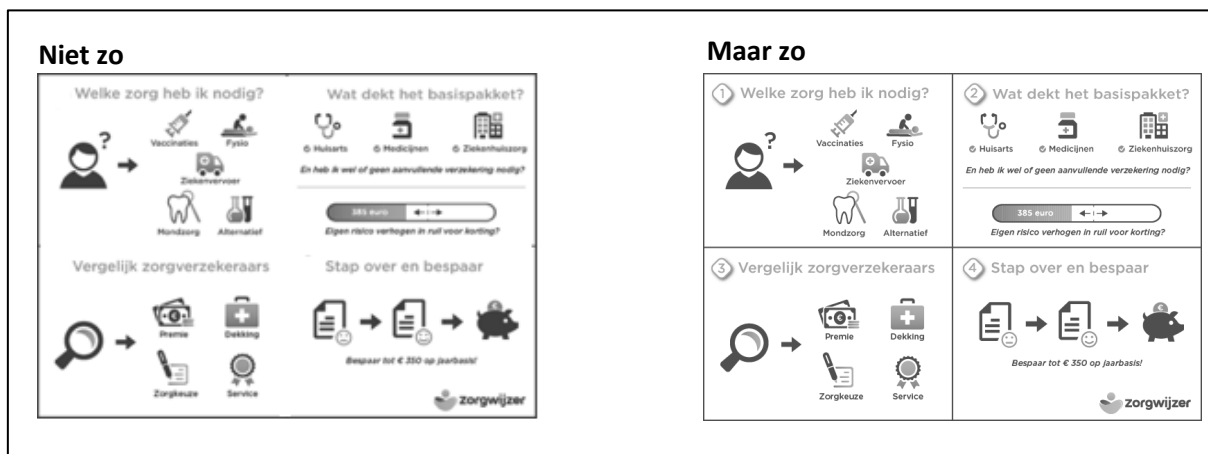
Naast het vergemakkelijken van de tekstuele inhoud, kunnen structuurveranderingen ook invloed hebben op de begrijpelijkheid van een tekst. Bijvoorbeeld door grafische elementen toe te voegen. Grafische elementen kunnen stukken informatie die bij elkaar horen overzichtelijk bij elkaar plaatsen. Het 'spatial contiguity principle' van Mayer (2014) stelt dat mensen beter leren wanneer woorden en afbeeldingen die met elkaar corresponderen bij elkaar staan. Wanneer beeld en tekst worden geïntegreerd, zoals te zien is in figuur 2, hoeft de lezer namelijk niet heen en weer te scannen tussen beeld en woord. Hierdoor is het voor de lezer makkelijker om de juiste informatie aan elkaar te koppelen en te begrijpen. Het is denkbaar dat hetzelfde gebeurt als teksten die bij elkaar horen bij elkaar worden gezet. Deze verbinding kan worden versterkt met een grafisch element, zoals een tekstvlak. Voor de lezer is het dan overzichtelijker welke informatie bij elkaar hoort.

Figuur 2
Spatial contiguity principle

Niet zo	<p>Actie B: Vraag een onderzoek aan of u in Nederland verzekerd moet zijn</p> <ul style="list-style-type: none">• Vraag een onderzoek aan of u een Nederlandse zorgverzekering moet hebben.• Alleen de Sociale Verzekeringsbank (SVB) kan dit voor uw situatie bepalen.• Dit doet de SVB met een 'onderzoek Wlz'.• Ga naar www.svb.nl/briefobz en vraag het onderzoek aan. <p>Heeft u wel al een Nederlandse zorgverzekering? Dan is er iets mis gegaan. Neem contact op met uw zorgverzekeraar. Vraag of uw verzekering een Nederlandse basisverzekering is. Uw zorgverzekeraar moet u inschrijven in het Referentiebestand Verzekerden Zorgverzekeringswet (RBVZ). Als uw zorgverzekeraar dit heeft gedaan, hoort u niets meer van ons.</p> <p>Hoe gaat het verder?</p> <ul style="list-style-type: none">• Actie A: sluit u binnen 3 maanden een Nederlandse zorgverzekering af? Dan hoort u niets meer van ons.• Actie B: vraagt u een onderzoek aan bij de SVB? Dan krijgt u een brief met de uitslag. Zo weet u zeker of u een zorgverzekering moet afsluiten.• Doet u 3 maanden niets? Dan riskeert u een boete. En krijgt u opnieuw van ons een brief omdat u nog steeds onverzekerd bent.
Maar zo	<p>Actie B: Vraag een onderzoek aan of u in Nederland verzekerd moet zijn</p> <ul style="list-style-type: none">• Vraag een onderzoek aan of u een Nederlandse zorgverzekering moet hebben.• Alleen de Sociale Verzekeringsbank (SVB) kan dit voor uw situatie bepalen.• Dit doet de SVB met een 'onderzoek Wlz'.• Ga naar www.svb.nl/briefobz en vraag het onderzoek aan. <p>Hoe gaat het verder?</p> <ul style="list-style-type: none">• Actie B: vraagt u een onderzoek aan bij de SVB? Dan krijgt u een brief met de uitslag. Zo weet u zeker of u een zorgverzekering moet afsluiten.

Een andere manier om informatie begrijpelijker te maken, is met het ‘segmenting principle’ van Mayer (2014). Dit stelt dat een uitleg in stappen moet worden opgedeeld, zoals te zien is in figuur 3. Beide afbeeldingen in de figuur bevatten dezelfde inhoud. De rechter afbeelding bevat daarnaast ook lijnen en nummering om de verschillende stappen van elkaar te scheiden en een volgorde aan te geven. Deze tekstvlakken en nummers helpen een gebruiker door de stukken tekst visueel van elkaar te scheiden.

Figuur 3
Segmenting principle. Afbeeldingen van Koenraadt (2019)



Tekstvlakken spelen in dit geval twee rollen die enigszins overlappen, maar werken vanuit twee verschillende principes. De tekstvlakken structureren informatie die bij elkaar hoort en scheiden daarmee ook informatie die niet bij elkaar hoort. Nientker (2018) onderzocht ook de toegevoegde waarde van tekstvlakken in brieven. Hieruit bleek dat de tekstvlakken voornamelijk hielpen bij het overzichtelijk maken van de brief, waardoor de participanten helder konden zien welke vervolghandelingen zij konden ondernemen na het lezen. Ze konden daardoor eenvoudiger bepalen welke actie ze na de brief wilden ondernemen.

Tekstvlakken bieden niet altijd toegevoegde waarde. Corsius et al. (2023) deden onderzoek naar de lezerservaring van een boetebrief van het Centraal Justitieel Incassobureau. Deze brief bestaat uit drie tekstvlakken die als kolommen naast elkaar zijn geplaatst. Uit dit onderzoek blijkt dat sommige lezers moeite hebben met deze structuur. Dit kwam voornamelijk omdat de tekstvlakken niet op dezelfde hoogte werden geplaatst. De lezers vonden de tekst daardoor chaotisch en wisten niet waar ze moesten beginnen met lezen.

Een andere onderzoekstraditie die zich bezighoudt met de perceptie van eenvoud, is ‘processing fluency’. Deze theorie houdt zich bezig met de positieve effecten van eenvoudige taal en eenvoud in het algemeen. Processing fluency is gebaseerd op het idee dat wanneer een boodschap gemakkelijk wordt verwerkt, dit kan leiden tot positieve oordelen over zowel de auteur als over de

inhoud van de tekst. Dit soort effecten zijn ook gevonden bij niet-talige elementen. Onderzoek door Song en Swarz (2010) toonde bijvoorbeeld aan dat instructies in een makkelijker leesbaar lettertype makkelijker uitvoerbaar waren en meer motiveerde tot actie.

Pander Maat en Gravenkamp (2021) onderzochten of eenvoudige taal ook averechtse effecten kon hebben op tekstwaardering. Bij één van de teksten vonden ze een effect van begrijpelijkheid op de mate waarin de respondenten de auteur van de tekst als vriendelijk beschouwden. Wanneer een tekst goed werd begrepen, had dit een positief effect op de gepercipieerde vriendelijkheid van de auteur.

Naar aanleiding van het onderzoek van Mayer (2014) en Nientker (2018) is het denkbaar dat structuurverandering door het toevoegen van tekstvlakken de verwerking van een boodschap makkelijker maakt en een positief effect heeft op het tekstbegrip en de waarderingsdimensies 'overzichtelijkheid' en 'helderheid van vervolghandelingen'. Vanuit het onderzoek van Song en Swarz (2010) en Pander Maat en Gravenkamp (2021) is aannemelijk dat de makkelijke verwerking zorgt voor een positief effect op de waarderingsdimensies 'vriendelijkheid' en 'overtuigingskracht'.

2.3 Onderzoeksvragen

Ik onderzoek de mogelijke verbeteringen van twee brieven. Daarbij kijk ik zowel naar verbeteringen in de tekst als in de structuur. Het onderzoek heeft drie delen: twee voorstudies en een experiment. Eerst doe ik drie tekstanalyses (hoofdstuk 3), dan een hardopwerkonderzoek (hoofdstuk 4). Daarna volgt een experiment waarin varianten van de besluitbrief worden onderzocht (hoofdstuk 5). Na elk hoofdstuk beantwoord ik de bijbehorende deelvragen:

Tekstanalyses

- 1a) Wat zijn de communicatieve doelen van de brieven en worden deze behaald?
- 1b) Hoe is het gesteld met de begrijpelijkheid van de brieven?
- 1c) Hoe scoren de brieven op woordcomplexiteit, zinscomplexiteit en persoonlijkheid?

Hardopwerkonderzoek

- 2a) Welke problematische tekstkenmerken halen de lezers uit de brieven?
- 2b) Hoe goed begrijpen de lezers de brieven?
- 2c) Hoe waarderen de lezers de brieven op de ervaren begrijpelijkheid, vriendelijkheid, helderheid van vervolghandelingen, overzichtelijkheid en overtuigingskracht?

Experiment

- 3a) Wat is het effect van tekstrevisie op het tekstbegrip van de brief?
- 3b) Wat is het effect van tekstrevisie op de waardering van de brief?
- 3c) Wat is het effect van structuurverandering op het tekstbegrip van de brief?
- 3d) Wat is het effect van structuurverandering op de waardering van de brief?

3 Tekstanalyses

Om te bepalen wat de huidige kwaliteit is van de brieven, voer ik drie tekstanalyses uit. Aan de hand van de functionele analyse breng ik de communicatieve doelen van de brieven in kaart. Vervolgens kijk ik naar de begrijpelijkheidsproblemen met behulp van de Direct Duidelijk-checklist. Als laatste voer ik een automatische tekstanalyse uit om de woordcomplexiteit, zinscomplexiteit en persoonlijke elementen van de brieven in kaart te brengen. Met deze analyses beantwoord ik de onderstaande onderzoeksvragen.

- 1a) Wat zijn de communicatieve doelen van de brieven en worden deze behaald?
- 1b) Hoe is het gesteld met de begrijpelijkheid van de brieven?
- 1c) Hoe scoren de brieven op woordcomplexiteit, zinscomplexiteit en persoonlijkheid?

3.1 Onderzoeksmateriaal

Het onderzoeksmateriaal van de tekstanalyses bestaat uit twee brieven: een aanschrijfbrief van 458 woorden (bijlage 1) en een boetebeschikking van 428 woorden (bijlage 2). De afzender van de brieven is de OBZ. Deze organisatie heeft mij de brieven gegeven om dit onderzoek uit te voeren. De OBZ voert in opdracht van het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport wetten en regelgeving uit binnen het domein zorg en welzijn. De OBZ verstuurt de brieven uitsluitend naar Nederlandse burgers of buitenlandse personen die in Nederland wonen of werken. De brieven verschillen inhoudelijk niet veel van elkaar, maar hebben elk een ander doel.

Aanschrijfbrief

De aanschrijfbrief wordt verstuurd naar personen die als 'onverzekerd' staan genoteerd in het Referentiebestand Verzekerden Zorgverzekeringswet. In dit bestand moeten zorgverzekeraars hun klanten invoeren, zodat de overheid kan zien wie er verzekerd is. De OBZ stuurt personen een aanschrijfbrief als ze niet in het bestand staan. In de brief wordt hen verzocht actie te ondernemen. Wat ze precies moeten doen, hangt af van hun situatie. Als de ontvangers niet binnen drie maanden actie ondernemen, ontvangen zij de boetebeschikking. De aanschrijfbrief geeft drie mogelijkheden:

- 1. De ontvangers zijn niet verzekerd, maar moeten dat wel zijn.*

De ontvangers zijn verplicht een zorgverzekering te hebben, maar hebben deze niet. De ontvangers worden verzocht deze af te sluiten.

2. De ontvangers hoeven niet verzekerd te zijn.

De ontvangers hoeven niet verzekerd te zijn, maar moeten dit bewijzen. Dit doen de ontvangers door een 'onderzoek Wlz' (Wet langdurige zorg) aan te vragen.

3. De ontvangers zijn al verzekerd.

De ontvangers zijn al verzekerd en moeten contact opnemen met hun verzekeraar.

Boetebeschikking

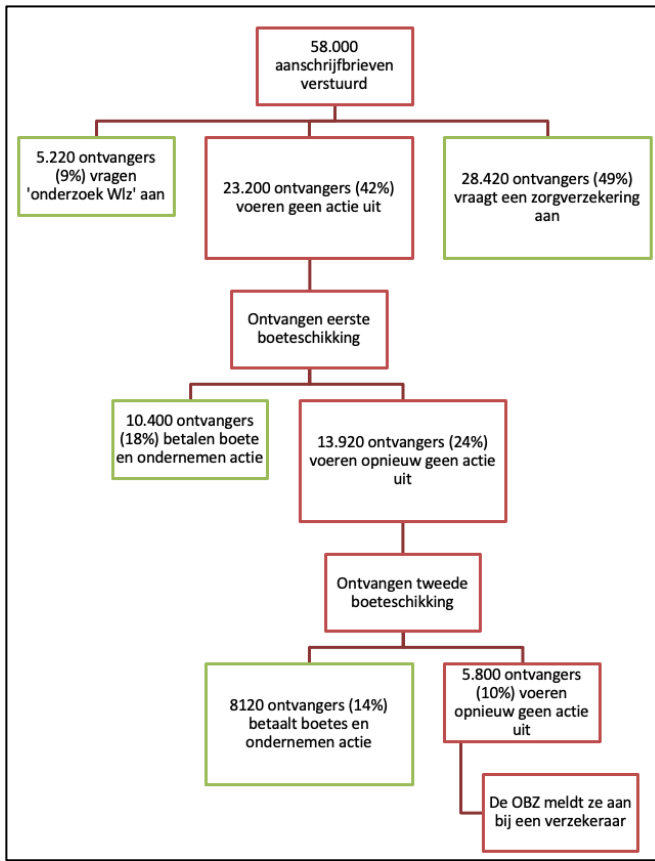
De OBZ verstuurt de boetebeschikking naar personen die drie maanden na het ontvangen van de aanschrijfbrief geen actie hebben ondernomen. In de brief worden zij verzocht om alsnog actie te ondernemen en een boete te betalen. Ze hebben, net als bij de eerste brief, weer drie maanden de tijd om een van de drie acties te ondernemen. Doen zij dit niet, dan ontvangen ze een tweede boetebeschikking.

Ontvangers van de brieven

Jaarlijks worden er ongeveer 58.000 aanschrijfbrieven verstuurd (OBZ, 2021). In figuur 4 is te zien hoe vaak de brieven worden verstuurd in een jaar en welke acties de ontvangers ondernemen. De cijfers zijn een gemiddelde van een periode van vijf jaar. Ongeveer 9% van de ontvangers vraagt op tijd een 'onderzoek Wlz' aan (OBZ, 2021). Ongeveer 42% van de ontvangers voert geen actie uit en ontvangt ook de boetebrief. Iets minder dan de helft van hen ontvangt daarnaast ook de tweede boete. Van alle opgelegde boetebrieven wordt ongeveer een kwart teruggetrokken. In totaal doet 10% van de ontvangers van de aanschrijfbrief helemaal niets. Deze groep ontvangt twee boetes en wordt daarna aangemeld bij een verzekeraar door de OBZ.

De OBZ heeft de twee grootste groepen ontvangers in beeld gebracht. Dit zijn: herstarters en buitenlandse studenten. Van deze groepen heeft de OBZ twee persona's gemaakt. Herstarters zijn gemiddeld 36 jaar en hebben een gemiddeld opleidingsniveau. Ze hebben een relatief normaal leven gehad, maar zijn na een tegenslag op straat beland. Hierdoor zijn ze onvindbaar voor de overheid en worden ze uitgeschreven bij hun verzekeraar. De buitenlandse studenten volgen in Nederland een opleiding en hebben daarnaast een bijbaan (OBZ, 2021). Omdat ze in Nederland een bijbaan hebben, zijn ze verzekeringsplichtig.

Figuur 4
Frequentie verstuurde brieven



3.2 Functionele analyse

Om een beter beeld te krijgen van de brieven, begin ik met het in kaart brengen van het doel van de afzender. Dit doe ik aan de hand van de functionele analyse, zoals is beschreven door Karreman en Enschoot (2018). De analyse bestaat uit twee stappen. Eerst kijk ik naar de context van de brief: doelgroep en organisatie. Daarna identificeer ik de doelen van de brieven om te kijken wat de afzender probeert te bereiken. Hiermee krijg ik meer inzicht in de tekst die in de brieven zou moeten staan.

3.2.1 Brief 1: Aanschrijfbrief

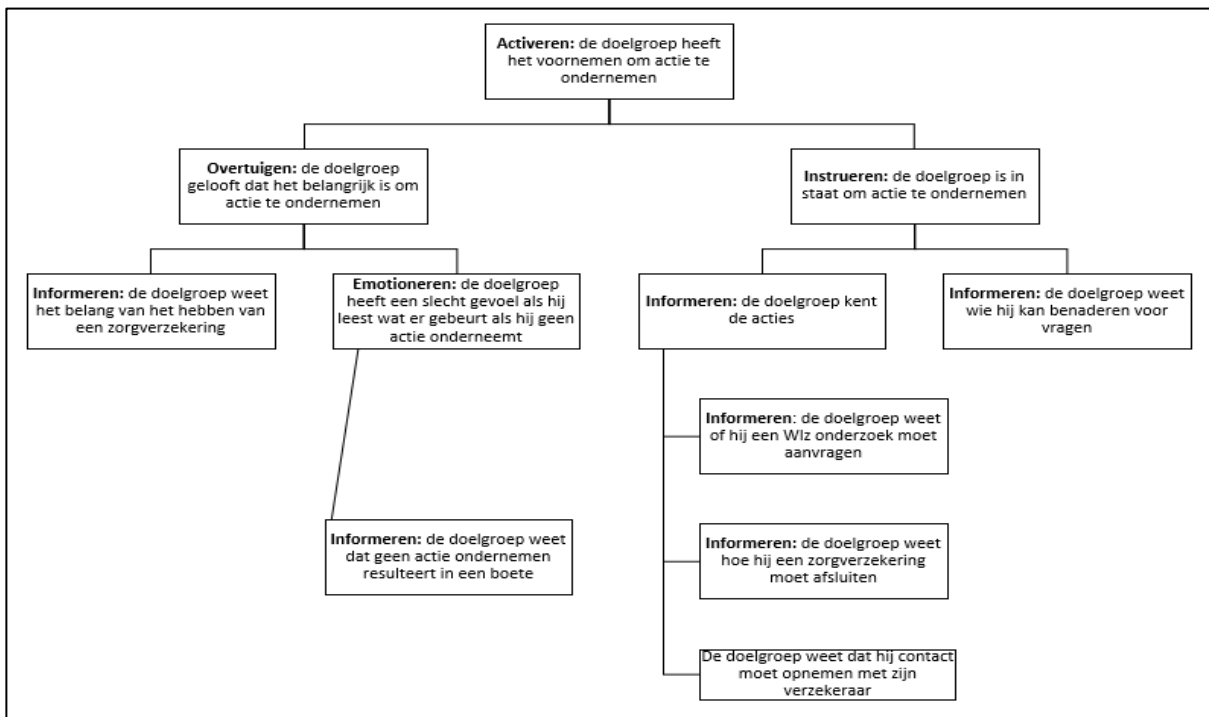
Uiteindelijk moet de aanschrijfbrief de onverzekerde aanzetten tot actie. Welke actie dat is, hangt af van de situatie van de ontvanger. 'Aanzetten tot actie' is daarom het doel van de aanschrijfbrief. Dit doel wordt ondersteund door verschillende communicatieve doelen (zie figuur 5):

- Voordat de ontvangers weten wat ze moeten doen, moeten ze ervan overtuigd zijn dat het wenselijk (overtuigend doel) is. De lezer moet hiervoor het belang weten van het afsluiten van een verzekering, namelijk de bescherming tegen hoge kosten bij ziekte en het voorkomen van een boete.

- Het noemen van deze gevolgen heeft als doel een slecht gevoel te creëren bij de ontvanger (emotioneerend doel). Dit vergroot de kans dat de ontvanger wordt overtuigd van het belang van actie ondernemen.
- Daarnaast moeten ontvangers in staat zijn om actie te ondernemen (instruerend doel). Dit doel behaalt de tekst door de lezers uit te leggen hoe ze op verschillende manieren actie kunnen ondernemen, maar ook door ze door te verwijzen als ze vragen hebben.

Figuur 5

Doelenboom bij aanschrijfbrief



3.2.2 Brief 2: Boetebeschikking

De boetebrief heeft twee doelen: de lezer moet actie ondernemen en de lezer moet een boete betalen. Het eerste doel is hetzelfde als de aanschrijfbrief; dezelfde doelenboom geldt daarom ook bij de boetebeschikking. Omdat de boetebrief een tweede doel heeft, is er ook een tweede doelenboom (zie figuur 6).

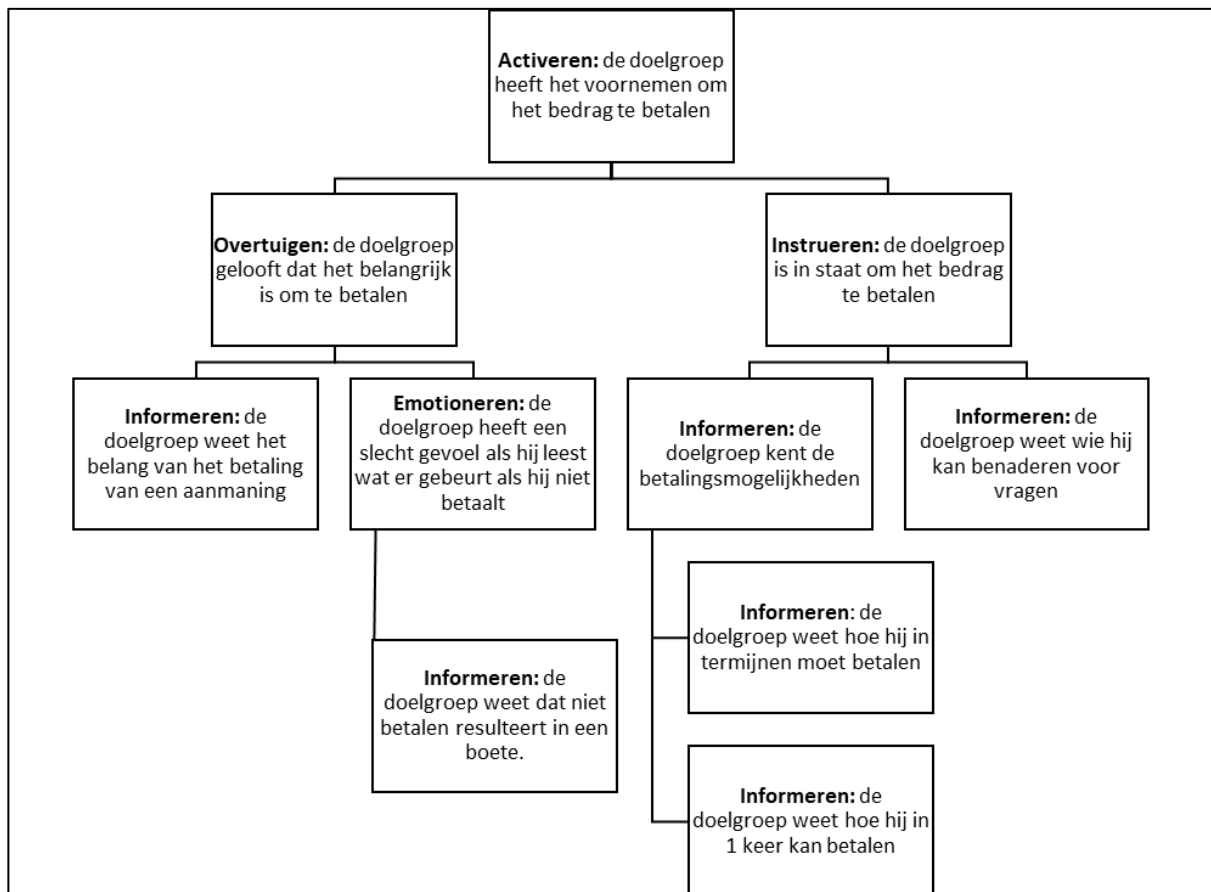
De boetebeschikking moet de lezer aanzetten tot betalen. 'Betalen' is daarom het tweede doel van deze brief. Dit doel wordt ondersteund door verschillende communicatieve doelen:

- Voordat de lezers de boete betalen, moeten ze ervan overtuigd zijn dat dit wenselijk (overtuigend doel) is. De lezers moeten hiervoor het belang weten van het betalen van een boete, namelijk een tweede boete voorkomen.

- Het noemen van de gevolgen heeft als doel een slecht gevoel te creëren bij de lezers (emotioneerend doel). Dit vergroot de kans dat ze worden overtuigd van het belang van betalen.
- Daarnaast moeten schuldenaren in staat zijn om de betaling te doen (instruerend doel). Dit doel behaalt de tekst door de lezers uit te leggen op welke manier ze kunnen betalen, maar ook door ze door te verwijzen als ze vragen hebben.

Figuur 6

Doelenboom bij boetebeschikking



3.3 Direct Duidelijk-checklist

In 2018 startte de overheid een campagne (Direct Duidelijk-campagne) waarin de helderheid van overheidsteksten werd onderzocht. Uit deze campagne is een checklist voortgekomen die gebruikt kan worden om begripelijkheidsproblemen in een tekst aan het licht te brengen. In het kader van dezelfde Direct Duidelijk-campagne is vervolgens de checklist nader onderzocht (Pander Maat & Van der Geest, 2021). In dit onderzoek is de checklist voorgelegd aan experts en zijn struikelblokken van lezers bij het begrijpen van overheidsteksten blootgelegd. Op basis van de uitkomsten van het onderzoek is de checklist vervolgens herzien. De laatste versie van de checklist is te vinden in bijlage 3.

3.3.1 Procedure

Ik heb de aanschrijfbrief en de boetebeschikking geanalyseerd met de Direct Duidelijk-checklist (bijlage 3) van Pander Maat en Van der Geest (2021). De checklist bestaat uit acht kwaliteitsdimensies: doelgerichtheid, relevantie van informatie, doorverwijzingen in de tekst, tekstopbouw, toon, woordkeus, zinsbouw en vormgeving. Allereerst heb ik de brieven gelezen en alle moeilijke zinnen, woorden en andere taalelementen gemarkeerd. Vervolgens heb ik alle items van de checklist doorlopen en gekeken of de brieven voldoende scoorden. De twee ingevulde checklists voor de twee brieven staan in tabel 1.

Tabel 1*Ingevulde checklist voor de aanschrijfbrief en boetebeschikking*

Dimensie	Omschrijving	Brief 1	Brief 2
Doelgerichtheid	1. De kernboodschap is duidelijk.	Nee	Nee
	2. De lezer weet wat te doen.	Nee	Nee
Relevante informatie	3. De tekst beantwoordt vragen van de lezer.	Nee	Nee
	4. De tekst geeft geen onnodige informatie.	Nee	Nee
	5. De tekst geeft informatie over de specifieke situatie van de lezer.	Nee	Nee
	6. De tekst noemt positieve gevolgen van het gewenste gedrag.	Nee	Nee
	7. De tekst geeft verschillende mogelijkheden om te doen wat nodig is of wat wordt gevraagd.	Ja	Ja
Verwijst zo nodig door	8. De tekst verwijst naar eventuele bijlagen.	Ja	N.v.t.
	9. De tekst geeft een specifieke link voor meer informatie.	Ja	Ja
	10. De tekst verwijst door naar een contactpersoon voor meer informatie.	Nee	Nee
Heldere opbouw	11. De titel of onderwerpregel maken duidelijk waar de tekst over gaat.	Nee	Nee
	12. De kernboodschap van de tekst staat aan het begin ervan.	Nee	Nee
	13. De tekst is overzichtelijk ingedeeld in alinea's.	Nee	Nee
	14. Elke alinea heeft één boodschap.	Nee	Nee
	15. De tekst heeft een logische volgorde.	Ja	Ja
	16. De tekst heeft kopjes.	Ja	Ja
	17. De kopjes zijn helder en dekken de lading.	Ja	Nee
Juiste toon	18. De tekst stelt waar nodig gerust en/of neemt onnodige zorgen weg.	Nee	Nee
	19. De tekst heeft een vriendelijke toon.	Nee	Nee
	20. De tekst spreekt de lezer direct aan met 'u' of 'jij'.	Ja	Ja
Heldere woordkeus	21. De tekst bevat geen onnodige moeilijke en/of formele woorden.	Nee	Nee
	22. Waar vaktermen nodig zijn, geeft de tekst uitleg.	Nee	Nee
	23. De tekst bevat geen algemene en/of vage formuleringen.	Nee	Nee
	24. Verwijzingen binnen de tekst zijn duidelijk.	Nee	Ja
	25. Als afkortingen nodig zijn, geeft de tekst uitleg.	Nee	Ja
	26. Voor één begrip gebruikt de tekst steeds hetzelfde woord.	Ja	Ja
Zinsbouw	27. De zinnen blijven overzichtelijk, ook als ze bijzinnen hebben.	Ja	Ja
	28. De tekst bevat geen zinnen die te lang zijn.	Ja	Ja
	29. De tekst gebruikt actieve formuleringen.	Ja	Ja
	30. Woorden die bij elkaar horen, staan dicht bij elkaar.	Ja	Ja
	31. De tekst gebruikt geen onnodige ontkenningen.	Ja	Ja
	32. Voor langere opsommingen gebruikt de tekst opsommingstekens.	Ja	Ja
Vormgeving	33. De letters zijn groot en duidelijk genoeg.	Ja	Nee
	34. De opmaak is aangenaam (witregels; vet e.d.).	Nee	Ja
	35. Visualisaties (bijvoorbeeld tabellen, schema's of plaatjes) dragen bij aan het tekstbegrip.	Nee	Nee

3.3.2 Brief 1: Aanschrijfbrief

Doelgerichtheid (totaal 2 items)

De tekst scoort onvoldoende op de items 1 en 2. De brief heeft namelijk meerdere kernboodschappen die voor de lezers niet allemaal relevant zijn: (1) de lezers moeten een zorgverzekering afsluiten, (2) de lezers moeten een ‘onderzoek Wlz’ aanvragen of (3) de lezers moeten contact opnemen met hun zorgverzekeraar als ze verzekerd zijn. Als lezers de brief lezen, is misschien niet duidelijk welke van de drie situaties van toepassing is. Ze weten dan niet wat ze moeten doen.

Relevante informatie (totaal 5 items)

De tekst scoort onvoldoende op de items 3 tot en met 6. Veel van de informatie in de brief is namelijk irrelevant. Dit hangt samen met de kwaliteitsdimensie *doelgerichtheid*. Omdat de brief is geschreven voor drie verschillende situaties, staat er automatisch irrelevante informatie in. In voorbeeld 1 is informatie te zien die niet van toepassing is op elke lezer. Dat maakt de informatie onnodig. Ook worden de positieve gevolgen van het gedrag niet opgeschreven, wat wel relevant is voor de ontvanger.

Voorbeeld 1

Alinea 2 uit de aanschrijfbrief

Hoe gaat het verder?

- Actie A: sluit u binnen 3 maanden een Nederlandse zorgverzekering af? Dan hoort u niets meer van ons.
- Actie B: vraagt u een onderzoek aan bij de SVB? Dan krijgt u een brief met de uitslag. Zo weet u zeker of u een zorgverzekering moet afsluiten.
- Doet u 3 maanden niets? Dan riskeert u een boete. En krijgt u opnieuw van ons een brief omdat u nog steeds onverzekerd bent.

Verwijst zo nodig door (totaal 3 items)

De tekst scoort onvoldoende op item 10. Het enige waar de brief niet naar verwijst, is een contactpersoon. De brief bevat wel verschillende verwijzingen naar een folder en naar webpagina's waar de lezer terecht kan voor meer informatie.

Heldere opbouw (totaal 7 items)

De brief scoort onvoldoende op de items 11 tot en met 14. De lage scores zijn te wijten aan de onduidelijke titel, de onoverzichtelijke inhoud en plaatsing van de alinea's. De meeste alinea's hebben verschillende doelen en bevatten tekst die op verschillende situaties toepasbaar zijn. Daarnaast staat sommige tekst in kaders, losse zinnen of bullets en wordt hiertussen veel gewisseld. Zoals is te zien in

voorbeeld 2, maakt dit de opbouw minder helder. De kopjes geven daarentegen wel goed aan wat de lezer kan verwachten en hebben een logische volgorde.

Voorbeeld 2

Passage uit de aanschrijfbrief

Het kan zo zijn dat u geen Nederlandse zorgverzekering hoeft te hebben. Omdat u bijvoorbeeld:

- een buitenlandse student bent en niet in Nederland werkt
- voor een buitenlandse werkgever of internationaal bedrijf werkt
- in het buitenland werkt en daar een zorgverzekering heeft

Dan heeft u in alle gevallen een **bewijs nodig** dat u niet in Nederland verzekerd hoeft te zijn. Volg daarvoor actie B.

In de meegestuurde folder vindt u meer voorbeelden en uitleg.

Actie B: Vraag een onderzoek aan of u in Nederland verzekerd moet zijn

- Vraag een onderzoek aan of u een Nederlandse zorgverzekering moet hebben.
- Alleen de Sociale Verzekeringsbank (SVB) kan dit voor uw situatie bepalen.
- Dit doet de SVB met een 'onderzoek Wlz'.
- Ga naar www.svb.nl/briefobz en vraag het onderzoek aan.

Doet u 3 maanden niets? Dan riskeert u een boete van €426, 24.

Juiste toon (totaal 3 items)

De brief scoort onvoldoende op de items 18 en 19. De brief heeft geen vriendelijke toon en is niet positief geschreven. Voorbeeld 3 komt uit de brief. De afzender gebruikt deze zin vier keer in de brief. Het is nodig om dit in de brief te vermelden, maar de afzender doet weinig moeite om de lezer gerust te stellen. Hierdoor komt de brief dreigend over. De afzender kan hier laten zien met de lezer mee te denken door informatie toe te voegen. Bijvoorbeeld door het gemak van het afsluiten van een verzekering te benadrukken en hulp te bieden bij de aanvraag van een verzekering of een onderzoek.

Voorbeeld 3

Zin uit de aanschrijfbrief

Doet u 3 maanden niets? Dan riskeert u een boete van € 426,24.

Heldere woordkeus (totaal 6 items)

De brief scoort onvoldoende op de items 21 tot en met 23 en 25. De tekst bevat vaktermen zonder uitleg, zoals 'onderzoek Wlz'. De afkorting wordt in de tekst niet uitgelegd, terwijl de lezer er wellicht wel iets mee moet doen. Omdat de brief weinig vaktermen bevat, heeft dit waarschijnlijk niet veel invloed op de begrijpelijkheid van de tekst.

Heldere zinsbouw (totaal 6 items)

De brief scoort voldoende op alle items. De brief bevat voornamelijk korte zinnen, actieve formuleringen en woorden die bij elkaar horen, staan dicht bij elkaar. Dit is te zien in voorbeeld 4.

Voorbeeld 4

Inleiding uit de aanschrijfbrief

U heeft geen Nederlandse zorgverzekering. Een zorgverzekering is verplicht voor iedereen die in Nederland woont, én werkt bij een Nederlandse werkgever. Als OBZ controleren wij dit namens de overheid. Het is belangrijk dat u snel actie onderneemt. Zo voorkomt u een boete.

Heldere vormgeving (totaal 3 items)

De brief scoort onvoldoende op de items 33 en 34. Zoals al is benoemd bij de dimensie *heldere opbouw*, zorgt de afwisseling van losse zinnen, kaders en bullets voor een onoverzichtelijke opmaak. In voorbeeld 2 is dit duidelijk te zien. Wel zijn de letters groot en duidelijk genoeg, wat de meeste alinea's prettig leesbaar maakt. Ook zijn een aantal belangrijke termen dikgedrukt. In sommige gevallen wordt hierdoor belangrijke informatie beter zichtbaar, zoals de datum waarop de lezer uiterlijk actie moet ondernemen. In het zinsdeel 'een bewijs nodig' versterkt de benadrukking juist de onduidelijkheid. Het zinsdeel zegt zonder context namelijk niet veel.

3.3.3 Brief 2: Boetebeschikking

Doelgericht (totaal 2 items)

De brief scoort onvoldoende op de items 1 en 2. Net als in de aanschrijfbrief heeft de afzender meerdere kernboodschappen in de brief gezet. De lezers moeten namelijk een verzekering afsluiten, een 'onderzoek Wlz' aanvragen of contact opnemen met hun zorgverzekeraar (kernboodschap 1) en de lezers moeten een boete betalen (kernboodschap 2). Dit hoeft geen problemen op te leveren, mits de kernboodschappen goed van elkaar worden gescheiden. Dit onderscheid is er wel tussen de kernboodschappen 'boete betalen' en 'actie ondernemen', maar het is – net als in de eerste brief – niet duidelijk welke actie de lezer moet ondernemen. Hiervoor heeft de lezer namelijk drie keuzes: een zorgverzekering afsluiten, een 'onderzoek Wlz' aanvragen of contact opnemen met de zorgverzekeraar. Vanwege de vele keuzemogelijkheden is de kernboodschap minder duidelijk.

Relevante informatie (totaal 5 items)

Ook de tweede brief scoort onvoldoende op de items 3 tot en met 6. De informatie over de boete is voor elke lezer relevant, maar de lezer blijft achter met vragen. In voorbeeld 5 wordt de lezer bijvoorbeeld gewaarschuwd voor een tweede boete, maar in de brief staat niet hoe hoog die is. Ook

vermeld de OBZ dat deze namens de lezer een zorgverzekering kan afsluiten na de tweede boete, maar er wordt niet precies vermeld wanneer: na de versturing van de boete, of na de betaling? Ook noemt de brief geen positieve gevolgen van het gewenste gedrag. Bijvoorbeeld hoe belangrijk het is om een zorgverzekering te hebben.

Voorbeeld 5

Alinea uit de boeteschikking

Voorkom een 2^e boete: sluit een Nederlandse zorgverzekering af

- U heeft opnieuw 3 maanden de tijd om een zorgverzekering te nemen.
- Dus vóór 27 april 2022 moet u deze hebben.
- Doe dit op tijd, zo voorkomt u een 2^e boete.
- Na de 2^e boete kunnen wij namens u een zorgverzekering afsluiten.

Verwijst zo nodig door (totaal 3 items)

De tekst scoort onvoldoende op de items 8 en 10. Anders dan bij de aanschrijfbrief stuurt de afzender bij de boetebeschikking geen folder mee. Omdat de lezer dezelfde acties moet uitvoeren, is de extra informatie uit de folder nog steeds relevant. De brief verwijst ook niet naar een contactpersoon.

Heldere opbouw (totaal 7 items)

De brief scoort onvoldoende op de items 11 tot en met 14 en 17. De lage scores zijn opnieuw te wijten aan de onduidelijke titel en de onoverzichtelijke inhoud en plaatsing van de alinea's. De meeste alinea's hebben verschillende doelen en bevatten tekst die op verschillende situaties toepasbaar is. Deze brief heeft ook niet altijd heldere kopjes. In voorbeeld 6 is een kopje te zien en de informatie eronder. Onder het kopje staat ook een tekstvlak, wat suggereert dat de inhoud bij het kopje past. De tekst in het vlak sluit daar echter niet op aan.

Voorbeeld 6

Passage uit de boeteschikking

Kies zelf uw zorgverzekeraar

U kiest zelf een zorgverzekeraar. Een overzicht vindt u op www.deobz.nl/lijst.

Het kan zo zijn dat u geen Nederlandse zorgverzekering hoeft te hebben. Omdat u bijvoorbeeld:

- een buitenlandse student bent en niet in Nederland werkt
- voor een buitenlandse werkgever of internationaal bedrijf werkt
- in het buitenland werkt en daar een zorgverzekering heeft

Dan heeft u in alle gevallen **een bewijs nodig** dat u niet in Nederland verzekerd hoeft te zijn. Volg daarvoor actie B.

Juiste toon (totaal 3 items)

De brief scoort onvoldoende op de items 18 en 19. De brief heeft dezelfde toon als de aanschrijfbrief: niet vriendelijk en niet positief. Voorbeeld 7 komt uit de tweede brief. De 'helaas' in de brief is misschien een poging geweest van de afzender om empathie te tonen met de lezer, maar het treft niet de goede toon. Het laat niet zien dat de afzender het oprecht spijtig vindt.

Voorbeeld 7

Inleiding uit de boeteschikking

Op 20 oktober 2021 kreeg u van ons een brief omdat u geen Nederlandse zorgverzekering heeft. We vroegen u om actie te ondernemen. Helaas heeft u dat niet binnen 3 maanden gedaan. Daarom krijgt u nu een boete van € 437,25.

Heldere woordkeus (totaal 6 items)

De brief scoort onvoldoende op de items 21 tot en met 23 en 26. Net als de aanschrijfbrief bevat de tekst moeilijke woorden, zoals 'onderzoek Wlz'. De afkorting wordt in de tekst niet uitgelegd, terwijl de lezer er wellicht wel iets mee moet doen. Daarnaast krijgt de lezer in deze brief ook de mogelijkheid om bezwaar te maken op de beslissing. De tekst hierover, onderaan de brief, is op een andere manier geschreven dan de rest van de tekst (zie voorbeeld 8). De tekst bevat moeilijker woorden, zoals 'bezwaarschrift' en 'bezwaarformulier' en een vaag geformuleerde zin: 'een omschrijving van het besluit waartegen u bezwaar maakt'. Ook worden verschillende formuleringen gebruikt om naar hetzelfde te verwijzen (bezwaarschrift en bezwaarformulier).

Voorbeeld 8

Alinea uit de boeteschikking

Bezwaar maken
Bent u het niet eens met deze beslissing? Bel ons dan eerst gratis op 0800 – 5028. We kijken dan samen of bewaar maken nodig is, of dat wij u op een andere manier sneller kunnen helpen.

U kunt binnen 6 weken bezwaar maken nodig is, of dat wij u op een ander manier sneller kunnen helpen.

U kunt binnen 6 weken bezwaar maken. Bezwaar maken kan op twee manieren:

- Via het bezwaarformulier op www.deobz.nl/bezwaar (printen en opsturen)
- Met een brief naar OBZ, AOBZ rdnummer 91034, 2509 VC Den Haag

In het bezwaarschrift moet het volgende staan:

- uw naam, adres, e-mailadres en telefoonnummer,
- datum en handtekening,
- een omschrijving van het besluit waartegen u bezwaar maakt (stuur een kopie mee),
- uw redenen voor bezwaar

Als u bezwaar maakt moet u de boete in de tussentijd wel betalen.

Heldere zinsbouw (totaal 6 items)

Net als de aanschrijfbrief scoort ook deze brief voldoende op alle items. De tekst bevat voornamelijk korte zinnen, actieve formuleringen en woorden die bij elkaar horen, staan dicht bij elkaar. Dit is te zien bij de aanschrijfbrief in voorbeeld 4.

Heldere vormgeving (totaal 3 items)

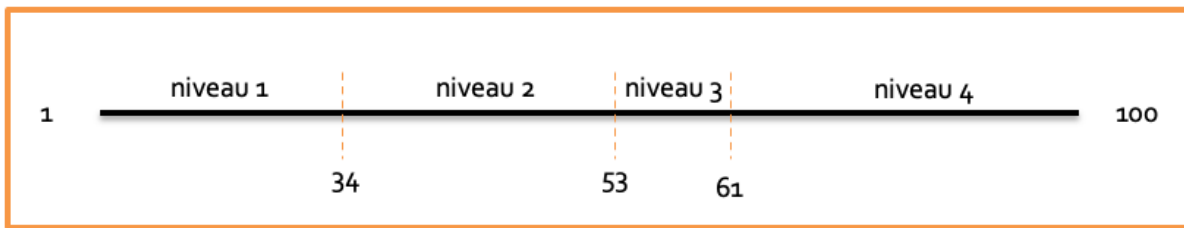
De brief scoort onvoldoende op de items 33 en 35. In het grootste gedeelte van de tekst zijn de letters groot en duidelijk genoeg. Sommige woorden zijn dikgedrukt. Dit draagt bij aan het tekstbegrip, behalve bij het zinsdeel 'een bewijs nodig'. Net als in de eerste brief maakt de benadrukking het zinsdeel onduidelijker, omdat het zonder context niets zegt. Anders dan in de eerste brief, staat onderaan de groet nog een extra alinea, getiteld 'bezwaar maken'. Dit stuk tekst heeft een veel kleiner lettertype en is niet duidelijk genoeg. Het kader dat in de brief is gebruikt, draagt ook niet bij aan het tekstbegrip. Dit komt voornamelijk omdat de inhoud niet past bij het kopje dat erboven staat, zoals is benoemd bij de dimensie *heldere opbouw*.

3.4 LiNT

Als laatste onderzoek ik de begrijpelijkheid van de brieven door een automatische tekstanalyses uit te voeren. Het instrument beoordeelt hoe moeilijk een tekst is aan de hand van drie groepen tekstkenmerken: moeilijke woorden, moeilijke zinnen en persoonlijke elementen (Gebruiker Centraal, 2022). De LiNT-score geeft aan in hoeverre een tekst moeilijk te begrijpen is. De score onderscheidt vier niveaus van begrijpelijkheid die via eerder onderzoek gekoppeld zijn aan niveaus van voortgezet onderwijs. Dit laat zien welk percentage van de bevolking problemen heeft met de begrijpelijkheid van de brieven. De scores lopen van 1 (heel erg makkelijk) tot 100 (heel erg moeilijk). De verdeling is te zien in figuur 7.

Figuur 7

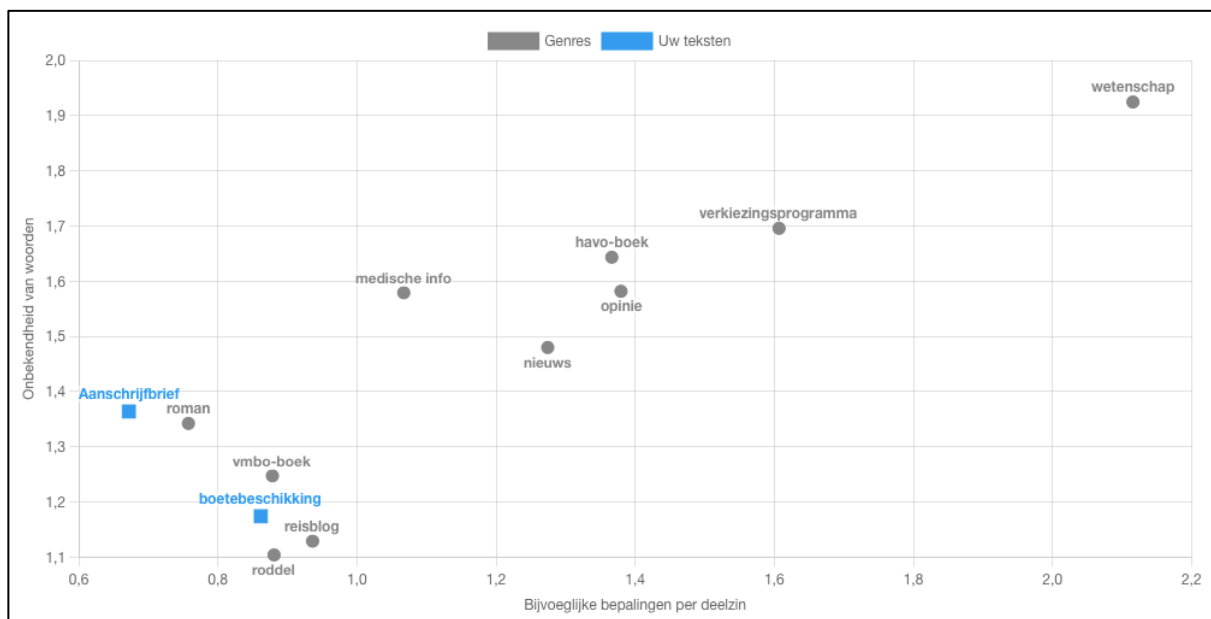
Vier moeilijkheidsniveaus op basis van LiNT-scores



De anschrijfbrief en de boetebeschikking hebben respectievelijk een LiNT-score van 32 en 31. Beide brieven hebben moeilijkheidsniveau 1 en zijn dus voor 86% van de mensen begrijpelijk. In figuur 8 staan twee kenmerken die volgens LiNT voor een groot deel de moeilijkheid van een tekst bepalen. Op de verticale as staat het aantal onbekende woorden per 100 woorden. LiNT schat de bekendheid van een woord aan de hand van zijn frequentie in een verzameling alledaags taalgebruik (Pander Maat & Dekker, 2016). Woorden die een lage frequentie hebben, worden als onbekend geclassificeerd. Op de horizontale as staat het aantal bijvoeglijke bepalingen per deelzin. Hoe minder onbekende woorden of bijvoeglijke bepalingen, hoe makkelijker de tekst. De tien andere tekstgenres in de grafiek zijn gebaseerd op de gemiddelden scores van een verzameling van ongeveer 100 teksten per genre. De anschrijfbrief is vergelijkbaar met een roman en de boetebeschikking met een vmbo-boek.

Figuur 8

De brieven in vergelijking met andere tekstgenres

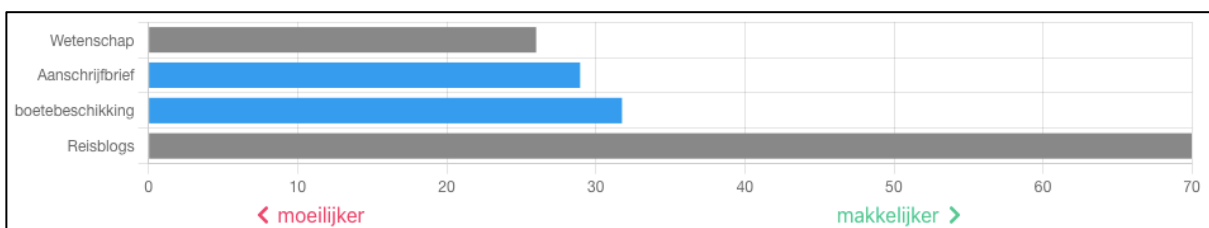


3.4.1 Hoe moeilijk zijn de brieven?

De LiNT-score is gebaseerd op vier items. Op elk item worden de brieven vergeleken met twee andere tekstgenres. Dit zijn de genres die op dat item het makkelijkst en het moeilijkst worden beoordeeld (zie figuur 9). Beide brieven hebben bij twaalf items een vergelijkbare score met de makkelijkst leesbare tekstgenres. De brieven wijken alleen af bij het percentage concrete woorden. Bij woordconcreetheid gaat het om de vraag of bijvoeglijke naamwoorden, zelfstandige naamwoorden en werkwoorden verwijzen naar waarneembare zaken. Beide brieven gebruiken weinig concrete woorden en dit maakt een tekst lastiger. Figuur 10 is een voorbeeld van een door LiNT geanalyseerde passage uit de eerste brief. De concrete woorden zijn groen gemarkeerd en de abstracte woorden geel. In wetenschappelijke artikelen is ongeveer 27% van de woorden concreet. In de aanschrijfbrief en de boetebeschikking is dat respectievelijk 29% en 32%. Bij een concreet genre, zoals een reisblog, ligt dit percentage rond de 70%.

Figuur 9

Percentage abstracte woorden



Figuur 10

Concrete en abstracte woorden in een passage van de boetebrief



3.5 Conclusie

3.5.1 De brieven volgens de tekstanalyses

De tekstanalyses zijn niet helemaal van elkaar te scheiden en vullen elkaar aan. Om niet alleen los de onderzoeksvragen te beantwoorden, wil ik laten zien hoe de soorten tekstanalyses elkaar aanvullen om een goed beeld te geven van de kwaliteit van de brieven. Dit doe ik door te kijken naar de vijf dimensies uit de Direct Duidelijk-checklist waar de brieven het slechtste op scoorden. Per dimensie kijk ik naar de tekstdoelen uit de functionele analyse om vast te stellen of de beoordeling problematisch is voor het halen van het tekstdoel. Vervolgens betrek ik hier de relevante resultaten van LiNT bij. In paragraaf 3.5.2 geef ik antwoord op de onderzoeksvragen.

Doelgerichtheid

In beide brieven staat veel informatie die niet voor elke lezer van toepassing is. Dit zorgt ervoor dat de brief geen duidelijke kernboodschap heeft en de lezers niet weten wat zij moeten doen. Ze lezen informatie over drie verschillende situaties waaraan elk een andere actie verbonden is. Als de lezers niet weten wat ze moeten doen, zijn ze niet in staat om actie te ondernemen (tekstdoel instrueren).

Relevante informatie

Dit tekstdoel hangt nauw samen met de doelgerichtheid van de tekst. Omdat er informatie in staat die niet relevant is voor de lezer, kan dit verwarring opleveren. Dit zit opnieuw het tekstdoel *instrueren* in de weg. De tekst benoemt ook niet de positieve gevolgen van het gewenste gedrag, terwijl dat een waardevolle bijdrage had kunnen leveren aan het tekstdoel *emotioneren* om de overtuiging kracht bij te zetten.

Toon

Op de checklist scoort de *toon* laag, omdat de tekst niet positief en vriendelijk is geschreven. Dit is aan de ene kant wel een probleem en aan de andere kant niet. De brief moet de lezer overtuigen van het belang van actie ondernemen. Dit doet de afzender door te benoemen wat er gebeurt als de lezer niets doet. Dit draagt bij aan het emotionerende tekstdoel. De afzender kan hier echter ook de positieve gevolgen benoemen, namelijk verzekerde zorg. Door dit toe te voegen, wordt het tekstdoel *overtuigen* nog beter onderbouwd. De lezer wordt daarentegen wel aangesproken. Dit blijkt ook uit de LiNT-score op aansprekingen. De lezers van beide brieven worden gemiddeld 85 keer aangesproken op de 1000 woorden. In vergelijking met het genre *medisch advies* – waar 25 keer het gemiddelde is – is dit erg hoog.

Woordkeus

De woordkeus staat het tekstdoel niet in de weg. De brieven scoren matig op de items afkortingen, moeilijke woorden en formele taal. Deze komen in de brief niet veel voor, maar de termen die voorkomen zijn vaak wel onduidelijk. Als lezers niet begrijpen wat een 'onderzoek Wlz' is, wordt het lastig om te weten wat ze precies moeten doen. Daarnaast krijgen lezers in de boetebeschikking ook de mogelijkheid om bezwaar te maken op de beslissing. Dit stukje tekst onderaan de brief bevat moeilijkere woorden. De LiNT-score bevestigt dat de brief lastige woorden gebruikt, omdat de score voor abstracte taal erg hoog is. Als lezers niet begrijpen hoe ze in bezwaar kunnen gaan, kunnen ze ook niet de juiste actie ondernemen. De lezers moeten dit soort afkortingen en woorden dus begrijpen om het tekstdoel te behalen. De brieven bevatten volgens de LiNT-score weinig laagfrequente woorden, wat de tekst makkelijker leesbaar maakt.

Vormgeving

De dimensie vormgeving staat het tekstdoel niet in de weg. De brieven zien er qua vormgeving redelijk overzichtelijk uit en scoren vooral laag omdat er geen gebruik wordt gemaakt van tabellen, schema's of andere figuren die de tekst makkelijker te begrijpen maken, of omdat de tabellen, schema's of andere figuren de tekst juist moeilijker te begrijpen maken. De informatie die de lezers nodig hebben is wel overzichtelijk opgedeeld in alinea's, waardoor de juiste informatie redelijk vindbaar is.

3.5.2 Antwoord op de onderzoeksvragen

Aan de hand van drie tekstanalyses heb ik onderzocht wat de huidige kwaliteit is van de brieven. Met de verkregen informatie geef ik antwoord op drie onderzoeksvragen.

1a) Wat zijn de communicatieve doelen van de brieven en worden deze behaald?

Beide brieven hebben een overkoepelend doel: de ontvanger aanzetten tot actie. De actie hangt af van de situatie van de lezer. Bij de tweede brief komt hier nog een doel bij: de ontvanger moet een boete betalen. Deze doelen worden in de brieven niet optimaal ondersteund. In beide brieven ontbreekt een duidelijke kernboodschap. De brief bevat te veel verschillende situaties die in structuur niet duidelijk van elkaar gescheiden zijn. Hierdoor weet de lezer niet wat die moet doen en is niet in staat gepaste actie te ondernemen.

Het tweede communicatieve doel van de boetebeschikking (een boete betalen) wordt wel voldoende ondersteund.

1b) Hoe is het gesteld met de begrijpelijkheid van de brieven?

Uit de Direct Duidelijk-checklist komen redelijk dezelfde scores voor beide brieven. De meeste kwaliteitsdimensies worden onvoldoende beoordeeld. Beide brieven bevatten daarnaast dezelfde problemen. Voor beide brieven geldt dat de items van de kwaliteitsdimensies 'doelgerichtheid', 'relevante informatie', 'toon' en 'vormgeving' vaak een 'nee' krijgen. 'Doorverwijzing', 'woordkeus' en 'opbouw' krijgen ongeveer evenveel 'ja' als 'nee' bij de items. Alleen 'zinsbouw' krijgt overwegend 'ja' bij de items.

1c) Hoe scoren de brieven op woordcomplexiteit, zinscomplexiteit en persoonlijkheid?

Beide brieven scoren hoog op de drie tekstkenmerken van LiNT: moeilijke woorden, moeilijke zinnen en persoonlijke elementen. Ze zijn voor 86% van de lezers begrijpelijk. De aanschrijfbrief is vergelijkbaar met een roman en de boetebeschikking met een vmbo-boek. Het enige waar de brieven laag op scoren, is de woordconcreetheid. Dit heeft vaak een negatief effect op de begrijpelijkheid van de tekst.

4 Hardopwerkonderzoek

Expertgerichte methoden kunnen veel problematische tekstkenmerken in een tekst signaleren, maar vaak lukt het niet om alle lezersproblemen in kaart te brengen (Hoeken et al., 2011). Om de brieven zo goed mogelijk te verbeteren voor het experiment, wil ik zoveel mogelijk problemen uit de brieven halen. Naast de expertgerichte methode betrek ik daarom lezers bij mijn onderzoek. Dit doe ik met een hardopwerkonderzoek. Vervolgens stel ik de lezers een aantal begripsvragen om te kijken of ze de brieven goed hebben begrepen. Als laatste stel ik een aantal waarderingsvragen om te kijken wat de lezers van de brieven vonden. Hiermee geef ik antwoord op de onderzoeksvragen:

2a) Welke problematische tekstkenmerken halen de lezers uit de brieven?

2b) Hoe goed begrijpen de lezers de brieven?

2c) Hoe waarderen de lezers de brieven op de ervaren begrijpelijkheid, vriendelijkheid, helderheid van vervolghandelingen, overzichtelijkheid en overtuigingskracht?

4.1 Methode

4.1.1 Deelnemers

In totaal deden er vier deelnemers mee aan het lezersonderzoek. De groep bestond uit twee vrouwen en twee mannen met Nederlands als moedertaal. De jongste participant was 25 en de oudste 47 jaar oud ($M = 31,5$). De OBZ geeft aan dat mensen met een laag of gemiddeld opleidingsniveau de brieven doorgaans vaker ontvangen. Omdat ik wil weten of zij de teksten goed begrijpen en de informatie kunnen toepassen, heb ik alleen mensen benaderd met een laag of gemiddeld opleidingsniveau. Twee deelnemers hadden als hoogst behaalde diploma mbo-3 en twee deelnemers mbo-4. Alle deelnemers wonen in de regio Zuid-Holland.

Procedure

Voorafgaand aan het onderzoek hebben alle lezers een informatiebrief over het onderzoek gelezen en een verklaring ondertekend. Tijdens het lezersonderzoek heb ik de lezers gevraagd om twee teksten hardop voor te lezen. Ze lazen de aanschrijfbrief en de boetebeschikking. Voordat de deelnemers de tekst moesten voorlezen, hebben we samen een van de twee scenario's besproken. Deze zijn te zien in figuur 11 en figuur 12.

Figuur 11*Scenario 1 deel 1*

Je hebt je oude schoolvriend (Joran) twee jaar niet gezien. Nu staat hij ineens weer voor de deur. Het blijkt dat het niet zo goed met hem ging. Hij heeft een tijdje op straat geleefd, maar heeft nu weer een tijdelijk adres. Joran heeft een brief bij zich waar hij niet uit komt. Hij vond het altijd al lastig om zijn administratie te regelen. Hij vraagt jou om advies.

Figuur 12*Scenario 2 deel 1*

Je bent een tijd geleden bevriend geraakt met Luiza. Een buitenlandse collega die hier studeert en een tijdje bij jou in het café werkte. Inmiddels werkt ze niet meer, maar ze studeert nog wel. Ze belt je op omdat ze een brief heeft gekregen die ze niet helemaal begrijpt. Ze vraagt je om advies.

Na het doornemen van het scenario moesten de deelnemers de aanschrijfbrief hardop voorlezen en vertellen wat ze van bepaalde tekstelementen vonden. Na het lezen van de tekst beantwoordden de deelnemers zeven toepassingsvragen. Ze konden pas aan de volgende vraag beginnen als de vraag daarvoor was afgerond. De toepassingsvragen staan in figuur 13. Na de toepassingsvragen stelde ik ze vragen over de begrijpelijkheid, vervolgmogelijkheden, overzichtelijkheid, vriendelijkheid en overtuigingskracht van de brief (figuur 14). Na de eerste brief met vragen lazen ze een vervolg op het eerder geïntroduceerde scenario (figuur 15 en 16). Vervolgens kregen de deelnemers opnieuw zeven toepassingsvragen en de waarderingsvragen over de brief.

Figuur 13*Toepassingsvragen voor de deelnemers*

1. Wat moet Joran/Luiza doen?
2. Waarom moet hij/zij dat doen?
3. Hoe doet hij/zij dat?
4. Wanneer moet hij/zij dit doen?
5. Wat zou je hem/haar adviseren?
6. Hoe verloopt het verder?
7. Wat gebeurt er als hij/zij dit niet doet?

Figuur 14*Waarderingsvragen*

1. Kon je de brief goed volgen?
2. Was duidelijk welke mogelijkheden er waren?
3. Kon je makkelijk zien welke actie je moest ondernemen?
4. Voelde de afzender zich betrokken bij de situatie?
5. Motiveerde de brief jou om actie te ondernemen?

Figuur 15
Scenario 1 deel 2

Het is nu drie maanden later. Joran belt je op. Hij heeft een brief van het OBZ gekregen met als onderwerp: je moet een boete betalen. Hij vraagt of je nog een keer met hem wil afspreken. Hij speelt direct open kaart en vertelt dat het niet meezit met de brieven. Het zijn er erg veel en hij houdt het overzicht niet. Nu is het hem helaas niet gelukt om op tijd een zorgverzekering af te sluiten. Hij vraagt aan jou wat hij het beste kan doen.

Figuur 16.
Scenario 2 deel 2

Het is nu drie maanden later. Luiza belt je op. Ze heeft een brief van het OBZ gekregen met als onderwerp: je moet een boete betalen. Ze vraagt of je nog een keer met haar wil afspreken. Ze speelt direct open kaart en vertelt dat ze het helemaal is vergeten omdat ze het erg druk had met haar studie. Nu is het haar helaas niet gelukt om op tijd een Wlz-onderzoek aan te vragen. Ze vraagt aan jou wat ze het beste kan doen.

De teksten staan model voor het soort teksten dat iemand tijdens de ‘klientreis’ van de OBZ zou kunnen tegenkomen. Wanneer iemand geen verzekering heeft, ontvangt die immers als eerste deze aanschrijfbrief. Als diegene niet op tijd een verzekering afsluit, ontvangt die ook de boetebeschikking. De opdrachten in het scenario waren zo geformuleerd, dat ik de deelnemers kon vragen om de gelezen informatie aan Joran of Luiza uit te leggen. Hierdoor kon ik vaststellen of ze de inhoud, het doel en de consequenties correct begrepen. Door hun reacties op de teksten kreeg ik een gedetailleerd beeld van hoe de lezers de tekst hebben beleefd.

4.1.2 Noteerprocedure

Om uiteindelijk iets zinnigs uit de data te halen en een antwoord te formuleren op de onderzoeksvraag, moeten alle verzamelde data worden genoteerd. Hiervoor heb ik gebruikgemaakt van de grounded theory-methode van Glaser (1992). De methode wordt vaak gebruikt om verzamelde data te categoriseren in behapbare stukken om conclusies te kunnen trekken. Als eerste heb ik alle interviews getranscribeerd. Daarna heb ik de opmerkingen verzameld in een database. Voor elke opmerking die de deelnemer maakte over een tekstdeel, heb ik genoteerd over welke passage het ging, welke deelnemer het zei en waar de opmerking over ging. In de tweede stap heb ik de opmerkingen ingedeeld in categorieën. Normaliter stelt een onderzoeker in deze stap zelf categorieën op. In plaats daarvan heb ik gebruikgemaakt van de bestaande categorieën van de Direct Duidelijk-checklist. Ik heb voor zover mogelijk alle opmerkingen over de acht dimensies verdeeld. De interviews en noteerprocedures staan in de bijlagen 4, 5 en 6.

Voorbeeld van de noteerprocedure van een opmerking

Een deelnemer had een opmerking over de zin 'Dan heeft u in alle gevallen een bewijs nodig dat u niet in Nederland verzekerd hoeft te zijn.' De deelnemer vroeg zich af wat voor bewijs dit zou zijn. Bij stap 1 heb ik de opmerking gelinkt aan de deelnemer en de passage waarin de zin stond. In stap 2 heb ik de opmerking aan de dimensie 'relevante informatie' verbonden.

4.2 Resultaten

In deze paragraaf behandel ik voor beide brieven de drie grootste lezersproblemen (heldere woordkeus, relevante informatie en doorverwijzingen). Bij de tweede brief is maar één lezersprobleem naar voren gekomen. Daarom behandel ik de lezersproblemen van de aanschrijfbrief en de boetebeschikking tegelijk. Vervolgens behandel ik de toepassingsvragen en de waarderingsvragen voor beide brieven.

4.2.1 Lezersproblemen

Heldere woordkeus

Alle vier de deelnemers gaven aan dat er moeilijke woorden in de brief stonden. Geen van de deelnemers begreep de afkorting OBZ en één deelnemer gaf aan niet te weten wat 'SVB' en 'onderzoek Wlz' betekent. De reactie van deelnemer 4 staat in zin 1.

(1) 'Ik ken al deze afkortingen echt niet.'

(deelnemer 4)

Relevante informatie

Twee van de vier deelnemers misten informatie in de brieven. Zo vroeg deelnemer 3 zich af wat er valt onder een Nederlandse zorgverzekering. Ook vroeg deelnemer 3 zich af wat zo'n 'bewijs' precies inhoudt. Hiermee doelde de deelnemer op de zin: 'Dan heeft u in alle gevallen een bewijs nodig dat u niet in Nederland verzekerd hoeft te zijn.' De reactie staat in zin 2. Deelnemer 3 miste ook informatie in de boetebeschikkingsbrief. In de brief wordt verwezen naar een tweede boete, maar er staat niet in hoe hoog die boete is: 'Doe dit op tijd, zo voorkomt u een tweede boete.'

(2) 'Wat voor bewijs heb ik dan nodig?'

(deelnemer 3)

Doorverwijzen waar nodig

Twee van de vier deelnemers gaven aan dat ze contactinformatie misten. Deelnemer 1 had op twee plekken bij de aanschrijfbrief liever meer mogelijkheden voor contact gezien. Bijvoorbeeld na de zin: ‘Sluit vóór 9 februari 2022 een Nederlandse zorgverzekering af’. De reactie staat in zin 3.

(3) ‘Waarom staat hier dan geen hulp aangeboden? Dit kan lastig zijn voor mensen.’

(deelnemer 1)

4.2.2 Toepassingsvragen

Om de toepasbaarheid van de brieven te meten, heb ik de deelnemers een taak laten uitvoeren. Door te kijken hoe goed de deelnemers wisten wat Joran en Luiza moesten doen om geen boete te krijgen, kon ik kijken hoe goed de instructies in de brieven waren. In tabel 2 zijn de resultaten te zien. Er waren per brief 7 vragen.

Tabel 2

Aantal goede antwoorden van de deelnemers op toepassingsvragen

	Deelnemer 1	Deelnemer 2	Deelnemer 3	Deelnemer 4
Brief 1	7	4	7	3
Brief 2	7	4	6	6
Goed in %	100%	57%	93%	64%

Eén deelnemer heeft de instructies uit de brief goed toegepast. De andere drie hebben foute of onvolledige antwoorden gegeven op meerdere vragen. Deelnemer 4 gaf bijvoorbeeld aan dat Luiza een zorgverzekering moet afsluiten óf een onderzoek moet laten doen, maar dat klopt niet. Luiza moet geen zorgverzekering afsluiten, maar alleen een onderzoek doen (zie voorbeeldzin 4).

Ze moet of een zorgverzekering afsluiten of ze moet laten aantonen dat ze geen zorgverzekering nodig heeft door te laten zien dat ze een buitenlandse student is of voor een buitenlandse werkgever of internationaal bedrijf werkt of in het buitenland werkt en daar een zorgverzekering heeft.

(deelnemer 4)

Bij deelnemer 3 ging het bij de laatste vraag mis: 'Wat gebeurt er als Luiza niets doet?' De deelnemer vergat hier te melden dat de OBZ dan ook namens Luiza een zorgverzekering afsluit. Het antwoord klopte dus niet (voorbeeldzin 5).

'Dan krijgt ze een tweede boete, en heeft ze geen zorgverzekering.'

(deelnemer 3)

4.2.3 Waarderingsvragen

Aanschrijfbrief

Alle deelnemers vonden de aanschrijfbrief overzichtelijk en overtuigend. Twee van de vier deelnemers vonden de brief niet begrijpelijk genoeg en vonden de vervolghandelingen niet helder. Deelnemer 3 vond de brief lastig te begrijpen vanwege de hoeveelheid informatie (voorbeeldzin 6).

(6) 'Nou ik vind het heel veel informatie. Er staat heel veel in de brief en heel veel in bulletpoints. Ik moet echt kijken wat voor Luiza geldt. Altijd als ik een lange brief krijg, moet ik het weer even opnieuw lezen voordat ik weet wat ik moet doen.'

(deelnemer 3)

Geen van de deelnemers vond de brief vriendelijk. Ze vonden de afzender niet sympathiek en voelden zich alsof ze werden gestraft zonder iets fout te hebben gedaan (voorbeeldzin 7).

(7) 'Ik denk dat niet. Het is niet alsof ze zeggen: 'hey wat vervelend dat je geen zorgverzekering hebt we gaan je hiermee helpen.' De brief is gewoon objectief, echt een standaardbrief. Ik vind dat er wel wat meer ingeleefd mag worden in wie de brief ontvangt.'

(deelnemer 3)

Boetebeschikking

Alle deelnemers vonden de boetebeschikking begrijpelijk, overzichtelijk en overtuigend. Twee van de vier deelnemers vonden de vervolghandelingen niet helder. Deelnemer 4 vond het bijvoorbeeld niet duidelijk wat die moest doen vanwege het gevoel dat belangrijke informatie niet binnenkwam (voorbeeldzin 8).

(8) 'Ik vind het niet duidelijk wat ik moet doen. Volgens mij lees ik steeds over dingen heen.'

(deelnemer 4)

Opnieuw vond geen van de deelnemers de brief vriendelijk. Ze vonden dat de afzender niet meedenkt met de ontvanger en dat de aanpak van de afzender niet werkt (voorbeeldzin 9).

(9) 'Nee, vind ik niet. Het is nu veel meer gericht op de boete en op de consequenties. Ik denk dat ze verder komen als we de mensen persoonlijk zouden benaderen. Die tweede boete die hierin staat is als een soort grote donkere wolk, omdat je niet weet hoe veel het is. Dat geeft een onrustig gevoel.'

(deelnemer 4)

4.3 Conclusies

Aan de hand van het hardopwerkonderzoek heb ik gekeken hoe de lezers de brieven ervaren. In deze paragraaf beantwoord ik de onderzoeksvragen.

2a) Welke problematische tekstkenmerken halen de lezers uit de brieven?

De deelnemers hebben niet veel lezersproblemen aangekaart tijdens het voorlezen. Dit terwijl de helft van de deelnemers de vragen niet goed heeft beantwoord. De brief leek dus makkelijker dan dat die daadwerkelijk was. De lezers hadden alleen moeite met een paar lastige woorden en op sommige plekken misten ze relevante informatie.

2b) Hoe goed begrijpen de lezers de brieven?

De mate waarin de lezers de brieven begrepen, was verdeeld. Twee respondenten hadden een hoge score, de andere twee hadden iets meer dan de helft van de vragen goed. De vraag met de meeste foute antwoorden was: 'Wat moet Joran/Luiza doen?' Het was een lastige, veelomvattende vraag met een uitgebreid antwoord. De vraag is bij beide scenario's slecht beantwoord. De respondenten gaven meestal geen volledig verkeerde antwoorden, maar wel onvolledige antwoorden. Het kan dus zo zijn dat ze de informatie wel hebben begrepen, maar niet alles hebben onthouden.

2c) Hoe waarderen de lezers de brieven op de ervaren begripelijkheid, vriendelijkheid, helderheid van vervolghandelingen, overzichtelijkheid en overtuigingskracht?

De brieven werden over het algemeen vrij positief beoordeeld. De constructen 'begripelijkheid', 'overzichtelijkheid' en 'overtuigingskracht' werden beter beoordeeld dan de rest. De brieven zijn wel erg onvriendelijk geschreven en schetsen ook niet helder wat de vervolghandelingen zijn voor de lezer.

5 Experiment

De data die ik heb verzameld met de tekstanalyses en het hardopwerkonderzoek, gebruik ik voor de manipulaties van de tekst. Dit doe ik bij de tekst en bij de structuur. Ik onderzoek of de lezers de tekst beter begrijpen door de tekstrevisie en structuurverandering. Daarnaast stel ik ook waarderingsvragen om te kijken of de lezers de tekst met revisie en aanpassingen beter waarderen. Hiermee geef ik antwoord op de onderzoeksvragen:

3a) Wat is het effect van tekstrevisie op het tekstbegrip van besluitbrieven?

3b) Wat is het effect van tekstrevisie op de waardering van besluitbrieven?

3c) Wat is het effect van structuurverandering op het tekstbegrip van besluitbrieven?

3d) Wat is het effect van structuurverandering op de waardering van besluitbrieven?

5.1 Methode

5.1.1 Onderzoeksmateriaal

De brieven verschillen inhoudelijk niet veel van elkaar. Het deel over het afsluiten van een zorgverzekering en het aanvragen van een onderzoek zijn in beide brieven zelfs hetzelfde. Ook komen er uit de drie tekstanalyses en het hardopwerkonderzoek geen grote verschillen tussen de brieven. Om het onderzoek uitvoerbaarder te maken, heb ik daarom gekozen om het kwantitatieve onderzoek bij één brief te doen: de aanschrijfbrief. Ik heb voor deze brief gekozen omdat deze brief vaker wordt verstuurd.

In dit experiment onderzoek ik vier tekstversies van de aanschrijfbrief. Ik onderzoek van elke brief een -/- (minimale veranderingen), een +/- (tekstueel gereviseerde), een -/+ (met structuurverandering) en een +/+ (met structuurverandering en tekstrevisie) versie. De versies staan respectievelijk in bijlage 7 tot en met 10. Daarmee toets ik de brieven met een 2 (tekstrevisie: wel en niet) x 2 (structuurverandering: wel en niet) ontwerp (zie tabel 3).

Tabel 3*Manipulaties van het onderzoek*

	Zonder tekstrevisie	Met tekstrevisie
Zonder structuurverandering	-/-	+/-
Met structuurverandering	-/+	+/+

Manipulaties van de tekst

De tekstrevisie van de brief is gebaseerd op de drie tekstanalyses en het hardopwerkonderzoek. De originele brief dient als uitgangspunt.

De brief scoorde met name slecht op vriendelijkheid en doorverwijsmogelijkheden. De woordcomplexiteit in de tekst viel mee, maar kan nog beter. Daarom heb ik in de tekst verschillende manipulaties doorgevoerd om de tekst vriendelijker en begrijpelijker te maken. Omdat de tekst qua taal niet heel slecht scoorde, gaan de manipulaties voornamelijk over toon, inhoud en opbouw en niet zozeer over formulering. Voorbeelden van deze manipulaties staan respectievelijk in figuur 17, 18 en 19. In figuur 17 is expliciet benoemd dat de afzender de boete niet wil geven, maar verplicht is om dit te doen. De zin uit figuur 18 heb ik volledig weggelaten in de gereviseerde brief. In plaats daarvan heb ik de zin omgeschreven en meer gericht op wat deze voor de lezer betekent. In figuur 19 heb ik een extra contactmogelijkheid toegevoegd voor de ontvanger van de brief. Daarnaast is een tweede bullet toegevoegd die de brief vriendelijker maakt. Door met de ontvanger mee te denken, laat de afzender vriendelijkheid en behulpzaamheid zien. In bijlage 8 is te zien hoe de tekst van de brief is gereviseerd.

Figuur 17*Voorbeelden van manipulatie voor vriendelijkheid*

Originele brief	<u>Doet u 3 maanden niets?</u> Dan riskeert u een boete van € 426,24
Gereviseerde brief	Als u niets doet, moeten we u een boete geven van € 426,24. Liever hebben we dat u zich verzekert.

Figuur 18

Voorbeelden van manipulatie voor begrijpelijkheid

Originele brief	Een zorgverzekering is verplicht voor iedereen die in Nederland woont, én werkt bij een Nederlandse werkgever. Als OBZ controleren wij dit namens de overheid. Het is belangrijk dat u snel actie onderneemt. Zo voorkomt u een boete.
Gereviseerde brief	Een zorgverzekering is verplicht voor iedereen die in Nederland woont, én werkt bij een Nederlandse werkgever. Als u niet verzekerd bent, moet u uw zorg zelf betalen en krijgt u van ons een boete.

Figuur 19

Voorbeelden van manipulatie voor vriendelijkheid

Originele brief	- U kiest zelf een zorgverzekeraar. Een overzicht vindt u op www.hetobz.nl/lijt
Gereviseerde brief	- Kies een zorgverzekeraar op www.hetobz.nl/lijt . - Vindt u het lastig om een zorgverzekering aan te vragen? Bel ons op werkdagen tussen 8.30 en 17.00 op 0800-5028 of kijk op www.hetobz.nl/contact

Manipulaties van de structuur

De structuurverandering van de brief is eveneens gebaseerd op de drie tekstanalyses en het hardopwerkonderzoek. De originele brief dient als uitgangspunt.

Uit de tekstanalyse blijkt dat er in de brief veel informatie staat die niet op elke lezer van toepassing is. Hierdoor is de boodschap minder duidelijk. Nu is het zo dat de brief voor meerdere groepen ontvangers bedoeld is. De informatie kan dus niet uit de brief worden verwijderd, omdat die voor andere lezers wel van toepassing is. Er kan echter wel een betere structuur in de tekst worden gebruikt, waardoor de lezer makkelijk ziet welke informatie relevant is. Om de lezer makkelijker relevante informatie te laten vinden, heb ik de informatie die bij elkaar hoort bij elkaar gezet. Uit het onderzoek van Nientker (2018) blijkt dat tekstvlakken helpen om de vervolghandelingen voor de lezer overzichtelijk te maken. Op deze manier kunnen de verschillende groepen ontvangers makkelijker zien welke informatie voor hun situatie relevant is. In figuur 20 is te zien hoe de informatie in de originele brief staat en in figuur 21 hoe de informatie in de geherstructureerde brief staat. Door de tekstvlakken op gelijke hoogte te zetten, probeer ik te vermijden dat de brief chaotisch overkomt op de lezer. Deze

structuurverandering zorgt er ook voor dat de ontvanger de informatie die bij actie B hoort ook kan vinden onder het kopje van actie B. De zin: ‘in de meegestuurde folder vindt u meer voorbeelden en uitleg.’ hoort namelijk bij actie B, maar staat onder het kopje van actie A. In bijlage 9 is te zien hoe de structuur van de brief is aangepast.

Figuur 20.

Informatie in de originele brief

<p>Actie A: Sluit een Nederlandse zorgverzekering af</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sluit vóór 9 februari 2022 een Nederlandse zorgverzekering af. • U kiest zelf een zorgverzekeraar. Een overzicht vindt u op www.hetobz.nl/lijst. <p>Het kan zo zijn dat u geen Nederlandse zorgverzekering hoeft te hebben. Omdat u bijvoorbeeld:</p> <ul style="list-style-type: none"> • een buitenlandse student bent en niet in Nederland werkt • voor een buitenlandse werkgever of internationaal bedrijf werkt • in het buitenland werkt en daar een zorgverzekering heeft <p>Dan heeft u in alle gevallen een bewijs nodig dat u niet in Nederland verzekerd hoeft te zijn. Volg daarvoor actie B.</p> <p>In de meegestuurde folder vindt u meer voorbeelden en uitleg.</p> <p>Actie B: Vraag een onderzoek aan of u in Nederland verzekerd moet zijn</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vraag een onderzoek aan of u een Nederlandse zorgverzekering moet hebben. • Alleen de Sociale Verzekeringsbank (SVB) kan dit voor uw situatie bepalen. • Dit doet de SVB met een ‘onderzoek Wlz’. • Ga naar www.svb.nl/briefobz en vraag het onderzoek aan. <p><u>Doet u 3 maanden niets?</u> Dan riskeert u een boete van €426, 24.</p>
--

Figuur 21.

Informatie in de geherstructureerde brief

<p>Actie A: Sluit een Nederlandse zorgverzekering af</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sluit vóór 9 februari 2022 een Nederlandse zorgverzekering af. • U kiest zelf een zorgverzekeraar. Een overzicht vindt u op www.hetobz.nl/lijst. 	<p>Actie B: Vraag een onderzoek aan of u in Nederland verzekerd moet zijn</p> <p>Het kan zo zijn dat u geen Nederlandse zorgverzekering hoeft te hebben. Omdat u bijvoorbeeld:</p> <ul style="list-style-type: none"> • een buitenlandse student bent en niet in Nederland werkt • voor een buitenlandse werkgever of internationaal bedrijf werkt • in het buitenland werkt en daar een zorgverzekering heeft <p>Dan heeft u in alle gevallen een bewijs nodig dat u niet in Nederland verzekerd hoeft te zijn.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vraag een onderzoek aan of u een Nederlandse zorgverzekering moet hebben. • Alleen de Sociale Verzekeringsbank (SVB) kan dit voor uw situatie bepalen. • Dit doet de SVB met een ‘onderzoek Wlz’. • Ga naar www.svb.nl/briefobz en vraag het onderzoek aan. <p>In de meegestuurde folder vindt u meer voorbeelden en uitleg.</p>
---	--

5.1.2 Respondenten

Er namen 161 proefpersonen (85 mannen, 70 vrouwen en 6 respondenten gaven hun gender niet op) deel aan de studie. De gemiddelde leeftijd was 28 jaar ($SD = 10.31$). Van de respondenten waren er 73 (45.3%) laag opgeleid en 88 (54.7%) hoog opgeleid. De niveaus basisonderwijs, vmbo, havo/vwo en mbo-1 tot en met mbo-4 vallen onder een laag opleidingsniveau. De niveaus bachelor (hbo/wo), master (hbo/wo) en doctor/PhD vallen onder een hoog opleidingsniveau.

5.1.3 Procedure

De respondenten beantwoordden via een online vragenlijst begripsvragen en gaven hun mening over stellingen. De vragenlijst was beschikbaar via de digitale enquêtetool Qualtrics. De respondenten lazen eerst de introductie van het experiment en accepteerden daarna een toestemmingsverklaring. Vervolgens kregen de respondenten een van de twee scenario's voor zich. De scenario's waren op dezelfde manier in de enquête verwerkt als bij het hardopwerkonderzoek (zie hoofdstuk 3.4.1). De scenario's zijn door Qualtrics willekeurig en evenredig over de respondenten verdeeld. Voordat de respondenten het scenario te zien kregen, werd hen tweemaal verteld dat zij niet terug kunnen klikken als ze hebben doorgedrukt. Op deze manier kon er geen verschil ontstaan in de frequentie waarin respondenten de scenario's lazen.

Na het scenario kregen de respondenten een van de vier briefversies. Ook de briefversies waren willekeurig en evenredig door Qualtrics verdeeld. En ook de brief konden de respondenten niet nog een keer lezen wanneer ze hadden doorgedrukt. De vragenlijst van de brief was voor iedere respondent hetzelfde. Na het lezen van de brief kregen de respondenten twaalf begripsvragen waarmee het tekstbegrip werd gemeten.

Na het invullen van de begripsvragen kregen de respondenten achttien stellingen. Ze moesten op een vijfpunts-Likertschaal aangeven in hoeverre ze het met deze stellingen eens waren. De stellingen gingen over de afhankelijke variabelen begrijpelijkheid, vriendelijkheid, helderheid van vervolghandelingen, overzichtelijkheid en overtuigingskracht. Als laatste vulden de respondenten hun leeftijd, geslacht en hoogst behaalde diploma in. Een vragenlijst met scenario 1 en de briefversie met minimale aanpassingen staat in bijlage 13.

5.1.4 Instrumentatie

In de vragenlijst bevroeg ik onderstaande variabelen. Ik verwacht dat de tekstrevisie en structuurverandering een effect hebben op deze variabelen.

Tekstbegrip

Ik heb de variabele *tekstbegrip* meegenomen in mijn onderzoek, omdat ik verwacht dat de structuurrevisie een positief effect heeft op het begrip van de brief. Het tekstbegrip van de respondenten heb ik gemeten met twaalf begripsvragen, zoals 'Hoe vraag je een zorgverzekering aan?' en 'Wat gebeurt er als je niets doet? Geef aan of je het wel of niet eens bent met de stelling.' Er waren zeven stellingen waarbij de respondenten 'Waar' of 'Niet waar' konden kiezen en vijf meerkeuzevragen. De meerkeuzevragen hadden allemaal vier antwoordmogelijkheden.

Alle begripsvragen, behalve vraag 1, hadden dezelfde goede en foute antwoorden. Welk antwoord bij vraag 1 goed was, hing af van het scenario (zie figuur 22). Antwoord A was goed als een respondent scenario 1 had en antwoord D was goed bij scenario 2. In bijlage 12 staat een volledig overzicht van de begripsvragen en goede antwoorden.

Figuur 22

Voorbeeld van vragen uit de vragenlijst met antwoordopties

Vraag 1	Antwoordopties
Wat is het belangrijkste nieuws van deze brief?	a. Ik moet een zorgverzekering afsluiten b. Ik moet een zorgverzekering aanvragen en een boete betalen c. Ik moet contact opnemen met mijn zorgverzekeraar d. Ik moet een ‘onderzoek Wlz’ aanvragen

Ervaren begrijpelijkheid

Ik heb de variabele *ervaren begrijpelijkheid* meegenomen in mijn onderzoek, omdat ik verwacht dat zowel de tekstrevisie als de structuurrevisie en een positief effect hebben op de ervaren begrijpelijkheid van de brief. De ingeschatte begrijpelijkheid van de brief heb ik gemeten met vier stellingen. Een van de stellingen was ‘De brief is duidelijk geschreven’. De respondenten konden aangeven in hoeverre ze het met de stelling eens waren op een 5-puntsschaal van (1) volledig niet mee eens tot (5) volledig mee eens.

Vriendelijkheid

Ik heb de variabele *vriendelijkheid* meegenomen in mijn onderzoek, omdat ik verwacht dat de tekstrevisie een positief effect heeft op de ervaren vriendelijkheid van de brief. De ingeschatte vriendelijkheid van de brief heb ik gemeten met vier stellingen. Een van de stellingen was ‘De afzender is behulpzaam’. De respondenten konden aangeven in hoeverre ze het met de stelling eens waren op een 5-puntsschaal van (1) volledig niet mee eens tot (5) volledig mee eens.

Helderheid van vervolghandelingen

Ik heb de variabele *helderheid van vervolghandelingen* meegenomen in mijn onderzoek, omdat ik verwacht dat de structuurrevisie en een positief effect heeft op de helderheid van vervolghandelingen van de brief. Respondenten konden met vier stellingen aangeven in hoeverre ze de vervolghandelingen duidelijk vonden. Een van de stellingen was ‘Ik weet welke keuzes ik heb’. De respondenten konden aangeven in hoeverre ze het met de stelling eens waren op een 5-puntsschaal van (1) volledig niet mee eens tot (5) volledig mee eens.

Overzichtelijkheid

Ik heb de variabele *overzichtelijkheid* meegenomen in mijn onderzoek, omdat ik verwacht dat de structuurrevisie en een positief effect heeft op de overzichtelijkheid van de brief. Respondenten konden met drie stellingen aangeven in hoeverre ze de brief overzichtelijk vonden. Een van de stellingen was 'De informatie die ik nodig had, was logisch ingedeeld'. De respondenten konden aangeven in hoeverre ze het met de stelling eens waren op een 5-puntsschaal van (1) volledig niet mee eens tot (5) volledig mee eens.

Overtuigingskracht

Ik heb de variabele *overtuigingskracht* meegenomen in mijn onderzoek, omdat ik verwacht dat zowel de tekstrevisie als de structuurrevisie en een positief effect hebben op de overtuigingskracht van de brief. Respondenten konden met drie stellingen op een vijfpunts-Likertschaal aangeven in hoeverre ze de brief overtuigend vonden. Een van de stellingen was 'De brief stimuleert de lezer om iets te doen'. De respondenten konden aangeven in hoeverre ze het met de stelling eens waren op een 5-puntsschaal van (1) volledig niet mee eens tot (5) volledig mee eens.

5.2 Resultaten

Allereerst heb ik gecontroleerd of de randomisatie van de respondenten over de condities van de brief geslaagd is. Chikwadraattoetsen wijzen uit dat respondenten gelijk verdeeld waren over de conditie structuurverandering wat betreft geslacht ($\chi^2(3) = 5.779, p = .123$), opleidingsniveau ($\chi^2(1) = 0.029, p = .864$) en scenario ($\chi^2(1) = 1.456, p = .228$). Ook de respondenten over de conditie tekstrevisie bleken evenredig verdeeld wat betreft geslacht ($\chi^2(3) = 0.157, p = .984$) en opleidingsniveau ($\chi^2(1) = 0.140, p = .709$). Een variantieanalyse wijst uit dat de respondenten wat betreft leeftijd ook gelijk zijn verdeeld over de condities ($F(3, 145) = 1.117, p = .344$). Tabel 4 laat voor alle condities behalve geslacht het aantal respondenten zien.

De condities zijn niet evenredig verdeeld over de scenario's ($\chi^2(1) = -8.557, p = .003$). In de een na laatste regel van tabel 4 is dit verschil goed te zien. Hoogopgeleide respondenten ontvingen vaker de brief met tekstrevisie dan zonder. Dit maakt eventuele interacties tussen opleiding minder betrouwbaar.

Tabel 4

Verdeling van de respondenten per opleidingsniveau en scenario voor de verschillende condities

Opleidingsniveau	Scenario	Geen structuurverandering		Structuurverandering		N
		Geen tekstrevisie	Tekstrevisie	Geen tekstrevisie	Tekstrevisie	
Laag	1	8	5	11	9	36
	2	8	11	7	9	37
Hoog	1	12	11	14	15	42
	2	6	25	7	22	46
N		34	52	39	55	

5.2.1 Betrouwbaarheid van de constructen

Het construct *begrip* is gemeten met zeven begripsvragen. Bij elk van de vragen was er slechts één goed antwoord. De andere constructen zijn met drie of vier items per construct gemeten. Deze bestonden uit een 5-puntsschaal van (1) volledig niet mee eens tot (5) volledig mee eens. De begripsvragen hadden als enige construct een lage alfa. Dit kan verschillende oorzaken hebben die ik in paragraaf 5.2.2 en in de conclusie bespreek. De begripsvragen zijn alsnog bij elkaar opgeteld. De andere constructen hebben wel een hoge betrouwbaarheid (zie tabel 5). Naast de betrouwbaarheidsscore zijn in tabel 5 ook de gemiddelde scores en standaarddeviaties per construct te zien. De begripscore loopt van 0 tot 1, waarbij 1 de hoogste score is.

Tabel 5

Betrouwbaarheid, gemiddelde scores en standaarddeviaties per gemeten construct

Construct	α	Gemiddelde score (SD)
Begrip	.28	0.78 (0.12)
Ervaren begripelijkheid	.88	3.35 (0.98)
Vriendelijkheid	.78	2.87 (0.89)
Helderheid van vervolghandelingen	.86	3.90 (0.79)
Overzichtelijkheid	.88	3.24 (1.01)
Overtuigingskracht	.80	3.80 (0.74)

5.2.2 Invloed van proefpersoonkernmerken

Uiteindelijk wil ik het effect van de tekstrevisie en structuurverandering op de constructen weten. Het kan zo zijn dat ook andere variabelen een rol spelen. Respondenten met een hoger opleidingsniveau kunnen bijvoorbeeld hoger op de begripsvragen scoren dan de respondenten met een lager opleidingsniveau. Om te kijken of geslacht, leeftijd, opleidingsniveau of scenario van invloed zijn op de resultaten, heb ik een Pearson-correlatie voor leeftijd en een eenwegs-ANOVA voor de andere drie

variabelen uitgevoerd. De afhankelijke variabelen waren de constructen: begrip, begrijpelijkheid, vriendelijkheid, helderheid van vervolghandelingen, overzichtelijkheid en overtuigingskracht.

Leeftijd

Uit de analyse blijkt dat de variabele *leeftijd* een significant negatief verband heeft met de *begrijpelijkheid* ($r = -.335, p < .001$), *helderheid van vervolghandelingen* ($r = -.358, p < .001$), *overzichtelijkheid* ($r = -.326, p < .001$) en *overtuigingskracht* ($r = -.189, p < .022$). De correlatie is bij alle vier de constructen zwak.

Opleidingsniveau

Het effect van opleidingsniveau op de constructen heb ik bepaald met een eenwegs-ANOVA. Uit de analyse blijkt dat de variabele *opleidingsniveau* invloed heeft op de *begrijpelijkheid* ($F(1, 159) = 5.263, p = .023$), *helderheid van vervolghandelingen* ($F(1, 160) = 9.818, p = .002$) en *overzichtelijkheid* ($F(1, 159) = 9.790, p = .002$). De gemiddelden in tabel 6 laten zien dat respondenten met een laag opleidingsniveau de constructen positiever beoordelen dan respondenten met een hoog opleidingsniveau.

Tabel 6

Gemiddelde scores met significante verschillen tussen opleidingsniveaus

	Laag opleidingsniveau	Hoog opleidingsniveau
Begrijpelijkheid	3.54	3.19
Helderheid van vervolghandelingen	4.11	3.73
Overzichtelijkheid	3.51	3.02

Scenario

Het effect van het scenario heb ik bepaald met een eenwegs-ANOVA. Uit de analyse blijkt dat het scenario invloed heeft op de begripsscore ($F(1, 144) = 7.385, p = .007$). Respondenten met scenario 1 scoorden significant hoger (0.79) dan respondenten met scenario 2 (0.74).

Ik ben benieuwd waar dat verschil tussen scenario's het meeste speelt. In bijlage 11 staan de scores van elke vraag. Bij de vraag 1, 8 en 10 geven de respondenten uit de verschillende scenario's anders antwoord. De respondenten met scenario 1 scoren bij deze vragen hoger dan de respondenten met scenario 2. Dit verschil is het grootst bij vraag 1 ($F(1, 144) = 91.549, p < .001$). Hier geeft ongeveer 87% van de respondenten met scenario 1 het goede antwoord en ongeveer 25% van de respondenten met scenario 2. De vraag en antwoordmogelijkheden zijn te zien in tabel 7. In de laatste twee kolommen is te zien hoe de antwoorden zijn verdeeld per scenario. Bij respondenten met scenario 1

was A het goede antwoord, bij scenario 2 was het antwoord D. Wat hier direct opvalt, is dat de meeste respondenten antwoord A hebben gekozen. Ook de respondenten met scenario 2. Dit is enigszins te verklaren als gekeken wordt naar de onderwerpregel en de eerste alinea van de brief. De onderwerpregel bevatte voor alle respondenten de woorden 'U heeft geen Nederlandse zorgverzekering'. Bij de helft van de respondenten met een brief zonder tekstrevisie was deze nog aangevuld met 'Voorkom een boete'. In de inleiding wordt ook meer de nadruk gelegd op het aanvragen van een zorgverzekering dan op het aanvragen van een onderzoek. Dit wekt de indruk dat de zorgverzekering het belangrijkste nieuws is en niet het onderzoek. In de gereviseerde brief was dit ook het geval. Voor respondenten met scenario 2 was het onderzoek wel het belangrijkste nieuws.

Tabel 7

Vraag 1 met antwoordmogelijkheden en gegeven antwoorden verdeeld per scenario

Vraag 1	Antwoordopties	Scenario 1	Scenario 2
Wat is het belangrijkste nieuws van deze brief?	a. Ik moet een zorgverzekering afsluiten	69	52
	b. Ik moet een zorgverzekering aanvragen en een boete betalen	3	2
	c. Ik moet contact opnemen met mijn zorgverzekeraar	5	8
	d. Ik moet een 'onderzoek Wlz' aanvragen	1	21

Ook bij vraag 8 is er een significant verschil tussen de scenario's ($F(1, 144) = 5.211, p = .024$). Hier geeft ongeveer 69% van de respondenten met scenario 1 het goede antwoord en ongeveer 53% van de respondenten met scenario 2. De vraag en antwoordmogelijkheden zijn te zien in tabel 8. In de laatste twee kolommen is te zien hoe de antwoorden zijn verdeeld per scenario. Antwoord B was het goede antwoord.

Tabel 8

Vraag 8 met antwoordmogelijkheden en gegeven antwoorden verdeeld per scenario

Vraag 8	Antwoordopties	Scenario 1	Scenario 2
Wanneer moet je actie ondernemen	a. Binnen 6 weken	3	9
	b. Binnen 3 maanden	54	44
	c. Zo snel mogelijk	21	27
	d. A, B en C zijn niet waar	0	3

Als laatste is er ook een significant verschil tussen de scenario's bij vraag 10. ($F(1, 144) = 4.498$, $p = .036$). Hier geeft ongeveer 99% van de respondenten met scenario 1 het goede antwoord en ongeveer 93% van de respondenten met scenario 2. De vraag en antwoordmogelijkheden zijn te zien in tabel 9. In de laatste twee kolommen is te zien hoe de antwoorden zijn verdeeld per scenario. Antwoord B was het goede antwoord.

Tabel 9

Vraag 10 met antwoordmogelijkheden en gegeven antwoorden verdeeld per scenario

Vraag 10	Antwoordopties	Scenario 1	Scenario 2
Wat gebeurt er als je niets doet? Dan sluit de OBZ een zorgverzekering voor mij af (waar / niet waar)	a. Waar	1	6
	b. Niet waar	77	76

5.2.3 Effecten van tekstrevisie en structuur

Ik onderzocht de invloed van tekstrevisie en structuur op de constructen met een meerwegs-ANOVA. Omdat de onafhankelijke variabelen opleidingsniveau, scenario en leeftijd significante invloed hebben, nam ik deze mee in de analyse. De invloed van geslacht is niet significant, dus deze variabele viel af. Bij elke analyse nam ik de variabele opleidingsniveau, scenario en leeftijd mee, dus ook voor de variabelen waarbij deze factoren in de eerdere analyse nog geen significante invloed hadden. Dat is omdat op die manier gecontroleerd kan worden op mogelijke interacties. Als een variabele geen hoofdeffect heeft en niet betrokken is in interacties, laat ik het uit het gerapporteerde model.

Begrip

Met een tweewegs-ANOVA onderzocht ik de effecten van tekstrevisie en structuur op het begrip van de tekst. De variabele *leeftijd* had als covariaat geen significant effect op de resultaten en heb ik daarom buiten het model gelaten dat ik hieronder rapporteer. Er is een significant hoofdeffect gevonden van scenario op het begrip van de tekst ($F(1, 15) = 5.016$, $p = .027$). Respondenten met scenario 1 ($M = 0.79$, $SD = 0.12$) scoorden significant hoger dan respondenten met scenario 2 ($M =$

0.74, SD = 0,14). De effecten van tekstrevisie ($F(1, 15) = 0.889, p = .347$) en structuur ($F(1, 15) = 0.064, p < .800$) waren niet significant. De gemiddelde scores staan in tabel 10.

Tabel 10

Gemiddelde scores en standaarddeviaties op begrip

	Zonder tekstrevisie	Met tekstrevisie
Zonder structuurverandering	0.76 (0.16)	0.76 (0.10)
Met structuurverandering	0.79 (0.11)	0.74 (0.15)

Hoofdeffect van scenario

Respondenten met scenario 1 scoorden significant hoger dan respondenten met scenario 2. Omdat de alfawaarde van scenario significant is, heb ik gekeken of sommige vragen bij een bepaald scenario significant vaker fout zijn beantwoord dan andere. Dit is het geval bij vraag 1 ($F(1, 145) = 91.549, p < .001$), vraag 8 ($F(1, 145) = 5.211, p = .024$) en vraag 10 ($F(1, 125) = 4.498, p = .036$). De gemiddelden in tabel 11 laten zien dat de respondenten met scenario 1 alle drie de vragen significant beter beantwoorden dan de respondenten met scenario 2. Alle vragen en de behaalde scores staan in bijlage 11.

Tabel 11

Vragen met significante verschillende scores tussen de scenario's

	Scenario 1	Scenario 2
Vraag 1 – Wat is het belangrijkste nieuws	0.87 (0.34)	0.25 (0.44)
Vraag 8 – Wanneer moet je actie ondernemen	0.69 (0.47)	0.51 (0.50)
Vraag 10 – Wat gebeurt er als je niets doet	0.99 (0.12)	0.91 (0.29)

Interactie-effect tussen structuur, tekstrevisie en opleiding

Ook is er een driewegsinteractie-effect tussen structuur, tekstrevisie en opleiding ($F(1, 15) = 5.325, p = .023$). De scores zijn te zien in tabel 12. Respondenten met een laag opleidingsniveau, die de niet-gereviseerde tekst te zien kregen, begrepen de tekst met een structuurverandering significant beter dan respondenten met een hoog opleidingsniveau (zie figuur 23). In figuur 24 staan de gemiddelde scores van de respondenten met tekstrevisies. Het interactie-effect is alleen te zien bij figuur 23.

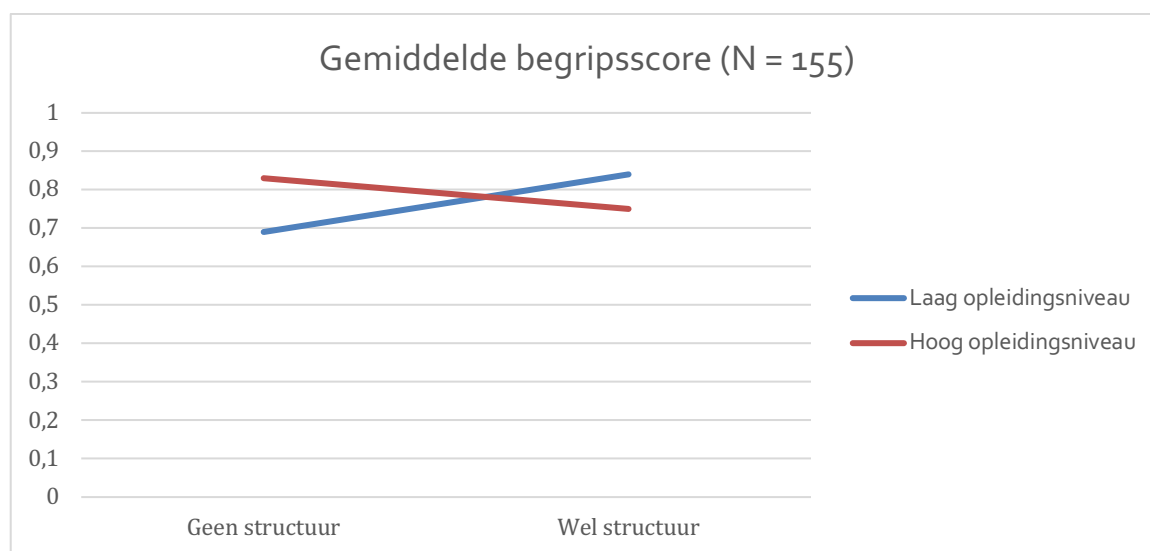
Tabel 12

Gemiddelde scores en standaarddeviaties op begrip verdeeld per opleidingsniveau

Opleidingsniveau	Zonder tekstrevisie		Met tekstrevisie	
	Laag	Hoog	Laag	Hoog
Zonder structuurverandering	0.69 (0.16)	0.83 (0.14)	0.75 (0.12)	0.77 (0.10)
Met structuurverandering	0.84 (0.10)	0.75 (0.10)	0.74 (0.18)	0.75 (0.11)

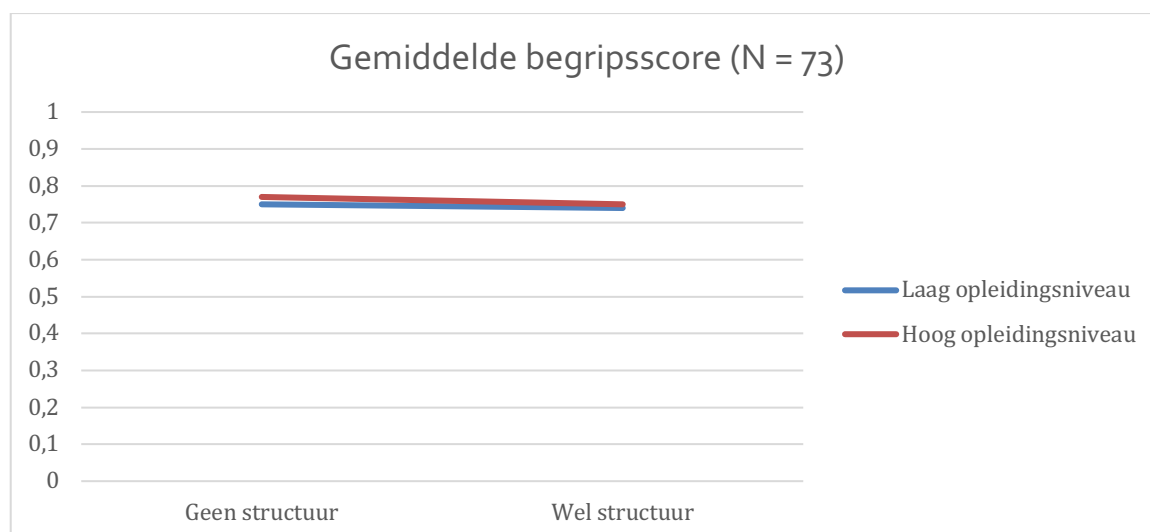
Figuur 23.

De gemiddelde begripsscore verdeeld over opleidingsniveau en structuur (N = aantal waarnemingen)



Figuur 24

De gemiddelde begripsscore verdeeld over opleidingsniveau en structuur (N = aantal waarnemingen)



Interactie-effect van structuur en opleiding

In de driewegsinteractie zat ook een tweewegsinteractie van structuur en opleiding. Structuur heeft vooral effect bij respondenten met een laag opleidingsniveau ($F(1, 15) = 2.394, p = .004$). Respondenten met een laag opleidingsniveau, die de tekst met een structuurverandering te zien kregen, begrepen de tekst significant beter dan respondenten met een hoog opleidingsniveau.

Ervaren begripelijkheid

Met een ANOVA onderzocht ik de effecten van tekstrevisie en structuur op de ervaren begripelijkheid van de tekst. De variabelen *opleidingsniveau* en *scenario* hadden geen significant effect op de resultaten en zijn uit het gerapporteerde model gelaten. Het covariaat leeftijd was significant en bleef in het model. Er is alleen een significant hoofdeffect gevonden van leeftijd op de begripelijkheid van de tekst ($F(1, 4) = 10,878, p < .001$). De effecten van tekstrevisie ($F(1, 4) = 0.012, p = .913$) en structuur ($F(1, 4) = 1.191, p = .277$) waren niet significant. De gemiddelde beoordelingen staan in tabel 13.

Tabel 13

Gemiddelde beoordelingen op begripelijkheid

	Zonder tekstrevisie	Met tekstrevisie
Zonder structuurverandering	3.15 (1.07)	3.40 (0.98)
Met structuurverandering	3.54 (0.90)	3.32 (0.96)

Vriendelijkheid

Met een tweewegs-ANOVA onderzocht ik de effecten van tekstrevisie en structuur op de vriendelijkheid van de tekst. De variabele *leeftijd* had als covariaat geen significant effect op de resultaten en heb ik daarom buiten het model gelaten dat ik hieronder rapporteer. De variabelen *opleidingsniveau* en *scenario* hadden ook geen significant effect op de resultaten en zijn uit het gerapporteerde model gelaten.

Er is een significant hoofdeffect gevonden van tekstrevisie op de vriendelijkheid van de tekst ($F(1, 3) = 4.624, p = .033$). Respondenten met een gereviseerde tekst ($M = 3.02, SD = 0.95$) beoordelen de tekst significant hoger dan respondenten zonder tekstrevisie ($M = 2.71, SD = 0.79$).

Er is geen effect van structuurverandering ($F(1, 3) = 1.481, p = .226$). De gemiddelde beoordelingen staan in tabel 14.

Tabel 14*Gemiddelde beoordelingen en standaarddeviaties op vriendelijkheid*

	Zonder tekstrevisie	Met tekstrevisie
Zonder structuurverandering	2.64 (0.64)	3.40 (0.93)
Met structuurverandering	2.77 (0.90)	3.12 (0.97)

Helderheid van vervolghandelingen

Met een tweewegs-ANOVA onderzocht ik de effecten van tekstrevisie en structuur op de helderheid van vervolghandelingen van de tekst. De variabelen *opleidingsniveau* en *scenario* hadden geen significant effect op de resultaten en zijn uit het gerapporteerde model gelaten. Het covariaat leeftijd was significant en bleef in het model. Er is alleen een significant hoofdeffect gevonden van leeftijd ($F(1, 4) = 14.873, p < .001$). De effecten van tekstrevisie ($F(1, 4) = 2.004, p = .155$) en structuur ($F(1, 4) = 1.411, p = .237$) waren niet significant. De gemiddelde beoordelingen staan in tabel 15.

Tabel 15*Gemiddelde beoordelingen en standaarddeviaties op helderheid van vervolghandelingen*

	Zonder tekstrevisie	Met tekstrevisie
Zonder structuurverandering	3.85 (0.78)	4.09 (0.78)
Met structuurverandering	3.77 (0.79)	3.79 (0.84)

Overzichtelijkheid

Met een tweewegs-ANOVA onderzocht ik de effecten van tekstrevisie en structuur op de overzichtelijkheid van de tekst. De variabelen *opleidingsniveau* en *scenario* hadden geen significant effect op de resultaten en zijn uit het gerapporteerde model gelaten. Het covariaat leeftijd was significant en bleef in het model. Er is alleen een significant hoofdeffect gevonden van leeftijd ($F(1, 4) = 9.841, p = .002$). De effecten van tekstrevisie ($F(1, 4) = 0.000, p = .995$) en structuur ($F(1, 4) = 2.758, p = .099$) waren niet significant. De gemiddelde beoordelingen staan in tabel 16.

Tabel 16*Gemiddelde beoordelingen en standaarddeviaties op overzichtelijkheid*

	Zonder tekstrevisie	Met tekstrevisie
Zonder structuurverandering	3.05 (1.01)	3.52 (0.99)
Met structuurverandering	3.27 (0.99)	3.31 (0.99)

Overtuigingskracht

Met een tweewegs-ANOVA onderzocht ik de effecten van tekstrevisie en structuur op de overtuigingskracht van de tekst. Het scenario had geen significant effect op de resultaten en heb ik uit het gerapporteerde model gelaten. Het covariaat leeftijd was significant en bleef in het model. Er is een significant hoofdeffect gevonden van leeftijd op de overtuigingskracht van de tekst ($F(1, 4) = 3.961, p = .049$). Er waren geen hoofdeffecten van tekstrevisie ($F(1, 8) = 0.406, p = .525$) en structuur ($F(1, 8) = 0.731, p = .0394$). De gemiddelde beoordelingen staan in tabel 17.

Tabel 17

Gemiddelde beoordelingen en standaarddeviaties op overzichtelijkheid

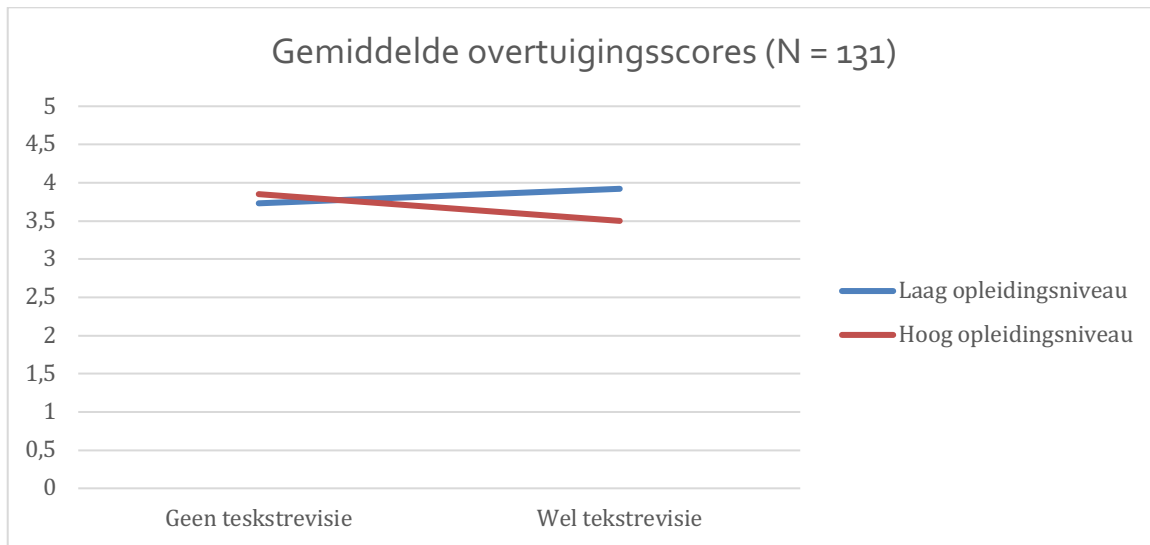
	Zonder tekstrevisie	Met tekstrevisie
Zonder structuurverandering	3.76 (0.58)	3.63 (0.94)
Met structuurverandering	3.83 (0.72)	3.76 (0.79)

Interactie-effect van tekstrevisie

Er is een interactie-effect tussen tekstrevisie en opleidingsniveau. Tekstrevisie heeft vooral effect bij respondenten met een hoog opleidingsniveau ($F(1, 8) = 4.613, p = .034$). Zij beoordelen de overtuigingskracht van een tekst met tekstrevisie significant slechter dan respondenten met een laag opleidingsniveau (zie figuur 25).

Figuur 25

De gemiddelde overtuigingscore verdeeld over opleidingsniveau en tekstrevisie (N = aantal waarnemingen)



5.3 Conclusie

Aan de hand van het experiment heb ik gekeken hoe de respondenten de tekst met revisie en aanpassingen waarden. In deze paragraaf beantwoord ik de onderzoeksvragen.

3a) Wat is het effect van tekstrevisie op het tekstbegrip van besluitbrieven?

Tekstrevisie heeft geen direct effect op tekstbegrip. Respondenten met een gereviseerde tekst begrepen de brief dus niet beter dan respondenten met de originele tekst.

3b) Wat is het effect van tekstrevisie op de waardering van besluitbrieven?

Tekstrevisie heeft een positief effect op de vriendelijkheid van de brief. Er is ook een interactie-effect gevonden tussen tekstrevisie en opleidingsniveau op de overtuigingskracht. Respondenten met een laag opleidingsniveau beoordeelden de overtuigingskracht van een tekst met tekstrevisie beter dan respondenten met een hoog opleidingsniveau. Tekstrevisie had geen direct effect op de begrijpelijkheid, helderheid van vervolghandelingen en overzichtelijkheid van de brief.

3c) Wat is het effect van structuurverandering op het tekstbegrip van besluitbrieven?

Er is geen direct effect gevonden van de structuurverandering op tekstbegrip. Respondenten die een brief met structuurverandering kregen, begrepen een tekst dus niet beter dan respondenten met de originele structuur. Structuur speelde wel een rol bij respondenten met een laag opleidingsniveau die

de niet-gereviseerde brief kregen. Zij begrepen de tekst door de structuurverandering beter dan respondenten met een hoog opleidingsniveau.

3d) Wat is het effect van structuurverandering op de waardering van besluitbrieven?

De verwachting dat structuurverandering een effect zou hebben op de waardering van de brief is niet ondersteund door de data. Structuurverandering heeft geen effect op de begrijpelijkheid, helderheid van vervolghandelingen, overzichtelijkheid en overtuigingskracht van de brief.

6 Conclusie en discussie

In dit onderzoek heb ik een brief gemanipuleerd op tekst- en structuurniveau. De manipulaties zijn voortgekomen uit drie tekstanalyses: functionele analyse, de Direct Duidelijk-checklist en LiNT en een hardopwerkonderzoek met deelnemers. Ik onderzocht in een experiment het effect van deze manipulaties op tekstbegrip en tekstwaardering (begrijpelijkheid, vriendelijkheid, helderheid van vervolghandelingen, overzichtelijkheid en overtuigingskracht) van de brief. In dit hoofdstuk benoem ik nogmaals de belangrijkste conclusies uit de onderzoeken.

6.1 Tekstanalyses

Aan de hand van drie tekstanalyses heb ik gekeken wat de huidige kwaliteit is van de brieven. Beide brieven halen het belangrijkste communicatieve doel niet (de ontvanger aanzetten tot actie). De doelen worden namelijk niet optimaal ondersteund. De brieven bevatten te veel verschillende situaties die in structuur niet duidelijk van elkaar gescheiden zijn. Hierdoor weet de lezer niet wat die moet doen en is deze niet in staat gepaste actie te ondernemen.

De resultaten uit de checklist ondersteunden deze resultaten. De brieven scoren namelijk laag op doelgerichtheid, relevante informatie, toon en vormgeving. Doorverwijzing, woordkeus en opbouw scoren gemiddeld en zinsbouw scoort als enige item voldoende. De brief is qua formulering voldoende duidelijk geschreven, maar de structuur maakt de brief onduidelijker.

De automatische analyse sluit hier ook op aan. De brieven scoren goed op woordcomplexiteit, zinscomplexiteit en persoonlijke elementen en zijn voor de meeste lezers begrijpelijk. Structuur, relevante informatie en vormgeving worden door de automatische analyse niet gemeten.

6.2 Hardopwerkonderzoek

Aan de hand van het hardopwerkonderzoek heb ik gekeken hoe de lezers de brieven ervaren. De deelnemers hebben weinig lezersproblemen aangekaart tijdens het voorlezen. De lezers hadden alleen moeite met een paar lastige woorden en op sommige plekken misten ze relevante informatie. Dit is enigszins opmerkelijk, omdat de lezers niet zo goed scoorden op de toepassingsvragen. Twee van de vier respondenten hadden meer dan de helft van de vragen fout. De brieven werden wel goed beoordeeld door de deelnemers. Alle lezers hadden alleen problemen met de helderheid van vervolghandelingen en de onvriendelijkheid van de tekst. Ze vonden de brief wel begrijpelijk, overzichtelijk en overtuigend.

6.3 Experiment

Aan de hand van het experiment heb ik gekeken wat het effect is van tekstrevisies en structuurverandering op het begrip en de waardering van de brief. Uit het experiment blijkt dat tekstrevisie geen effect heeft op tekstbegrip en een klein effect op de waardering van de brief. Alleen de vriendelijkheid van de brief werd beter beoordeeld na de revisie. Daarnaast beoordeelden respondenten met een laag opleidingsniveau de overtuigingskracht van een tekst met tekstrevisie beter dan respondenten met een hoog opleidingsniveau.

De structuurverandering had effect op het begrip van de brief bij respondenten met een laag opleidingsniveau die de niet-gereviseerde brief kregen. Zij begrepen de tekst door de structuurverandering beter dan respondenten met een hoog opleidingsniveau. De verwachting dat structuurverandering een effect had op de waardering van de brief, is niet ondersteund.

Daarnaast is het interessant om te kijken wat de totale gemiddelde scores van de brief waren. Want hoewel de totale begripsscore redelijk was (0.78 uit 1), werden vraag 6, 7 en 8 erg slecht beantwoord. In tabel 18 zijn de gemiddelde scores te zien. De antwoordmogelijkheden van elke vraag staan in bijlage 12. Gezien het belang van deze vragen, zoom ik hier nog wat dieper op in. Vraag 6 gaat namelijk over de vraag hoe iemand een zorgverzekering kan aanvragen. Dit is voor de helft van de respondenten de belangrijkste informatie van de brief geweest. De tekstrevisie en structuurverandering hebben hier geen verschil gemaakt. Dat kan betekenen dat de informatie in de brief nog steeds te moeilijk is om goed toe te passen. Hetzelfde geldt voor vraag 7. Deze informatie is voor de andere helft van de respondenten belangrijk, maar ook hier scoorden de respondenten matig. Bij vraag 8 moesten de respondenten aangeven hoe snel de lezer actie moest ondernemen. Het goede antwoord was 'binnen 3 maanden'. Ongeveer 61% van de respondenten gaf het goede antwoord. Wat opvalt, is dat de meeste respondenten die het fout hadden, hetzelfde foute antwoord gaven (ongeveer 30%). Zij kozen voor het antwoord 'zo snel mogelijk'. Dit antwoord is niet helemaal fout, omdat dit de juiste vervolgactie niet in de weg zit. Respondenten hebben de vraag dus niet helemaal fout beantwoord.

Tabel 18

Vragen met gemiddelde scores en standaarddeviaties

Vragen	Gemiddelde score
Q6. Hoe vraag je een zorgverzekering aan?	0.36 (0.481)
Q7. Hoe vraag je een onderzoek Wlz aan?	0.55 (0.499)
Q8. Wanneer moet je actie ondernemen?	0.60 (0.492)

6.3.1 Aanpassingen werken voornamelijk bij laagopgeleiden

Bij drie van de zes variabelen werden zowel bij tekstrevisie en structuurverandering geen effecten gevonden. Bij de drie andere variabelen wel. Wat hier opviel, is dat bij elke variabele de laagopgeleide respondenten meer effect vertoonden dan de hoogopgeleide respondenten. Alleen laagopgeleide respondenten begrepen de niet-gereviseerde brief beter als de structuur was aangepast. Dit geldt ook voor de vriendelijkheid en de overtuigingskracht van de brief.

6.4 Discussie

Ik wil een aantal kanttekeningen plaatsen bij dit onderzoek. Allereerst op het gebied van de manipulaties. Het resultatenhoofdstuk laat zien dat de tekstrevisie weinig effect heeft gehad op het begrip en de waardering. Wat hierbij denk ik een rol speelt, is dat de originele tekst niet heel slecht geschreven was. Sommige besluitbrieven van overheidsinstellingen staan vol met lastige woorden en complexe zinnen, maar dat was bij de aanschrijfbrief niet het geval. Toen ik de brief scande met LiNT, bleek zelfs dat de brief tot het makkelijkste niveau hoort. Dat betekent dat 86% van de mensen de brief kan lezen. Uit de functionele analyse en de Direct Duidelijk-checklist kwamen wel adviezen, maar geen grote tekstwijzigingen. Dit verklaart enigszins het geringe effect van de tekstrevisie.

Ten tweede heeft maar één tekstexpert de tekstanalyses uitgevoerd. Dit is vrij minimaal. In het onderzoek van Pander Maat en Van der Geest (2021) worden de teksten bijvoorbeeld door tien tekstexperts beoordeeld. Hierdoor is de kans veel groter dat alle problemen waar lezers tegenaan lopen, worden gevonden. Daarnaast kan het lonen om tekstexperts met verschillende achtergronden onderzoek te laten doen naar dit soort brieven. Niet alleen een expert op het gebied van taal, maar ook op inhoudelijk gebied.

Ten derde waren de meeste effecten alleen te zien bij laagopgeleiden respondenten. Een mogelijke verklaring hiervoor is het hardopwerkonderzoek. De resultaten van het hardopwerkonderzoek komen namelijk enigszins overeen met de resultaten van de vragenlijst. Uit het hardopwerkonderzoek kwam naar voren dat er op de gebieden tekstbegrip, vriendelijkheid en helderheid van vervolghandelingen het meeste te verbeteren viel. De resultaten van het experiment laten zien dat er bij tekstbegrip en vriendelijkheid onder de doelgroep van de brief (laagopgeleid) wel verbetering is geboekt. Dat dit effect niet bij de hoogopgeleiden zichtbaar was, kan zijn omdat er geen hoogopgeleiden waren betrokken bij het vooronderzoek. Het vooronderzoek was namelijk op de doelgroep van de brief gericht en veel van de manipulaties kwamen voort uit het vooronderzoek.

Een kanttekening is ook dat de conditie tekstrevisie niet goed verdeeld was over de opleidingsniveaus. Hoewel de scenario's en condities allemaal willekeurig verdeeld zijn over de

respondenten, hebben toch meer hoogopgeleiden brieven met tekstrevisie ontvangen. Zelfs terwijl het opleidingsniveau van de respondenten bijna gelijk verdeeld was. Dit maakt het effect van tekstrevisie op vriendelijkheid minder betrouwbaar.

De laatste kanttekening is het effect van het scenario bij het tekstbegrip. Ongeacht leeftijd, conditie of opleidingsniveau scoorden respondenten met scenario 1 hoger dan respondenten met scenario 2. De verschillende condities zijn toegevoegd omdat de brief verschillende ontvangers heeft. Uit de resultaten blijkt dat het scenario van de ontvanger effect heeft op het begrip van de brief. Dit laat ook zien dat het loont om meerdere scenario's in soortgelijk onderzoek mee te nemen.

7 Aanbevelingen

Op basis van de conclusies en discussies doe ik een aantal aanbevelingen voor de OBZ en voor vervolgonderzoek.

Aanbeveling 1. Verander de structuur en tekst van de brief

De lezers hadden voornamelijk last van de onvriendelijkheid van de brieven en konden de toepassingsvragen niet foutloos beantwoorden. Mijn advies is daarom om de structuurverandering en tekstrevisies toe te passen. Dit komt het tekstbegrip, de vriendelijkheid en de overtuigingskracht van de brief ten goede. Dit zijn drie factoren die bij deze brief belangrijk zijn. Wanneer de ontvanger beter begrijpt wat het doel is van de brief en wordt overtuigd van het belang ervan, zal het die persoon beter lukken om gepaste actie te ondernemen. Daarnaast vindt de OBZ het belangrijk om zich empathisch en behulpzaam op te stellen tegenover de ontvangers. Door de brief vriendelijker te schrijven, komt de OBZ aannemelijk empathischer en behulpzamer over.

Aanbeveling 2. Pas de adviezen ook toe op andere brieven met meerdere ontvangers

De toegevoegde waarde van de tekstrevisie en structuurverandering is waarschijnlijk ook relevant bij andere brieven. Zeker bij brieven die verschillende soorten ontvangers hebben, is het aan te raden om een duidelijk visueel onderscheid te maken tussen de verschillende boodschappen van de brief. De tekstrevisie is ook toepasbaar op brieven die niet uit meerdere ontvangers bestaan. Om de afzender van de brief vriendelijker over te laten komen, adviseer ik daarom om soortgelijke tekstrevisies bij andere brieven toe te passen.

Aanbeveling 3. Doe onderzoek naar brieven met tekstanalyses en hardopwerkonderzoek

Om nog beter te kijken hoe het gesteld is met de teksten van de OBZ, raad ik aan om een breder scala aan teksten te onderzoeken. De OBZ stuurt, naast brieven over zorgverzekeringen, ook andere soorten brieven naar klanten. Uit het vooronderzoek bleek dat de problemen bij de twee brieven redelijk hetzelfde waren. Daarom is het nuttig om te weten of dit soort problemen ook bij brieven spelen die over andere onderwerpen gaan.

Aanbeveling 4. Onderzoek de gehele klantreis

Als laatste is het belangrijk om meer onderzoek te doen naar de gehele klantervaring bij de ontvangers van dit soort brieven. In de teksten die zijn onderzocht, werd veel verwezen naar websites van de OBZ of de Sociale Verzekeringsbank. Hier moeten de ontvangers dan bepaalde acties uitvoeren. De

begrijpelijkheid, toepasbaarheid en waardering van deze teksten zijn niet gemeten. Om na te gaan of een ontvanger de acties uit de brief echt kan uitvoeren, raad ik aan ook een lezersonderzoek naar deze webteksten uit te voeren.

8 Literatuur

- CBS. (2018, 30 juni). *Onderwijs - Cijfers - Maatschappij*. Trends in Nederland 2018. Geraadpleegd op 8 mei 2022, van <https://longreads.cbs.nl/trends18/maatschappij/cijfers/onderwijs/#:%7E:text=Het%20aandeel%20dat%20een%20hbo,1%20als%20hoogst%20behaald%20onderwijsniveau.>
- Corsius, M., Lange, V., Linders, Y., Pander Maat, H., van der Pool, E., Sangers, N., Sliedrecht, K., Sluis-Thiescheffer, W. & Swart, C. (2023). *Monitor Begrijpelijkheid Overheidscommunicatie*. HAN University of Applied Sciences.
- Gebruiker Centraal. (2022, 11 juli). LiNT. <https://lint.gebruikercentraal.nl/over-lint/>
- Karreman, J. & Enschoot, R. van. (2018). *Tekstanalyse: methoden en toepassingen* (4de editie). Koninklijke Van Gorcum.
- Koenraadt, B. (2019, 24 juni). *In vier stappen je zorgverzekering vergelijken (2019)*. Zorgwijzer. <https://www.zorgwijzer.nl/zorgverzekering-2019/in-vier-stappen-je-zorgverzekering-vergelijken-2019>
- Maat, H. P. & Gravekamp, J. (2022). Kan een tekst te simpel zijn? Hoe lager en hoger opgeleiden oordelen over eenvoudige taal. *Tijdschrift voor Taalbeheersing*, 44(2), 62-90. <https://doi.org/10.5117/tvt2022.2.002.maat>
- Mayer, R. E. (2014, 31 juli). *The Cambridge Handbook of Multimedia Learning (Cambridge Handbooks in Psychology)*(2de editie). Cambridge University Press.
- Ministerie van Algemene Zaken. (2022, 18 februari). *Communicatiebeleid van de Rijksoverheid*. Overheidscommunicatie | Rijksoverheid.nl. Geraadpleegd op 1 mei 2022, van <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/overheidscommunicatie/communicatiebeleid-van-de-overheid>
- Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport. (2021). *VWS- Verzekerdenmonitor 2021*. <https://www.rijksoverheid.nl/documenten/publicaties/2021/10/26/verzekerdenmonitor-2021>

Nederlandse Taalunie (2008). Gemeenschappelijk Europees referentiekader voor moderne vreemde talen: Leren, onderwijzen, beoordelen. Meijer, D., Noijons, J. (Red.). Den Haag: Rooduijn, bureau voor communicatie en design.

Nientker, L. (2018). *De zoektocht naar een betere aanmaning* [Masterscriptie]. Universiteit Utrecht. OBZ. (z.d.). *Informatie doelgroep* [Presentatieslides; Powerpoint].

Paes, E. C. & Ten Cate, O. (2009). Meerkeuzevragen met drie, vier of vijf alternatieven: wat is beter? *Tijdschrift voor Medisch Onderwijs*, 28(3), p. 124-129.

Pander Maat, H., & Geest, T. van der. (2021). *Monitor. Begrijpelijke overheidsteksten*. HAN University of Applied Sciences.

Pander Maat, H.L.W. & Dekker, N. (2016). Tekstgenres analyseren op lexicale complexiteit met T-Scan. *Tijdschrift voor Taalbeheersing*, 38 (3), pp. 263-304.

Song, H. & Schwarz, N. (2010). If it,s easy to read, it,s easy to do, pretty, good, and true. *Psychologist*, 23(2), 108–111.

Zilveren Kruis. (2021). *Reglement Farmaceutische Zorg*.
<https://www.zilverenkruis.nl/consumenten/vergoedingen/downloads>

Bijlagen

Bijlage 1. Brief 1: Aanschrijfbrief onverzekerden

> Retouradres Antwoordnummer 80031, 2001 GH Rotterdam

NAW

2606.1202190381

Datum 9 november 2021
Betreft U heeft geen Nederlandse zorgverzekering: voorkom een boete

OBZ

Regeling Onverzekerden
Team Vastleggen &
Beschikken 2

Antwoordnummer 80031
2001 GH Rotterdam
www.hetobz.nl/onverzekerden

T 0800-4027
T 0032 99 622 6123 (vanuit
het buitenland)

Onze referentie
120312939

Relatienummer
102347812

Bijlagen
1

Geachte heer Jansen,

U heeft geen Nederlandse zorgverzekering. Een zorgverzekering is verplicht voor iedereen die in Nederland woont, én werkt bij een Nederlandse werkgever. Als OBZ controleren wij dit namens de overheid. Het is belangrijk dat u snel actie onderneemt. Zo voorkomt u een boete.

Volg actie A óf actie B. Welke actie u moet ondernemen hangt af van uw situatie.

Actie A: Sluit een Nederlandse zorgverzekering af

- Sluit **vóór 9 februari 2022** een Nederlandse zorgverzekering af.
- U kiest zelf een zorgverzekeraar. Een overzicht vindt u op www.hetobz.nl/lijst.

Het kan zo zijn dat u geen Nederlandse zorgverzekering hoeft te hebben. Omdat u bijvoorbeeld:

- een buitenlandse student bent en niet in Nederland werkt
- voor een buitenlandse werkgever of internationaal bedrijf werkt
- in het buitenland werkt en daar een zorgverzekering heeft.

Dan heeft u in alle gevallen **een bewijs nodig** dat u niet in Nederland verzekerd hoeft te zijn. Volg daarvoor actie B.

In de meegestuurde folder vindt u meer voorbeelden en uitleg.

Actie B: Vraag een onderzoek aan of u in Nederland verzekerd moet zijn

- Vraag een onderzoek aan of u een Nederlandse zorgverzekering moet hebben.
- Alleen de Sociale Verzekeringsbank (SVB) kan dit voor uw situatie bepalen.
- Dit doet de SVB met een 'onderzoek Wlz'.
- Ga naar www.svb.nl/briefobz en vraag het onderzoek aan.

Doet u 3 maanden niets? Dan riskeert u een boete van €426, 24.

Heeft u wel al een Nederlandse zorgverzekering?

Dan is er iets mis gegaan. Neem contact op met uw zorgverzekeraar. Vraag of uw verzekering een Nederlandse basisverzekering is. Uw zorgverzekeraar moet u inschrijven in het Referentiebestand Verzekerden Zorgverzekeringswet (RBVZ). Als uw zorgverzekeraar dit heeft gedaan hoort u niets meer van ons.

Hoe gaat het verder?

- Actie A: sluit u binnen 3 maanden een Nederlandse zorgverzekering af? Dan hoort u niets meer van ons.
- Actie B: vraagt u een onderzoek aan bij de SVB? Dan krijgt u een brief met de uitslag. Zo weet u zeker of u een zorgverzekering moet afsluiten.
- Doet u 3 maanden niets? Dan riskeert u een boete. En krijgt u opnieuw van ons een brief omdat u nog steeds onverzekerd bent.

Heeft u vragen?

- Op onze website www.hetobz.nl/onverzekerden vindt u meer informatie.
- Heeft u nog vragen? Stuur ons dan een bericht via www.hetobz.nl/contact. Of bel ons op werkdagen van 8.30 tot 17.00 op 0800-5028. Vanuit het buitenland kunt u ons bellen op telefoonnummer 0031 88 711 5989.

In onze video op www.hetobz.nl/video-onv ziet u in heldere stappen hoe het werkt. Of scan deze QR-code met uw smartphone om de video te kijken.



Met vriendelijke groet,

Maarten Bos
Manager Zorgverzekeringswet

OBZ
Regeling Onverzekerden
Team Vastleggen &
Beschikken 2

Antwoordnummer 80031
2001 GH Rotterdam
www.hetobz.nl/onverzekerden

T 0800-4027
T 0032 99 622 6123 (vanuit
het buitenland)

Onze referentie
120312939

Relatienummer
102347812

Bijlagen
1

Bijlage 2. Brief 2: Boetebeschikking

> Retouradres Antwoordnummer 80031, 2001 GH Rotterdam

NAW

2606.12021190382

Datum 27 januari 2022
Betreft U moet een boete betalen van €437,25: voorkom een 2^e boete

Geachte heer,

Op 20 oktober 2021 kreeg u van ons een brief omdat u geen Nederlandse zorgverzekering heeft. We vroegen u om actie te ondernemen. Helaas heeft u dat niet binnen 3 maanden gedaan. Daarom krijgt u nu een boete van €437,25.

Hoe betaalt u de boete?

Binnenkort krijgt u een betaalverzoek van het Centraal Justitieel Incassobureau (CJIB). U heeft 6 weken de tijd om deze te betalen. U kunt ook in 3 termijnen betalen, zonder extra kosten. Op het betaalverzoek staat hoe u dit doet.

Voorkom een 2^e boete: sluit een Nederlandse zorgverzekering af

- U heeft opnieuw 3 maanden de tijd om een zorgverzekering te nemen.
- Dus vóór 27 april 2022 moet u deze hebben.
- Doe dit op tijd, zo voorkomt u een 2^e boete.
- Na de 2^e boete kunnen wij namens u een zorgverzekering afsluiten.

Kies zelf uw zorgverzekeraar

U kiest zelf een zorgverzekeraar. Een overzicht vindt u op www.deobz.nl/lijst.

Het kan zo zijn dat u geen Nederlandse zorgverzekering hoeft te hebben. Omdat u bijvoorbeeld:

- een buitenlandse student bent en niet in Nederland werkt
- voor een buitenlandse werkgever of internationaal bedrijf werkt
- in het buitenland werkt en daar een zorgverzekering heeft

Dan heeft u in alle gevallen **een bewijs nodig** dat u niet in Nederland verzekerd hoeft te zijn. Volg daarvoor actie B.

OVZ

Regeling Onverzekerden
Team Vastleggen &
Beschikken 2

[Antwoordnummer_80031](#)
2001 GH Rotterdam
www.hetovz.nl/onverzekerden

T 0800-4027
T 0032 99 622 6123 (vanuit
het buitenland)

Onze referentie
120312939

Relatienummer
102347812

Bijlagen
1

Zorgverzekering voor u wel of niet verplicht? Vraag een onderzoek aan

- Vraag een onderzoek aan of u een Nederlandse zorgverzekering moet hebben.
- Alleen de Sociale Verzekeringsbank (SVB) kan dit voor uw situatie bepalen.
- Dit doet de SVB met een 'onderzoek Wlz'.
- Ga naar www.svb.nl/briefobz en vraag het onderzoek aan.

Blijkt de boete onterecht? Dan trekken wij deze in

Van de SVB krijgt u een brief met de uitslag van het onderzoek. Bepalen zij dat u de afgelopen 3 maanden niet verzekerd hoefde te zijn? Dan hoeft u de boete niet te betalen. En krijgt u het bedrag terug als u al heeft betaald.

Heeft u vragen?

- Op onze website www.hetovz.nl/onverzekerden vindt u meer informatie.
- Heeft u nog vragen? Stuur ons dan een bericht via www.hetovz.nl/contact. Of bel ons op werkdagen van 8.30 tot 17.00 op 0800-5028. Vanuit het buitenland kunt u ons bellen op telefoonnummer 0031 88 711 5989.

In onze video op www.hetovz.nl/video-onv ziet u in heldere stappen hoe het werkt. Of scan deze QR-code met uw smartphone om de video te kijken.



Met vriendelijke groet,

Maarten Bos
Manager Zorgverzekeringswet

Bezwaar maken

Bent u het niet eens met deze beslissing? Bel ons dan eerst [grtis](http://www.grtis.nl) op 0800 – 5028. We kijken dan samen of bezwaar maken nodig is, of dat wij u op een andere manier sneller kunnen helpen.

U kunt binnen 6 weken bezwaar maken nodig is, of dat wij u op een ander [omp.nl](http://www.omp.nl) sneller kunnen helpen.

- U kunt binnen 6 weken bezwaar maken. Bezwaar maken kan op twee manieren:
- Via het bezwaarformulier op www.deobz.nl/bezwaar (printen en opsturen)
 - Met een brief naar OBZ, Antwoordnummer 91034, 2509 VC Den Haag

In het bezwaarschrift moet het volgende staan:

- uw naam, adres, e-mailadres en telefoonnummer,
- datum en handtekening,
- een omschrijving van het besluit waartegen u bezwaar maakt (stuur een kopie mee),
- uw redenen voor bezwaar

Als u bezwaar maakt moet u de boete in de tussentijd wel betalen.

Bijlage 3. Direct Duidelijk checklist



Checklist – Monitor Begrijpelijke Overheidsteksten

Hoe vul je de checklist in?

- Zet een kruisje bij 'ja' wanneer je geen problemen in de tekst constateert m.b.t. het kwaliteitsitem.
- Zet een kruisje bij 'nee' wanneer je wél een of meerdere problemen in de tekst constateert m.b.t. het kwaliteitsitem.
- Geef in het schema (onder de checklist) aan *waar* je het probleem signaleert in de tekst en beschrijf *wat* het precieze probleem volgens jou is.
- Zet een kruisje bij 'n.v.t.' wanneer het betreffende kwaliteitsitem niet voorkomt in de tekst (bv. de tekst bevat geen bijlagen).

			Is het item correct verwerkt in de tekst?		
			Ja	Nee	N.v.t.
Doelgericht	1.	De tekst heeft een duidelijke kernboodschap over de situatie van de lezer.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

	2.	De lezer weet wat te doen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--	----	----------------------------	--------------------------	--------------------------

Relevante informatie	3.	De tekst beantwoordt de vragen van de lezer.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	4.	De tekst bevat geen onnodige informatie.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	5.	De tekst geeft informatie over de specifieke situatie van lezer.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	6.	De tekst noemt positieve gevolgen van het gewenste gedrag.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	7.	De tekst geeft verschillende mogelijkheden om te doen wat nodig is of wat wordt gevraagd.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**Is het item correct verwerkt
in de tekst?**

Ja

Nee

N.v.t.

Verwijst zo nodig door	8.	De tekst verwijst naar eventuele bijlagen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	9.	De tekst linkt naar een webpagina met meer informatie.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	10.	De tekst verwijst door naar een contactpersoon voor meer informatie.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Heldere opbouw	11.	De titel of onderwerpregel maken duidelijk waar de tekst over gaat.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	12.	De kernboodschap van de tekst staat aan het begin.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	13.	De tekst is overzichtelijk ingedeeld in alinea's.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	14.	Elke alinea heeft één boodschap.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	15.	De alinea's hebben een logische volgorde.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	16.	De tekst heeft kopjes.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	17.	De kopjes zijn helder geformuleerd en dekken de lading.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Juiste toon	18.	De tekst stelt waar nodig gerust en/of neemt onnodige zorgen weg.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	19.	De tekst heeft een vriendelijke toon.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	20.	De tekst spreekt de lezer direct aan met 'u' of 'jij'.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Heldere woordkeus	21.	De tekst bevat geen onnodige moeilijke en/of formele woorden.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
	22.	Waar vaktermen nodig zijn, geeft de tekst uitleg.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
	23.	De tekst bevat geen algemene en/of vage formuleringen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
	24.	Verwijzingen binnen de tekst zijn duidelijk.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
	25.	Als afkortingen nodig zijn, geeft de tekst uitleg.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
	26.	Voor één begrip gebruikt de tekst steeds hetzelfde woord.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Is het item correct verwerkt in de tekst?		
Ja	Nee	N.v.t.

Heldere zinsbouw	27.	De zinnen zijn overzichtelijk, ook als ze bijzinnen bevatten.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	28.	De tekst bevat geen zinnen die te lang zijn.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	29.	De tekst gebruikt actieve formuleringen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	30.	Woorden in een zin die bij elkaar horen, staan dicht bij elkaar.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	31.	De tekst gebruikt geen onnodige ontkenningen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	32.	Voor langere opsommingen gebruikt de tekst opsommingstekens.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Heldere vormgeving	33.	De letters zijn groot en duidelijk genoeg.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	34.	De opmaak is aangenaam (witregels; vet e.d.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	35.	Visualisaties (bijvoorbeeld tabellen, schema's of plaatjes) dragen bij aan het tekstbegrip.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Schema voor alle items in de checklist waar je 'nee' hebt ingevuld:

<p><u>Waar</u> gaat het mis in de tekst?</p> <p><i>N.B. Noteer het itemnummer <u>ook</u> op de precieze plek(ken) in de tekst waar het probleem zich volgens jou voordoet.</i></p>	<p><u>Wat</u> gaat er mis in de tekst?</p> <p><i>Beschrijf wat het gesignaleerde probleem is</i></p>
---	---

<i>Itemnr:</i>	
<i>Itemnr:</i>	
<i>Itemnr:</i>	
<i>Itemnr:</i>	
<i>Itemnr:</i>	
<i>Itemnr:</i>	
<i>Itemnr:</i>	
<i>Itemnr:</i>	

Indien je meer problemen signaleert dan in de tabel passen, kun je de tabel uitbreiden. Dit doe je door op de laatste kolom van de tabel te klikken en vervolgens de toets "Tab" in te drukken op je toetsenbord.

Bijlage 4. Hardopwerkonderzoek interviews

Proefpersoon 1. Scenario 1

Algemene vragen

Wat is je geslacht?

Man

Wat is je leeftijd?

25

Is Nederlands je moedertaal?

Ja

Wat is je hoogst behaalde diploma?

Mbo 4

Heb je nog vragen over de informatiebrief?

Nee

Brief 1: Aanschrijfbrief

Leesvragen

Alinea 1. Inleiding

- Struikelt over woord: zorgverzekering
- Snapt de Term OBZ niet
- Voor de rest duidelijke alinea

Alinea 2. Actie A

- Bullet 2: Geeft aan dat een telefoonnummer mist.

Testkader

- Informatie in dit blok is duidelijk

Alinea 3. Actie B

- Bullet 4: Geeft opnieuw aan dat hij telefoonnummer mist

Alinea 4. Heeft u al

- Informatie in deze alinea is duidelijk

Alinea 5. Hoe gaat het verder

Alinea 6. Heeft u vragen

- Tevreden dat hij een telefoonnummer ziet.

Toepassingsvragen

1. Wat moet Joran doen?

Em naja, hij moet gewoon optie A doen, alleen ik vraag me nog wel iets af. Ze verwijzen leuk naar een lijst maar wat nou als hij het niet kan betalen? Wat moet hij dan doen? Ik verwacht dat dat ook wel eens gebeurt. Ik zou dan zeggen dat ze dat ook toevoegen aan de brief. Iets van: 'Mocht het financieel niet haalbaar zijn neem dan contact op met ...'

2. Waarom moet hij dat doen?

Hij moet gewoon een zorgverzekering afsluiten.

3. Hoe doet hij dat?

Hij gaat naar die website, checkt de lijst en kiest een zorgverzekering, of hij belt met het nummer voor hulp.

4. Wanneer moet hij dit doen?

Binnen 3 maanden.

5. Wat zou je hem adviseren?

Als hij echt een vriend van mij was, zou ik samen met hem de lijst doornemen en de goedkoopste kiezen gezien hij nauwelijks geld heeft.

6. Hoe verloopt het verder?

Zodra hij de verzekering heeft afgesloten, gebeurt er niks meer als het goed is.

7. Wat gebeurt er als hij dit niet doet?

Een boete, dat is fijn voor mensen die geen geld hebben. Wel een boete dat ik denk, slim idee.

Vragen achteraf

1. Kon je de brief goed volgen?

Prima duidelijk.

2. Was duidelijk welke mogelijkheden er waren?

Ja, behalve dat ik dus 1 mogelijk mist. Die van extra hulp bij actie A.

3. Kon je makkelijk zien welke actie je moest ondernemen?

Ja, gelijk duidelijk.

4. Voelde de afzender zich betrokken bij de situatie?

Nee (**waarom niet?**). Naja, het is gewoon ja, ik weet niet of het nodig is ook, het is gewoon informatie. Het dit is een ding, doe er wat aan, in hoeverre moet je er betrokken bij voelen? Ik zou me er meer betrokken bij voelen als ik die optie heb die ik eerst noemde over extra hulp. Nu is het van: doen, anders boete.

5. Motiveerde de brief jou om actie te ondernemen?

Ja, maar dat is puur doordat de boete er staat.

Brief 2. Boetebeschikking

Alinea 1. Inleiding

Alinea 2. Hoe betaalt

- Vindt het fijn dat ze meedenken door aan te bieden dat je in termijnen kunt betalen.

Alinea 3. Voorkom een tweede boete

- Bullet 4: Vraagt zich af waarom ze dit niet na de eerste boete al doen.

Alinea 4. Kies zelf uw zorgverzekeraar

Testkader

Alinea 5. Zorgverzekeraar voor u wel of niet verplicht

Alinea 6. Blijkt de boete onterecht

Alinea 7. Heeft uw vragen

Alinea 8. Bezwaar maken

- Duidelijk

Toepassingsvragen

1. Wat moet Joran doen?

De boete betalen en een verzekering afsluiten.

2. Waarom moet hij dat doen?

Dat moet volgens de wet, en omdat hij niet heeft gereageerd op de eerste brief.

3. Hoe doet hij dat?

Naja, de boete krijgt hij vanzelf een brief van hoe hij dat moet doen. En de andere is op dezelfde manier als eest. Dus optie A of B alleen dat is nu niet A en B genoemd. Dus dat is jammer (waarom vind je dat jammer) eh consistentie.

4. Wanneer moet hij dit doen?

Binnen 3 maanden, er staat ook een datum bij dus dat is duidelijk. De boete moet 6 weken. Het kan ook in termijnen maar dat staat dan in die brief uitgelegd.

5. Wat zou je hem adviseren?

Sluit die zorgverzekering nou af.

6. Hoe verloopt het verder?

Dan stoppen de brieven en de boetes.

7. Wat gebeurt er als hij dit niet doet?

Als hij niks doet dan krijgt hij een verzekering van hen en dan moet hij het daar maar mee doen.

Vragen achteraf

1. Kon je de brief goed volgen?

Ja, ik bedenk me nu wel. Ik zie dat hier nu in staat (anders sluiten wij er eentje voor je af) bij brief 1 zou het chill zijn als daar een soort retourformulier inzit wat je kan invullen als je wil dat de overheid er een voor je uitkiest. Dit is denk ik handig omdat het veel werk is om het aan te vragen. Het kost moeite en ze hebben geen tijd geen geld en geen niks. Het is misschien makkelijker als je gewoon een vinkje met 'ja' kan aanvinken en de brief dan terug kan sturen.

2. Was duidelijk welke mogelijkheden er waren?

Ja, maar het zou fijn zijn als het hier ook A en B zou heten.

3. Kon je makkelijk zien welke actie je moest ondernemen?

Ja, ietsje minder duidelijk omdat er niet verwezen wordt, maar er gewoon een hele lap tekst staat.

4. De schrijver voelt zich betrokken bij mijn situatie

Ietsje meer, omdat het voor je wordt gedaan als je niet meer reageert. Als ik het dus echt niet zou kunnen, zou het voor me worden geregeld. Het kost me dan 2 boetes, maar daarna is het klaar.

5. De brief motiveert mij om actie te ondernemen

Ja, er staat ngo steeds een boete, dus ja.

17. Reflectie

Vraag aan de proefpersoon:

- Heb je nog vragen over de opdrachten?

- Wat vond je van de brieven en taken?
- Heb je andere vragen of opmerkingen?
- Tweede deel tekenen toestemmingsverklaring

18. Afsluiting

Meld aan de proefpersoon:

Nogmaals bedankt voor je tijd en moeite om mij te helpen. Je hebt mijn gegevens als je achteraf nog vragen wil stellen. Als je wil dat ik het onderzoek deel wanneer het klaar is, kun je je emailadres bij mij achterlaten. Als je wil kunnen we op ieder moment de informatie van je verwijderen.

Proefpersoon 2. Scenario 1

Algemene vragen

Wat is je geslacht?

Vrouw

Wat is je leeftijd?

47

Is Nederlands je moedertaal?

ja

Wat is je hoogst behaalde diploma?

Mbo 4

Heb je nog vragen over de informatiebrief?

Nee

Brief 1: Aanschrijfbrief

Leesvragen

Alinea 1. Inleiding

- Wat is de OBZ?

Alinea 2. Actie A

Testkader

- Informatie in dit blok is duidelijk. Actie A suggereert wel dat het verplichting is, maar het stuk in het kader laat zien dat er een keuze is. Dat is niet heel helder.

Alinea 3. Actie B

- Dit is wel duidelijk denk ik. Eest zeggen ze wel van; we gaan kijken of het verplicht is, maar daarna leggen ze wel een boete op. Beetje dubbelop

Alinea 4. Heeft u al een Nederlandse zorgverzekering

Alinea 5. Hoe gaat het verder

Alinea 6. Heeft u vragen

Toepassingsvragen

1. Wat moet Joran doen?

Hij moet binnen 3 maanden een zorgverzekering afsluiten OF hij moet een onderzoek aanvragen bij de SVB. Meer keuzes heeft hij eigenlijk niet. Het slimste en het snelste zou zijn om gewoon een zorgverzekering af te sluiten. Ik weet niet of hij dat kan (capabel, kan hij het betalen). Ik weet ook niet hoe moeilijk het is om zo'n zorgverzekering af te sluiten.

2. Waarom moet hij dat doen?

Anders moet hij een boete betalen.

3. Hoe doet hij dat?

Dat lees je eigenlijk niet in de brief. Hij krijgt opties, maar hoe hij het echt moet doen staat niet in de brief. Geen stappenplan om het onderzoek aan te vragen. Ik vind het ook niet per se in de brief passen, maar nu staat het er wel erg summier.

4. Wanneer moet hij dit doen?

Binnen 3 maanden.

5. Wat zou je hem adviseren?

Adviseren om contact op te nemen met zijn zorgverzekeraar en het gesprek aan te gaan. Kijken hoe ze het samen het beste kunnen aanpakken.

6. Hoe verloopt het verder?

7. Wat gebeurt er als hij dit niet doet?

Een boete.

Vragen achteraf

1. Kon je de brief goed volgen?

Ja. Al weet ik niet zo goed wat van me wordt verwacht.

2. Was duidelijk welke mogelijkheden er waren?

Ja, en het is goed dat het onderaan nog wordt samengevat.

3. Kon je makkelijk zien welke actie je moest ondernemen?

Ja, alleen het wordt pas duidelijk aan het einde. Aan het begin is het best dreigend en bestraffend. Misschien is dat met opzet, dat ze het eerst hard binnen laten komen en dan afzwakken door te vertellen wat er allemaal nog meer mogelijk is.

4. Voelde de afzender zich betrokken bij de situatie?

Er wordt heel belerend iets gezegd en een situatie geschetst waarin iemand wordt gestraft. De lezer wordt gedwongen om actie te ondernemen.

5. Motiveerde de brief jou om actie te ondernemen?

Ja, dat wel.

Brief 2. Boetebeschikking

Alinea 1. Inleiding

Alinea 2. Hoe betaalt

Alinea 3. Voorkom een tweede boete

Alinea 4. Kies zelf uw zorgverzekeraar

Testkader

Alinea 5. Zorgverzekeraar voor u wel of niet verplicht

Alinea 6. Blijkt de boete onterecht

Alinea 7. Heeft uw vragen

Alinea 8. Bezwaar maken

- Oké, heftig

Toepassingsvragen

1. Wat moet Joran doen?

Hij moet voorkomen dat hij een tweede boete krijgt, maar er staat niet in hoe hoog de tweede boete is. Hartstikke leuk zo'n tweede boete, maar hoe hoog is die dan. Ik vind het wel weinig termijnen. 246 Euro is best een hoog bedrag, dus daar maar ik me wel zorgen over.

2. Waarom moet hij dat doen?

Omdat hij niet binnen de termijnen heeft gereageerd. Hij heeft geen actie ondernomen.

3. Hoe doet hij dat?

4. Wanneer moet hij dit doen?

5. Wat zou je hem adviseren?

Ga het gesprek aan met de OBZ. Ik mis het stukje begrip voor mensen als Joran, die hun administratie misschien niet op orde hebben. Ze hebben misschien niemand om zich heen die hun met die brieven kan helpen. Zo'n brief kan mensen echt moedeloos maken. Misschien kan de OBZ gewoon contact zoeken met Joran om te vragen hoe het gaat. De belastingdienst doet dat nu ook.

6. Hoe verloopt het verder?

7. Wat gebeurt er als hij dit niet doet?

Vragen achteraf

1. Kon je de brief goed volgen?

Goed te volgen en het was netjes opgesomd. Hier heb je alleen wel minder keuze en het is erg kort. Die tweede boete die hierin staat is als een soort grote donkere wolk, omdat je niet weet hoe veel het is. Dat geeft een onrustig gevoel.

2. Was duidelijk welke mogelijkheden er waren?

Ja, dat wel

3. Kon je makkelijk zien welke actie je moest ondernemen?

Ja, het was een herhaling van de eerste brief. Het eerste SVB-verhaal was hier iets duidelijker uitgelegd. Ik denk alleen dat Joran niet capabel is om het te doen, anders had hij het na de eerste brief wel gedaan.

4. De schrijver voelt zich betrokken bij mijn situatie

Nee, vind ik niet. Het is nu veel meer gericht op de boete en op de consequenties. Ik denk dat ze verder komen als we de mensen persoonlijk zouden benaderen.

5. De brief motiveert mij om actie te ondernemen

Ja weet ik niet. De brief komt dreigend binnen, maar dat kan ook averechts werken. Er komt al veel op hem af en misschien benauwd dit nog meer. Hij zit al zo diep in de put en dan krijgt hij nog een boete, dat helpt niet.

Proefpersoon 3. Scenario 2

Algemene vragen

Wat is je geslacht?

Vrouw

Wat is je leeftijd?

27

Is Nederlands je moedertaal?

Ja

Wat is je hoogst behaalde diploma?

Mbo

Heb je nog vragen over de informatiebrief?

Nee

Brief 1: Aanschrijfbrief

Leesvragen

Alinea 1. Inleiding

- Wat is de OBZ?

Alinea 2. Actie A

- Ik vraag me af wat er valt onder 'Nederlandse zorgverzekering'.

Testkader

- Wat voor bewijs heb ik dan nodig?
- 'Volg daarvoor actie B', maar je moest toch kiezen tussen actie A of actie B?

Alinea 3. Actie B

- Ik vraag me wel af wat dat voor onderzoek is.
- Wat is de SVB?

- Ik weet niet wat een onderzoek-Wlz' is.
- Doet u drie maanden niks daarmee bedoelen ze denk ik actie A of B?

Alinea 4. Heeft u al een Nederlandse zorgverzekering

Alinea 5. Hoe gaat het verder

- Ik zou dan nu alweer omhoog moeten lezen om te kijken wat actie A was.
- Wat veel informatie.
- Is dat dan dezelfde boete als net? Of is dit een andere boete?

Alinea 6. Heeft u vragen

Toepassingsvragen

8. Wat moet Luiza doen?

Ze is een buitenlandse studente die niet in Nederland werkt. Dus daarom heeft ze misschien geen zorgverzekering nodig. Ze heeft dan wel een bewijs nodig dat ze niet in Nederland verzekerd hoeft te zijn. En dan moet ze een onderzoek doen bij de SVB volgens mij.

9. Waarom moet ze dat doen?

Omdat ze een buitenlandse student in Nederland is en geen Nederlandse zorgverzekering heeft.

10. Hoe doet ze dat?

Dat bewijs aanvragen? Door een onderzoek aan te vragen of ze in Nederland verzekerd moet zijn via de website.

11. Wanneer moet ze dit doen?

Binnen 3 maanden.

12. Wat zou je haar adviseren?

Het zo snel mogelijk te regelen, want er kan altijd wel wat tijd overheen gaan.

13. Hoe verloopt het verder?

Ze moet de uitslag afwachten van de SVB. Anders sluit ze misschien een zorgverzekering af terwijl dat niet hoeft.

14. Wat gebeurt er als ze dit niet doet?

Dan riskeert ze een boete omdat ze niet verzekerd is.

Vragen achteraf

6. Kon je de brief goed volgen?

Nou ik vind het heel veel informatie. Er staat heel veel in de brief en heel veel in bulletpoints. Ik moet echt kijken wat voor Luiza geldt. Altijd als ik een lange brief krijg, moet ik het weer even opnieuw lezen voordat ik weet wat ik moet doen.

7. Was duidelijk welke mogelijkheden er waren?

Ja, want er staat duidelijk gewoon die punten en er staat ook of je actie A of actie B moet doen.

8. Kon je makkelijk zien welke actie je moest ondernemen?

Nou niet in een keer, Ik moest het wel even goed lezen.

9. Voelde de afzender zich betrokken bij de situatie?

Ik denk dat het. Het is niet alsof ze zeggen: 'hey wat vervelend at je geen zorgverzekering hebt we gaan je hiermee helpen.' De brief is gewoon objectief, echt een standaardbrief. Ik vind dat er wel wat meer ingeleefd mag worden in wie de brief ontvangt.

10. Motiveerde de brief jou om actie te ondernemen?

Ja, mij wel want ik wil geen boete riskeren.

Brief 2. Boetebeschikking

Alinea 1. Inleiding

Alinea 2. Hoe betaalt

Alinea 3. Voorkom een tweede boete

- Er staat niet hoeveel die tweede boete is, dat vraag ik me wel af.

Alinea 4. Kies zelf uw zorgverzekeraar

Testkader

- Ik vraag me af of ze wel begrepen heeft of ze dit moet doen, want ze heeft het niet gedaan. Ze had het druk, maar misschien snapte ze de brief wel niet. Dat kan best ingewikkeld zijn denk ik.

Alinea 5. Zorgverzekeraar voor u wel of niet verplicht

- Er is wel een reden dat ze het niet heeft gedaan de eerste keer. En daar wordt niet op ingegaan, daar zullen ze waarschijnlijk geen tijd voor hebben.

Alinea 6. Blijkt de boete onterecht

Alinea 7. Heeft uw vragen

Alinea 8. Bezwaar maken

- Ze gaan er dus wel vanuit dat iedereen het kan betalen. Eigenlijk wil je de persoon in kwestie wel gewoon even spreken hierover.

Toepassingsvragen

8. Wat moet Luiza doen?

Ik zou gaan bellen, want misschien is het mogelijk dat ze de boete niet hoeft te betalen. Want ze had dat onderzoek moeten doen zodat ze wist of ze een zorgverzekering nodig heeft. Ze moet de boete wel eerst betalen om de tweede boete te voorkomen. Maar het is veel geld, misschien kan er iets aan gedaan worden.

9. Waarom moet ze dat doen?

Omdat ze anders een tweede boete krijgt en omdat ze niet verzekerd is. Het gaat erom dat ze niet verzekerd is.

10. Hoe doet ze dat?

11. Wanneer moet ze dit doen?

Binnen 3 maanden actie ondernemen.

12. Wat zou je haar adviseren?

13. Hoe verloopt het verder?

Ja. Ik weet het niet. Ze moet dit doen of ze moet bezwaar maken.

14. Wat gebeurt er als ze dit niet doet?

Dan krijgt ze een tweede boete, en heeft ze geen zorgverzekering.

Vragen achteraf

6. Kon je de brief goed volgen?

Ja, omdat het een vervolgbrief is dus je weet al waar het over gaat.

7. Was duidelijk welke mogelijkheden er waren?

Ja, ze kan bezwaar maken, in termijnen betalen en alsnog moet ze doen wat ze in de eerste brief moest doen.

8. Kon je makkelijk zien welke actie je moest ondernemen?

Ja.

9. De schrijver voelt zich betrokken bij mijn situatie

Nee, want er is een reden dat ze het nog niet heeft betaald. Ik zou meer ingaan in het individu en dat doen ze niet in de brief.

10. De brief motiveert mij om actie te ondernemen

Ja, want ik wil geen tweede boete.

Proefpersoon 4. Scenario 2

Algemene vragen

Wat is je geslacht?

Man

Wat is je leeftijd?

26

Is Nederlands je moedertaal?

Ja

Wat is je hoogst behaalde diploma?

Mbo

Heb je nog vragen over de informatiebrief?

Nee

Brief 1: Aanschrijfbrief

Leesvragen

Alinea 1. Inleiding

- Geen idee wat OBZ is.

Alinea 2. Actie A

- Dit is bet duidelijk.
- Ik ken de afkortingen niet

Testkader

Alinea 3. Actie B

- Ik vind de brief soms raar opgesomd en de zinsopbouw is raar.
- De zinsopbouw verloopt moeilijk.

Alinea 4. Heeft u al een Nederlandse zorgverzekering

Alinea 5. Hoe gaat het verder

Alinea 6. Heeft u vragen

Toepassingsvragen

15. Wat moet Luiza doen?

Ze moet of een zorgverzekering afsluiten of ze moet laten aantonen dat ze geen zorgverzekering nodig heeft door te laten zien een buitenlandse student is of voor een buitenlandse werkgever of internationaal bedrijf werkt of in het buitenland werkt en daar een zorgverzekering heeft.

16. Waarom moet ze dat doen?

Omdat je in Nederland verplicht bent om een zorgverzekering te hebben.

17. Hoe doet ze dat?

Even kijken. Je kan dus of een zorgverzekering uitzoeken en je hebt daar eventueel overzicht van op de site. Of ze moet aantonen dat ze geen verzekering hoeft te hebben. Dat kan ze aanvragen op SVB.nl/briefOBZ.

18. Wanneer moet ze dit doen?

Ze moet iets ondernemen voor 9 februari.

19. Wat zou je haar adviseren?

Een zorgverzekering aanvragen.

20. Hoe verloopt het verder?

21. Wat gebeurt er als ze dit niet doet?

Dan riskeert ze een boete.

Vragen achteraf

11. Kon je de brief goed volgen?

Ja opzicht wel, maar ik ben van mezelf al slechter in begrijpend lezen dus ik heb met dit soort teksten dat ik het even 2 of 3 keer moet lezen voordat ik het begrijp. Ik had niet per se moeite met het lezen. Er waren een paar dingen die ik niet kende zoals die afkortingen.

12. Was duidelijk welke mogelijkheden er waren?

Ja.

13. Kon je makkelijk zien welke actie je moest ondernemen?

Nee, dat niet per se. Maar dat is ook omdat ik er niet echt op gelet heb.

14. Voelde de afzender zich betrokken bij de situatie?

Nee niet echt. Maar dat heb ik altijd met overheidsbrieven, dat is ook logisch want het is gewoon puur zakelijk gericht. Al zou je nou een belletje krijgen van: 'Hey, ik heb dit vernomen en ik wil je er wel bij helpen en ik kan je deze opties geven.' is het al veel persoonlijker.

15. Motiveerde de brief jou om actie te ondernemen?

Ja, want anders krijg je een boete.

Brief 2. Boetebeschikking

Alinea 1. Inleiding

Alinea 2. Hoe betaalt

Alinea 3. Voorkom een tweede boete

- Ik wist niet dat ze namens mij een zorgverzekeraar konden afsluiten.

Alinea 4. Kies zelf uw zorgverzekeraar

Testkader

Alinea 5. Zorgverzekeraar voor u wel of niet verplicht

Alinea 6. Blijkt de boete onterecht

Alinea 7. Heeft uw vragen

Alinea 8. Bezwaar maken

Toepassingsvragen

15. Wat moet Luiza doen?

Ze moet nog steeds hetzelfde doen als de eerste keer. Een zorgverzekering afsluiten of aantonen dat het niet nodig is.

16. Waarom moet ze dat doen?

Omdat je in Nederland verplicht bent om een zorgverzekering te hebben.

17. Hoe doet ze dat?

Ze kan op de site een lijst vinden met zorgverzekeraars en er een aanvragen. Of ze moet een onderzoek aanvragen waarin ze kan aantonen dat ze een van die drie dingen is. Namelijk een buitenlandse student die niet in Nederland werkt.

18. Wanneer moet ze dit doen?

19. Wat zou je haar adviseren?

Een zorgverzekering aanvragen.

20. Hoe verloopt het verder?

21. Wat gebeurt er als ze dit niet doet?

Dan kan ze een zorgverzekering opgelegd krijgen en een tweede boete.

Vragen achteraf

11. Kon je de brief goed volgen?

Ja, op zich wel. Het was redelijk duidelijk.

12. Was duidelijk welke mogelijkheden er waren?

Ja.

13. Kon je makkelijk zien welke actie je moest ondernemen?

Volgens mij niet. Volgens mij lees ik telkens over dingen heen.

14. De schrijver voelt zich betrokken bij mijn situatie

Nee.

15. De brief motiveert mij om actie te ondernemen

Ja, dat wel.

Bijlage 5. Hardopwerkonderzoek codeerprocedure stap 1

		P1	P2	P3	P4
Brief 1	Alinea 1	- Struikelt over woord: zorgverzekering - Snapt de Term OBZ niet - Voor de rest duidelijke alinea	- Wat is de OBZ?	- Wat is de OBZ?	- Geen idee wat OBZ is
	Alinea 2	- Bullet 2: Geeft aan dat een telefoonnummer mist.		- Ik vraag me af wat er valt onder 'Nederlandse zorgverzekering'	- Dit is best duidelijk. - Ik ken de afkortingen niet
	Tekstkader	- Informatie in dit blok is duidelijk	- Informatie in dit blok is duidelijk. Actie A suggereert wel dat het verplichting is, maar het stuk in het kader laat zien dat er een keuze is. Dat is niet heel helder.	- Wat voor bewijs heb ik dan nodig? - 'Volg daarvoor actie B', maar je moest toch kiezen tussen actie A of actie B?	
	Alinea 3	- Bullet 4: Geeft opnieuw aan dat hij telefoonnummer mist	- Dit is wel duidelijk denk ik. Eest zeggen ze wel van; we gaan kijken of het verplicht is, maar daarna leggen ze wel een boete op. Beetje dubbelop	- Ik vraag me wel af wat dat voor onderzoek is. - Wat is de SVB? - Ik weet niet wat een onderzoek-Wlz is. - Doet u drie maanden niks daarmee bedoelen ze denk ik actie A of B?	- Ik vind de brief soms raar opgesomd en de zinsopbouw is raar. - De zinsopbouw verloopt moeilijk.

	Alinea 4	- Informatie in deze alinea is duidelijk			
	Alinea 5			- Ik zou dan nu alweer omhoog moeten lezen om te kijken wat actie A was. - Wat veel informatie - Is dat dan dezelfde boete als net? Of is dit een andere boete?	
	Alinea 6	- Tevreden dat hij een telefoonnummer ziet.			
Brief 2	Alinea 1				
	Alinea 2	- Vindt het fijn dat ze meedenken door aan te bieden dat je in termijnen kunt betalen.			
	Alinea 3	- Bullet 4: Vraagt zich af waarom ze dit niet na de eerste boete al doen.		Er staat niet hoeveel die tweede boete is, dat vraag ik me wel af.	Ik wist niet dat ze namens mij een zorgverzekeraar konden afsluiten.
	Alinea 4				
	Tekstkader			- Ik vraag me af of ze wel begrepen heeft of ze dit moet doen, want ze heeft het niet gedaan. Ze had het druk, maar misschien snapte ze de brief wel niet. Dat kan best ingewikkeld zijn denk ik.	
	Alinea 5			- Er is wel een reden dat ze het niet heeft gedaan de eerste keer. En daar wordt niet op ingegaan, daar zullen ze waarschijnlijk geen tijd voor hebben.	
	Alinea 6				
	Alinea 7				
	Alinea 8	- Duidelijk	- Heftig	- Ze gaan er dus wel vanuit dat iedereen het kan betalen. Eigenlijk wil je de persoon in kwestie wel gewoon even spreken hierover.	

Toepassingsvragen

		P1	P2	P3	P4
Brief 1	Vraag 1	Em naja, hij moet gewoon optie A doen, alleen ik vraag me nog wel iets af. Ze verwijzen leuk naar een lijst maar wat nou als hij het niet kan betalen? Wat moet hij dan doen? Ik verwacht dat dat ook wel eens gebeurt. Ik zou dan zeggen dat ze dat ook toevoegen aan de brief. Iets van: 'Mocht het financieel niet haalbaar zijn neem dan contact op met ...'	Hij moet binnen 3 maanden een zorgverzekering afsluiten OF hij moet een onderzoek aanvragen bij de SVB. Meer keuzes heeft hij eigenlijk niet. Het slimste en het snelste zou zijn om gewoon een zorgverzekering af te sluiten. Ik weet niet of hij dat kan (capabel, kan hij het betalen). Ik weet ook niet hoe moeilijk het is om zo'n zorgverzekering af te sluiten.	Ze is een buitenlandse studente die niet in Nederland werkt. Dus daarom heeft ze misschien geen zorgverzekering nodig. Ze heeft dan wel een bewijs nodig dat ze niet in Nederland verzekerd hoeft te zijn. En dan moet ze een onderzoek doen bij de SVB volgens mij.	Ze moet of een zorgverzekering afsluiten of ze moet laten aantonen dat ze geen zorgverzekering nodig heeft door te laten zien een buitenlandse student is of voor een buitenlandse werkgever of internationaal bedrijf werkt of in het buitenland werkt en daar een zorgverzekering heeft.
	Vraag 2	Hij moet gewoon een zorgverzekering afsluiten.	Anders moet hij een boete betalen.	Omdat ze een buitenlandse student in Nederland is en geen Nederlandse zorgverzekering heeft.	Omdat je in Nederland verplicht bent om een zorgverzekering te hebben.
	Vraag 3	Hij gaat naar die website, checkt de lijst en kiest een zorgverzekering, of hij belt met het nummer voor hulp.	Dat lees je eigenlijk niet in de brief. Hij krijgt opties, maar hoe hij het echt moet doen staat niet in de brief. Geen stappenplan om het onderzoek aan te vragen. Ik vind het ook niet per se in de brief passen, maar nu staat het er wel erg summier.	Dat bewijs aanvragen? Door een onderzoek aan te vragen of ze in Nederland verzekerd moet zijn via de website.	Even kijken. Je kan dus of een zorgverzekering uitzoeken en je hebt daar eventueel overzicht van op de site. Of ze moet aantonen dat ze geen verzekering hoeft te hebben. Dat kan ze aanvragen op SVB.nl/briefOBZ.
	Vraag 4	Binnen 3 maanden.	Binnen 3 maanden.	Binnen 3 maanden.	Ze moet iets ondernemen voor 9 februari.
	Vraag 5	Als hij echt een vriend van mij was, zou ik samen met hem de lijst doornemen en de goedkoopste kiezen gezien hij nauwelijks geld heeft.	Adviseren om contact op te nemen met zijn zorgverzekeraar en het gesprek aan te gaan. Kijken hoe ze het samen het beste kunnen aanpakken.	Het zo snel mogelijk te regelen, want er kan altijd wel wat tijd overheen gaan.	Een zorgverzekering aanvragen.
	Vraag 6	Zodra hij de verzekering heeft afgesloten, gebeurt er niks meer als het goed is.		Ze moet de uitslag afwachten van de SVB. Anders sluit ze misschien een zorgverzekering af terwijl dat niet hoeft.	
	Vraag 7	Een boete, dat is fijn voor mensen die geen geld hebben. Wel een boete dat ik denk, slim idee.	Een boete.	Dan riskeert ze een boete omdat ze niet verzekerd is.	Dan riskeert ze een boete.
Brief 2	Vraag 1	De boete betalen en een verzekering afsluiten.	Hij moet voorkomen dat hij een tweede boete krijgt, maar er staat niet in hoe hoog de tweede boete is. Hartstikke leuk zo'n tweede boete, maar hoe hoog is die dan. Ik vind het wel weinig termijnen. 246 Euro is best een hoog bedrag, dus daar maar ik me wel zorgen over.	Ik zou gaan bellen, want misschien is het mogelijk dat ze de boete niet hoeft te betalen. Want ze had dat onderzoek moeten doen zodat ze wist of ze een zorgverzekering nodig heeft. Ze moet de boete wel eerst betalen om de tweede boete te voorkomen. Maar het is veel geld, misschien kan er iets aan gedaan worden.	Ze moet nog steeds hetzelfde doen als de eerste keer. Een zorgverzekering afsluiten of aantonen dat het niet nodig is.
	Vraag 2	Dat moet volgens de wet, en omdat hij niet heeft gereageerd op de eerste brief.	Omdat hij niet binnen de termijnen heeft gereageerd. Hij heeft geen actie ondernemen.	Omdat ze anders een tweede boete krijgt en omdat ze niet verzekerd is. Het gaat erom dat ze niet verzekerd is.	Omdat je in Nederland verplicht bent om een zorgverzekering te hebben.
	Vraag 3	Naja, de boete krijgt hij vanzelf een brief van hoe hij dat moet doen. En de andere is op dezelfde manier als eest. Dus optie A of B alleen dat is nu niet A en B genoemd. Dus dat is jammer (waarom vind je dat jammer) eh consistentie.			Ze kan op de site een lijst vinden met zorgverzekeraars en er een aanvragen. Of ze moet een onderzoek aanvragen waarin ze kan aantonen dat ze een van die drie dingen is. Namelijk een buitenlandse student die niet in Nederland werkt.
	Vraag 4	Binnen 3 maanden, er staat ook een datum bij dus dat is duidelijk. De boete moet 6 weken. Het kan ook in termijnen maar dat staat dan in die brief uitgelegd.		Binnen 3 maanden actie ondernemen.	
	Vraag 5	Sluit die zorgverzekering nou af.	Ga het gesprek aan met de OBZ. Ik mis het stukje begrip voor mensen als Joran, die hun administratie misschien niet op orde hebben. Ze hebben misschien niemand om zich heen die hun met die brieven kan helpen. Zo'n brief kan mensen echt moedeloos maken. Misschien kan de OBZ gewoon contact zoeken met Joran om te vragen hoe het gaat. De belastingdienst doet dat nu ook.		Een zorgverzekering aanvragen.
	Vraag 6	Dan stoppen de brieven en de boetes.		Ja. Ik weet het niet. Ze moet dit doen of ze moet bezwaar maken.	
	Vraag 7	Als hij niks doet dan krijgt hij een verzekering van hen en dan moet hij het daar maar mee doen.		Dan krijgt ze een tweede boete, en heeft ze geen zorgverzekering.	Dan kan ze een zorgverzekering opgelegd krijgen en een tweede boete.

Bijlage 6. Hardopwerkonderzoek codeerprocedure stap 2

Aanschrijfbrief

Alinea 1

- Heldere woordkeus
 - P1 snapt de term OBZ niet
 - P2 snapt de term OBZ niet
 - P3 snapt de term OBZ niet
 - P4 snapt de term OBZ niet

Alinea 2

- Relevante informatie
 - P3 vraagt zich af wat er valt onder een 'Nederlandse zorgverzekering'
- Verwijst zo nodig door
 - P1 geeft aan dat er een telefoonnummer mist
- Heldere woordkeus
 - P4 geeft aan dat de afkortingen onbekend zijn

Tekstkader

- Relevante informatie
 - P2 geeft aan dat de informatie onder actie A suggereert dat een zorgverzekering verplicht is, maar dat de informatie in het tekstkader zegt dat het niet zo is.
 - P3 weet niet wat voor bewijs die dan nodig heeft.

Alinea 3

- Verwijst zo nodig door
 - P1 geeft aan dat hij informatie mist
- Heldere opbouw
 - P4 geeft aan dat de brief soms raar is opgesomd
- Heldere woordkeus
 - P3 weet niet wat de SVB is
 - P3 weet niet wat een onderzoek Wlz is
- Heldere zinsbouw
 - P4 geeft aan dat de zinsbouw moeilijk verloopt

Alinea 4

Alinea 5

- Doelgericht

- P3 vraagt zich af of dit dezelfde boete is als eerder
- Relevante informatie
 - P3 geeft aan dat het veel informatie is

Alinea 6

Boetebeschikking

Alinea 1

Alinea 2

Alinea 3

- Relevante informatie
 - P3 geeft aan dat er niet in staat hoe duur de tweede boete is.

Alinea 4

Tekstkader

Alinea 5

Alinea 6

Alinea 7

Alinea 8

Vragen achteraf

		P1	P2	P3	P4
Brief 1	Begrijpelijkheid	Prima duidelijk.	Ja, al weet ik niet zo goed wat van me wordt verwacht.	Nou ik vind het heel veel informatie. Er staat heel veel in de brief en heel veel in bulletpoints. Ik moet echt kijken wat voor Luiza geldt. Altijd als ik een lange brief krijg, moet ik het weer even opnieuw lezen voordat ik weet wat ik moet doen.	Ja opzicht wel, maar ik ben van mezelf al slechter in begrijpend lezen dus ik heb met dit soort teksten dat ik het even 2 of 3 keer moet lezen voordat ik het begrijp. Ik had niet per se moeite met het lezen. Er waren een paar dingen die ik niet kende zoals die afkortingen.
	Overzichtelijkheid	Ja, behalve dat ik dus 1 mogelijk mist. Die van extra hulp bij actie A.	Ja, en het is goed dat het onderaan nog wordt samengevat.	Ja, want er staat duidelijk gewoon die punten en er staat ook of je actie A of actie B moet doen.	Ja
	Vervolghandelingen	Ja, gelijk duidelijk.	Ja, alleen het wordt pas duidelijk aan het einde.	Nou niet in een keer, ik moest het wel even goed lezen.	Nee, dat niet per se. Maar dat is ook omdat ik er niet echt op gelet heb.
	Vriendelijkheid	Nee (waarom niet?). Naja, het is gewoon ja, ik weet niet of het nodig is ook, het is gewoon informatie. Het dit is een ding, doe er wat aan, in hoeverre moet je er betrokken bij voelen? Ik zou me er meer betrokken bij voelen als ik die optie heb die ik eerst noemde over extra hulp. Nu is het van: doen, anders boete.	Er wordt heel belerend iets gezegd en een situatie geschetst waarin iemand wordt gestraft. De lezer wordt gedwongen om actie te ondernemen. Aan het begin is het best dreigend en bestraffend. Misschien is dat met opzet, dat ze het eerst hard binnen laten komen en dan afzakken door te vertellen wat er allemaal nog meer mogelijk is.	Ik denk dat niet. Het is niet alsof ze zeggen: 'hey wat vervelend at je geen zorgverzekering hebt we gaan je hiermee helpen.' De brief is gewoon objectief, echt een standaardbrief. Ik vind dat er wel wat meer ingeleefd mag worden in wie de brief ontvangt.	Nee niet echt. Maar dat heb ik altijd met overheidsbrieven, dat is ook logisch want het is gewoon puur zakelijk gericht. Al zou je nou een belletje krijgen van: 'Hey, ik heb dit vernomen en ik wil je er wel bij helpen en ik kan je deze opties geven.' is het al veel persoonlijker.
	Overtuigingskracht	Ja, maar dat is puur doordat de boete er staat.	Ja, dat wel.	Ja, mij wel want ik wil geen boete riskeren.	Ja, want anders krijg je een boete.
Brief 2	Begrijpelijkheid	Ja, ik bedenken me nu wel. Ik zie dat hier nu in staat (anders sluiten wij er eentje voor je af) bij brief 1 zou het chill zijn als daar een soort retourformulier inzigt wat je kan invullen als je wil dat de overheid er een voor je uitkiest. Dit is denk ik handig omdat het veel werk is om het aan te vragen. Het kost moeite en ze hebben geen tijd geen geld en geen niks. Het is misschien makkelijker als je gewoon een vinkje met 'ja' kan aanvinken en de brief dan terug kan sturen.	Goed te volgen en het was netjes opgesomd. Hier heb je alleen wel minder keuze en het is erg kort.	Ja, omdat het een vervolgbrief is dus je weet al waar het over gaat.	Ja, op zich wel. Het was redelijk duidelijk.
	Overzichtelijkheid	Ja, maar het zou fijn zijn als het hier ook A en B zou heten.	Ja, dat wel.	Ja, ze kan bezwaar maken, in termijnen betalen en alsnog moet ze doen wat ze in de eerste brief moest doen.	Ja.
	Vervolghandelingen	Ja, ietsje minder duidelijk omdat er niet verwezen wordt, maar er gewoon een hele lap tekst staat.	Ja, het was een herhaling van de eerste brief. Het eerste SVB-verhaal was hier iets duidelijker uitgelegd. Ik denk alleen dat Joran niet capabel is om het te doen, anders had hij het na de eerste brief wel gedaan.	Ja.	Volgens mij niet. Volgens mij lees ik telkens over dingen heen.
	Vriendelijkheid	Ietsje meer, omdat het voor je wordt gedaan als je niet meer reageert. Als ik het dus echt niet zou kunnen, zou het voor me worden geregeld. Het kost me dan 2 boetes, maar daarna is het klaar.	Nee, vind ik niet. Het is nu veel meer gericht op de boete en op de consequenties. Ik denk dat ze verder komen als we de mensen persoonlijk zouden benaderen. Die tweede boete die hierin staat is als een soort grote donkere wolk, omdat je niet weet hoe veel het is. Dat geeft een onrustig gevoel.	Nee, want er is een reden dat ze het nog niet heeft betaald. Ik zou meer ingaan in het individu en dat doen ze niet in de brief.	Nee.
	Overtuigingskracht	Ja, er staat nu steeds een boete, dus ja.	Ja weet ik niet. De brief komt dreigend binnen, maar dat kan ook averechts werken. Er komt al veel op hem af en misschien benauid dit nog meer. Hij zit al zo diep in de put en dan krijgt hij nog een boete, dat helpt niet.	Ja, want ik wil geen tweede boete.	Ja, dat wel.

Bijlage 7. Brief met minimale veranderingen (-T/-S)

> Retouradres Antwoordnummer 80031, 2001 GH Rotterdam

NAW

2606.12021190382

Datum 9 november 2021
Betreft U heeft geen Nederlandse zorgverzekering: voorkom een boete

OBZ

Team Afhandeling

Antwoordnummer 12345
1234 GH Rotterdam
www.hetobz.nl/onverzekerden

T 0800-1234
T 0032 12 345 6789 (vanuit
het buitenland)

Onze referentie
123456789

Relatienummer
123456789

Bijlagen

1

Geachte heer Jansen,

U heeft geen Nederlandse zorgverzekering. Een zorgverzekering is verplicht voor iedereen die in Nederland woont, én werkt bij een Nederlandse werkgever. Als OBZ controleren wij dit namens de overheid. Het is belangrijk dat u snel actie onderneemt. Zo voorkomt u een boete.

Volg actie A óf actie B. Welke actie u moet ondernemen hangt af van uw situatie.

Actie A: Sluit een Nederlandse zorgverzekering af

- Sluit **vóór 9 februari 2022** een Nederlandse zorgverzekering af.
- U kiest zelf een zorgverzekeraar. Een overzicht vindt u op www.hetobz.nl/lijst.

Het kan zo zijn dat u geen Nederlandse zorgverzekering hoeft te hebben. Omdat u bijvoorbeeld:

- een buitenlandse student bent en niet in Nederland werkt
- voor een buitenlandse werkgever of internationaal bedrijf werkt
- in het buitenland werkt en daar een zorgverzekering heeft

Dan heeft u in alle gevallen een **bewijs nodig** dat u niet in Nederland verzekerd hoeft te zijn. Volg daarvoor actie B.

In de meegestuurde folder vindt u meer voorbeelden en uitleg.

Actie B: Vraag een onderzoek aan of u in Nederland verzekerd moet zijn

- Vraag een onderzoek aan of u een Nederlandse zorgverzekering moet hebben.
- Alleen de Sociale Verzekeringsbank (SVB) kan dit voor uw situatie bepalen.
- Dit doet de SVB met een 'onderzoek Wlz'.
- Ga naar www.svb.nl/briefobz en vraag het onderzoek aan.

Doet u 3 maanden niets? Dan riskeert u een boete van €426, 24.

Heeft u wel al een Nederlandse zorgverzekering?

Dan is er iets mis gegaan. Neem contact op met uw zorgverzekeraar. Vraag of uw verzekering een Nederlandse basisverzekering is. Uw zorgverzekeraar moet u inschrijven in het Referentiebestand Verzekerden Zorgverzekeringswet (RBVZ). Als uw zorgverzekeraar dit heeft gedaan, hoort u niets meer van ons.

Hoe gaat het verder?

- Actie A: sluit u binnen 3 maanden een Nederlandse zorgverzekering af? Dan hoort u niets meer van ons.
- Actie B: vraagt u een onderzoek aan bij de SVB? Dan krijgt u een brief met de uitslag. Zo weet u zeker of u een zorgverzekering moet afsluiten.
- Doet u 3 maanden niets? Dan riskeert u een boete. En krijgt u opnieuw van ons een brief omdat u nog steeds onverzekerd bent.

Heeft u vragen?

- Op onze website www.hetobz.nl/onverzekerden vindt u meer informatie.
- Heeft u nog vragen? Stuur ons dan een bericht via www.hetobz.nl/contact. Of bel ons op werkdagen van 8.30 tot 17.00 op 0800-1234. Vanuit het buitenland kunt u ons bellen op telefoonnummer 0031 12 345 6789.

In onze video op www.hetobz.nl/video-onv ziet u in heldere stappen hoe het werkt. Of scan deze QR-code met uw smartphone om de video te kijken.



Met vriendelijke groet,

Maarten Bos
Manager Team Afhandeling

Bijlage 8. Brief met tekstrevisie (+T/-S)

> Retouradres Antwoordnummer 80031, 2001 GH Rotterdam

NAW

2606.12021190382

Datum 9 november 2021
Betreft U heeft geen Nederlandse zorgverzekering

OBZ
Team Afhandeling
Antwoordnummer 12345
1234 GH Rotterdam
www.hetobz.nl/onverzekerden
T 0800-1234
T 0032 12 345 6789 (vanuit
het buitenland)
Onze referentie
123456789
Relatienummer
123456789
Bijlagen
1

Beste heer Jansen,

U heeft geen Nederlandse zorgverzekering. Een zorgverzekering is verplicht voor iedereen die in Nederland woont, én werkt bij een Nederlandse werkgever. Als u niet verzekerd bent, moet u uw zorg zelf betalen en krijgt u van ons een boete. Wij helpen u om dit te voorkomen.

Volg actie A óf actie B. Welke actie u moet ondernemen hangt af van uw situatie.

Actie A: Sluit een zorgverzekering af

- Sluit vóór 9 februari 2022 een Nederlandse zorgverzekering af.
- Kies een zorgverzekeraar op www.hetobz.nl/lijst.
- Vindt u het lastig om een zorgverzekering aan te vragen? Bel ons op werkdagen tussen 8.30 en 17.00 op 0800-1234 of kijk op www.hetobz.nl/contact.

Misschien heeft u geen Nederlandse zorgverzekering nodig. Bijvoorbeeld als u op dit moment:

- een buitenlandse student bent en niet in Nederland werkt
- voor een buitenlandse werkgever of internationaal bedrijf werkt
- in het buitenland werkt en daar een zorgverzekering heeft

U heeft dan wel een bewijs nodig dat u niet in Nederland verzekerd hoeft te zijn. Volg dan actie B.

Actie B: Vraag een onderzoek aan

U kunt van de Sociale Verzekeringsbank (SVB) een bewijs krijgen dat u niet in Nederland verzekerd hoeft te zijn. Ga naar www.svb.nl/briefobz en vraag een onderzoek Wlz (Wet langdurige zorg) aan. U krijgt dan een brief thuis gestuurd waarin staat of u een verzekering nodig heeft.

Vindt u het lastig om een onderzoek aan te vragen? Bel ons op werkdagen tussen 8.30 en 17.00 op 0800-1234 of kijk op www.hetobz.nl/contact.

Vriendelijk
Laatste zin is omschreven.

Vriendelijk
Laatste bullet is toegevoegd.

Begrijpelijker
Inhoud onder actie A & B zijn
herschreven

Vriendelijk
Extra alinea toegevoegd.

Doet u 3 maanden niets?

Als u niets doet, moeten we u een boete geven van €426,24. Liever hebben we dat u zich verzekert. We kunnen helpen als u niet weet wat u moet doen. U kunt ons op werkdagen tussen 8.30 en 17.00 bellen op 0800-1234 of kijk op www.hetobz.nl/contact. Dan kunnen we samen kijken wat er mogelijk is.

Behulpzaam & Vriendelijk
Alinea is herschreven.

Heeft u al een zorgverzekering?

Dan is er iets mis met onze administratie. Neem contact op met uw zorgverzekeraar en vraag of u een Nederlandse basisverzekering heeft. Uw zorgverzekeraar moet u inschrijven. Als uw zorgverzekeraar dit heeft gedaan, dan is het probleem opgelost en hoort u niets meer van ons.

Heeft u hulp nodig?

- Kijk op www.hetobz.nl/onverzekerden
- Stuur ons dan een bericht via www.hetobz.nl/contact.
- Bel ons op werkdagen van 8.30 tot 17.00 op 0800-1234 (vanuit het buitenland op 0031 12 345 6789).

Makkelijk
Alinea herschreven

Met vriendelijke groet,

Maarten Bos
Manager Team Afhandeling

Bijlage 9. Brief met structuurverandering (-T/+S)

> Retouradres Antwoordnummer 80031, 2001 GH Rotterdam

NAW

2606.12021190382

Datum 9 november 2021
Betreft U heeft geen Nederlandse zorgverzekering; voorkom een boete

OBZ
Team Afhandeling
Antwoordnummer 12345
1234 GH Rotterdam
www.hetobz.nl/onverzekerden
T 0800-1234
T 0032 12 345 6789 (vanuit
het buitenland)
Onze referentie
123456789
Relatienummer
123456789
Bijlagen
1

Geachte heer Jansen,

U heeft geen Nederlandse zorgverzekering. Een zorgverzekering is verplicht voor iedereen die in Nederland woont, én werkt bij een Nederlandse werkgever. Als OBZ controleren wij dit namens de overheid. Het is belangrijk dat u snel actie onderneemt. Zo voorkomt u een boete. Twijfelt u of u een verzekering nodig heeft, lees dan verder onder Actie B. Zo nee, kies dan actie A.

Overzichtelijkheid & helderheid van vervolghandelingen
Laatste regel is aangepast om structuur aan te geven

Actie A: Sluit een Nederlandse zorgverzekering af

- Sluit **vóór 9 februari 2022** een Nederlandse zorgverzekering af.
- U kiest zelf een zorgverzekeraar. Een overzicht vindt u op www.hetobz.nl/lijst.

Actie B: Vraag een onderzoek aan of u in Nederland verzekerd moet zijn

~~Het kan zo zijn dat u geen Nederlandse zorgverzekering hoeft te hebben. Omdat~~ u bijvoorbeeld:

- een buitenlandse student bent en niet in Nederland werkt
- voor een buitenlandse werkgever of internationaal bedrijf werkt
- in het buitenland werkt en daar een zorgverzekering heeft

Dan heeft u in alle gevallen **een bewijs nodig** dat u niet in Nederland verzekerd hoeft te zijn.

- Vraag een onderzoek aan of u een Nederlandse zorgverzekering moet hebben.
- Alleen de Sociale Verzekeringsbank (SVB) kan dit voor uw situatie bepalen.
- Dit doet de SVB met een 'onderzoek Wlz'.
- Ga naar www.svb.nl/briefobz en vraag het onderzoek aan.

In de meegestuurde folder vindt u meer voorbeelden en uitleg.

Overzichtelijkheid & helderheid van vervolghandelingen
Verschillende acties zijn in tekstvlakken geplaatst.

Actie A: Hoe gaat het verder?

- Sluit u binnen 3 maanden een Nederlandse zorgverzekering af? Dan hoort u niets meer van ons.
- Doet u 3 maanden niets? Dan riskeert u een boete van €426,24. En krijgt u opnieuw van ons een brief omdat u nog steeds onverzekerd bent.

Actie B: Hoe gaat het verder?

- Vraagt u een onderzoek aan bij de SVB? Dan krijgt u een brief met de uitslag. Zo weet u zeker of u een zorgverzekering moet afsluiten.
- Doet u 3 maanden niets? Dan riskeert u een boete €426,24. En krijgt u opnieuw van ons een brief omdat u nog steeds onverzekerd bent.

Overzichtelijkheid & helderheid van vervolghandelingen
Verschillende acties zijn in tekstvlakken geplaatst.

Heeft u wel al een Nederlandse zorgverzekering?

Dan is er iets mis gegaan. Neem contact op met uw zorgverzekeraar. Vraag of uw verzekering een Nederlandse basisverzekering is. Uw zorgverzekeraar moet u inschrijven in het Referentiebestand Verzekerden Zorgverzekeringswet (RBVZ). Als uw zorgverzekeraar dit heeft gedaan, hoort u niets meer van ons.

Heeft u vragen?

- Op onze website www.hetobz.nl/onverzekerden vindt u meer informatie.
- Heeft u nog vragen? Stuur ons dan een bericht via www.hetobz.nl/contact. Of bel ons op werkdagen van 8.30 tot 17.00 op 0800-1234. Vanuit het buitenland kunt u ons bellen op telefoonnummer 0031 12 345 6789.

In onze video op www.hetobz.nl/video-onv ziet u in heldere stappen hoe het werkt. Of scan deze QR-code met uw smartphone om de video te kijken.



Met vriendelijke groet,

Maarten Bos
Manager Team Afhandeling

Bijlage 10. Brief met tekstrevisie en structuurverandering (+T/+S)

> Retouradres Antwoordnummer 80031, 2001 GH Rotterdam

NAW

2606.12021190382

Datum 9 november 2021
Betreft U heeft geen Nederlandse zorgverzekering

Beste heer Jansen,

U heeft geen Nederlandse zorgverzekering. Een zorgverzekering is verplicht voor iedereen die in Nederland woont, én werkt bij een Nederlandse werkgever. Als u niet verzekerd bent, moet u uw zorg zelf betalen en krijgt u van ons een boete. Wij helpen u om dit te voorkomen. Twijfelt u of u een verzekering nodig heeft, lees dan verder onder Actie B. Zo nee, kies dan actie A.

OBZ

Team Afhandeling

Antwoordnummer 12345
1234 GH Rotterdam
www.hetobz.nl/onverzekerden

T 0800-1234
T 0032 12 345 6789 (vanuit
het buitenland)

Onze referentie
123456789

Relatienummer
123456789

Bijlagen
1

Actie A: Sluit een zorgverzekering af

- Sluit vóór 9 februari 2022 een Nederlandse zorgverzekering af.
- Kies een zorgverzekeraar op www.hetobz.nl/lijst.

Als wij binnen 3 maanden van uw verzekeraar horen dat u verzekerd bent, krijgt u geen boete.

Vindt u het lastig om een zorgverzekering aan te vragen? Bel ons op werkdagen tussen 8.30 en 17.00 op 0800- of kijk op www.hetobz.nl/contact.

Actie B: Vraag een onderzoek aan of u in Nederland verzekerd moet zijn

Misschien heeft u geen Nederlandse zorgverzekering nodig. Bijvoorbeeld als u op dit moment:

- een buitenlandse student bent en niet in Nederland werkt
- voor een buitenlandse werkgever of internationaal bedrijf werkt
- in het buitenland werkt en daar een zorgverzekering heeft

U heeft dan wel een bewijs nodig dat u niet in Nederland verzekerd hoeft te zijn. Dat bewijs kunt u krijgen van de Sociale Verzekeringsbank (SVB). Ga naar www.svb.nl/briefobz en vraag een onderzoek Wlz (Wet langdurige zorg) aan. U krijgt dan een brief thuis gestuurd waarin staat of u een verzekering nodig heeft.

Vindt u het lastig om een onderzoek aan te vragen? Bel ons op werkdagen tussen 8.30 en 17.00 op 0800-1234 of kijk op www.hetobz.nl/contact.

Doet u 3 maanden niets?

Als u niets doet, moeten we u een boete geven van €426,24. Liever hebben we dat u zich verzekert. We kunnen helpen als u niet weet wat u moet doen. U kunt ons op werkdagen tussen 8.30 en 17.00 bellen op 0800-1234 of kijk op www.hetobz.nl/contact. Dan kunnen we samen kijken wat er mogelijk is.

Heeft u al een zorgverzekering?

Dan is er iets mis met onze administratie. Neem contact op met uw zorgverzekeraar en vraag of u een Nederlandse basisverzekering heeft. Uw zorgverzekeraar moet u inschrijven. Als uw zorgverzekeraar dit heeft gedaan, dan is het probleem opgelost en hoort u niets meer van ons.

Heeft u hulp nodig?

- Kijk op www.hetobz.nl/onverzekerden
- Stuur ons dan een bericht via www.hetobz.nl/contact.
- Bel ons op werkdagen van 8.30 tot 17.00 op 0800-1234 (vanuit het buitenland op 0031 12 345 6789).

Met vriendelijke groet,

Maarten Bos
Manager Team Afhandeling

Bijlage 11. Overzicht begripsvragen met goede antwoorden

	Scenario 1	Scenario 2
Q1. Wat is het belangrijkste nieuws van deze brief?	0.87 (0.34)	0.25 (0.44)
Q2. Wanneer hoef je geen zorgverzekering aan te vragen? Als ik al een verzekering heb (waar / niet waar)	0.97 (0.167)	0.93 (0.251)
Q3. Wanneer hoef je geen zorgverzekering aan te vragen? Als ik een onderzoek laat doen waaruit blijkt dat ik geen verzekering nodig heb (waar / niet waar)	0.79 (0.411)	0.88 (0.327)
Q4. Wanneer hoef je geen zorgverzekering aan te vragen? Als ik een boete betaal (waar / niet waar)	0.90 (0.300)	0.95 (0.226)
Q5. Wanneer heeft iemand geen zorgverzekering nodig?	0.76 (0.430)	0.75 (0.438)
Q6. Hoe vraag je een zorgverzekering aan?	0.34 (0.476)	0.37 (0.487)
Q7. Hoe vraag je een onderzoek Wlz aan?	0.54 (0.502)	0.56 (0.500)
Q8. Wanneer moet je actie ondernemen?	0.69 (0.466)	0.51 (0.503)
Q9. Wat gebeurt er als je niets doet? Dan gebeurt er niets (waar / niet waar)	0.96 (0.203)	0.97 (0.162)
Q10. Wat gebeurt er als je niets doet? Dan sluit de OBZ een zorgverzekering voor mij af (waar / niet waar)	0.99 (0.119)	0.91 (0.293)
Q11. Wat gebeurt er als je niets doet? Dan moet ik een boete betalen (waar / niet waar)	0.96 (0.203)	0.99 (0.115)
Q12. Wat gebeurt er als je niets doet? Dan krijg ik nog een brief (waar / niet waar)	0.77 (0.421)	0.77 (0.421)

Bijlage 12. Begripsvragen met goede antwoorden

- 1) Wat is het belangrijkste nieuws van deze brief?
 - a) Ik moet een zorgverzekering aanvragen (goed antwoord voor scenario 1)
 - b) Ik moet een zorgverzekering aanvragen en een boete betalen
 - c) Ik moet contact opnemen met mijn zorgverzekeraar
 - d) Ik moet een onderzoek 'Wlz' aanvragen (goed antwoord voor scenario 2)

- 2) Wanneer hoef je geen zorgverzekering aan te vragen? Geef aan of je het wel of niet eens bent met de stelling.
 - a) Als ik al een verzekering heb (waar / niet waar)
 - b) Als ik een onderzoek laat doen waaruit blijkt dat ik geen verzekering nodig heb (waar / niet waar)
 - c) Als ik een boete betaal (waar / niet waar)

- 3) Wanneer heeft iemand geen zorgverzekering nodig?
 - a) Als iemand in Nederland woont
 - b) Als iemand nu een baan heeft bij een Nederlandse organisatie
 - c) A en B zijn waar
 - d) A en B zijn allebei niet waar

- 4) Hoe vraag je een zorgverzekering aan?
 - a) Naar de website van de SVB gaan en daar een verzekeraar kiezen
 - b) Naar de website van de OBZ gaan en daar een verzekeraar kiezen
 - c) A en B kunnen allebei
 - d) A en B kunnen allebei niet

- 5) Hoe vraag je een onderzoek Wlz aan?
 - a) Naar de website van de SVB gaan en daar een aanvraag doen
 - b) Naar de website van de OBZ gaan en daar een aanvraag doen
 - c) Via mijn eigen zorgverzekeraar
 - d) A, B en C kunnen allemaal

- 6) Wanneer moet je actie ondernemen?

- a) Binnen 6 weken
- b) Binnen 3 maanden
- c) Zo snel mogelijk
- d) A, B en C zijn niet waar

7) Wat gebeurt er als je niets doet? Geef aan of je het wel of niet eens bent met de stelling.

- a) Dan gebeurt er niets (waar / niet waar)
- b) Dan sluit de OBZ een zorgverzekering voor mij af (waar / niet waar)
- c) Dan moet ik een boete betalen (waar / niet waar)
- d) Dan krijg ik nog een brief (waar / niet waar)

Bijlage 13. Vragenlijst

Beste lezer,

Bedankt dat je mee wil doen aan deze vragenlijst. Met deze vragenlijst doe ik onderzoek naar besluitbrieven. De overheid gebruikt dit soort brieven vaak om op bepaalde aanvragen te reageren. Bijvoorbeeld de vraag om extra zorg, vergunningen of subsidies. Jaarlijks worden er duizenden besluitbrieven verstuurd in Nederland. Het is daarom belangrijk dat iedereen deze goed begrijpt. De vragenlijst duurt ongeveer 15 minuten en bevat een brief en een aantal vragen.

Ik voer dit onderzoek uit voor het vak 'Praktijkopdracht' van mijn masteropleiding Communicatie & Organisatie aan de Universiteit Utrecht.

Deelname is vrijwillig. Jouw gegevens mogen alleen voor ons onderzoek verzameld worden als je hier toestemming voor geeft. Als je toch besluit niet mee te doen, hoef je verder niets te doen. Je hoeft niets te tekenen. Je hoeft ook niet te zeggen waarom je niet wilt meedoen. Als je wel meedoet, kun je je altijd bedenken en op ieder gewenst moment stoppen — ook tijdens het onderzoek. Ook nadat je hebt meegedaan kun je je toestemming nog intrekken. De onderzoeksgegevens die wij op dat moment van je hebben, zullen worden gewist.

Toestemmingsverklaring

Ik ben duidelijk ingelicht over het onderzoek en de methode. Ik doe vrijwillig mee aan dit onderzoek, maar mag altijd stoppen zonder dat ik daarvoor een reden hoef op te geven. Als ik meer informatie wil, nu of in de toekomst, dan kan ik dat vragen via floris.vanderheijde@coform.nl

- Ik begrijp de bovenstaande tekst en ga akkoord met deelname aan het onderzoek
- Ik begrijp de bovenstaande tekst maar ga niet akkoord met deelname aan het onderzoek.

Informatie

Eerst lees je een kort scenario en een brief. Daarna krijg je een aantal vragen.

Let op!

Lees de teksten goed! Je kunt ze namelijk maar één keer lezen.

Scenario

LET OP! Je kan de tekst maar één keer lezen

Nadat je een tijdje geen huis hebt gehad, is het je gelukt om een tijdelijk adres te regelen. Omdat je een tijd geen adres hebt gehad, heeft je zorgverzekeraar je uitgeschreven. In Nederland is het voor iedereen verplicht om een zorgverzekering te hebben, daarom ontvang je deze brief.

Brief

LET OP! Je kan de tekst maar één keer lezen

> Retouradres Antwoordnummer 80031, 2001 GH Rotterdam

NAW

2606.12021190382

Datum 9 november 2021
Betreft U heeft geen Nederlandse zorgverzekering: voorkom een boete

Geachte heer Jansen,

U heeft geen Nederlandse zorgverzekering. Een zorgverzekering is verplicht voor iedereen die in Nederland woont, én werkt bij een Nederlandse werkgever. Als OBZ controleren wij dit namens de overheid. Het is belangrijk dat u snel actie onderneemt. Zo voorkomt u een boete.

Volg actie A óf actie B. Welke actie u moet ondernemen hangt af van uw situatie.

Actie A: Sluit een Nederlandse zorgverzekering af

- Sluit **vóór 9 februari 2022** een Nederlandse zorgverzekering af.
- U kiest zelf een zorgverzekeraar. Een overzicht vindt u op www.hetobz.nl/lijst.

Het kan zo zijn dat u geen Nederlandse zorgverzekering hoeft te hebben. Omdat u bijvoorbeeld:

- een buitenlandse student bent en niet in Nederland werkt
- voor een buitenlandse werkgever of internationaal bedrijf werkt
- in het buitenland werkt en daar een zorgverzekering heeft

Dan heeft u in alle gevallen **een bewijs nodig** dat u niet in Nederland verzekerd hoeft te zijn. Volg daarvoor actie B.

In de meegestuurde folder vindt u meer voorbeelden en uitleg.

Actie B: Vraag een onderzoek aan of u in Nederland verzekerd moet zijn

- Vraag een onderzoek aan of u een Nederlandse zorgverzekering moet hebben.
- Alleen de Sociale Verzekeringsbank (SVB) kan dit voor uw situatie bepalen.
- Dit doet de SVB met een 'onderzoek Wlz'.
- Ga naar www.svb.nl/briefobz en vraag het onderzoek aan.

Doet u 3 maanden niets? Dan riskeert u een boete van €426, 24.

OBZ
Regeling Onverzekerden
Team Vastleggen &
Beschikken 2

Antwoordnummer 80031
2001 GH Rotterdam
www.hetobz.nl/onverzekerden

T 0800-4027
T 0032 99 622 6123 (vanuit
het buitenland)

Onze referentie
120312939

Relatienummer
102347812

Bijlagen
1

Heeft u wel al een Nederlandse zorgverzekering?

Dan is er iets mis gegaan. Neem contact op met uw zorgverzekeraar. Vraag of uw verzekering een Nederlandse basisverzekering is. Uw zorgverzekeraar moet u inschrijven in het Referentiebestand Verzekerden Zorgverzekeringswet (RBVZ). Als uw zorgverzekeraar dit heeft gedaan, hoort u niets meer van ons.

Hoe gaat het verder?

- Actie A: sluit u binnen 3 maanden een Nederlandse zorgverzekering af? Dan hoort u niets meer van ons.
- Actie B: vraagt u een onderzoek aan bij de SVB? Dan krijgt u een brief met de uitslag. Zo weet u zeker of u een zorgverzekering moet afsluiten.
- Doet u 3 maanden niets? Dan riskeert u een boete. En krijgt u opnieuw van ons een brief omdat u nog steeds onverzekerd bent.

Heeft u vragen?

- Op onze website www.hetobz.nl/onverzekerden vindt u meer informatie.
- Heeft u nog vragen? Stuur ons dan een bericht via www.hetobz.nl/contact. Of bel ons op werkdagen van 8.30 tot 17.00 op 0800-5028. Vanuit het buitenland kunt u ons bellen op telefoonnummer 0031 88 711 5989.

In onze video op www.hetobz.nl/video-onv ziet u in heldere stappen hoe het werkt. Of scan deze QR-code met uw smartphone om de video te kijken.



Met vriendelijke groet,

Maarten Bos
Manager Zorgverzekeringswet

Vragen

- 1) Wat is het belangrijkste nieuws van deze brief?
 - a) Ik moet een zorgverzekering aanvragen
 - b) Ik moet een zorgverzekering aanvragen en een boete betalen
 - c) Ik moet contact opnemen met mijn zorgverzekeraar
 - d) Ik moet een onderzoek 'Wlz' aanvragen

- 2) Wanneer hoef je geen zorgverzekering aan te vragen? Geef aan of je het wel of niet eens bent met de stelling.
 - a) Als ik al een verzekering heb (waar / niet waar)
 - b) Als ik een onderzoek laat doen waaruit blijkt dat ik geen verzekering nodig heb (waar / niet waar)
 - c) Als ik een boete betaal (waar / niet waar)

- 3) Wanneer heeft iemand geen zorgverzekering nodig?
 - a) Als iemand in Nederland woont
 - b) Als iemand nu een baan heeft bij een Nederlandse organisatie
 - c) A en B zijn waar
 - d) A en B zijn allebei niet waar

- 4) Hoe vraag je een zorgverzekering aan?
 - a) Naar de website van de SVB gaan en daar een verzekeraar kiezen
 - b) Naar de website van de OBZ gaan en daar een verzekeraar kiezen
 - c) A en B kunnen allebei
 - d) A en B kunnen allebei niet

- 5) Hoe vraag je een onderzoek Wlz aan?
 - a) Naar de website van de SVB gaan en daar een aanvraag doen
 - b) Naar de website van de OBZ gaan en daar een aanvraag doen
 - c) Via mijn eigen zorgverzekeraar
 - d) A, B en C kunnen allemaal

- 6) Wanneer moet je actie ondernemen?

- a) Binnen 6 weken
- b) Binnen 3 maanden
- c) Zo snel mogelijk
- d) A, B en C zijn niet waar

7) Wat gebeurt er als je niets doet? Geef aan of je het wel of niet eens bent met de stelling.

- a) Dan gebeurt er niets (waar / niet waar)
- b) Dan sluit de OBZ een zorgverzekering voor mij af (waar / niet waar)
- c) Dan moet ik een boete betalen (waar / niet waar)
- d) Dan krijg ik nog een brief (waar / niet waar)

Stellingen

	Helemaal mee oneens	Mee oneens	Geen mening	Mee eens	Helemaal mee eens
De informatie die ik nodig had, was logisch ingedeeld	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De afzender is behulpzaam	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ik weet welke keuzes ik heb	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De brief motiveert om actie te ondernemen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De tekst is overtuigend	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

	Helemaal mee oneens	Mee oneens	Geen mening	Mee eens	Helemaal mee eens
Ik kon de brief goed volgen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De brief was overzichtelijk	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De brief stimuleert de lezer om iets te doen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De brief is duidelijk geschreven	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De brief was voor mij makkelijk te begrijpen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

	Helemaal mee oneens	Mee oneens	Geen mening	Mee eens	Helemaal mee eens
De schrijver voelt zich betrokken bij mijn situatie	0	0	0	0	0
De vormgeving van de brief is overzichtelijk	0	0	0	0	0
De toon van de brief is vriendelijk	0	0	0	0	0
De afzender maakt duidelijk wat hij van mij verwacht	0	0	0	0	0
Het is duidelijk welke actie ik moet ondernemen	0	0	0	0	0

	Helemaal mee oneens	Mee oneens	Geen mening	Mee eens	Helemaal mee eens
De brief leest makkelijk	0	0	0	0	0
Ik kon makkelijk vinden welke informatie voor mij belangrijk was	0	0	0	0	0
Ik weet wat er gebeurt als ik niks doe	0	0	0	0	0

Algemene vragen

Wat is je geslacht?

- Man
- Vrouw
- Anders
- Zeg ik liever niet

Wat is je leeftijd?

- _____

Wat is je hoogst behaalde diploma?

- Geen diploma
- Basisonderwijs
- VMBO, HAVO / VWO onderbouw, MBO1
- HAVO, VWO, MBO2-4
- Bachelor (HBO / WO)
- Master (HBO / WO)
- Doctor, PhD

Einde vragenlijst

Bedankt voor je medewerking aan mijn onderzoek. Als je vragen of opmerkingen hebt, kun je die mailen naar floris.vanderheijde@coform.nl.

Heb je een klacht of een vraag over de verwerking van persoonsgegevens, dan kun je terecht bij de functionaris voor gegevensbescherming van de Universiteit Utrecht (privacy@uu.nl). Deze kan je ook helpen bij het uitoefenen van de rechten die je onder de AVG hebt. Verder wijzen we je erop dat je het recht hebt om een klacht in te dienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens (www.autoriteitpersoonsgegevens.nl).