

## **Advies**

### **'Ontvangstbevestiging individuele voorziening'**

Den Haag, november 2011

Voorall  
Van Diemenstraat 196  
2518 VH Den Haag  
070 – 365 52 88  
[www.voorall.nl](http://www.voorall.nl)  
[info@voorall.nl](mailto:info@voorall.nl)

## **Achtergrond**

De werkgroep Wmo van Doe Voorall Mee volgt de wetgeving, regelgeving en uitvoering van de Wmo door de gemeente en uitvoerende organen en met name de consequenties daarvan voor alle betrokkenen. Leden van deze werkgroep zijn ervaringsdeskundigen, die zelf bekend zijn met voorzieningen aanvragen. Voorall baseert dit advies op de inbreng van de werkgroep Wmo.

Eén lid hiervan is afgevaardigde in de Cliëntenraad van de dienst SZW en heeft zitting in de werkgroep Wmo van de Cliëntenraad.

Vanuit deze werkgroep is de vraag gekomen om een advies over de 'Ontvangstbevestiging aanvraag individuele voorziening'. Elke Haagse burger die een aanvraag indient voor een Wmo voorziening ontvangt deze brief.

## **ADVIES**

### **Aanvullingen op de ontvangstbevestiging**

Voorall vindt het belangrijk dat de Haagse burgers goed geïnformeerd worden over de Wmo. Schriftelijke informatie is hierbij een belangrijke bron.

De werkgroep Wmo heeft de concept brief 'ontvangstbevestiging aanvraag individuele voorziening' van de gemeente beoordeeld op leesbaarheid, eenvoudig taalgebruik en duidelijkheid van informatie.

De brief is door de werkgroep positief beoordeeld.

In bijlage 1 staan de tekstuele wijzigingen door de werkgroep aangegeven, het gaat om kleine aanpassingen.

Naast de opmerkingen over de ontvangstbevestiging heeft Voorall de volgende aanbevelingen over het proces van 'aanvragen individuele voorziening'.

### **Betrek het steunsysteem**

Het steunsysteem rondom de aanvrager heeft ook verantwoordelijkheid voor het welzijn van degenen waar men bij betrokken is, dus is het belangrijk dat de naasten van de aanvrager goed betrokken worden bij de indicatiestelling.

Voorall vindt het belangrijk dat er een afspraak gemaakt wordt, zodat de aanvrager een tweede persoon bij het gesprek kan regelen. Dit geldt zowel bij het telefonische gesprek (als indicatiegesprek), als bij een huisbezoek. Ook over de telefoon kunnen afspraken gemaakt worden die van belang zijn voor de naasten.

### **Wie is de contactpersoon?**

Voorall vindt het belangrijk dat de aanvrager weet waar en bij wie hij binnen de gemeente terecht kan voor vragen over de Wmo-aanvraag. In de brief staat al duidelijk waar men moet zijn voor vragen. Voorall beveelt aan om ook de naam van de Wmo-consulent te vermelden in de ontvangstbevestiging.

### **Toegang tot informatie is een must!**

Stroomlijnen van de toegang tot informatie is een behoefte van Hagenaars met een beperking. Door de complexe regelgeving en procedures, maar ook door onduidelijke communicatie, weet men soms niet meer waar men moet zijn voor de ondersteuningsvragen. Voorall vindt het belangrijk dat de informatie niet alleen digitaal te verkrijgen is, maar ook op papier en in een persoonlijk gesprek toegelicht kan worden.

In de ontvangstbevestiging wordt verwezen naar de i-Shops en stadsdeelkantoren. De gemeente dient er dan ook zorg voor te dragen dat de informatie op deze plekken voorradig is en actueel.

De timing van informatie is belangrijk. Als de aanvrager het Wmo-aanvraagformulier instuurt wordt zichtbaar aan welke informatie de aanvrager behoefte kan hebben. Voorall adviseert om bij de ontvangstbevestiging een bijpassende folder mee te sturen, bijvoorbeeld over vervoersvoorzieningen of over PGB.

In bijlage 2 staan richtlijnen beschreven voor de leesbaarheid van teksten. Voorall adviseert om deze richtlijnen zoveel als mogelijk te volgen, zodat Hagenaars met visuele beperkingen ook toegang hebben tot de schriftelijke informatie.

### **Algemene opmerking over de gespreksvoering**

In de Wmo gaat het om de vraag: 'Wat is voor deze persoon de meest passende oplossing om te kunnen meedoen in de maatschappij?'

De gemeente heeft de taak de beperkingen te compenseren die mensen als gevolg van hun beperking ondervinden in hun dagelijks leven. De gemeente Den Haag verstrekt daartoe zo nodig voorzieningen aan mensen met een beperking.

De gemeente moet hierbij rekening houden met de persoonlijke voorkeuren en omstandigheden van mensen met een beperking. Maatwerk is vereist. Het is belangrijk dat naar de persoon in kwestie geluisterd wordt en dat deze zelf een stem heeft in de oplossing. Om tot dergelijk maatwerk te komen is een verandering van attitude nodig bij de professionals die de vraagstelling en de uiteindelijke ondersteuningsbehoefte vaststellen. Zij moeten getraind worden op een werkhouding waarbij zij denken vanuit de mogelijkheden en capaciteiten van mensen met een beperking om te kunnen participeren. Creatief meedenken over oplossingen is daarbij van groot belang. De meest gehoorde klachten gaan over bejegening en communicatie.

Voorall vindt het belangrijk, dat gesprekken op een goede manier worden uitgevoerd zoals de tijd nemen, goed luisteren, ruimte geven aan de gesprekspartner en vooral, haastwerk vermijden. Het leidt tot passende oplossingen waar de Hagenaar met een beperking echt mee uit de voeten kan.

In het project de 'Kanteling' van de Vereniging Nederlandse Gemeenten wordt de professional getraind in gespreksvoering die men het 'keukentafelgesprek' noemt. Voorall vindt dat de gemeente Den Haag de werkwijze van het project de 'Kanteling' moet implementeren om tot goede gesprekken over ondersteuningsbehoeften te komen.

Uit signalen van Hagenaars met een beperking blijkt dat veel loketmedewerkers niet voldoende geïnformeerd zijn en dat de toegang tot informatie binnen verschillende diensten onderling onvoldoende toegankelijk is. Een aanvullende training van de medewerkers kan daar verandering in brengen. In verband met de doorstroom van de medewerkers is het goed als deze training structureel wordt aangeboden.

De werkgroep Wmo heeft het idee bedacht om een ondersteunend kaartje te maken met belangrijke tips voor de Haagse burger over 'hoe voer je een gesprek voor een ondersteuningsaanvraag'. Over de ontwikkeling van dit kaartje wil de werkgroep graag meedenken.

### **Tenslotte**

Door de afvaardiging vanuit Doe Voorall Mee naar de Cliëntenraad SZW is een samenwerking ontstaan die Voorall zeer waardeert. Op inhoudelijk niveau wordt er over en weer input geleverd over zaken aangaande de Wmo. Voorall verwacht met dit advies bij te dragen aan het verlagen van drempels voor mensen met een beperking, om een Wmo voorziening aan te vragen.

## **Bijlagen**

- 1. Ontvangstbevestiging met voorsteltekst vanuit de werkgroep Wmo van Doe Voorall Mee.
- 2. Richtlijnen Viziris: tips voor de leesbaarheid van teksten t.b.v. mensen met een visuele beperking.
- 3. Richtlijnen Viziris: tips voor lettertype en lettergrootte t.b.v. mensen met een visuele beperking.
- 4. Richtlijnen Viziris: tips voor de opmaak van tekst t.b.v. mensen met een visuele beperking.
- 5. Verzendlijst.

## **Bijlage 1.**

### **Ontvangstbevestiging met voorsteltekst vanuit de werkgroep Wmo van Doe Voorall Mee.**

Aanhef

BSN:

documentnummer:

afdeling:

Den Haag OpMaat  
Individuele

Voorzieningen

telefoonnummer:

0900 1235746

datum:

Ons kenmerk

Onderwerp: ontvangstbevestiging aanvraag  
individuele voorziening

Geachte [aanhef en naam klant]

Wij hebben uw verzoek tot ondersteuning in het kader van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) ontvangen. Het doel van de Wmo is 'meedoen'. De Wmo moet er voor zorgen dat mensen zo lang mogelijk zelfstandig kunnen blijven wonen en mee kunnen doen in de samenleving, al dan niet geholpen door vrienden, familie of bekenden. Als dat niet kan, is er ondersteuning vanuit de gemeente. De gemeente helpt, ondersteunt en geeft informatie waar dat nodig is.

Stap 1: met uw aanvraag heeft u een beroep gedaan op ondersteuning door de gemeente.

Stap 2: vanuit de gemeente zal, samen met u, een onderzoek plaatsvinden om te bepalen welke vorm van ondersteuning u het beste kan helpen bij de beperking die u ondervindt. Door de informatie die u op het aanvraagformulier hebt gegeven kan de gemeente in sommige gevallen volstaan met een telefonisch gesprek. Bij meer of ingewikkelde problemen kan een medewerker bij u thuis komen om uw aanvraag te bespreken.

Dus een huisbezoek, een gesprek bij de gemeente of een bezoek aan een arts voor een medisch advies kan onderdeel uitmaken van dit onderzoek.

Stap 3: hoe kan u zich voorbereiden op het gesprek?

Het doel van het gesprek is om duidelijk te krijgen wat uw situatie is. Welke problemen komt u tegen en wat is nodig om u verder te helpen? Soms is het lastig om uit te leggen wat uw vraag of probleem is. Of om te zeggen wat u graag wilt. Het is daarom goed om het gesprek met de Wmo-consulent voor te bereiden en vast na te denken over de vraag. Waar heb ik moeite mee? Wat zijn de dingen die ik nodig heb? En hoe kunnen we dit samen oplossen?

Onderwerpen die besproken kunnen worden zijn, afhankelijk van uw vraag, bijvoorbeeld:

- uw woonsituatie, zoals uw huis en omgeving
- het huishouden (wat kunt u nog zelf? Wat doen anderen in uw directe omgeving?)
- hoe u zich kunt verplaatsen in huis en buiten het huis (op welke manier komt u nog buiten?)
- contact met andere mensen (bezoekt u het wijkcentrum of familie en vrienden?)
- uw gezondheid (welke beperkingen heeft u en gebruikt u medicijnen?)

Ook vragen wij u vast na te denken over mogelijke oplossingen:

- zijn er mensen in uw omgeving waar u een beroep op kunt doen (familie, vrienden, burens)?
- zijn er algemene voorzieningen (zoals wijkcentra, woon-zorgcentrum) in de wijk of stad waar u hulp van kunt krijgen?
- heeft u professionele hulp of een individuele voorziening nodig, zoals hulp bij het huishouden, aanpassing in uw huis of een vervoersvoorziening?
- 

Als u het prettig vindt dan kunt u vragen of iemand u kan ondersteunen tijdens het gesprek. Dat kan iemand zijn die vertrouwd is, zoals een familielid of bekende. Het mag ook iemand zijn die veel van het onderwerp af weet, zoals een ouderenadviseur (CIPO vermelden) of een gezinscoach. Het is wel belangrijk dat u zoveel mogelijk zelf in gesprek bent met de Wmo-consulent.

Stap 4: afspraken over de ondersteuning.  
Hierbij zijn er de volgende mogelijkheden:

- U komt in aanmerking voor hulp bij het huishouden. De opdracht tot het verlenen van de hulp bij het huishouden wordt verstrekt aan de leverancier van uw keuze en deze neemt contact met u op om werkafspraken te maken. In geval van een persoonsgebonden budget krijgt u een budget om de hulp zelf in te kopen. Dit duurt in beide gevallen 1 à 2 weken.
- U komt in aanmerking voor bijvoorbeeld een rolstoel, een scootmobiel, een douchestoel, een toiletstoel, dan moet dit hulpmiddel besteld worden bij onze leverancier. Over het algemeen duurt het dan rond de 2 weken voor u het hulpmiddel in huis heeft. Een en ander hangt wel af van of een standaarduitvoering van het hulpmiddel voldoende is of dat er aanpassingen op maat nodig zijn.
- U komt in aanmerking voor een woningaanpassing of een traplift dan is misschien een verbouwing nodig. In sommige gevallen is het noodzakelijk dat er iemand in uw woning komt kijken om te bepalen wat er mogelijk is. Vervolgens moet er door de

woningeigenaar een offerte worden opgevraagd voor de verbouwing. Dit proces kan, zoals u begrijpt, soms lang duren.

Als duidelijk is welke voorziening voor u het meest geschikt is, krijgt u van ons een brief met de toekenning. Voor sommige voorzieningen wordt ook een bruikleenovereenkomst opgesteld. Deze krijgt u via de leverancier ter ondertekening aangeboden.

De gemeente heeft 8 weken om u aanvraag af te handelen (stap 1 t/m 4). Als deze termijn niet gehaald wordt, wordt u daarvan op de hoogte gesteld.

### **Vragen?**

Heeft u vragen over uw aanvraag dan kunt u contact opnemen met Den Haag Op Maat: 0900 1235746. Meer informatie over de Wmo-voorzieningen vindt u op de website [www.denhaagopmaat.nl](http://www.denhaagopmaat.nl). Op de stadsdeelkantoren en de I-shops kunt u ook verscheidende folders met informatie over de Wmo krijgen.

Met vriendelijke groet,

Lia Kroon,

Directeur dienst Sociale Zaken en Werkgelegenheidsprojecten.

## Bijlage 2.

### Richtlijnen Viziris: tips voor de leesbaarheid van teksten

#### t.b.v. mensen met een visuele beperking.

Hier vindt u tips om uw teksten beter leesbaar en toegankelijk te maken voor mensen met een leeshandicap. Er zijn veel verschillende vormen van leeshandicaps waardoor het lastig is om de teksten voor iedereen toegankelijk te maken. Dit zijn de basisrichtlijnen waarmee u de teksten van uw organisatie toegankelijk kunt maken voor de meeste leesgehandicapten.

Een leesbare tekst hoeft niet meer te kosten dan een onleesbare tekst, maar bereikt wel meer mensen en is dus efficiënter. Een duidelijke en leesbare tekst voorkomt misverstanden bij lezers. Door een leesbare tekst voorkomt u telefoontjes, correcties en rectificaties van uw kant, waarmee een leesbare tekst dus ook effectiever is. Ten slotte verleidt een aantrekkelijke tekst tot verder lezen en zet aan tot kopen.

Op de websites [LINK: www.leeshandicaps.nl](http://www.leeshandicaps.nl), [LINK: www.lezenenschrijven.nl](http://www.lezenenschrijven.nl) en [LINK: www.stichtingmakkelijklezen.nl](http://www.stichtingmakkelijklezen.nl) kunt u meer informatie vinden.

Op [www.achromatopsie.nl](http://www.achromatopsie.nl) vindt u informatie over achromatopsie ofwel kleurenblindheid.

[LINK: tips voor eenvoudig taalgebruik](#)

Om teksten beter en makkelijk leesbaar te maken is het goed om te letten op zaken zoals het woordgebruik, de zinslengte, de interpunctie en het geven van voorbeelden.

[LINK: Tips voor lettertype en lettergrootte](#)

Door het gebruik van duidelijk leesbare lettertypes en een goede lettergrootte kunnen teksten ook door mensen met een leeshandicap goed worden gelezen.

[LINK: Tips voor contrast en verlichting](#)

Voor slechtzienden en kleurenblinden is het contrast tussen de tekst en de achtergrond van groot belang. Een ander punt is de hoeveelheid licht en/of mogelijke verblinding op de plaats waar men leest.

[LINK: Tips voor de opmaak](#)

Een goede lay-out (opmaak) bevordert de leesbaarheid van teksten. Een rustig paginabeeld en een logische indeling van de tekst zijn belangrijk.

[LINK: Tips voor het omzetten van teksten voor blinden, slechtzienden en dyslectici](#)

In Nederland zijn er 650.000 slechtzienden en 33.000 blinden, slechtzienden, dyslectici en andere leesgehandicapten die boeken en tijdschriften in braille, en audio lezen. Er zijn een aantal organisaties waar tekst kan worden omgezet naar braille, audio, grootletter. Ook vindt u hier informatie over bewegwijzering, audiobeschrijving van film en video en Gesproken Ondertiteling bij tv programma's.

[LINK: Tips voor het omzetten van teksten voor doven en slechthorenden](#)

In Nederland zijn er 1.5 miljoen mensen die slecht horen en 20.000 mensen die gebarentaal gebruiken omdat ze doof zijn of tot de familie of vrienden van doven behoren. U kunt teksten voor slechthorenden laten ondertitelen en voor doven laten omzetten naar gebarentaal. Ook kunt u hier informatie vinden over ondertiteling van televisieprogramma's, het ondertitelen van webvideo's.



## Bijlage 3.

### Richtlijnen Viziris: tips voor lettertype en lettergrootte t.b.v. mensen met een visuele beperking.

U kunt uw gedrukte informatiemiddelen toegankelijk maken voor mensen met een leeshandicap door gebruik te maken van duidelijk leesbare lettertypes en een goede lettergrootte. Hieronder vindt u tips waarmee u de weergave van tekst in huisstijl website en op infoborden en bewegwijzering kunt verbeteren.

#### Lettertypen

- Schreefloze letters  
Lettertypen kunnen grofweg verdeeld worden in schreefletters (met dwarsstreepjes of verdikkingen aan het uiteinde van de lijntjes) en schreefloze letters (zonder dwarsstreepjes of verdikkingen). Schreefloze lettertypen (met weinig versiersels) zijn het duidelijkst leesbaar. Voorbeelden van schreefloze lettertypen zijn: helvetica, verdana, univers, arial, futura, comic sans, tahoma en gill sans.
- Geen boeklettertypen  
Kies voor folders liever geen letters die als boekletter ontworpen zijn (bijvoorbeeld 'Bembo' of 'Garamond'). Deze letters vallen op 'gestreken' papier vaak wat iel uit.
- Stok- en staarhoogten  
Voor de leesbaarheid is het belangrijk om een letter te kiezen waarbij letters die op elkaar lijken (zoals de i en de l) goed van elkaar te onderscheiden zijn. Ook 'stokken' (de uitsteeksels naar boven van bijvoorbeeld k en l) en 'staarten' van letters (de uitsteeksels naar beneden van bijvoorbeeld g en p) kunnen bijdragen aan een duidelijker woordbeeld. Daarvoor moeten ze voldoende ver uitsteken. Een stok- en staarhoogte van minimaal 30 tot 40 procent van de romphoogte (de hoogte van de letter x) is wenselijk.
- Vette-, cursieve- en hoofdletters  
Kies voor langere teksten een gewone letter, dus geen hoofdletter, niet cursief of extra vet. Koppen boven teksten kunnen wel in hoofdletter, vet of - afhankelijk van het type letter - cursief.
  - Hoofdletters  
Lange teksten in hoofdletters zijn moeilijker leesbaar. Hoofdletters lezen 10 tot 20 procent langzamer en geven een zwak woordbeeld.
  - Vette letters  
Een wat vettere letter heeft over het algemeen een gunstig effect op de leesbaarheid. Sommige vette en extra vette letters hebben een averechts effect omdat ze de tekst ineen doen vloeien. Kies daarom liefst een letter die van nature wat vetter is.
- Cursief  
Lange teksten in cursieve letters zijn moeilijk leesbaar. Cursieve letters lezen 5 procent langzamer en kunnen (afhankelijk van het lettertype) irriteren omdat de letters snel in elkaar overvloeien. Dit is vooral bij schreefletters het geval.
- Teksten met veel cijfers  
Indien in de teksten veel cijferinformatie is verwerkt let dan op de vormgeving van deze cijfers. Zorg voor een lettertype waarbij de cijfers goed van elkaar te onderscheiden zijn.  
Markeer tevens bij getallen met meer dan vier cijfers de duizendtallen met een teken zoals een punt.

## **Lettergrootte**

- Breedte-hoogte verhoudingen  
Letters zijn het best leesbaar wanneer de breedte-hoogte verhoudingen als volgt zijn:  
Hoofdletters 1:1, Cijfers 3:5.
- Puntgrootte  
Tijdens het lezen van teksten heeft de grootte van letters invloed op het oogbewegingspatroon. In een waarneming worden, bij een lettergrootte tussen negen en twaalf punten, ongeveer vijftien posities waargenomen.  
De behoefte aan een bepaalde lettergrootte bij slechtziende mensen varieert van corps 12 tot corps 24. Welke grootte optimaal is verschilt per oogafwijking.  
Voor teksten in folders en boekjes die bestemd zijn voor slechtzienden kan het beste een lettergrootte gekozen worden tussen 14 en 18 punten (3.5 en 4.5 mm). Letters groter dan corps 24 zijn slechter leesbaar.

## Bijlage 4.

### Richtlijnen Viziris: tips voor de opmaak van tekst t.b.v. mensen met een visuele beperking.

Om het begrip van een tekst bij de lezer te verbeteren is de lay-out (opmaak) zeker zo belangrijk als het lettertype en de lettergrootte. Paginabeeld en structurering van tekst bepalen de zogenaamde 'opneembaarheid' bij de lezer. Hieronder vindt u tips waarmee u de leesbaarheid van uw teksten kunt verbeteren.

#### Spatiëring

- Niet uitvullen  
Soms wordt in teksten de witruimte tussen woorden gevarieerd om alle tekstregels in een kolom aan het einde gelijk te laten eindigen. Onregelmatige woordspaties, die ontstaan door dit uitvullen van regels, zijn af te raden omdat daardoor het leesritme verstoord wordt.
- Geen af- en aanspatiëring  
Letters die te dicht op elkaar worden gedrukt (afspatiëren) zijn slechter leesbaar, met name letters die op elkaar lijken zoals de m en de n. Ook teksten waarvan de letters uit elkaar gerekt worden (aanspatiëren), zijn slechter leesbaar omdat langere woorden op die manier niet meer in één waarneming kunnen worden gelezen.

#### Interlinie

- Regelafstand  
De afstand tussen de regels moet minimaal 1/30 deel van de kolombreedte zijn. De oogsprong van de ene regel naar de andere mag niet te groot zijn om 'de weg' niet kwijt te raken. Een hoek van 2 graden is ideaal.
- Afhankelijk van lettergrootte  
De lettergrootte bepaalt mede de interlinie. Een interlinie van 2 punten meer dan het lettercorps geeft een goede leesbaarheid. Bij gebruik van meerdere corpsgroottes is het wenselijk om de interlinie in de hele opmaak gelijk te houden omdat gelijke interlinie voor een rustig beeld zorgt. Dit geldt niet voor teksten die duidelijk anders gegroepeerd zijn zoals bijvoorbeeld in een kader.
- Regelbreedte  
De breedte van een regel (kolom) moet zo zijn dat de ogen aan het eind van de regel geen probleem hebben om het begin van de volgende regel te vinden. De regel moet ook zo breed zijn dat woorden niet te vaak afgebroken moeten worden. Afbrekingen gaan ten koste van het woordbeeld. Aan de andere kant dienen regels smal genoeg te zijn om vaag de linkerkantlijn te kunnen blijven waarnemen. In de praktijk is gebleken dat een regelafstand van vier procent van de regellengte, goed voldoet.
- Veel slechtzienden maken gebruik van de zogeheten beeldschermloep, een apparaat waarbij een camera de tekst waarneemt en vervolgens sterk vergroot weergeeft op een beeldscherm. Vanwege het bereik van die camera en het beeldscherm is het gewenst dat regels niet te breed zijn. De maximale breedte van een druktekst-regel (kolom) is dan 9 cm.
- Kolommen  
Kolommen moeten aan de linkerzijde gelijk zijn zodat elke regel op een vast punt begint. Regeleinden, hoe onregelmatig ook, worden altijd waargenomen. Tekst in kolommen versterkt de leesbaarheid. De lettergrootte heeft invloed op de kolombreedte. Wat de optimale kolombreedte is, hangt af van de leesvaardigheid

van de doelgroep:

- a. geringe leesvaardigheid: 5 tot 7 woorden.
- b. gemiddelde leesvaardigheid: 7 tot 10 woorden
- c. grote leesvaardigheid: 10 tot 13 woorden.

Zorg wel dat er voor duidelijk gescheiden kolommen bijvoorbeeld door ze op ruime afstand van elkaar te plaatsen.

Wanneer de tekst doorloopt in een volgende kolom of kader zorg dan dat de lezer duidelijk kan zien waar de tekst verder gaat.

## Structuur en accenten

- **Structuur**  
Voeg elementen toe die het scannend lezen bevorderen zoals een inhoudsopgave, index, duidelijke kopjes, opsommingen, afbeeldingen en eventueel een samenvatting.
- **Illustraties**  
Functionele illustraties kunnen het tekstbegrip bevorderen. Deze breken de bladspiegel en verminderen de hoeveelheid tekst op een pagina, waardoor deze behapbaar wordt.
- **Schrijfruimten (bij formulieren)**  
Zorg voor voldoende schrijfruimten bij invulformulieren.
- **Indeling in alinea's**  
Voor de overzichtelijkheid van een tekst is het goed om een paginabeeld op te bouwen uit gescheiden alinea's (tekstblokken). Deze alinea's kunnen worden onderscheiden door een extra witregel, inspringen of tussenkopjes. Een alinea is gemiddeld 10 tot 15 regels.
- **Tussenkopjes**  
Tussenkopjes kunnen zorgen voor rust in een tekst. Het is duidelijk dat er een nieuw thema wordt aangesneden. Tevens kunnen ze de aandacht trekken bij scannend/globaal lezen.
- **Aandacht trekken**  
Soms is het noodzakelijk om bepaalde woorden in de tekst te laten opvallen vanwege hun speciale betekenis. Extra aandacht kan door: ruimer spatiëren, cursiveren, groter corps en vet maken. Let echter op! Indien er te veel gebruik wordt gemaakt van extra accenten in de tekst - zeker in combinatie met kopjes of opsommingen - is het effect averechts: de lezer weet niet meer waar hij het eerst moet kijken. Bovendien blijken deze middelen voor normale teksten het begrip niet te versnellen.  
Kies dan liever voor cursieven omdat die het totaalbeeld rustig houden, maar wel al lezend aandacht trekken. Voor slechtziende mensen zijn cursieven van schreefletters over het algemeen minder geschikt.

## Over Viziris

Stichting Viziris is een netwerkorganisatie van mensen met een visuele beperking. Viziris werkt als belangenbehartiger, lobbyist, gesprekspartner en adviseur aan concrete oplossingen voor mensen met een visuele beperking.



Piet van Dommelenhuis  
030 299 28 78

Churchillaan 11  
info@viziris.nl

3527 GV Utrecht  
www.viziris.nl

## **Bijlage 5.**

### **Verzendlijst.**

#### **Advies gericht aan:**

Dhr. J. van Wesemael  
Spui 70  
Algemeen Directeur Dienst SZW  
2511 DT Den Haag

Mevr. L. Kroon  
Spui 70  
Directeur Dienst SZW  
2511 DT Den Haag

#### **Advies ter informatie aan:**

Wethouder van Volksgezondheid, Duurzaamheid, Media en Organisatie  
Dhr. R.S. Baldewsingh

Leden van de werkgroep Wmo- cliëntenraad SZW

Leden van de werkgroep Wmo- Doe Voorall Mee

Bestuur Doe Voorall Mee

Leden Raad van Toezicht Voorall

Beleidsmedewerkers OCW  
Mevr. N. Menke en mevr. D. Resmann

Zorgbelang Zuid Holland  
Mevr. I. Lips