

Handout

Praktische handvatten voor co-creatie bij het inrichten van projecten

Voorbeeld: Nu begrijp ik je en doe ik mee!



Inleiding

Hoe kunnen we in onze werkpraktijk meer samenwerken in co-creatie met onze doelgroep, in plaats van hen enkel als klankbord te gebruiken? Ofwel, hoe kunnen we mensen met een lagere SEP beter betrekken in onze onderzoeksprojecten, zodat we samen kunnen werken tot effectievere innovaties doe beter aansluiten bij hun wensen?

Om hiertoe te komen wordt het **Community-Based Participatory Research (CBPR) model** gebruikt, waarbij vier domeinen worden besproken om partnerschap in onderzoeksprojecten te bevorderen: 1) contextuele factoren, 2) partnerschapsproces, 3) interventie & onderzoek, en 4) tussentijdse en lange termijn uitkomsten. Elk domein heeft verschillende competenties/taken die zijn afgeleid van doelen van goed partnerschap.

De vraag is echter, hoe vertaal je de principes en handvatten uit dit model naar een concrete aanpak voor co-creatie met de doelgroep in een project? Wat vraagt dat van je als onderzoeker of anders betrokkene in het (onderzoeks) project? Om daarbij te helpen, zijn verschillende voorbeelden uitgewerkt. Dit is er hier een van.

Lees de volledige publicatie!

Van Klankbord naar co-creatie in de zorg

Betekenisvolle en gelijkwaardige samenwerking tussen onderzoekers, mkb's en mensen in kwetsbare situaties

Welke competenties en taken zijn nodig om mensen in kwetsbare posities optimaal te betrekken? In de bijbehorende publicatie wordt helder uitgewerkt hoe het **Community-Based Participatory Research** model handvatten biedt om meer in co-creatie te werken in een project. Ook worden praktische methoden aangedragen die hierbij kunnen ondersteunen.



Begrijpelijke taal voor alle inwoners door het versterken van schriftelijke en digitale communicatie van professionals: Naar een inclusieve samenleving!

Informatie onderzoeksproject

Professionals in verschillende sectoren ervaren dat hun schriftelijke communicatie niet altijd goed aansluit bij cliënten, wat tot misverstanden leidt met alle gevolgen van dien. Doel: inzicht krijgen in factoren die begrijpelijke taal bevorderen of belemmeren in schriftelijke en digitale communicatie, inclusief talige, vormgevings- en sociale aspecten. Onderzoeksvraag: Op welke wijze kunnen professionals begrijpelijke taal in schriftelijke en digitale communicatie met inwoners hanteren en duurzaam inzetten binnen verschillende maatschappelijke domeinen? Methode: Contextueel onderzoek. In dit project werkten onderzoekers, professionals, inwoners en hun naasten samen aan het ontwikkelen en (pre)testen van brieven van zorg-, welzijns- en overheidsinstellingen.

Partners: het onderzoek is uitgevoerd door drie hogescholen: Zuyd Hogeschool, Saxion Hogeschool en Windesheim. Onderzoekers werken samen met professionals en inwoners van: zorginstelling 'Stichting Koraal',

Looptijd: december (2021-2023)

Context: Diagnose- en oriëntatiefase onder huurders, naasten en professionals

Het onderzoeksproject 'Nu begrijp ik je en doe ik mee!' startte met een diagnose- en oriëntatiefase onder huurders, naasten en professionals van IJsseldal Wonen. Het doel hiervan was om inzicht te verkrijgen in kenmerken van huurders en hoe zij de brieven van IJsseldal Wonen ervaren. Aan de hand van een interviewgids zijn interviews gehouden met huurders en hun eventuele naasten en professionals van IJsseldal Wonen. Het doel hiervan was om inzicht te verkrijgen in de kenmerken van de huurders en hoe zij de brieven van IJsseldal Wonen ervaren. De interviews hadden betrekking op sociale, historische, economische en politieke contexten in lijn met het CBPR-model. Er zijn in totaal veertien interviews afgenomen; negen met huurders en vijf met professionals in de periode van 19/04/2022 en 07/06/2022

Sociale contexten

In totaal hebben elf huurders deelgenomen aan dit onderzoek, vijf mannen en zes vrouwen. Er zijn twee echtparen en zeven alleenstaanden geïnterviewd, in totaal hebben er negen interviews plaatsgevonden. De huurders varieerden in leeftijd, van 52 tot 83 jaar. Dit komt overeen met de wat oudere huurderspopulatie van IJsseldal Wonen. In totaal hebben vijf professionals deelgenomen aan dit onderzoek, twee mannen en drie vrouwen. Alle vijf professionals zijn werkzaam bij IJsseldal Wonen variërend van één tot twintig jaar in dienst, in de leeftijdscategorie 23 tot 63 jaar.

Veel lezers geven aan geen echte lezer te zijn vanwege andere interesses, weinig energie, weinig geduld of dyslexie. In dit kader, merken professionals op dat veel huurders onvoldoende zelfredzaam zijn bij het lezen en begrijpen van brieven en het uitvoeren van de gevraagde acties in brieven, vooral kwetsbare ouderen.

Huurders kunnen vrij goed met de computer overweg en weten daardoor de weg te vinden. Ze lezen brieven, zoeken op internet naar informatie, zoeken dingen terug in hun administratie en proberen er zelf uit te komen. Brieven van instanties, zoals de Belastingdienst bevatten veel vaktaal en zijn soms lastig te begrijpen. Professionals merken dat brieven veel vakjargon bevatten, lang zijn en niet altijd worden begrepen door huurders. Dit merken zij aan de vragen van huurders die zij n.a.v. de brief krijgen. Alle professionals vinden dat de communicaties vanuit IJsseldal Wonen duidelijk is, maar niet altijd begrepen wordt door huurders.

Huurders schakelen vaak een familielid in om mee te denken als ze zelf niet uit de brief komen. Enkelen ervaren dat de verantwoordelijkheid van ouderen steeds meer op de kinderen wordt afgeschoven. Bij sommige huurders wordt standaard door iemand anders de financiën en afhandeling van brieven gedaan. Een deel van de huurders ervaart onzekerheid over welke acties ze moeten nemen n.a.v. de brieven van IJsseldal Wonen. Professionals merken dat huurders hulp krijgen vanuit hun sociale omgeving. Zij merken dat huurders behoefte hebben aan visuele hulpmiddelen, zoals checklists en stappenplannen om beter te kunnen begrijpen welke acties zijn wanneer en hoe moeten nemen. Professionals denken dat huurders beter met de brieven uit de voeten kunnen wanneer zij korter, duidelijker en vriendelijker geformuleerd zijn.

Historische contexten

De meeste brieven van organisaties zoals de Belastingdienst, overheid en energieleverancier worden gelijk gelezen. Huurders geven aan gewend te zijn aan de zakelijke toon en formulering in brieven van dit soort instanties. Professionals geven aan dat de brieven door de jaren heen zijn aangepast en gestandaardiseerd, maar nog steeds een hiërarchische formele toon bevatten en voornamelijk geschreven zijn vanuit het perspectief van IJsseldal Wonen en minder vanuit het huurdersperspectief.

Economische contexten

Zes huurders zijn gepensioneerd. Twee huurders zitten in de ziektewet. De werkachtergrond is divers: van ambulante begeleider tot ondernemer, kunstschilder of werkloos. De werkervaring van professionals varieert van één tot twintig jaar.

Politieke contexten

Brieven van IJsseldal Wonen bevatten volgens huurders veel vaktaal, kleine lettertjes en te veel informatie welke niet altijd duidelijk is. Brieven bevatten onduidelijke vragen of vragen over moeilijk te achterhalen informatie, weinig tot geen verwijzingen naar mogelijkheden voor persoonlijk contact en zijn heel erg vanuit de organisatie geschreven, aldus huurders. Huurders voelen zich onzeker over acties die ze moeten ondernemen n.a.v. brieven van IJsseldal Wonen vanwege de hoeveelheid aan te leveren informatie, de tijdsdruk en de afhankelijkheid van het verkrijgen van een nieuwe huurwoning. Professionals geven aan dat de brieven van IJsseldal Wonen korter, bondiger, duidelijker en positiever geformuleerd mogen worden. Er heerst van origine een wat hiërarchische cultuur bij IJsseldal wonen richting huurders, aldus professionals. Dit werkt door in de brieven, die vooral vanuit het perspectief van IJsseldal Wonen is geschreven. IJsseldal Wonen is bezig met een cultuuromslag op dit punt. De communicatie met IJsseldal Wonen verloopt via meerdere kanalen om huurders te kunnen ondersteunen met vragen en acties: per mail, per post, per telefoon of mondeling.

Taalvaardigheden

Vaardigheden die werden ingezet om inzicht te krijgen in sociale, economische, historische en politieke contexten van inwoners en professionals met als doel om een relatie met de huurders en professionals op te bouwen zijn:

- Het vermogen om je in te leven in ervaringen, emoties en perspectieven van inwoners en professionals.
- Goed communiceren, luisteren en begrijpen wat inwoners en professionals willen delen.
- Zonder oordeel open staan voor diverse culturele achtergronden en historische, economische en politieke contexten die van invloed kunnen zijn op de ervaringen van inwoners en professionals, zoals: werkgelegenheid, armoede, sociale voorzieningen etc.

Resultaten voor relatieopbouw

De interviews met inwoners, hun eventuele naasten en professionals geven een diepgaand inzicht in de sociale, historische, economische en politieke context waarin mensen leven. Ze helpen onderzoekers begrijpen hoe mensen met 'lastige' brieven van instellingen omgaan en waarom. De interviews geven inzicht in de meest urgente en relevante problemen die inwoners, hun naasten en professionals ervaren bij het lezen, reageren op en het ondersteunen bij 'lastige brieven'. Daarnaast zijn de interviews bevorderlijk voor de relatieopbouw, het vertrouwen en de samenwerking met inwoners, hun naasten en professionals. Inwoners en professionals waarderen het om makkelijk leesbare brieven te ontvangen, zeker als het om belangrijke zaken gaat, zoals het huren van een woning. Zij willen dat dit soort zaken soepel verlopen en procedureel beter aansluit op hun realiteit. Dit maakt dat zij zich betrokken en bereid voelen om samen met professionals deel te nemen toekomstige onderzoeksfases: het herschrijven en (pre) testen van brieven. Tot slot geven de interviews een rijke aanvulling van de specifieke context van IJsseldal Wonen op het literatuuronderzoek van onderzoekers naar begrijpelijke talige, visuele, sociale en activerende strategieën in schriftelijke communicatie.

Begrijpelijke taal voor alle inwoners door het versterken van schriftelijke en digitale communicatie van professionals: Naar een inclusieve samenleving!

Informatie onderzoeksproject

In Nederland moet je vaak formulieren invullen, rekeningen betalen en contracten lezen, meestal in moeilijk geschreven taal. Doel: Dit project wil professionals helpen begrijpelijke taal te gebruiken in brieven en op websites, zodat iedereen de informatie begrijpt en makkelijker kan meedoen in de samenleving. Hoofdvraag: Hoe kunnen we professionals helpen begrijpelijke taal te gebruiken in brieven en op websites, zodat iedereen de informatie begrijpt en makkelijker kan mee doen in de samenleving? Methode: Het project bestaat uit zeven stappen:



Partners: het onderzoek is uitgevoerd door drie hogescholen: Zuyd Hogeschool, Saxion Hogeschool en Windesheim. Onderzoekers werken samen met professionals en inwoners van: zorginstelling 'Stichting Koraal', woningbouwvereniging 'Ijsseldal Wonen', en Gemeente Almere.

Looptijd: december 2021 – december 2023.

Subsidie: Regieorgaan SIA

Partnerschapsproces: het belang van het gebruik van begrijpelijke taal voor mensen in kwetsbare situaties in hun leven.

Dit project ging over begrijpelijke taal. Het motto in dit project was dan ook: 'Practice what you preach!' Net als professionals van zorg- en welzijnsorganisaties, sluiten ook wij als onderzoekers lang niet altijd goed aan qua taal met inwoners, cliënten en professionals met wie we samenwerken. Vaak gebruiken we onbewust onderzoeksjargon, bijvoorbeeld: "We doen participatief actieonderzoek onder inwoners in een kwetsbare periode van hun leven". Om fijn samen te werken, is het belangrijk om eenvoudiger taal te gebruiken zodat iedereen in het project de informatie begrijpt en makkelijker mee kan doen! Hieronder geven wij twee voorbeelden hoe we dit in het project hebben gedaan en wat het heeft opgeleverd in onze relatie en samenwerking met inwoners en professionals.

Misschien was je ook al opgevallen dat de informatie in het kader hierboven in eenvoudiger taal is opgeschreven dan dat je doorgaans gewend bent als onderzoeker?

Voorbeeld 1: uitleg over het project

In de projectaanvraag staat in begrijpelijke taal uitgelegd waar het project over gaat. Onderzoekers hebben deze manier van praten ook toegepast toen ze met inwoners en professionals spraken. Zie de verschillen in kader 1 en 2.

Historische contexten

De meeste brieven van organisaties zoals de Belastingdienst, overheid en energieleverancier worden gelijk gelezen. Huurders geven aan gewend te zijn aan de zakelijke toon en formulering in brieven van dit soort instanties. Professionals geven aan dat de brieven door de jaren heen zijn aangepast en gestandaardiseerd, maar nog steeds een hiërarchische formele toon bevatten en voornamelijk geschreven zijn vanuit het perspectief van IJsseldal Wonen en minder vanuit het huurdersperspectief.

Economische contexten

Zes huurders zijn gepensioneerd. Twee huurders zitten in de ziektewet. De werkachtergrond is divers: van ambulante begeleider tot ondernemer, kunstschilder of werkloos. De werkervaring van professionals varieert van één tot twintig jaar.

Politieke contexten

Brieven van IJsseldal Wonen bevatten volgens huurders veel vaktaal, kleine lettertjes en te veel informatie welke niet altijd duidelijk is. Brieven bevatten onduidelijke vragen of vragen over moeilijk te achterhalen informatie, weinig tot geen verwijzingen naar mogelijkheden voor persoonlijk contact en zijn heel erg vanuit de organisatie geschreven, aldus huurders. Huurders voelen zich onzeker over acties die ze moeten ondernemen n.a.v. brieven van IJsseldal Wonen vanwege de hoeveelheid aan te leveren informatie, de tijdsdruk en de afhankelijkheid van het verkrijgen van een nieuwe huurwoning. Professionals geven aan dat de brieven van IJsseldal Wonen korter, bondiger, duidelijker en positiever geformuleerd mogen worden. Er heerst van origine een wat hiërarchische cultuur bij IJsseldal wonen richting huurders, aldus professionals. Dit werkt door in de brieven, die vooral vanuit het perspectief van IJsseldal Wonen is geschreven. IJsseldal Wonen is bezig met een cultuuromslag op dit punt. De communicatie met IJsseldal Wonen verloopt via meerdere kanalen om huurders te kunnen ondersteunen met vragen en acties: per mail, per post, per telefoon of mondeling.

Taalvaardigheden

Vaardigheden die werden ingezet om inzicht te krijgen in sociale, economische, historische en politieke contexten van inwoners en professionals met als doel om een relatie met de huurders en professionals op te bouwen zijn:

- Het vermogen om je in te leven in ervaringen, emoties en perspectieven van inwoners en professionals.
- Goed communiceren, luisteren en begrijpen wat inwoners en professionals willen delen.
- Zonder oordeel open staan voor diverse culturele achtergronden en historische, economische en politieke contexten die van invloed kunnen zijn op de ervaringen van inwoners en professionals, zoals: werkgelegenheid, armoede, sociale voorzieningen etc.

Resultaten voor relatieopbouw

De interviews met inwoners, hun eventuele naasten en professionals geven een diepgaand inzicht in de sociale, historische, economische en politieke context waarin mensen leven. Ze helpen onderzoekers begrijpen hoe mensen met 'lastige' brieven van instellingen omgaan en waarom. De interviews geven inzicht in de meest urgente en relevante problemen die inwoners, hun naasten en professionals ervaren bij het lezen, reageren op en het ondersteunen bij 'lastige brieven'. Daarnaast zijn de interviews bevorderlijk voor de relatieopbouw, het vertrouwen en de samenwerking met inwoners, hun naasten en professionals. Inwoners en professionals waarderen het om makkelijk leesbare brieven te ontvangen, zeker als het om belangrijke zaken gaat, zoals het huren van een woning. Zij willen dat dit soort zaken soepel verlopen en procedureel beter aansluit op hun realiteit. Dit maakt dat zij zich betrokken en bereid voelen om samen met professionals deel te nemen toekomstige onderzoeksfases: het herschrijven en (pre) testen van brieven. Tot slot geven de interviews een rijke aanvulling van de specifieke context van IJsseldal Wonen op het literatuuronderzoek van onderzoekers naar begrijpelijke talige, visuele, sociale en activerende strategieën in schriftelijke communicatie.

Nu begrijp ik je en doe ik mee!

Begrijpelijke taal voor iedereen
binnen wonen, zorg en gemeentes



Aanleiding

Teksten zijn vaak **moelijk**.
Voorbeeld een huurcontract in wettelijke taal.
Of een zorgplan vol vaktaal.
Wat kan je daarmee als burger?
Je voelt je vervelend omdat je de **boodschap niet begrijpt**.
Je weet niet wat je kan doen.
Je weet ook niet wat je moet doen.
Je doet dan maar niks.
De schrijver **bereikt zijn doel niet**.



*Moelijke taal leidt tot niets,
begrijpelijke taal leidt tot actie!*

Wat is begrijpelijke taal?

Geschreven taal is begrijpelijk als:

- De burger op een **prettige manier** aangesproken wordt.
- De schrijver en burger de **boodschap** hetzelfde begrijpen.
- De burger begrijpt welke **keuzes** hij heeft.



Komen tot begrijpelijke taal

Wat ?

1. We **bevragen** mensen.
Wat vinden zij nu moeilijk bij het lezen van documenten?



2. We **ontwikkelen** begrijpelijke documenten.
Dit doen we met experts, studenten, professionals en de doelgroep.
We kijken naar:

- weergave van taal
- betekenis van taal
- gebruik van beelden en
- aanspreekvorm



3. We **testen** of de documenten **begrijpelijk** zijn.
Dit doen we met de **doelgroep**.



4. We **beschrijven** welke **vaardigheden professionals** nodig hebben.
En hoe professionals **begrijpelijke taal altijd** kunnen gebruiken.

Nu begrijp ik je en doe ik mee!

We gaan aan het werk in **3 regio's** in Nederland:

- Gelderland
- Flevoland
- Limburg



We gaan aan het werk op **3 gebieden**:

- **wonen**: IJsseldal Wonen
- **gemeente**: gemeente Almere
- **zorg**: Koraal



We doen onderzoek met **3 hogescholen**:

- Zuyd Hogeschool
- Saxion Hogeschool
- Hogeschool Windesheim

zodat alle mensen taal kunnen begrijpen

Meer weten? Neem contact op met de projectleider: rufudalemano@zuyd.nl
SIA RAAK-PUBLIEK: dit project is mogelijk gemaakt dankzij Stichting Innovatie Alliantie

