TIPS voor het maken voorlichting en informatie voor patiënten met lage gezondheidsvaardigheden, laaggeletterdheid en/of afasie

⇨ TAALNIVEAU B1

Sommige patiënten hebben moeite met het begrijpen van informatie; bijvoorbeeld laaggeletterden, mensen met lage gezondheidsvaardigheden en/of mensen met afasie. Informatie voor patiënten moet om die reden geschreven worden op **taalniveau B1 of lager**. Laaggeletterden zitten vaak op niveau A2 (korte zinnen, geen moeilijke woorden).Taalniveau B1 is het niveau dat mensen halen wanneer ze een inburgeringscursus voltooien. Het is eenvoudig Nederlands dat door ongeveer 80 procent van de Nederlanders begrepen wordt. Taalniveau B1 kenmerkt zich door het gebruik van veel voorkomende woorden en korte, eenvoudige en actieve zinnen. Er zijn 6 taalniveaus: niveau A1 is het laagste niveau en taalniveau C2 is het hoogste. Overheden, bedrijven en organisaties schrijven hun teksten meestal op taalniveau C1. Maar voor veel mensen zijn die teksten niet goed te begrijpen. Taalniveau B1, eenvoudig Nederlands, is niet alleen geschikt voor mensen met een lager opleidingsniveau. Ook hoger opgeleiden, professionals en ouderen lezen vaak liever teksten op taalniveau B1 dan op taalniveau C1. Een tekst op taalniveau B1 leest namelijk gemakkelijker en sneller.

De belangrijkste kenmerken van teksten op taalniveau B1 zijn:

- Duidelijke titel en tussenkoppen;
- Actieve schrijfstijl met voorbeelden;
- Eenvoudige woorden die iedereen kent;
- Korte en duidelijke zinnen.

Voorbeelden zijn:

- C1-niveau: Betreffende => B1-niveau: Over.
- C1-niveau: Creëren => B1-niveau: Ontwerpen, vormen, vormgeven, maken.
- C1-niveau: Prioriteit => B1-niveau: Voorrang, voorkeur.
- C1-niveau: Relevant => B1-niveau: Belangrijk.
- C1-niveau: Verstrekken => B1-niveau: Geven.

Twee tools om te checken of een tekst op B1 niveau is:
Accessibility Leesniveau Tool : https://www.accessibility.nl/kennisbank/tools/leesniveau-tool
Is het B1? (woordenchecker): http://www.ishetb1.nl/

⇨ DE INFORMATIE(MAP) VOOR PATIËNTEN

Samenstelling/structuur van de map

Helder structuren van informatie is een vereiste voor toegankelijke informatie voor laaggeletterden!

☐ Baseer de keuzes van de onderwerpen in de map op grond van de meest voorkomende vragen van patiënten/naasten en eventueel een behoeftepeiling.

☐ Maak een duidelijke indeling van de map met tabbladen en plaats op de verschillende tabbladen een korte, eenvoudige beschrijving van het onderwerp. Voorbeeld: (1) Revalidatie; wat is dat? (2)

Wat kan u zelf doen? (3) Wie helpt u? Misschien een onderverdeling bij elk tabblad met onderwerpen als huishouden, bewegen, sociale contacten etc.
- ☐ Maak gebruik van herkenbare kleuren voor de verschillende onderwerpen.
- ☐ Biedt informatie stapsgewijs aan.
- ☐ Kies duidelijke titels die aangeven waar de tekst overgaat.

Vormgeving
- ☐ Zet de belangrijkste boodschap vooraan (laaggeletterden komen soms niet verder dan de 1e regels/alinea. (Concentratie voor tekstbegrip is snel op).
- ☐ Zorg voor een rustige, overzichtelijke lay-out (bladspiegel). Zorg voor voldoende witruimte om tekstblokken heen. Informatie moet makkelijk te vinden zijn.
- ☐ Plaats tekst eventueel in kolommen om te structuren.
- ☐ Gebruik bullets bij opsommingen.
- ☐ Gebruik goed contrasterende kleuren. Witte letters op een gekleurde achtergrond zijn vaak moeilijk leesbaar. Zwarte letters op een witte/lichte achtergrond zijn vaak het duidelijkst.
- ☐ Maak belangrijke tekst, telefoonnummers en tijden duidelijk herkenbaar in de tekst (groot en vetgedrukt).
- ☐ Vul teksten aan met duidelijke afbeeldingen. Test de afbeeldingen altijd met de doelgroep. Duidelijke foto's werken vaak beter dan tekeningen (abstractieniveau van tekeningen zorgt vaker voor verwarring juist bij laaggeletterden).
- ☐ Zorg dat beeldmateriaal aansluit bij de leefwereld van de doelgroep en niet multi-interpretabel is.
- ☐ Gebruik een duidelijk lettertype zoals Verdana of Arial, liefst 12 pts.
- ☐ Houd een gemiddelde zinslengte van liefst 10 woorden aan. Houd de zinnen zo eenvoudig mogelijk.
- ☐ Alinea's bestaan uit maximaal 5-10 zinnen. Gebruik duidelijke kopjes.
- ☐ Gebruik witregels tussen de alinea's.
- ☐ Lijn tekst links uit.
- ☐ Maak ook gebruik van pictogrammen, iconen en verwijs naar korte eenvoudige instructiefilmpjes (als die er zijn over CVA-revalidatie), die toegankelijk zijn voor de doelgroep laaggeletterden/lage gezondheidsvaardigheden of laat ze vooraf testen.

Inhoud
- ☐ Houd de inhoud kort en bondig. Zorg voor concrete, eenduidige heldere boodschappen.
- ☐ Gebruik actieve taal, dus 'de revalidatiearts onderzoekt u' in plaats van 'U wordt door de arts onderzocht'.
- ☐ Belangrijkste boodschap eerst (laaggeletterden lezen vaak niet alles en komen soms niet verder dan de 1e alinea).
- ☐ Probeer uit te gaan van de vraag/vragen van de lezer.
- ☐ Geef duidelijke <u>instructies,</u> puntsgewijs en in heldere taal. Bijvoorbeeld:
  Waarom moet ik meer bewegen?
  Bewegen is goed voor:
  - Spierversterking
  - Etc.
- ☐ Let op het abstractieniveau van de tekst/boodschap. Laaggeletterdheid gaat vaak hand in hand met een <u>laag abstractieniveau</u>. Met andere woorden: het is belangrijk om concrete voorbeelden te noemen. Heb het dus niet over een containerbegrip als 'de (revalidatie)zorg', maar wel over een veel gerichter woord als 'uw behandeling'.
- ☐ Moet je toch bepaalde moeilijke termen (vaktaal) gebruiken? Voeg dan een begrippenlijst toe. Hierin kun je een korte omschrijving/uitleg geven van moeilijke begrippen, die je echt in de tekst moet gebruiken (bijvoorbeeld: Cholesterol, bloeddruk, chronische ziekte etc.). De lezer kan deze lijst dan gebruiken als hij/zij moeilijke woorden tegenkomt.

- ☐ Sluit elk onderdeel af met een korte samenvatting (**vetgedrukt**), waarin ook een opsomming is opgenomen wat de patiënt/naaste nu kan doen (instructie) en wie hem/haar daarbij kan helpen.
- ☐ Voeg indien nodig een lijst met meest voorkomende vragen en antwoorden toe.
- ☐ Voeg indien nodig duidelijke, eenvoudige invullijsten/kalender toe als de patiënt/naaste dingen bij moet houden gedurende de dag (bijvoorbeeld activiteiten of vermoeidheid etc.).

Taalgebruik

- ☐ Gebruik alleen woorden die veel voorkomen, niet te lang zijn en een letterlijke betekenis hebben. **Zoekeenvoudigewoorden.nl** kan uitkomst bieden.
- ☐ Leg afkortingen altijd uit.
- ☐ Vermijd moeilijke woorden of leg ze uit (tussen haakjes).
- ☐ Kies ook in inhoudsopgave voor heldere taal voor de zoektermen. Zodat duidelijk is waar welke informatie te vinden is.
- ☐ Schrijf getallen in cijfers, niet in letters.
- ☐ Gebruik zo weinig mogelijk voegwoorden (omdat, want, maar).
- ☐ Gebruik geen lange, samengestelde zinnen met veel komma's. Kies dan voor losse zinnen.
- ☐ Gebruik geen woorden met een dubbele betekenis zoals beurs of kop of synoniemen.
- ☐ Vermijd abstracte woorden zoals globaal of niveau.
- ☐ Breek woorden niet af aan het einde van een zin, maar plaats ze op een nieuwe zin.
- ☐ Vermijd het gebruik van spreekwoorden.
- ☐ Licht onderwerpen die te moeilijk zijn om in eenvoudige taal in de informatiemap uit te leggen liever mondeling toe aan laaggeletterden.