

In contact met mensen met beperkte gezondheidsvaardigheden

Veel mensen in Nederland hebben moeite met het begrijpen van informatie; bijvoorbeeld mensen met beperkte gezondheidsvaardigheden. Dit betreft ongeveer 30%¹ van alle volwassenen in Nederland, van hen is 18% laaggeletterd en/of mensen met afasie. Met deze *white paper* helpen wij inzicht te krijgen in de manier waarop je ook deze groep kunt bereiken.

Wat zijn gezondheidsvaardigheden?

De vaardigheden om informatie over gezondheid:

- te verkrijgen
- te begrijpen
- te gebruiken.

Wat zijn kenmerken van mensen met beperkte gezondheidsvaardigheden?

Mensen met beperkte gezondheidsvaardigheden hebben vaak moeite met:

- Lezen, schrijven
 - Spreken, verstaan
 - Rekenen
- } Laaggeletterdheid
- Abstractievermogen
 - Basiskennis over het lichaam
 - Vragen kunnen en durven stellen
 - Plannen en organiseren
 - (Mee)beslissen

Wat is laaggeletterdheid?

Kenmerken van mensen die laaggeletterd zijn:

- Niet: analfabetisme
- Taalniveau 1F (12 jaar) of lager
- Volwassenen
- Onvoldoende basisvaardigheden voor participatie
- Staat los van het taalniveau in de eventuele eerste taal

18% van alle mensen in Nederland van 16 jaar en ouder zijn laaggeletterd

Wie hebben vaak beperkte gezondheidsvaardigheden?

- Ouderen
- Laaggeschoolden
- Mensen met een migratieachtergrond
- Mensen in stressvolle situaties !

30% van de volwassenen in Nederland heeft beperkte gezondheidsvaardigheden.

Serius probleem

Veel mensen hebben dus beperkte gezondheidsvaardigheden, op verschillende momenten onder verschillende omstandigheden. Dit zorgt ervoor dat zij minder gelijke kansen hebben op goede en passende behandelingen. Volgens Stichting Pharos, die zich inzet om gezondheidsverschillen te verkleinen, heeft bijna 1 op de 3 mensen beperkte gezondheidsvaardigheden. Dat betekent dat zij moeite hebben met het vinden, begrijpen en toepassen van informatie over gezondheid. Er zijn ruim 600.000 mensen met kanker in Nederland. Kanker komt vaker voor bij lager opgeleiden. Mensen met een lagere opleiding hebben

¹ M. Heijmans, A. Brabers & J. Rademakers, Health Literacy in Nederland. Utrecht: Nivel, 2018
https://www.nivel.nl/sites/default/files/bestanden/Gezondheidsvaardigheden_in_Nederland.pdf

bovendien een grotere kans om aan kanker te overlijden². Kanker wordt vaak later ontdekt bij lager opgeleiden doordat zij minder kennis hebben over hun lichaam (beperkte gezondheidsvaardigheden) en ook krijgen zij minder vaak een behandeling die op genezing gericht is. Mensen met beperkte gezondheidsvaardigheden hebben geen gelijkwaardige uitgangspositie in de gezondheidszorg.

Samen Beslissen

BVN ondersteunt zorgprofessionals en patiënten zodat zij Samen Beslissen beter kunnen toepassen in de praktijk. Dat zowel zorgverleners als patiënten Samen Beslissen belangrijk vinden en willen dat dit beter gebeurt, werd recent weer duidelijk uit onderzoek van Kantar³ in opdracht van Patiëntenfederatie Nederland. Specifiek over mensen met beperkte gezondheidsvaardigheden heeft het Nivel eerder al een rapport gepubliceerd over de ervaringen en behoeften van deze groep met Samen beslissen in de spreekkamer.⁴ Daaruit blijkt dat ook deze groep mensen sterk behoefte heeft aan beter begrijpelijke informatie en meebeslissen.

Het motto van BVN is: Alleen goed geïnformeerd kun je een keuze maken die bij je past. Daarom zetten we ons in om de bewustwording hierover te vergroten. Informeren moet maatwerk zijn en het is belangrijk om de hoeveelheid informatie –én de manier waarop en in welke vorm- af te stemmen op de behoefte en mogelijkheden van de patiënt.

Maatwerk

Informatie aan patiënten over behandelingen en voor- en nadelen ervan wordt vaak op een vrij standaard manier aan ze verteld of gegeven. Dat is best gek, want mensen zijn niet standaard. Daarover maakten we een artikel in ons digitale magazine B.⁵ Zeker bij mensen met beperkte gezondheidsvaardigheden kun je niet je “standaard” manier gebruiken. Het is heel belangrijk om op taalniveau B1 of lager te schrijven en te communiceren. Laaggeletterden zitten vaak op niveau A2 (korte zinnen, geen moeilijke woorden).

Taalniveau B1 is het niveau dat mensen halen wanneer ze bijvoorbeeld een inburgeringscursus voltooien. Het is eenvoudig Nederlands dat door ongeveer 80% van de Nederlanders begrepen wordt. Taalniveau B1 kenmerkt zich door het gebruik van veel voorkomende woorden en korte, eenvoudige en actieve zinnen.

Taalniveaus

Er zijn zes 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 taalniveau B1 en tips hiervoor zijn:

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

Voorbeelden zijn:

² M. Heijmans, A. Brabers & J. Rademakers, Health Literacy in Nederland. Utrecht: Nivel, 2018
https://www.nivel.nl/sites/default/files/bestanden/Gezondheidsvaardigheden_in_Nederland.pdf

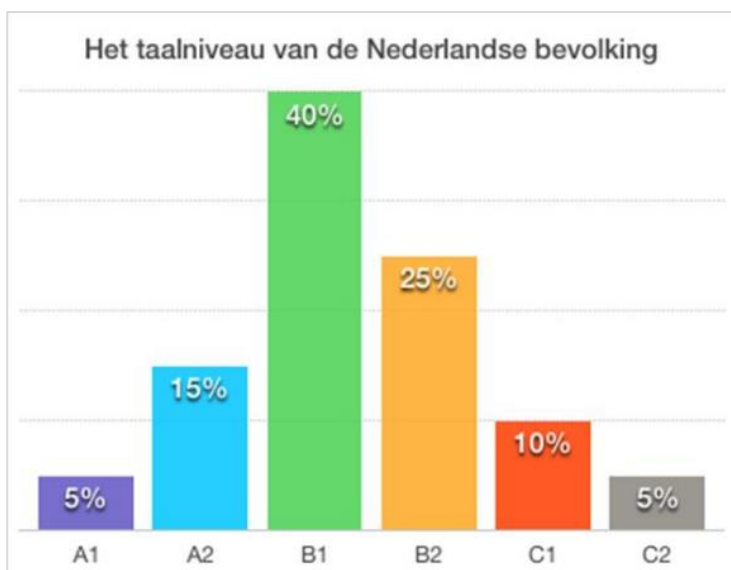
³ Kantar, 2020 <https://open.overheid.nl/repository/ronl-a22dee65-5721-4594-9c27-4448c7f09a2c/1/pdf/Samen%20beslissen.pdf>

⁴ Nivel 2019. Kennisvraag Samen beslissen in de spreekkamer. Ervaringen en behoeften van mensen met beperkte gezondheidsvaardigheden. <https://www.nivel.nl/sites/default/files/bestanden/1003622.pdf>

⁵ Blad B van Borstkankervereniging Nederland, editie 28, Patiënten zijn net mensen. <https://bladb.nl/editie/editie-28/patienten-zijn-net-mensen>

- 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.

De teksten op de website en folders van Borstkankervereniging Nederland zijn voor een groot deel B1. De kennismakingsfolder⁶ van BVN is op taalniveau B1 en A2 gemaakt, zodat de informatie voor zowel hoger opgeleiden als mensen met beperkte gezondheidsvaardigheden geschikt is.



Nog meer tips

Wat zijn nu zaken die belangrijk zijn om rekening mee te houden als je informatiemateriaal maakt voor deze doelgroep of als je met hen praat? Op basis van onze ervaringen, onder andere door deel te nemen aan trainingen en landelijke projecten, delen we hieronder graag een aantal tips.

Met stip op nummer één staat in ieder geval: **betrek altijd mensen van de doelgroep zelf als je informatiemateriaal ontwikkelt**. Bijvoorbeeld door bij iemand te checken of de teksten, afbeeldingen en illustraties duidelijk zijn. Als hoger opgeleide heb je altijd een blinde vlek en zelfs als je denkt dat je het eenvoudig hebt verwoord, kan het nog anders gelezen of niet begrepen worden. Je kunt zulke ‘taalambassadeurs’ via bijvoorbeeld Stichting Pharos of Stichting ABC inhuren.

Kale tekst

Hou de tekst ‘kaal’. Dus niet invullen hoe iemand zich zou kunnen voelen. Voorbeeld: ‘Na de behandeling van borstkanker kunnen er allerlei emoties loskomen. Je voelt je misschien bang en verdrietig’ vervangen door ‘Je hebt een spannende tijd achter de rug’.

Vermijd jargon

⁶ De kennismakingsfolder van Borstkankervereniging Nederland: <https://www.borstkanker.nl/sites/default/files/2022-07/BVN%20Kennismakingsfolder%202022%20DEF%20ONLINE.pdf>

Soms lijkt jargon heel goed te begrijpen. Zoals de term 'late gevolgen'. Voor laaggeletterden en mensen met lage gezondheidsvaardigheden is dit ingewikkeld. Beter is: de gevolgen van de behandeling. Niet te veel creativiteit dus.

Hou het een beetje saai

Tekstschrijvers zoeken graag naar leuke vondsten en synoniemen om een tekst levendig te houden. Beter van niet, als het om deze doelgroep gaat. *Keep it simple*, in goed Nederlands.

Niet te simpel

Wij vermeden het woord 'ervaringsdeskundigen' in onze tekst, omdat we dachten dat het te ingewikkeld was. Mis. Ons 'mensen die hetzelfde hebben meegemaakt' riep verwarring op. Ervaringsdeskundigen bleek een heel gangbaar woord.

Vermijd woorden met een dubbele betekenis

Wij schreven: 'de kanker remmen'. Een laaggeletterde vond dit verwarrend. Een auto remt, hoe zit dat dan bij kanker? Beter is: 'de kanker tot stilstand brengen'. Gebruik alleen woorden die veel voorkomen, die niet te lang zijn en een letterlijke betekenis hebben. Zokeenvoudigewoorden.nl kan uitkomst bieden.

Zoek naar een synoniem

Sommige woorden kunnen voor veel verwarring zorgen. Dat hoorden we tijdens de training van collega's en ook tijdens de test. Wat is een serviceteam? Bij een loodgietersbedrijf heet dat ook zo, was bijvoorbeeld commentaar dat we hoorden.

Hou het kort

Alinea's bestaan uit maximaal 10 zinnen. Die zinnen uit max. 15 woorden. Gebruik geen lange, samengestelde zinnen met veel komma's. Kies dan voor losse zinnen.

Actieve taal

Gebruik actieve taal, dus 'de arts onderzoekt u' in plaats van 'U wordt door de arts onderzocht'.

Beeld

Het gezegde 'Een beeld zegt meer dan duizend woorden' gaat zeker op voor deze doelgroep. Vaak begrijpen zij beelden (illustraties of foto's) en video's veel beter dan teksten. Kijk dus altijd waar je tekst door beeld kunt vervangen en/of maak ingewikkelde zaken duidelijk door ter illustratie een beeld toe te voegen. Gebruik dan wel ondubbelzinnige plaatjes en icoontjes en zorg voor voldoende witruimte in de vormgeving. Duidelijke foto's werken beter dan abstracte tekeningen.

Meer weten?

Hopelijk hebben we je met deze informatie en tips op weg geholpen om mensen met beperkte gezondheidsvaardigheden betere zorg te geven. Wil je meer weten of je verder verdiepen in dit onderwerp door bijvoorbeeld een training te volgen? Dat kan! We helpen je graag verder en wijzen je de weg:

Borstkankervereniging Nederland

030 291 72 22 (maandag t/m vrijdag 09.00 – 12.30 uur)

info@borstkanker.nl

Interessante websites:

- BVN maakte [praatkaarten](#) om te gebruiken in de spreekkamer.
- Een ervaringsdeskundige laat zien wat voor haar wel en niet werkt in deze [korte video](#).
- BVN maakte een serie [voorlichtingsvideo's](#) over borstkanker en behandelingen.

- Check of je informatiemateriaal begrijpelijk is voor mensen met beperkte gezondheidsvaardigheden met de [Checklist toegankelijke informatie](#) of het [Voorlichtingsmateriaal BeoordelingsInstrument](#) (VBI).
- [E-learning 'Samen Beslissen met mensen met beperkte gezondheidsvaardigheden.](#)
- [Artikel 'Laaggeletterdheid en beperkte gezondheidsvaardigheden vragen om een antwoord in de zorg'](#) (op www.ntgv.nl)
- www.gezondheidsvaardigheden.nl
- Er staat er een [toolkit](#) - om het consult te verbeteren tussen zorgverleners en mensen met beperkte gezondheidsvaardigheden - op het platform Uitkomstgerichte zorg. Daarnaast zijn er andere hulpmogelijkheden, zoals de [keuzekaarten](#) en de [kennismodule gezondheidsvaardigheden](#).

Help mee onze kennismakingsfolder te verspreiden

De kennismakingsfolder van Borstkankervereniging Nederland kun je op onze website downloaden als pdf⁷. Voor jezelf of voor iemand die je onze informatie, hulp en steun gunt. We zijn er ook voor naasten van mensen met borstkanker en voor mensen met erfelijke/familiaire aanleg.



⁷ De kennismakingsfolder van Borstkankervereniging Nederland: <https://www.borstkanker.nl/sites/default/files/2022-07/BVN%20Kennismakingsfolder%202022%20DEF%20ONLINE.pdf>