

De meest gegeven adviezen

Onbegrijpelijke teksten

Medische termen zijn vaak lastig, ook als je geen moeite hebt met lezen en schrijven. Toch worden ze vaak gebruikt, in bijvoorbeeld afsprakenbrieven of op aanmeldzuilen. Veelgebruikte woorden die we tegenkomen, zijn: *cito*, *identificeren*, *polisvoorwaarden* en *zorgverlener*. Maar ook *definitieve*, *eventuele* en *wachtlijstbemiddeling*. Dit zijn woorden op een te hoog taalniveau (B2- of zelfs C1), die door 60% van de mensen niet begrepen worden.

Aanwijzingen voor mijn bezoek

Wanneer u nog niet bekend bent in [redacted], uw gegevens (verzekering, huisarts, etc.) zijn gewijzigd, of u bent meer dan een jaar niet in [redacted] geweest, meldt u zich dan tenminste 15 minuten voor uw afspraak bij de centrale patiëntenregistratie in de hal van het ziekenhuis. Denkt u eraan bij ieder bezoek aan het ziekenhuis een geldig legitimatiebewijs (paspoort, identiteitsbewijs, rijbewijs) en uw zorgverzekeringspas mee te nemen. Controleer altijd of de behandeling in het ziekenhuis binnen uw polisvoorwaarden wordt vergoed. Wij stellen het op prijs als u zich tijdig meldt voor de afspraak.

Als gevolg van het coronavirus wordt uw verwijzing op een andere manier afgehandeld. Afspraken in het ziekenhuis worden zoveel mogelijk beperkt. Voor de meest actuele informatie over de geldende maatregelen raadpleegt u de website van [redacted]

Dit bericht bevat informatie over de verwijzing naar of aanvraag bij de gekozen zorginstelling. De zorginstelling is verantwoordelijk voor de informatie die u hier leest. Is de informatie niet duidelijk? Neem contact op met de zorginstelling.

* De toegangstijd geldt vanaf het moment dat u verwezen bent.

Voorbeeld van een afsprakenbrief waarin lange zinnen en veel woorden op C1-niveau worden gebruikt.

Adviezen:

- Gebruik www.ishetb1.nl of www.zoekenvoudigewoorden.nl om woorden op B1-niveau te vinden.
- Gebruik korte zinnen en begin nieuwe zinnen op een nieuwe regel.
- Geef alleen de informatie die écht nodig is.

Bewegwijzering

De grote informatieborden die bij de hoofdingang staan bevatten veel informatie. Iemand die moeilijk leest kan niet snel navigeren op zo'n bord en is lang bezig om alles te lezen. De route-aanduiding is vaak ook niet helder, bijvoorbeeld omdat niet consequent dezelfde benaming voor afdelingen wordt gebruikt, zoals hieronder op de foto's. Of omdat er in de afsprakenbrief *internist* staat en op de borden *interne geneeskunde*.



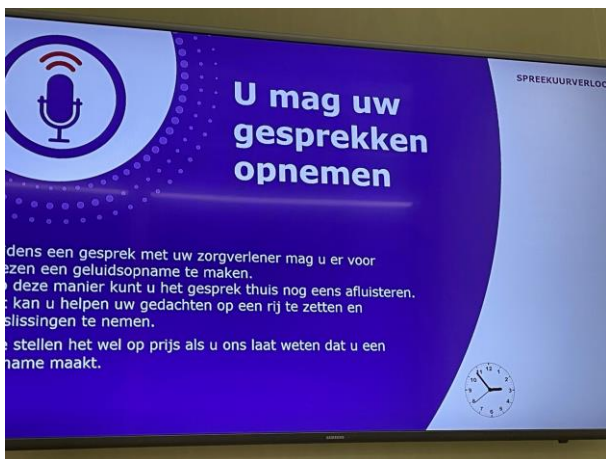
Voorbeeld van twee borden die naar dezelfde afdeling verwijzen maar andere woorden gebruiken.

Adviezen:

- Gebruik steeds dezelfde naam voor de afdelingen, in zowel de afsprakenbrieven als de bewegwijzering.
- Zorg voor duidelijk zichtbare routebordjes, mét pijlen.
- Wat betreft het informatiebord bij de hoofdingang: als afdelingen een nummer hebben die ook in de afsprakenbrief staat, sorteert dan op nummer en niet op de naam. Dit maakt het duidelijker voor mensen die moeite hebben met lezen en schrijven.
- Zorg voor een gastheer of -vrouw in de centrale hal.

Het wachtkamerscherf

Wachtkamerscherfmen zijn een goede informatiebron voor wachtende patiënten. We zien echter vaak dat er teveel informatie op staat met meerdere deelscherfmen. Ook is de informatie niet leesbaar door te kleine letters of dat de doorloopsnelheid te hoog is.



Een voorbeeld van een wachtkamerscherf: een goede oproep maar de tekst kan begrijpelijker:

U mag ons gesprek opnemen.
Dat kan met uw telefoon.
U kunt dan thuis nog eens luisteren.
Zeg het ons als u dit wilt.
Als het nodig is, helpen we u.

Adviezen:

- Maak gebruik van afbeeldingen en video's. Laat de video's langzaam afspelen en zorg voor begrijpelijke ondertiteling die voldoende lang blijft staan als er geen geluid is.
- Zorg ervoor dat het scherm een rustig beeld heeft, dus geen vlakken, bewegende balken met financiële informatie, weer- of nieuwsberichten.
- Laat informatie zien over laaggeletterdheid: als een patiënt in de wachtkamer ziet dat het meer vóórkomt, wordt het laagdrempeliger om het bespreken.
- Lijn de tekst links uit. De reden hiervoor is dat mensen die moeite hebben met lezen en schrijven een tekst niet scannen, maar regel voor regel lezen.
- Gebruik grote letters, korte zinnen en teksten op A2/B1-taalniveau.
- Hang het scherm in staande positie.

Aanmeldzuilen

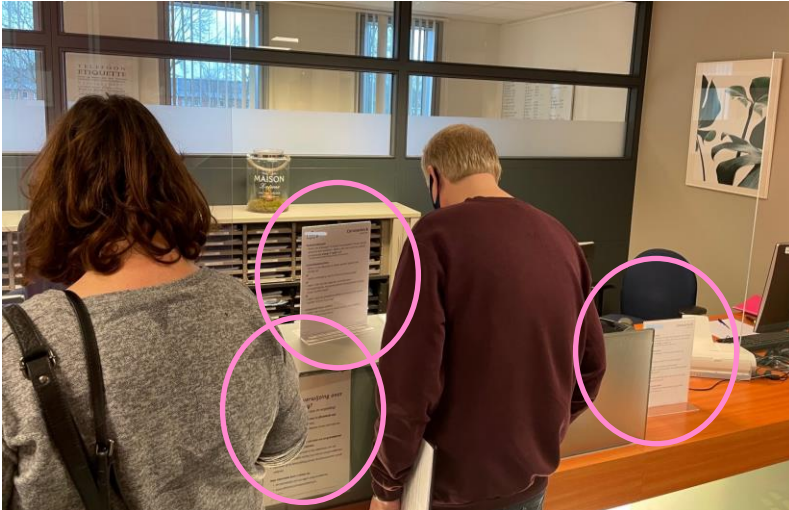
Ondanks het feit dat aanmeldzuilen steeds vaker gebruikt worden, worden ze vaak nog niet herkend. Ook zijn ze niet altijd gemakkelijk in het gebruik, bijvoorbeeld doordat er moeilijke woorden op staan zoals *mindervalide*.

Adviezen:

- Geef aanmeldzuilen duidelijk aan door middel van de tekst: 'Hier aanmelden'.
- Zorg dat mensen weten dat ze hulp kunnen krijgen als het aanmelden niet lukt. Als dit er duidelijk bij staat, is de drempel om hulp te vragen lager.
- Een aanmeldzuil begint vaak met het maken van een keuze: zorg ervoor dat er niet teveel opties zijn en gebruik begrijpelijke taal.

Losse A4'tjes

Informatie over verschillende onderwerpen op dezelfde plek werkt niet. Losse A4'tjes op een balie of in een wachtkamer zorgen voor teveel afleiding en worden niet gelezen.



Voorbeeld van losse A4'tjes bij een afsprakenbalie.

Adviezen:

- Beperk de hoeveelheid informatie; hangt het liefst geen A4'tjes op.
- Als informatie wel via deze weg gegeven moet worden, zorg er dan voor dat de tekst niet te lang is en op het juiste taalniveau.