

Auteurs Enid Reichrath en Nikki Geuzendam

ONDERZOEK AAN UNIVERSITEIT UTRECHT

Patiëntinformatie vaak onvoldoende duidelijk

Begrijpelijk communiceren lijkt een open deur, want iedereen vindt begrijpelijke teksten belangrijk. Maar ondertussen blijkt de informatie van veel organisaties voor velen toch te moeilijk. Nederland telt veel mensen met beperkte taalvaardigheden. Zij kunnen wel lezen en schrijven, maar hebben moeite met het begrijpen van informatie. Bij gezondheidszorginformatie gaat het om een op de vier volwassenen. Nikkie Geuzendam deed onderzoek naar begrijpelijke taal in patiëntenfolders. Samen met Enid Reichrath doet zij voor C verslag van de bevindingen.

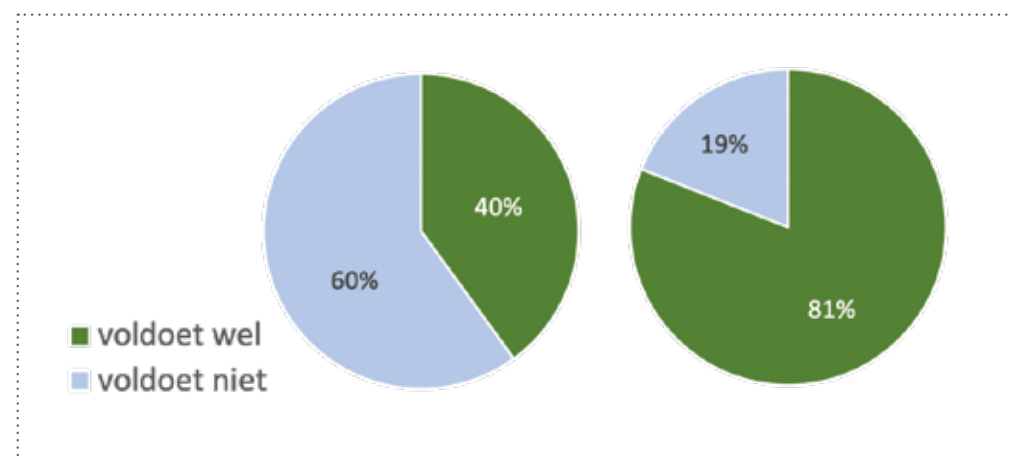


Nikki Geuzendam

werkt bij communicatiebureau Hendriks Van der Spek, dat zich bezighoudt met heldere taal in de zorg. Ze deed haar onderzoek voor de master Communicatie en Organisatie aan de Universiteit Utrecht. Drie ziekenhuizen deden mee, maar alleen bij de OLVG-patiëntinformatie konden de oude en nieuwe versies vergeleken worden. De andere twee ziekenhuizen leverden alleen nieuwe versies aan. Geuzendam vergeleek 13 informatieparen van OLVG met haar criterialijst en ze vergeleek 200 OLVG-informatieparen met het Leesbaarheidsinstrument voor Nederlandse Teksten (LiNT) van Henk Pander Maat van de Universiteit Utrecht. Meer informatie over LiNT op: lint.gebruikercentraal.nl.



Alleen als mensen informatie begrijpen, kunnen ze weloverwogen beslissingen nemen, keuzes maken en hun zaken goed regelen. Bijvoorbeeld een toeslag aanvragen, hun bankzaken organiseren, kiezen voor een behandeling en adviezen opvolgen. Als dit goed lukt, is dat fijn voor de persoon zelf, maar ook voor de organisatie. Want mensen die informatie begrijpen, maken minder fouten en doen wat ze moeten doen. Als je begrijpelijk wilt zijn voor iedereen, moet je met veel zaken rekening houden. Bijvoorbeeld dat men weinig voorkennis heeft of een kleine woordenschat. Ook bestaat het risico dat mensen in de informatie verdwalen. Tegelijkertijd wil je dat alle lezers zich aangesproken voelen. Als je begrijpelijk wilt zijn voor het grote publiek, moet je meer doen dan alleen maar anders formuleren. Je moet je boodschap laten aansluiten op het lezersperspectief en rekening houden met de risico's op miscommunicatie. Met de methode Taal voor allemaal kun je begrijpelijk zijn voor iedereen. Deze methode speelde een belangrijke rol in een onafhankelijk onderzoek naar patiëntinformatie.



Figuur 1: percentage van de criteria van begrijpelijkheid waar de oude en nieuwe OLVG-patiëntinformatie aan voldoet

Patiëntinformatie

Nikki Geuzendam onderzocht voor de master Communicatie en Organisatie aan de Universiteit Utrecht de begrijpelijkheid van patiëntinformatie van drie ziekenhuizen. Ze stelde een lijst op met 47 criteria voor inhoud, opbouw, vormgeving en formulering. Ze vergeleek (online) patiëntinformatie op basis van deze criteria voor begrijpelijkheid en gebruikte daarvoor ook het instrument LiNT (Leesbaarheidsinstrument voor Nederlandse Teksten). LiNT beoordeelt een tekst op basis van tekstkenmerken, zoals tangconstructies en het aandeel concrete of abstracte woorden.

Oud en nieuw

Bij OLVG, het stadsziekenhuis van Amsterdam, konden oude en herschreven versies van patiëntinformatie vergeleken worden. Communicatiemedewerkers van OLVG herschreven namelijk al eerder online teksten en zij gebruikten daarbij grotendeels de methode Taal voor allemaal. Door de ingrepen zijn de folders begrijpelijker geworden. Patiënten zijn daardoor nog beter geïnformeerd.

Staar cataract

Staar en de staaroperatie : een troebele oog lens vervangen

Figuur 2: voorbeeld titel en ondertitel in de oude (links) en nieuwe patiëntinformatie

De oude OLVG-patiëntinformatie voldeed aan 40 procent van de criteria voor begrijpelijkheid; bij de nieuwe informatie was dit 81 procent. Zie figuur 1. Dat betekent een sterke verbetering in begrijpelijkheid. Het instrument LiNT toonde ook dat de nieuwe patiëntinformatie begrijpelijker is dan de oude. Het lijkt er dan ook op dat de methode Taal voor allemaal helpt als je begrijpelijk wil zijn.

Tips om teksten begrijpelijk(er) te maken

Tip 1: Open je tekst met de kern die je lezer aanspreekt

De opening van je tekst vertelt de belangrijkste inhoud, de kern van je boodschap. In die opening, of kern, spreek je jouw lezers persoonlijk aan ('dit is voor mij') en prikkel je hen om de rest van de informatie met aandacht te lezen ('dit heb ik eraan'). Je vat dus de belangrijkste inhoud samen, gecombineerd met een poging om je lezer vast te houden. Bij een samenvattende opening hoort een duidelijke (onder)titel die geen verwarring oproept. Zie figuur 2.

Tip 2: Gebruik de piramide

Een voor de lezers logisch opgebouwde tekst

U krijgt een onderzoek in het ziekenhuis. Het onderzoek is om uw darmen te controleren. De arts neemt een stukje weefsel uit uw darmen en bekijkt of dit weefsel gezond is. Daarna krijgt u een gesprek met uw arts over de uitslag van het onderzoek. U krijgt een brief over wanneer dit gesprek is.

helpt hen om de benodigde denkstappen te zetten. Wat voor jou als schrijver logisch is, is misschien niet altijd logisch voor de lezers. Bepaal kritisch welke informatie je lezers eerst nodig hebben en wat daarna ook nog belangrijk is. Schrijf je tekst dus volgens het piramideprincipe. En laat weg wat verwarrend kan zijn of (op dit moment) irrelevant is.

Tip 3: Zorg voor genoeg lucht in de tekst

Weinig regelafstand en het ontbreken van witregels maken een tekst onoverzichtelijk en lezers ervaren de tekst dan eerder als een brij. Hierdoor kunnen ze ontmoedigd raken om verder te lezen, en het kan er ook toe bijdragen dat lezers vastlopen in de tekst. Als lezers niet lekker kunnen doorlezen, vermindert hun tekstbegrip. Kies een grotere regelafstand en gebruik vaker een witregel. Kies het liefst een regelafstand van 1.2 bij lettergrootte 12. Zie figuur 3.

Tip 4: Gebruik steeds hetzelfde woord

Veel mensen leren dat variatie zorgt voor een levendigere tekst. Om bijvoorbeeld niet steeds medicijn te schrijven, maar soms ook tablet of pillen. Maar dit is verwarrend en minder begrijpelijk voor mensen met beperkte taalvaardigheden. —

U krijgt een onderzoek in het ziekenhuis. Het onderzoek is om uw darmen te controleren. De arts neemt een stukje weefsel uit uw darmen en bekijkt of dit weefsel gezond is.

Daarna krijgt u een gesprek met uw arts over de uitslag van het onderzoek. U krijgt een brief over wanneer dit gesprek is.



Enid Reichrath

is trainer, tekstschrijver en adviseur van Taal voor allemaal. Dat is een methode voor begrijpelijke communicatie met richtlijnen voor schrijven, afbeeldingen en teksten. De methode is gericht op het begrijpelijk maken van (digitale) informatie voor iedereen, waaronder mensen met beperkte taalvaardigheden. De beoogde lezers hebben een essentiële rol. De richtlijnen krijgen ieder jaar een update, mede op basis van onderzoek als dat van Geuzendam. Meer informatie op: taalvoorallemaal.com.

Figuur 3: fictief voorbeeld regelafstand 1.0 (links) en 1.2 bij zelfde lettertype en lettergrootte