

De zeven meest voorkomende onduidelijkheden
in voorlichtingsmateriaal

Bloopers



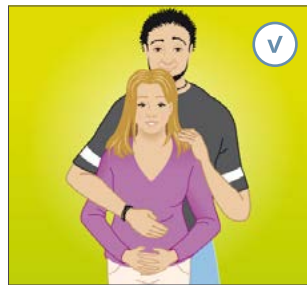
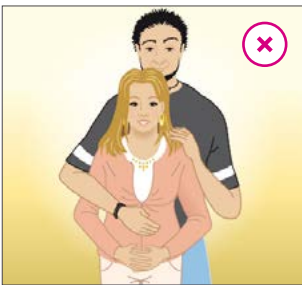
Eenvoudige voorlichtingsmaterialen ontwikkelen is nog niet zo simpel. In Nederland hebben 2,5 miljoen volwassenen moeite met lezen en schrijven. Veel materialen en informatie over gezondheid, zorg en preventie is voor mensen met beperkte gezondheidsvaardigheden (29% van de inwoners van Nederland) niet toegankelijk of begrijpelijk. Daardoor wordt informatie ook vaker niet goed toegepast. Er worden bijvoorbeeld teveel moeilijke woorden gebruikt of teveel basiskennis verondersteld. Dit kan leiden tot meer bezoek aan een huisarts, lagere therapietrouw, verkeerd medicijngebruik of het niet kunnen komen tot een gezondere leefstijl.

Pharos ontwikkelt, test en geeft advies op toegankelijkheid en begrijpelijkheid van informatie, voorlichtingsmaterialen en gezondheidsapps. Daarin wordt altijd samengewerkt met de mensen voor wie de materialen bedoeld zijn. De bevindingen uit de samenwerkingen, testrondes en adviezen zijn geïnventariseerd. In dit artikel leest u daaruit de zeven meest voorkomende onduidelijkheden en natuurlijk ook een aantal goede voorbeelden:

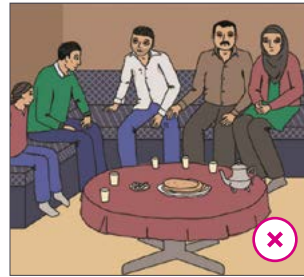
1. Weinig herkenning in de gebruikte personages of illustraties.
2. Veel moeilijke woorden of woorden die weinig gebruikt worden.
3. Beelden zonder heldere lijnen of met te weinig contrast.
4. Beelden die multi-interpretabel zijn.
5. Beelden met te veel afleidende details.
6. Teksten die te klein zijn geschreven of met een onduidelijk lettertype.
7. Te lange teksten en/of te lange zinnen.

1) Weinig herkenbaarheid in de gebruikte personages of illustraties

Tijdens het testen blijkt elke keer weer hoe belangrijk het is dat gebruikers zich herkennen in de gebruikte personages en illustraties. Doordat zij zich kunnen identificeren, hebben zij het idee dat het over hen gaat en komt de boodschap sneller over. Een voorbeeld hiervan is een folder over stoppen met roken voor zwangere vrouwen. Een testdeelnemer: *“zij ziet er perfect en prachtig uit. Zij rookt zeker niet want zij heeft alles perfect. De zachte pastelkleuren en kleding doen denken aan de P.C. Hoofstraat. Dus dit ben ik niet.”* *“De vrouw in het plaatje moet minder zelfverzekerd zijn, want elke moeder is onzeker.”* De rechter aangepaste afbeelding is daarom een realistischer beeld van een meer onzekere rokende zwangere vrouw.’

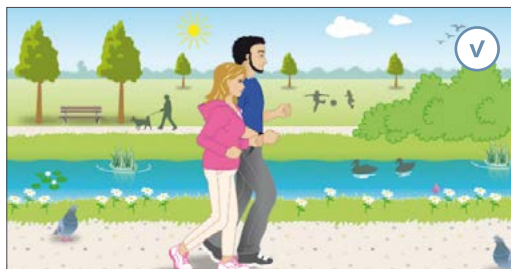


Om het aansprekend te maken voor de doelgroep is het bij gebruik van personages en afbeeldingen belangrijk om rekening te houden met de gewoontes, sociale status, geslacht, etniciteit en cultuur van de doelgroep. Onderstaande linker afbeelding is een goed voorbeeld van niet aansluiten bij de doelgroep van het beeldverhaal. Een testdeelnemer: *“De moeder zit volgens de Marokkaanse tradities niet aan de rand maar eerder naast vader en zoon of tussen zonen in. Ook staan de glazen nooit op tafel, theepot en de glazen staan op een dienblad!”*



Om het aansprekend te maken voor de doelgroep is het bij gebruik van personages en afbeeldingen belangrijk om **rekening te houden met de gewoontes, sociale status, geslacht, etniciteit en cultuur van de doelgroep.**

In dezelfde voorlichtingsfolder staat een zwangere vrouw die afleiding zoekt als ze zin heeft in een sigaret, ze gaat dan bijvoorbeeld op de bank liggen. Een testdeelnemer: *“Als je op de bank ligt wil je juist een sigaret. Je moet iets doen waar je je aandacht echt bij moet houden. Beter is het om naar buiten te gaan, te lopen en zorgen dat je bezig blijft.”* De onderste afbeelding van de vrouw wandelend door het park werd meer herkend.



2 Gebruik van moeilijke woorden of woorden die weinig gebruikt worden

Alledaagse spreektaal helpt bij het schrijven van eenvoudige informatie. Materialen met te moeilijke of weinig gebruikte woorden zorgen vaak dat de boodschap niet goed overkomt. Probeer moeilijke woorden te vermijden door een makkelijker alternatief te gebruiken. Hieronder worden een paar voorbeelden genoemd.

- Vermijd de moeilijke woorden door ze anders te omschrijven, bijvoorbeeld 'het lichaam' in plaats van 'fysiek' en 'kans' in plaats van 'risico'. Het woord 'afvallen' kan bijvoorbeeld beschreven worden als 'minder zwaar worden'. Ook woorden die tijdsbepalingen aangeven zoals dagelijks en wekelijks kunnen beter geschreven worden als elke dag en elke week. Tijdsbepalingen zoals sinds kort of langdurig kunnen ook concreter gemaakt worden door bijvoorbeeld het aantal dagen te noemen.
- Vermijd Engelse woorden in Nederlandse teksten, deze worden vaak niet begrepen. Een voorbeeld hiervan is 'coverfoto', wat beter omschreven kan worden als 'foto op de voorkant'.

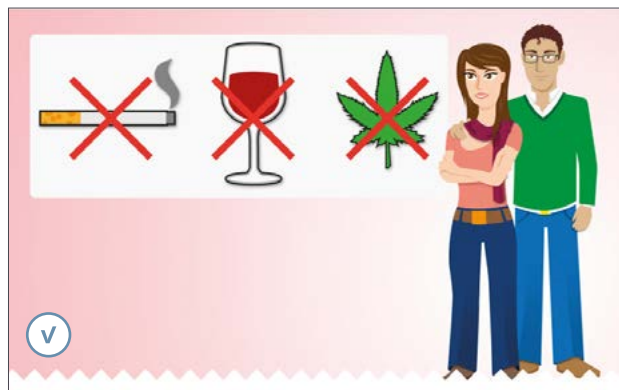
- Medische woorden kun je beter vermijden of omschrijven. Voorbeelden van 'medische' termen zijn immuunsysteem, intimiteit, koolstofdioxide, kortademigheid en verzuring. Rob Neeter, Kijksluiter: *"Als iemand met diabetes last krijgt van erge buikkrimp, spierkrimp of moeite krijgt met ademen, moet hij direct de dokter bellen. Dit zijn symptomen van verzuring, een ernstige bijwerking. Het woord verzuring draagt niets bij voor de patiënt en het gaat er daarnaast alleen om dat de patiënt direct de dokter belt bij het optreden van deze klachten."* Tenzij het woord erg belangrijk is en vaak gebruikt wordt. Dan kan het helpen het woord eerst uit te leggen en te herhalen. Dit zien we bijvoorbeeld bij suikerziekte en diabetes. Daar komt het woord diabetesverpleegkundige, diabetes-poli en spreekuur vaker voor.

Vermijd de moeilijke woorden door ze anders te omschrijven.

3 Het beeld bevat geen heldere lijnen of heeft te weinig contrast

Afbeeldingen die groot zijn en heldere lijnen hebben zijn duidelijker en worden vaak beter begrepen. De kruizen in de linker afbeelding zijn te breed en te doorzichtig, waardoor de testdeelnemers alleen de sigaret en alcohol

ziet en niet direct de rode kruizen. Kruizen van eenvoudige lijnen, zoals in de rechter afbeelding, vallen daarom meer op.



De etenswaren in de linker afbeeldingen hiernaast zijn minder duidelijk dan de etenswaren in de rechter afbeeldingen. Door in de rechter afbeeldingen meer contrast en heldere lijnen te gebruiken zijn de etenswaren beter te herkennen.



4 Iedereen interpreteert een beeld anders

Details kunnen soms afleidend zijn van de boodschap, maar zijn in andere situaties weer heel belangrijk. Wanneer details niet helemaal kloppen kunnen afbeeldingen op verschillende manieren worden geïnterpreteerd. Het is mogelijk dat de boodschap dan niet goed overkomt. In de afbeeldingen hieronder zijn moeder en dochter aan de keukentafel afgebeeld. De moeder wordt

zowel als moeder als lerares gezien omdat de grijze lege tafel meer in een andere setting past dan een huis, zoals een school of werkplek. Ook lijkt de vrouw niet op het meisje naast haar. Dit is opgelost door de tafel een huiselijke sfeer en de moeder dezelfde haarkleur als haar dochter te geven. Details zoals sfeer op de afbeeldingen en uiterlijk van personages bepalen dus de interpretatie.



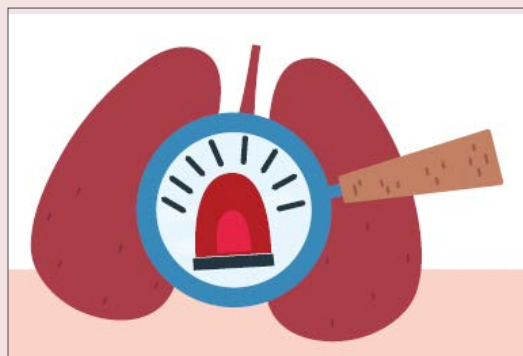
Een ander voorbeeld waarbij details belangrijk zijn bij het overbrengen van een boodschap via beeld is de tablet in de linker afbeelding. In deze schets wordt de tablet ook wel als puzzel gezien omdat er geen camera en startknop

is getekend. Door een camera en startknop toe te voegen, zoals in de rechter afbeelding, is duidelijk te zien dat het hier om een tablet gaat.



Details zoals sfeer op de afbeeldingen en uiterlijk van personages **bepalen dus de interpretatie.**

De volgende afbeelding wordt gebruikt om een long-aanval uit te beelden. In deze afbeelding zijn de longen te zien met daarvoor een sirene en een vergrootglas, deze worden echter als verschillende dingen geïnterpreteerd. Een testdeelnemer: *“Er staat een pannetje voor de longen.”* *“Ik weet niet of de longen kleiner worden door het vergrootglas.”* *“De sirene moet blauw zijn anders zie je niet dat het een sirene is.”* Een andere uitstraling van het vergrootglas en blauwe lichten aan de sirene toevoegen zouden de afbeelding minder multi-interpretabel maken.

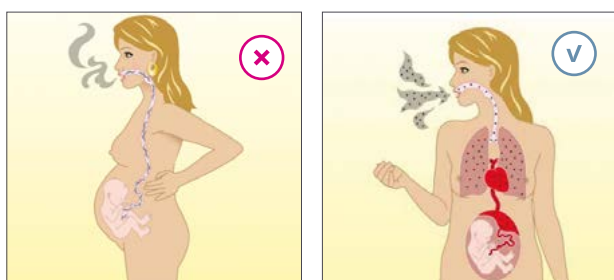


5 Het beeld bevat teveel afleidende details

Details die afleidend zijn en daardoor afbreuk doen aan de boodschap van de afbeelding kunnen beter vermeden worden. In onderstaande afbeeldingen wordt uitgebeeld dat toekomstige ouders een potje foliumzuur hebben opgehaald bij de apotheek. Het koffertje van de vader roept vragen op: *“Wat zit er in het gele koffertje?”* Omdat



Nog een voorbeeld van afleidende details. De linker afbeelding is niet reëel omdat er geen organen te zien zijn maar wel de baby en een slangetje. Dit leidt af van de boodschap dat giftige stoffen uit ingeademde rook de baby bereiken. Een testdeelnemer: *“Er zijn meer verbindingen tussen je mond en de baby. De rook gaat niet*



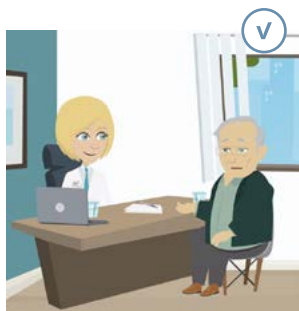
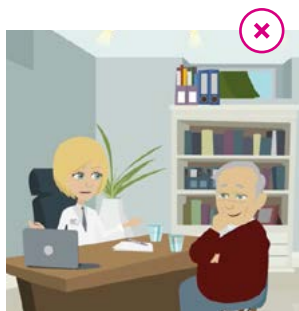
het vragen oproept en geen toegevoegde waarde heeft is het daarom beter om dit koffertje weg te laten. In deze zelfde afbeelding is een herhaling van de naam van de apotheek weggehaald omdat dit meer aandacht trekt dan het potje foliumzuur waar het allemaal om draait.



naar de baby, de nicotine gaat naar de baby. Wat je nu ziet is alleen maar slecht. Mijn kindje groeit toch ondanks dat ik rook.”

De rechter, meer realistische afbeelding, geeft de boodschap beter weer.

Het is ook belangrijk dat details in afbeeldingen overeenkomen met de leefwereld van de gebruikers. Een grote boekenkast bij specialisten in het ziekenhuis of apotheek en rituele voetwassingen zonder slippers komen in de praktijk niet voor en roepen direct vragen op.



6

De tekst is te klein of heeft een onduidelijk lettertype

Om de leesbaarheid van de tekst te verhogen is het belangrijk dat de letters groot zijn en de tekst een duidelijke kleur en lettertype heeft. Duidelijke tekst bestaat uit een schreefloos lettertype met een lettergrootte van minimaal twaalf. Letters worden ook vaak

als onduidelijk bestempeld als ze te weinig contrast hebben ten op zichte van de achtergrond, bijvoorbeeld bij gebruik van gekleurde letters of gekleurde achtergronden. Zwarte letters op een witte achtergrond zijn het meest duidelijk.

7

Tekst is te lang of heeft te lange zinnen

Laaggeletterden zien vaak op tegen het lezen van lange teksten. Teksten onderverdelen in kleinere stukjes met duidelijke tussenkopjes en de regel uitgelijnd over de hele pagina, zoals in de afbeelding maakt de tekst overzichtelijker en eenvoudiger om te lezen.

Het is belangrijk dat de stukken tekst niet te lang zijn. Het is ook beter als de stukjes tekst niet naast elkaar staan, in bijvoorbeeld kolommen. Dit kan verwarrend zijn tijdens het lezen.

Blijvende schade

Een longaanval is heel schadelijk voor uw gezondheid. Niet alleen op het moment van de aanval zelf, maar ook tijdens de nasleep. Er kan blijvende schade in uw longen ontstaan. Ook kan de longfunctie bij COPD blijvend verminderen door een longaanval. De kans op een volgende longaanval is bovendien groot.

Herkennen en handelen

Door op tijd actie te ondernemen, kunt u ervoor zorgen dat de aanval minder ernstig verloopt, minder lang duurt en dat opname in het ziekenhuis misschien voorkomen kan worden. Het is daarom belangrijk dat u signalen herkent en weet hoe u hierop moet reageren. Het Longaanval Actieplan kan daarbij helpen. Uw Longaanval Actieplan is afgestemd op uw persoonlijke situatie.

Eenvoudige voorlichtingsmaterialen

Pharos zet zich in om de sociaaleconomische en etnische gezondheidsverschillen terug te dringen. Eenvoudige voorlichtingsmaterialen dragen daar aan bij. Pharos geeft advies op toegankelijkheid en begrijpbaarheid van bestaande voorlichtingsmaterialen en voorlichtingsmaterialen die nog in ontwikkeling zijn. Dit advies kan worden gegeven met behulp van testrondes met de doelgroep van het voorlichtingsmateriaal. Wilt u voorlichtingsmateriaal ontwikkelen of bestaand materiaal aanpassen? Maak dan gebruik van de

Checklist Toegankelijke informatie. Daarnaast heeft Pharos een Voorlichtingsmateriaal Beoordelingsinstrument (VBI) ontwikkeld. Dit is een instrument voor het beoordelen van de begrijpelijkheid en toepasbaarheid van printbaar en audiovisueel gezondheidsvoorlichtingsmateriaal. Op [Pharos.nl](https://pharos.nl) vindt u meer informatie over eenvoudig voorlichtingsmateriaal en voorbeelden van beeldverhalen. Pharos geeft daarnaast ook workshops waarbij professionals aan de slag gaan met het vereenvoudigen van eigen materiaal.

Totstandkoming van de verkenning naar de meest voorkomende fouten en deze publicatie

Pharos heeft een aantal advies- en testrondes van voorlichtingsmaterialen geanalyseerd. Daaruit zijn de zeven meest voorkomende fouten als basis voor dit artikel gebruikt.

Voorlichtingsmaterialen van Pharos die zijn geanalyseerd:

- Begrijp je lichaam
- Handboek Ik heb Diabetes. Wat kan ik doen?
- Mijn computer is leuk
- Dewi en social media
- Ismail doet vreemd

Voorlichtingsmaterialen van externe partners die zijn geanalyseerd:

- Ouderenvragenlijst
- Informatiebrief JOGG
- Intakevragenlijst soa-polikliniek van de GGD Amsterdam
- Kelly en Karim
- MijnBuurtWelzijn
- Goings-On monitorapp
- Kijksluiter van Zorganimaties
- Hoesten, moe, benauwd alles over COPD, Longfonds
- Hulp bij stoppen met roken

Naast het analyseren van de verslagen van de advies- en testrondes zijn verdiepende interviews gehouden met experts van Pharos en met samenwerkingspartners.

Alle punten van advies uit de advies- en testrondes zijn onderverdeeld in de verschillende (sub)onderdelen van de Checklist Toegankelijke informatie. Voor elk materiaal afzonderlijk is gekeken welke punten uit de checklist werd geadviseerd om te verbeteren.

Er is per punt van de Checklist Toegankelijke informatie gekeken in welk materiaal het specifieke punt aan de orde was en hoe vaak. Deze punten zijn opgenomen in deze publicatie.

Colofon

Dit rapport is een publicatie van Pharos

Auteurs: Debora Mars en Thea Duijnhoven

Pharos is het expertisecentrum gezondheidsverschillen. Wij werken aan:

- Het duurzaam verbeteren van de kwaliteit, effectiviteit en toegankelijkheid van zorg en preventie voor laagopgeleiden, migranten en vluchtelingen;
- Het verminderen van gezondheidsverschillen die bestaan tussen diverse groepen mensen.

Vanuit het uitgangspunt *“gezondheid en kwaliteit van zorg voor iedereen”* zet Pharos kennis in om de grote gezondheidsverschillen terug te dringen, en de kwaliteit en toegankelijkheid van preventie, zorg en ondersteuning voor laagopgeleiden en migranten te verbeteren.

Meer weten over wat Pharos voor u kan betekenen? **Kijk op www.pharos.nl.**

Utrecht, juni 2018