

# Checklist Toegankelijke informatie

Voor voorlichtingstoepassingen zoals folders, flyers en films

Voor eHealth-toepassingen zoals websites, apps en patiënten informatie systemen

De eerste drie onderdelen van deze checklist gelden voor alle toepassingen. In het laatste onderdeel is er extra aandacht voor eHealth-toepassingen.



## BETREKKEN GEBRUIKERS

### Behoeftepeiling

- Is er bepaald voor welke gebruikersgroep de toepassing ontwikkeld of aangepast wordt?
- Is aan gebruikers gevraagd naar de behoefte aan deze informatie?
- Is aan gebruikers gevraagd welke vorm of toepassing hun voorkeur heeft?

### Ontwikkeling

- Is aan gebruikers gevraagd welke boodschappen zij belangrijk vinden?
- Is de toepassing ontwikkeld met mogelijke vragen van gebruikers in gedachten?
- Zijn de gebruikers betrokken in de uitwerking van de vorm?

### Testen

- Is de informatie in conceptversie getest door gebruikers?
- Is de informatie na ontwikkeling getest door gebruikers?
- Is duidelijk hoe de toepassing gebruikt moet worden en wat de meerwaarde is?
- Is het opleidings- en taalniveau van de testgroep bekend?



## TEKST

### Eenvoudig

- Wordt er gebruik gemaakt van korte zinnen en eenvoudige woorden?
- Wordt er gebruik gemaakt van actieve zinnen (zonder de werkwoorden 'zijn' en 'worden', bijvoorbeeld: de fysiotherapeut doet de oefeningen voor i.p.v.: de oefeningen worden voorgedaan door de fysiotherapeut)
- Worden tangconstructies vermeden? (Bijzin tussen de onderwerp en persoonsvorm)
- Worden dubbele ontkenningen vermeden?
- Worden moeilijke, weinig gebruikte woorden vermeden?
- Worden moeilijke vaktermen en medisch jargon vermeden of waar mogelijk uitgelegd?
- Is het gekozen lettertype en -grootte duidelijk leesbaar?
- Zijn er voldoende witregels tussen de zinnen en kopjes opgenomen?
- Wordt gebruik van percentages, formules etc. vermeden?

### Verhaalvorm

- Is de informatie waar mogelijk verhalend?
- Is het verhaal 'spannend'? (wekt het nieuwsgierigheid op)
- Sluit het verhaal aan bij de belevingswereld van de gebruiker?

### Concreetheid

- Is de informatie concreet en puntsgewijs?
- Worden beeldspraak, spreekwoorden of gezegden vermeden?

### Dosering

- Is de boodschap eenduidig?
- Wordt een beperkt aantal kernboodschappen meegegeven? (max 3 per toepassing)
- Als er meer boodschappen zijn, worden die dan verspreid over meerdere toepassingen?
- Is alleen het belangrijkste van de boodschap weergegeven?
- Wordt de belangrijkste boodschap (vanuit gebruikersperspectief) in het begin gemeld en herhaald?

### Structuur

- Is de informatie stapsgewijs en chronologisch opgebouwd?
- Maakt het verhaal geen uitstapjes?
- Dekken de titels de lading van de tekst?
- Wordt elke stukje/kopje afgesloten met een samenvatting?
- Wordt er in die samenvatting ook puntsgewijs aangegeven wat de gebruiker nu kan doen?

## Actiegerichtheid

- Is het voor de gebruiker duidelijk welke actie hij/zij kan ondernemen?
- Is het duidelijk wie hem of haar daarbij kan helpen?
- Is het duidelijk waarom deze actie belangrijk is?

## Samenhang tekst/beeld

- Geeft de tekst hetzelfde weer als de beelden?
- Geeft de tekst geen extra informatie ten opzichte van de beelden of vice versa?



## BEELD

### Eenvoudig

- Is het beeldmateriaal niet multi-interpretabel?
- Bevat het beeldmateriaal heldere lijnen, een helder contrast?
- Zijn afleidende details weggelaten?
- Worden grafieken, tabellen en diagrammen vermeden?
- Wordt er toegelicht hoe deze te gebruiken/lezen?

### Leefwereld

- Sluit het beeldmateriaal aan bij de leefwereld van de gebruiker (de beelden weerspiegelen diversiteit in geslacht, etniciteit, leeftijd en sociale status, zonder stereotypen te gebruiken)?
- Kan de gebruiker zich herkennen in de gebruikte personages/illustraties?
- Is het beeldmateriaal niet bevoogdend of kinderlijk?



## eHealth-toepassingen zoals websites, apps en patiëntinformatiesystemen

### Structuur

- Wordt de informatie verdeeld in korte stukjes?
- Is het keuzemenu eenvoudig?
- Is het makkelijk om terug te keren naar het hoofdmenu?
- Is het makkelijk terug te keren naar eerdere pagina's?
- Worden antwoorden tussendoor opgeslagen?

### Gebruiksgemak

- Is het duidelijk voor de gebruiker in welke situatie deze toepassing gebruikt kan worden?
- Zijn de knoppen in de toepassing makkelijk te gebruiken?
- Voldoen de pictogrammen of icoontjes aan de gestelde eisen voor beeldmateriaal?
- Heeft de zoekfunctie een centrale plek in de toepassing?
- Worden in het zoekveld automatisch aanvulsuggesties gedaan (zoals bij google)?
- Is het aantal zoekresultaten beperkt tot maximaal 10?
- Wordt vermeden dat de gebruiker zelf berekeningen of interpretaties moet doen?
- Is het ook mogelijk om offline met de eHealth toepassing te werken?

### Gesproken tekst

- Wordt in de toepassing gebruik gemaakt van gesproken tekst?
- Is het mogelijk de geschreven teksten hardop te laten voorlezen?
- Is het mogelijk het tempo van de voorleesfunctie aan te passen?

### Meertaligheid

- Is het mogelijk verschillende talen te kiezen?
- Zijn er vertaalmogelijkheden via google translate?

### Hulp

- Is er een doorverwijsmogelijkheid bij vragen? Kan je een telefoonnummer bellen?
- Is er een introductie/instructie(filmpje) over het gebruik van de toepassing beschikbaar?
- Staat dit filmpje aan het begin van de toepassing?
- Voldoet dit filmpje aan de eerder gestelde eisen?

Deze checklist is mede gebaseerd op een in de VS ontwikkeld instrument om gedrukt en audiovisueel voorlichtingsmateriaal voor patiënten te toetsen op begrijpelijkheid en toegankelijkheid voor alle patiënten: de PEMAT (Patient Education Materials Assessment Tool). Dit instrument is ontwikkeld om te beoordelen of patiënten de informatie kunnen begrijpen en op basis ervan actie kunnen ondernemen. Daarnaast is Pharos expert in het ontwikkelen van toegankelijke & begrijpelijke informatie, waarbij altijd wordt samengewerkt met de professional en laaggeletterden om tot het eindproduct te komen.