

Vragenlijsten voor iedereen, de basis voor goede zorg



Inhoud

Inleiding	3
1. Doel vragenlijst en instructies	4
2. Het ontwikkelen van begrijpelijke vragen	5
3. Antwoordcategorieën	7
4. Vormgeving van de vragenlijst en de manier van aanbieden	9
5. Testen en valideren	10

Inleiding

Vragenlijsten in zorg en wetenschappelijk onderzoek zijn vaak niet begrijpelijk genoeg. Dat betekent dat ze niet geschikt zijn om uitkomsten te meten bij zeker een derde van de patiënten. Een goede vragenlijst is toegankelijk als mensen met verschillende achtergronden en niveaus van gezondheidsvaardigheden ze kunnen vinden, openen en invullen. En als deze doelgroepen de belangrijkste boodschappen begrijpen en kunnen uitleggen is de vragenlijst duidelijk genoeg. Hoe maak je als onderzoeker een inclusieve vragenlijst?

In dit artikel deelt Pharos inzichten, bevindingen en adviezen verzameld uit testrondes en sessies met ervaringsdeskundigen zoals taalambassadeurs van Stichting ABC¹. Daarnaast heeft Pharos veel ervaring in het ontwikkelen, testen en adviseren op maat over begrijpelijkheid en toegankelijkheid van informatie, voorlichtingsmaterialen en e-Healthtoepassingen.

Eén op de drie Nederlanders heeft beperkte gezondheidsvaardigheden. Een deel van deze groep, 2,5 miljoen mensen, is laaggeletterd. Het is belangrijk dat iedereen een vragenlijst kan invullen.

In dit artikel komen de volgende onderdelen aan bod:

1. Doel vragenlijst en instructies
2. Het ontwikkelen van begrijpelijke vragen
3. Antwoordcategorieën
4. Vormgeving van de vragenlijst en de manier van aanbieden
5. Testen en validatie

1. Taalambassadeurs van Stichting ABC zijn mensen die op latere leeftijd (beter) hebben leren lezen en schrijven. Daarvoor hadden zij zoveel moeite met lezen en schrijven dat het hun dagelijks functioneren belemmerde. Zij zijn ervaringsdeskundig en getraind om te adviseren over begrijpelijkheid van teksten. Ze leveren een belangrijke bijdrage aan het zichtbaar maken van laaggeletterdheid in Nederland. Taalambassadeurs weten uit eigen ervaring hoe het is om moeite te hebben met lezen en schrijven en zijn geoefend om vanuit die blik te kijken en te adviseren. Lees [hier](#) meer over Stichting ABC.

1. Doel vragenlijst en instructies

Het lijkt een open deur, maar toch weten mensen vaak niet waarom ze een vragenlijst moeten invullen. Geef duidelijk aan wat er met de antwoorden wordt gedaan. Gaat het om de voorbereiding op een gesprek of is het voor een groter onderzoek waar de patiënt zelf niet meteen iets aan heeft.

Gebruik een eenvoudige, korte en duidelijke instructie aan het begin van de vragenlijst. Zo weet de patiënt wat hij of zij kan verwachten. Let hierbij op het doseren van de informatie.

Vermeld ook een direct telefoonnummer in de inleiding. Het geeft de patiënt rust als duidelijk is waar hij of zij vragen kan stellen. Bij invullen op een locatie, bijvoorbeeld in het ziekenhuis, is het geruststellend als er iemand in de buurt is die kan helpen. Vertel dat ook vooraf aan de patiënt wanneer hij of zij de vragenlijst krijgt. Normaliseer om hulp vragen, en benoem ook. Bijvoorbeeld door de zin: We weten dat veel mensen een vragenlijst invullen lastig vinden, hoe is dat voor u?

Voorbeeld van instructies

Moeilijke instructie:

Wilt u alle vragen zelf beantwoorden door het getal te omcirkelen dat het meest op u van toepassing is?

Begrijpelijke instructie:

Beantwoord alle vragen zelf.
Zet een kruis bij het antwoord dat het beste bij u past.

Anoniem

In de instructie van de vragenlijst moet ook staan of de gegevens anoniem zijn. Het is belangrijk om dit begrip helder uit te leggen.

Voorbeeld

We gebruiken uw antwoorden anoniem.
Anoniem betekent dat niemand weet welke antwoorden u geeft.
Wij schrijven uw naam nergens op.
Alles wat u vertelt blijft geheim.
Uw naam staat niet bij de antwoorden.

Toestemmingsformulier

Soms moeten patiënten ook een toestemmingsformulier ondertekenen. Deze formulieren zijn vaak te ingewikkeld. Ook hier is een eenvoudig en begrijpelijk formulier dus erg belangrijk zodat iedere patiënt mee kan doen. Zij worden op deze manier beter geïnformeerd en kunnen onderbouwd besluiten om mee te doen aan een onderzoek. Pharos maakte een [voorbeeld van een eenvoudig en begrijpelijk IC-formulier](#).

2. Het ontwikkelen van begrijpelijke vragen

Bij het ontwikkelen van begrijpelijke, eenduidige vragen gaat het voornamelijk om het taalniveau van de woorden, de lengte van de zinnen, tijdsbepaling, aanspreken van de lezer en de manier van vragen stellen.

a. Taalniveau

- Schrijf de vragenlijst op taalniveau A2/B1.
- Of leg zo nodig moeilijke woorden uit op niveau A2/B1.
- Gebruik concrete, eenvoudige woorden.
- Gebruik geen afkortingen en uitdrukkingen.
- Gebruik ook geen vaktaal, wetenschappelijke woorden of termen.
- Stel één vraag per keer.
- Schrijf getallen en cijfers in cijfers in plaats van letters. Dus schrijf 2 in plaats van twee.

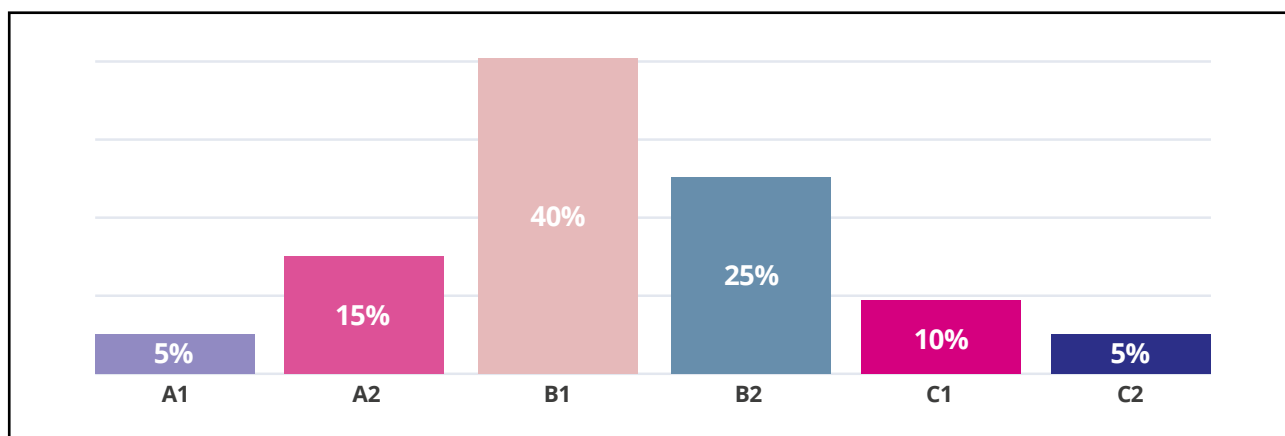
Het overgrote deel van de Nederlandse bevolking, 80%, begrijpt het taalniveau B1 (Figuur 1). Het B1-taalniveau staat voor 'begrijpelijke taal'. Veel (wetenschappelijke) vragenlijsten zijn moeilijker dan B1. Voor mensen die moeite hebben met lezen en schrijven en mensen die moeite hebben met begrijpend lezen is de tekst dan te complex. Voor hen is het belangrijk dat vragen geschreven worden op A2-niveau. Dan begrijpt 95% van de Nederlandse bevolking de vraag. Het is niet mogelijk om een vragenlijst op A1-niveau te ontwikkelen omdat je

op dat niveau alleen heel eenvoudige woorden kunt gebruiken.

Kijk voor meer tips bij het ontwikkelen van een begrijpelijke vragenlijst naar de [Sneltest vragenlijst](#). Op www.ishetb1.nl of www.zoekenveelgewoorden.nl kun je zien of een woord A2- of B1-niveau is.

b. Korte zinnen en zinsopbouw

- Gebruik korte zinnen en let hierbij op het doseren van informatie.
- Gebruik geen uitdrukkingen, beeldspraak, gezegden of spreekwoorden. Mensen met een lager taalniveau vatten deze vaak letterlijk op.
- Begin elke zin op een nieuwe regel. Een punt aan het einde van een zin wordt namelijk vaak niet goed gelezen. Veel laaggeletterden lezen alles op één regel achter elkaar door.
- Schrijf actieve zinnen. Actief taalgebruik voorkomt het gebruik van passieve hulpwerkwoorden en maakt de zin korter. Bijvoorbeeld: 'Heeft u het idee dat u veel stress heeft?' tegenover 'Waar heeft u stress over?'. Maak ook geen samengestelde zinnen of tangconstructies en vermijd dubbele ontkenningen.



Figuur 1: De verdeling van de taalniveaus onder de bevolking van Nederland

c. Tijdsbepaling

Meerdere korte en gerichte vragen hebben de voorkeur boven één algemene vraag die over een langere periode gaat. Bijvoorbeeld 'Hoe voelt u zich de afgelopen tijd?' of 'Hoeveel moeite heeft u met het tillen van zware boodschappen?' Dit is voor veel mensen lastig in te vullen. Ze denken dan aan de situatie op het moment van invullen. Maak de vraag daarom concreet. Bijvoorbeeld 'Hoe voelt u zich vandaag?' of 'Hoeveel moeite had u met het tillen van de boodschappen voor de operatie?'

In vragenlijsten wordt soms in alle afzonderlijke vragen steeds opnieuw dezelfde tijdsaanduiding genoemd: bijvoorbeeld 'Kon u in de afgelopen week de boodschappen tillen?' Alle zinnen kunnen korter worden door boven de vragen te zetten: 'Alle vragen gaan over de afgelopen week.' De vragen zelf zijn dan korter en eenvoudiger: 'Kon u de boodschappen tillen?'

d. Spreek de lezer aan.

Spreek de lezer aan en maak de vragen niet te algemeen. Gebruik hiervoor de vraagstelling 'wat vindt u?' Hierdoor blijft de vraag dicht bij de persoon zelf. Benoem ook de situaties waar het om gaat of geef een aantal voorbeelden. Noem in plaats van 'welke activiteiten lukken niet?', concrete activiteiten als voorbeeld. Denk hierbij aan activiteiten zoals wandelen, boodschappen doen, werken etc.

e. Vermijd stellingen

Stellingen zijn voor mensen die moeite hebben met lezen en schrijven lastig te begrijpen. Zij lezen de stelling als feit. Wanneer stellingen met mondelinge toelichting door een professional of interviewer worden afgenomen lukt het beantwoorden soms wel. Maar wanneer een respondent zelfstandig een stelling leest en daarop moet reageren leidt dat veelal tot verwarring.

Voorbeeld van ingewikkelde stellingen

<i>Omcirkel één cijfer op elke regel bij het antwoord dat het beste bij u past.</i>	Helemaal mee oneens	Redelijk mee oneens	Niet mee eens of oneens	Redelijk mee eens	Helemaal mee eens
Als een behandeling mijn leven kon verlengen zou ik die altijd accepteren, wat de bijwerkingen ook waren.	1	2	3	4	5
Als ik door een levensverlengende behandeling geen normaal leven meer kon leiden zou ik die behandeling niet willen.	1	2	3	4	5
Als ik tijdens een behandeling een punt bereikte waarop ik zou willen stoppen, zou ik waarschijnlijk toch ergens de kracht vandaan weten te halen om door te gaan.	1	2	3	4	5

Hierboven een voorbeeld van ingewikkelde stellingen. De zinnen zijn daarbij te lang met daarin een lastige 'wat als' constructie. De antwoordopties met een vijfpuntschaal is daarbij nog extra ingewikkeld (zie ook paragraaf 3).

3. Antwoordcategorieën

Vragenlijsten kennen veel antwoordcategorieën, van open vragen tot een antwoordentabel met meerkeuzeopties. Bij het ontwikkelen van begrijpelijke vragenlijsten is het van belang om rekening te houden met eenduidige antwoordmogelijkheden.

a. Antwoordschaal

Zorg ervoor dat de taal in de antwoordmogelijkheden ook op A2-B1-niveau is. Maak de antwoordopties zo concreet mogelijk en niet te abstract. Woorden als *soms*, *vaak*, *regelmatig*, *een beetje* en *veel* leiden vaak tot onduidelikheden en roepen vragen op. Maak daarom de antwoordmogelijkheden zo begrijpelijk mogelijk.

Beperk het aantal antwoordmogelijkheden per vraag tot maximaal drie. Bijvoorbeeld, *ja*, *nee*, *weet niet*. Bij meer antwoordmogelijkheden zoals niet of nauwelijks, een beetje, tamelijk hevig en hevig wordt het al snel ingewikkeld. Dit komt door de moeilijke woorden maar ook omdat nuanceverschillen lastig te interpreteren zijn voor veel mensen.

Voorbeeld met een lastige vraag en lastige antwoordopties

Ik kan mijn zorgverlener de vragen stellen die ik wil.

- Helemaal oneens
- Oneens
- Niet oneens, niet eens
- Eens
- Helemaal eens

Voorbeeld van een begrijpelijk vraag met begrijpelijke antwoordopties

Ik vraag aan mijn huisarts de vragen die ik wil weten.

- Ja
- Soms
- Nee

b. Invullen onder de vraag

Veel vragenlijsten worden vormgegeven in een tabel. Links staan dan de vragen en in de rechterkolommen de antwoordopties. Het invullen van zo'n tabel vraagt om goede schoolvaardigheden. Mensen die moeite hebben met lezen en schrijven, hebben dit niet geleerd. Gebruik daarom geen tabel, maar zet de antwoordmogelijkheden direct onder de vraag.

Voorbeeld van een ingewikkelde antwoordentabel, met moeilijke vraagstelling

Hoeveel last heeft u de afgelopen vier weken gehad van problemen op het gebied van algemene bezigheden, als gevolg van uw ziekte / aandoening?	Geheel geen last	Erg weinig last	Een beetje last	Redelijk wat last	Flink wat last	Erg veel last	Heel erg veel last
Niet gewone bezigheden kunnen uitvoeren	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Problemen met 's morgens op gang komen door uw ziekte/aandoening.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Problemen bij bezig zijn met hobby's	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

✓ Voorbeeld met begrijpelijke vraagstelling en antwoordopties

Door uw ziekte kunt u misschien niet alles meer doen wat u normaal wel doet.

Hoe ging het de laatste 4 weken?

Kruis hieronder het antwoord aan dat bij u past.

1. Hoe ging het met dingen doen overdag. Bijvoorbeeld boodschappen doen, werken of in het huishouden bezig zijn?

- Ik had geen last
- Ik had soms wel last, soms geen last
- Ik had veel last

2. Hoe ging het bij het opstaan?

- Ik had geen last
- Ik had soms wel last, soms geen last
- Ik had veel last

3. Hoe ging het met het bezig zijn met uw hobby?

- Ik had geen last
- Ik had soms wel last, soms geen last
- Ik had veel last

c. Alternatieve antwoordopties

In plaats van woordelijke antwoorden kunnen ook een stoplicht of de kleuren van het stoplicht of smileys worden gebruikt. Check vooraf als vragensteller of de respondent dezelfde betekenis hecht aan de kleuren en smileys. Of geef heldere uitleg over de betekenis van de kleuren. De meeste mensen associëren de kleur groen met goed en de kleur rood met slecht of niet goed.




✓ Voorbeeld

● Gezond

● Soms gezond

● Niet gezond

✓ Voorbeeld

-  Ja ik voel me gezond
-  Ik voel me een beetje gezond
-  Nee, ik voel me niet gezond

Een ander alternatief in antwoordopties is het gebruik van een schuifmechanisme. Boven deze schuif staan twee stellingen waar de patiënt tussen kan kiezen. De ervaring van Pharos is dat deze glijdende schaal ingewikkeld is. En sowieso adviseren we om geen stellingen te gebruiken.

✗ Voorbeeld met schuifmechanisme

Behandeling met fysiotherapie of pijnstillers

Ik probeer eerst fysiotherapie en/of pijnstillers.

Operatie

Ik heb fysiotherapie en pijnstillers geprobeerd, maar ik kan nog steeds niet goed lopen.



4. Vormgeving van de vragenlijst en de manier van aanbieden

Een vragenlijst die niet overzichtelijk is opgemaakt en veel 'grappige' of overbodige tekstblokken of afbeeldingen bevat is lastig te begrijpen en in te vullen. Hieronder een aantal belangrijke voorwaarden voor de opmaak van een duidelijke en begrijpelijke vragenlijst.

a. Lettertype en lettergrootte

- Gebruik een makkelijk leesbaar lettertype zonder schreven en kies minimaal grootte 12. Geschikte lettertypen zijn bijvoorbeeld Verdana (12pt), Calibri (14pt) en Arial (12pt). Times New Roman, Lucinda Handwriting en Jokerman zijn bijvoorbeeld niet geschikt.
- Letterkleur: gebruik zoveel mogelijk zwarte/donkere letters op een witte ondergrond. Veel mensen hechten een betekenis aan gekleurde letters. Rode of groene letters worden bijvoorbeeld geassocieerd met goed of slecht. Daarbij is de zwarte letterkleur het meest duidelijk leesbaar, zeker ook voor oudere mensen. Ten slotte leiden verschillende kleuren af van de inhoud en maken ze de vragenlijst onoverzichtelijk.
- Gebruik minimaal regelafstand 1,5.
- Links uitlijnen, liever niet uitvullen of centreren. Mensen die moeite hebben met lezen en schrijven lezen regel voor regel, en dan leidt een andere vormgeving af.

b. Nummering

Breng een duidelijke nummering aan in de vragenlijst, zo blijft hij overzichtelijk. Gebruik nummers als 1,2,3 etc. ipv 2a, 2b. Deel de vragenlijst eventueel op in overzichtelijke blokken, bijvoorbeeld als het echt verschillende onderdelen/onderwerpen zijn. En schrijf daar een korte zin boven zoals: De volgende 5 vragen gaan over uw gezondheid.

c. Lengte vragenlijst

Gebruik niet meer dan 20 vragen per vragenlijst. Een kortere vragenlijst betekent dat mensen zich minder lang hoeven te concentreren en dit komt ten goede aan het begrip. Hierdoor worden er antwoorden van een betere kwaliteit gegeven. Vaak kan een vragenlijst ingekort worden door vragen die op elkaar lijken

samen te voegen. Bedenk vooraf welke informatie er bij de patiënt moet worden uitgevraagd; wat gebeurt er met de antwoorden? Als er vragen zijn waar niets mee gebeurt, laat die dan weg.

Zet bij een digitale vragenlijst eventueel in de instructie dat de patiënt/respondent een pauze kan nemen.

d. Vragenlijst digitaal en fysiek aanbieden

Biedt de vragenlijst zowel op papier als digitaal aan. Hierdoor is het bereik en de respons het grootst. De patiënt kan zelf kiezen welke vorm de voorkeur heeft.

Veel mensen die moeite hebben met lezen en niet digitaal vaardig zijn, ontvangen de vragenlijst het liefst op papier. Ze hebben dan meer overzicht, kunnen de vragenlijst even weg leggen en kunnen moeilijke woorden voorleggen aan vrienden of familie. Dit leidt tot minder stress en onzekerheid.

Toch kan een digitale vragenlijst ook voordelen bieden. Bijvoorbeeld door de voorleesfunctie en de mogelijkheid tot het vergroten van het lettertype.

Het ontsluiten van een digitale vragenlijst is een belangrijke factor als het gaat om toegankelijkheid. Een vragenlijst die mensen zelf moeten opzoeken via een QR-code of website levert vaker non-respons op. Ook lastige registraties vooraf zoals eerst een formulier invullen, een inlogcode uploaden, DigiD-code aanvragen of gebruiken, sms-code etc. zijn lastige drempels. Geef de patiënt een directe link waarbij hij of zij meteen bij de vragenlijst komt. Of geef een eenvoudige instructie mee zodat de patiënt niet onnodig gefrustreerd raakt in de zoektocht naar de vragenlijst. Kijk hiervoor ook op de [online checklist toegankelijke informatie](#).

Zorg dat de vragenlijst op een smartphone goed leesbaar is. Een link kan dan via whatsapp of mail gedeeld worden en direct geopend op de smartphone. Check van tevoren bij de respondent of hij of zij een smartphone heeft en de vragenlijst daarop zou willen ontvangen.

5. Testen en valideren

Eén van de belangrijkste stappen bij het ontwikkelen van een goede begrijpelijke vragenlijst, is het testen ervan. Test de vragenlijst altijd bij de doelgroep voor wie de vragenlijst bedoeld is. Denk hierbij aan laaggeletterden, anderstaligen, ouderen, lager opgeleiden met of zonder een migratieachtergrond etc.

Wanneer een vragenlijst voor alle volwassenen - met bijvoorbeeld een bepaalde aandoening - bestemd is, dan geldt dat 'de moeilijkst lezende groep' de vragenlijst moet kunnen begrijpen. In de praktijk betekent dat schrijven op niveau A2/B1. Test in dat geval de vragenlijst altijd met mensen met beperkte gezondheidsvaardigheden of met taalambassadeurs van Stichting ABC.

Door te testen wordt duidelijk of de vragenlijst voor iedereen leesbaar is. De testdeelnemers lezen de tekst zelf voor en dan wordt duidelijk welke woorden moeilijk te lezen zijn, op welke manier een zin wordt opgedeeld en waar een klemtoon in de zin geplaatst wordt. Daarnaast is het belangrijk om de testdeelnemers de tekst in eigen woorden terug te laten vertellen. Zo wordt duidelijk of de testdeelnemer de vraag juist begrepen heeft. Als dit niet het geval is, kunnen alternatieven worden aangedragen of kan advies gevraagd worden aan de testdeelnemers. Vaak kennen zij een eenvoudiger woord of hebben ze een andere oplossing. Vergeet niet om ook de antwoordopties te testen.

Toegankelijkheid

Test daarnaast ook altijd de toegankelijkheid van de vragenlijst. Is het duidelijk wat de respondent moet doen? Hoe komen respondenten bijvoorbeeld bij de digitale vragenlijst of welke handelingen zijn daarvoor nodig. Test dus of de weg naar de vragenlijst begrepen wordt. Laat de testdeelnemers dit ook zelf in een zo echt mogelijke setting uitvoeren. ([Bekijk deze video](#) over de meerwaarde van het testen).

Validatie

We weten inmiddels dat vragenlijsten die in de zorg en wetenschappelijk onderzoek worden gebruikt vaak niet begrijpelijk genoeg zijn. Dat betekent dus dat ze niet geschikt zijn om uitkomsten te meten bij zeker een derde van de patiënten in Nederland, en waarschijnlijk meer. Wanneer een nieuwe vragenlijst ontwikkeld is, moet deze uiteraard gevalideerd worden.

Wanneer het gaat om de aanpassing van een al bestaande en reeds gevalideerde vragenlijst is dat niet altijd nodig. In dat geval moet kritisch beoordeeld worden – door meerdere personen onafhankelijk van elkaar – of de vereenvoudiging leidt tot een andere interpretatie van de vragen. In veel gevallen verandert het vereenvoudigen van moeilijke woorden niks aan de inhoud van de vragen. Het verdient aanbeveling om de vereenvoudigde vragenlijst voor te leggen aan de ontwikkelaars van de oorspronkelijke vragenlijst.

Sneltest vragenlijsten

Pharos heeft een 'sneltest vragenlijst' ontwikkeld. Deze sneltest is bedoeld voor iedereen die een vragenlijst ontwikkelt of een bestaande vragenlijst wil beoordelen op begrijpelijkheid en toegankelijkheid. Daarnaast is deze sneltest te gebruiken om vragenlijsten met elkaar te vergelijken en zo te beoordelen welke vragenlijst het meest geschikt is voor een zo'n groot mogelijke groep patiënten of respondenten.

- **Begrijpelijkheid:** Vragenlijsten zijn begrijpelijk als mensen met verschillende achtergronden en niveaus van gezondheidsvaardigheden de belangrijkste boodschappen kunnen begrijpen en uitleggen.
- **Toegankelijkheid:** Vragenlijsten zijn toegankelijk als mensen met verschillende achtergronden en niveaus van gezondheidsvaardigheden ze kunnen vinden, openen en geheel kunnen invullen.

Voor meer informatie over de sneltest of advies over uw vragenlijst, kunt u contact opnemen met Pharos.

Samenvattend

Hieronder een voorbeeld van een vraag uit een vragenlijst die een aantal jaar geleden is ontwikkeld met daaronder dezelfde vraag in begrijpelijke taal en opmaak. Hierin komen de onderwerpen als ingewikkelde vraagstelling, lastige antwoordopties, gebruik van moeilijke woorden en stellingen naar voren.

Voorbeeld van een ingewikkelde vraag

	Helemaal oneens	Oneens	Niet oneens, niet eens	Eens	Helemaal eens
4. Ik kan deze zorgverlener de vragen stellen die ik wil.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Alleen invullen bij (helemaal) oneens

U heeft aangegeven dat u het (helemaal) oneens bent met deze stelling, kunt u aangeven waarom?
(Meerdere antwoorden mogelijk)

- Ik kreeg hiervoor geen ruimte van de zorgverlener
- Er was geen tijd om vragen te stellen
- Ik voel mij bij mijn zorgverlener niet voldoende op mijn gemak om vragen te stellen
- De zorgverlener had onvoldoende kennis over mijn aandoening
- De zorgverlener luistert niet goed naar mij
- Anders, namelijk

Vereenvoudigd in:

Vraag 4:

Ik vraag aan mijn zorgverlener de vragen die ik wil weten.

- Ja
- Soms
- Nee

De volgende vraag alleen invullen bij NEE bij vraag 4:

Waarom kunt u niet vragen wat u wilt weten?

(Er zijn meer antwoorden mogelijk)

- Ik krijg hiervoor geen ruimte van de zorgverlener
- Er is geen tijd om vragen te stellen
- Ik voel mij niet op mijn gemak om vragen te stellen
- De zorgverlener weet niet genoeg over mijn ziekte
- De zorgverlener luistert niet goed naar mij
- Anders, namelijk: _____

* NB. Het woord *zorgverlener* is aan het begin van de vragenlijst uitgelegd.

Laaggeletterdheid en beperkte gezondheidsvaardigheden

Ongeveer één op de drie Nederlanders, 29%, heeft beperkte gezondheidsvaardigheden. Denk hierbij aan lager opgeleiden, ouderen, migranten (vooral de eerste generatie) en laaggeletterden. Gezondheidsvaardigheden zijn de vaardigheden om informatie over gezondheid te verkrijgen, te begrijpen, te beoordelen en te gebruiken bij het nemen van gezondheid gerelateerde beslissingen. 2,5 miljoen mensen in Nederland van 16 jaar en ouder zijn laaggeletterd. Zij hebben moeite met lezen, schrijven en/of rekenen.

Beperkte gezondheidsvaardigheden en slechtere gezondheid

Er is een duidelijke samenhang tussen beperkte gezondheidsvaardigheden en een slechtere gezondheid. Zij kampen vaker met chronische aandoeningen en psychische problemen. Mensen met een laag opleidingsniveau, weinig inkomen of een migratie-achtergrond hebben een minder goede lichamelijke en psychische gezondheid dan anderen. Ook hun levensverwachting ligt lager. In Nederland leven mensen met een lager opleidingsniveau (basisonderwijs + vmbo) gemiddeld 6 jaar korter en 15 jaar in minder goed ervaren gezondheid dan mensen met een hoger opleidingsniveau (hbo of universitaire opleiding).

In het dagelijks leven hebben mensen met beperkte gezondheidsvaardigheden o.a. moeite met:

- de weg vinden in de zorg
- het invullen van ingewikkelde of moeilijke vragenlijsten
- folders, websites, formulieren, bijsluiters, (uitnodigings)brieven begrijpen
- gesprekken met zorgverleners voeren
- klachten adequaat en in chronologische volgorde benoemen
- uitleg en adviezen begrijpen en in praktijk brengen
- medicijnen op de juiste manier innemen

Voor meer informatie ga naar [Pharoswebsite](#)

CONTACT

Pharos, Expertisecentrum gezondheidsverschillen
Arthur van Schendelstraat 600, 2e etage,
3511 MJ Utrecht
Postbus 13318, 3507 LH Utrecht
030 - 234 98 00 /info@pharos.nl /www.pharos.nl

