

# Schriftelijk communiceren met mensen die communicatiekwetsbaar zijn

Lectoraat Autonomie en Participatie van chronisch zieken

Ruth Dalemans, Steffy Stans



# Communicatiekwetsbare doelgroepen betrekken in zorg en onderzoek

Heel wat mensen hebben moeite met lezen.  
Hiervoor zijn verschillende redenen:

- Beperkte gezondheidsvaardigheden
- Een medische conditie
- Een andere moedertaal
- Andere cultuur

In dit document beschrijven we vijf stappen voor het aanpassen van schriftelijke informatie:

- 1 Een korte boodschap
- 2 Duidelijke zinnen
- 3 Eenvoudige woorden
- 4 Een goede lay-out
- 5 Maak een set

Pas deze vijf stappen toe en maak teksten toegankelijk.  
Zo krijgen mensen die lezen moeilijk vinden weer toegang tot schriftelijke taal.

## 1

### Een korte boodschap

- Schrijf op wat je wil vertellen
- Verwijder alle woorden die niet nodig zijn
- Zijn er meerdere boodschappen?
- Maak er dan aparte boodschappen van
- Maak een lijst van je boodschappen
- Plaats ze in een logische volgorde

#### Vermijd lange boodschappen

Omdat een beroerte plotseling optreedt zonder waarschuwing, kan dit zeer beangstigend zijn.

##### Beter:

- Een beroerte treedt plotseling op
- Een beroerte gebeurt zonder waarschuwing
- Een beroerte kan zeer beangstigend zijn



# 2

## Duidelijke zinnen

- Denk na over je zinnen
- Eenvoudige zinnen werken het best
- Hou het kort
- Kom tot de kern
- Eén punt per zin
- Richt je op maximaal vijf woorden per zin

### Vermijd passieve zinnen

Passief: Je geheugen kan worden aangetast door de beroerte.

#### Beter:

- De beroerte kan je geheugen aantasten

### Vermijd complexe zinnen

Je zou gemerkt kunnen hebben dat het moeilijker is om te onthouden.

#### Beter:

- Het kan moeilijker zijn om te onthouden.

### Vermijd voornaamwoorden: hij, zij, we, ons, hun, dit, dat zijn,...

We hebben een geschikte folder over valpreventie bij ouderen ontwikkeld die je kan verkrijgen, informatie over dit kan je bij ons inwinnen.

#### Beter:

- Het onderzoeksteam heeft een geschikte folder voor valpreventie bij ouderen ontwikkeld
- Je kan de folder over valpreventie bij ouderen verkrijgen
- Je kan informatie over de folder inwinnen bij het onderzoeksteam

### Vermijd samengestelde zinnen

Fien die altijd bij mij in de klas heeft gezeten, is gisteren onder een auto gekomen, terwijl ze al wandelend aan het bellen was.

#### Beter:

- Fien heeft altijd bij mij in de klas gezeten
- Zij is gisteren onder een auto gekomen
- Zij wandelde
- Zij was ook aan het bellen

# 3

## Eenvoudige woorden

### Gebruik alledaagse woorden

- Hoogfrequente woorden (woorden die in de alledaagse taal veel gebruikt worden)
- Hoogvoorstelbare woorden (waarbij je je een voorstelling kan maken)
- Betekenisvolle woorden

### Vermijd moeilijke woorden

CVA  
Herstellen  
Administratie

### Beter: Eenvoudige woorden

Beroerte  
Beter worden  
Papierwerk

# 4

## Een goede lay-out

### Creëer een ruimte voor je boodschap

- Voldoende witruimte
- Postkaart maat
- Half A4-tje
- Box voor de belangrijkste boodschap met kader
- Eenvoudige kader

### Lettertype en grootte

- Gebruik lettergrootte 12-18
- Gebruik een lettertype sans serif ( Verdana, Calibri, Arial)
- Vermijd serif zoals Times New Roman
- Gebruik een hoofdletter alleen aan het begin van een zin
- Maak een belangrijk woord in de zin **groter**
- Onderlijn niet
- Kernwoorden **vetgedrukt**

### Titels helpen

- Gebruik titels om informatie te ordenen
- Gebruik gekleurde titels
- Maak titels 2 font sizes groter

### Gebruik afbeeldingen

- Plaats de afbeelding onder de zin
- Ga na of de afbeelding de zin ondersteunt
- Gebruik indien nodig twee afbeeldingen
- De afbeelding laat de activiteit zien

### Gebruik kleur

- Gebruik wit papier
- Gebruik donker lettertype
- Gebruik kleur voor titels

## Fietsen is moeilijk zonder **evenwicht**



# 5

## Maak een set

### Wees consistent

- Gebruik dezelfde lay-out voor iedere boodschap
- Gebruik hetzelfde lettertype
- Gebruik dezelfde kleuren
- Gebruik dezelfde stijl van afbeeldingen (kunnen ook picto's zijn in plaats van foto's)

# Pas deze vijf stappen toe en maak tekst toegankelijk voor iedereen

## Nog vragen of suggesties?

Neem contact met:

- [ruth.dalemans@zuyd.nl](mailto:ruth.dalemans@zuyd.nl)
- [steffy.stans@zuyd.nl](mailto:steffy.stans@zuyd.nl)

### Bronnen

Dalemans, R. Wade, D., Van den Heuvel, W., De Witte, L. (2009) Facilitating participation of people with aphasia in research. *Clinical Rehabilitation*; 23: 948–959  
[Accessible Information Guidelines, stroke.org.uk](https://www.accessibleinformationguidelines.org.uk).