

ONDERZOEKSRAPPORT

17 januari 2024

BEELDTAAL IN DE ZORG

*Een onderzoek naar de rol van afbeeldingen
in patiëntfolders*



Julia Folkertsma (6527213)

Faculteit Geesteswetenschappen
Master Communicatie en organisatie
Universiteit Utrecht

Eerste beoordelaar: dr. H. G. W. Westerbeek
Tweede beoordelaar: Prof. dr. J. A. L. Hoeken

VOORWOORD

Vijf en een half jaar: zo lang duurde mijn studententijd. Dit onderzoeksrapport markeert het einde van een periode waarin ik mijzelf ontwikkelde van een achttienjarige meid van het Friese platteland – die nieuwsgierig was naar veel dingen, maar nog niet wist welke kant het carrièreballetje op zou rollen – tot een jongvolwassene die binnenkort op zoek gaat naar een eerste baan. Wat heb ik veel geleerd de afgelopen jaren en wat kijk ik met een positief gevoel, en ook wel trots, terug op deze periode.

Als kers op de taart mocht ik afgelopen maanden afstuderen op een onderwerp dat de afgelopen jaren steeds meer mijn interesse wekte: begrijpelijke communicatie in de gezondheidszorg. Voor u ligt mijn afstudeeronderzoek waarin ik een antwoord zoek op de vraag: hoe kunnen afbeeldingen bijdragen aan effectievere patiëntfolders?

Communicatiebureau Hendrikx Van der Spek heeft mogelijk gemaakt dat ik dit onderzoek kon uitvoeren. Daarnaast hebben verschillende mensen, bewust of onbewust, mij enorm gesteund de afgelopen maanden. Een paar van deze mensen wil ik hiervoor bedanken. Zonder jullie was dit resultaat niet geworden zoals het nu is.

Uiteraard wil ik de mensen bedanken die hebben deelgenomen aan mijn onderzoek. In een focusgroep sprak ik zes experts die met veel enthousiasme hun kennis deelden. In het lezersonderzoek waren er maar liefst tien taalambassadeurs die tijd vrijmaakten om mij tips te geven over patiëntfolders. Enorm bedankt!

Collega Nikki wil ik graag bedanken voor alle lunchwandelingen, jouw eindeloze positiviteit en jouw betrokkenheid bij mijn onderzoek. Henri en Annelies wil ik bedanken voor alle prettige gesprekken die we hadden, alle kansen die ik dankzij jullie heb gekregen en jullie steun op professioneel en persoonlijk vlak. Door jullie voelde ik mij gelijk welkom bij HVdS!

Als laatste wil ik Hans bedanken voor de fijne begeleiding tijdens het onderzoek. Jij wist vaak precies de dingen te zeggen die ik nodig had om te horen en had vertrouwen in mij wanneer ik dat zelf even niet had.

Julia Folkertsma
Utrecht, januari 2024

INHOUDSOPGAVE

| | |
|--|----|
| Samenvatting..... | 4 |
| 1 Inleiding..... | 5 |
| 1.1 Laaggeletterdheid is een toenemend probleem..... | 5 |
| 1.2 Laaggeletterdheid en gezondheidsvaardigheden..... | 5 |
| 1.3 Patiëntinformatie begrijpelijker door afbeeldingen..... | 5 |
| 1.4 Aanleiding en doel van dit onderzoek..... | 6 |
| 1.5 Leeswijzer..... | 6 |
| 2 Theoretische achtergrond..... | 7 |
| 2.1 Functie van patiëntfolders..... | 7 |
| 2.2 Doel van patiëntfolders..... | 7 |
| 2.3 Begrijpelijke patiëntfolders..... | 8 |
| 2.3.1 Hoe verwerken we informatie?..... | 8 |
| 2.3.2 Afbeeldingen in patiëntfolders..... | 9 |
| 2.4 Huidig onderzoek..... | 13 |
| 2.4.1 Onderzoeksvragen..... | 13 |
| 3 Deelonderzoek 1: Focusgroep met experts..... | 14 |
| 3.1 Waarom een focusgroep als onderzoeksmethode?..... | 14 |
| 3.2 Methode..... | 14 |
| 3.2.1 Deelnemers..... | 14 |
| 3.2.2 Moderator en facilitator..... | 15 |
| 3.2.3 Materialen en voorbereiding..... | 15 |
| 3.2.4 Procedure..... | 16 |
| 3.2.5 Analyse van de sessie..... | 17 |
| 3.3 Resultaten..... | 20 |
| 3.3.1 Een afbeelding plaatsen..... | 20 |
| 3.3.2 Een afbeelding kiezen..... | 25 |
| 3.3.3 Uitwerken van de afbeeldingen..... | 27 |
| Voorwaarden voor afbeeldingen..... | 30 |
| 3.3.4 Context van afbeeldingen in patiëntfolders..... | 32 |
| 3.4 Conclusie..... | 34 |
| 4 Deelonderzoek 2: Lezersonderzoek met taalambassadeurs..... | 36 |
| 4.1 Methode..... | 36 |
| 4.1.1 Deelnemers..... | 36 |
| 4.1.2 Materialen en voorbereiding..... | 37 |

| | | |
|-------|--|-----|
| 4.1.3 | Procedure | 38 |
| 4.1.4 | Analyse | 39 |
| 4.2 | Resultaten..... | 42 |
| 4.2.1 | Leesstrategieën | 42 |
| 4.2.2 | Afbeeldingen in patiëntfolders..... | 43 |
| 4.2.3 | Folder algemeen..... | 46 |
| 4.3 | Conclusie | 50 |
| 5 | Conclusie en aanbevelingen..... | 51 |
| 5.1 | Aanbevelingen..... | 53 |
| 6 | Discussie | 55 |
| 6.1 | Beperkingen van dit onderzoek..... | 55 |
| 7 | Literatuurlijst | 58 |
| 8 | Bijlages..... | 61 |
| 8.1 | Bijlage A: Infographic 6 stappen naar een goede patiëntfolder met afbeeldingen | 61 |
| 8.2 | Bijlage B: Volledige keuzehulp voor afbeelding | 62 |
| 8.3 | Bijlage C: Checklist..... | 64 |
| 8.4 | Bijlage D: Protocol focusgroep | 65 |
| 8.5 | Bijlage E: Toestemmingsformulier deelnemers focusgroep | 69 |
| 8.6 | Bijlage F: Folder volair plaatletsel | 70 |
| 8.7 | Bijlage G: Folder veilig medicijngebruik | 76 |
| 8.8 | Bijlage H: Protocol interviews | 78 |
| 8.9 | Bijlage I: Gecodeerd transcript focusgroep..... | 80 |
| 8.10 | Bijlage J: Gecodeerde transcripten tien interviews met taalambassadeurs..... | 106 |

SAMENVATTING

Aanleiding

Ziekenhuizen zijn wettelijk verplicht om patiënten voldoende te informeren over hun behandelingen, maar een toename in het aantal laaggeletterde volwassen Nederlanders maakt dat dit lastig is. Een belangrijk medium in patiëntcommunicatie is de patiëntfolder. Er is steeds meer aandacht om deze folders, al dan niet met afbeeldingen, effectiever te maken. In de literatuur is echter nog geen overeenstemming over wanneer afbeeldingen effectief zijn. Het communicatiebureau Hendrikx Van der Spek heeft behoefte aan meer kennis over de rol van afbeeldingen in gezondheidscommunicatie om haar klanten hierover beter te informeren. In dit verkennende onderzoek ga ik daarom op zoek naar inzichten in succesvol gebruik van afbeeldingen in patiëntcommunicatie. Daarmee zoek ik een antwoord op de vraag: *Hoe kunnen afbeeldingen bijdragen aan de effectiviteit van patiëntfolders voor laaggeletterde lezers?*

Onderzoeksmethodes

Dit onderzoek combineert kennis vanuit de wetenschappelijke literatuur met inzichten van experts en lezers. Deelonderzoek 1 bestaat uit een focusgroep. Daarin gaan zes deelnemers met diverse expertises in gesprek over de praktijk van afbeeldingen in patiëntfolders. Zij komen samen tot een dieper inzicht in factoren die belangrijk zijn om geschikte afbeeldingen te ontwikkelen voor patiëntfolders. Deelonderzoek 2 is een lezersonderzoek waarin tien taalambassadeurs, die allemaal laaggeletterd zijn geweest, hun mening delen over twee patiëntfolders. De interviews geven een beeld over hoe lezers een patiëntfolder begrijpen en waarderen.

Conclusies

Dit onderzoek bevestigt dat afbeeldingen bij kunnen dragen aan een patiëntfolder. Afbeeldingen verduidelijken bijvoorbeeld de informatie, geven aan welke informatie het belangrijkste is, dragen bij aan de waardering voor de folder of zorgen ervoor dat patiënten in stressvolle situaties informatie beter verwerken. Dat maakt het belangrijk om altijd te overwegen om een afbeelding in een folder te plaatsen, mits er goed nagedacht is over het doel ervan.

Ook blijken zowel tekst als afbeeldingen belangrijk; beide ondersteunen elkaar. Staan er geen afbeeldingen in een tekst, dan zijn lezers minder gemotiveerd om de patiëntfolder te lezen. En als er geen duidelijke uitleg bij de afbeeldingen staat, dan is er een groot risico dat deze verkeerd geïnterpreteerd worden.

Hoewel afbeeldingen belangrijk zijn in patiëntfolders, merken de experts in deelonderzoek 1 op dat afbeeldingen momenteel weinig aandacht en prioriteit krijgen in de praktijk. Een helder communicatiebeleid kan bijdragen om afbeeldinggebruik de norm te maken.

Aanbevelingen

Uit beide deelonderzoeken komen tientallen aanbevelingen voor makers van patiëntfolders. De belangrijkste aanbevelingen zijn deze verwerkt in een stappenplan, een keuzehulp en een checklist. De overkoepelende aanbevelingen op een rij:

- **Denk na over het doel van een afbeelding:** Bedenk bij elk tekstdeel in een patiëntfolder wat een afbeelding kan bijdragen aan de informatie.
- **Maatwerk:** Er bestaat geen algemene formule voor wanneer een afbeelding 'werkt'. Bedenk daarom voor iedere folder welk type afbeeldingen geschikt is. De keuzehulp in Bijlage B maakt het makkelijker om een geschikte soort afbeelding te kiezen. Met de checklist in Bijlage C controleer je of een afbeelding aan de belangrijkste voorwaarden voldoet.
- **Afstemmen met de lezer:** Vinden lezers de afbeelding duidelijk genoeg? Dat weet je pas zeker als de folder getest is.
- **De tekst moet duidelijk zijn:** Vermijd moeilijke woorden, afkortingen en lange zinnen en zorg ervoor dat de belangrijkste informatie goed opvalt.
- **Een goede samenwerking:** Zorg ervoor dat een communicatieprofessional erop toeziet dat de communicatieve doelen bereikt worden in een folder, dat een illustrator afbeeldingen ontwerpt en dat een medisch expert een inhoudelijke check uitvoert.

1 INLEIDING

1.1 LAAGGELETTERDHEID IS EEN TOENEMEND PROBLEEM

In Nederland hebben we de afgelopen decennia te maken met een zorgwekkende ontwikkeling: steeds meer mensen zijn laaggeletterd. In 2007 was 9,6% van de Nederlanders laaggeletterd en nog geen tien jaar later was dit zo'n 15% van alle volwassen Nederlanders. Iemand die laaggeletterd is, kan vaak wel lezen en schrijven, maar niet goed genoeg om volwaardig te kunnen functioneren in de maatschappij (Algemene Rekenkamer, 2016).

Het aantal laaggeletterden in Nederland blijft groeien. Dat heeft volgens Geke van Velzen, directeur van Stichting Lezen en schrijven, drie oorzaken: "De eerste is dat we in Nederland vergrijzen en het helaas zo is dat je, naarmate je ouder wordt, een beetje van je taalvaardigheid verliest. De tweede oorzaak is dat meer mensen naar Nederland komen die ook in hun eigen land laaggeletterd zijn. En de derde is dat het aantal jongeren dat met te weinig taalvaardigheden en soms ook rekenvaardigheden van school komt, toeneemt" (KRO-NCRV, 2023). Dit laatste punt is in de praktijk al te zien. Op 5 december 2023 kopte de NOS namelijk: 'Leesvaardigheid 15-jarigen verder achteruit gegaan.' In dit artikel beschrijft de NOS zelfs: "Om goed te kunnen functioneren op school en in de maatschappij moeten leerlingen volgens PISA niveau 2 hebben. Een derde van de Nederlandse 15-jarigen haalt dat niet en loopt volgens PISA zelfs het risico laaggeletterd het onderwijs te verlaten" (NOS, 2023).

1.2 LAAGGELETTERDHEID EN GEZONDHEIDSVAAARDIGHEDEN

Steeds meer mensen zijn dus laaggeletterd, maar ondertussen zijn mensen ook steeds meer aangewezen op hun vaardigheden om informatie te verwerken (Van Der Heide & Rademakers, 2015). Dit is een probleem, want laaggeletterden hebben daardoor vaak geen toegang tot belangrijke informatie. Vooral in de gezondheidszorg kan dit grote gevolgen hebben. Niet alleen is het toenemende aantal laaggeletterden in Nederland een ethisch probleem (want: ook laaggeletterden hebben recht op toegankelijke gezondheidsinformatie), ook de zorgkosten stijgen als gevolg van laaggeletterdheid (Van Der Heide & Rademakers, 2015). In 2014 was de schatting dat de extra zorgkosten door laaggeletterdheid 127 miljoen euro bedroegen. Met een verdubbeling van het aantal laaggeletterde Nederlanders en de inflatie is het aannemelijk dat deze extra zorgkosten nu in 2024 nog veel hoger zijn.

Het is te verklaren waarom laaggeletterdheid leidt tot hogere zorgkosten. Uit het rapport van Van Der Heide en Rademakers (2015) blijkt namelijk dat mensen die moeite hebben met lezen en schrijven, vaak ook een slechtere gezondheid hebben. Laaggeletterdheid blijkt bovendien vaak hand in hand te gaan met lage gezondheidsvaardigheden. Mensen met beperkte gezondheidsvaardigheden hebben moeite met de juiste informatie te verkrijgen, begrijpen, beoordelen of toe te passen, waardoor ze vaker ongezond gedrag vertonen of behandelingen niet goed naleven (Geneesmiddelenbulletin, 2017).

1.3 PATIËNTINFORMATIE BEGRIJPELIJKER DOOR AFBEELDINGEN

Ziekenhuizen zijn sinds 1995 wettelijk verplicht om patiënten voldoende te informeren over hun behandelingen (Pander Maat et al., 2015). Een medium dat een belangrijke rol speelt in patiëntcommunicatie is een patiëntfolder. Op dit moment is de patiëntfolder nog de belangrijkste

schriftelijke bron voor informatie over behandelingen. Vaak krijgen patiënten zo'n folder mee na een consult met een arts en de folders zijn vaak ook online beschikbaar (Pander Maat et al., 2015).

Een manier om patiëntinformatie begrijpelijker te maken voor mensen die moeite hebben met lezen en schrijven, is door een afbeelding toe te voegen aan een tekst. Dit is belangrijk, want de informatie in patiëntfolders is vaak moeilijk te begrijpen voor zowel geletterde als laaggeletterde mensen (Houts et al., 2006). Vooral de groep laaggeletterden ervaart moeilijkheden bij het lezen van patiëntfolders. Afbeeldingen kunnen op verschillende manieren bijdragen aan een begrijpelijker tekst: ze kunnen de aandacht trekken, het leesplezier vergroten, ervoor zorgen dat informatie beter onthouden wordt en misschien wel het belangrijkste: informatie begrijpelijk maken (Houts et al., 2006; Levie & Lentz, 1982).

Hoewel er steeds meer belangstelling is voor afbeeldingen in patiëntfolders, op websites en in bijsluiters, is er nog discussie over wanneer een afbeelding een positief effect heeft op laaggeletterde lezers (Lühnen et al., 2018). Afbeeldingen positief effect te kunnen bijdragen aan de effectiviteit patiëntfolders, maar het hangt erg van de omstandigheden af of dit effect bereikt wordt. In dit onderzoek ga ik op zoek naar meer inzicht in de factoren die bij kunnen dragen aan een succesvolle afbeelding maken voor patiëntfolders.

1.4 AANLEIDING EN DOEL VAN DIT ONDERZOEK

Hendrixx Van der Spek (hierna: HVdS) is een communicatieadviesbureau dat zich gespecialiseerd heeft op het gebied van begrijpelijke gezondheidscommunicatie. Zo heeft een medewerker van het bureau onderzoek gedaan naar tekstuele kenmerken van en tekstbeleid rondom patiëntfolders. Over de tekstuele aspecten van patiëntfolders heeft HVdS dus al veel kennis, maar over afbeeldingen in deze folders wil het bedrijf graag haar kennis verbreden. HVdS merkt namelijk dat haar klanten steeds meer bezig zijn met visualisaties in hun communicatie. Zo werkt een belangrijke klant, het UMC Utrecht, steeds vaker met storyboards om collega's te informeren als alternatief voor tekstuele boodschappen.

Niet alleen heeft HVdS de behoefte om meer te leren over de rol van afbeeldingen in patiëntfolders, het bedrijf ziet ook de ontwikkeling dat laaggeletterdheid onder Nederlandse volwassenen toeneemt. Terwijl steeds meer Nederlanders moeite hebben met lezen en schrijven, zijn ziekenhuizen nog steeds wettelijk verplicht om hun patiënten goed te informeren over behandelingen. Als communicatieadviesbureau leert HVdS daarom graag meer over hoe afbeeldingen informatievoorziening aan deze doelgroep kunnen ondersteunen. Het doel van dit onderzoek is dan ook om vanuit verschillende perspectieven richtlijnen te verzamelen voor het gebruik van afbeeldingen in patiëntfolders.

1.5 LEESWIJZER

Hoofdstuk 2 beschrijft wat er in de wetenschappelijke literatuur al bekend is over afbeeldingen in gezondheidscommunicatie. Hoofdstuk 3 richt zich op het eerste deelonderzoek, waarin een focusgroep georganiseerd is. In deze focusgroep zijn experts met diverse achtergronden met elkaar gaan brainstormen over de vraag wanneer afbeeldingen in patiëntfolders nuttig zijn. Hoofdstuk 4 beschrijft het tweede deelonderzoek, waarin interviews met taalambassadeurs zijn afgenomen. De taalambassadeurs, die zelf laaggeletterd zijn geweest, delen hun ervaringen met afbeeldingen in patiëntfolders. In de laatste hoofdstukken staan de conclusies van dit onderzoek en de concrete adviezen over afbeeldinggebruik voor HVdS.

2 THEORETISCHE ACHTERGROND

2.1 FUNCTIE VAN PATIËNTFOLDERS

Patiëntfolders zijn een van de belangrijkste media voor schriftelijke patiëntinformatie, schrijven Pander Maat et al. (2015). Puro et al. (2013) bevestigen dit: twee op de drie patiënten vindt het belangrijk om informatie over behandelingen schriftelijk te ontvangen. Patiënten krijgen daarom vaak een folder mee na een gesprek met hun behandelaar, of vinden zelf de folders op de website van een ziekenhuis of andere zorginstantie (Pander Maat et al., 2015). Hoewel patiëntfolders erg belangrijk zijn in de informatievoorziening van patiënten, constateren Houts et al. (2006) dat deze folders vaak nog moeilijk te begrijpen zijn. Zeker voor laaggeletterden en mensen met beperkte gezondheidsvaardigheden is dat een probleem.

Willems et al. (2021) beschrijven dat iemand met beperkte gezondheidsvaardigheden moeite heeft met informatie over gezondheid te verkrijgen, te begrijpen, te beoordelen en toe te passen bij gezondheidsgerelateerde beslissingen. Volgens hun bevindingen had één op de vier Nederlanders van 18 jaar en ouder in 2021 onvoldoende of beperkte gezondheidsvaardigheden. Juist voor deze groep is begrijpelijke patiëntinformatie van cruciaal belang, omdat verkeerd begrip van informatie kan leiden tot onjuist gebruik van medicatie en het niet opvolgen van medische adviezen (Coleman et al., 2017; Van der Velden & De Been, 2019).

Niet alleen laaggeletterden en patiënten met lage gezondheidsvaardigheden hebben belang bij duidelijke patiëntfolders. Volgens Pander Maat en Gravekamp (2022) vinden alle lezers het prettig om duidelijke informatie te lezen. Omdat patiëntfolders een belangrijke rol spelen in informatievoorziening van patiënten, is het relevant en belangrijk om te blijven onderzoeken hoe deze folders begrijpelijker gemaakt kunnen worden.

2.2 DOEL VAN PATIËNTFOLDERS

Patiëntfolders spelen een belangrijke rol in de informatievoorziening van patiënten over hun behandeling. Pander Maat et al. (2015) onderscheiden vijf thema's waarover patiënten graag informatie willen: (1) informatie over ziekte en diagnose, (2) behandelopties en alternatieven, (3) behandeltechnieken, (4) risico's en complicaties en (5) informatie over herstel en nazorg. Deze informatiebehoefte van patiënten komt volgens Ter Hoeven et al. (2011) voornamelijk voort uit de behoefte om de eigen situatie te kunnen begrijpen en overzien. Suhonen et al. (2005) constateren echter dat informatie in patiëntfolders niet altijd aansluit op de informatiebehoefte van patiënten/

Pander Maat et al. (2015) beschrijven dat zorgverleners sinds 1995 wettelijk verplicht zijn om patiënten te informeren over hun behandeling, zodat patiënten zelf kunnen instemmen met de behandeling. In het licht daarvan onderscheiden de onderzoekers vijf communicatiedoelen van patiëntfolders:

1. Zorgen dat de patiënt volledig kan deelnemen aan zowel de voorbereiding als de nazorg van een behandeling;
2. Voorkomen van onnodige zorgen bij de patiënt over de voorgestelde behandeling;
3. Bevorderen van de mogelijkheid voor de patiënt om weloverwogen toestemming te geven voor zijn behandeling;

4. Mogelijk maken dat een patiënt samen met een arts een weloverwogen keuze kan maken voor een behandeling, waarbij de patiënt op basis van de verstrekte informatie actief kan deelnemen aan het besluitvormingsproces; en
5. Zorgen dat de patiënt op de hoogte is van de procedures en werkwijzen van het ziekenhuis.

Een aanbeveling van Pander Maat et al. (2015) is om tijdens de productie van patiëntfolders meer aandacht te besteden aan deze vijf communicatieve doelen van folders. Daarmee voorkomen de makers dat folders veel te lang worden doordat ze overbodige informatie bevatten.

2.3 BEGRIJPelijke PATIËNTFOLDERS

Omdat één op de zes Nederlanders laaggeletterd is en dus moeite heeft met lezen en schrijven, en één op de drie Nederlanders over onvoldoende gezondheidsvaardigheden beschikt, is het belangrijk dat zorgverleners hun informatie op een begrijpelijke, gepaste manier overbrengen. Uit het onderzoeken van Pander Maat en Gravekamp (2022) blijkt overigens dat alle patiënten, dus ook patiënten met voldoende gezondheidsvaardigheden, baat hebben bij begrijpelijke informatie.

Er is al veel bekend over wanneer taalgebruik in gezondheidscommunicatie duidelijk en begrijpelijk is (Nederhoed, 2011). Niet alleen tekst, maar ook afbeeldingen kunnen informatie begrijpelijker maken voor mensen die moeite hebben met lezen en schrijven. Afbeeldingen bij een tekst kunnen namelijk verschillende voordelen hebben: ze kunnen de aandacht trekken, het leesplezier vergroten, ervoor zorgen dat informatie beter onthouden wordt en misschien wel het belangrijkste: informatie begrijpelijk maken (Levie & Lentz, 1982; Schubbe et al., 2020, Katz et al., 2006; Houts et al., 2006).

2.3.1 Hoe verwerken we informatie?

In 1971 beschreef de Britse psycholoog Paivio met de Dual Coding Theory (DCT) waarom afbeeldingen begrip van informatie kunnen verbeteren. De DCT stelt dat mensen informatie op twee manieren kunnen verwerken: via een verbale 'route' en een visuele 'route'. De verbale route verwerkt alle talige informatie die we binnenkrijgen. Talige informatie omvat de taal die we om ons heen horen, maar ook de tekst die we lezen. De visuele route verwerkt visuele informatie, zoals afbeeldingen, diagrammen, kaarten, of andere vormen van visuele input (Sadoski en Paivio, 2004).

Volgens de DCT kunnen mensen informatie niet alleen beter begrijpen, maar ook beter onthouden wanneer deze via zowel de verbale als de visuele route wordt verwerkt (Schubbe et al., 2020; Sadoski & Paivio, 2004). Afbeeldingen vergen volgens Schubbe et al. (2020) minder cognitieve inspanning dan woorden, en worden daardoor beter verwerkt en onthouden. Het verschijnsel dat mensen afbeeldingen beter onthouden dan woorden, wordt ook wel het *pictorial superiority effect* genoemd. Vooral laaggeletterden en mensen met lage gezondheidsvaardigheden lijken er baat bij te hebben als ze informatie via de twee routes verwerken (Schubbe et al., 2020).

Katz et al. (2006) concluderen dat visuele informatie een positief effect heeft op het begrip en de herinnering van informatie, en ook op bijvoorbeeld correcte inname van medicatie. Ook Houts et al. (2006) constateren dat afbeeldingen het begrip kunnen vergroten. Dit geldt volgens hen vooral bij complexe teksten of wanneer lezers weinig voorkennis hebben. De onderzoeken uit hun meta-analyse benadrukken wel het belang van een goede aansluiting tussen tekst en afbeeldingen en het belang van duidelijke bijschriften (Houts et al., 2006).

Veel studies in de analyse van Houts et al. (2006) wijzen echter ook op het risico dat afbeeldingen het begrip van de informatie kunnen belemmeren. Dat geldt vooral voor mensen die moeite hebben met lezen. Als een afbeelding ingewikkelde informatie bevat, kan de afbeelding betekenisloos zijn en zelfs voor verwarring zorgen. Houts et al. (2006) trekken twee overkoepelende conclusies op basis van hun meta-analyse: (1) complexe afbeeldingen kunnen het begrip belemmeren, terwijl (2) eenvoudige afbeeldingen met duidelijke bijschriften en zonder afleidende details begripsproblemen kunnen minimaliseren.

Vooraf laaggeletterden hebben baat bij duidelijke afbeeldingen (Houts et al., 2006). Schubbe et al. (2020) onderscheiden twee manieren waarop afbeeldingen begrip van informatie kunnen bevorderen. Een afbeelding kan als eerste aansluiten bij de tekst, waarmee er een tweede 'leerkans' ontstaat voor lezers. Begrijpen lezers de tekst niet, dan kunnen ze alsnog de informatie begrijpen omdat ze het op een extra manier kunnen verwerken. Als tweede kunnen afbeeldingen los staan van de tekst, waardoor ze een context kunnen geven. Beide mogelijkheden bevorderen het begrip van de informatie, zonder dat tekst vanzelfsprekend nodig is (Schubbe et al, 2020).

2.3.2 Afbeeldingen in patiëntfolders

De rol van afbeeldingen in patiëntfolders wordt al jarenlang bestudeerd. Er is dan ook al veel onderzoek gedaan naar wanneer afbeeldingen geschikt zijn voor patiëntfolders. De resultaten van verschillende onderzoeken zijn echter niet eenduidig. In dit hoofdstuk staan bevindingen van voorgaande onderzoeken samengevat.

2.3.2.1 *Met welk doel staan afbeeldingen in patiëntfolders?*

Afbeeldingen kunnen op verschillende manieren bijdragen aan de effectiviteit van een tekst. Pettersson (2015) onderscheidt bijvoorbeeld al meer dan tweehonderd functies van afbeeldingen in instructieteksten en informatieve teksten. In deze enorme lijst van functies lijken veel functies overeen te komen. Zo lijken de functies 'Be decorative', 'Beautify something' en 'Appeal to the eye' allemaal te maken te hebben met een aangename uitstraling van de tekst. De functies 'Explain things', 'Facilitate understanding', 'Clarify passages in a text' en 'Comprehend content' lijken allemaal over de begrijpelijkheid van de informatie te gaan. Andere onderzoekers noemen concretere doelen waaraan afbeeldingen kunnen bijdragen in de context van gezondheidscommunicatie, zie Tabel 1.

Tabel 1

Mogelijke doelen van afbeeldingen in gezondheidscommunicatie

| Doel van afbeelding | Toelichting | Auteurs |
|--|---|--|
| Aandacht van de lezer trekken | Het oog van de lezer trekt sneller naar afbeeldingen dan naar lappen tekst. Ook is het voor de lezer duidelijker welke informatie belangrijk is als daar een afbeelding bij staat. | Houts et al., 2006 |
| Begrip bevorderen | Afbeeldingen kunnen tekst verduidelijken door een context te schetsen of door informatie op een andere manier te tonen. Ook is complexe informatie vaak sneller begrijpelijk door een simpel beeld, dan door een lange uitleg. | Houts et al. 2006; Brotherstone et al, 2006; Schubbe et al., 2020 |
| Onthouden van informatie | Niet alleen bevorderen afbeeldingen het begrip van een tekst, maar ze dragen ook bij aan het onthouden van informatie. | Houts et al., 2006 |
| Tevredenheid van patiënt over informatievoorziening vergroten | Patiënten hebben over het algemeen de behoefte aan goed geïnformeerd zijn, zodat ze in staat zijn om mee te denken over een behandeling. Door afbeeldingen begrijpen en onthouden patiënten informatie beter, waardoor de tevredenheid over informatievoorziening toeneemt. | Katz et al., 2006 |
| Therapietrouw bevorderen | Omdat patiënten informatie beter begrijpen en onthouden, slikken ze vaker hun medicijnen op de juiste manier in en zijn ze in staat oefeningen op de juiste manier uit te voeren. | Houts et al., 2006 |
| Inspelen op emoties van patiënt | Afbeeldingen zijn een krachtig middel om op emoties in te spelen. | Pettersson, 2015 |

2.3.2.2 Onderzoek naar verschillende soorten afbeeldingen

Het is belangrijk om verschillende soorten afbeeldingen met elkaar te vergelijken. Het algehele effect van afbeeldingen in gezondheidsinformatie is namelijk nog onduidelijk, en zowel het type afbeelding

als de doelgroep kunnen de interpretatie van de afbeelding beïnvloeden. Het type afbeelding, de hoeveelheid afbeeldingen en het doel van afbeeldingen moeten daarom iedere keer zorgvuldig worden overwogen (Lühnen et al., 2018). Hieronder staat een overzicht van wat er al bekend is over specifieke soorten afbeeldingen.

Foto's

Er zijn veel onderzoeken gedaan naar foto's in gezondheidsinformatie, maar de resultaten van deze onderzoeken zijn ambigu. In een literatuuronderzoek vergeleken Lühnen et al. (2018) verschillende soorten afbeeldingen met elkaar. Voor bijna alle typen afbeeldingen vonden de onderzoekers voordelen, maar over het algemeen zagen ze geen vaste effecten van afbeeldingen in gezondheidsinformatie. Positieve effecten zagen ze alleen bij bepaalde soorten afbeeldingen onder specifieke omstandigheden.

Opvallend in het onderzoek van Lühnen et al. (2018) is dat er voor één specifieke soort afbeelding helemaal geen voordelen werden gevonden: foto's. In een focusgroepstudie bestudeerden ze wat lezers opviel aan foto's bij gezondheidsinformatie. Problemen die in deze gesprekken naar voren kwamen, waren dat foto's vaak niet voldoende aansloten op de inhoud van de tekst en dat mensen zich niet in foto's herkenden. Bovendien stonden er soms te veel foto's bij de tekst, wat de interpretatie van informatie belemmerde (Lühnen, 2018). Een belangrijke kanttekening is echter dat er aan de focusgroep geen laaggeletterden deelnamen, terwijl juist deze lezers baat lijken te hebben bij afbeeldingen. Het is daarom de vraag in hoeverre deze resultaten te generaliseren zijn naar deze doelgroep.

Een mogelijke verklaring voor waarom foto's niet altijd bijdragen aan effectievere communicatie, is dat er te veel details in staan. Houts et al. (2006) beschrijven bijvoorbeeld dat foto's erg geschikt zijn om de aandacht van de lezer te trekken, maar dat er in foto's vaak zo veel details staan dat deze het begrip belemmeren. Volgens hen moeten makers van folders daarom afwegen of ze met foto's de aandacht van de lezer willen trekken, met als risico dat het begrip belemmerd kan worden, of geen foto's toevoegen aan de informatie. Wel geven ze aan dat kleurenfoto's vaak duidelijker zijn dan foto's in zwart-wit (Houts et al., 2006).

Er blijkt ook een vorm te zijn waarin foto's juist wel geschikt zijn in gezondheidscommunicatie. Onderzoekers Koops van 't Jagt et al. (2016) bestudeerden bijvoorbeeld narratieven in gezondheidscommunicatie. Zij ontdekten dat informatie goed in verhaalvorm gepresenteerd kan worden en dat lezers, vooral ouderen, de informatie dan beter begrijpen. Foto's kunnen hier volgens de onderzoekers een belangrijke rol in spelen. De deelnemers vonden de fotoverhalen herkenbaar en levendig en gaven aan dat de fotoverhalen vooral de belangrijkste informatie weergaven. De waardering voor deze vorm van informeren was hoog en de deelnemers ervoeren minder weerstand tegen de informatie. Ook voor fotoverhalen geldt volgens Koops van 't Jagt et al. (2016) dat vooral laaggeletterden er baat bij hebben.

Illustraties/tekeningen en infographics

Hoewel foto's vaak te veel afleidende details bevatten, zijn illustraties of tekeningen geschikt om al deze 'ruis' weg te halen. Volgens Houts et al. (2006) zijn eenvoudige tekeningen daardoor het meest effectief om begrip van lezers te bevorderen. Omdat vooral laaggeletterden vaak aandacht besteden aan irrelevante details, hebben deze lezers het meeste baat bij simpele tekeningen (Houts et al., 2006).

Het onderzoek van Brotherstone et al. (2006) bevestigt dat mensen een tekst beter begrijpen als er illustraties bij de informatie staan, vergeleken met alleen tekstuele informatie. In hun onderzoek belden ze mensen die een brief hadden ontvangen over een screening naar poliepen (een zwelling in darmweefsel) die kunnen uitgroeien tot een vorm van kanker. Illustraties bleken het begrip van de lezers aanzienlijk te verbeteren. Mensen die alleen tekstuele informatie ontvingen, hadden vaak niet door dat het doel van de folder was om mensen op te roepen voor een preventieve screening. De lezers die informatie met illustraties ontvingen, hadden dit meestal wel in de gaten (Brotherstone et al., 2006).

In een onderzoek naar risicocommunicatie zagen Damman et al. (2018) juist nadelige effecten van visualisaties op de risicoperceptie van lezers. Zij keken naar infographics die risico's visualiseerden. Hoewel ze stellen dat er bewijs is dat visuele representaties het begrip van risico's ondersteunen, vinden zij zelf dit effect niet. Zij verklaren deze uitkomst doordat er te weinig tekst bij de visualisaties staat. De onderzoekers verwachten dat de infographics behulpzamer waren geweest als deze een uitgebreidere tekstuele uitleg bevatten. Deze verklaring lijkt aannemelijk als we terugdenken aan de DCT, die uitlegt dat we informatie beter begrijpen wanneer we deze zowel visueel als tekstueel kunnen verwerken (Schubbe et al., 2020).

Pictogrammen/iconen

Ook naar de effectiviteit van pictogrammen/iconen zijn al veel onderzoeken gedaan. De resultaten van deze onderzoeken zijn ambigu. Uit het onderzoek van Del Re et al. (2016) blijkt bijvoorbeeld dat vooral laaggeletterden medicijninformatie beter begrijpen wanneer er pictogrammen bij de tekst staan. Thompson et al. (2010) zien dit verschil niet in hun onderzoek. Hun participanten waarden een tekst met pictogrammen meer dan een tekst zonder pictogrammen, maar ze begrijpen de tekst niet beter wanneer er pictogrammen bij staan.

Van Hooijdonk en Van Weelden (2021) zagen in de coronaperiode een toename in pictogrammen in informerende boodschappen en onderzochten de effectiviteit hiervan. Ze constateren dat er in het ontwerpproces veel aandacht was voor laaggeletterden en andere doelgroepen die moeite hebben met lezen en schrijven, maar dat dit ook juist de groepen zijn die pictogrammen vaak verkeerd interpreteren. De pictogrammen blijken in hun onderzoek dus minder effectief dan verwacht. Een verklaring hiervoor geven Del Re et al. (2016). Zij zien in hun eigen onderzoek dat deelnemers de betekenis van pictogrammen moeten aanleren. Bij herhaling van hun experiment bij dezelfde deelnemers zien ze dat de voordelen van pictogrammen toenemen.

In hun meta-analyse vergelijken Schubbe et al. (2020) het effect van pictogrammen, foto's, illustraties en cartoons. Deze onderzoekers zien dat pictogrammen juist wel het meest positieve effect hebben op begrip, in vergelijking tot de andere soorten afbeeldingen. Een belangrijke kanttekening schetsen ze hier wel bij: hoewel pictogrammen volgens hen bijdragen aan begrip, hebben ze geen effect op de herinnering en naleving van de informatie. Het *pictorial superiority effect* lijkt volgens hen daarom niet sterk genoeg te zijn om gezondheidsgedrag te verbeteren.

2.3.2.3 Afbeeldingen en tekst

Levie en Lentz (1982) noemen een voorbeeld van wanneer afbeeldingen het begrip van een gezondheidsboodschap kunnen bevorderen. In gezondheidsinformatie staan vaak afbeeldingen om

bijvoorbeeld de stappen van een behandeling te laten zien of de plaats van een orgaan in het lichaam te tonen. Afbeeldingen zijn hiervoor veel duidelijker dan alleen een woordelijke beschrijving. Maar de onderzoekers noemen een belangrijke voorwaarde: afbeeldingen moeten goed ondersteund worden door tekst. Zonder woorden is het niet duidelijk wat er in de afbeeldingen te zien is, en zijn deze te vrij voor interpretatie (Levie & Lentz, 1982).

De relatie tussen afbeeldingen en begrip van de informatie is complex en hangt af van veel omstandigheden. Dat afbeeldingen kunnen bijdragen aan tekstbegrip is volgens vele onderzoekers evident, maar dit positieve effect wordt alleen gevonden wanneer afbeeldingen aansluiten bij de inhoud van de tekst (Damman et al, 2018; Houts et al, 2006; Schubbe et al., 2020).

2.4 HUIDIG ONDERZOEK

In dit verkennende onderzoek ga ik op zoek naar verschillende perspectieven op het gebruik van afbeeldingen in patiëntfolders. Daarmee hoop ik tot adviezen te komen in de vorm van richtlijnen voor het gebruik van afbeeldingen in patiëntcommunicatie. Dit onderzoek resulteert daarmee in gegronde kennis over het gebruik van afbeeldingen die HVdS mogelijk kan toepassen in schrijftrainingen aan klanten.

2.4.1 Onderzoeksvragen

De behoefte van HVdS aan kennis over het gebruik van afbeeldingen bij patiëntcommunicatie leidt tot een verkennende onderzoeksvraag:

Hoe kunnen afbeeldingen bijdragen aan de effectiviteit van patiëntfolders voor laaggeletterde lezers?

In dit onderzoek verstaan we onder effectiviteit van een patiëntfolder dat lezers deze goed begrijpen en waarderen, en dat ze de informatie kunnen onthouden. Anders gezegd: als de communicatieve doelen van een patiëntfolder behaald worden, is deze effectief.

Deze onderzoeksvraag wil ik vanuit twee perspectieven beantwoorden: de ervaringen van experts die veel weten over de communicatiepraktijk in de zorgsector en over het maken van afbeeldingen, en het perspectief van lezers van patiëntfolders op de afbeeldingen in de folders. Daarmee zoek ik antwoorden op twee deelvragen.

Deelvraag 1: Welke adviezen hebben experts over afbeeldingen in patiëntfolders op basis van hun ervaringen?

- Welke kennis hebben experts over afbeeldingen in informatieve boodschappen? Wat zijn de discussiepunten die de experts aanhalen?
- Wat zijn de belangrijkste aandachtspunten volgens de experts?
- In welke situaties is het haalbaar/uitvoerbaar om afbeeldingen in patiëntfolders te plaatsen?

Deelvraag 2: Hoe worden patiëntfolders met afbeeldingen gelezen, begrepen en gewaardeerd door laaggeletterde lezers?

- Waar hebben lezers moeite mee?
- Welke rol speelt een afbeelding in begrip van informatie in een patiëntfolder?
- Welke rol speelt een afbeelding in de waardering voor een patiëntfolder?
- Welke adviezen hebben laaggeletterde lezers om patiëntfolders te verbeteren?

3 DEELONDERZOEK 1: FOCUSGROEP MET EXPERTS

De inzichten uit de literatuur geven een goed beeld van de rol van afbeeldingen in teksten, maar geven geen volledig antwoord op de hoofdvraag. In dit eerste deelonderzoek wil ik daarom de volgende deelvraag beantwoorden: *Welke adviezen hebben experts over afbeeldingen in patiëntfolders op basis van hun ervaringen?*

In de focusgroep wil ik zoveel mogelijk ervaringen ophalen van mensen met diverse expertises, zoals: tekstproductie, beeldtaal, patiëntcommunicatie, laaggeletterdheid, afbeeldingen ontwerpen of een combinatie van deze thema's. Om de bredere deelvraag te beantwoorden, staan de volgende vragen centraal in de focusgroep: waar lopen experts tegenaan als ze afbeeldingen gebruiken bij teksten? Wat weten ze over de voor- en nadelen van verschillende afbeeldingen in patiëntfolders? En zijn er praktische zaken bij het ontwikkelen van afbeeldingen waar je als communicatieadviseur rekening mee moet houden?

3.1 WAAROM EEN FOCUSGROEP ALS ONDERZOEKSMETHODE?

Er is bewust gekozen om een focusgroep te organiseren met de experts in plaats van individuele interviews. Focusgroepen zijn namelijk bij uitstek de onderzoeksmethode waarin deelnemers het gesprek kunnen aangaan en hun ervaringen te delen en vergelijken met elkaar. Dit is nuttig om te leren begrijpen wat gemeenschappelijke thema's en variaties in ervaringen van de deelnemers zijn (Breen, 2007).

Juist het gesprek aangaan tussen deelnemers leidt ertoe dat de deelnemers op elkaar kunnen reageren, elkaar kunnen aanvullen en de kennis kunnen toespitsen op gezondheidscommunicatie. Een voorbeeld: Eén van de experts werkt bij de Gemeente Amsterdam met beeldtaal en weet veel over visuele communicatie en laaggeletterdheid. Maar is die kennis wel één op één te vertalen naar patiëntfolders? Om daarover het gesprek aan te gaan, zijn er ook experts aanwezig die op een communicatieafdeling in het ziekenhuis werken. En om te bepalen of alle aanbevelingen wel praktisch uitvoerbaar zijn, is iemand aanwezig die veel weet over het maakproces van afbeeldingen voor de zorgsector.

In dit deelonderzoek zijn niet de individuele ervaringen van de experts het belangrijkste. Juist de overeenkomsten en verschillen in de ervaringen van de experts leiden tot een dieper inzicht in de rol van afbeeldingen in patiëntfolders. Met een focusgroepsessie hoop ik dat duidelijk wordt wat de belangrijkste thema's zijn rondom afbeeldingen maken voor patiëntfolders.

3.2 METHODE

3.2.1 Deelnemers

Er hebben zes experts deelgenomen aan de focusgroep. Al deze experts hebben, op verschillende manieren, raakvlakken met mijn onderzoeksvraag. In Tabel 2 staat een kort overzicht van de deelnemers. Alleen de expertises van de deelnemers zijn beschreven, omdat die informatie belangrijk is voor dit onderzoek, maar de deelnemers blijven verder anoniem.

Alle deelnemers zijn geworven via persoonlijke uitnodigingen. Twee deelnemers komen uit het persoonlijke netwerk van de onderzoeker. Zij hebben ervaring met patiëntcommunicatie en wetenschappelijk onderzoek naar visuele communicatie. Twee andere deelnemers zijn geworven vanuit het netwerk van HVdS. Zij hebben ervaring met communicatie binnen een ziekenhuis en met laaggeletterdheid. Om de focusgroep compleet te maken, zijn twee andere deelnemers online benaderd. Zij zijn benaderd vanwege hun ervaring met visuele communicatie naar een brede doelgroep en met het ontwikkelen van afbeeldingen voor de zorgsector.

Tabel 2

Overzicht van expertises van de deelnemers van de focusgroep

| | |
|----------------------|--|
| Participant 1 | Werkt bij Gemeente Amsterdam. Gespecialiseerd in laaggeletterdheid en beeldtaal |
| Participant 2 | Is communicatieadviseur bij een ziekenhuis, veel kennis over patiëntcommunicatie |
| Participant 3 | Is gepromoveerd aan Universiteit Utrecht op gelijke toegang tot erfelijkheidsonderzoek bij borstkanker, heeft gewerkt bij een ziekenhuis, kennis over begrijpelijke patiëntcommunicatie en laaggeletterdheid |
| Participant 4 | Is wetenschapper bij Universiteit Utrecht, heeft veel onderzoek naar visualisaties en iconen gedaan. |
| Participant 5 | Maakt animaties, video's en afbeeldingen voor de zorgsector en heeft veel inzicht in het maakproces van afbeeldingen |
| Participant 6 | Werkt bij Taal voor Allemaal, kennis over laaggeletterdheid |

Om de focusgroep goed te laten verlopen, heeft de onderzoeker voorafgaand aan het onderzoek met alle deelnemers telefonisch kennismemaakt, het doel van de focusgroep toegelicht en verwachtingen afgestemd.

3.2.2 Moderator en facilitator

Om de focusgroep in goede banen te leiden, is een *dual moderator*-type focusgroep gehouden (Kuhn, 2017). Dat betekent dat er twee moderators aanwezig waren om de focusgroep in goede banen te leiden. De onderzoeker zelf leidde het gesprek en lette erop dat iedereen voldoende aan het woord kwam. Een collega ondersteunde de onderzoeker in de rol van facilitator. Zij regelde alle technische zaken rondom de focusgroep en maakte aantekeningen van het gesprek in het digitale whiteboard Miro.

3.2.3 Materialen en voorbereiding

De focusgroep vond online plaats op het platform MS Teams. Een online bijeenkomst maakte het haalbaar voor alle deelnemers om aanwezig te zijn. De keuze om de focusgroep online te laten plaatsvinden heeft wel invloed gehad op de voorbereiding voor de focusgroep. Ten eerste moest de onderzoeker goed nadenken over hoe een gesprek probleemloos zou verlopen. Deelnemers moesten op elkaar kunnen reageren, zonder dat er door elkaar heen wordt gepraat en mensen onverstaanbaar worden. Om dit mogelijke probleem te voorkomen, is per thema goed nagedacht hoe het gesprek zou verlopen. Bij bepaalde discussiepunten (met als doel: informatie verzamelen) is bijvoorbeeld besloten om een vraag te stellen die de deelnemers beantwoordden in de chat. Vervolgens werden deelnemers

gevraagd om antwoorden toe te lichten, en andere deelnemers konden hierop reageren door hun digitale hand op te steken.

Ten tweede heeft de onderzoeker een semigestructureerde topiclijst uitgewerkt waarin de hoofdlijnen van het gesprek en mogelijke doorvraagopties stonden. Deze lijst (in [Bijlage D](#)) is gebaseerd op kennis vanuit de literatuurstudie. Het was uiteraard de bedoeling om een open gesprek te voeren, dus het protocol bestond voornamelijk uit hoofdthema's. Globaal stelde de moderator vragen als: Waarom zou je afbeeldingen toevoegen aan patiëntfolders? Wat is het doel daarvan? Wat voor type afbeeldingen zouden geschikt zijn voor patiëntfolders? En aan welke eisen moeten afbeeldingen dan voldoen? En hoe verhoudt dit zich tot de huidige praktijk van foldermakers? Het gesprek vormde zich vervolgens voornamelijk door de input van de deelnemers.

De sessie werd opgenomen in beeld, geluid en de chatberichten. Op basis van de geluidsopname en de chatberichten is een nauwkeurig transcript gemaakt van de sessie (deze staat in [Bijlage I](#)). Dit transcript was nodig voor de analyse.

3.2.4 Procedure

De focusgroep vond plaats op 15 november en duurde twee uur. Voorafgaand aan de focusgroep zijn de deelnemers geïnformeerd over de focusgroep inhoudelijk en over hun rechten. De deelnemers gingen schriftelijk akkoord met de voorwaarden en het opnemen van de sessie. In [Bijlage E](#) staat de toestemmingsverklaring die de deelnemers ingevuld hebben. Daarnaast heeft de onderzoeker voorafgaand aan de sessie telefonisch kennisgemaakt met de deelnemers, zodat de sessie vlot zou kunnen beginnen en verwachtingen vooraf afgestemd waren.

De focusgroep begon met een korte introductie waarin iedereen zichzelf voorstelde en waarin het doel van de sessie kort werd toegelicht. Omdat de input van participanten leidend was in het gesprek, verliep het gesprek anders dan vooraf bedacht was. Het beleid rondom afbeeldingen in patiëntcommunicatie kreeg bijvoorbeeld veel meer aandacht dan van tevoren bedacht. De sessie bestond volgens het script uit drie delen. Het doel van de eerste twee delen was om zoveel mogelijk informatie te verzamelen, om vervolgens deze informatie te structureren. Uiteindelijk is er vooral informatie verzameld en hierover gediscussieerd.

Na het eerste deel, waarin informatie verzameld is over afbeeldingen in het algemeen en de praktijk van foldermakers in het ziekenhuis, pauzeerden de deelnemers kort. De moderator en facilitator overlegden kort over de inhoud van het deel na de pauze. Het bleek nuttiger om een open gesprek te blijven voeren om zoveel mogelijk informatie op te halen, en deze informatie achteraf zelf te structureren en te verwerken tot concrete adviezen. Want nog niet alle thema's waren besproken en het was duidelijk dat de deelnemers meer te vertellen hadden. Er werd daarom besloten om niet gezamenlijk de opgehaalde informatie te structureren in Miro, maar om meer input op te halen.

Het gesprek voor de pauze kwam uit op het onderwerp 'beleid omtrent afbeeldinggebruik', dus dat was het onderwerp waarmee de onderzoeker verder wilde gaan na de pauze. Na de pauze bespraken de deelnemers daarom twee thema's: beleid rondom afbeeldinggebruik en eisen waaraan afbeeldingen moeten voldoen volgens de deelnemers. De onderzoeker sloot het gesprek af met de

vraag wat elke deelnemer zelf had opgestoken van het gesprek, om te kijken of het gesprek voor hen tot nieuwe inzichten heeft geleid.

3.2.5 Analyse van de sessie

Een audio-opname van de sessie is uitgewerkt tot een transcript. Op basis van het transcript is in het programma Atlas.ti een thematische analyse uitgevoerd aan de hand van een codeerschema. Het coderen gebeurde in twee fases: inductief en deductief (Azungah, 2018). Vooraf is er deductief een aantal categorieën bepaald waarvan de onderzoeker wist dat deze belangrijk waren tijdens het gesprek. Voorbeelden van deductieve categorieën zijn: doel van de afbeelding, type afbeelding, afbeelding in relatie tot tekst, voorwaarden voor afbeeldingen en beleid rondom afbeeldinggebruik.

Vervolgens zijn er tijdens het coderen inductief nieuwe categorieën toegevoegd, waarvan de onderzoeker zag dat ook deze thema's belangrijk bleken. Inductieve categorieën zijn: effect van de afbeelding, wanneer een afbeelding, uitwerking van afbeeldingen en veranderingen van praktijksituaties. Het doel van de afbeelding (een vooraf vastgestelde categorie) gaat bijvoorbeeld over de reden waarom een ziekenhuis een afbeelding zou willen toevoegen aan een folder en wat het *gewenste* effect daarvan is op de lezer. Het effect van de afbeelding, een categorie die later toegevoegd is, gaat over wat het *daadwerkelijke* effect is van bepaalde afbeeldingen op lezers. Dit kunnen zowel gewenste als ongewenste effecten zijn. In Tabel 3 zijn alle categorieën toegelicht met voorbeelden.

Tabel 3

Het codeboek waarmee het transcript van de focusgroep gecodeerd is. Inductieve categorieën zijn *cursief* weergegeven.

| Thema 1: Afbeelding plaatsen | |
|-----------------------------------|---|
| Categorie | Toelichting |
| 1. Doel afbeelding | <p>Een fragment bevat informatie over <u>waarom</u> een maker een afbeelding in een patiëntfolder zou kunnen plaatsen om een <u>gewenst resultaat</u> te bereiken.</p> <p>Voorbeeld: <i>P: "Dus je hebt minder woorden nodig, maar <u>het verduidelijkt</u> ook. Dus <u>de boodschap die kan je effectiever overbrengen.</u>"</i></p> |
| 2. Effect afbeelding | <p>Een fragment bevat informatie over het effect dat een afbeelding heeft op de lezer van de patiëntfolder. Dit kan zowel een gewenst als ongewenst effect zijn.</p> <p>Voorbeeld: <i>P: "Dit merken we ook vaak, ook <u>met angst wegnemen. Verwachtingsmanagement</u>, wat kan men verwachten als men naar een dagbesteding gaat? We hebben een keer een beeldverhaal gemaakt voor kinderen in coronatijd. Wat als zij een coronatest moeten gaan afnemen? [...] Het klinkt heel spannend. Gewoon die klantreis van zo'n coronatest voor kinderen duidelijk maken. <u>Dat je weet waar je aan toe bent.</u>"</i></p> |
| 3. Wanneer een afbeelding? | <p>Een fragment bevat informatie over concrete situaties of onderwerpen van folders waarbij afbeeldingen van toegevoegde waarde kunnen zijn.</p> |

Voorbeeld:

P: "Maar bijvoorbeeld, we hebben heel veel cardiologiefolders. Die zijn zo ingewikkeld, dat ik ook wel merk, als we daar geen plaatje bij doen, dan snapt niemand waar die nou voor komt, denk ik."

4. **Afbeelding: relatie tot tekst** Een fragment bevat informatie over hoe een afbeelding zich hoort te verhouden tot de tekst.

P: "Ik denk primair dat beeld vooral bedoeld moet zijn om tekst te ondersteunen."

Thema 2: Afbeelding kiezen

Categorie

Toelichting

5. **Type afbeelding** Een fragment bevat informatie over een specifiek type afbeelding*. In deze categorie zijn de volgende groepen te onderscheiden:
- Foto
 - Illustratie
 - Pictogram/icoon
 - Infographic
 - *Grafiek/diagram*
 - *Animatie/video*

* In elk gecodeerd fragment, of voorafgaand aan dat fragment, is expliciet genoemd over welk type afbeelding het gaat.

Elk fragment dat een uitspraak bevat over een bepaald type afbeelding, wordt ook gecodeerd met 'voordeel' of 'nadeel'.

Voorbeeld van een fragment dat gecodeerd is als foto-nadeel:

P: "Ja, en risico is natuurlijk, dan kijk ik even praktisch vanuit... stel dat je werkt bij zorgcommunicatie. Als de situaties veranderen, betekent het wel dat je de hele exercitie opnieuw moet doen met foto's. En dat maakt het wel weer lastig."

Voorbeeld van een fragment dat gecodeerd is als illustratie-voordeel:

P: "Maar illustraties, realistische illustraties, bieden gewoon veel meer mogelijkheden om inderdaad, wat XX net al zei, details weg te laten of juist sommige details te benadrukken."

6. **Afbeelding: uitwerking** Een fragment bevat informatie over:
- uiterlijke kenmerken van een afbeelding;

Voorbeeld:

P: "Dat wilde ik net zeggen, dat als je het hebt over 15% dan kan je 100 poppetjes, 100 groene poppetjes tekenen. Of 100 poppetjes tekenen en dan maak je er 15 van groen. En dan heb je ook veel meer context, dan heb je ongeveer het idee waar het over gaat."

- of factoren waar een illustrator rekening mee moet houden tijdens het maken van de afbeelding. Dit gaat vooral over afwegingen die een illustrator kan maken tijdens het maakproces.

Voorbeeld:

P: "Nee, maar er zijn gewoon situaties waar illustraties veel praktischer zijn dan foto's. En als je emoties wil losmaken, een sfeerbeeld wil geven, of een voorbeeld wil laten zien van een praktijksituatie... dan kunnen foto's wel beter zijn. Het is elke keer een afweging."

7. **Afbeelding: voorwaarden** Een fragment bevat informatie over concrete voorwaarden waaraan afbeeldingen moeten voldoen om geschikt te zijn voor een patiëntfolder.

Voorbeeld van een fragment waarin een voorwaarde van een afbeelding genoemd wordt:

P: "Ja, wij kijken heel erg naar, heeft dit inderdaad een toevoeging? Want soms zegt een arts: dat is wel leuk om erbij te zetten. Maar 'leuk' is niet helemaal het doel van afbeeldingen. Ja, soms wel, maar meestal denk ik van, dat voegt niet echt iets toe."

In bepaalde fragmenten wordt de voorwaarde voor een afbeelding gekoppeld aan een type afbeelding, zoals gecodeerd in categorie 5.

Voorbeeld van een fragment waarin een voorwaarde voor een diagram genoemd wordt:

P: "Terwijl zo'n diagram... is dan eigenlijk weer een visuele toevoeging aanvullend op een tekst. Dus dat is weer iets wat je eigenlijk los niet zo heel goed kunt begrijpen. Dan heb je echt wel de context van de geschreven informatie nodig."

Thema 3: Context voor afbeeldinggebruik

| Categorie | Toelichting |
|--|--|
| 8. Uitvoerbaarheid | <p>Een fragment bevat informatie over of het haalbaar en uitvoerbaar is om afbeeldingen voor patiëntfolders te maken in diverse situaties.</p> <p>Voorbeeld: <i>P: "Je ziet er heel veel van onze grafische vormgever. Die tekent die allemaal, tenminste de meeste. We proberen ook wel, als we gewoon iets van internet kunnen plukken, gewoon te vragen aan de bron van: hey, mogen we jullie afbeelding gebruiken? Want ja, dat scheelt gewoon heel veel tijd. <u>Ja, als we altijd in ons eigen huis moeten maken, dan zijn we wel even bezig.</u>"</i></p> |
| 9. Beleid rondom gebruik afbeeldingen | <p>Een fragment bevat informatie over rondom afbeeldinggebruik. Dit heeft bijvoorbeeld te maken met de overtuiging van het nut van afbeeldingen en de intentie om afbeeldingen meer aandacht te geven binnen een organisatie. Of ideeën over hoe beleid kan bijdragen aan betere afbeeldingen in patiëntfolders.</p> <p>Voorbeeld: <i>P: "Want, waarom is er niet een... misschien is het er al in ontwikkeling, maar waar ik me altijd over verbaas... <u>Er is niet een centrale databank. [...]</u> Want <u>elk ziekenhuis worstelt hiermee</u>. In elk ziekenhuis worden dotterbehandelingen en katheterisaties gedaan. <u>Waarom is er niet één databank waar zorgprofessionals, denk aan specialistenverenigingen, internisten denken mee, patiëntenorganisaties denken mee... En dat je tot een soort databank komt. Hopelijk betaald door... Want als je kijkt naar kosten, praktisch.</u> Er moet zoveel ontwikkeld en gedaan worden."</i></p> |

Om de betrouwbaarheid van de analyse te waarborgen, is ook de facilitator die bij de sessie aanwezig was betrokken bij het codeboek en de codering. De onderzoeker heeft het transcript gecodeerd op basis van het bovenstaande codeboek. De facilitator heeft vervolgens het gecodeerde transcript gelezen en de codering gecontroleerd. Over een aantal coderingen waren de onderzoeker en facilitator het niet eens. Deze coderingen zijn besproken en in overleg aangepast.

3.3 RESULTATEN

Tijdens de focusgroep deelden de experts hun ervaringen met het maakproces van afbeeldingen en hun ideeën over wanneer afbeeldingen nuttig zijn in patiëntfolders. In dit hoofdstuk staan al deze inzichten op een rij. Op basis van alle informatie van de participanten zijn er drie hoofdthema's onderscheiden binnen dit gesprek: (1) *het plaatsen van een afbeelding*, (2) *de keuze voor de juiste afbeelding* en (3) *de context van afbeeldinggebruik in patiëntfolders*. Elk van deze thema's is opgedeeld in verschillende categorieën. In de paragrafen hieronder zijn de thema's verder toegelicht en staan de belangrijkste bevindingen per categorie.

3.3.1 Een afbeelding plaatsen

Het eerste thema omvat de redenen waarom een illustrator afbeeldingen in een patiëntfolder kan plaatsen. Dit thema is onderverdeeld in vier categorieën: het doel van de afbeelding, het daadwerkelijke effect van de afbeelding op lezers, specifieke situaties waarin afbeeldingen wenselijk zijn en de relatie tussen afbeeldingen en de tekst in een folder. Hieronder zijn de resultaten per categorie uitgewerkt.

3.3.1.1 Doel van afbeeldingen

De participanten wisten veel doelen van afbeeldingen te benoemen, in totaal 37. In al deze doelen zit enige overlap. Daarom zijn de doelen die op elkaar lijken, geclusterd tot een hoofddoel. Er zijn in totaal zeven hoofddoelen geïdentificeerd, die in deze paragraaf verder toegelicht worden:

1. informatie uit een tekst verduidelijken en begrijpelijker maken;
2. informatie behapbaar maken voor verwerking;
3. voorkomen dat je iets met te veel woorden moet uitleggen;
4. de emoties van de lezer beïnvloeden;
5. informatie beter onthouden;
6. informatie er aantrekkelijker uit laten zien; en
7. de lezer activeren.

Begrijpelijke folders door afbeeldingen

Het eerste hoofddoel, informatie verduidelijken en begrijpelijker maken, is vaak genoemd en lijkt daardoor een van de belangrijkste doelen die een afbeelding kan hebben. Participant 2 beschrijft met een praktijksituatie dat een afbeelding een tekst kan verduidelijken: *"We hebben heel veel cardiologiefolders. Die zijn zo ingewikkeld, dat ik ook wel merk, als we daar geen plaatje bij doen, de patiënt geen idee heeft waar die nou voor komt"*. Participant 4 bevestigt dit. Volgens haar verwerken lezers de informatie makkelijker als er een afbeelding bij staat: *"Maar het fijne is dat als je dat visueel neerzet, dat je dan gebruik kunt maken van allerlei soort van metaforische schema's die we in ons hoofd hebben, waardoor dat veel gemakkelijker overkomt."*

Het tweede hoofddoel van afbeeldingen kan zijn om een grote hoeveelheid informatie beter behapbaar te maken voor de patiënt. Zo beschrijven de participanten hoe met afbeeldingen verschillende stappen in een behandeltraject duidelijker worden, of verschillende keuzes in kaart worden gebracht. Door veel, of ingewikkelde, informatie in stappen op te knippen, wordt de informatie behapbaar, aldus participanten 1, 4 en 6.

Minder woorden nodig

De participanten noemen verschillende complexe onderwerpen waarover patiëntfolders geschreven zijn. Een gevaar van ingewikkelde onderwerpen is dat er veel woorden nodig zijn om alles goed uit te leggen, wat niet wenselijk is. Afbeeldingen kunnen hier volgens de deelnemers een oplossing voor zijn, bijvoorbeeld om risico's bij operaties uit te leggen ("*als je het hebt over 15% dan kan je 100 poppetjes, 100 groene poppetjes tekenen en 15 daarvan een andere kleur geven*") of om bijvoorbeeld organen te laten zien waarvan niet iedereen weet hoe die eruit zien of waar die zich bevinden in het lichaam: "*...als je dan uit moet leggen hoe zo'n orgaansysteem eruit ziet, dan is dat heel erg moeilijk om dat met woorden uit te leggen. Omdat we het uit onszelf denk ik niet zo gemakkelijk kunnen visualiseren.*"

Emoties van patiënten beïnvloeden

Het vierde mogelijke hoofddoel van afbeeldingen is dat deze een positief effect kunnen hebben op de emoties van patiënten. Participant 3 geeft aan dat veel patiënten stress ervaren op het moment dat ze met de zorg te maken hebben. Die stress belemmert vaak de informatieverwerking van de patiënt. Met afbeeldingen kan stress van patiënten voorkomen worden. Participant 1 noemt bijvoorbeeld dat foto's van een afdeling ervoor zorgen dat een patiënt weet wat deze kan verwachten en zich beter voorbereid voelt. Participant 6 beschrijft dat ziektes soms eng kunnen klinken, maar dat een plaatje van een symptoom een patiënt gerust kan stellen.

Overige hoofddoelen van afbeeldingen

Participant 1 noemt nog twee beoogde doelen van afbeeldingen. Als eerste ziet de informatie er aantrekkelijker uit. Een mogelijk gevolg hiervan is dat de patiënt een folder beter doorleest. Als tweede wordt informatie beter onthouden. Dit heeft twee mogelijke verklaringen volgens participant 1: een patiënt kan bijvoorbeeld visuele informatie makkelijker onthouden, of het onthouden van de informatie is een direct gevolg van een beter begrip van de informatie door de afbeelding.

Participanten 3 en 4 noemen een aantal effecten die afbeeldingen op de lezer kunnen hebben. Volgens hen kunnen afbeeldingen duidelijk maken wanneer iets verboden of afgeraden wordt. Ook kunnen afbeeldingen volgens hen bijdragen aan het instrueren van een patiënt, of een patiënt in staat stellen om mee te denken over een behandeling. Dat maakt 'een lezer activeren' het zevende hoofddoel.

Probleem in de praktijk van foldermakers

Afbeeldingen kunnen dus verschillende doelen hebben en op verschillende manieren positief bijdragen aan een patiëntfolder, maar in de praktijk gebeurt dat niet altijd. Participant 5 merkt namelijk iets belangrijks op over de praktijk van foldermakers. Een veelvoorkomend probleem is volgens hem dat foldermakers vaak niet goed nadenken over het doel van een afbeelding. Een gevolg hiervan is dat de afbeeldingen vaak weinig toevoegen, of zelfs tot verwarring leiden. De andere participanten bevestigen deze opmerking, zoals in het onderstaande fragment te lezen is.

P5: "*Het is geen doel op zich, een infographic. Vaak krijgen we de vraag van, we willen een infographic. En dan vraag ik: waarom? Wat wil je dan overbrengen?*" [...]

P3: "*En dan krijg je wat Participant 5 zei. Wij willen graag een infographic of een visualisatie. En waarom en voor wie. Ja, dat zijn echt de eerste vragen. En zij dat dan inzetten.*"

P6: "*Ja, dat zijn inderdaad de eerste vragen. Ik wil dat alleen maar beamen eigenlijk van voor wie is dit? Wat is mijn doel? Wat wil ik dat mijn lezer of mijn ontvanger van de boodschap gaat doen? [...]*"

De participanten maken duidelijk dat het belangrijk is om goed na te denken over het doel van de afbeelding. Participant 1 vat dit samen: *“Je moet echt kijken van, heeft een afbeelding toegevoegde waarde? Is het functioneel, verduidelijkend? Ondersteunt het de tekst? Liever geen beeld dan slecht beeld, zeg ik altijd”*.

3.3.1.2 Effect van afbeeldingen

Het thema *Effect van afbeeldingen* omvat alle fragmenten waarin participanten iets vertellen over de effecten die afbeeldingen kunnen hebben op lezers. Grotendeels overlappen deze effecten met de doelen van afbeeldingen die in de vorige paragraaf beschreven zijn. Dit zijn gewenste effecten van afbeeldingen. Toch zijn niet alle effecten van afbeeldingen op lezers gewenst en voorzien. Een foldermaker heeft er belang bij zich hiervan bewust te zijn.

De participanten vertellen dat twee van de eerder genoemde effecten een keerpunt hebben, waardoor de afbeeldingen een ongewenst effect kunnen hebben op lezers. Als eerste noemen de participanten dat afbeeldingen kunnen bijdragen aan een beter begrip van de informatie, maar ook kunnen zorgen voor verwarring. Dit is vaak het geval wanneer men te veel informatie in één afbeelding wil weergeven, vertelt participant 1: *“Wat ik vaak zie is dat mensen een heel leuk beeld hebben van hoe ze een heel verhaal in één icoon kunnen vertellen. Maar dat is zo open voor interpretatie. Het gaat vaak mis met alle details en elementen die erin zitten”*. Hoe meer visuele elementen een afbeelding bevat, hoe verwarrender deze wordt, stellen de participanten. Daarom is het voor een foldermaker belangrijk om keuzes te maken: welke informatie is het belangrijkste om visueel weer te geven?

Als tweede vertellen de participanten dat afbeeldingen patiënten gerust kunnen stellen, maar dat ook dit averechts kan werken. Participant 6 vindt bijvoorbeeld dat foldermakers moeten oppassen met wat ze willen visualiseren. Symptomen kunnen namelijk herkenbaarder zijn voor patiënten als deze afgebeeld zijn, maar kunnen ook leiden tot angst en schrikbeelden. Ook dit ongewenste effect moet meegenomen worden in de keuze voor een geschikte afbeelding.

3.3.1.3 Afbeelding in relatie tot tekst

Tijdens het gesprek beschrijven de participanten een aantal keer welke rol een afbeelding idealiter heeft in relatie tot de tekst. Op de vraag of een afbeelding de tekst kan vervangen, luidt het antwoord unaniem 'nee'. Een afbeelding heeft volgens de participanten vooral als doel om de tekst te ondersteunen en versterken. Participant 3 beschrijft bijvoorbeeld dat afbeeldingen kunnen voorkomen dat je te veel woorden nodig hebt om iets uit te leggen:

P3: “Ik denk ook in aansluiting daarop dat je zoveel woorden nodig hebt om te beschrijven wat het beeld of het orgaan, of wat dan ook voor inhoud. Ervan uitgaande dat niet iedereen dezelfde medische kennis paraat heeft. Dat je zoveel woorden en dan ook nog in een eenvoudige taal moet hebben om te duiden wat er precies gebeurt.”

Eigenlijk zijn alle deelnemers het erover eens dat afbeeldingen die op zichzelf staan een groot risico hebben om verkeerd geïnterpreteerd te worden. Participanten 1 en 4 noemen bijvoorbeeld een onderzoek naar iconen, waarin de deelnemers veel verschillende interpretaties hadden van hetzelfde icoon. Maar ook voor andere soorten afbeeldingen geldt dat deze niet zomaar op zichzelf moeten

staan. Participant 3 noemt dan ook als voorwaarde dat een afbeelding goed moet aansluiten op een tekst:

P3: *“Dat het moet aansluiten bij tekst. Daar ben ik het wel mee eens. In mijn praktijk zie ik dat als alleen beeld gebruikt wordt, dat het heel erg open staat voor interpretatie en vaak verkeerd wordt geïnterpreteerd.”*

Participant 1 bevestigt dit: *“Maar om een plaatje los te gebruiken en om tekst te vervangen eigenlijk, dat is zo lastig in de praktijk.”* De enige uitzondering die de participanten noemen, is een infographic. Participant 4 beschrijft dat een infographic juist wel op zichzelf staat. Een infographic bevat namelijk meer visuele elementen, en soms ook tekstuele elementen, dan andere afbeeldingen.

P4: *“Dus een infographic is echt een op zichzelf staand beeld en tekst. Dus wat je als geheel kunt verwerken en kunt begrijpen. [...] Maar een infographic vind ik, zou je zo als poster op de deur kunnen plakken. En dan kan iedereen er langs lopen en het lezen en het begrijpen. Dus er zit ook echt een verhaal in met een begin en een eind.”*

P6: *“Als ze goed gemaakt zijn, want ik zie ook heel veel infographics waarvan ik denk: waar moet ik beginnen?”*

3.3.1.4 Wanneer een afbeelding?

Tijdens de focusgroep valt het op dat de participanten een aantal concrete situaties beschrijven waarin een afbeelding volgens hen onmisbaar is. Omdat deze anekdotes eigenlijk al concrete aanbevelingen bevatten voor foldermakers, is de categorie *Wanneer een afbeelding?* tijdens het coderen toegevoegd. Uit alle anekdotes die de participanten noemen, zijn drie concrete situaties te onderscheiden waarin een afbeelding aanbevolen is: (1) wanneer informatie heel abstract en ingewikkeld is, (2) wanneer een patiënt hoog in emoties zit en (3) ter voorbereiding op een ziekenhuisbezoek. Hieronder zijn deze aanbevelingen verder uitgewerkt.

Hoog abstractieniveau

Tijdens het gesprek maken participant 3 en 5 duidelijk dat een afbeelding de benodigde context kan bieden, zodat patiënten informatie beter begrijpen. Op de vraag van de onderzoeker of beelden en tekst ook zonder het andere in een folder kunnen staan, antwoordt participant 3 dan ook dat het erg moeilijk is om alleen met woorden uit te leggen hoe een orgaansysteem eruit ziet. Participant 3 licht dit toe:

P3: *“Omdat we het uit onszelf denk ik niet zo gemakkelijk kunnen visualiseren. Wel als het gaat om een paard in de wei bijvoorbeeld. Maar niet als het gaat om een darmstelsel of een hartprobleem.”*

Onderzoeker: *“Je moet dus een bepaald abstractieniveau hebben? En op dat moment kan je een plaatje gebruiken om het te verduidelijken eigenlijk.”*

P3: *“Ja dat denk ik wel. Dat het helpt.”*

Participant 5 bevestigt deze uitspraak en participant 2 vult aan dat bijvoorbeeld cardiologiefolders onbegrijpelijk zijn voor de meeste patiënten als deze geen duidelijke afbeeldingen bevatten. Onderwerpen met een hoog abstractieniveau hebben in de voorbeelden van de participanten vooral betrekking tot anatomie. De gemiddelde lezer heeft volgens hen weinig kennis over het menselijke lichaam, waardoor informatie over behandelingen al snel ingewikkeld is. Afbeeldingen kunnen helpen bij het begrip van de informatie. Volgens de deelnemers zijn illustraties hiervoor het meest geschikt:

P6: "Zeker als je van die anatomische dingen hebt, denk ik dat je... Als ik een echt hart zie, dan denk ik dat ik neerga, want daar kan ik gewoon helemaal niet tegen. [...] Dus dan is een illustratie veel fijner."

Emoties van de patiënt

Verschillende keren wijzen de deelnemers op situaties waarin de emoties van patiënten hoog op kunnen lopen. In deze situaties moeten foldermakers extra rekening houden met de patiënt, beschrijft participant 6: *"als je stress krijgt, dan is je informatieverwerking, nou laat ik het netjes zeggen, niet zo optimaal"*. Participant 3 vult aan: *"En ik zeg altijd, iedereen is wel laag gezondheidsvaardig op het moment dat je slecht nieuws krijgt bijvoorbeeld. Dus in feite moet je daarop afstemmen."*

Een afbeelding kan de patiënt geruststellen. Daarom vinden de deelnemers het extra belangrijk om een afbeelding te overwegen in situaties die mogelijk extra spanning opleveren. Mogelijk verminderen deze de spanning doordat de informatie begrijpelijker is. Participant 3 vertelt bijvoorbeeld dat foto's van een omgeving, een route of een apparaat (als voorbeeld noemt ze de MRI-scan) angst voor een behandeling kan verminderen:

P3: "Maar denk bijvoorbeeld aan ingewikkelde behandelingen als een MRI. Dat zijn ook afbeeldingen waarvan mensen het prettig vinden om dat te zien. Want van een MRI is wel bekend dat dat best wel wat angst oproept, omdat het afgesloten is, mensen in een afgesloten ruimte dus."

[later in het gesprek:]

P3: "Ja, daarmee kom je weer bij de contexten. Ja, procedureel bij een behandeling, dat kun je prima met foto's doen. Want dan herkennen ze meteen ook een situatie. Als je het hebt over bewegwijziging: je maakt een foto van dat is de balie waar de MRI is, dit is de ruimte. Dat geeft mensen wel heel veel rust van: oh ja, dat is hetzelfde, ik zit goed."

Participant 6 beschrijft hoe nuttig een afbeelding kan zijn bij ziektebeelden die voor een patiënt eng kunnen klinken:

P6: En op een gegeven moment ging het over een (...)tumor. En ik dacht: oh mijn god, wat is dat voor iets engs. Want ik kende dat helemaal niet. En dan wordt dan kort uitgelegd wat het is. En door daar een plaatje bij te doen van een duimnagel met een heel klein blauw plekje, zo ziet het eigenlijk uit, kun je gewoon heel duidelijk uitleggen wat het is. Hoe ziet het er ongeveer uit? Hoe kun je het herkennen? En mij stelde dat een beetje gerust, zeg maar.

Beide anekdotes illustreren hoe een afbeelding kan bijdragen aan het geruststellen van patiënten. Afbeeldingen kunnen verwachtingen van de patiënt *managen*, zoals bij een MRI-scan laten zien voordat een patiënt daarin moet liggen. Doordat patiënten beter weten wat ze kunnen verwachten, ervaren zij minder stress, stellen de participanten. En bij ziektebeelden kan het zijn dat deze heftiger klinken dan ze zijn. Door af te beelden hoe symptomen te herkennen zijn en te illustreren wat de ziekte precies betekent, kan angst bij de patiënt verminderd worden.

Vorbereiding op een ziekenhuisbezoek

Een derde concrete situatie waarin afbeeldingen nuttig kunnen zijn, is volgens de participanten de voorbereiding op een behandeling of afspraak. Dit punt sluit goed aan bij de emoties en verwachtingsmanagement van de patiënt, zoals in de vorige paragraaf beschreven is. Participant 3 omschrijft bijvoorbeeld hoe je met een duidelijke routebeschrijving door het ziekenhuis al veel spanning kan wegnemen bij een patiënt.

P3: *“Want mensen zijn gespannen, zenuwachtig, moeten op zoek naar de poli, waar ze misschien een lastig gesprek hebben, of ze moeten op tijd zijn voor een onderzoek. Dan kom je in die immense hal, waar eerst een receptie was met gastvrouwen. Dat is niet meer zo, dus ze kunnen het aan niemand vragen. Ja, vind het maar. Het is niet te doen. Echt niet te doen. Maar ik begrijp ook niet dat daar niet een gemakkelijker oplossing voor is, met visualisaties bijvoorbeeld. Dat zou makkelijk moeten kunnen.”*

Participant 3 doelt met deze uitspraak zowel op afbeeldinggebruik in patiëntfolders en in de communicatie vooraf, als op afbeeldingen in de bewegwijzering in het ziekenhuis zelf. Met een goede voorbereiding en duidelijke verwachtingen komen patiënten volgens haar meer ontspannen naar het ziekenhuis. Volgens participant 6 heeft dat ook een positieve invloed op hoe de patiënt informatie tijdens het consult verwerkt.

3.3.2 Een afbeelding kiezen

Op het moment dat duidelijk is waarom een afbeelding geplaatst wordt, staat een foldermaker opnieuw voor keuzes. Het thema 'Keuze voor afbeeldingen' omvat dan ook alle overwegingen voor een maker wanneer deze een afbeelding ontwerpt voor een patiëntfolder. Verschillende categorieën vallen onder dit thema. In de categorie *Type afbeelding* staat beschreven wat volgens de participanten de voor- en nadelen zijn van verschillende soorten afbeeldingen. De categorie *Uitwerking van de afbeeldingen* omvat uitspraken over uiterlijke kenmerken van afbeeldingen, of de afweging tussen verschillende soorten afbeeldingen. Als laatste zijn er *Voorwaarden voor afbeeldingen* genoemd. Afbeeldingen die niet aan deze voorwaarden voldoen, zijn volgens de participanten niet geschikt voor patiëntfolders.

3.3.2.1 Type afbeeldingen

Tijdens het gesprek noemen de participanten verschillende eigenschappen van diverse typen afbeeldingen. Alle soorten afbeeldingen hebben voor- en nadelen die voor ieder doel en iedere folder opnieuw afgewogen moeten worden. Hieronder staan voor de verschillende soorten afbeeldingen de ervaringen van de participanten beschreven. Omdat alle voor- en nadelen belangrijk zijn voor de afwegingen die een foldermaker moet maken, zijn deze in Tabel 4 (pagina 28) op een rij gezet.

Foto's en illustraties

De participanten weten door hun praktijkervaringen veel over de eigenschappen van verschillende soorten afbeeldingen. Daardoor weten ze ook situaties te beschrijven waarin bepaalde soorten afbeeldingen effectiever zijn dan andere. Participant 1 is bijvoorbeeld voorstander van afbeeldingen die zo realistisch mogelijk zijn, maar verkiest illustraties boven foto's. Dit heeft te maken met dat illustraties vaak minder afleidende details bevatten, en dat foto's minder makkelijk aan te passen zijn wanneer er iets wijzigt in een behandeling of proces.

Participant 6 bevestigt dat een realistisch beeld vaak duidelijker is dan meer abstracte beelden, omdat deze minder open staan voor interpretatie van de lezer. Participant 5 geeft juist aan dat minder realistische tekeningen ook voordelen kunnen hebben:

P5: *“En het voordeel van tekenen is dat het altijd wat abstracter is, wat afstandelijker. En ook wat minder op detailniveau. En ik denk dat dat ook belangrijk is. Want artsen willen heel graag vaak details vertellen die voor de patiënt eigenlijk helemaal niet zo relevant zijn. Dus voor ons is het ook altijd de uitdaging om het eigenlijk wat abstracter te doen, en alleen de kern van de boodschap weer te geven. En op het*

moment dat je met foto's gaat werken, of met hele realistische afbeeldingen, schiet je vaak aan dat doel voorbij."

Alle participanten zijn het erover eens dat foto's soms geschikter zijn dan illustraties. Ze noemen bijvoorbeeld routebeschrijvingen in het ziekenhuis als een context waarin foto's het meest passend zijn. Een nadeel is echter dat foto's kunnen verouderen en het veel werk is om deze opnieuw te maken.

Participanten 2 en 3 beschrijven dit:

P3: *"Ja, procedureel bij een behandeling, dat kun je prima met foto's doen. Want dan herkennen ze meteen ook een situatie. Als je het hebt over bewegwijziging: je maakt een foto van dat is de balie waar de MRI is, dit is de ruimte. Dat geeft mensen wel heel veel rust van: oh ja, dat is hetzelfde, ik zit goed. Ja, en risico is natuurlijk, dan kijk ik even praktisch vanuit, stel dat je werkt bij zorgcommunicatie. Als de situaties veranderen, betekent het wel dat je de hele exercitie opnieuw moet doen met foto's. En dat maakt het wel weer lastig."*

P2: *"Ja, dat is inderdaad wat ik wilde zeggen. Het is inderdaad wel best wel snel verouderd. Dus we kijken inderdaad wel van, de ingang van het ziekenhuis dat verandert niet zo snel. Maar ja, we hebben wel dingen dat we dan soms denken, laten we dan toch maar de animatie [bedoelt hier: illustratie] doen. Want straks over tien jaar, dan kunnen we deze dan echt niet meer gebruiken."*

Iconen in patiëntfolders

Participant 1 en 4 hebben veel ervaring met iconen, waardoor ze een aantal concrete adviezen hebben. Ze raden iconen niet af voor patiëntcommunicatie, maar geven wel aan dat deze zorgvuldig gebruikt moeten worden. Participant 1 geeft bijvoorbeeld aan dat de Gemeente Amsterdam steeds minder iconen vaak gebruikt, en vaker illustraties, omdat de gemeente merkt dat dat effectiever is. Het onderstaande fragment illustreert de positieve en negatieve eigenschappen van iconen.

P1: *Met iconen gaat er heel vaak iets mis. Wat ik vaak zie is dat mensen een heel leuk beeld hebben van hoe ze een heel verhaal in één icoon kunnen vertellen. Maar dat is zo open voor interpretatie. Het gaat vaak mis met alle details en elementen die erin zitten. En met kleurgebruik gaat het vaak mis. Het is sowieso een abstracte vorm natuurlijk. In ieder geval een sterk gestileerde vorm van beeld. Waar het wel goed bij kan is om een categorisering aan te geven. Of eventueel dat je een herkenningspunt hebt dat vaker terugkomt in verschillende communicaties. Dat ik zie van hé, dat is een icoon met die kleur. Dat gaat dáár over. Want ik zie het vaak op hetzelfde punt terugkomen. Verder dan dat... we hebben het in het onderzoek gezien wat we hebben gedaan, het wordt heel vaak verkeerd geïnterpreteerd.*

[...]

P4: *En uit het onderzoek kwam ook: hoe meer visuele elementen, dus letterlijk stukjes beeld, hoe lastiger het was om het te begrijpen. Dus je hebt eigenlijk best wel veel informatie nodig om zo'n icoon bruikbaar te maken of begrijpelijk te maken. Maar hoe meer je erin stopt, hoe lastiger het wordt. Dus dit is gewoon heel moeilijk.*

En kijk, sommige iconen gingen prima, maar dat zijn dan iconen die we heel goed kennen. Bijvoorbeeld: honden moeten hier aan zijn lijnt of meer dat concept. Dat zijn gewoon iconen die we zo vaak zien. Maar juist iconen over nieuwe onderwerpen, zoals allemaal handelingen en verbod met betrekking tot corona, dat ging juist niet goed omdat het zo'n nieuwe categorie was voor iedereen.

Infographics

De meningen over infographics zijn verdeeld. Participant 4 beschrijft een infographic als een op zichzelf staand beeld en tekst wat een lezer als geheel kan verwerken en begrijpen. Het kan er aantrekkelijk uitzien en heeft geen aanvullende tekst nodig om goed begrepen te worden. Participant 6 vindt dat infographics heel vaak niet goed gemaakt zijn, waardoor ze onbegrijpelijk zijn. Het probleem zit meestal in de hoeveelheid informatie. Een goede infographic heeft voordelen, maar is lastig en arbeidsintensief om te maken en is daarom niet altijd geschikt.

Statistieken

Participant 6 geeft aan liever geen tabellen en diagrammen in patiëntfolders te zien. Participant 1 en 4 nuanceren dit beeld. Grafieken en diagrammen kunnen volgens hen wel heel geschikt zijn om percentages uit te beelden of om risico's te visualiseren. Daarmee kan een foldermaker abstracte zaken tastbaar maken. Toch hebben veel mensen moeite met het interpreteren van grafieken en diagrammen, dus het is belangrijk om hier goed over na te denken.

Participant 4 beschrijft dat diagrammen er op veel verschillende manieren uit kunnen zien. Diagrammen zijn volgens haar een visuele aanvulling op tekst. In het fragment hieronder beschrijft participant 4 voorbeelden van diagrammen:

P4: "Ik begrijp dat je zegt geen diagrammen. Maar diagrammen is natuurlijk ook alweer zo'n grote categorie. Met een diagram bedoel ik ook wel eens om verschillende scenario's uit te leggen. Dus als je verschillende opties hebt binnen een behandeling, of verschillende opties in het verloop na een behandeling bijvoorbeeld. Dan kun je dat ook heel gemakkelijk aangeven door gewoon in vakjes een bepaalde stap neer te zetten die je dan met een lijntje aan elkaar koppelt. Kijk, als we daar maar blijven bij de meest simpele vorm van visualiseren, dan denk ik dat het echt wel nut kan hebben."

Video's en animaties

Video's en animaties vallen niet binnen de scope van dit onderzoek. De participanten merken wel op dat een combinatie van beeld en geluid lezers goed kan helpen om informatie te verwerken. Een nadeel is echter dat lezers met computers om moeten gaan, wat lastig kan zijn voor laaggeletterden en ouderen. Ook kunnen ze niet terugbladeren door informatie, wat betekent dat ze meer informatie in één keer moeten onthouden.

Het gesprek over video's en animaties leidt tot een belangrijk advies van participant 5. Volgens hem zijn video's namelijk ook niet altijd nodig om informatie effectief over te brengen. Het belangrijkste is volgens hem om voor elke folder opnieuw te bekijken: *"voor welke situatie [is het], voor welke doelgroep, en hoeveel budget heb je? En op die manier de beste vorm te vinden voor hetgeen wat je wil bereiken"*. Elke situatie kan dus om een andere aanpak vragen. Ook participant 1 merkt op: *"Het is elke keer weer een afweging"*.

3.3.3 Uitwerken van de afbeeldingen

De vorige paragraaf illustreert algemene richtlijnen over de voor- en nadelen van verschillende soorten afbeeldingen. De participanten beschrijven daarnaast voorbeelden van heel concrete uiterlijke kenmerken van afbeeldingen, en of deze wel of juist niet effectief zijn. Deze adviezen zijn in deze aparte categorie opgenomen en staan in de derde kolom van Tabel 4.

Tabel 4

Verschillende typen afbeeldingen en hun positieve en negatieve eigenschappen

| Type afbeelding | Eigenschappen | Concrete ideeën over uitwerking van de afbeeldingen |
|------------------------|---|---|
| Foto | <p>Voordeel:</p> <ul style="list-style-type: none"> Realistische weergave. Vooral handig bij routebeschrijvingen of locaties weergeven (zo ziet een operatiekamer/de balie voor afdeling X eruit) <p>Nadeel</p> <ul style="list-style-type: none"> Oppassen met gezichtsuitdrukkingen. Die moeten overeenkomen met de inhoud van de boodschap Bevat vaak details die afleiden van de boodschap Te realistisch: kan angst opwekken bij tonen van lichaamsdelen/wonden Logistiek ingewikkeld: Als iets verandert in een ziekenhuis/in een procedure, moet een shoot opnieuw. Je moet dan hetzelfde model vinden, dezelfde kleding... | <ul style="list-style-type: none"> Met foto's is het belangrijk om op te letten als er mensen op staan. Gezichtsuitdrukkingen beïnvloeden namelijk de interpretatie van de foto. Komt de emotie van de mensen op de foto mogelijk niet overeen met de boodschap van de folder? Overweeg dan om illustraties te plaatsen in plaats van foto's. Wil je laten zien op welke afdeling mensen terechtkomen, hoe de balie eruit ziet of welke route ze moeten lopen door het ziekenhuis? Dan zijn foto's het meest herkenbaar en het meest effectief. |
| Illustratie | <p>Voordeel:</p> <ul style="list-style-type: none"> Veel mogelijkheden, bijvoorbeeld op gebied van realisme en inclusie Mogelijkheid om gewenste details te benadrukken Abstractere weergave, mogelijkheid om afleidende elementen te verwijderen (in vergelijking met foto's) Makkelijk om dingen aan te passen als dat nodig is (in vergelijking met foto's), bijvoorbeeld als informatie verandert Makkelijk om verschillende stappen te weergeven <p>Nadeel:</p> <ul style="list-style-type: none"> Risico op te veel details | <p>Illustraties kunnen goed helpen om informatie over behandelingen begrijpelijker te maken, bijvoorbeeld om lichaamsdelen af te beelden. Wel is het belangrijk om dit in stappen te doen; van groot naar klein. Participant 5 beschrijft bijvoorbeeld over een afbeelding van een maag: "<i>Dus meestal tekenen we aan de zijkant het menselijk lichaam, met daarin het punt waar het over gaat. Als het over de maag gaat: waar zit dan de maag ongeveer? En dan heb je een inzooming van intern de maag, wat daar dan aan de hand is. Als je alleen de maag zou tekenen, dan hebben heel veel mensen echt geen idee waar we het over hebben. Dus ik vind het altijd belangrijk om te laten zien: over welk gedeelte van het lichaam gaat het nou eigenlijk. En dan kan je inzoomen op een detailniveau om dan uit te leggen wat daar dan eventueel gaat gebeuren.</i>"</p> |
| Grafiek/diagram | <p>Voordeel:</p> <ul style="list-style-type: none"> Kan handig zijn om risico's en kansen te visualiseren Kan percentages visualiseren Kan een tijdspad of verschillende opties binnen een behandeltraject visualiseren | <ul style="list-style-type: none"> Met een diagram kun je verschillende scenario's uit te leggen. Bijvoorbeeld wanneer er verschillende opties zijn binnen een behandeling of na een behandeling. Door dit op een simpele manier te weergeven, bijvoorbeeld |

Nadeel:

- Vinden veel mensen moeilijk om te interpreteren
- Kan niet zonder tekst

door de verschillende opties in vakjes te illustreren en deze vakken aan elkaar te koppelen met lijnen. Het is wel belangrijk om een diagram simpel te houden.

- Percentages kunnen moeilijk te begrijpen zijn. Om deze op een duidelijke manier te visualiseren, kan een foldermaker er bijvoorbeeld voor kiezen om 100 poppetjes te tekenen. Gaat een tekst bijvoorbeeld dat 85% van de mensen geneest na een behandeling, dan kunnen 85 van deze poppetjes ingekleurd worden. Dit spreekt meer tot de verbeelding dan wanneer een percentage alleen in een tekst genoemd staat.

Icoon/pictogram**Voordeel:**

- Bekende, eenduidige en zelfverklarende iconen zijn in één oogopslag duidelijk en begrijpelijk
- Bruikbaar als herkenningspunt op routes, of categorisering

Nadeel:

- Er is vaak veel informatie nodig om een icoon begrijpelijk te maken, maar met meer informatie wordt het verwarrender
- Bevatten in veel situaties te veel visuele elementen, waardoor ze op veel manieren geïnterpreteerd kunnen worden
- Erg abstract, vaak aangeleerde betekenis

Infographic**Voordeel:**

- Kan een zorgpad overzichtelijk weergeven
- Op zichzelf goed te begrijpen, geen tekst meer nodig

Nadeel:

- Staat vaak te veel informatie in
- Ingewikkeld te maken en informatie goed te structureren

Bij infographics is het heel belangrijk om niet te veel informatie te geven, en de informatie goed te structureren. Wat heel goed werkt is bijvoorbeeld een zorgpad weergeven als een soort ganzenbord, waarin je laat zien: een behandeltraject begint bij A en eindigt bij Z. En wat kom je allemaal tegen? Zo'n overzicht is duidelijk weer te geven in een soort poster.

Video/animatie***Voordeel:**

- Mogelijkheid tot multimodaal communiceren: Informatie via beeld en geluid
- Positief effect op alle lezers, niet alleen op laaggeletterden

Nadeel:

- Erg arbeidsintensief
- Bevat soms te veel informatie
- Lezer kan niet 'terugbladeren' en moet dus meer informatie in één keer onthouden
- Niet altijd nodig om een video/animatie te maken. Een infographic kan bijvoorbeeld vaak duidelijk genoeg zijn.

* Geen onderdeel van de onderzoeksvraag, want video's kunnen niet in folders, maar de participanten beschrijven ook deze vorm van visualisaties. Voor de volledigheid staat dit ook in het overzicht.

Voorwaarden voor afbeeldingen

Het valt op tijdens het gesprek dat de participanten verschillende eisen noemen voor afbeeldingen in patiëntfolders. Voldoet een afbeelding niet aan deze voorwaarden, dan is het volgens de participanten waarschijnlijk beter om de afbeelding helemaal niet toe te voegen. Want geen afbeelding is beter dan een slechte, klinkt eenduidig. Hieronder staan de eisen voor afbeeldingen die de participanten noemen.

Voorwaarden bij het maken van de afbeelding

De participanten beschrijven voorwaarden voor het maakproces van een afbeelding. Voldoet het niet aan deze voorwaarden, dan is de kans te groot dat de afbeeldingen ongewenste effecten hebben. Hieronder staan deze voorwaarden op een rij.

1. Duidelijk doel: Als eerste noemen de participanten een harde eis: voordat een afbeelding gemaakt wordt, moet duidelijk zijn welk communicatief doel deze afbeelding dient. Voor elke situatie en elke patiëntfolder moet opnieuw bekeken worden of een afbeelding iets toe kan voegen aan de boodschap. Is dat niet het geval, dan is het beter om geen afbeelding toe te voegen, adviseert participant 6.
2. Aansluiten op de inhoud van de tekst: Een afbeelding staat nooit op zichzelf en moet daarom precies weergeven wat er in de tekst staat ter verduidelijking, maar niet met nieuwe informatie komen. Participant 3 vertelt bijvoorbeeld dat het verwarrend is voor patiënten om een foto van een MRI-scan te zien in een folder als een MRI-scan niet genoemd wordt in een tekst. Ook geven de participanten aan dat het wenselijk is om een bijschrift of uitleg bij een afbeelding te zetten.
3. Eenduidig: Een belangrijke oorzaak voor interpretatieproblemen is dat afbeeldingen vaak te veel informatie en te veel visuele elementen bevatten. Het is daarom belangrijk dat in een afbeelding bijvoorbeeld één handeling, één bijwerking of één stap uit een procedure uitgelegd wordt. De afbeelding moet eenduidig zijn en niet te veel visuele elementen bevatten om te voorkomen dat deze multi-interpretabel is.

P4: "Dus in het onderzoek wat wij hebben gedaan waren er informerende iconen, instruerende iconen en verbiedende iconen. [...] als je koorts hebt, moet je thuis blijven. En dat was dan een huisje met een poppetje met een thermometer, en dan van die piepjes om zijn hoofd en die streepjes, omdat hij het dan heel warm had. En er zitten zoveel visuele elementen in. En uit het

onderzoek kwam ook: hoe meer visuele elementen, dus letterlijk stukjes beeld, hoe lastiger het was om het te begrijpen."

4. **Eén afbeelding per pagina:** Participant 4 vertelt dat er onderzoek gedaan is naar hoe mensen informatie verwerken, waarbij gekeken is hoe lezers schakelen tussen tekst en afbeeldingen. Volgens deze participant is het aannemelijk dat meerdere afbeeldingen op één pagina kunnen zorgen voor verwarring, waardoor verwerking van informatie belemmerd wordt. Daarom noemt ze een eis voor een patiëntfolder: plaats slechts één afbeelding op een pagina en begin nieuwe onderwerpen op een nieuwe pagina. Zo houd je de informatie overzichtelijk. Participant 1 geeft aan dat dit wel afhankelijk is van het onderwerp van de folder. In sommige gevallen is het wenselijk om een stappenplan te visualiseren, waarbij meerdere stappen te zien zijn. Door met pijlen of nummers de leesrichting aan te geven, kunnen er dan wel meerdere afbeeldingen op één pagina staan. Het belangrijkste is dat duidelijk is welke afbeelding bij welke informatie hoort.
5. **Maatwerk:** Participant 6 vertelt haar ervaring met een geschikte afbeelding kiezen: *"Je hebt dus eigenlijk geen mal van: zo moet je het doen en dan doe je het altijd goed."* Een van de belangrijkste eisen aan afbeeldingen in patiëntfolders is daarom volgens de participanten dat de afbeeldingen iedere keer weer het resultaat zijn van een bewuste afweging van voor- en nadelen. Voor iedere folder moeten makers opnieuw alles afwegen om te kijken welke vorm het beste werkt, waar de doelgroep behoefte aan heeft en uiteraard wat past binnen de capaciteit en het budget.

Voorwaarde voor controleren van de afbeelding

Na het maken van een folder met afbeeldingen moet deze gecontroleerd en zo nodig aangepast worden. Dat is de zesde voorwaarde die de participanten noemen. De participanten vertellen dat de lezer van de folder altijd meegenomen moet worden in het proces van folders maken. De lezer kan volgens hen namelijk als enige beoordelen of een folder en de afbeeldingen hierin begrijpelijk zijn.

P3: *"Het is in feite ook een pleidooi om wat voor beeldmateriaal je ook ontwikkelt. Of het nou een infographic of een tekening of whatever het is, om het altijd in samenspraak met de doelgroep te doen. Want wij kunnen het niet bedenken."*

Toch zijn de participanten het niet helemaal eens over de uitvoering hiervan. De participanten zijn het unaniem eens dat lezers betrokken moeten worden bij het ontwikkelen van geschikte folders. Maar participant 3 en 6 vinden namelijk dat een lezer zo vroeg mogelijk in het proces betrokken moet worden, en op meerdere momenten, terwijl participant 5 denkt dat dit niet altijd haalbaar is. Het maakproces kan namelijk erg ingewikkeld zijn. Participant 4 geeft aan: *"ik weet hoe dat iteratieve proces tussen de makers is. Dat is echt een proces waar je niet nog meer mensen bij kunt hebben. Daar ben ik het wel met Participant 5 mee eens. Je kunt natuurlijk voorafgaand daaraan of achteraf... je kunt wel concepten voorleggen waarbij je de verschillende scènes laat zien aan een patiënt. Maar het iteratieve proces is al zo moeilijk"*.

Daarnaast vinden de participanten belangrijk om af te wegen wat voor patiënten je vraagt om een folder te testen. Participant 2 vertelt over een patiëntpanel dat in haar ziekenhuis aan dat soort opdrachten meewerkt en noemt een belangrijke afweging die een foldermaker moet maken:

P2: *“Nou ja, we hebben wel een patiëntenpanel waar we wel veel dingen op testen. Maar het nadeel aan het panel is dat het allemaal wel patiënten zijn die heel veel in het ziekenhuis komen. Dat zijn de betrokken patiënten die veel in het ziekenhuis zijn. Dat is soms wel heel moeilijk. Dan denk ik, we hebben het nu wel getest, maar niet helemaal representatief voor alle patiënten, dat is het niet. We kunnen het ook op de afdeling gaan testen, maar dan kost het wel weer meer tijd. Dat is altijd een afweging die opnieuw gemaakt moet worden van wat we willen.”*

3.3.4 Context van afbeeldingen in patiëntfolders

Tijdens de focusgroepsessie blijkt dat er verschillende omstandigheden zijn die het moeilijk maken om afbeeldingen voor patiëntfolders te ontwikkelen. De participanten hebben verschillende ideeën om de uitvoerbaarheid hiervan te bevorderen, maar denken dat vooral een (communicatie)beleid rondom visuele communicatie hierbij kan helpen.

3.3.4.1 Uitvoerbaarheid

In de praktijk merken participant 2 en 3 vaak dat afbeeldingen geen prioriteit krijgen, waardoor het lastig kan zijn om goede folders met afbeeldingen te ontwikkelen. Volgens de participanten is een belangrijke oorzaak hiervoor dat bestuurders van ziekenhuizen vaak niet de toegevoegde waarde van afbeeldingen inzien, maar wel zien hoeveel tijd en geld het kost om goede afbeeldingen te ontwikkelen. Participant 1 en 5 geven aan dat het allang bewezen is dat afbeeldingen kunnen bijdragen aan een beter begrip van de informatie. Het lijkt hen daarom belangrijk om hierover wetenschappelijke onderzoeken paraat te hebben om een pleidooi voor meer afbeeldingen te kunnen onderbouwen. Participant 3 denkt dat afbeeldingen uiteindelijk ook kunnen leiden tot lagere zorgkosten. Als patiënten informatie beter begrijpen, kunnen volgens haar meer operaties gelijk doorgaan en worden kosten bespaard:

P3: *“Maar ik vind het vaak heel frustrerend dat er bijvoorbeeld heel veel operaties niet door kunnen gaan, omdat patiënten niet nuchter zijn. Dat is een heel simpel voorbeeld. Maar het kost de zorg heel erg veel geld. Als je patiënten goed meeneemt in het hele zorgproces, kan je dit soort dingen super makkelijk voorkomen. Maar dat heeft blijkaar nog steeds te weinig prioriteit.”*

De participanten denken dat het makkelijker en haalbaarder is om aandacht te besteden aan afbeeldingen in patiëntfolders als bestuurders het belang ervan begrijpen. De kans is groter dat er dan meer middelen beschikbaar worden gesteld voor het ontwikkelen van afbeeldingen. Dit onderwerp leidt tot een ander discussiepunt: participant 3 vindt het vreemd dat ieder ziekenhuis voor zichzelf al het beeldmateriaal ontwikkeld, terwijl ieder ziekenhuis met bijvoorbeeld heupoperaties of hartafwijkingen te maken krijgt. Hierover meer in de paragraaf ‘Beleid rondom afbeeldingen in patiëntfolders’.

Omdat goede afbeeldingen maken, testen en aanpassen een tijdrovend en kostbaar proces is, vertelt participant 2 dat haar afdeling vaak kijkt of het mogelijk is om bestaande afbeeldingen te hergebruiken: *“Ja, we kijken sowieso of we al überhaupt zo'n plaatje hebben. Want het kost zoveel tijd soms om een plaatje te maken, dat we denken, als we al iets hebben, dan is dat mooi, dan kunnen we dat gebruiken.”* Participant 3 vindt dit al een goede oplossing, maar denkt dat er op landelijk niveau ook nagedacht moet worden aan een duidelijk communicatiebeleid waarin afbeeldinggebruik een centrale rol speelt.

3.3.4.2 *Beleid rondom afbeeldingen in patiëntfolders*

De ervaring dat afbeeldingen vaak geen prioriteit krijgen in patiëntcommunicatie, of dat het belang van afbeeldingen niet wordt begrepen door bestuurders, geeft volgens de participanten aan dat er nagedacht moet worden over het beleid rondom afbeeldinggebruik. De participanten hebben een aantal concrete ideeën over (communicatie)beleid op landelijk niveau en op organisationeel niveau. Hieronder staan deze ideeën beschreven.

Beleid binnen zorgorganisaties

De participanten constateren dat communicatiemedewerkers in ziekenhuizen vaak niet nadenken over een geschikte afbeelding en of zelfs vergeten afbeeldingen te plaatsen. Dit komt voor een deel omdat er geen communicatiebeleid is waarin afbeeldingen onder de aandacht worden gebracht. Een schrijfwijzer hebben veel zorgorganisaties al, en afbeeldingen kunnen daarin meer aandacht krijgen.

De participanten zijn het eens over het idee dat bij elke folder de vraag moet worden gesteld of een afbeelding iets kan toevoegen. Vervolgens kunnen foldermakers beslissen of ze wel of geen afbeelding in de folder willen plaatsen. Om dit een standaard denkstap te maken in het maakproces van patiëntfolders, is een duidelijker communicatiebeleid nodig. Participant 1 vertelt dat dit voor een deel top-down kan ontstaan op het moment dat bestuurders overtuigd zijn van het nut van afbeeldingen in folders. Maar handiger is om klein te beginnen en het initiatief met een klein team op te pakken:

P1: "Kijken of je een team of een afdeling hebt waar je de communicatie kan hervormen met beeld, en het daar kan laten testen. Voor en na de tijd testen, aanpassen, evalueren. En daarmee dan omhoog weer gaan."

Om het proces van afbeeldingen maken goed te laten verlopen, adviseren de participanten om een goede beschrijving van samenwerking tussen collega's op te nemen in intern communicatiebeleid. Een goede samenwerking voor patiëntfolders met afbeeldingen maken, bestaat volgens participant uit een driehoek van expertises: een communicatieprofessional die de communicatieve doelen bewaakt, een illustrator die de afbeelding ontwerpt en een medisch expert die een inhoudelijke toets uitvoert. En zoals eerder genoemd is, is het noodzakelijk om vervolgens de lezers te betrekken in het ontwerpproces. Participant 4 denkt dat een ontwerpproces moet beginnen met een brainstorm door de vaste samenwerkingsdriehoek, waarna een concept bedacht wordt. Dit concept kan getoetst worden bij de lezer voor verdere uitwerking.

Beleid op landelijk niveau

Om het haalbaar en uitvoerbaar te maken om geschikte afbeeldingen aan patiëntfolders toe te voegen, denken de participanten dat een landelijk initiatief hierbij kan helpen. Participant 3 vindt het vreemd dat alle ziekenhuizen hun eigen materiaal ontwikkelen en daar veel tijd en geld aan besteden, terwijl de meeste ziektes in de meeste ziekenhuizen wel voorkomen. Als afbeeldingen op een centrale plaats ontwikkeld en getest worden, kunnen alle zorgorganisaties hiervan gebruik maken en zelf de kosten hiervoor besparen.

Een probleem van een landelijke database is alleen dat ziekenhuizen zich graag van elkaar onderscheiden, vertelt participant 3. Met algemene afbeeldingen gaan de folders van verschillende ziekenhuizen mogelijk te veel op elkaar lijken. Participant 1 beschrijft een mogelijke oplossing: *"...dat je een standaard vormgevingsbestand hebt waar je zelf eigen lijnen, structuur en kleuren structuren in*

kan gebruiken, maar het is gewoon de opmaak van het icoon in dit geval, en je zelf je eigen kleurenpalet ervoor gebruikt. Zoiets zou kunnen.”

Er komt veel kijken bij het opzetten van een landelijke databank. Zo moet een partij het initiatief nemen en moeten zorgverzekeraars bereid zijn om de kosten te vergoeden, met uiteraard het idee om uiteindelijk kosten te besparen. Alle ideeën hierover zijn erg interessant, maar vallen buiten de scope van dit onderzoek en worden daarom niet verder uitgewerkt. In het transcript in [Bijlage I](#) kunt u het gesprek hierover teruglezen.

3.4 CONCLUSIE

De experts hebben tijdens de focusgroepsessie hun kennis gedeeld over afbeeldingen in patiëntfolders. Daarmee beantwoorden ze de eerste deelvraag: *Welke adviezen geven de experts over afbeeldingen in patiëntfolders op basis van hun ervaringen?*

Welke kennis hebben experts over afbeeldingen in informatieve boodschappen? Wat zijn de discussiepunten die de experts aanhalen?

De experts zien vooral voordelen in afbeeldingen in patiëntinformatie. Ze vinden het echter wel belangrijk dat voor elke folder goed nagedacht wordt over het doel en de uitwerking van de afbeelding, omdat een afbeelding ook snel onbegrijpelijk wordt. De experts weten veel over verschillende soorten afbeeldingen en noemen de voor- en nadelen van die afbeeldingen. Een overzicht hiervan staat in Tabel 4. In [Bijlage B](#) staat een keuzehulp voor een geschikte afbeelding, waarin alle opmerkingen van de experts verwerkt zijn.

Over een aantal zaken discussiëren de experts. Als eerste vinden ze het allemaal belangrijk dat een folder getest wordt met de beoogde lezer. Sommige experts denken dat lezers het beste zo snel mogelijk in het maakproces betrokken kunnen worden, terwijl anderen denken dat dat niet haalbaar is. Het hangt dus af van het team dat de folders maakt wanneer zij een lezer willen betrekken in het proces. Als tweede denken de experts dat een communicatiebeleid kan helpen om afbeeldingen in patiëntfolders meer de norm te maken. Sommige experts denken vooral na over een interne aanpak binnen een organisatie, terwijl anderen het liefste zien dat een landelijke databank afbeeldingen beschikbaar stelt voor alle organisaties. Hoewel het tweede idee wellicht wenselijker is, lijkt het eerste op korte termijn haalbaarder.

Wat zijn volgens de experts de belangrijkste aandachtspunten tijdens het maken van afbeeldingen?

De belangrijkste aandachtspunten zijn: (1) denk goed na over het doel van een afbeelding, (2) liever geen afbeelding, dan een slechte afbeelding, (3) stem altijd af met de lezer of een folder met afbeeldingen wel echt duidelijk is en (4) er is geen vaste formule, dus maak elke keer opnieuw de afweging wat voor afbeelding het meest geschikt is voor jouw specifieke folder.

In welke situaties is het haalbaar/uitvoerbaar om afbeeldingen in patiëntfolders te plaatsen?

Afbeeldingen kunnen al snel verwarrend worden als deze onzorgvuldig gemaakt zijn. In de praktijk ligt vaak weinig prioriteit bij afbeeldingen, terwijl deze positief kunnen bijdragen aan de effectiviteit van een folder. In het ideale geval zien de experts daarom graag een landelijke databank waarin geteste afbeeldingen staan die elke zorgorganisatie kan gebruiken. Maar dat vraagt om landelijk beleid, en dat

is ingewikkeld. Het is makkelijker om binnen de eigen organisatie te kijken wat er mogelijk is. Een goede eerste stap is om in een klein team het initiatief te nemen om meer afbeeldingen te ontwikkelen, en om bij bestuurders te overtuigen dat afbeeldingen positief bijdragen aan patiëntfolders en zelfs kosten kunnen besparen. En a foldermakers kunnen altijd kijken of ze een bestaande afbeelding kunnen hergebruiken voor een nieuwe folder, mits deze goed aansluit op het communicatieve doel dat bepaald is.

[Hoofdstuk 5](#) omvat een overkoepelende conclusie van het volledige onderzoek.

4 DEELONDERZOEK 2: LEZERSONDERZOEK MET TAALAMBASSADEURS

Het belangrijkste bij tekstproductie is hoe de tekst ontvangen wordt door de lezer. Daarom wil ik met dit deelonderzoek een nieuw perspectief verzamelen op patiëntcommunicatie en antwoord zoeken op de vraag: *Hoe worden patiëntfolders met afbeeldingen gelezen, begrepen en gewaardeerd door laaggeletterde lezers?*

4.1 METHODE

4.1.1 Deelnemers

De adviesvraag van HVdS richt zich op de laaggeletterde lezer. Daarom is dit deelonderzoek uitgevoerd met taalambassadeurs die allemaal zelf moeite hebben (gehad) met lezen en schrijven. De taalambassadeurs hebben allemaal taallessen gevolgd om hun taalniveau te verbeteren en ervaren daardoor nu minder problemen in het dagelijkse leven. Als ervaringsdeskundige zetten zij zich in voor begrijpelijke communicatiemiddelen van (overheids)organisaties.

Er hebben tien taalambassadeurs deelgenomen aan dit onderzoek. Tabel 5 geeft een beeld van de achtergrond van de verschillende taalambassadeurs. De leeftijden van de deelnemers variëren tussen 31 en 78 jaar. Alle deelnemers zijn benaderd via Stichting ABC of via zoekopdrachten op LinkedIn en Facebook.

Tabel 5

De achtergrond van de deelnemers van het lezersonderzoek

| Deelnemer | Kenmerk/omschrijving |
|--------------------------|---|
| Taalambassadeur 1 | +/- 50-55 jaar, man. Is zelf jarenlang laaggeletterd geweest. Heeft taallessen gevolgd, maar heeft soms nog moeite met lezen en schrijven. Helpt als vrijwilliger veel bij beoordelen van folders en brieven. |
| Taalambassadeur 2 | 75+ jaar, vrouw. Is zelf jarenlang laaggeletterd geweest. Heeft nu Nederlandse lessen gevolgd en kan zich inmiddels goed redden. Had vooral moeite met begrijpend lezen en interpunctie gebruiken. Bij ingewikkelde zaken, zoals belastingen, vraagt deze deelnemer naasten om hulp. |
| Taalambassadeur 3 | +/- 70-75 jaar, vrouw. Is zelf jarenlang laaggeletterd geweest. Heeft nu Nederlandse lessen gevolgd en kan zich nu over het algemeen goed redden. Heeft vooral moeite met moeilijke woorden. Helpt als taalambassadeur veel bij beoordelen van begrijpelijkheid van materialen. |
| Taalambassadeur 4 | +/- 50-55 jaar, vrouw. Heeft een HBO-opleiding afgerond, maar ervaart door zware dyslexie regelmatig problemen in het dagelijkse leven. Mevrouw noemt de dyslexie haar onzichtbare handicap. |
| Taalambassadeur 5 | +/- 31-35 jaar, man. Heeft door een moeilijke jeugd (buiten Nederland) nooit goed leren lezen en schrijven. Ook in Nederland heeft hij dit niet goed geleerd. Volgt tegenwoordig wel taallessen, maar ervaart nog steeds dagelijks problemen met lezen en schrijven. |
| Taalambassadeur 6 | +/- 35-40 jaar, vrouw. Ervaart door dyslexie veel problemen in het dagelijkse leven, vooral met begrijpend lezen. Is vanwege haar dyslexie gevraagd om taalambassadeur te worden en mee te denken over de begrijpelijkheid van geschreven informatie. |
| Taalambassadeur 7 | +/- 65-70 jaar, vrouw. |

Mevrouw heeft nooit goed leren lezen en schrijven in het land waar zij opgroeide. Ze heeft in Nederland veel taalcursussen gevolgd op latere leeftijd. Lezen gaat inmiddels goed, maar schrijven is een stuk moeilijker omdat mevrouw niet in Nederland opgegroeid is.

| | |
|---------------------------|--|
| Taalambassadeur 8 | +/- 50-55 jaar, man. Heeft als kind in de klas een achterstand ontwikkeld en heeft die achterstand nooit kunnen inhalen. Als volwassene heeft deze taalambassadeur opnieuw taallessen gevolgd en lezen en schrijven gaat steeds beter. |
| Taalambassadeur 9 | +/- 30-35 jaar, vrouw. Heeft als kind goed leren lezen en schrijven, maar is op latere leeftijd laaggeletterd geworden door een zware depressie. Heeft inmiddels opnieuw taallessen gevolgd en kan zich weer goed redden, maar heeft wel de ervaring met laaggeletterdheid en alle moeilijkheden die daarbij horen. |
| Taalambassadeur 10 | +/- 50-55 jaar, man. Heeft door gehoorproblemen een taalachterstand opgelopen als kind. Na een operatie is het gehoor verbeterd, maar de taalachterstand bleef. Hij kreeg altijd hulp bij lezen en schrijven, totdat zijn helpers overleden. Toen heeft hij taalcursussen gevolgd en meneer kan zich nu redelijk redden. Overheidsbrieven blijven lastig. |

4.1.2 Materialen en voorbereiding

Voorafgaand aan de interviews heeft de onderzoeker contact gehad met alle deelnemers. Dit contact verliep via email. Omdat de deelnemers in hun rol als taalambassadeur hebben leren omgaan met email en met platforms zoals Zoom en MS Teams, verliep dit contact probleemloos. De deelnemers werden vooraf geïnformeerd over het onderzoek, hun rechten tijdens hun deelname en dat er een geluidsopname van het gesprek zou worden gemaakt.

De deelnemers kregen vooraf de folders toegestuurd die tijdens de interviews besproken zouden worden. Dit is besloten, omdat één van de deelnemers vooraf aangaf spanning te ervaren als deze pas op het moment van het interview een folder voor het eerst ziet. Twee deelnemers gaven echter aan van tevoren niet naar de folders te hebben gekeken, dus met hen is vooral over hun leesproces en eerste indrukken gesproken, wat ook relevante inzichten opleverde. Eén van de deelnemers gaf aan alleen over een telefoon te beschikken. Een folder zou op dat kleine scherm niet leesbaar zijn, dus deze deelnemer kreeg de folders via post toegestuurd.

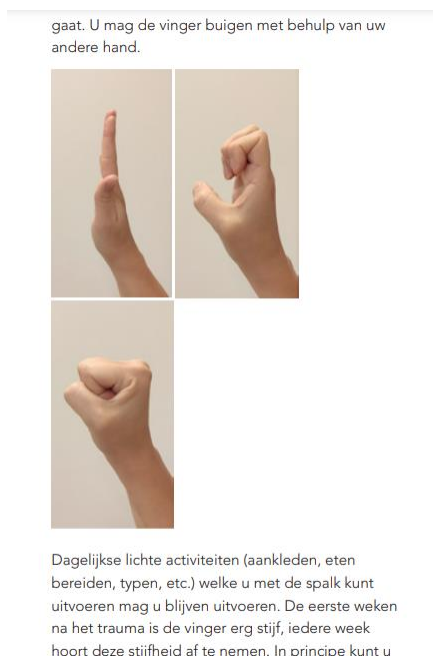
Vanwege de brede spreiding van de deelnemers over het land was het niet mogelijk om de interviews fysiek te laten plaatsvinden. Daarom is er vooraf met de deelnemers afgestemd met welk platform zij bekend waren. Afhankelijk daarvan zijn de interviews met beeldbellen afgenomen via de platformen Microsoft Teams, Zoom of Whatsapp videobellen.

De onderzoeker heeft twee folders geselecteerd om tijdens de interviews te bespreken. Deze folders zijn verkregen via een kennis die werkzaam is bij Maasstad Ziekenhuis, waar alle patiëntfolders recent vernieuwd zijn. Uit alle folders van dit ziekenhuis is gekozen voor de folders 'Volair plaatletsel' en 'Veilig medicijngebruik'. Deze folders zijn gekozen op basis van drie criteria:

- Het onderwerp van de folders is herkenbaar en toegankelijk voor alle lezers en niet te schokkend. Deze folders gaan niet over specifieke ziektes waar voorkennis voor nodig is, maar over een vingerbreuk en over algemeen medicijngebruik.

- Er staan verschillende soorten plaatjes in de verschillende folders, namelijk abstracte illustraties in kleur, een realistische illustratie in zwart-wit en foto's.
- De folders leken op het eerste gezicht op een goede manier gebruik te maken van afbeeldingen, namelijk zoals in de literatuur gebruik van afbeeldingen aanbevolen wordt. Er waren veel folders waarin helemaal geen afbeeldingen stonden, en veel folders waarin afbeeldingen weinig leken toe te voegen aan de informatie, moeilijk te begrijpen waren of niet bij de inhoud van de tekst aansloten. In dit onderzoek is het de bedoeling om tot nieuwe inzichten te komen, in plaats van een bevestiging te zoeken voor al bekende bevindingen uit de literatuur. Daarom zijn er folders gekozen waarin de afbeeldingen op het eerste gezicht wel van toegevoegde waarde lijken, zodat de verbeterpunten van de deelnemers mogelijk tot nieuwe inzichten leiden.

In Afbeelding 1 en 2 staan fragmenten van de twee geselecteerde folders om een indruk te geven van de folders. De volledige folders staan in [Bijlage F](#) en [Bijlage G](#).



Afbeelding 1: Een fragment van de folder 'Volair plaatletsel' van Maastrad Ziekenhuis. De volledige folder bestaat uit zes pagina's.



Afbeelding 2: Een fragment van de folder 'Veilig medicijngebruik' van Maastrad Ziekenhuis. De volledige folder bestaat uit twee pagina's.

Om het interview in goede banen te leiden, heeft de onderzoeker een semigestructureerde topiclijst opgesteld. Daarin stonden de belangrijkste thema's en doorvraagmogelijkheden, zoals: als u zo'n folder wilt lezen, hoe pakt u dat dan aan? Wat valt u op aan deze folder? Wat vindt u van deze folder? Waarom vindt u dat? Als u zelf deze folder zou maken, zou u dan iets willen veranderen? Het gesprek leidde in de meeste gevallen tot vragen die niet voorbereid waren, maar het protocol gaf handvatten om zoveel mogelijk informatie te verkrijgen. In [Bijlage H](#) staat de volledige topiclijst.

4.1.3 Procedure

De interviews startten met een voorstelronde. De onderzoeker lichtte mondeling het onderzoek toe en wees de deelnemers vervolgens op hun rechten, zoals dat deelname vrijwillig is en op elk gewenst

moment beëindigd mocht worden. Ook stemden de deelnemers mondeling in met de vraag of een audio-opname van het gesprek mocht worden gemaakt. Vervolgens vroeg de onderzoeker de deelnemers om zichzelf kort voor te stellen en als ze dat wilden iets te vertellen over hun rol als taalambassadeur.

De onderzoeker deelde na de kennismaking het scherm, zodat de folders te zien waren. Met de semi-structureerde vragenlijst werden de deelnemers gevraagd om te vertellen wat ze goed en minder goed aan de folders vonden. Nadat beide folders besproken waren, stelde de onderzoeker algemene vragen, zoals: Wat zijn de belangrijkste eisen waaraan een plaatje moet voldoen? Dus wanneer is een plaatje wel of juist niet nuttig? Denk je dat plaatjes voor alle lezers nuttig zijn? Ik hoor dat je vooral positief bent over deze folders. Ben je het dan ook eens met de stelling: hoe meer plaatjes, hoe beter? Of niet? De deelnemers vatten met hun antwoorden op deze vragen samen wat voor hen de belangrijkste punten waren voor afbeeldingen in patiëntfolders.

De onderzoeker sloot af met een dankwoord en een uitleg over het vervolg van het onderzoek.

4.1.4 Analyse

De geluidsopnames van de interviews zijn uitgewerkt tot transcripten ([Bijlage J](#)). Met deze transcripten is in het programma Nvivo een thematische analyse uitgevoerd met een codeerschema. Dit codeerschema kwam in twee fases tot stand: inductief en deductief (Azungah, 2018). De deductieve thema's zijn bepaald op basis van de thema's die in de vragenlijst voorkwamen en omvatten het begrip van de folder, de waardering voor de folder, de relatie tussen de afbeeldingen en de tekst en eventuele alternatieven die de deelnemers noemen. Vervolgens is het codeerschema inductief aangevuld met meer thema's die tijdens het coderen belangrijk bleken, zoals: het leesproces van de lezer, de context waarin patiëntfolders idealiter gelezen worden en de rol van afbeeldingen in een folder. Het volledige codeerschema staat in Tabel 6.

Tabel 6

De categorieën waarmee de interviews met de taalambassadeurs gecodeerd zijn.

| Folder algemeen | |
|---------------------------------------|---|
| Categorie | Toelichting |
| <i>Leesproces van de lezer</i> | Een fragment bevat informatie over wat een deelnemer met een folder doet en hoe een deelnemer informatie uit de folder verwerkt. Voorbeeld: TA 3: " <i>Als je moeilijk kunt lezen, kijken de mensen inderdaad meer naar plaatjes.</i> " |
| <i>Positieve punten</i> | Een fragment bevat uitspraken van een deelnemer over eigenschappen van een folder die de lezer positief waardeert. Deze eigenschappen kunnen betrekking hebben op de tekst in de folder en op de afbeeldingen in de folder. |
| ○ <i>Over tekst</i> | |
| ▪ <i>Lengte</i> | |
| ▪ <i>Woordkeuze</i> | |
| ▪ <i>Lettertype</i> | |
| ▪ <i>Overig</i> | |
| ○ <i>Over afbeeldingen</i> | Voorbeeld van een fragment waarin taalambassadeur de leesbaarheid en het lettertype positief ervaart: TA 4: " <i>Hij leest prettig. Maar dat is ook vanwege het lettertype. En de koppeling naar de andere zijde van de folder.</i> " |

| | |
|---|---|
| Negatieve punten | |
| <ul style="list-style-type: none"> ○ Over tekst <ul style="list-style-type: none"> ▪ Lengte ▪ Woordkeuze ▪ Lettertype ▪ Overig ○ Over afbeeldingen | <p>Een fragment bevat uitspraken van een deelnemer over eigenschappen van een folder die de lezer negatief waardeert. Deze eigenschappen kunnen betrekking hebben op de tekst in de folder en op de afbeeldingen in de folder.</p> <p>Voorbeeld van een fragment waarin een deelnemer een negatief punt benoemd over de woordkeuze in een folder: TA3: "Alleen ik heb zo links en rechts wel een beetje die...moeilijke woorden gezien ertussenin." Onderzoeker: "Ja. En wat gebeurt er dan als u die moeilijke woorden leest?" TA 3: "Ik zei al, <u>het eerste woord al. Daar struikelde ik al over.</u> En dan heb ik ook zo het vermoeden als... mensen die niet kunnen lezen en schrijven, of tenminste moeilijk kunnen lezen... die hebben zoiets van, dit gaat niet over mijn vinger. <u>Dus ik hoef het niet te lezen.</u>" Onderzoeker: "Nee, precies. Als het niet begrijpelijk is, dan voelen mensen zich niet aangesproken?" TA 3: "Nee."</p> |

| | |
|---|--|
| Context/voorwaarde van de folder | <p>Een fragment bevat specifieke informatie over omstandigheden die een folder wel of niet effectief maken.</p> <p>Voorbeeld van een fragment waarin taalambassadeur 4 een geschikte context voor een patiëntfolder noemt: TA 4: "Nee. Maar ja, dat hoop ik dan <u>als je de folder krijgt, dat dan de arts hier goed uitlegt.</u>" Onderzoeker: "Ja, dus eigenlijk kom je weer op de conclusie van zo'n folder is prima, maar je wilt eigenlijk gewoon contact met de arts. En dan is de folder een aanvulling daarop?" TA 4: "Ja. Dat denk ik dat dat gewoon heel belangrijk is."</p> <p>Voorbeeld van een fragment waarin taalambassadeur 4 een voorwaarde voor een afbeelding noemt: TA 4: "Want ik denk dat het voor iedereen wel fijn is als je iets krijgt, een folder of een brief. <u>Dat je die in één keer snapt.</u>" Onderzoeker: "En daar kunnen plaatjes dus aan bijdragen?" TA 4: "Soms wel, soms niet. Kijk, ik denk, in de medische wereld kan een plaatje wel iets bijdragen. Maar niet alles." Onderzoeker: "Wat voor plaatjes zouden voor jou het beste werken?" TA 4: "Zowel foto's als getekend, dat maakt niet zoveel uit. <u>Als het maar de essentie heeft van wat het moet zijn.</u>" Onderzoeker: "Ja. <u>Dus het gaat vooral om de koppeling met de tekst, eigenlijk?</u>" TA 4: "Ja. Ik denk dat dat het allerbelangrijkste is. Anders sla je de plank mis."</p> |
|---|--|

Effect van een folder op de lezer

| Categorie | Toelichting |
|------------------------------|---|
| Begrip van informatie | <p>Een fragment bevat uitspraken over hoe een lezer informatie uit een folder begrijpt.</p> <p>Voorbeeld: TA 10: Zo'n moeilijke naam. Een plaat... Plaat... Plaatletsel. Ja, ik begrijp het. Maar voor een laaggeletterde is dat <u>best wel moeilijk.</u> Maar bij de volgende plaatjes zie ik dan dat het over de vingers ging.</p> |

Waardering van de folder Een fragment bevat uitspraken over hoe een lezer informatie uit de folder waardeert en/of aanvaardt.

Voorbeeld van een fragment waarin een deelnemer erg positief is over folder 2:
TA 4: "Ja, dit is gewoon... Dit moet eigenlijk voor iedereen zo zijn. Want als je gespannen bent en je bent in het ziekenhuis, en je gaat met ontslag en je krijgt medicatie, is het voor ongeacht wie dan ook wel fijn dat het heel duidelijk wordt uitgelegd waarom je medicatieverandering krijgt, of waarom je medicatie erbij krijgt, of waarom het er afgaat. Dan is het heel fijn dat je een hele duidelijke folder hebt."

Alternatieven/tips voor verbeteringen Een fragment bevat suggesties van deelnemers om de folder te verbeteren.

Voorbeeld:
TA1: "Maar zoals dat eerste plaatje, met die breuken, die vinger. Want dan laten ze de vinger zien. En dan zeggen ze... dan laten ze een soort breuk zien in je vinger."
Interviewer: "Ja. Dat klopt."
TA 1: "Maar dan denk ik: zet dan eerst hoe je vinger eruit ziet, want dat snappen mensen ook niet, weet je. En daarna kan je naar die breuken. Want die miste ik."
Interviewer: "Dus eigenlijk dat je het verschil ziet tussen: dit is normaal, en dit is wat er bij jou aan de hand is."
TA 1: "Ja."

Afbeeldingen in de folders

| Categorie | Toelichting |
|-----------|-------------|
|-----------|-------------|

| | |
|---|---|
| Rol van afbeeldingen <ul style="list-style-type: none">VoordeelNadeel | Een fragment bevat informatie over welke rol een afbeelding speelt in de folder. Deze rol kan zowel positief als negatief zijn. |
|---|---|

Voorbeeld van een fragment waarin taalambassadeur 6 beschrijft dat een afbeelding een positieve rol kan spelen in een folder:

Onderzoeker: "Wat valt jou op aan die plaatjes?"

TA 6: "Ja, die vingerspalken, die zien er wel goed uit. Dan weet je wat ze gaan doen, hoe dat er ongeveer uit komt te zien en wat je kan verwachten."

Voorbeeld van een fragment waarin taalambassadeur 1 beschrijft dat een afbeelding een negatieve rol kan spelen in een folder:

TA 1: "En als je dan foto's gaat gebruiken, en die zijn niet duidelijk, dan gaat deze folder weer minder worden."

| | |
|---|---|
| Effect van afbeelding op lezer <ul style="list-style-type: none">BegripWaardering | Een fragment bevat informatie over hoe een lezer de afbeeldingen begrijpt of waardeert. |
|---|---|

Voorbeeld:

Onderzoeker: "Hoe vind jij het om plaatjes in folders te zien?"

TA 6: "Ja, ik vind dat zelf prettig."

Onderzoeker: "Oké."

TA 6: "Ik ben ook meer die kijkt naar de plaatjes dan de lappen tekst."

| | |
|--|---|
| Afbeelding in relatie tot tekst | Een fragment bevat uitspraken over hoe een afbeelding zich tot de tekst in de folder verhoudt, of zou moeten verhouden. |
|--|---|

Voorbeeld:

Onderzoeker: "En je zei net even tussen neus en lippen door van: kies plaatjes wanneer je er wat aan hebt. Wanneer heb je er wat aan?"

TA 4: "Dat het de tekst verduidelijkt."

Onderzoeker: "Ja, en wanneer is dat?"

TA 4: "In ieder geval niet met die twee. Als je nu wel of niet weet of dat nu de netvlies is bijvoorbeeld. En die röntgenfoto's, ja. Op die röntgenfoto's, of die scan, zet dat er dan bij, heel duidelijk onder de beide foto's. [...], dan heeft het nut."

Onderzoeker: "Ja, dus je mist eigenlijk de koppeling met de tekst of het bijschrift?"

TA 4: "Ja, ja."

Interpretatie correct?

Een fragment bevat informatie over hoe een deelnemer de informatie interpreteert. De onderzoeker beoordeelt of deze interpretatie correct is, wat een belangrijk beeld geeft van het daadwerkelijke begrip van een afbeelding of de informatie van de folder.

Voorbeeld:

Onderzoeker: "Wat valt er op?"

TA 3: "Dat lijkt wel een soort pleister."

Onderzoeker: "Oké."

TA 3: "Ja. Ik neem aan dat daar...een soort spalkje is en dat daar een verbandje om komt of zo. Of iets. Dat dat een beetje vasthoudt."

Onderzoeker: "Maar eigenlijk hoor ik u nou zelf interpreteren wat hier staat, klopt dat?"

TA 3: "Ja."

Onderzoeker: "Dus... als ik het goed begrijp dan is dat niet helemaal duidelijk?"

TA 3: "Nee. Nee, ik zie alleen dus die vinger uitgestrekt. Maar ik weet niet wat daarop zit. Het lijkt mij een pleister, maar het kan dus ook die gipsplak zijn of zo."

4.2 RESULTATEN

De taalambassadeurs merken tijdens de interviews verschillende zaken op over de folders die we bespreken. Bepaalde onderdelen maken folders volgens hen begrijpelijk en leesbaar, terwijl andere zaken de leesbaarheid van de folders belemmeren. In dit hoofdstuk staan de belangrijkste opmerkingen hierover op een rij.

4.2.1 Leesstrategieën

Het inhoudelijke deel van elk interview begon met de vraag: hoe leest u deze folder en wat zijn de dingen waarop u let? Uit de antwoorden op deze vraag blijkt dat de taalambassadeurs verschillende leesstrategieën hanteren. Taalambassadeur 4 en 6 vertellen dat ze vooral naar de afbeeldingen kijken, en verwachten dat weinig mensen een folder echt lezen als er geen afbeeldingen in staan. Taalambassadeurs 8 en 9 benoemen zelfs expliciet dat een folder zonder afbeeldingen de lezer afschrikt. Taalambassadeurs 2, 3 en 7 lezen juist de hele tekst van begin tot eind, maar geven aan dat ze daarbij wel moeilijkheden ervaren, bijvoorbeeld door lastige woorden. De andere taalambassadeurs scannen eerst de tekst en kijken wat opvalt. Vaak zijn dat de plaatjes en de vetgedrukte woorden, vertelt taalambassadeur 6.

Hoewel dit onderzoek gaat over afbeeldingen in patiëntfolders, geeft een inzicht in de leesstrategieën van de taalambassadeurs wel aan dat ook de andere elementen in een folder belangrijk zijn. Een folder waarin goede afbeeldingen staan, maar waarin lezers over andere elementen struikelen, dient alsnog

het doel niet. Daarom zijn in de onderstaande paragrafen zowel de belangrijkste opmerkingen over afbeeldingen in folders als de algemene opmerkingen over de folders uitgewerkt.

4.2.2 Afbeeldingen in patiëntfolders

4.2.2.1 Rol van afbeelding in een folder

Alle tien de taalambassadeurs laten weten dat ze, ongeacht hun leesstrategie, afbeeldingen in een folder erg belangrijk vinden. De afbeeldingen trekken hun aandacht, waardoor ze belangrijke informatie makkelijker herkennen. Bovendien spreken afbeeldingen tot de verbeelding: lezers weten wat ze van een tekst kunnen verwachten, zien voor zich hoe een behandeling eruit gaat zien en kunnen bijvoorbeeld oefeningen veel beter onthouden als deze afgebeeld zijn. Voor taalambassadeur 8 en 9 zijn daarom door de afbeeldingen meer gemotiveerd om een folder goed door te lezen:

TA8: *"Ja, voor de anderen, voor mij is het zinvol. Want dan begrijp ik het ook. Want ik had zelf drie jaar geleden een maagoperatie. En toen hebben ze mij ook foto's gestuurd, hoe dat ging uitzien, die operatie. En daarna ben ik veel sneller, als ik iets moest, gaan lezen"*

TA9: *"...een bijpassende foto, dat zal de concentratie en de begrip die ze dan hebben verhogen. En niet minderen. Want als ze misschien een plaatje zien, wat herkenbaar is, of wat ze op dat moment hebben, dan denk ze, oh, die tekst moet ik lezen, dat gaat over dat."*

Afbeeldingen maken een folder nuttiger, omdat de taalambassadeurs de informatie beter begrijpen wanneer er afbeeldingen bij staan. Informatie kan door afbeeldingen met minder woorden uitgelegd worden en ze ondersteunen de lezers bij hun verwachtingen van een behandeling. Taalambassadeur 1 vertelt dat afbeeldingen in een folder hem helpen bij het verwerken van de informatie: *"Met plaatjes helpt juist heel veel. Kijk eens wat het probleem is. Mensen zien aan plaatjes... voordat ze de tekst gelezen hebben, weten ze al wat het over gaat. Dus doe je er geen plaatjes bij, weten mensen niet wat het overgaat. Dan moeten ze alles gaan lezen. En dan vervalt je folder."*

Afbeeldingen in relatie tot tekst

Ondanks dat de taalambassadeurs afbeeldingen belangrijk vinden, staan afbeeldingen nooit op zichzelf. De taalambassadeurs geven (bijna) allemaal aan dat ze de tekst wel nodig hebben om de informatie goed te begrijpen. Een afbeelding kan volgens hen namelijk nooit alle informatie bevatten die belangrijk is. Bovendien is er vaak een kort bijschrift nodig dat toelicht hoe een afbeelding geïnterpreteerd moet worden, zoals taalambassadeur 3 beschrijft:

TA3: *"Dan neem ik aan bij het eerste plaatje. Het eerste beeld. Ja, die. Die volair... Ja, deze... volair plaatsletsel. Waarschijnlijk gaat het om een breuk in de vinger. Waarom schrijf je dat dan ook niet op? En gaat dit over een nabehandeling, of tijdens de behandeling hoe die eruit moet te zien?"*

Alleen taalambassadeur 4 en 6 geven aan niet altijd de teksten te lezen. Als een afbeelding volgens hen duidelijk genoeg is, lezen ze de tekst niet meer.

4.2.2.2 Effect van afbeeldingen op lezers

Over het algemeen ervaren de taalambassadeurs afbeeldingen in patiëntfolders positief, zoals uit de voorgaande paragraaf blijkt. Alle opmerkingen van de taalambassadeurs over de afbeeldingen zijn

globaal in te delen in twee categorieën: begrip van/door de afbeeldingen en waardering voor/door de afbeeldingen. Hieronder staan de belangrijkste opmerkingen van de taalambassadeurs.

Begrip

De belangrijkste constatering tijdens de interviews is volgens de taalambassadeurs dat afbeeldingen sterk bijdragen aan het begrip van de informatie. Een voorwaarde is wel dat het expliciet gaat om de combinatie tussen afbeelding en tekst – los van elkaar zijn zowel de tekst als de afbeeldingen minder duidelijk. Bij één onderwerp tijdens de gesprekken valt deze constatering extra op. Wanneer bij de folder ‘volair plaatletsel’ de foto's met oefeningen besproken worden, vinden de taalambassadeurs unaniem dat de foto's de informatie duidelijker maken. Met alleen tekst zouden de oefeningen onbegrijpelijk zijn. Maar andersom geldt dit ook, zoals het onderstaande fragment illustreert:

Onderzoeker: *Ja. En als u dan deze plaatjes ziet... denkt u dat oefeningen dan nog verkeerd kunnen gaan?*

TA 3: *Ja, wel.*

Onderzoeker: *Waarvoor komt dat dan?*

TA 3: *Er staat niks bij.*

Onderzoeker: *Nee, precies. Dus wat zou u erbij zetten dan?*

TA 3: *Nou, wat de oefeningen inhoudt. Strecken, strekken, uw hand. Dit is denk ik van uw duim... naar binnen, iets naar binnen. En de handen, ja. En dit is dan een soort vuist. Maak een vuist.*

Onderzoeker: *U zou ook in woorden dus de omschrijving van die oefening willen lezen?*

TA 3: *Ja. Ja.*

Uit de gesprekken blijkt ook dat vooral anatomische afbeeldingen moeilijk zijn om te begrijpen. Lezers hebben veel kennis over het menselijke lichaam nodig om anatomische afbeeldingen goed te begrijpen. En een foldermaker kan er niet vanuit gaan dat alle lezers die kennis hebben. Taalambassadeur 2 beschrijft hoe illustrators anatomische afbeeldingen duidelijker kunnen maken: *“Gaat het om een breuk? Geef dan met een pijltje aan waar die breuk zit en vergeet vooral geen uitleg erbij te schrijven. En laat je een lichaamsdeel zien? Zoom dan niet te ver in. Laat niet alleen vingerkootjes zien, maar een hele vinger of zelfs de hele hand. Dan is het veel duidelijker waar het over gaat.”*

Over het algemeen vinden de deelnemers dat afbeeldingen helpen bij begrip van de tekst. In het geval van moeilijke woorden kan een aantal taalambassadeurs alsnog begrijpen wat er staat door een afbeelding. Taalambassadeur 10 vertelt bijvoorbeeld: *“Zo’n moeilijke naam. [...] Maar bij de volgende plaatjes zie ik dan dat het over de vingers ging.”* Afbeeldingen helpen patiënten bovendien bij verwachtingen over een behandeling. Ze weten bijvoorbeeld hoe een spalk eruit gaat zien en begrijpen wat ze van een operatie kunnen verwachten.

De patiëntfolder ‘veilig medicijngebruik’ bestaat uit zes illustraties die bijna allemaal woorden bevatten. Een vraag tijdens de interviews was of tekst in afbeeldingen zelf het begrip ervan kunnen belemmeren. Volgens de taalambassadeurs is dit niet het geval, want de woorden die in de illustraties staan zijn bekend. Bovendien vinden sommige taalambassadeurs juist dat de afbeeldingen duidelijker worden door deze woorden. Een voorbeeld is de afbeelding die toont dat een patiënt bij de eigen apotheek een medicijnenlijst moet ophalen, zie Afbeelding 3. Juist door de woorden ‘Mijn apotheek’ is de afbeelding begrijpelijk, vertellen taalambassadeurs 1, 3, 6, 9 en 10.



Afbeelding 3: Een fragment uit de folder 'veilig medicijngebruik'.

Een beter begrip van de informatie heeft volgens de taalambassadeurs verschillende voordelen. Eén van die voordelen is dat lezers zelf een tekst beter begrijpen, waardoor ze zelfverzekerder zijn. Het is niet nodig om een behandelaar of familieleden om extra uitleg te vragen – iets wat vaak als vervelend en beschamend wordt ervaren, vertellen taalambassadeur 8 en 10. Ook hebben afbeeldingen volgens taalambassadeur 8 een rustgevend effect, omdat het door de afbeelding minder inspanning kost om een tekst goed te begrijpen. Taalambassadeur 5 en 8 noemen wel een voorwaarde voor een afbeelding: om deze goed te begrijpen, moet de afbeelding in kleur gemaakt zijn.

TA5: *Nou, het is een beetje... Dat zwarte met het wit is niet echt duidelijk.*

Waardering

Alle participanten spreken expliciet waardering uit voor afbeeldingen in de folders. De afbeeldingen maken de informatie niet alleen duidelijker volgens de taalambassadeurs, ze trekken ook de aandacht, maken een folder aantrekkelijker om te lezen en laten zien wat belangrijke informatie is en wat de taalambassadeur van de tekst of van een behandeling kan verwachten.

Onderzoeker: Zullen we eerst de hele folder eens scannen? Het zijn... iets van vier pagina's met tekst en plaatjes.

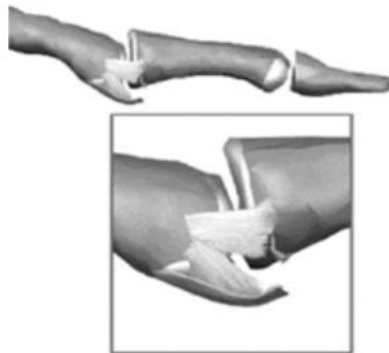
TA 3: Ja, die plaatjes vind ik wel... Heeft wel iets.

Bijna alle taalambassadeurs zijn enthousiast over de folder 'veilig medicijngebruik'. Alleen Taalambassadeur 2 en 5 vinden de folder aan de drukke kant. Taalambassadeur 4 en 6 vinden de folder vooral duidelijk door de nummering van de afbeeldingen, omdat die aangeeft hoe de folder gelezen moet worden. Hoewel de taalambassadeurs erg te spreken zijn over de illustratiestijl van de tweede folder, is volgens hen niet elk onderwerp geschikt voor deze stijl. Maar volgens taalambassadeur 9 maken illustraties een folder niet te kinderlijk. Ook volwassenen waarderen deze stijl volgens haar.

Over de hoeveelheid afbeeldingen per pagina, of per folder, verschillen de taalambassadeurs van mening. Taalambassadeurs 2 en 5 vinden bijvoorbeeld dat één foto per pagina rust geeft en de aandacht goed naar de belangrijkste informatie leidt. Dat is volgens hen veel duidelijker dan pagina's die alleen maar tekst of juist heel veel afbeeldingen bevatten. Maar taalambassadeur 6 vindt het juist geen probleem als er zes afbeeldingen op een pagina staan, omdat dat volgens haar aangeeft dat er zes belangrijke onderwerpen zijn.

4.2.2.3 Interpretatie van afbeeldingen

Tijdens de gesprekken met de taalambassadeurs denken ze vaak hardop terwijl ze de folder bekijken. Op die momenten valt het soms op dat de taalambassadeurs de afbeeldingen anders interpreteren dan de bedoeling is. Dit gebeurt bijvoorbeeld bij taalambassadeur 7, die de afbeelding van de gebroken vinger bestudeert (zie Afbeelding 4). Opvallend is dat mevrouw deze afbeelding waardeert, omdat ze naar eigen zeggen beter begrijpt waar de breuk precies zit. Maar uit haar hardop denken blijkt dat ze de afbeelding verkeert interpreteert en denkt dat er twee breuken in de vinger te zien zijn, wat in werkelijkheid niet zo is. Dit voorbeeld illustreert dat afbeeldingen die bijdragen aan de waardering van de folder, niet automatisch ook het begrip vergroten. Voor foldermakers is dit belangrijke informatie.



Afbeelding 4: Een fragment uit de folder 'Volair plaatletsel'

Een fragment met taalambassadeur 3 illustreert hoe belangrijk de combinatie van afbeeldingen met tekst is. Zonder een duidelijk bijschrift interpreteert een lezer de afbeelding niet altijd goed, wat kan leiden tot begripsproblemen:

Onderzoeker: *“Wat valt er op?”*

TA 3: *“Dat lijkt wel een soort pleister. Ja. Ik neem aan dat daar...een soort spalkje is en dat daar een verbandje om komt of zo. Of iets. Dat dat een beetje vasthoudt.”*

Onderzoeker: *“Maar eigenlijk hoor ik u nou zelf interpreteren wat hier staat, klopt dat?”*

TA 3: *“Ja.”*

Onderzoeker: *“Dus... als ik het goed begrijp dan is dat niet helemaal duidelijk?”*

TA 3: *“Nee. Nee, ik zie alleen dus die vinger uitgestrekt. Maar ik weet niet wat daarop zit. Het lijkt mij een pleister, maar het kan dus ook die gipsspalk zijn of zo. Dan zou ik er dus wel... ..een 1'tje of iets erbij zetten, daar wel even tekst en uitleg bij geven. Van: zo ziet die gipsspalk eruit of weet ik het, iets.”*

Taalambassadeur 1 vindt het goed dat bij de folder ‘Veilig medicijngebruik’ op de voorkant de informatie beknopt weergegeven is in illustraties, en dat er op de achterkant een tekstuele toelichting staat voor de mensen die meer willen weten. Op de voorpagina ziet een lezer alle belangrijke informatie, volgens hem. Een aantal taalambassadeurs geeft echter aan de achterkant niet meer te hoeven lezen, omdat ze het gevoel hebben dat ze door de afbeeldingen al genoeg weten. Een risico hiervan is dat ze belangrijke informatie niet meekrijgen.

4.2.3 Folder algemeen

Alleen met goede afbeeldingen is een patiëntfolder niet goed genoeg, blijkt uit de gesprekken met de taalambassadeurs. Zij hebben concrete ideeën over andere onderdelen die folders volgens hen een

stuk leesbaarder en begrijpelijker maken. In deze paragraaf staan hun belangrijkste ideeën hierover op een rij.

4.2.3.1 Teksten in patiëntfolders

De tekst in een patiëntfolder blijkt minstens zo belangrijk te zijn als de afbeeldingen, blijkt uit de gesprekken met de taalambassadeurs. De taalambassadeurs ervaren verschillende problemen met de tekst in de folders. Taalambassadeur 4 vat dit goed samen in het onderstaande fragment:

TA4: *Die vond ik wel het minste. Je snapt er wel meteen waarom.*

Onderzoeker: *Ja, vertel. Waarom?*

TA 4: *In ieder geval de lettertype. Veel info.*

Onderzoeker: *Want wat is er met dit lettertype?*

TA 4: *Nou, ik vind het... Het is te dicht op... Het is compact. Nou, dat schrikt bij mij sowieso al af.*

De terminologie die er wordt gebruikt. Dan denk ik, ja... Het is wel een hele ingewikkelde. Denk ik dan...

Verschijselen, nou dat is natuurlijk meteen al heel heftig.

Welke vormen... Alleen al het woord, ik kan het niet eens uitspreken.

De teksten in de folders zijn dus niet altijd begrijpelijk, en dat komt vooral door moeilijke woorden, afkortingen en lange zinnen. Taalambassadeur 8 vindt het duidelijker als elke zin op een nieuwe regel begint en bijna alle taalambassadeurs struikelen over medische termen in de folders (zoals: 'volair plaatletsel'). Taalambassadeur 3 vertelt dat moeilijke woorden lezers belemmeren in de informatie verwerken, of ontmoedigen om door te lezen:

Onderzoeker: *En wat gebeurt er dan als u die moeilijke woorden leest?*

TA 3: *Ik zei al, het eerste woord al [bedoelt hier: 'volair']. Daar struikelde ik al over. En dan heb ik ook zo het vermoeden als... mensen die niet kunnen lezen en schrijven, of tenminste moeilijk kunnen lezen... die hebben zoiets van, dit gaat niet over mijn vinger. Dus ik hoef het niet te lezen.*

Als laatste vinden de taalambassadeurs de uitstraling van folders belangrijk. Twee taalambassadeurs merken op dat bepaalde lettertypes leesbaarder zijn dan andere. Lettertypes die lijken op Verdana zijn volgens hen goed leesbaar.

4.2.3.2 Inhoud van de folder

Een van de belangrijkste adviezen is om alleen informatie te geven die een lezer nodig heeft. Veel taalambassadeurs ervaren namelijk dat de tekst vaak veel te lang is. Dit komt doordat de informatie uitgebreid is en dat niet alles relevant is voor de lezer. Taalambassadeurs 1, 8 en 9 schrikken af van lange lappen tekst en lezen dan vaak niet verder. Taalambassadeur 4 onderschrijft het probleem van te veel informatie:

Onderzoeker: *Ja. Hoe zou jij dit dan anders doen, als je hem zelf zou maken?*

TA 4: *Ik zou hem proberen zo... Net zoals de eerste vorm die we hadden. Filteren wat belangrijk is, de kern. Want nu staat er ook heel veel ruis omheen.*

Onderzoeker: *Ja, dus eigenlijk informatie weghalen?*

TA 4: *Ja, het is informatie weghalen. Ja. [...] Want er staat gewoon te veel info in. Dan denk ik, oké, het zal. En je kunt het meeste ook niet veranderen, maar je kunt wel kijken... Om het wel begrijpelijk te maken.*

De taalambassadeurs weten ook wel raad met de indeling van folders. In de folder 'Volair plaatletsel' staan bijvoorbeeld de afbeeldingen en tekst die bij elkaar horen, verspreid over twee pagina's. Dit is een probleem volgens taalambassadeur 9, omdat het daardoor lijkt alsof de foto's bij een ander stuk tekst horen. Haar advies luidt daarom: zet bij elkaar wat bij elkaar hoort, en begin nieuwe onderwerpen

op een nieuwe pagina. Eén onderwerp per pagina is ook volgens taalambassadeur 4 beter, omdat dit verwarring voorkomt en de folder overzichtelijker maakt.

Een ander advies luidt dat belangrijke informatie meer mag opvallen. Bij contactgegevens kan een telefoonnummer bijvoorbeeld vetgedrukt staan, of er kunnen iconen geplaatst worden, zoals taalambassadeur 4 voorstelt: *“...bijvoorbeeld het adres met een huisje. Een telefoonnummer met een telefoon, mailadres of internet. Want internet heeft het symbool, dat dat het internet is. En een mailadres heeft ook een teken, dat je die gewoon gebruikt. En dan zet je daarachter, het mailadres, telefoonnummer.”*

Ten slotte valt op dat de inhoud van patiëntfolders aanvaardbaar moet zijn. Het kan bijvoorbeeld voorkomen dat een patiënt het niet eens is met een bepaalde behandeling. Of als er over een digitaal dossier gesproken wordt, dat een patiënt daar niet aan mee wil werken. Dit geeft aan dat het belangrijk is om over de inhoud van de informatie na te denken, omdat dit invloed heeft op de aanvaardbaarheid van de informatie.

TA4: “Nou ja, vooral... Dit gaat ook over een stukje registratie van de medicatie. Ik vraag me af als iedereen ook een digitale dossier heeft. Niet iedereen heeft een sociaal eigen... digitaal dossier. Want mensen die laaggeletterd zijn, die hebben dat niet, hè? [...] Maar er zullen ook heel veel zijn die er heel sceptisch tegenover zijn. En dat je het niet kan vertrouwen.”

4.2.3.3 Context van patiëntfolders

Taalambassadeurs 1, 2, 4, 5 en 10 vertellen dat zij patiëntfolders vaak wel handig vinden, maar dat deze altijd een aanvulling moeten zijn op een gesprek met een arts. Zonder een mondelinge uitleg denken zij dat de informatie in de folders al snel te ingewikkeld is. Taalambassadeur 5 vertelt: *“Ja, je krijgt altijd wel een folder mee, natuurlijk. Maar als je iets vergeet, dan kan je terugkijken. Maar ja, ik wil liever van de dokter zelf horen.”* Taalambassadeur 9 vindt het belangrijk dat er een telefoonnummer op de folders staat. Lezers weten dan waar ze terecht kunnen voor meer informatie.

Taalambassadeurs 1, 8 en 9 vinden het belangrijk dat patiëntfolders altijd getest worden met taalambassadeurs, omdat die precies kunnen vertellen wat de verbeterpunten zijn. Ze vertellen dat taalambassadeurs getraind zijn in het beoordelen van folders en brieven en dat foldermakers vaak dingen over het hoofd zien. Taalambassadeur 2 heeft een belangrijke aanvulling: het is handig als een folder getest wordt door een taalambassadeur die te maken heeft met het onderwerp van de folder, omdat dat een realistischer beeld geeft van de daadwerkelijke lezer.

TA2: Ja, ik denk dat ik zelf in die medische molen zit. Dat het daarom komt, dat ik het dan makkelijker vind.

Interviewer: Ja. Dus het onderwerp is misschien herkenbaarder voor u?

TA2: Ja, ja.

4.2.3.4 Suggesties voor verbeteringen

In de bovenstaande paragrafen zijn al suggesties genoemd waarmee volgens de taalambassadeurs de folders verbeterd kunnen worden. In Tabel 7 staan al deze adviezen op een rij, geclusterd naar de onderwerpen 'afbeelding', 'tekst' en 'overig'.

Tabel 7

Alle suggesties die de taalambassadeurs hebben voor een duidelijkere folder in één overzicht.

| Onderwerp | Suggesties |
|-------------------|--|
| Afbeelding | <ul style="list-style-type: none">• Afbeeldingen met lichaamsdelen: niet te ver inzoomen. Laat je een gebroken vingerkootje zien? Laat dan ook de hele hand zien, zodat een lezer zeker weet waar die naar kijkt en waar de breuk zich bevindt.• Als er meerdere afbeeldingen in een folder staan, voorkom dan dat deze te veel op elkaar lijken. Maak duidelijk waar het verschil zit tussen afbeeldingen. De belangrijkste delen kun je benadrukken met een pijl, cirkel of kleurgebruik.• Schrijf altijd een uitleg bij een afbeelding. Dit kan in de vorm van een onderschrift ("U ziet hier een gipsspalk") of door alle lichaamsdelen te benoemen met een pijl (breuk, pees, gezond kootje, wijsvinger).• Een afbeelding moet altijd aansluiten op de inhoud van de tekst.• Zorg dat afbeeldingen op één manier te interpreteren zijn.• Wil je verschillende symptomen laten zien? Maak dan voor elk symptoom een nieuw plaatje en verwerk niet alle symptomen in 1 plaatje• Voorkom dat je te veel plaatjes gebruikt. Stem af met je lezers wanneer je genoeg en te veel plaatjes hebt. |
| Tekst | <ul style="list-style-type: none">• Lange woorden vermijden, vervangen of samenstellingen opsplitsen ("medicijn, en dan een spatie, en dan overzicht")• Lange zinnen inkorten. En voor laaggeletterden is het makkelijker als elke zin op een nieuwe regel begint.• Afkortingen vermijden en moeilijke woorden vermijden of uitleggen• Belangrijke informatie laten opvallen, bijvoorbeeld vetgedrukt maken of een icoontje erbij zetten• Vermeld altijd een telefoonnummer, zodat patiënten weten waar ze vragen kunnen stellen• Schrijf boven elk onderwerp een tussenkopje dat <u>de lading dekt</u>• Gebruik voor belangrijke informatie een opsomming, in plaats van een lopende tekst. Bijvoorbeeld wanneer het gaat over hoe vaak iemand een oefening moet doen, en op welke momenten van de dag. |
| Overig | <ul style="list-style-type: none">• Beperk de hoeveelheid informatie tot wat de lezer graag wil/moet weten. Zo voorkom je ruis en een lezer die overvallen wordt door te veel tekst.• Vermijd digitale klokken en tijdsaanduidingen. Deze worden vaak verkeerd geïnterpreteerd• Beschrijf één onderwerp per pagina en zet bij elkaar wat bij elkaar hoort. |

4.3 CONCLUSIE

De gesprekken met de tien taalambassadeurs schetsen een duidelijk beeld van algemene positieve en negatieve ervaringen met afbeeldingen in patiëntfolders, en patiëntfolders in het algemeen. De interviews met de taalambassadeurs leiden tot een antwoord op de tweede deelvraag: Hoe worden patiëntfolders met afbeeldingen gelezen, begrepen en gewaardeerd door laaggeletterde lezers?

Waar hebben laaggeletterde lezers moeite mee als ze een patiëntfolder lezen?

De taalambassadeurs benoemen tijdens de gesprekken verschillende zaken waar zij tegenaan lopen als ze patiëntfolders lezen. De belangrijkste problemen vinden zij moeilijke woorden, afkortingen en lange zinnen. Ook hebben de taalambassadeurs moeite met lange lappen tekst. Afbeeldingen kunnen een tekst een stuk duidelijker en aantrekkelijker maken, vertellen de taalambassadeurs.

Over de afbeeldingen zelf merken de taalambassadeurs op dat deze moeilijk te begrijpen zijn als er geen uitleg bij staat of als ze in zwart-wit gemaakt zijn. Afbeeldingen van lichaamsdelen die te ver ingezoomd zijn, vinden de taalambassadeurs ook niet duidelijk. Dan weten ze niet goed over welk lichaamsdeel het gaat en waar dat zich bevindt.

Welke rol speelt een afbeelding bij begrip van informatie in een patiëntfolder?

Volgens de taalambassadeurs dragen afbeeldingen positief bij aan het begrip van de informatie. Het is wel belangrijk dat de afbeelding goed aansluit bij de tekst en dat er een uitleg bij de afbeeldingen staat. Ook moeten belangrijke onderdelen in een afbeelding duidelijk aangegeven zijn. Dat kan door kleurgebruik of door pijlen. Duidelijke afbeeldingen laten zien waar een tekst over gaat en helpen lezers herkennen welke informatie het belangrijkste is. Door afbeeldingen zijn er minder woorden nodig om ingewikkelde informatie uit te leggen. Bovendien helpen afbeeldingen bij de verwachtingen van lezers: ze voelen zich beter voorbereid op een behandeling en hebben minder hulp nodig van anderen.

Welke rol speelt een afbeelding bij de waardering voor een patiëntfolder?

Een folder waarin geen afbeeldingen staan, belandt bij de meeste taalambassadeurs ongelezen bij het oud papier. Afbeeldingen spelen dus een belangrijke rol bij de waardering van patiëntfolders. De afbeeldingen maken informatie duidelijker, ze trekken de aandacht van de lezer, maken een folder aantrekkelijker om te lezen en laten zien wat belangrijke informatie is. Het hangt af van de folder en het onderwerp hoeveel afbeeldingen wenselijk zijn.

Welke adviezen hebben laaggeletterde lezers om patiëntfolders te verbeteren?

Alle adviezen van de taalambassadeurs zijn samengevat in Tabel 7. Een paar van de belangrijkste adviezen zijn: (1) Zorg dat in eerste instantie de tekst in een folder duidelijk en begrijpelijk is en pas de inhoud van de folder aan op de informatiebehoefte van de patiënt. (2) Zorg daarnaast dat afbeeldingen begrijpelijk zijn, bijvoorbeeld door de belangrijke onderdelen met een pijl aan te geven, door kleur te gebruiken en door een duidelijke uitleg bij de afbeelding te geven. (3) En test altijd met de lezers of een folder begrijpelijk genoeg is.

[Hoofdstuk 5](#) omvat een overkoepelende conclusie van het volledige onderzoek.

5 CONCLUSIE EN AANBEVELINGEN

In dit verkennende onderzoek is vanuit verschillende perspectieven bekeken hoe afbeeldingen kunnen bijdragen aan de effectiviteit van patiëntfolders. Vanuit de literatuur werd al duidelijk dat er geen vaste formule bestaat voor wanneer een afbeelding ‘werkt’. In de focusgroep met experts, die diverse praktijkervaringen hebben met afbeeldinggebruik en patiëntcommunicatie, werd al meer bekend over wat voor afbeeldingen in welke situaties wenselijk zijn. Ook wisten de experts welke ideeën uitvoerbaar zijn in de praktijk. Vervolgens gaven tien taalambassadeurs het perspectief van laaggeletterde lezers op afbeeldingen in patiëntfolders. Deze taalambassadeurs wisten hun vinger te leggen op de sterke punten van folders en gaven aan waar verbeterpunten liggen. De deelonderzoeken samen geven een goed beeld van hoe afbeeldingen succesvol kunnen bijdragen aan patiëntfolders.

Overlap tussen de deelonderzoeken

De experts en taalambassadeurs gaven vaak gelijke aanbevelingen. Beide deelonderzoeken onderkennen bijvoorbeeld dat het gevoel van een lezer een belangrijke factor is in hoe een lezer informatie verwerkt. In stressvolle situaties kunnen afbeeldingen ervoor zorgen dat een patiënt gerustgesteld wordt en de informatie beter verwerkt. Bovendien wordt in beide deelonderzoeken genoemd dat afbeeldingen een rol kunnen spelen in de verwachtingen van een patiënt.

De experts in de focusgroep vertellen dat informatie er aantrekkelijker uitziet als er een afbeelding bij staat. De taalambassadeurs bevestigen dit en vertellen dat ze door afbeeldingen gemotiveerd zijn om de informatie te lezen. In beide deelonderzoeken vertellen de deelnemers dat afbeeldingen kunnen voorkomen dat er te veel woorden nodig zijn om iets uit te leggen. Dit is belangrijk, want de taalambassadeurs geven aan dat ze afschrikken van een lange tekst en dat teksten bovendien vaak onnodige informatie bevatten.

Zowel de experts als de taalambassadeurs geven aan dat afbeeldingen en tekst eigenlijk niet zonder elkaar kunnen. De taalambassadeurs missen vaak een uitleg, waardoor ze langer bezig zijn om afbeeldingen goed te begrijpen. De experts denken dat een uitleg altijd nodig is om te voorkomen dat een afbeelding verkeerd geïnterpreteerd wordt.

Bevindingen waarin deelonderzoeken elkaar aanvullen

Er zijn ook punten waarop de deelonderzoeken elkaar aanvullen. De experts zijn het bijvoorbeeld over één ding eens: zorg ervoor dat je goed hebt nagedacht over waarom je een afbeelding wilt toevoegen aan een tekst. Dient de afbeelding geen doel, dan kun je volgens hen beter geen afbeelding plaatsen. Dit advies was al bekend, maar in dit onderzoek lijkt het advies 'liever geen afbeelding dan een slechte' niet helemaal op te gaan. Uit het lezersonderzoek blijkt namelijk dat een folder vaak niet gelezen wordt als hier helemaal geen afbeeldingen in staan. We zien in beide deelonderzoeken dat er veel doelen te bedenken zijn voor afbeeldingen in patiëntfolders. Het advies is daarom om altijd een afbeelding te overwegen – en er is eigenlijk altijd wel een communicatief doel te bedenken voor een afbeelding, zoals informatie er aantrekkelijker uit laten zien – om de afbeelding vervolgens geschikt te maken voor de tekst.

De taalambassadeurs stemmen over het algemeen positief over alle soorten afbeeldingen. Ze vinden het vooral belangrijk dat de afbeeldingen direct duidelijk zijn, dat belangrijke onderdelen extra opvallen en dat de afbeeldingen in kleur gemaakt zijn. De experts kunnen voor elke soort afbeelding voor- en nadelen noemen. Zij adviseren om voor elke folder opnieuw af te wegen welke soort

afbeelding het meest geschikt is. Om foldermakers bij deze keuze te helpen, is op basis van de aanbevelingen in dit onderzoek een keuzehulp gemaakt voor een geschikte soort afbeelding ([Bijlage B](#)).

In de focusgroep denken de experts dat één afbeelding per pagina het beste is, omdat meerdere afbeeldingen per pagina de verwerking van informatie belemmeren. In het lezersonderzoek blijkt dat de meningen hierover verdeeld zijn. Geen van de taalambassadeurs is het eens met de stelling: 'hoe meer plaatjes, hoe beter'. Maar meerdere afbeeldingen op één pagina vinden zij niet erg, omdat afbeeldingen voor hen aangeven welke informatie belangrijk is en lange lappen tekst opbreken tot leesbare stukken. De taalambassadeurs zijn vooral te spreken over de folder 'veilig medicijngebruik' van Maasstad ziekenhuis, waarin zes plaatjes te zien zijn. De illustratiestijl van de folder spreekt ze aan, omdat er verder weinig tekst bij staat en omdat de plaatjes genummerd zijn. In de interviews is uiteraard niet gekeken naar het daadwerkelijke effect op begrip, dus het kan zijn dat de lezers onbewust toch informatie minder goed verwerken als er meerdere afbeeldingen bij staan.

In de praktijk krijgen afbeeldingen weinig aandacht bij het maken van patiëntfolders, merken de experts. Afbeeldingen maken is namelijk een kostbaar proces en wordt bovendien vaak vergeten in de drukte op de communicatieafdelingen. Dat is zonde, want het is zowel door voorgaande onderzoeken als door praktijkervaringen van experts en lezers duidelijk dat afbeeldingen een positieve bijdrage kunnen leveren aan patiëntfolders. Daarom is het volgens de experts belangrijk om het nut van afbeeldingen met een wetenschappelijke onderbouwing te bepleiten bij bestuurders en medewerkers die folders maken. Als zij meer tijd en geld beschikbaar stellen, is er namelijk meer mogelijk om goede afbeeldingen te maken voor patiëntfolders. Een manier om afbeeldingen een standaard onderdeel te maken in het maakproces van patiëntfolders, is voorgesteld in de infographic in Afbeelding 5.

Afbeelding 5: Infographic met 6 stappen tot een goede patiëntfolder met afbeeldingen.



Ten slotte vinden zowel experts als taalambassadeurs dat een folder altijd getest moet worden bij de doelgroep. Pas dan weet je hoe succesvol de folder is. Maar de experts weten hoe ingewikkeld het proces van folders en afbeeldingen maken kan zijn. Zij zijn het niet helemaal eens over wat het beste moment is om de folder aan lezers voor te leggen. Een communicatieteam van een ziekenhuis kan daarom het beste zelf uitproberen wanneer een folder testen met lezers voor hun team het beste werkt: ze kunnen bijvoorbeeld tijdens het maakproces al een conceptversie testen, of pas achteraf de volledige folder testen.

5.1 AANBEVELINGEN

Uit de deelonderzoeken komen tientallen adviezen. De belangrijkste adviezen zijn hieronder samengevat:

1. **Denk na over het doel van een afbeelding:** Bedenk bij elk tekstdeel in een patiëntfolder wat een afbeelding kan bijdragen aan de informatie en welk doel je met een afbeelding wilt bereiken.
2. **Maatwerk:** Elke folder is anders. Voor ieder onderwerp, elke lezer en elk doel van een folder is het daarom belangrijk om opnieuw af te wegen wat voor soort afbeelding het meest geschikt is en hoe deze afbeelding eruit komt te zien. De keuzehulp in Figuur 1 maakt het makkelijker om een geschikte soort afbeelding te kiezen. Met de checklist in Afbeelding 6 kun je controleren of een afbeelding aan de belangrijkste voorwaarden voldoet.
3. **Afstemmen met de lezer:** Er is één ding waar zowel de experts als alle taalambassadeurs het over eens zijn: stem een folder, en de afbeeldingen in deze folder, altijd af met de beoogde lezer. Vinden lezers de afbeelding duidelijk genoeg? Dat weet je pas zeker als de folder getest is. Betrek de lezers daarom bij het maakproces van de folder.
4. **De tekst moet duidelijk zijn:** Hoewel dit onderzoek over afbeeldingen gaat, blijkt uit beide deelonderzoeken dat in eerste instantie de tekst in folders duidelijk moet zijn. Vermijd daarom moeilijke woorden, afkortingen en lange zinnen, plaats alleen de informatie die voor de lezer relevant is en zorg ervoor dat de belangrijkste informatie opvalt. Dit laatste kan ook door een afbeelding: zet bijvoorbeeld een icoon van een telefoontje bij een telefoonnummer en een huisje bij een adres.
5. **Een goede samenwerking:** Een goede folder is het resultaat van een goede samenwerking tussen expertises. Zorg er daarom voor dat een communicatieprofessional erop toeziet dat de communicatieve doelen bereikt worden in een folder, dat een illustrator afbeeldingen ontwerpt en dat een medisch expert een inhoudelijke check uitvoert. Goede afstemming tijdens het hele maakproces van de folder is belangrijk voor het beste resultaat.

Veel adviezen in de deelonderzoeken gaan over afwegingen die een foldermaker moet maken voordat deze een afbeelding ontwerpt. De keuze voor een specifieke soort afbeelding komt in veel gevallen voort uit het doel van de afbeelding. Om foldermakers te helpen bij het maken van een goede afweging, zijn alle adviezen uit dit onderzoek uitgewerkt in een keuzehulp (Figuur 1, vergroot in [Bijlage 2](#)). Met dit hulpmiddel kan een foldermaker zien welke soort afbeelding het beste past bij een communicatiedoel, en lezen welke afwegingen er zijn bij meerdere opties.

De experts en de taalambassadeurs noemen daarnaast veel voorwaarden waaraan een afbeelding moet voldoen. De belangrijkste adviezen hierover zijn uitgewerkt in een checklist voor afbeeldingen (Afbeelding 6). De checklist biedt handvatten voor een snelle controle van een patiëntfolder met afbeeldingen.

Checklist

Heb je een goede afbeelding gemaakt/gekozen voor jouw patiëntfolder?

Is de afbeelding duidelijk genoeg?

- De afbeelding bevat geen details die afleiden van het belangrijkste onderdeel
- Belangrijke onderdelen vallen goed op, bijvoorbeeld door kleurgebruik of pijlen
- De afbeelding is eenduidig en kan op maar 1 manier geïnterpreteerd worden
- De afbeelding is in kleur

TIP!
 Test dit altijd met je lezers

Sluit de afbeelding goed aan op de tekst?

- Er staat een bijschrift/uitleg bij de afbeelding
- De afbeelding sluit goed aan op de inhoud van de tekst
- De afbeelding staat zo dicht mogelijk bij het stuk tekst waar deze bij hoort (en dus niet op de volgende pagina)

Bij meerdere afbeeldingen op 1 pagina

- Het is duidelijk welke afbeelding bij welk deel van de tekst hoort
- De informatie blijft overzichtelijk en oogt niet te druk
- Bij een soort stripverhaal/diagram/een situatie met veel afbeeldingen en weinig tekst: alle afbeeldingen/onderdelen binnen de afdeling zijn genummerd, zodat de leesrichting duidelijk is.

TIP! Test dit altijd met je lezers

Stem goed af met de lezer

- De folder is getest met meerdere lezers (bij voorkeur ongeveer 10, waaronder een aantal laaggeletterden of taalambassadeurs)
- De lezers hebben bij voorkeur zelf te maken met het onderwerp van de folder
- Tijdens het gesprek met de lezer stel je open vragen
- De folder is verbeterd met de feedback van de lezers

Voorbeelden van open vragen:

- Wat valt jou op aan ...?
- Kun je beschrijven wat je hier ziet?
- Wat vind je hiervan? Waarom?
- Hoe zou je dit zelf hebben gedaan?



Afbeelding 6: Een checklist voor afbeeldingen in patiëntfolders op basis van de bevindingen in dit onderzoek

Keuzehulp

Wat voor soort afbeelding past het beste bij mijn patiëntfolder?



Communicatief doel bepalen
 Waarom een afbeelding toevoegen aan een (deel van de) folder?

- Informatie in een (deel van de) tekst verduidelijken en begrijpelijker maken.
 Bijvoorbeeld zodat een patiënt actief kan deelnemen aan het besluitvormingsproces en weloverwogen toestemming kan geven voor de behandeling.
- De folder er aantrekkelijk uit laten zien, zodat deze vaker en beter gelezen wordt.
- Voorkomen van onnodige spanning bij de patiënt over de voorgestelde behandeling/de symptomen/het ziekteverloop.
 Duidelijkheid geven door...
- Beter voorbereiden op een opname/operatie.
- De patiënt aanzetten tot gewenst gedrag.
- Belangrijke informatie laten opvallen.
 Wat voor informatie wil je laten opvallen?

Hoe wil je dit doel bereiken?



Welk type afbeelding past bij jouw doel?
 Weeg de voor- en nadelen van verschillende afbeeldingen af.

Illustratie

Voordeel:

- Veel creatieve vrijheid
- Mogelijkheid om gewenste details te benadrukken, bijvoorbeeld door kleurgebruik of uitvergrotingen
- Abstractere weergave, mogelijkheid om afleidende elementen te verwijderen (in vergelijking met foto's)
- In de uitvoering: makkelijk om dingen aan te passen als dat nodig is (in vergelijking met foto's), bijvoorbeeld als informatie verandert.

Houd rekening met het volgende:

- Heeft risico op te veel afleidende details

Illustratie

TIP bij meerdere illustraties: zorg ervoor dat de illustraties genummerd zijn, zodat de leesrichting duidelijk is.

Infographic

Bij infographics is het heel belangrijk om niet te veel informatie te geven, en de informatie goed te structureren. Wat heel goed werkt is bijvoorbeeld een zorgpad weergeven als een soort ganzenbord, waarin je laat zien: een behandeltraject begint bij A en eindigt bij Z. En wat kom je allemaal tegen?

Houd rekening met het volgende:

- Er staat al snel te veel informatie in
- Ingewikkeld en tijdrovend om te maken en om informatie goed te structureren

Foto

Voordeel:

- Realistische weergave
- Het meest herkenbaar voor patiënten

Houd rekening met het volgende:

- Pas op met details die afleiden van de boodschap. Bij foto's is dit risico het grootste.
- Logistiek kunnen foto's ingewikkeld zijn: Als iets verandert in een ziekenhuis/in een procedure, moet een shoot opnieuw. Je moet dan hetzelfde model vinden, dezelfde kleding...

Illustratie

TIP: Illustraties zijn heel geschikt om behandelingen begrijpelijker te maken, maar bijvoorbeeld bij lichaamsdelen is het dan wel belangrijk om deze in stappen te laten zien, van groot naar klein. Laat je een maag zien? Laat dan eerst een illustratie van het lichaam zien, waarin je aangeeft waar die maag precies zit. Laat je een breuk in een vinger zien? Laat dan eerst een illustratie van een hele hand zien, waarna de vinger uitvergroet wordt.

Voordeel:

- Veel creatieve vrijheid
- Mogelijkheid om gewenste details te benadrukken, bijvoorbeeld door kleurgebruik of uitvergrotingen
- Abstractere weergave. Dat is prettig om heftige beelden minder heftig te laten lijken, waardoor een patiënt niet afschrikt.

Houd rekening met het volgende:

- Heeft risico op te veel afleidende details

Foto

Voordeel:

- Realistische weergave
- Herkenbaar voor patiënten

Houd rekening met het volgende:

- Pas op met details die afleiden van de boodschap

Illustratie

Voordeel:

- Veel creatieve vrijheid
- Mogelijkheid om gewenste details te benadrukken, bijvoorbeeld door kleurgebruik of uitvergrotingen
- Abstractere weergave. Dat is prettig om heftige beelden minder heftig te laten lijken, waardoor een patiënt niet afschrikt.

Houd rekening met het volgende:

- Heeft risico op te veel afleidende details

Foto

Voordeel:

- Realistische weergave
- Herkenbaar voor patiënten

Houd rekening met het volgende:

- Pas op met details die afleiden van de boodschap

Foto

Wil je laten zien op welke afdeling mensen terechtkomen, hoe de balie eruit ziet of welke route ze moeten lopen door het ziekenhuis? Dan zijn foto's het meest herkenbaar en het meest effectief.

Houd rekening met het volgende:

- Pas op met details die afleiden van de boodschap.
- Als iets verandert in een ziekenhuis, dan moet een shoot opnieuw.

Foto

Voordeel:

- Realistische weergave, heel herkenbaar voor patiënten.

Houd rekening met het volgende:

- Pas op met details die afleiden van de boodschap.
- Als iets verandert aan een procedure, dan moet een shoot opnieuw. Je moet dan misschien dezelfde modellen regelen en dezelfde kleding, of alle foto's opnieuw maken.

Foto

Voordeel:

- Herkenbaar dus het meest begrijpelijk wanneer je wilt laten zien hoe een oefening op de goede manier moet worden uitgevoerd.

Houd rekening met het volgende:

- Pas op met details die afleiden van de boodschap.

Pictogram

Voordeel:

- Bekende, eenduidige en zelfverklarende pictogrammen zijn in één oogopslag duidelijk en begrijpelijk. Bijvoorbeeld pictogrammen van medicijnen met een klokje dat aangeeft hoe laat een patiënt de medicijnen in moet nemen.

Houd rekening met het volgende:

- Pictogrammen zijn heel snel te ingewikkeld, waardoor ze onbegrijpelijk zijn. Pictogrammen zijn veel abstracter dan foto's
- Pictogrammen bevatten al snel te veel losse onderdelen, waardoor ze op veel manieren geïnterpreteerd kunnen worden. Pas hier dus mee op, houd het simpel!
- Pas op met kleurgebruik. Rood en groen hebben we bijvoorbeeld al aangeleerde betekenissen gegeven

Illustratie

Voordeel:

- Veel creatieve vrijheid
- Mogelijkheid om gewenste details te benadrukken, bijvoorbeeld door kleurgebruik of uitvergrotingen

Houd rekening met het volgende:

- Heeft risico op te veel afleidende details

Pictogram

Voordeel:

- Bekende, eenduidige en zelfverklarende pictogrammen zijn in één oogopslag duidelijk en begrijpelijk. Bijvoorbeeld bij gedrag verbieden: een kruis erdoor.

Houd rekening met het volgende:

- Pictogrammen worden heel snel te ingewikkeld, waardoor ze onbegrijpelijk zijn. Pictogrammen zijn veel abstracter dan illustraties
- Pictogrammen bevatten al snel te veel losse onderdelen, waardoor ze op veel manieren geïnterpreteerd kunnen worden. Pas hier dus mee op, houd het simpel!
- Pas op met kleurgebruik. Rood en groen hebben we bijvoorbeeld al aangeleerde betekenissen gegeven

Pictogram

Ideaal om contactgegevens te laten opvallen: Een huisje bij een adres, een @ bij een mailadres en een telefoontje bij een telefoonnummer

Figuur 1: Een keuzehulp voor een geschikte soort afbeelding per communicatief doel

6 DISCUSSIE

Dit onderzoek levert door de combinatie van onderzoeksmethodes een uitgebreid beeld op over afbeeldingen in patiëntfolders. De resultaten uit dit onderzoek komen voor een groot deel overeen met de literatuur, maar brengen ook nieuwe inzichten. Zo beschrijven Pander Maat et al. (2015) dat het maakproces van een afbeelding idealiter bestaat uit een samenwerking tussen een communicatieprofessional en een medisch expert. Dat onderzoek gaat echter alleen over tekstbeleid van patiëntfolders. Voor een patiëntfolder met afbeeldingen zijn er meer partijen nodig, blijkt uit dit onderzoek. De participanten in de focusgroep stellen voor om het maakproces van patiëntfolders te laten bestaan uit een samenwerkingsdriehoek van expertises: (1) een communicatieprofessional die toeziet op het behalen van de communicatieve doelen, (2) een illustrator die verantwoordelijk is voor het creatieve proces en (3) een medisch expert die een inhoudelijke toets uitvoert.

Naast de drie partijen die samen de patiëntfolders maken, is een vierde partij noodzakelijk om tot een goede folder te komen. Uit zowel de focusgroep als het lezersonderzoek blijkt namelijk dat een folder altijd gemaakt moet worden in samenwerking met de lezers, zodat de makers van patiëntfolders zeker weten dat de folders aansluiten op de informatiebehoefte van lezers. Ook andere onderzoeken noemen deze voorwaarde (Houts et al., 2006; Lühnen et al., 2018). De experts uit de focusgroep weten niet op welk moment een lezer betrokken moet worden bij dit proces, dus het is aan de zorginstelling zelf om te bedenken wat voor hun productieproces het beste werkt.

Eerdere onderzoeken constateerden een belangrijk probleem: patiënten krijgen niet altijd de informatie waaraan zij behoefte hebben. Suhonen et al. (2005) zien bijvoorbeeld dat lezers vooral informatie missen wanneer patiëntinformatie gaat over opties binnen een behandeling, risico's en prognoses. Deze onderwerpen vinden patiënten juist wel belangrijk. Over andere onderwerpen krijgen patiënten juist (te) veel informatie (Suhonen et al., 2005). In het huidige onderzoek zien we ook dat de informatie in patiëntfolders niet altijd aansluit op de informatiebehoefte van de lezers. De taalambassadeurs merken op dat er vooral vaak te veel informatie in de folders staat. Deze bevinding bevestigt de noodzaak om folders te toetsen bij lezers.

Een belangrijke aanbeveling is dat een landelijk (communicatie)beleid over het gebruik van afbeeldingen in patiëntvoorlichting wenselijk is. De experts zien een oplossing in een landelijke databank met afbeeldingen die ontwikkeld en getest zijn. Hoewel het ingewikkeld is om zo'n initiatief te organiseren, kan volgens hen een databank geld en werkdruk besparen bij alle zorgorganisaties. Katz et al. (2006) beschrijven in hun onderzoek iets vergelijkbaars als een landelijke databank. Zij ontdekken echter dat lezers liever pictogrammen zien die lokaal ontworpen zijn, dan dat die uit een algemene database komen. De pictogrammen zijn dan begrijpelijker en herkenbaarder voor specifieke doelgroepen. Het kan dus zo zijn dat een landelijke databank voor afbeeldingen niet de oplossing is waar de experts op hopen, al is het belangrijk om op te merken dat het onderzoek van Katz et al. (2006) uitsluitend over pictogrammen gaat.

6.1 BEPERKINGEN VAN DIT ONDERZOEK

Hoewel dit onderzoek inzicht geeft in hoe afbeeldingen patiëntfolders kunnen verbeteren, is het belangrijk om een paar factoren te benoemen die mogelijk de validiteit van de resultaten beïnvloeden.

Een sterk punt van dit onderzoek is de diverse samenstelling van de focusgroep. De deelnemende experts hadden diverse achtergronden, waardoor een waardevol gesprek vanuit verschillende relevante perspectieven gevoerd werd. De experts hadden ervaring met beeldtaal in gemeentelijke communicatie, met communicatieafdelingen van ziekenhuizen, met laaggeletterdheid, met wetenschappelijk onderzoek naar afbeeldingen en met het maken van afbeeldingen. Door deze combinatie van expertises kwamen interessante onderwerpen ter sprake. Zo begon participant 3 bijvoorbeeld over het beleid rondom afbeeldingen in patiëntcommunicatie, waarna participant 1 zijn ervaringen met vergelijkbaar beleid in een andere sector kon delen. En de experts hadden allemaal verschillende ideeën over wanneer een lezer in het maakproces van afbeeldingen betrokken moeten worden. In individuele interviews zouden deze discussies niet gevoerd zijn, waardoor belangrijke nuances over onderwerpen niet aan het licht zouden komen.

Literatuur over focusgroepen stelt dat het wenselijk is om, net als bij interviews, ongeveer tien gesprekken te voeren met verschillende groepen, totdat er informatieverzadiging opgetreden is (Breen, 2007). In het tijdsbestek waarin dit onderzoek uitgevoerd werd, lukte het niet om meerdere focusgroepen te plannen en genoeg experts te verzamelen voor meerdere focusgroepen. Er is daarom één focusgroepsessie gehouden, met één groep experts. Volgens de literatuur is het mogelijk dat meer gesprekken met andere experts nog tot nieuwe inzichten kunnen leiden (Breen, 2007). De keuze voor één focusgroepsessie heeft daarom mogelijk invloed op de volledigheid van het onderzoek. Overlap tussen de resultaten van de focusgroep en het lezersonderzoek wekt echter de indruk dat de belangrijkste inzichten wel genoemd zijn.

Een andere beperking van de focusgroep is dat deze online heeft plaatsgevonden. Deze beslissing is genomen, omdat het anders niet haalbaar zou zijn om alle experts op hetzelfde moment te kunnen spreken. Hoewel dit geen grote beperking voor de discussie leek te zijn, zal dit ongetwijfeld invloed hebben gehad op het verloop van het gesprek. Voor de interviews geldt hetzelfde: ook deze zijn online afgenomen. Van de taalambassadeurs was van tevoren bekend dat zij zich redden met videobellen, maar af en toe was het videobellen onhandig door vastlopend internet of wanneer een scherm delen niet goed ging. Ook dit heeft mogelijk invloed gehad op het verloop van de gesprekken.

In dit onderzoek komen tientallen adviezen aan het licht, zowel over het kiezen van een geschikte afbeelding als over het testen ervan. Dat zijn veel adviezen en het is lastig om deze allemaal op te volgen. Het stappenplan, de keuzehulp en de checklist helpen hierbij. Maar het is duidelijk dat geen lezer hetzelfde is en dat waardering voor folders altijd te maken heeft met persoonlijke voorkeuren. Dit onderzoek bevestigt dat er geen algemene regels bestaan voor wanneer een afbeelding gegarandeerd succesvol is. Het belangrijkste advies blijft daarom om niet te snel tevreden te zijn en iedere folder opnieuw te testen bij de beoogde lezer.

Als laatste leren we in dit onderzoek dat afbeeldingen vaak geen prioriteit krijgen bij het maken van patiëntfolders. Het is een kostbaar proces om goede afbeeldingen te ontwerpen en te testen, bestuurders zien het belang van afbeeldingen niet altijd in en foldermakers blijken simpelweg vaak niet na te denken over een afbeelding. Dit geeft aan dat het belangrijk is dat er meer bekend wordt over het belang van afbeeldingen, zodat beeldtaal in de zorg meer de norm kan worden. Omdat bestuurders behoefte hebben aan bewijs naar de effecten van afbeeldingen in folders, is het belangrijk om onderzoek naar dit onderwerp te blijven doen.

6.2 AANBEVELINGEN VOOR VERVOLGONDERZOEK

Tijdens het lezersonderzoek zijn algemene ideeën over afbeeldinggebruik verzameld door twee patiëntfolders van Maastricht Ziekenhuis te bespreken. Om zoveel mogelijk input te verzamelen over wanneer een afbeelding geschikt is, zijn deze folders zorgvuldig gekozen als materiaal voor de interviews. Toch is het onwaarschijnlijk dat op basis van twee patiëntfolders alle aandachtspunten zijn verzameld die belangrijk zijn voor foldermakers. Daarom is het wenselijk om in vervolgonderzoeken een andere selectie patiëntfolders te bestuderen om een volledig indruk te krijgen van lezerservaringen. Deze onderzoeken kunnen bijvoorbeeld gebruik maken van folders waar ook iconen in staan of folders die over andere onderwerpen gaan.

Het is de vraag in hoeverre de resultaten uit dit onderzoek te generaliseren zijn naar een bredere groep lezers. In dit onderzoek staat namelijk de laaggeletterde lezer centraal. Deze focus is bewust gekozen vanuit de adviesvraag van HVdS, maar ook met het idee: als laaggeletterden een folder goed begrijpen, dan begrijpen andere lezers het ook. Daarnaast geeft het onderzoek van Pander Maat en Gravekamp (2022) aan dat niet alleen laaggeletterden, maar alle lezers baat hebben bij begrijpelijke patiëntfolders. Maar begrijpelijkheid van de informatie is niet de enige factor in de effectiviteit van een patiëntfolder; een folder moet bijvoorbeeld ook aanvaardbaar zijn. Daarom is het interessant om bij een vervolgonderzoek te kijken naar de effectiviteit van afbeeldingen bij een bredere lezersgroep, die bijvoorbeeld bestaat uit mensen met verschillende opleidingsniveaus of culturele achtergronden.

Hoewel de lezers in dit onderzoek veel factoren noemen die een afbeelding begrijpelijker of minder begrijpelijk maken, is in dit onderzoek niet het daadwerkelijke begrip van lezers gemeten. In een vervolgonderzoek is het daarom interessant om kwantitatief verschillende versies van patiëntfolders bij de lezers te toetsen. Daarin kunnen verschillende soorten afbeeldingen of varianten van één soort afbeelding worden vergeleken. Ook is het interessant om met eye-tracking te bestuderen hoe de lezers hun aandacht verdelen tussen de afbeeldingen en de tekst in een folder. Met die informatie kunnen we meer zeggen over of afbeeldingen het doel 'aandacht trekken' bereiken, en antwoord geven op de vraag of lezers belangrijke tekstuele informatie nog wel meekrijgen als er een afbeelding naast staat. In het huidige onderzoek geven lezers namelijk aan dat ze niet altijd de tekst lezen nadat ze een afbeelding hebben gezien. Met dit soort kwantitatieve vervolgonderzoeken kunnen we foldermakers nog beter op weg helpen bij het ontwikkelen van geschikte afbeeldingen voor patiëntfolders.

7 LITERATUURLIJST

- Algemene Rekenkamer. (2016). Aanpak van laaggeletterdheid. Op *rekenkamer.nl*.
- Azungah, T. (2018). Qualitative research: deductive and inductive approaches to data analysis. *Qualitative Research Journal*, 18(4), 383-400. <https://doi.org/10.1108/qrj-d-18-00035>
- Breen, R. L. (2007). A practical guide to focus-group research. *Journal of Geography in Higher Education*, 30(3), 463-475. <https://doi.org/10.1080/03098260600927575>
- Brotherstone, H., Miles, A., Robb, K. A., Atkin, W., & Wardle, J. (2006). The impact of illustrations on public understanding of the aim of cancer screening. *Patient Education and Counseling*, 63(3), 328-335. <http://dx.doi.org/10.1016/j.pec.2006.03.016>
- Coleman, C., Hudson, S., & Pederson, B. (2017). Prioritized health literacy and clear communication practices for health care professionals. *HLRP: Health Literacy Research and Practice*, 1(3), e90-e99. <https://doi.org/10.3928/24748307-20170503-01>
- Damman, O. C., Vonk, S. I., Van den Haak, M. J., van Hooijdonk, C. M., & Timmermans, D. R. (2018). The effects of infographics and several quantitative versus qualitative formats for cardiovascular disease risk, including heart age, on people's risk understanding. *Patient Education and Counseling*, 101(8), 1410-1418. <https://doi.org/10.1016/j.pec.2018.03.015>
- Geneesmiddelenbulletin. (2017). *De Bijsluiter*. Geraadpleegd op 13 november 2023, van <https://www.ge-bu.nl/artikel/de-bijsluiter>
- Del Re, L., Vaillancourt, R., Villarreal, G., & Pouliot, A. (2016). Pictograms: Can they help patients recall medication safety instructions? *Visible Language*, 50(1), 127-151.
- Houts, P. S., Doak, C. C., Doak, L. G., & Loscalzo, M. J. (2006). The role of pictures in improving health communication: A review of research on attention, comprehension, recall, and adherence. *Patient Education and Counseling*, 61(2), 173-190. <https://doi.org/10.1016/j.pec.2005.05.004>
- Katz, M. G., Kripalani, S., & Weiss, B. D. (2006). Use of pictorial aids in medication instructions: a review of the literature. *American Journal of Health-System Pharmacy*, 63(23), 2391-2397. <https://doi.org/10.2146/ajhp060162>
- Koops van't Jagt, R., de Winter, A. F., Reijneveld, S. A., Hoeks, J. C., & Jansen, C. J. (2016). Development of a communication intervention for older adults with limited health literacy: Photo stories to support doctor-patient communication. *Journal of Health Communication*, 21(sup2), 69-82. <https://doi.org/10.1080/10810730.2016.1193918>

- Kro-Ncrv. (2023, 15 januari). *Waarom laaggeletterdheid een groot probleem is, en voorlopig blijft*. KRO-NCRV. <https://pointer.kro-ncrv.nl/waarom-laaggeletterdheid-groot-probleem>
- Kuhn, G. (2017, 23 januari). Drive Research. <https://www.driveresearch.com/market-research-company-blog/what-is-a-dual-moderator-focus-group/>
- Levie, W. H., & Lentz, R. (1982). Effects of text illustrations: A review of research. *The Econometrics Journal*, 30(4), 195-232. <https://doi.org/10.1007/BF02765184>
- Lühnen, J., Steckelberg, A., & Buhse, S. (2018). Pictures in health information and their pitfalls: Focus group study and systematic review. *Zeitschrift für Evidenz, Fortbildung und Qualität im Gesundheitswesen*, 137, 77-89. <https://doi.org/10.1016/j.zefq.2018.08.002>
- Nederhoed, P. (2011). Vormgeving van de tekst. In *Helder rapporteren* (pp. 442-452). Bohn Stafleu van Loghum, Houten. https://doi.org/10.1007/978-90-313-9032-8_17
- NOS. (2023, 5 december). *Leesvaardigheid Nederlandse 15-jarigen verder achteruitgegaan*. NOS. <https://nos.nl/artikel/2500415-leesvaardigheid-nederlandse-15-jarigen-verder-achteruitgegaan>
- Pander Maat, H. L. W., & Gravekamp, J. (2022). Kan een tekst te simpel zijn? Hoe lager en hoger opgeleiden oordelen over eenvoudige taal. *Tijdschrift voor Taalbeheersing*, 44(2), 62-90. <https://doi.org/10.5117/TVT2022.2.002.MAAT>
- Pander Maat, H. L. W., Dekker, J., Slob, L., & Verhulst, C. (2015). Patiëntenfolders in Nederlandse ziekenhuizen: de praktijk en de mogelijke eisen.
- Pettersson, R. (2015). *Image design*. Institute for Infology.
- Puro, H., Pakarinen, P., Korttila, K., & Tallgren, M. (2013). Verbal information about anesthesia before scheduled surgery - contents and patient satisfaction. *Patient Education and Counseling*, 90(3), 367- 371. <https://doi.org/10.1016/j.pec.2011.10.005>
- Sadoski, M., & Paivio, A. (2004). A dual coding theoretical model of reading. *Theoretical Models and Processes of Reading*, 5, 1329-1362.
- Schubbe, D., Scalia, P., Yen, R. W., Saunders, C. H., Cohen, S., Elwyn, G., van den Muijsenbergh, M., & Durand, M. A. (2020). Using pictures to convey health information: A systematic review and meta-analysis of the effects on patient and consumer health behaviors and outcomes. *Patient Education and Counseling*, 103(10), 1935-1960. <https://doi.org/10.1016/j.pec.2020.04.010>
- Suhonen, R., Nenonen, H., Laukka A., & Valiamki, M. (2005). Patients' informational needs and information received do not correspond in hospital. *Journal of Clinical Nursing*, 14, 1167–1176. <https://doi.org/10.1111/j.1365-2702.2005.01233.x>
- ter Hoeven, C. L., Zandbelt, L. C., Fransen, S., de Haes, H., Oort, F., Geijssen, D., Koning, C., & Smets, E. (2011). Measuring cancer patients' reasons for their information preference: Construction of

- the Considerations Concerning Cancer Information (CCCI) questionnaire. *Psycho-Oncology*, 20(11), 1228-1235. <https://doi.org/10.1002/pon.1841>
- Thompson, A. E., Goldszmidt, M. A., Schwartz, A. J., & Bashook, P. G. (2010). A randomized trial of pictorial versus prose-based medication information pamphlets. *Patient Education and Counseling*, 78, 389-393. <https://doi.org/10.1016/j.pec.2010.01.010>
- van der Heide, I., & Rademakers, J. (2015). Laaggeletterdheid en gezondheid: stand van zaken. *nivel.nl*, ISBN 978-94-6122-299-2. Geraadpleegd op 16 oktober 2023, van <https://www.nivel.nl/sites/default/files/bestanden/Rapport-laaggeletterdheid-en-gezondheid.pdf>
- van der Velden, J., & de Been, M. (2019). Begrijpelijke communicatie begint bij een goed gesprek. *Bijblijven*, 35(9), 28-33. <https://doi.org/10.1007/s12414-019-0086-7>
- van Hooijdonk, C., & van Weelden, L. (2021). Iconen blijken niet zoveel duidelijkheid te geven als verwacht. *Vakblad C : het magazine voor communicatieprofessionals*, 33(7), 10-13. https://dspace.library.uu.nl/bitstream/handle/1874/418977/C07_magazine_ontwikkeling.pdf?sequence=1
- Willems, A.E.M., Heijmans, M., Brabers, A.E.M., Rademakers, J. (2022). *Gezondheidsvaardigheden in Nederland: factsheet cijfers 2021*. Nivel.

8 BIJLAGES

8.1 BIJLAGE A: INFOGRAPHIC 6 STAPPEN NAAR EEN GOEDE PATIËNTFOLDER MET AFBEELDINGEN

Stappenplan

Een patiëntfolder ondersteunen met goede afbeeldingen

1: Zorg dat de tekst in orde is

Een folder met goede afbeeldingen, maar met een slechte tekst, is nog steeds geen goede folder. Controleer je tekst daarom op de volgende punten:

- Vervang moeilijke woorden, afkortingen en lange zinnen door leesbare tekst
- Zorg voor een leesbaar lettertype. Bijvoorbeeld: Verdana
- Beperk de hoeveelheid informatie tot wat je lezer wil weten. Test met lezers of de inhoud van de folder aansluit bij hun informatiebehoefte.
- Schrijf boven elk onderwerp een tussenkopje dat de lading dekt
- Vermijd digitale klokken en tijdsaanduidingen. Deze worden vaak verkeerd geïnterpreteerd. Bijvoorbeeld: 'om 2 uur in de middag' in plaats van 'om 14:00 uur'.

2: Bedenk waarom je een afbeelding wilt plaatsen

Bij welke tekstdelen zou een afbeelding goed passen? En wat wil je met een afbeelding bereiken? Denk bijvoorbeeld aan de volgende doelen:

- Informatie begrijpelijker maken
- De folder er aantrekkelijker uit laten zien
- Belangrijke informatie extra laten opvallen
- Spanning van patiënt zoveel mogelijk beperken
- Voorbereiden op een operatie/behandeling/consult
- Patiënt aanzetten tot gewenst gedrag

3: Kies een geschikte soort afbeelding

Er zijn heel veel soorten afbeeldingen die je in patiëntfolders kan plaatsen.

- Elk type afbeelding heeft voor- en nadelen. Bepaal op basis van je doel (stap 2) welke afbeelding het beste bij jouw tekst(deel) past.
- Om een geschikte soort afbeelding te kiezen, kun je de [keuzehulp voor een geschikte afbeelding](#) gebruiken.

4: Maak de afbeelding

Tips voor het maken van een afbeelding:

- Kijk of er al geschikte afbeeldingen bestaan die je kan hergebruiken.
- Zorg voor een goede samenwerking tussen professionals voor het beste resultaat.
- Houd het simpel. Een afbeelding bevat al snel te veel details waardoor deze onbegrijpelijk wordt.
- Zorg dat de afbeelding goed aansluit bij de tekst.

5: Test de folder met de beoogde lezers

Vindt de lezer de afbeelding en de tekst duidelijk genoeg? Dat weet je pas zeker als de folder getest is.

- Test je folder bij meerdere lezers
- Het kan handig zijn om een lezer zo vroeg mogelijk te betrekken bij het maken van een folder, en niet pas als de folder af is. Afbeeldingen maken is namelijk een kostbaar proces. Misschien kun je concepten van afbeeldingen al testen met lezers.

6: Pas de folder aan met de tips van de lezers

En herhaal zo mogelijk stap 5.

H V d S

8.2 BIJLAGE B: VOLLEDIGE KEUZEHULP VOOR AFBEELDING

Keuzehulp

Wat voor soort afbeelding past het beste bij...



Communicatief doel bepalen

Waarom een afbeelding toevoegen aan een (deel van de) folder?

Informatie in een (deel van de) tekst verduidelijken en begrijpelijker maken.

Bijvoorbeeld zodat een patiënt actief kan deelnemen aan het besluitvormingsproces en weloverwogen toestemming kan geven voor de behandeling.

De folder er aantrekkelijk uit laten zien, zodat deze vaker en beter gelezen wordt

Voorkomen van onnodige spanning bij de patiënt over de voorgestelde behandeling/de symptomen/het ziekteverloop.

Duidelijkheid geven door...

Hoe wil je dit doel bereiken?

Context geven of informatie op een andere manier weergeven dan alleen tekst.

Een grote hoeveelheid informatie behapbaar maken voor beter begrip

Voorkomen dat je iets met te veel woorden moet uitleggen.

Symptomen laten zien

Een behandeling of laten zien

Welk type afbeelding past bij jouw doel? Weeg de voor- en nadelen van verschillende afbeeldingen af.

Illustratie

Voordeel:

- Veel creatieve vrijheid
- Mogelijkheid om gewenste details te benadrukken, bijvoorbeeld door kleurgebruik of uitvergrotingen
- Abstractere weergave, mogelijkheid om afleidende elementen te verwijderen (in vergelijking met foto's)
- In de uitvoering: makkelijk om dingen aan te passen als dat nodig is (in vergelijking met foto's), bijvoorbeeld als informatie verandert.

Houd rekening met het volgende:

- Heeft risico op te veel afleidende details

Foto

Voordeel:

- Realistische weergave
 - Het meest herkenbaar voor patiënten
- Houd rekening met het volgende:**
- Pas op met details die afleiden van de boodschap. Bij foto's is dit risico het grootst.
 - Logistiek kunnen foto's ingewikkeld zijn: Als iets verandert in een ziekenhuis/in een procedure, moet een shoot opnieuw. Je moet dan hetzelfde model vinden, dezelfde kleding...

Illustratie

TIP bij meerdere illustraties: zorg ervoor dat de illustraties genummerd zijn, zodat de leesrichting duidelijk is.

Infographic

Bij infographics is het heel belangrijk om niet te veel informatie te geven, en de informatie goed te structureren. Wat heel goed werkt is bijvoorbeeld een zorgpad, waarin je laat zien: een soort ganzenbord, waarin je laat zien: een behandeltraject begint bij A en eindigt bij Z. En wat kom je allemaal tegen?

Houd rekening met het volgende:

- Er staat al snel te veel informatie in
- Ingewikkeld en tijdrovend om te maken en om informatie goed te structureren

Diagram

Met een diagram kun je verschillende scenario's uitleggen. Bijvoorbeeld om een tijdsplan van een behandeling te laten zien. Of om te laten zien welke verschillende opties er zijn tijdens een behandeling of daarna. Door dit op een simpele manier te weergeven, bijvoorbeeld door de verschillende opties in vakjes te illustreren en deze vakjes aan elkaar te koppelen met lijnen.

Houd rekening met het volgende:

- Een goede koppeling met de tekst is belangrijk!
- Het is belangrijk om een diagram simpel te houden.

Illustratie

TIP: Illustraties zijn heel geschikt om behandelingen begrijpelijker te maken, maar bijvoorbeeld bij lichaamsdelen is het dan wel belangrijk om deze in stappen te laten zien, van groot naar klein.

Laat je een maag zien? Laat dan eerst een illustratie van het lichaam zien, waarin je aangeeft waar die maag precies zit. Laat je een breuk in een vinger zien? Laat dan eerst een illustratie van een hele hand zien, waarna de vinger uitvergroot wordt.

Hefdig, bijvoorbeeld zoals met bloed

Niet heftig, zoals moederlekken/ blauwe plekken

Hefdig, bijvoorbeeld zoals operaties

Illustratie

- Veel creatieve vrijheid
- Mogelijkheid om gewenste details te benadrukken, bijvoorbeeld door kleurgebruik of uitvergrotingen

Abstractere weergave. Dat is prettig om heftige beelden minder heftig te laten lijken, waardoor een patiënt niet afschrikt.

Houd rekening met het volgende:

- Heeft risico op te veel afleidende details

Foto

- Realistische weergave
- Herkenbaar voor patiënten

Houd rekening met het volgende:

- Pas op met details die afleiden van de boodschap

Illustratie

- Veel creatieve vrijheid
- Mogelijkheid om gewenste details te benadrukken, bijvoorbeeld door kleurgebruik of uitvergrotingen

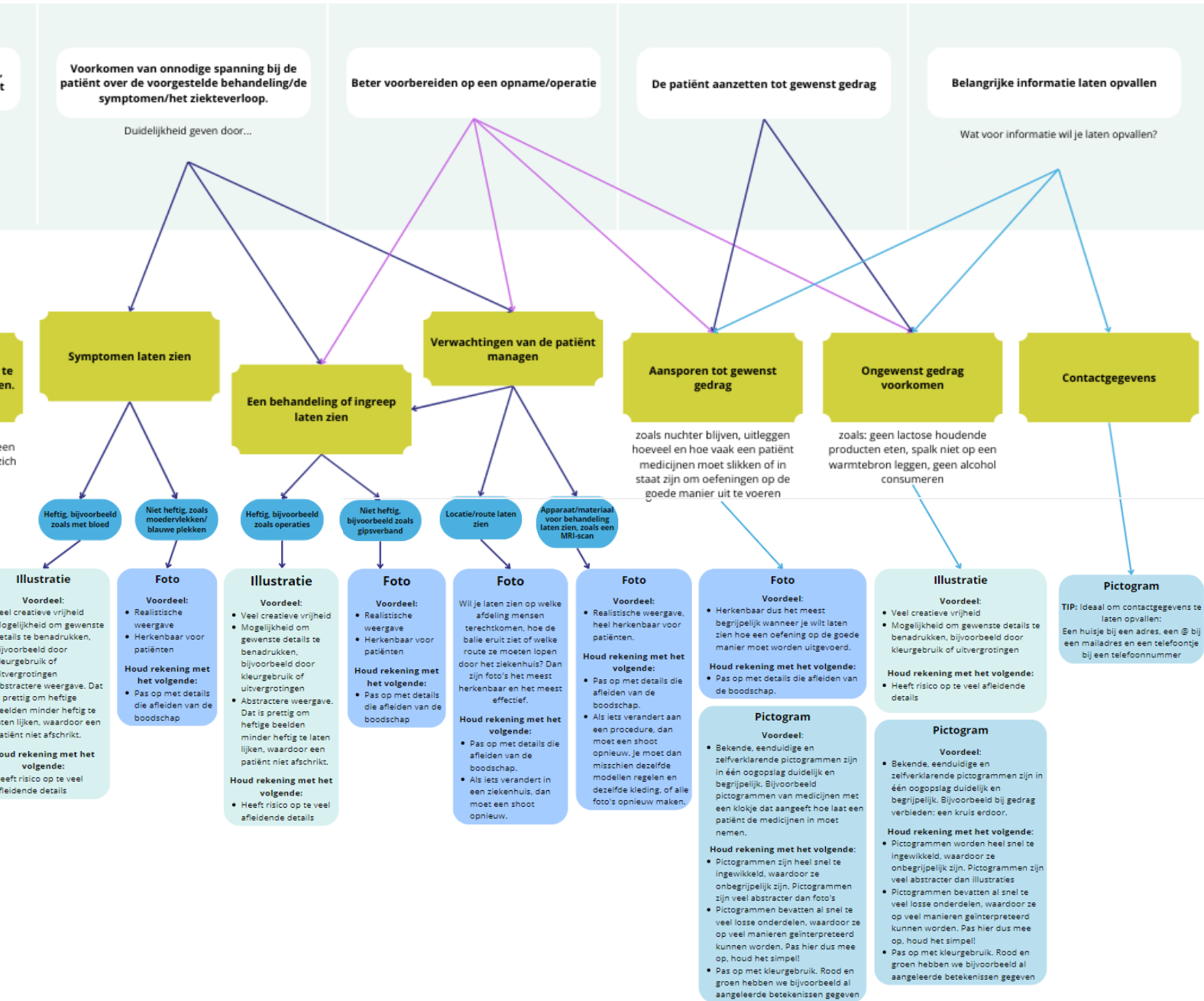
Abstractere weergave. Dat is prettig om heftige beelden minder heftig te laten lijken, waardoor een patiënt niet afschrikt.

Houd rekening met het volgende:

- Heeft risico op te veel afleidende details

Keuzehulp

Welke afbeelding past het beste bij mijn patiëntfolder?



Checklist

Heb je een goede afbeelding gemaakt/gekozen voor jouw patiëntfolder?

Is de afbeelding duidelijk genoeg?

- De afbeelding bevat geen details die afleiden van het belangrijkste onderdeel
- Belangrijke onderdelen vallen goed op, bijvoorbeeld door kleurgebruik of pijlen
- De afbeelding is eenduidig en kan op maar 1 manier geïnterpreteerd worden
- De afbeelding is in kleur

TIP!
Test dit altijd met je lezers

Sluit de afbeelding goed aan op de tekst?

- Er staat een bijschrift/uitleg bij de afbeelding
- De afbeelding sluit goed aan op de inhoud van de tekst
- De afbeelding staat zo dicht mogelijk bij het stuk tekst waar deze bij hoort (en dus niet op de volgende pagina)

Bij meerdere afbeeldingen op 1 pagina

- Het is duidelijk welke afbeelding bij welk deel van de tekst hoort
- De informatie blijft overzichtelijk en oogt niet te druk
- Bij een soort stripverhaal/diagram/een situatie met veel afbeeldingen en weinig tekst: alle afbeeldingen/onderdelen binnen de afdeling zijn genummerd, zodat de leesrichting duidelijk is.

TIP! Test dit altijd met je lezers

Stem goed af met de lezer

- De folder is getest met meerdere lezers (bij voorkeur ongeveer 10, waaronder een aantal laaggeletterden of taalambassadeurs)
- De lezers hebben bij voorkeur zelf te maken met het onderwerp van de folder
- Tijdens het gesprek met de lezer stel je open vragen
- De folder is verbeterd met de feedback van de lezers

Voorbeelden van open vragen:

- Wat valt jou op aan ...?
- Kun je beschrijven wat je hier ziet?
- Wat vind je hiervan? Waarom?
- Hoe zou je dit zelf hebben gedaan?



8.4 BIJLAGE D: PROTOCOL FOCUSGROEP

09.50 uur Nikki en Julia zijn aanwezig in MS Teams

! Julia start de opname en het transcriberen in MS Teams

10.00-10.10 uur

Deel 1: Kennismaking en introductie

- **Voorstellen:** Ik ben Julia Folkertsma en ik doe op dit moment mijn afstudeerstage bij HVdS. In mijn stage doe ik voor de helft meewerktaken en de andere helft van de week doe ik mijn afstudeeronderzoek. Vandaag is Nikki bij mij. Zij werkt bij HVdS en helpt mij vandaag alles in goede banen leiden.
- **Onderzoek:** Over mijn onderzoek: ik wil er graag achter komen hoe je het beste afbeeldingen kunt toevoegen aan patiëntfolders. Het is al bekend dat afbeeldingen een positieve invloed kunnen hebben op hoe informatie ontvangen wordt, maar aan welke voorwaarden afbeeldingen moeten voldoen, of waar plaatjesmakers aan moeten denken, is nog niet altijd even bekend. Er bestaan al ontzettend veel lijsten met tips voor plaatjesmakers, maar het is de bedoeling om vandaag tot een concretere lijst te komen waarbij we vanuit verschillende expertises met elkaar in gesprek gaan.

Want: de Gemeente Amsterdam is bijvoorbeeld al heel ver in haar kennis over beeldtaal, maar in hoeverre is die kennis toepasbaar op laaggeletterden (Enid, Jeanine) en op de zorgsector (Jente, Jeanine). En is alles wel praktisch uitvoerbaar als we met adviezen komen (Olchert, Stefan). We beginnen dus met een brainstorm waarin we alles noteren waar we eventueel rekening mee kunnen houden, en eindigen met een structurering van alle tips op basis van jullie kennis. Want welke tips zijn belangrijker dan andere? De meerwaarde van dit onderzoek zit dus in het combineren van verschillende expertises.

- **Voorstelronde:** Wil iedereen kort vertellen wie je bent en bij welke aspecten van mijn onderzoeksvraag jij 'expert' bent.
- **Praktisch:** Wil iedereen de microfoon uitzetten, behalve als je iets wilt zeggen? Dit voorkomt verstoringen. Maar het is juist wel de bedoeling dat jullie op elkaar reageren, dus steek vooral je hand op of unmute en begin zelf te spreken en ga na het spreken weer op mute. Vragen mag je ook in de chat zetten. Over ongeveer een uur hebben we een korte pauze waarin je koffie kan halen.

10.10-11.00 uur

Deel 2: Informatie verzamelen

Julia stelt vragen. Nikki maakt aantekeningen in Miro. (post-its plakken onder de deelvragen met alle input van de deelnemers)

- **Waarom zou je een afbeelding toevoegen aan een patiëntfolder? (10 minuten)**
 - *Wat is het doel van een afbeelding in een folder? Wat wil je bereiken met die afbeeldingen?*
 - **Praktisch:** deelnemers schrijven hun antwoorden in **chat** (makkelijker teruglezen achteraf, en obv de antwoorden kunnen we beurten geven en vragen om toelichting. Anderen reageren hierop door hun hand op te steken). Nikki schrijft alvast mee in **Miro**.
- **Doorvragen** over huidige situatie:

- Hoe worden afbeeldingen op dit moment gekozen voor bepaalde patiëntfolders en met welk doel? Hoe zit dit bijvoorbeeld in de ziekenhuizen van Jente en Jeanine?
- Hoeveel aandacht is er voor de afbeeldingen in het proces van folders maken?
- Kan de rest hierop reageren? Zijn er dingen die jullie horen die interessant of belangrijk zijn?
- **Mogelijkheid om door te vragen over Beleid, en anders komen we daar later op terug**

-> Literatuur voor analyse: comprehension, recall, attention, adherence (Houts et al., 2005)

- ***Wat voor typen afbeeldingen zijn nuttig voor patiëntfolders? (10-15 minuten)***

-> **Praktisch:** Nikki typt mee in **Miro** op post-its welke antwoorden worden gegeven, ondertussen **deelt ze haar scherm**.

Julia vraagt door over de antwoorden. (Stap 1: zoveel mogelijk soorten afbeeldingen benoemen. Stap 2: alle soorten afbeeldingen langslopen om voor en nadelen te benoemen). Met elkaar in gesprek gaan over alle antwoorden en wat **voor+nadelen** zijn van bepaalde typen afbeeldingen (groene en rode post-its erbij). Vervolgens beslissen welke typen afbeeldingen nuttig zijn voor in patiëntfolders en welke niet.

-> Deelvragen:

- *Wat voor afbeeldingen zijn er allemaal?*
- *Wat zijn voordelen van afbeelding X in een patiëntfolder? (bij alle afbeeldingen)*
 - *Wanneer zou je dit type afbeelding wel of niet plaatsen?*
- *Wat zijn nadelen van afbeelding X in een patiëntfolder? (bij alle afbeeldingen) Wat zijn risico's bij bepaalde afbeeldingen?*
- *Is dit type afbeelding relevant in patiëntfolders? Wat voor afbeeldingen zouden lezers van patiëntfolders prettig vinden? Denk hierbij ook aan de doelen van afbeeldingen die we bij de vorige stap besproken hebben.*

- Coderen achteraf: kijken in hoeverre deze resultaten overeenkomen met de literatuur.
- Grafieken etc. bewust niet toevoegen aan patiëntcommunicatie, moeilijk te begrijpen voor laaggeletterde lezers
- Andere opties: illustraties (kan simpele lijntekening zijn, anatomische weergave, cartoon), foto's en pictogrammen. In hoeverre komen deze resultaten overeen met de literatuur?

- ***Aan welke eisen moet een afbeelding in patiëntfolders voldoen? (5-10 minuten)***

- En wanneer is een afbeelding juist niet nuttig? (Wanneer leiden ze af, wanneer worden ze niet begrepen?)
- *Wanneer plaats je een afbeelding? Dat is de onderliggende vraag. Op welke plek van een pagina, bij welk type informatie en met welk doel (overtuigen, informeren), hoe moet het plaatje er dan uitzien?*

-> Opschrijven in chat (makkelijker teruglezen, obv opmerkingen beurten geven)

Nikki schrijft mee in **Miro**.

-> Literatuur: Afbeelding toont zelfde inhoud als tekst, afbeelding is goed te begrijpen, afbeelding stuurt aandacht naar belangrijkste informatie,

Doorvragen: zijn deze eisen allemaal wel haalbaar/uitvoerbaar in de praktijk? (binnen tijd/budget van ziekenhuismedewerkers)

@Jente/Jeanine: hoe werkt dat op een communicatieafdeling van jullie ziekenhuis? Hebben jullie mensen aan het werk speciaal om informatie te visualiseren? Of doet iemand dat 'erbij'?

@Stefan/Olchert: is dit allemaal praktisch haalbaar in de situatie van de ziekenhuizen van Jente en Jeanine? Wat zijn belangrijke dingen om rekening mee te houden?

- **Als we kijken naar deze voorbeeldtekst, zouden jullie hier dan afbeeldingen aan toevoegen? (10 minuten)**
- Julia deelt scherm met tekst. Nikki schrijft mee in Miro. Samen kijken we of iedereen een beurt krijgt.
 - Wat is dan het doel van die afbeelding?
 - Op welke plek (bij welke tekst) moet die afbeelding staan dan?
 - Hoe zou die afbeelding eruit zien? Wat voor type/kleuren/stijl?
 - OF: Waarom hoeft er bij deze tekst geen afbeelding?

11.00-11.10 uur

Pauze

- Deelnemers halen koffie
- Nikki en Julia zetten camera en geluid uit, bellen via Whatsapp om te overleggen over het deel na de pauze.
 - Welke folders gaan we laten zien in Deel 3? -> bepalen op basis van input uit het eerste deel. Blijken bijvoorbeeld foto's totaal niet wenselijk te zijn, dan laten we geen folders met foto's zien.

11.10-11.20

Deel 3: Folders beoordelen --- (weglaten?)

- *Voorbeelden laten zien van afbeeldingen in patiëntfolders (Nikki deelt scherm). Er liggen vooraf verschillende opties klaar. In de pauze beslissen we welke folders we gaan bespreken o.b.v. wat voor de pauze gezegd is. Richtlijn: kort 2 à 3 voorbeelden laten zien*

Per folder deze vragen stellen:

- **Wat vinden jullie van deze folder? Wat valt er op? (mogelijk doorvragen op onderstaande punten)**
 - Wat vinden jullie van de stijl? (type afbeelding, simpel/complex)
 - Wat is de relatie tussen afbeelding en tekst?
 - Is het duidelijk/begrijpelijk wat er te zien is op het plaatje?
 - Wat valt jullie op aan het kleurgebruik?
 - Herkennen lezers zich in de afbeelding?
- **Zouden jullie iets anders hebben gedaan als jullie deze folder hadden gemaakt? Zo ja, wat dan? Welke keuzes zouden jullie dan maken? En waarom?**

11.10-11.30 uur

Deel 4: Structureren

- We laten het Miro-bord zien (Julia deelt scherm) waarop alle informatie staat die we voor de pauze hebben verzameld.
- Julia stelt vragen over het bord en typt mee in Miro. Nikki houdt in de gaten of iedereen zijn zegje kan doen en geeft beurten.
- **Geeft dit een goed overzicht van alle besproken punten van voor de pauze?**
Hebben jullie aanvullingen?
- **Start met structureren**
 - Kunnen we memo's clusteren die inhoudelijk eigenlijk hetzelfde zijn?
 - Welke punten horen bij elkaar onder één onderwerp? Hoe zou je deze thema's noemen?
 - Kunnen we hier een hiërarchie aanbrengen? Verdienen bepaalde thema's meer aandacht dan andere wanneer je aan patiëntfolders werkt?
 - Wat is jullie mening bij het overzicht dat we nu hebben? Hebben jullie ideeën, meningen, aanvullingen?

11.30-11.45 uur (mogelijke uitloop tot 11.55 uur)

Deel 5: implementatie en beleid

Het is al bekend dat afbeeldingen toevoegen veel zin kan hebben voor bijvoorbeeld laaggeletterde lezers, maar eigenlijk voor alle lezers. Toch zijn er meer patiëntfolders zonder afbeeldingen dan met afbeeldingen.

- **Hoe denken jullie dat we het gebruik van afbeeldingen meer een 'gewoonte' kunnen maken?**
 - Wat voor concrete adviezen kan je geven over afbeeldinggebruik?
 - Met welke inhoudelijke input overtuig je een raad van bestuur?
 - Hoe heeft bijvoorbeeld gemeente Amsterdam hier aandacht voor gevraagd binnen de organisatie? En hoe is dit geïmplementeerd? Wie voert dit uit (plaatjes maken)? Is dit allemaal ook toepasbaar in ziekenhuiscontext?
 - Welke afdeling pakt zo iets op? En wat houdt die verantwoordelijkheid allemaal in?
 - Wat vergt meer afbeeldinggebruik van een communicatie-afdeling van het ziekenhuis?
 - Wat zijn dan nog meer dingen om rekening mee te houden?

Laatste 5 minuten

Afsluiting

- Hebben jullie nog algemene adviezen die nog niet genoemd zijn? Of vragen aan andere experts? Of willen jullie verder nog iets kwijt?
- Hoe zouden jullie een resultatensectie voor je zien op basis van dit gesprek? Een korte lijst met richtlijnen/adviezen, of juist heel iets anders?
- **Bedanken:** Iedereen hartstikke bedankt voor jullie tijd en inbreng!
- **Vervolgstappen:** Ik werk alle input van vandaag uit tot een overzicht van tips/aandachtspunten. Dat overzicht deel ik met jullie, zodat jullie kunnen aangeven of jullie het hiermee eens zijn of toch nog aanvullingen hebben.

8.5 BIJLAGE E: TOESTEMMINGSFORMULIER DEELNEMERS FOCUSGROEP



**Universiteit
Utrecht**

TOESTEMMINGSVERKLARING voor deelname aan:

Onderzoek naar de mogelijke rol van afbeeldingen in patiëntfolders

Ik bevestig:

- dat ik naar tevredenheid over het onderzoek ben ingelicht;
- dat ik weet dat de verzamelde gegevens in het kader van het afstudeeronderzoek van Julia Folkertsma worden verzameld;
- dat ik in de gelegenheid ben gesteld om vragen over het onderzoek te stellen en dat mijn eventuele vragen naar tevredenheid zijn beantwoord;
- dat ik gelegenheid heb gehad om grondig over deelname aan het onderzoek na te denken;
- dat ik uit vrije wil deelneem.

Ik stem ermee in dat:

- het gesprek van de focusgroep in beeld en geluid wordt opgenomen met als doel dat het gesprek zorgvuldig getranscribeerd kan worden. De opnames worden vervolgens verwijderd en worden niet gedeeld met derde partijen;
- de gegevens tijdens het gesprek anoniem worden verwerkt in het onderzoeksrapport. Uw deelname is alleen bekend bij de volgende personen: onderzoeker (Julia Folkertsma), de begeleider vanuit Universiteit Utrecht (Hans Westerbeek), de begeleiders vanuit Hendriks Van der Spek (Henri Raven en Annelies Buurman) en de technische ondersteuner tijdens het onderzoek (Nikki Geuzendam).

Ik begrijp dat:

- ik het recht heb om mijn toestemming voor het gebruik van data over uw inbreng in te trekken.

Naam deelnemer: _____

Handtekening: _____

Datum, plaats: ___ / ___ / ___, _____

In te vullen door de uitvoerend onderzoeker:

Naam:

Ik verklaar dat ik bovengenoemde deelnemer heb uitgelegd wat deelname aan het onderzoek inhoudt.

Handtekening: _____

Datum:

PATIËNTEN INFORMATIE

Volair plaatletsel

**MAASSTAD
ZIEKENHUIS**
een santeon ziekenhuis

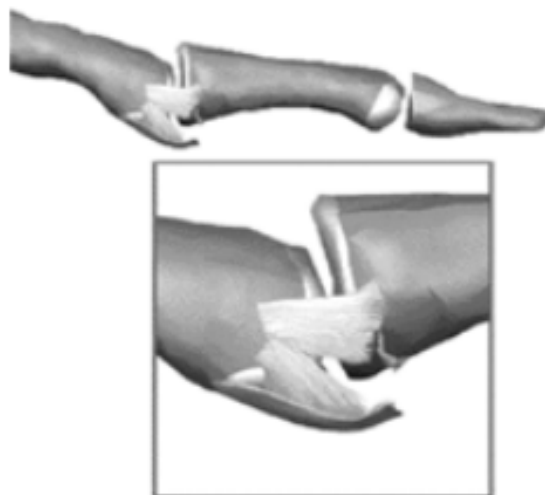


U heeft een volair plaatletsel van uw vinger waarvoor u een vingerspalkje krijgt. In deze folder geven wij informatie en adviezen over de werking en het gebruik van het spalkje.

Aan de onderzijde van de vinger lopen de buigpezen. Ter hoogte van de vingergewrichten worden deze pezen onder peesplaten geleid. Deze peesplaat wordt een volaire plaat genoemd.

Ontstaan van het letsel

Door een ongeval is uw vinger achterover geslagen. Vaak gebeurt dit tijdens een (bal)sport. Door het achterover slaan van uw vinger scheurt de peesplaat aan de onderzijde van uw vinger waardoor het gewricht instabiel wordt. Op een röntgenfoto is soms een klein afgescheurd botfragmentje te zien.



Vingerspalk/extensie beperkende spalk

Nadat u 1 week een rustgipsspalk heeft gehad (waarbij uw vingers iets zijn gebogen), of de vingers aan elkaar getapet (buddy tape) komt u op de Gipskamer voor een extensie beperkende vingerspalk (deze beperkt het overstrekken van de vinger).

De vingerspalk zorgt ervoor dat u de vinger wel kan buigen maar niet kan overstrekken, wat vaak tijdens het trauma is gebeurd. Door het overstrekken van uw vinger komt er spanning op de volaire plaat waardoor deze weer kan scheuren. Het buigen van de vinger in de spalk voorkomt het verkleven van de buigpees. De spalk moet u ca. 4 weken dag en nacht dragen. Na deze periode komt u voor controle op de Gipskamer bij de arts.



Oefeningen/leefregels

Wat erg goed is voor het herstel van uw vinger is dat u de vinger gaat buigen. Wanneer u de vingerspalk krijgt aangemeten start u met de oefeningen. Het is belangrijk dat u iedere dag, ieder uur 20 keer onderstaande oefeningen uitvoert. Dit gaat in het begin moeizaam, maar u merkt dat dit snel soepeler

gaat. U mag de vinger buigen met behulp van uw andere hand.



Dagelijkse lichte activiteiten (aankleden, eten bereiden, typen, etc.) welke u met de spalk kunt uitvoeren mag u blijven uitvoeren. De eerste weken na het trauma is de vinger erg stijf, iedere week hoort deze stijfheid af te nemen. In principe kunt u 8 weken na het trauma alle zware werkzaamheden hervatten (zware tas tillen, tuinieren, balsporten, etc.).

Onderhoud spalk

De spalk wordt gemaakt van thermoplast. Dit materiaal wordt onder invloed van warmte zacht. Leg de spalk daarom niet op een warme plaats, bijvoorbeeld in de zon of op een verwarming. De spalk is met koud water te reinigen.

De gipsverbandmeester of arts spreekt met u af of u de spalk af mag doen. Wanneer u de spalk af mag doen en weer opnieuw aan uw vinger bevestigd is het belangrijk dat u de tape waarmee u de spalk bevestigd niet over uw vingergewrichten plakt, zodat de vingergewrichten vrij zijn van tape en makkelijk kunnen worden bewogen.

Voor vragen of informatie

Als u nog vragen heeft, dan kunt u contact opnemen met de Gipskamer of de Spoedeisende Hulp. U kunt de Gipskamer van maandag t/m vrijdag tussen 08.00 – 12.00 uur en tussen 13.00 – 17.00 uur bereiken via (010) 291 36 19.

Vanaf 17.00 uur, in het weekend en op feestdagen is de Gipskamer gesloten en kunt u contact opnemen met de Spoedeisende Hulp via (010) 291 35 99.



De informatie in deze folder is belangrijk voor u. Als u moeite heeft met de Nederlandse taal, zorg dan dat u deze folder samen met iemand leest die de informatie voor u vertaalt of uitlegt.

The information in this brochure is important for you. If you have any difficulties understanding Dutch, please read this brochure together with somebody who can translate or explain the information to you.

Bu broşürdeki bilgi sizin için önemlidir. Hollandaca dilde zorlanıyorsanız, bu broşürü size tercüme edecek ya da açıklayacak biriyle birlikte okuyun.

Informacje zawarte w tym folderze są ważne dla Państwa. Jeśli język niderlandzki sprawia Państwu trudność, postarajcie się przeczytać informacje zawarte w tym folderze z kimś, kto może Państwu je przetłumaczyć lub objaśnić.

المعلومات المتواجدة في هذا المنشور مهمة بالنسبة لكم. إذا كنتم تواجهون صعوبة في اللغة الهولندية، احرصوا حينئذ على أن تقرأوا هذا المنشور بحضور شخص ما الذي يترجم لك المعلومات الواردة فيه أو يشرحها لكم.

Maasstad Ziekenhuis
Maasstadweg 21
3079 DZ Rotterdam

T: (010) 291 19 11

I: www.maasstadziekenhuis.nl

I: www.maassenik.nl (kinderwebsite)

I: www.maasstadziekenhuis.nl/mijn (patiëntenportaal)



02756-NL, 7 juli 2022

Veilig medicijngebruik? Dat doen we samen!



1 Haal bij uw eigen apotheek uw medicijnenlijst op.



2 Bespreek uw medicatieoverzicht met de Maasstad Apotheek.



3 Geef toestemming voor het opvragen van extra medicatiegegevens.



4 Vertel uw zorgverlener over uw medicijngebruik en allergieën.



5 Stel vragen als u iets niet begrijpt over uw medicijnen.



6 Bij het ontslaggesprek krijgt u een nieuw medicatieoverzicht mee.

Illustraties © Nick van Oosten

TIP! Als u denkt dat er iets fout is gegaan, bespreek dit dan met uw zorgverlener.

MAASSTAD ZIEKENHUIS
een santeon ziekenhuis



Veilig medicijngebruik? Dat doen we samen!



1 Haal bij uw eigen apotheek uw medicijnenlijst op.

Vertel uw apotheker welke medicijnen u gebruikt. Noem ook de producten die u zonder recept bij uw drogist of supermarkt koopt, zoals crèmes, pijnstillers, vitaminepillen en homeopathische middelen. Vertel ook over allergieën of bijwerkingen van eerder gebruikte medicijnen.



2 Bespreek uw medicatieoverzicht met de Maasstad Apotheek.

Bij een ziekenhuisopname bespreekt een medewerker van de apotheek het medicatieoverzicht met u. Samen zorgt u ervoor dat deze lijst compleet is. Neem uw medicatieoverzicht altijd mee als u naar het ziekenhuis gaat.



3 Geef toestemming voor het opvragen van extra medicatiegegevens.

Uw behandelaar moet toestemming van u hebben om uw medische gegevens in te zien. Als ze weten welke medicijnen u gebruikt, kunnen ze u goed behandelen. Als u niet wilt dat (delen van) uw medicijngegevens opgevraagd kunnen worden, bespreekt u dit met uw apotheek of behandelaar.



4 Vertel uw zorgverlener over uw medicijngebruik en allergieën.

Vertel uw behandelaar over hoe u de medicijnen gebruikt en of u ze nog gebruikt. Alle informatie kan belangrijk zijn. Denk aan bijwerkingen of bijvoorbeeld een nier of lever die niet meer goed werkt door bepaalde medicijnen. Geef ook eventueel alcohol- en drugsgebruik door.

Alle informatie die u deelt met uw behandelaar is vertrouwelijk. Dat betekent dat uw behandelaar deze informatie nooit verder mag verspreiden zonder uw toestemming.



5 Stel vragen als u iets niet begrijpt over uw medicijnen.

Zeg het als iets niet duidelijk is of als u ergens over twijfelt. Stel vragen als u nieuwe medicijnen krijgt. U kunt bijvoorbeeld vragen: 'Waarom krijg ik dit?', 'Hoe moet ik het gebruiken en hoe lang?', 'Wat zijn de bijwerkingen en wat moet ik doen als ik daar last van heb?'



6 Bij het ontslaggesprek krijgt u een nieuw medicatieoverzicht mee.

Tijdens uw ziekenhuisopname kunnen uw medicijnen zijn veranderd. Daarom heeft u, voor u naar huis gaat, een ontslaggesprek met de Maasstad Apotheek en krijgt u een nieuw medicatieoverzicht. Dit overzicht neemt u tijdens het eerstvolgende bezoek mee naar uw eigen apotheek. Als u tijdens uw opname nieuwe of andere medicatie gekregen heeft, zorgt de Maasstad Apotheek ervoor dat deze klaar staan bij vertrek. Medicatie die niet helemaal door de zorgverzekeraar betaald wordt, moet direct betaald worden.

Bij vragen kunt u contact opnemen met de Maasstad Apotheek op telefoon (010) 291 29 29 of via apotheek@maasstadziekenhuis.nl

**MAASSTAD
ZIEKENHUIS**
een santeon ziekenhuis



mzp15025 maart 2022

8.8 BIJLAGE H: PROTOCOL INTERVIEWS

Opening

Kennismaking, vertellen over onderzoek.

Participant geruststellen: kan geen foute antwoorden geven.

Consent: participant is op de hoogte van rechten.

- Het gesprek wordt opgenomen. De opname wordt alleen gebruikt voor uitwerking transcript, deelname is verder anoniem. De opname wordt na analyse verwijderd.

De participant stemt in met de rechten.

- Deelname is vrijwillig en anoniem
- De participant mag op ieder moment stoppen zonder reden te noemen.
- De participant is akkoord met opname van beeld en geluid

[opname start]

De participant gaat op beeld nogmaals akkoord met de eerdergenoemde punten.

Start interview

Algemeen

- **Kun je omschrijven hoe makkelijk je op dit moment kan lezen en schrijven?**
 - Heb je bijvoorbeeld taalcursussen gevolgd?
 - Ervaar je nog steeds problemen met lezen en schrijven?
- **Wat zijn problemen waar je als laaggeletterde last van hebt in het ziekenhuis?**

Over de patiëntfolders

[Folder 1 op scherm tonen: medicijngebruik van Maastricht Ziekenhuis]

Als je als patiënt zo'n folder wilt lezen, hoe pak je dat dan aan?

- Waar let je dan bijvoorbeeld op?
- Als je de folder snel bekijkt zonder deze echt te lezen, waar verwacht je dat het over gaat?
- Wat maakt dat je een folder wel of niet goed wilt lezen?

Wat valt je op als je deze folder bekijkt?

Heel kort op in gaan:

Waar gaat deze folder over?

- Hoe zou je dit aan iemand anders uitleggen in jouw eigen woorden?
- Hoe weet je dat dit er staat? Waar zie je die informatie?

Heb je het gevoel dat je de belangrijkste informatie uit deze folder begrepen hebt?

(achterwege laten als ze niet helemaal hebben gelezen!)

- Waarom denk je dat?
- Waardoor wel/niet?

Wat vind je van deze folder?

Afbeeldingen in de folders

Algemene vragen over afbeeldingen

Heb je gezien dat er plaatjes in de folder staan?

- Wat vind je daarvan?

Zijn er bepaalde plaatjes die je zijn opgevallen?

- Waardoor vallen deze op?

Wat denk je dat dit plaatje toevoegt? Is het zinvol voor jou of voor andere lezers denk je?

- Waarom is het wel of niet zinvol?

Mogelijk op in gaan als er verheldering nodig is

Wat zie je op dit plaatje?

- Wat zegt dit plaatje volgens jou?
- Vind je deze boodschap duidelijk?

Wat vind je van dit plaatje?

- Wat maakt het plaatje wel/niet duidelijk?
- Waardoor vind je dit plaatje [invullen wat voor antwoord participant geeft]?
- Wat vind je van de kleuren? De vorm? De grootte? De stijl (type plaatje)?
- Past het plaatje volgens jou bij de tekst? Is het plaatje nuttig?

Wat vind je ervan dat de makers juist voor dit plaatje hebben gekozen, in plaats van voor een ander plaatje?

- Zou je dit zelf ook zo hebben gekozen?
- Zo nee, wat voor plaatje zou jij dan kiezen? Hoe zou dat plaatje eruit zien?

Sowieso vragen!

Hoe zou je deze folder beter willen maken?

[Folder 2 op scherm tonen - Gebroken vinger van Maasstad Ziekenhuis]

[Vragen herhalen over folder 2.]

Hoe vind je het om plaatjes in folders te zien?

- Zou je dit in meer folders willen zien?
- Zou je meer of minder plaatjes willen zien in 1 folder?

Afronding

Participant bedanken voor deelname. Vertellen over vervolg, wat er met de data gebeurt.

8.9 BIJLAGE I: GECODEERD TRANSCRIPT FOCUSGROEP

In het transcript is aangegeven hoe het gecodeerd is. Hieronder staan de codes op een rij:

- Beoogde doel van afbeelding
- Effect van afbeelding op lezer
- Wanneer een afbeelding?
- Voorwaarde voor een afbeelding
- Type afbeelding
 - Voordeel
 - Nadeel
- Afbeelding in relatie tot tekst
- Uitvoerbaarheid
- Uitwerking van de afbeelding
- Beleid rondom afbeeldingen

[start transcript]

[starten met een woord van welkom en een voorstelronde]

Onderzoeker

Ja, zeker. Ja, ik ook. Ik heb jullie allemaal uitgenodigd met het idee van: jullie hebben heel verschillende achtergronden. Want **Participant 1** die werkt bijvoorbeeld bij de gemeente Amsterdam en jullie zijn al heel ver in beeldtaal. En hebben kennis over wat werkt wel, wat werkt niet.

Maar goed, dat is gemeentelijke communicatie. En in hoeverre kan je dat dan toepassen op de gezondheidszorg. Ja, dan hebben we natuurlijk **Participant 3**. Die heeft in het ziekenhuis gewerkt. **Participant 6** weet veel van laaggeletterdheid, **Participant 4** weet veel van het wetenschappelijke stukje. En **Participant 5** die weet misschien veel over: wat is eigenlijk haalbaar? Want jij weet hoe het werkt om visualisaties te maken en in elkaar te zetten.

Dus wat komt daarbij kijken? Dus ik hoop eigenlijk dat het een heel open gesprek wordt. Ik heb wel een paar vragen als speerpunten zeg maar. Maar het is echt afhankelijk van jullie eigen input eigenlijk welke kant het gesprek straks op gaat. Dus ja, ik ben eigenlijk vooral heel benieuwd.

En dan gaan we op basis daarvan het gesprek voeren. En reageer dan ook vooral op elkaar. Daar ben ik heel benieuwd naar. Dus alles wat in je opkomt: waarom zou je een afbeelding willen toevoegen aan een patiëntfolder?

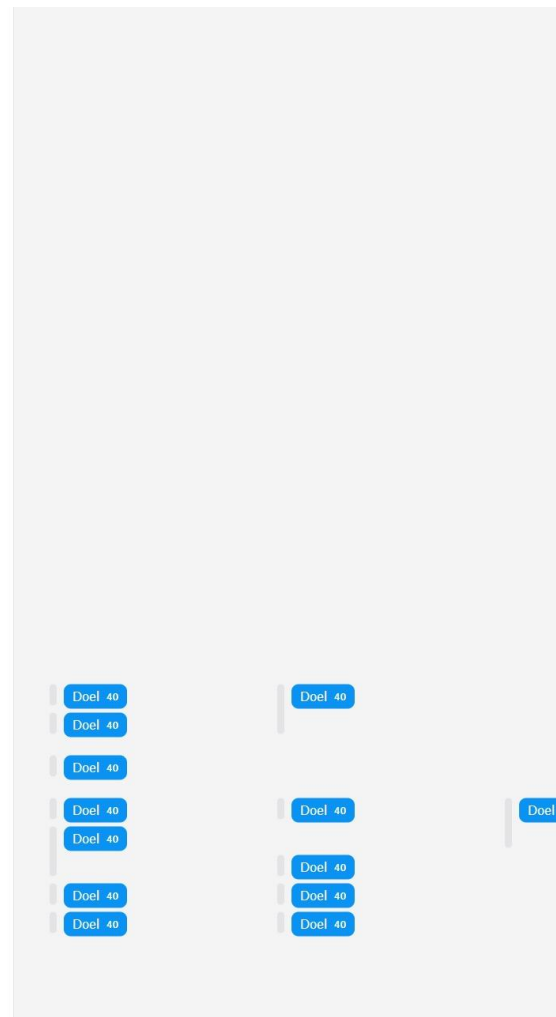
Onderzoeker

Ik zie al langskomen: 'om de boodschap van je informatie te verduidelijken'. 'Om de tekst te kunnen ondersteunen of versterken'. Of 'begrip vergroten'.

Heel goed. 'Om handelingen uit te leggen'. Dat zie je ook vaak, ja.

'Een tijdsplan uitleggen'. 'Om mee te denken over zorg en behandeling'. 'Eventueel gevraagde handelingen, acties verduidelijken'. 'Omdat het kan helpen met informatie of stappen te onthouden'. Inderdaad, dan heb je het onthouden. 'Informatie beter begrijpen'. 'Context bieden'. 'Om iets ingewikkelds in stappen op te knippen'. Dat vind ik ook een mooie. 'Angst wegnemen'. 'Om een beeld te geven van lichaamsdelen die je niet kan zien'. Mag ik jouw toelichting daarop vragen?

Participant 4



Om een beeld te geven van lichaamsdelen die je niet kan zien. Nou, mag ik het zeggen of moet ik het intypen?

Onderzoeker

Nee, je mag het zeggen, dat is makkelijker.

Participant 4

Even checken. Nee, mijn zontje was een paar maanden geleden geopereerd aan zijn ogen. Want hij zag scheel, zeg maar. En toen kreeg hij dus zo'n folder waarin aan hem- dat was speciaal voor kinderen. Waarin aan hem uitgelegd werd waar hij dan geopereerd zou worden. Dus welk plekje.

Hij zei: "Ja maar mama, ik word in mijn ogen geopereerd. Waar gaan ze dan..."

Hij ziet natuurlijk alleen zijn oog. Toen zei ik: "Nee, het zit meer aan de zijkant en aan de achterkant van de ogen." Toen zei ik, kijk hier is een plaatje van hoe jouw oog eruit ziet. Op een plekje wat je niet kan zien, zeg maar.

Onderzoeker

Oké. En als anderen dit horen. Zijn er dan dingen waar je dan extra aan moet denken? Bijvoorbeeld als je een lichaamsdeel laat zien wat niet zichtbaar is in het dagelijks leven.

Participant 6

Ja, dat je laat zien hoe je het moet plaatsen. O, sorry.

Participant 5

Ja, wat wij belangrijk vinden is dat je laat zien, ook de context waar dat lichaamsdeel zich bevindt. Dus meestal tekenen we aan de zijkant het menselijk lichaam, met daarin het punt waar het over gaat. Als het over de maag gaat: waar zit dan de maag ongeveer? En dan heb je een inzooming van intern de maag, wat daar dan aan de hand is.

Als je alleen de maag zou tekenen, dan hebben heel veel mensen echt geen idee waar we het over hebben. Dus ik vind het altijd belangrijk om te laten zien: over welk gedeelte van het lichaam gaat het nou eigenlijk. En dan kan je inzoomen op een detailniveau om dan uit te leggen wat daar dan eventueel gaat gebeuren.

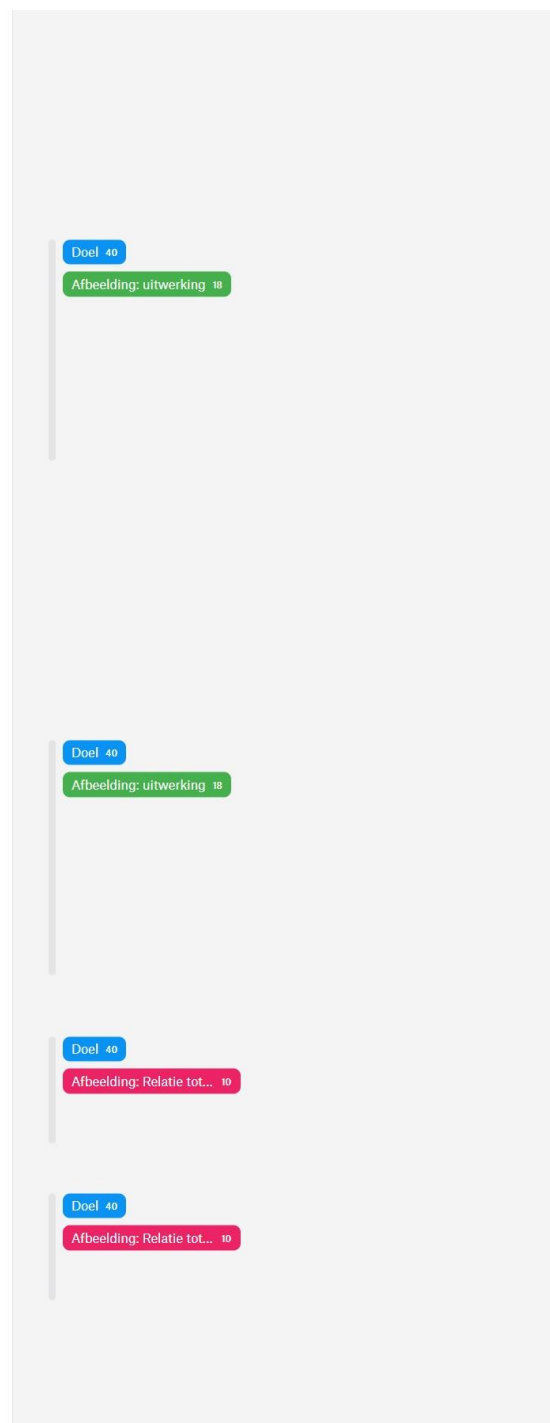
Participant 3

Ja, en ik denk ook in aansluiting daarop dat je zoveel woorden nodig hebt om te beschrijven wat het beeld of het orgaan, of wat dan ook voor inhoud. Ervan uitgaande dat niet iedereen dezelfde medische kennis paraat heeft. Dat je zoveel woorden en dan ook nog in een eenvoudige taal moet hebben om te duiden wat er precies gebeurt. Denk even aan de ogen van jouw zontje.

Niet voor niks is volgens mij het woord: een plaatje tegen meer dan 1000 woorden. Ik denk dat dat misschien wel de kern is. Dat je het, maar wel ter ondersteuning, ik denk dat je het ernaast moet hebben. Dus dat je de tekst moet hebben en het beeld erbij. Dat is wat mij betreft krachtiger dan 'of of'. Ik denk dat het 'en en' het beste werkt.

Onderzoeker

Dus het beeld is een aanvulling op de tekst zeg jij eigenlijk. Het kan niet los van elkaar staan.



Participant 3

Dat kan natuurlijk wel. Je hebt van die praatplaten nu ook bij Pharos. Dat werkt denk ik heel erg goed. Maar als je al hoort hoe **Participant 5** uit moet leggen hoe zo'n orgaansysteem eruit ziet, dan is dat heel erg moeilijk om dat met woorden uit te leggen. Omdat we het uit onszelf denk ik niet zo gemakkelijk kunnen visualiseren. Wel als het gaat om een paard in de wei bijvoorbeeld. Maar niet als het gaat om een darmstelsel of een hartprobleem. Wat je uit moet leggen wat daar aan operaties plaats kan vinden. Of een blaas of een nier. Dat lijkt me dat is veel moeilijker in medische context.

Onderzoeker

Je moet dus een bepaald abstractieniveau hebben? En op dat moment kan je een plaatje gebruiken om het te verduidelijken eigenlijk.

Participant 3

Ja dat denk ik wel. Dat het helpt.

Onderzoeker

Oké, dan zag ik ook wat **Participant 5** zei om context te bieden op de boodschap. Sluit dat hierbij aan of bedoel je daar heel wat anders mee?

Participant 5

Ja, dat sluit hierbij aan.

Onderzoeker

Ik zie het handje van **Participant 1** trouwens.

Participant 1

Ja ik wil nog even reageren op wat je zegt net. Dat het moet aansluiten bij tekst. Daar ben ik het wel mee eens. In mijn praktijk zie ik dat als alleen beeld gebruikt wordt, dat het heel erg open staat voor interpretatie en vaak verkeerd wordt geïnterpreteerd.

Ik denk primair dat beeld vooral bedoeld moet zijn om tekst te ondersteunen. Zij het in print, maar ook met praatplaten, dan ondersteunt het het verhaal dat je dan gesproken erbij geeft. Maar om een plaatje los te gebruiken en om tekst te vervangen eigenlijk, dat is zo lastig in de praktijk. Dat kwam eigenlijk uit het onderzoek waar **Participant 4** bij betrokken was met pictogram gebruik.

Participant 6

Ja, ja. Ik ken dat onderzoek ook.

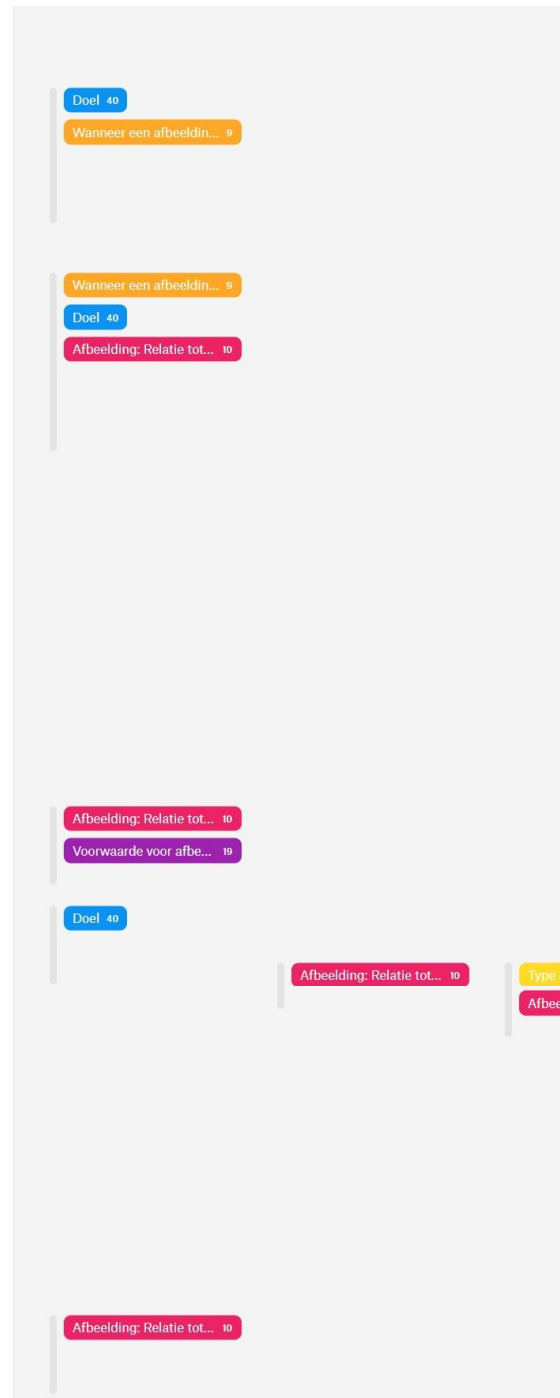
Participant 4

Ik wilde net zeggen, die iconen.

Participant 1

Ja. Dat is wel echt compleet misgegaan zeg maar.

Ik heb zoveel voorbeelden van NS, van andere gemeentes, en van het Centrum voor Asielopvang. Dat is zo verkeerd geïnterpreteerd, puur omdat er gewoon geen tekst bij staat.



Participant 6

En ook wel vaak in de combinatie met dat er dan ook wel vaak abstract beeld gekozen wordt. Waar je ook echt wel van allerlei gekke dingen in kan zien met een beetje fantasie. Dus hoe realistischer het beeld, hoe minder kansen op misgaan.

Maar dan nog kun je mensen heel erg op het verkeerd been zetten. Want inderdaad: een beeld zegt meer dan duizend woorden. Maar als het nou net de verkeerde woorden zijn, dan heb je precies niet bereikt wat je wil.

Participant 1

Precies dat, ja.

Participant 3

Maar daarmee pleit je eigenlijk nog meer voor een soort driehoek. Dus het geschreven tekst die begrijpelijk en helder moet zijn, zodat ze het nog eens na kunnen lezen of thuis nog eens een keer terug kunnen lezen. Maar het mondeling gesprek, dus de één op één communicatie. Dus de uitleg is natuurlijk misschien wel het meest cruciaal, daar begint het mee. En dat wordt nog wel eens vergeten. Dat je niet alleen de folders of de teksten meegeeft, of zegt van: kijk maar even op de website. Het begint altijd met het gesprek denk ik. Dus de uitleg daarvan. Tekst en beeld moet daar weer ondersteunend aan zijn.

Onderzoeker

Ja, dan wilde ik **Participant 5** nog vragen. Want als jij het hebt over de context verduidelijken, bedoel je dan ook dit?

Of bedoel je heel wat anders bijvoorbeeld?

Participant 5

Nee, ik bedoelde dit. Kijk ik ben het helemaal eens met: het plaatje moet ondersteunend zijn aan de tekst. En dat moet eenduidig zijn. Maar het is ook belangrijk om daarin aan te geven wat de context is, waar we het over hebben. Zeker bij medische informatie. Het menselijk lichaam is ingewikkeld en heel veel mensen hebben geen idee wat waar zit. Zelfs wij weten dat ook niet in veel gevallen. Want wij zijn geen medici.

Dus je moet op een of andere manier zo makkelijk mogelijk duidelijk maken waar het over gaat en wat de relevantie daarvan is. Want het moet wel van toegevoegde waarde zijn op de boodschap die je brengt.

Onderzoeker

Dus als ik het zo hoor. Dan biedt een afbeelding eigenlijk context. Dat kan het doel zijn, en daarmee voorkom je eigenlijk dat je veel te veel woorden gaat gebruiken. En je daarmee mensen afschrikt ook wel. Of heb ik het daarmee fout?

Participant 5

Nou, dat. Dus je hebt minder woorden nodig, maar het verduidelijkt ook. Dus de boodschap die kan je effectiever overbrengen.

Onderzoeker

Ja. Dan zie ik nog, dat **Participant 6** schreef: je kan ook afbeeldingen gebruiken om angst weg te nemen.

Kan je daar iets over vertellen?

Participant 6

Ja, daar kan ik heel veel over vertellen. Ik heb aan het hele communicatieteam van het OLVG ziekenhuis een training gegeven, en ze gingen met eigen teksten aan de slag. En op een gegeven moment ging het over een (...)tumor. En ik dacht: oh mijn god, wat is dat voor iets engs. Want ik kende dat helemaal niet. En dan wordt dan kort uitgelegd wat het is. En door daar een plaatje bij te doen van een duimnagel met een heel klein blauw plekje, zo ziet het eigenlijk uit, kun je gewoon heel duidelijk uitleggen wat het is. Hoe ziet het er ongeveer uit? Hoe kun je het herkennen?

En mij stelde dat een beetje gerust, zeg maar. Dus ik dacht, oh, het is zoiets. Dus je kunt, ja, ik denk dat met een duidelijk plaatje bij de tekst, bij een uitleg, kun je denk ik ook een stuk duidelijkheid scheppen waarmee je ook minder onrust... dus dat er niet per se angsten zijn, maar wel onrust of verwarring kan voorkomen. Want onrust en verwarring leveren stress op. En zeker bij mensen met beperkte gezondheidsvaardigheden gebeurt dat wat sneller, want die ervaren die stress ook veel sneller. En dan weten we ook allemaal, als je stress krijgt, dan is je informatieverwerking, nou laat ik het netjes zeggen, niet zo optimaal.

Onderzoeker

Oké, dankjewel. **Participant 1?**

Participant 1

Ja, ik wil hierop aanvullen. Dit merken we ook vaak, ook met angst wegnemen. Verwachtingsmanagement, wat kan men verwachten als men naar een dagbesteding gaat? We hebben een keer een beeldverhaal gemaakt voor kinderen in coronatijd.

Wat als wij een coronatest moeten gaan afnemen? Het moet in een heel groot centrum, heel veel mensen staan in de rij, overal mondkapjes en gezichtsschermen. Maar wat komt daarbij kijken? Het klinkt heel spannend. Gewoon die klantreis van zo'n coronatest voor kinderen duidelijk maken. Dat je weet waar je aan toe bent.

Onderzoeker

Het sluit ook aan bij wat **Participant 4** zegt, zie ik. Om het bepaald tijdspad uit te leggen. Is dit ook wat jij bedoelde, **Participant 4**?

Participant 4

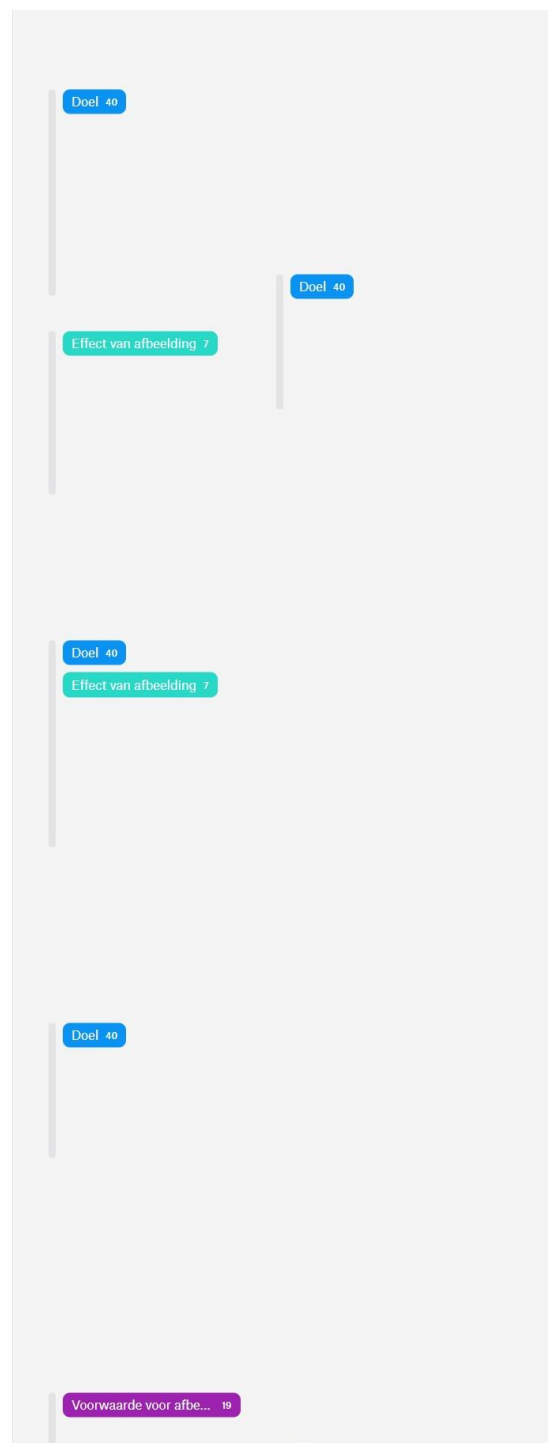
Ja, inderdaad. Dus als je een tijdspad voor allerlei dingen... Het kan een tijdspad voor een behandeling zijn, maar het kan ook een tijdspad op een dag zijn. Het kan van alles zijn. En die tijdspaden kan je natuurlijk ook in woorden uitleggen. Maar het fijne is dat als je dat visueel neerzet, dat je dan gebruik kunt maken van allerlei soort van metaforische schema's die we in ons hoofd hebben, waardoor dat veel gemakkelijker overkomt. Dus ja, zeker.

Onderzoeker

Oké. Ik vroeg me af, **Participant 2**, jij maakt heel veel patiëntfolders. Zijn er misschien al aanvullingen die jij nu al hoort? Of weet je nog een doel van afbeeldingen in patiëntfolders?

Participant 2

Ja, wij kijken heel erg naar, heeft dit inderdaad een voeging? Want soms zegt een arts: dat is wel leuk om erbij te zetten. Maar 'leuk' is niet helemaal het doel van afbeeldingen. Ja,



soms wel, maar meestal denk ik van, dat voegt niet echt iets toe. Maar bijvoorbeeld, we hebben heel veel cardiologiefolders. Die zijn zo ingewikkeld, dat ik ook wel merk, als we daar geen plaatje bij doen, dan snapt niemand waar die nou voor komt, denk ik.

Onderzoeker

Waar selecteren jullie die plaatjes op dan, die je er wel in zet?

Participant 2

Ja, we kijken sowieso of we al überhaupt zo'n plaatje hebben. Want het kost zoveel tijd soms om een plaatje te maken, dat we denken, als we al iets hebben, dan is dat mooi, dan kunnen we dat gebruiken.

En verder kijken we heel erg naar, waar in het lichaam zit dat dan? Weet je wel, want we kunnen het hart wel laten zien. En ik denk dat de meeste mensen wel weten waar het hart zit. Maar inderdaad, als je het over darmen of over een lever of over nieren hebt, dan denk ik, dan laten we inderdaad wel iets meer zien dan alleen maar een nier of een maag. Anders is het nog steeds niet helemaal duidelijk waar die zit, denk ik.

Onderzoeker

Nee, het is vooral heel anatomisch allemaal, als ik het zo hoor. Zijn er meer onderwerpen of thema's waarvoor je plaatjes gebruikt?

Participant 3

Ik denk dat er wel veel meer beeldmateriaal is, en ook nodig is, dan alleen de anatomische tekeningen. Die zijn natuurlijk cruciaal en het best werkt als je tijdens het consult... en de arts of de zorgprofessional gebruikt de afbeelding, om letterlijk daar ook bijvoorbeeld mee in te tekenen of dingen aan te geven.

Maar denk bijvoorbeeld aan ingewikkelde behandelingen als een MRI. Dat zijn ook afbeeldingen waarvan mensen het prettig vinden om dat te zien. Want van een MRI is wel bekend dat dat best wel wat angst oproept, omdat het afgesloten is, mensen in een afgesloten ruimte dus.

En dan kom ik eigenlijk op het punt, gebruik je fotomateriaal of gebruik je inderdaad een tekening of een infographic. Dat zijn natuurlijk allerlei verschillende manieren om beeld te gebruiken. Een foto werkt zeker als je het hebt over een MRI, werkt dat absoluut goed, misschien wel beter dan dat je hem tekent. Maar bij inderdaad een hart of lever nieren kan ik me voorstellen, dat juist zo'n infographic of misschien zelfs wel, nou ja, bewegend beeld, daar hebben we het ook nog niet over gehad.

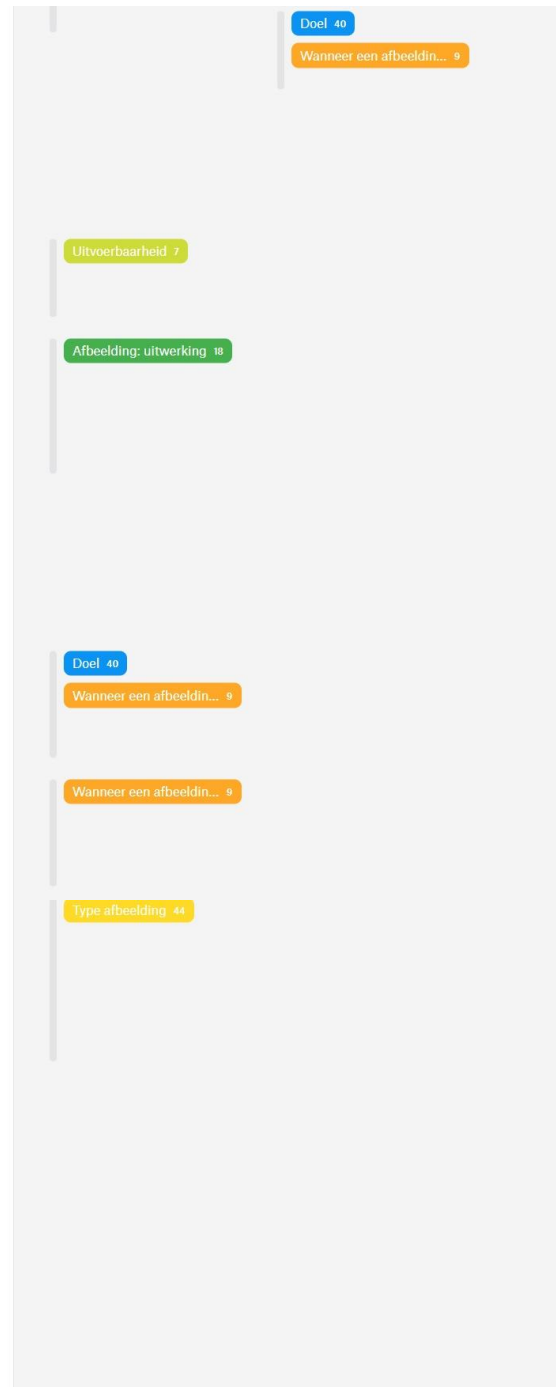
Qua definitie zijn we denk ik nog niet helemaal op wat is beeld. Wat is een visualisatie, is het bewegend, is het een foto, is het een tekening? Daar gaan mensen wel heel verschillend mee om denk ik.

Onderzoeker

Ik vind dit een mooi bruggetje naar het tweede thema, want dat is eigenlijk: wat voor typen afbeeldingen zouden allemaal geschikt zijn in patiëntfolders. Willen jullie ook dat in de chat typen, want dan houden we het een beetje overzichtelijk.

Participant 4

Gaan we dan uit van de papieren patiëntfolders?



Participant 3

Ja, dat is ook een goede vraag.

Onderzoeker

Ja. Die zijn vaak ook als pdf op de websites te vinden. Dus dat zijn vaak dezelfde folders die zowel op papier als digitaal zijn.

Participant 4

Ja, oké, maar ze zijn dus wel plat qua modaliteit, zeg maar.

Onderzoeker

Ja, wel plat ja. Tenminste, Participant 2, als jij aanvullingen hebt, want jij kent de praktijk van patiëntfolders natuurlijk beter dan ik.

Participant 2

Nee, ja, nee, het meeste staat gewoon op de website en die downloaden dan net als pdf en dat doet eigenlijk gewoon hiermee.

Participant 3

Ja. En hebben we het dan over in kleur of zwart-wit? Dat maakt ook nogal veel uit, denk ik.

Onderzoeker

Ik denk dat we het daarover kunnen hebben. Want volgens mij bestaat wel een algemeen advies al om het wel gewoon in realistische kleuren te doen. Je ziet soms ook mensen... daar is al onderzoek naar gedaan, dus dat stuur ik jullie nu niet in een bepaalde richting, zeg maar. Maar die gebruiken dan bijvoorbeeld de kleuren van de huisstijl in een afbeelding, waardoor ze verkeerd geïnterpreteerd worden. Dus daar moet je ook mee oppassen.

[Over de reacties in de chat]

Ik zie hier al 'realistische illustraties', 'foto's', 'infographics', 'tekeningen'.

'Zo realistisch mogelijk'. Bedoel je daarmee foto's, **Participant 1**?

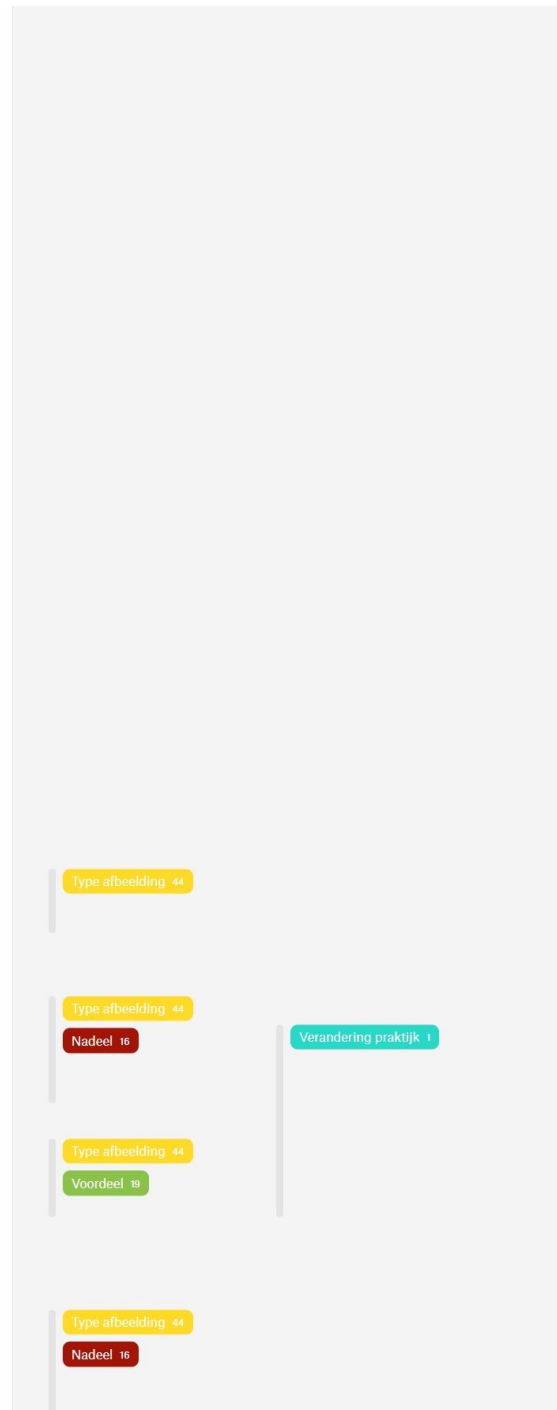
Participant 1

Dat kan. Foto's zijn fotorealistisch, dus dicht bij de werkelijkheid in de buurt dan met je eigen ogen... ja, dan is foto een goede tweede. Maar ja, foto's hebben ook weer nadelen ten opzichte van realistische illustraties. Details, afleiding, kunnen herkennen. Dat hebben ook wel nadelen. Wij zijn... als gemeente Amsterdam hadden wij voorheen alleen fotografie en een Adam-en-Eva-stijl, een iconenstijl met van die lijnproppetjes die we inzetten. Maar we zijn nu naartoe aan het werken om ook een realistische illustratiestijl toe te voegen aan onze huisstijl. Omdat we hebben gezien in coronatijd dat dat gewoon heel goed werkt, dat je er heel veel mee kan doen, ook qua inclusie en qua realisme. Dus ja.

Onderzoeken

Oké. Liever geen tabellen en diagrammen, zie ik **Participant 6** zeggen. Want ik kan me voorstellen dat het moeilijk te interpreteren is door sommige mensen.

Participant 6



Ja, die moeten dan zoveel puzzelen en snappen niet zo goed hoe ze dat moeten aflezen. Het geldt ook voor percentages. Mensen weten niet zo goed wat percentages zijn. Laatst in de HEMA stonden twee vrouwen bij een rek en zeiden, oh, dat is 10% korting. En dat kostte dan 14,95 of zo. Toen kwamen we er niet uit hoeveel we dan moesten betalen aan de kassa. Ik hoorde dat gesprek toevallig. Mensen vinden percentages heel lastig.

Participant 3

Sowieso, als je het hebt over risicocommunicatie is dat ook heel erg ingewikkeld. Dat hebben we bij de genetica veel tegengekomen. Hoe leg je dat nou uit wat de kans is op borstkanker als je een BSCA-mutatie hebt? En daar is overigens wel heel interessant onderzoek naar gedaan. Wat werkt zo'n taartvorm beter of werkt een percentage beter of werken grafieken beter. Dat is wel boeiend. Het zou juist heel goed kunnen helpen, denk ik. Juist omdat het in woorden heel moeilijk te vangen is en mensen vinden dat echt lastig.

Participant 6

Ja, je moet het proberen te realiseren waar ze wel vat op hebben. Van de tien mensen krijg je zo eentje, of weet ik veel hoe je het uitbeeldt. Dat ze echt voor zichzelf in een voorstelling kunnen maken.

Participant 5

En wij doen dat ook. Dat werkt ook wel. Dat wilde ik net zeggen, dat als je het hebt over 15% dan kan je 100 poppetjes, 100 groene poppetjes tekenen. Of 100 poppetjes tekenen en dan maak je er 15 van groen. En dan heb je ook veel meer context, dan heb je ongeveer het idee waar het over gaat. Of 1 op de 10. Dan maak je 1, haal je eruit en dat werkt visueel heel sterk. Sterker dan tekst, denk ik.

Participant 3

Ja, daar ben ik helemaal mee eens, zeker op dit gebied, ja.

Participant 4

Vooraf binnen de gezondheidszorg is daar heel veel onderzoek al naar gedaan. Hoe je nou die onzekerheid of risico's of kansen weergeeft.

Participant 6

In X en Y-as, ja.

Participant 4

En hoe je dat het beste visueel vertaalt inderdaad.

Onderzoeker

En hoe noem je zo'n plaatje dan?

Participant 4

Het is eigenlijk een soort van grafiek, maar dan niet echt volgens de conventionele manier waarop we daarover nadenken. Niet dit [gebaart een x- en y-as], maar inderdaad allemaal poppetjes. En het grappige is dat ik juist al het onderzoek wat er naar gedaan is binnen de gezondheidszorg, dat gebruik ik nu binnen die pensioencommunicatie. Waarover het gaat over een onzekerheid van een uitkering.

Dus juist daar is eigenlijk heel veel onderzoek naar gedaan.

Type afbeelding 44

Voordeel 19

Doel 40

Afbeelding: uitwerking 18

Afbeelding: uitwerking 18

Doel 40

Type afbeelding 44

Voordeel 19

Afbeelding: Relatie tot... 10

Afbeelding: uitwerking 18

Doel 40

Type afbeelding 44

Belangrijke extra info 1

Onderzoeker

Is dat 1 op 1 vertaalbaar volgens jou? De kennis van de gezondheidszorg naar andere sectoren?

Participant 4

Ja, het gaat gewoon over het overdragen van complexe informatie. Het gaat over het communiceren van onzekerheid, van iets wat abstract is, van iets wat niet tastbaar is. Hoe maak je dat nou tastbaar? Door er een concreet plaatje van te maken.

Dus alles wat we daarover leren binnen andere sectoren, kunnen we gewoon meenemen naar andere communicatievraagstukken.

Maar wat jij net zei, **Participant 6**, ik begrijp dat je zegt geen diagrammen. Maar diagrammen is natuurlijk ook alweer zo'n grote categorie. Met een diagram bedoel ik ook wel eens om verschillende scenario's uit te leggen. Dus als je verschillende opties hebt binnen een behandeling, of verschillende opties in het verloop na een behandeling bijvoorbeeld. Dan kun je dat ook heel gemakkelijk aangeven door gewoon in vakjes een bepaalde stap neer te zetten die je dan met een lijntje aan elkaar koppelt. Kijk, als we daar maar blijven bij de meest simpele vorm van visualiseren, dan denk ik dat het echt wel nut kan hebben. We moeten geen enorme grote hiërarchie ofzo in zo'n folder gaan doen.

Maar als het echt gaat om een opeenvolging van bepaalde stappen, dat helpt wel echt denk ik.

Onderzoeker

Vind jij dan zo'n diagram dan hetzelfde als een infographic?

Participant 4

Nee, dat is weer wat anders. Dus een infographic is echt een op zichzelf staand beeld en tekst. Dus wat je als geheel kunt verwerken en kunt begrijpen. Terwijl zo'n diagram... is dan eigenlijk weer een visuele toevoeging aanvullend op een tekst. Dus dat is weer iets wat je eigenlijk los niet zo heel goed kunt begrijpen. Dan heb je echt wel de context van de geschreven informatie nodig.

Maar een infographic vind ik, zou je zo als poster op de deur kunnen plakken. En dan kan iedereen er langs lopen en het lezen en het begrijpen. Dus er zit ook echt een verhaal in met een begin en een eind.

Participant 6

Als ze goed gemaakt zijn, want ik zie ook heel veel infographics waarvan ik denk, waar moet ik beginnen?

Participant 1

Dat wilde ik net zeggen, ja.

Participant 4

Sowieso is het natuurlijk wel super moeilijk om een goede visualisatie te maken.

Participant 5

Het is geen doel op zich, een infographic. Vaak krijgen we de vraag van, we willen een infographic. En dan vraag ik: waarom? Wat wil je dan overbrengen?

Participant 4

Ja, dit heb je helemaal niet nodig.

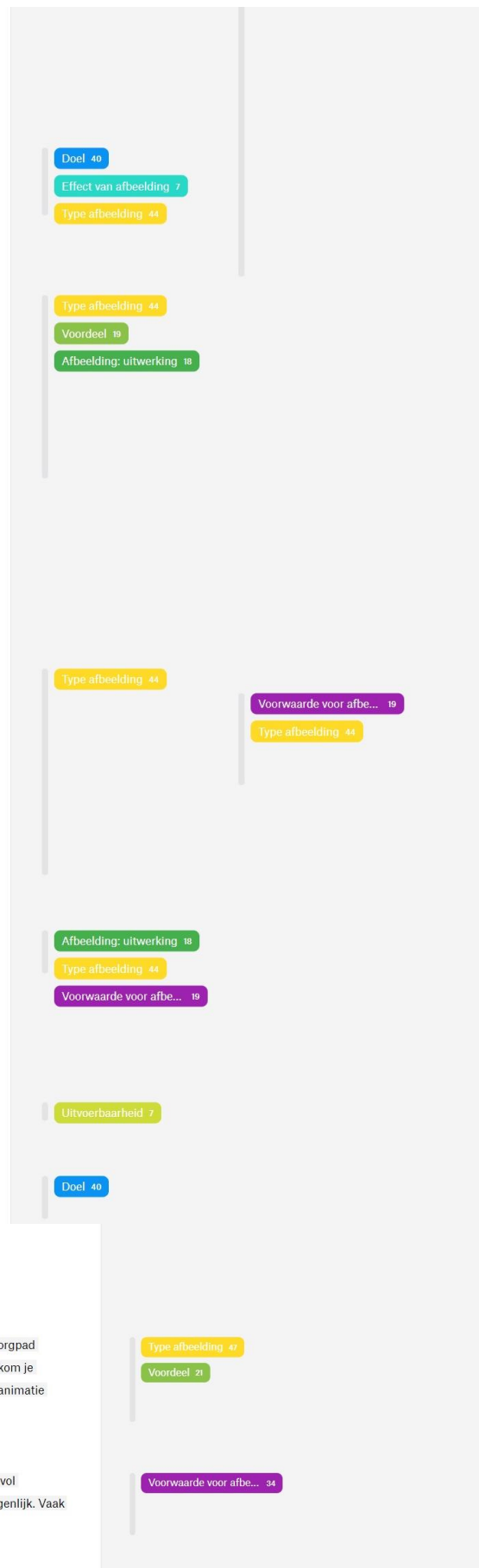
Participant 5

Nee precies, maar ik ben het er wel helemaal mee eens. Je kan met een infographic wel heel mooi een zorgpad weergeven. Als een soort ganzenbord. Je gaat een traject af en je begint bij A en je eindigt bij Z. En wat kom je allemaal tegen? En dat kan je heel mooi weergeven in een soort poster. Daar heb je niet per se een hele animatie voor nodig. Dus je kan op vele manieren dat doen.

Participant 6

Ja en als je het dan rustig houdt qua aantallen dingen. Mensen met lage taalvaardigheden zijn heel snel vol hierboven [wijst naar hoofd]. En als daar heel veel details op staan, dan gaat je je infographic verloren eigenlijk. Vaak is het de kunst om het sober te houden toch.

Participant 1



Ja, het *less is more*, werkt daar denk ik ook absoluut. In onze praktijk in Amsterdam worden heel veel infographics gemaakt. En meestal zijn die heel slecht. Waar het heel vaak misgaat is dat mensen een heleboel data, informatie hebben. En er een visueel sausje overheen willen gieten. Ja, dat werkt natuurlijk niet.

Belangrijk in infographic, waar het ook vaak misgaat, is dat mensen gewoon aan de hand worden meegenomen door de verhalen. Vaak zie je één grote berg opmaak en data en cijfers en illustraties door elkaar heen. Het is vaak één grote brei. Mensen onderschatten heel erg wat erbij komt te kijken om een goede infographic te maken.

Participant 5

Ja.

Onderzoeker

Ik vraag me af, ik zie in het rijtje [in de chat] geen iconen staan. En ik zag net al een onderonsje tussen **Participant 1** en **Participant 4** hierover. Kunnen jullie dat ook toelichten? Waarom jullie dat niet in het rijtje zetten?

Participant 4

Aan jou de eer, **Participant 1**.

Participant 1

Met iconen gaat er heel vaak iets mis. Wat ik vaak zie is dat mensen een heel leuk beeld hebben van hoe ze een heel verhaal in één icoon kunnen vertellen. Maar dat is zo open voor interpretatie. Het gaat vaak mis met alle details en elementen die erin zitten. En met kleurgebruik gaat het vaak mis. Het is sowieso een abstracte vorm natuurlijk. In ieder geval een sterk gestileerde vorm van beeld.

Waar het wel goed bij kan is om een categorisering aan te geven. Of eventueel dat je een herkenningspunt hebt dat vaker terugkomt in verschillende communicaties. Dat ik zie van hé, dat is een icoon met die kleur. Dat gaat dáár over. Want ik zie het vaak op hetzelfde punt terugkomen. Verder dan dat... we hebben het in het onderzoek gezien wat we hebben gedaan, het wordt heel vaak verkeerd geïnterpreteerd. En vaak zit er gewoon veel te veel achter om in ieder geval één simpel beeld te vatten. Dat lukt bijna niet.

Onderzoeker

Dus je zou het niet per se per definitie afraden, maar je moet heel goed nadenken over wat het doel is eigenlijk?

Participant 4

Ja, het ligt heel erg aan wat je communicatieve doel is. Dus in het onderzoek wat wij hebben gedaan waren er informerende iconen, instruerende iconen en verbiedende iconen. En die instruerende iconen gingen bijvoorbeeld over je handen wassen. Of: als je koorts hebt, moet je thuis blijven. En dat was dan een huisje met een poppetje met een thermometer, en dan van die piepjes om zijn hoofd en die streepjes, omdat hij het dan heel warm had. En er zitten zoveel visuele elementen in. En uit het onderzoek kwam ook: hoe meer visuele elementen, dus letterlijk stukjes beeld, hoe lastiger het was om het te begrijpen. Dus je hebt eigenlijk best wel veel informatie nodig om zo'n icoon bruikbaar te maken of begrijpelijk te maken. Maar hoe meer je erin stopt, hoe lastiger het wordt. Dus dit is gewoon heel moeilijk.

En kijk, sommige iconen gingen prima, maar dat zijn dan iconen die we heel goed kennen. Bijvoorbeeld: honden moeten hier aan zijn lijnt of meer dat concept. Dat zijn gewoon iconen die we zo vaak zien. Maar juist iconen over nieuwe onderwerpen, zoals allemaal handelingen en verbod met betrekking tot corona, dat ging juist niet goed omdat het zo'n nieuwe categorie was voor iedereen. Het was eigenlijk helemaal niet grappig, maar we hebben er wel heel hard om gelachen. We hebben de meest bijzondere interpretaties voorbij zien komen, dat we dachten, nou hoe kan je dit nou erin zien? En dan keken we en dachten we, nou gut, ja inderdaad.

Participant 3

Het is in feite ook een pleidooi om wat voor beeldmateriaal je ook ontwikkelt. Of het nou een infographic of een tekening of whatever het is, om het altijd in samenspraak met de doelgroep te doen. Want wij kunnen het niet bedenken. Als je dan zegt lachen- daar heb ik ook wel om moeten lachen. Als je kijkt naar de veronderstellingen die wij hebben als professionals over wat patiënten begrijpen... en dan heb je het inderdaad over patiënten die misschien lage gezondheidsvaardigheden hebben of laaggeletterd zijn. En ik zeg altijd, iedereen is wel laag gezondheidsvaardig op het moment dat je slecht nieuws krijgt bijvoorbeeld. Dus in feite moet je daarop afstemmen. Maar ik heb me zo vaak verbaasd over het feit dat wij dingen bedenken en dan hebben we het wel eens getest. Maar de doelgroep of de patiëntengroep, whatever, het is niet one size fits all. Het is denk ik per de context bepaald, per ziektebeeld bepaald, is het chronisch, et cetera.

Dus dat op maat, dat zal moeten. Maar de samenspraak... een klein voorbeeld, dat gaat over spreektaal weliswaar, over het schrijven. Dat was bij mijn promotieonderzoek bij genetica, waarvan we een aantal woorden verzameld hadden die echt *usual business* waren tijdens de consulten bij de klinisch genetici. Daar hadden ze het over mutatie, over familiäre belasting, et cetera.

En daar hebben we met patiënten die laag gezondheidsvaardig waren, maar wel ervaring in de borstkankerzorg, en met taalambassadeurs van Lezen en Schrijven als de 'lege kennis', want je bent op een gegeven moment, weet je wel, een klinisch geneticus, die kennen mensen wel... Maar ik heb me echt verbaasd over, en met mij de

Type afbeelding 47

Nadeel 20

Voorwaarde voor afbe... 34

Uitvoerbaarheid 20

Type afbeelding 47

Nadeel 20

Type afbeelding 47

Voordeel 21

Type afbeelding 47

Nadeel 20

Type afbeelding 47

Afbeelding: uitwerking 25

Doel 40

Type afbeelding 47

Voordeel 21

Type afbeelding 47

Nadeel 20

Voorwaarde voor afbe... 34

Voorwaarde voor afbe... 34

Effect van afbeelding 9

zorgprofessionals, dus dat waren vooral de klinisch genetici, hoeveel misinterpretatie er was over bepaalde woorden als 'mutatie'. Daar lieten ze op associëren en dan dachten ze aan verzekering. Dan dachten ze: foutje, mutatie daar moet je toch verzekering mee aanpassen? Terwijl mutatie wordt overal altijd gebruikt. Een genpanel, standaard wordt het benoemd. Daarvan zeiden de patiënten, maar wij zijn nu toch het panel. En dan moet je nagaan wat er dan al misgaat, maar dit gaat dan over woorden.

Maar ik denk dat het met beeldmateriaal echt hetzelfde is. Dat wij, als we het ontwikkelen vanuit de zorg, je doet dat samen met een zorgprofessional, die heeft al zoveel voorkennis en zoveel aannames, zoveel bagage, dat het denk ik cruciaal is om het te testen, wat jullie ook terecht doen, van hoeveel mensen dat dan niet zien of anders interpreteren. Dat geeft denk ik bijzondere situaties, maar ook juist in het ontwikkeltraject zul je denk ik samen op moeten trekken.

Dan heb je het over de vorm, de ene keer werkt dat goed, de andere keer werkt dat goed. Maar ik denk dat wij ons heel moeilijk kunnen verplaatsen in mensen die en met spanning en misschien moeite hebben met taal, met de weg vinden in het ziekenhuis alleen al. Dat zijn allemaal stressfactoren die zo cruciaal zijn om informatie te begrijpen.

Maar dat gaat ook over beeldmateriaal. Want jij had het net, **Participant 2**, over het hart, en dat weet iedereen wel. Nou, ik zou ze de kost niet willen geven hoor, als je zegt van tekenen eens het hart, als je een plaatje hebt. Teken eens op een juiste manier erin. Nee, dat is echt wel pittig. Dan heb je het inderdaad niet over nieren of een spijsverteringsstelsel. Dat zou niet van mijn pleidooi wel zijn. En dan kom je inderdaad bijzondere dingen wel tegen, dat sowieso.

Onderzoeker

Ja, ik hoor nu heel veel nuttige dingen, dus dankjewel daarvoor alvast. Ja, ik denk dat dat luidt ook in alle adviezen eigenlijk: stem alles af met je doelgroep. Want dat is waarvoor je het doet. Als het niet werkt voor de doelgroep, dan heeft het helemaal geen zin om er überhaupt plaatjes in te stoppen.

Participant 3

En dan krijg je wat **Participant 5** zei. Wij willen graag een infographic of een visualisatie.

En waarom en voor wie. Ja, dat zijn echt de eerste vragen. En zij dat dan inzetten.

Participant 6

Ja, dat zijn inderdaad de eerste vragen. Ik wil dat alleen maar beamen eigenlijk van voor wie is dit? Wat is mijn doel? Wat wil ik dat mijn lezer of mijn ontvanger van de boodschap gaat doen? Of wat hij weet, en wat is zijn voorkennis al? Wat weet ik over die doelgroep? Nou ja, dat kun je eigenlijk best erachter komen door gewoon met ze in gesprek te gaan.

Participant 3

Ja, zeker. Maar **Participant 4**, nog even als vraag voor jou. Hebben jullie ook gekeken naar bewegende beelden bijvoorbeeld? Dus niet alleen een statisch beeld of een plaatje of een icoon, maar een bewegend beeld als wat filmpjes doen...

Participant 4

Nee, ik heb zelf geen onderzoek naar gedaan hoe mensen dat verwerken. Ik vind het wel heel interessant en ik heb ook vaak genoeg bij organisaties gewerkt waar we dat soort dingen wel gemaakt hebben trouwens. Maar ik heb nog zoveel vragen over die simpele plaatjes. Want ik kan nog helemaal niet naar die complexen toe zeg maar. Dus nee, ik ben de rest van mijn leven nog wel bezig met statische beelden, denk ik. En wat we daarmee kunnen.

Nou ja, je hebt natuurlijk wel... Er zijn genoeg organisaties die bezig zijn met plaatjes die wel interactief zijn. Dus in principe is dat een statisch plaatje, maar dan kun je wel erop klikken en dan kun je wel zien wat er gebeurt als je een bepaalde keuze maakt. Of wat dat dan vervolgens doet met het scenario. Dus dat bestaat wel. Nou ja, daar heb ik wel wat meer naar gekeken. Maar echt zeg maar animaties of video's. Daar blijf ik nu nog een beetje bij weg. Hoewel ik wel inzie dat ze heel nuttig kunnen zijn. Omdat je dus wel heel mooi verschillende stappen kunt uitleggen.

Participant 5

De UvA heeft daar wel onderzoek naar gedaan. Die hebben specifiek naar zorgcommunicatie gekeken. En ook specifiek naar mensen met beperkte gezondheidsvaardigheden. En uit hun onderzoek- ze hebben teksten, plaatjes en animaties naast elkaar gelegd. En uit dat onderzoek kwam dat animaties eigenlijk het beste de informatie verwerken voor patiënten met beperkte gezondheidsvaardigheden.

Daarnaast kwam ook nog tot een soort verrassing van hen dat dat eigenlijk niet alleen geldt voor patiënten met beperkte gezondheidsvaardigheden. Maar ook eigenlijk voor iedereen. Dus iedereen is erbij gebaat dat je het zo simpel en duidelijk mogelijk uitlegt. Dus dat hoeft je niet alleen te doen. En je hoeft niet angstig te zijn dat mensen het *rejecten*, omdat het te simpel of te kinderachtig zou zijn. Dus dat was een belangrijke *learning*.

Het andere was de combinatie van beeld en geluid. Dat was een hele krachtige combinatie om op die manier die ingewikkelde informatie over te brengen. Mensen zijn steeds minder gewend en geneigd om lange teksten te lezen.

Voorwaarde voor afbe... 34

Effect van afbeelding 9

Voorwaarde voor afbe... 34

Wanneer een afbeeldi... 10

Doel 40

Voorwaarde voor afbe... 34

Type afbeelding 47

Effect van afbeelding 9

Doel 40

En des te meer gewend om video's te bekijken. Dus in die zin geloven wij heel erg in die bewegende animaties. Maar zoals gezegd, soms kan dat niet altijd. Het kost geld en het is ook niet altijd nodig. Dus een infographic kan ook heel effectief zijn. Dus wij proberen ook altijd te kijken naar wat je precies nodig hebt. Voor welke situatie, voor welke doelgroep, en hoeveel budget heb je. En op die manier de beste vorm te vinden voor hetgeen wat je wil bereiken.

Onderzoeker

Ja, zeker. Ik zie **Participant 1** nog met een handje omhoog.

Participant 1

Ja, ik wil nog twee dingen aanvullen. Wat **Participant 5** net zei, een voice-over erbij. Gesproken tekst erbij, dat werkt goed. Dat merken wij ook. Dat multimodaal communiceren, dat je meerdere manieren gebruikt om informatie over te brengen. Als je met gesproken tekst, of lezen, of beeld of iets in handen geven waar mensen naar kunnen kijken, iets mee kunnen doen. Dat het helpt om informatieverwerking te bevorderen, wat we ook merken bij onze filmpjes, animaties.

Dit is niet echt onderzocht, maar we horen het wel terug, is dat als het teveel stappen zijn die in één informatieve video zitten, dat mensen na 30 seconden al vergeten zijn wat in de eerste 10 seconden verteld is. Teruggaan in een filmpje is een stuk lastiger dan wanneer je een praatplaat of een folder in handen hebt. Als je teveel informatie hebt, dan denk je dat je het in een filmpje moet doen. Dat kan eerst averechts werken. Dat merken we wel.

Participant 3

Gaan we hiermee buiten de reikwijdte van jouw onderzoek, Julia? Omdat jij vooral kijkt naar folders en afbeeldingen. De ouderwetse folder zou je kunnen zeggen. En concluderen we daarmee dat we al achter de feiten aanlopen? Dat animaties goed werken, combinatie geluid beeld. Ga je daar ook nog naar kijken of het überhaupt zinvol is in de folders?

Dat was sowieso een vraag toen je me erbij vroeg. Gaat het ook over tekst, afbeeldingen, visualisaties op een website bijvoorbeeld? Want dan kun je natuurlijk wel de suggesties die uit het onderzoek van de UvA komen en de ervaringen van **Participant 1** daar heel goed in verwerken. Maar in een platte tekst als een papieren folder, dan heb je te doen met een foto of een afbeelding, een tekening, whatever.

Onderzoeker

Het liefst kijk ik natuurlijk naar alles. Maar om een onderzoeksvraag een beetje concreet te houden, kijk ik echt naar fysieke patiëntfolders. Dus inderdaad, animaties, daar valt heel veel over te zeggen. Dat is ook heel veel onderzocht als je informatie via verschillende kanalen binnenkrijgt - Je hoort het en je ziet het. Dan verwerk je het al veel beter. Maar daar gaat de onderzoeksvraag niet over.

Maar ik wilde wel zeggen, hou deze gedachten vast. Dan stel ik voor dat we nu tot 11 uur ongeveer pauzeren. En dan wil ik straks ook kijken naar de haalbaarheid van die verschillende afbeeldingen. Hoe werkt het bijvoorbeeld bij **Participant 2** op de communicatieafdeling? En is het wel uitvoerbaar als je bijvoorbeeld zegt: we willen overall infographics voor maken? Dus hou die gedachten vast, dan gaan we het daar straks over hebben. Dan zien we elkaar om 11 uur weer.

[pauze van 5 minuten]

Onderzoeker

[...]

We hebben echt al heel veel informatie gehoord voor de pauze. Dus dank daarvoor. We hadden eigenlijk al soort van gehoord dat er verschillende doelen zijn voor afbeeldingen. Dus om een bepaald tijdspad uit te leggen of om handelingen uit te leggen, om mensen in staat te stellen om zelf mee te denken over de behandeling. Maar vooral ook om tekst te ondersteunen eigenlijk en te verduidelijken. Want een plaatje staat nooit helemaal op zichzelf. En iconen worden eigenlijk afaerden bijvoorbeeld. Omdat die vaak multi-interpretabel zijn. Ik weet niet of dat een woord is, maar jullie snappen wat ik bedoel. Ja, is dat een woord?

Participant 3

Ja, nu is het een woord.

Participant 4

Nee, dat was altijd al een woord. Dat is een woord dat heel veel voorkomt als het gaat om visuele communicatie.

Participant 5

Maar als ze wel eenduidig zijn, zou ik ze zeker gebruiken hoor. Ik bedoel het niet roken of het verboden tekenen of het vinkje. Dat zijn hele duidelijke goede iconen die je zeker niet moet gebruiken.

Onderzoeker

Als er één ding op te zien is, als het maar eenduidig is. Ja, precies.

Participant 1

Voorwaarde voor afbe... 34

Uitvoerbaarheid 20

Type afbeelding 47

Voordeel 21

Type afbeelding 47

Nadeel 20

Type afbeelding 47

Voordeel 21

Zelfverklarend moet het vooral zijn. Het gaat ook hierbij om de context. Als je een pictogram maakt, of een icoon maakt met een heel verhaal erin, dan is die context er heel moeilijk uit te halen. Maar inderdaad, iconen in de weg vinden, toiletaanduiding, niet roken, nooduitgang, die zijn allemaal zelfverklarend, maar wel aangeleerd. Die context hebben veel mensen geleerd.

Als je kijkt naar bijvoorbeeld verkeersborden: als ik jullie vraag, neem een bord in gedachten voor een doodlopende straat. Dan zien we waarschijnlijk wel een blauw bord, een blokje met een rood blokje erop. Maar als ik jullie vraag, neem een verkeersbord in gedachten van einde vluchtstrook, iemand die weet hoe dat eruit ziet? Een rechthoekig bord met schuine witte en zwarte strepen. Maar dan moet je hem net aangeleerd hebben, omdat ze ze kunnen begrijpen. En dat zie je ook vaak met pictogrammen, dat er een heel verhaal aan wordt bedacht. Dat eigenlijk zelfverklarend moet er zijn. Een pictogram van een voetballend persoon staat voor een voetballend persoon. Of een mannetje staat voor een mannetje. En zodra je dat mannetje op een toiletdeur plakt, staat ervoor dat dit een herentoilet is.

Participant 3

Wij hebben in het UMC Utrecht wel onderzoek gedaan naar bewegwijzering, ook met iconen. Dat was ook wel shocking. En dat was zelfs nadat ze een nieuwe bewegwijzering hadden ingevoerd, eigenlijk ook nalatig geweest bij het facilitair bedrijf om daar ook vooral wat patiënten, mensen met een migratieachtergrond, laaggeletterden erbij te betrekken. Dus dat was helemaal kant en klaar, en toen zijn we rond gaan lopen met patiënten. Nou, ik kijk even naar **Participant 4**, ik denk dat we heel hard hadden moeten lachen. Ze moesten de opdrachten uitvoeren, dat ze naar de pre-operatieve screening moesten bijvoorbeeld. En de hele bewegwijzering, nog steeds is het onduidelijk als ik daar kom. Ik denk dat mensen die laaggeletterd zijn, of die het niet gewend zijn, die verdwalen nog steeds in het UMC Utrecht. Echt shocking. Er wordt veel te weinig over nagedacht.

Participant 5

Ik kom in best veel ziekenhuizen zo door het jaar. En het is in heel veel ziekenhuizen echt heel ingewikkeld, heel ingewikkeld, ja. Ik verbaas me elke keer weer waarom dat niet makkelijker kan.

Participant 3

Daar heb ik me na 25 jaar ook nog steeds over verbaasd. En hoe onderschat dat is. Want mensen zijn gespannen, zenuwachtig, moeten op zoek naar de poli, waar ze misschien een lastig gesprek hebben, of ze moeten op tijd zijn voor een onderzoek. Dan kom je in die immense hal, waar eerst een receptie was met gastvrouwen. Dat is niet meer zo, dus ze kunnen het aan niemand vragen.

Ja, vind het maar. Het is niet te doen. Echt niet te doen. Maar ik begrijp ook niet dat daar niet een gemakkelijker oplossing voor is, met visualisaties bijvoorbeeld. Dat zou makkelijk moeten kunnen.

Onderzoeker

Ik was wel nog benieuwd, want we hebben het dus ook over infographics gehad. Maar die zijn heel arbeidsintensief om te maken, dus dat kan je niet voor elke patiëntfolder over elk ziektebeeld maken. Maar ik zag ook dat er realistische illustraties genoemd zijn, met denk ik de nadruk op realistisch. En foto's werden ook genoemd. Kunnen jullie daar nog iets over vertellen? Wat weten jullie daarvan? Waar moet je bijvoorbeeld op letten als je een foto gebruikt voor je patiëntfolder?

Participant 5

Nou ja, ik zou oppassen met realistisch en foto's. Het hangt natuurlijk helemaal van de situatie af. Het eerder genoemde verhaal van de MRI lijkt me prima om dat op een foto te laten zien. Maar op het moment dat je het hebt over het menselijk lichaam met foto's, en wonden... je moet voorkomen dat je angst meer gaat oproepen of stimuleren.

En het voordeel van tekenen is dat het altijd wat abstracter is, wat afstandelijker. En ook wat minder op detailniveau. En ik denk dat dat ook belangrijk is. Want artsen willen heel graag vaak details vertellen die voor de patiënt eigenlijk heel relevant zijn. Dus voor ons is het ook altijd de uitdaging om het eigenlijk wat abstracter te doen, en alleen de kern van de boodschap weer te geven. En op het moment dat je met foto's gaat werken, of met hele realistische afbeeldingen, schiet je vaak aan dat doel voorbij.

Onderzoeker

Wat wil de patiënt weten, in plaats van wat heb jij te vertellen?

Participant 5

Nou ja, wat is voor de patiënt op dat moment echt relevant en wat wil hij vertellen dat de patiënt moet onthouden, of wat hij moet doen of wat hij juist niet moet doen. En dat is vaak niet altijd te vatten in een foto, of in de realistische...

Participant 6

Zeker als je van die anatomische dingen hebt, denk ik dat je... Als ik een echt hart zie, dan denk ik dat ik neerga, want daar kan ik gewoon helemaal niet tegen. Maar daar heb je een ontzettend goed punt in. Op een foto staan er ook afleidende details op, dat is het lastige van foto's vaak. Andere dingen op de achtergrond staan, zoals mijn

Type afbeelding 47

Nadeel 20

Type afbeelding 47

Voordeel 21

Type afbeelding 47

Nadeel 20

Doel 40

Effect van afbeelding 9

Wanneer een afbeelding... 10

Type afbeelding 47

Nadeel 20

Voordeel 21

Type afbeelding 47

Voordeel 21

Voordeel 21

Voorwaarde voor afbe... 34

Afbeelding: uitwerking 25

Afbeelding: uitwerking 25

Type afbeelding 47

Nadeel 20

Type afbeelding 47

Nadeel 20

bordjes hiërarchter [wijst naar eigen achtergrond], die leiden misschien ook ontzettend af. Ik had het moeten blurren natuurlijk, maar ik vergeet het.

Maar dat is het nadeel van foto's, dan moet je echt een heel goed shot hebben. Als je er mensen op hebt, dan heb je gezichtsuitdrukkingen die lastig kunnen zijn. Dus wij kijken altijd eerst naar mensen, als we mensen op een foto zien. En we kijken ook naar de emotie van die mensen. Is dat dan ook wat je wil, dat ze oproepen? Dus dan is een illustratie veel fijner.

Maar als je bijvoorbeeld mensen wil laten zien: je komt bij ons op de afdeling en je moet je melden bij de balie, dan is het jou heel fijn om wel een foto te hebben van. En zo ziet dat in het echt ook uit, voor de herkenbaarheid. En dan is het niet heel zinvol om dat met een tekening te doen. Dus het ligt heel erg aan de context.

Participant 3

Ja, daarmee kom je weer bij de contexten. Ja, procedureel bij een behandeling, dat kun je prima met foto's doen. Want dan herkennen ze meteen ook een situatie. Als je het hebt over bewegwijziging: je maakt een foto van dat is de balie waar de MRI is, dit is de ruimte. Dat geeft mensen wel heel veel rust van: oh ja, dat is hetzelfde, ik zit goed. Ja, en risico is natuurlijk, dan kijk ik even praktisch vanuit, stel dat je werkt bij zorgcommunicatie. Als de situaties veranderen, betekent het wel dat je de hele exercitie opnieuw moet doen met foto's. En dat maakt het wel weer lastig.

Onderzoeker

Ik zie dat **Participant 2** een handje hoog had.

Participant 2

Ja, dat is inderdaad wat ik wilde zeggen. Het is inderdaad wel best wel snel verouderd. Dus we kijken inderdaad wel van, de ingang van het ziekenhuis dat verandert niet zo snel. Maar ja, we hebben wel dingen dat we dan soms denken, laten we dan toch maar de animatie doen. Want straks over tien jaar, dan kunnen we deze dan echt niet meer gebruiken.

Participant 3

En dat is dan weer het voordeel van een website dat je het daar gemakkelijk aan kunt passen.

Participant 2

Juist, ja.

Participant 3

Dat scheelt je zeker, ja.

Onderzoeker

Ik ben wel benieuwd bij **Participant 2**, want jullie hebben heel veel folders nu. Wat voor soort plaatjes zitten daar nu op dit moment vooral in?

Participant 2

Heel veel animaties wel, van die getekende illustraties, zeg maar. Je ziet er heel veel van onze grafische vormgever. Die tekent die allemaal, tenminste de meeste. We proberen ook wel, als we gewoon iets van internet kunnen plukken, gewoon te vragen aan de bron van: hey, mogen we jullie afbeelding gebruiken? Want ja, dat scheelt gewoon heel veel tijd. Ja, als we altijd in ons eigen huis moeten maken, dan zijn we wel even bezig.

Participant 3

Dan heb je wel de goede huisstijl. Ik denk, ik gooi deze er even in.

Participant 2

Voor de rest ook wel foto's, inderdaad. Bijvoorbeeld in een folder over: welkom op de dagbehandeling. Ja, nou ja, wat is dan mooier dan gewoon laten zien van, nou hier, dit is de kamer waar je terechtkomt, de gang waar je doorheen gaat. Ja, zeg maar de uitslaapkamer, dat soort dingen. Dat proberen we dan wel in de foto vast te leggen. Ja, ja, dat is het wel een beetje, denk ik.

Onderzoeker

Ja, precies. Ja. Dus foto's zijn meer voor verwachtingsmanagement misschien? Wat tref ik daar aan straks...

Ik zie dat **Participant 1** nog een handje omhoog heeft?

Participant 1

Ja, kort aanvullend, wellicht, maar het meeste is al gezegd. Inderdaad, foto's gebruiken wij ook om een sfeerimpresie te geven, hoe iets eruit gaat zien in de praktijk. Of om iets aantrekkelijk uit te laten zien. Maar illustraties, realistische illustraties, bieden gewoon veel meer mogelijkheden om inderdaad, wat **Participant 5** net al zei, details weg te laten of juist sommige details te benadrukken. Ik heb een plaatje gekopieerd, kijk of je die in de chat kan plakken.

Type afbeelding 47

Nadeel 20

Afbeelding: uitwerking 25

Type afbeelding 47

Voordeel 21

Afbeelding: uitwerking 25

Wanneer een afbeeld... 10

Afbeelding: uitwerking 25

Type afbeelding 47

Voordeel 21

Type afbeelding 47

Nadeel 20

Type afbeelding 47

Nadeel 20

Afbeelding: uitwerking 25

Wanneer een afbeeld... 10

Uitvoerbaarheid 20

Voorwaarde voor afbe... 34

Type afbeelding 47

Voordeel 21

Type afbeelding 47

Voordeel 21

Doel 40

Type afbeelding 47

Voordeel 21

Afbeelding: uitwerking 25

Doel 40

Deze bijvoorbeeld is uit een folder voor vaccinaties van de GGD. Je wil aangeven: een kind kan na de vaccinatie een zweertje krijgen, dat is heel normaal. Maar als je het in een foto wil doen, moet je een kindje vinden dat precies zo'n zweertje heeft, toestemming krijgen om het te gebruiken en het wordt inderdaad wel heel erg realistisch, wellicht.

Je kan hier de achtergrond weglaten. Het is alleen een witte achtergrond. En je kan het benadrukken, dat zweertje is het enige met kleur, om gewoon de nadruk te leggen. Met fotografie is het veel lastiger. En ook een weergeving van stappen, als je stappen in beeld wil brengen, en er wijzigt iets in dat proces. Als je het met fotografie doet, moet je hetzelfde model willen vinden, dezelfde kleding, dezelfde situatie nabootsen, fotografen terughalen. Logistiek is dat een grote ramp, veel meer kosten. Met illustraties is het veel makkelijker.

We hebben in die coronatijd heel veel stappen in beeld gebracht. Wanneer moet je laten testen, hoe gaat zo'n test, wat als je een vaccin wil halen? Allemaal stappen in beeld gebracht. En dat ook getest, voorgelegd, en er kwamen dingen uit die we moesten aanpassen. Als je dat moet aanpassen met fotomodellen, fotosituatie, kleding, situaties, dat is lastiger. Illustraties zijn dan wel praktischer.

Onderzoeker

Als ik het zo samenvat, zou je dan foto's per definitie beter kunnen gebruiken voor: dit is de omgeving waar je terecht komt, en hier moet je heen lopen. Op die manier verwachtingen schetsen. En zodra het gaat over ziektebeelden en anatomische zaken, dat je dan beter naar illustraties kan gaan. Of zijn er mensen hier iets over willen zeggen?

Participant 1

Ik kan me daar wel in vinden ja. Als je kijkt naar onze GGD, als ze dan een folder willen weergeven op een SOA-test, nou, succes met fotografie, dat gaat gewoon niet lukken.

Onderzoeker

Haha, dat wil je ook niet.

Participant 1

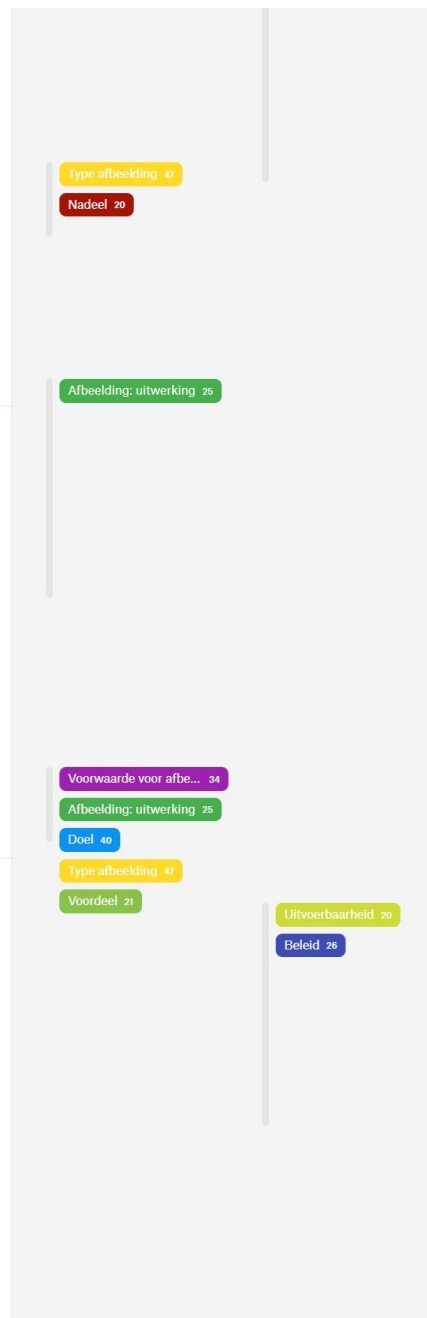
Nee, maar er zijn gewoon situaties waar illustraties veel praktischer zijn dan foto's. En als je emoties wil losmaken, een sfeerbeeld wil geven, of een voorbeeld wil laten zien van een praktijksituatie... dan kunnen foto's wel beter zijn. Het is elke keer een afweging.

Participant 3

Dan toch nog een praktisch punt. Want, waarom is er niet een... misschien is het er al in ontwikkeling, maar waar ik me altijd over verbaas... Er is niet een centrale databank. Daar kan jij misschien antwoord op geven. Want in elk ziekenhuis worstelt hiermee. In elk ziekenhuis worden dotterbehandelingen en katheterisaties gedaan. Waarom is er niet één databank waar zorgprofessionals, denk aan specialistenverenigingen, internisten denken mee, patiëntenorganisaties denken mee... En dat je tot een soort databank komt. Hopelijk betaald door...

Want als je kijkt naar kosten, praktisch. Er moet zoveel ontwikkeld en gedaan worden. En in elk ziekenhuis worden, helaas met zorgspecialisatie niet meer... Maar er is een hele grote bulk waar elk ziekenhuis mee worstelt. Waar elke communicatieafdeling mee bezig is. Tekenen, laten ontwerpen.

Ik heb een tijd lang gewerkt bij het project Tweegesprek. Dat ging ook weer over schriftelijke communicatie, waarin we dit hebben gedaan. Op basis van kwaliteitscriteria van patiëntenorganisaties en beroepsverenigingen. Dus het is een aantal specialistenverenigingen van zorgprofessionals. En dat gingen we letterlijk in een tweegesprek bij elkaar leggen. Kijken waar het over eens was en waar niet. En daar kwamen communicatierichtlijnen uit, en voorlichtingsteksten, die dan landelijk inzetbaar waren. Ik zou het zo'n goede ontwikkeling vinden. Als dat gebeurt voor dit soort dingen.



Participant 1

Ik kan er een paar dingen over zeggen vanuit het gemeenteland. Niet vanuit het ziekenhuis natuurlijk, maar als je kijkt naar de VNG... De Vereniging Nederlandse Gemeentes. Die heeft een tijd geleden een databank opgezet voor iconen. Met een dertigtal veelvoorkomende onderwerpen die alle gemeentes gebruiken. En dat hebben ze openbaar gezet. Dat kunnen alle gemeentes gebruiken.

Gebruikerscentraal heeft een toolkit voor standaard teksten, voor brieven. We hebben laatst met allerlei tekstschrijvers van verschillende gemeenten standaard teksten voor veelvoorkomende brieven opgezet, dus in dat opzicht... Als er zo'n overkoepelend orgaan is, zoals de VNG in het gemeenteland, zou die daar een rol in kunnen pakken. Toen wij met die iconen bezig waren, waar Participant 4 bij betrokken was, hebben we uiteindelijk de VNG en de Taalunie aan de mouw getrokken. Zouden jullie dit willen gaan trekken? Wij zijn met een aantal gemeentes die dit belangrijk vinden, en er iets mee willen... maar we zoeken iemand die dit voortouw wil nemen. Dus er moet iemand zijn die dit op zich wil nemen.

Komt wel bij kijken, als je zo'n databank hebt, in dit geval voor pictogrammen... dan kom je weer bij huisstijl. Wij van de gemeente Amsterdam hebben een iconenstijl.

Participant 3

Ik wilde net aanslaan. Dat zei ik net al, die huisstijl. En wanneer is de zorgcommunicatie marketing geworden? Daar heb je een heel groot probleem.

Participant 1

Met een nog kan je standaarden aanbieden qua... je hebt bestandstypes. De naam ontschiet me eventjes... dat je een standaard vormgevingsbestand hebt waar je zelf eigen lijnen, structuur en kleuren structuren in kan gebruiken, maar het is gewoon de opmaak van het icoon in dit geval, en je zelf je eigen kleurenpalet ervoor gebruikt. Zoiets zou kunnen.

Participant 3

Ik denk dat dat te ontwikkelen moet zijn, maar er zit onwil bij... misschien dat ziekenhuizen vanuit hun eigen huisstijl, iedereen wil de eigen identiteit laten zien en als je die vrije ruimte biedt als: dit is de basis en je kan het zelf aanpassen...

Ik denk dat je dan wel een grote stap zet en vergis je niet... In de patiëntverenigingen die ook overal iets van vinden, dat zijn tegenwoordig *patients advocates* geloof ik, die op elk puntje aanslaan. Dus als je die vanaf de basis erbij betreft...

Participant 1

Als je gewoon standaardbeelden gebruikt... Als je het zo gebruikt, is het begrijpelijk. Want het is getest en we hebben de richtlijnen ervoor. We stellen voor deze kleuren te gebruiken, maar je gebruikt je eigen kleurcode. Je hebt je eigen huisstijl. Maar dan heb je wel gewoon onderbouwde beelden die vaak gebruikt worden op een manier dat ze begrijpelijk zijn. Ik zie er wel kansen voor. Maar iemand moet daarin het voortouw in nemen. Dan krijg je een vraag over budget en capaciteit. Dat moet je wel bekijken.

Participant 3

Zeker. Maar als je kijkt nu qua budget, wat het nu kost per ziekenhuis, dan durf ik het wel aan om te zeggen dat het anders zou moeten kunnen. En dat het dan veel kostenefficiënter is. Betrek verzekeringen daarbij. Die zijn er ook bij gebaat. Dus daar zouden wel wat stappen in gezet kunnen worden.

Onderzoeker

Ik zie dat Participant 6 al heel lang een handje omhoog heeft?

Participant 6

Ik dacht, ik ga het in de chat zetten. Maar dat wel. Volgens mij is Pharos wel op dit terrein enigszins actief. Dat is in ieder geval wel een club die heel erg zit op die gezondheidszorg-informatie en de begrijpelijkheid daarvan. En ik meen dat ze ook samenwerken met ziekenhuizen. En ik weet dat OLVG daar ook bij betrokken is geweest. Het ging dan heel erg specifiek over een bepaalde aantrekking of behandeling, om dat in een begrijpelijke taal te zetten. En dat ook de wijde wereld van de industrie hiervan gebruik kan maken. Dat heb ik net even zitten googlen. Maar ik kan het zo snel niet vinden.

Participant 3

Ja dat is het zeker. Dat gaat via Pharos doet dat onder andere.

Participant 5

Ja. Ja zij maken onder andere die praatplaten. Ja.

Participant 3

Maar dat is nog steeds wat anders toch wel, dan wat ik nu bedoel. Als grote databank met beeldmateriaal. Wat gewoon landelijk als de stockfoto zeg maar. Maar dan voor afbeeldingen in folders.

Beleid 26

Uitvoerbaarheid 20

Beleid 26

Uitvoerbaarheid 20

Uitvoerbaarheid 20

Nadeel 20

Voorwaarde voor afbe... 34

Beleid 26

Beleid 26

Voorwaarde voor afbe... 34

Uitvoerbaarheid 20

Beleid 26

Uitvoerbaarheid 20

Participant 5

Ik denk dat het twee zaken te maken heeft. Ten eerste is die afstemming blijkbaar heel erg moeilijk. Wij hebben ook wel eens in Den Haag bij de commissie zorg voor dit soort dingen gepleit. Want het slaat nergens op dat iedereen zijn eigen dingen aan het maken is. Terwijl dat heel veel zou kunnen schelen. Maar de politiek zegt ook: ja wij gaan er niet over. Dat moeten de ziekenhuizen zelf doen. En daar komt dus geen initiatief, omdat er blijkbaar niet een gezamenlijk belang gevoeld wordt, schijnt.

En ik heb ook wel eens het idee dat patiëntcommunicatie bijzonder weinig prioriteit heeft in ziekenhuizen. Als je kijkt wat voor budgetten er zijn. En hoe daarmee wordt omgegaan. Dan denk ik dat het nog zoveel beter kan. Ik zie

Participant 2 al knikken. En dat zegt misschien al heel veel. Maar ik vind het vaak heel frustrerend dat er bijvoorbeeld heel veel operaties niet door kunnen gaan, omdat patiënten niet nuchter zijn. Dat is een heel simpel voorbeeld. Maar het kost de zorg heel erg veel geld. Als je patiënten goed meeneemt in het hele zorgproces, kan je dit soort dingen super makkelijk voorkomen. Maar dat heeft blijkbaar nog steeds te weinig prioriteit. En waarschijnlijk omdat het te weinig inzichtelijk wordt gemaakt wat de consequenties zijn, of de voordelen zijn voor goede communicatie. Dat is nog iets wat we elke dag zien.

Huisstijl speelt ook wel mee, denk ik. En budgetten spelen mee. Maar ik denk dat prioriteit nog echt een heel groot issue is in het hele onderwerp.

Onderzoeker

Ik was heel benieuwd. Want we weten nu: afbeeldingen die werken, die helpen gewoon heel veel mensen. Dan wordt de boodschap beter begrepen, of mensen weten wat ze kunnen verwachten. Maar hoe breng je dit nou in het ziekenhuis bij de Raad van Bestuur aan het licht van: doe hier iets mee. Dat er ook daadwerkelijk op de afdelingen met afbeeldingen wordt gewerkt. Hebben jullie daar misschien ideeën over?

Misschien is het handig om eerst te kijken. Participant 2, hoe werkt het nu in de ziekenhuizen? Wanneer wordt er wel naar afbeeldingen gekeken? Wanneer niet?

Participant 3

Ik heb net een opmerking in de chat gezet [Opmerking in chat: Het feit dat er een afdeling patiëntcommunicatie is, is misschien wel het meest zorgwekkend.].

Dat is eigenlijk een beetje een antwoord op jouw vraag, indirect.

Participant 1

Zou je dat willen toelichten, **Participant 3**? Wat je met die stelling bedoelt?

Participant 3

Ja, dat wil ik wel toelichten. Het is goed dat het er is, maar ik geloof erin dat je patiëntcommunicatie... of zorgcommunicatie, laten we het breder trekken... onderdeel moet zijn van beleid van een raad van bestuur... onderdeel moet zijn van kwaliteitsbeleid, onlosmakelijk. En het feit dat er een separate afdeling zorgcommunicatie of patiëntcommunicatie is... is misschien wel een signaal.

Wij zijn wel eens ooit gebeld door een chirurg. En die zei, spreek ik met afdeling patiëntcommunicatie? Het was ook nog een vrouw. Ik weet niet waarom ik dit zeg. En toen zei ik: ja, daar spreek u mee. En toen zei ze: ik heb hier een patiënt die voorgelicht moet worden. Dat is echt een heel raar verhaal. Ja, maar toen zei ze, die wordt geopereerd en kunnen jullie haar komen voorlichten? Ik zeg: maar dat is niet wat wij doen. Toen zei ze: maar waar zijn jullie dan voor? Dat vond ik wel shocking. Dus ik wil eigenlijk maar aangeven... als het in alle vaten, haarvaten van de organisatie zit... dus het begint bij beleid en moet onderdeel zijn van kwaliteitsbeleid... het moet onderdeel zijn van alle stappen die een ziekenhuis zet.

Het feit dat er een separate afdeling patiëntcommunicaties laat zien, wat mij betreft, dat we nog echt een lange weg te gaan hebben. Het zou in alles doorvercijferd moeten zijn. En het is niet alleen... Ik heb dat project Gezonde Taal opgezet en mijn pleidooi was daarin... je kunt niet de problemen oplossen in communicatie en begrip, door je alleen te focussen op communicatie. Het moet ook gaan om organisatie, bewegwijzering. Hoe komt een patiënt in het ziekenhuis? Die krijgt een brief, daar begint het mee. Dus het gaat over communicatie, maar zolang als we met z'n allen denken, met communicatie gaan we het probleem... want wat willen we uiteindelijk? Dat patiënten goed geholpen worden, en dat ze mee kunnen beslissen, meedenken. 'Eigen regie' is een naar woord, maar dat is wat ze allemaal willen.

48 procent van de patiënten kan dit niet. 24,4 procent van Nederland is laag gezondheidsvaardig. Daar moeten we... dus de *health literate hospitals*, dat is dan mijn pleidooi bij deze... is waar we naartoe moeten. Wij waren ooit patiëntvoorlichting toen patiëntcommunicatie, toen zorgcommunicatie en nu is het marketing. En dat vind ik heel ernstig, dat is mijn stelling.

Participant 6

Maar dat gaat ook zo uit van wij van het ziekenhuis, hè? De marketing van het ziekenhuis, terwijl... je moet het omdraaien. Je bent er voor die patiënt en de patiënt is het uitgangspunt in zijn proces. In zijn zoektocht naar de weg, letterlijk en figuurlijk

Beleid 26

Beleid 26

Beleid 26

Participant 3

En daarom lukt het niet om uniform, dus in een databank, informatie te zetten. Omdat marketing, huisstijl... Er zijn duizenden, miljoenen folders gewoon weggegooid op het moment dat er een nieuwe huisstijl was. Denk je echt dat een patiënt denkt... Oh, de zonnetje van het UMC stond eerst rechtsboven, nu staat het linksonder. Nou, dat ga je niet doen. Dan gaat het echt mis, en dat is wat er gaande is. Ze denken niet meer op de inhoud, en dat vind ik echt zorgwekkend.

Onderzoeker

Ik denk dat dit al heel veel inzicht geeft in hoe dat werkt binnen zo ziekenhuis, Maar ik denk niet dat ik met mijn onderzoek daar-

Participant 3

En je zou erbij kunnen zeggen dat ze meer nadenken over een plaatje van een huisstijl, dan over een afbeelding die patiënten helpt. Dat denk ik.

Onderzoeker

Ja, ik denk niet dat ik dat hele stelsel kan oplossen met mijn onderzoekje. Dat is wel heel jammer, haha. Ik had het heel graag gedaan.

Participant 3

Ik had het zo gehoopt.

Onderzoeker

Dank je wel voor deze inbreng in elk geval. Maar ik was wel benieuwd naar: hoe krijg je het meer in het denken van mensen die in het ziekenhuis werken: dan schrijven we iets voor patiënten, dus we kunnen er plaatjes bij zetten. En hoe maak je dan een keuze voor een goed plaatje? Die inhoud hebben we het net al een beetje over gehad. Wat zijn goede plaatjes en waarom?

Maar hoe breng je dat in het denkwijze van mensen? Want ik heb heel veel patiëntfolders al gezien, en in de meeste staan helemaal geen plaatjes. Dus ik weet niet of **Participant 2** daar iets over kan vertellen hoe dat nu gaat, of **Participant 1**, hoe is dat bij gemeente Amsterdam ooit opgezet? Vanuit niets?

Participant 1

Ja, ik kan er wel iets over vertellen. Wij hebben het geluk dat het toch wel top-down wordt uitgedragen. Dat het bestuur het heel belangrijk vindt en dat onze directie het heel belangrijk vindt.

En wat ook wel bijzonder is, is dat onze huisstijl is vastgelegd in beleid. En niet alleen hoe het eruit ziet, maar ook hoe wij willen schrijven. Onze schrijfwijzer is onderdeel van het beleid. Dit is gewoon hoe wij vanuit de gemeente willen communiceren. Het gebeurt niet altijd dat we op B1-niveau heel veel taal gebruiken, maar dat willen we wel. Dus dan kunnen mensen ook echt aanspreken.

Maar als je dit echt wil veranderen, wil kenbaar maken hoe belangrijk beeld is in communicatie, om jouw vraag te beantwoorden... ik zou zeggen: begin klein. Bijvoorbeeld in die coronatijd was ik met GGD. Die kreeg gigantische workload op zich af en natuurlijk in die tijd. Dus ik was gevraagd om hen te helpen. Er was echt een noodzaak. Ze wisten dat ze heel veel groepen die laag taalvaardig zijn, een anderstalige of andere culturele achtergrond moeten bereiken met duidelijk communicatie. Dus ze stonden er echt achter om te experimenteren en te kijken, en daarmee slagen te maken. En te testen waar mogelijk en daarmee terug te gaan.

Dus kleinschalig beginnen, evalueer dat, koppel terug, laat zien hoe dat aanslaat, breng dat naar boven toe en kijk of meer mensen willen aansluiten... en zo hopelijk als een olievlek uit te breiden. Dus makkelijker gezegd dan gedaan.

Beleid 26

Beleid 26

Beleid 26

Uitvoerbaarheid 20

Onderzoeker

Wat is kleinschalig beginnen?

Participant 1

Kijken of je een team of een afdeling hebt waar je de communicatie kan hervormen met beeld, en het daar kan laten testen. Voor en na de tijd testen, aanpassen, evalueren. En daarmee dan omhoog weer gaan. Kijk, dit hebben we gedaan. Deze afdeling, dit team geëvalueerd, wordt zo beoordeeld. Het is veel duidelijker, minder contact, minder vragen. Dus beter qua kosten. Dat zien we ook: als communicatie duidelijk is, wordt je minder gebeld. Meer telefoontjes is weer meer kosten, meer capaciteit. Dus dat is voor sommige bestuurders ook een grotere factor.

Als je dat zo kan terugbrengen en klein kan beginnen, en zoek een team of een afdeling waar je weet: het bestuur dat daar zit, directie, management, die is geëngageerd. Nou, laten we daarmee beginnen en breid het uit als een olievlek.

Participant 5

Om daarop aan te sluiten. Ik denk dat het heel... Wij merken dat het belangrijk is dat het vanuit één afdeling komt. Vanuit een specialisme, vanuit de praktijk. En op dat moment dan gebeurt er wat. Want men ziet, er gaat iets niet goed, het moet anders. Wat is dan de oplossing? En het liefst moet die oplossing bewezen worden. Oftewel: wetenschappelijk onderbouwd, want ziekenhuizen zijn vaak wetenschappelijk ingesteld. Het moet kloppen, het moet bewezen zijn, et cetera.

Een goed voorbeeld hiervan is een aantal urologen. Die zagen dat de vragenlijsten, de plasvragenlijsten, zoals die heette, die werden eigenlijk heel slecht ingevuld. En gevolg daarvan was dat de behandeling niet aansloot, omdat ze niet precies zagen wat er misging. En dat geldt voor heel veel vragenlijsten. De vragenlijsten zijn vaak heel ingewikkeld voor heel veel mensen, en daardoor worden ze of niet ingevuld of niet goed ingevuld. Dus zij zijn gaan kijken, hoe kunnen we die vragenlijsten duidelijker maken. En ze hebben daar inderdaad iconen of plaatjes of visualisaties aan toegevoegd. En dat hebben ze onderzocht met verschillende groepen, van wat werkt nou beter. En daaruit bleek ook heel duidelijk dat vragenlijsten met illustraties veel duidelijker waren, beter werden ingevuld, meer werden ingevuld. Oftewel, er was wetenschappelijk bewezen dat het werkt. Er is een studie gedaan, er is een artikel geschreven, er worden presentaties gegeven over de hele wereld hierover. Letterlijk, ik kan het doorsturen later. En dan heb je een punt om naar de Raad van Bestuur te gaan, of naar de directie te gaan en te zeggen, oké, we hebben hier een budget voor, want als we dit en dit en dit doen, dan scheelt dit het en dit en dit. En dat zijn, denk ik, hele belangrijke initiatieven om iedereen binnen zo'n ziekenhuis of binnen de zorg te overtuigen wat het oplevert.

Onderzoeker

Ik zie het handje van **Participant 6**, maar ik wil eerst **Participant 2** even vragen: hoor jij op dit moment ook dingen waarvan je denkt, hier kunnen we wat mee in de praktijk?

Participant 2

Ja, bij ons werkt heel erg dat de focus nu ligt op filmpjes. En daar hebben we nu ook heel veel budget voor gekregen uiteindelijk. Met heel veel gedoe, ook wel met de Raad van Bestuur. Maar we moesten wel inderdaad heel duidelijk maken wat nou de voordelen zijn van een video. En inderdaad, bijvoorbeeld dat het een consult kan vervangen, en dat soort dingen. En dan zijn ze wel van, oh, dat is wel handig. Ja, het gaat echt om kostenbesparing daar. En daar moeten we het allemaal van hebben.

Participant 3

Als je laat zien dat de no-show heel erg hoog is. Denk aan de vragenlijsten waar **Participant 5** het over heeft. Dat hebben wij ooit op de poli gedaan. De pre-operatieve screening was een no-show van 10%. En hoe kwam dat? Inderdaad door die vragenlijsten. Als zij een herinneringsbrief kregen, als ze die niet invulden, als ze dan nog niet reageerden en de vragenlijst kwam niet, dan kregen ze geen uitnodiging voor een consult. Terwijl het een derdelijns verwijzing was. Dat was echt shocking. En dat kwam ongeveer overeen met het percentage destijds van mensen die laaggeletterd waren.

Dat hebben we eruit gehaald, en ook met iconen gewerkt. En één vraag toegevoegd: Hebt u hulp gehad bij het invullen van deze vragenlijst? Als ze daar 'ja' aangaven, dan was er wel een ingang voor de arts anesthesist in dit geval om te vragen: kunt u dit uitleggen?

Ja, ik vind het heel moeilijk. Maar waren het soms 20 pagina's? Dat is eruit gehaald en dat veranderde. Maar als je dat kunt laten zien, ook in vergelijking met wat **Participant 5** vertelt, dan gaat een Raad van Bestuur wel aan. Dat is wel een serieus punt. En ze denken allemaal dat het wel meevalt, maar als je laat zien dat de no-show zo groot is, dit gebeurt, dit gebeurt, dit gebeurt. En wat kan helpen? Wetenschap. Effectstudies. En we doen dit. Dan heb je al wel een slag gemaakt. Daar zijn ze dan eenmaal gevoelig voor, helaas.

Onderzoeker

Ja. En stel dat we even een stap terug zetten, en ik denk aan het advies van **Participant 1** die zegt: als je een plaatje wilt toevoegen aan patiëntfolders. En dat moet meer de norm worden, in plaats van dat het af en toe in een patiëntfolder staat, denk jij dat jullie afdeling dat op zou kunnen pakken, **Participant 2**? Of wordt dat heel ingewikkeld al? Of bestaat jullie afdeling misschien ook uit verschillende teams?

Voorwaarde voor afbe... 34

Uitvoerbaarheid 20

Beleid 26

Beleid 26

Beleid 26

Voorwaarde voor afbe... 34

Effect van afbeelding 9

Beleid 26

Voorwaarde voor afbe... 34

Wanneer een afbeeld... 10

Beleid 26

Voorwaarde voor afbe... 34

Participant 2

Ja, we hebben nu een team Patiënteninformatie, maar vanaf januari niet meer. Want door de nieuwe CAO's bij ons wordt er ook flink bezuinigd.

Ja, het gaat allemaal wat meer... Het worden meer collega's die het moeten gaan doen, en dan gaan er mensen weg. Op dit moment is dat heel moeilijk om te zeggen. Maar... Ja, ik denk dat het wel kan. Ik denk dat wij tegen elkaar zeggen: jongens, let er op. En als het kan, voeg het toe. Want het draagt wel echt bij aan begrip. Dan denk ik wel dat het wordt opgepakt door de afdeling. Maar we zijn met z'n twintigen, dus ja, dan moet iedereen het wel gaan dragen.

Onderzoeker

Ja, precies. Participant 6?

Participant 6

Ik zou het minder sterk willen stellen dat je de norm moet stellen om plaatjes te doen. Ik zou niet pleiten voor de norm, maar ik zou steeds wel heel goed kijken is het van toegevoegde waarde om je er überhaupt een plaatje bij te doen. Want er is heel weinig goed onderzoek naar afbeeldingen in gebruik in relatie tot mensen die moeite hebben met begrijpen van informatie. En de paar onderzoeken die er zijn, die zijn eigenlijk wisselend over de toegevoegde waarde. Sommig onderzoek zegt zelfs van mensen met beperkte gezondheidsvaardigheden begrijpen het minder goed door het plaatje. Dus het plaatje moet steengoed zijn en echt iets toevoegen waar we het helemaal aan het begin van dit gesprek over hadden.

En je moet het testen en onderzoek doen naar die toegevoegde waarde van die afbeeldingen. Is ook nog best wel moeilijk, want het hangt heel erg af van wat je dan kiest en hoe je dat dan onderzoekt, omdat een plaatje ook zoveel andere dingen kan oproepen dan je bedoelt.

En in het overtuigen van je meerdere om hier echt werk van te maken, hebben wij zelf ook een onderzoek gedaan. Maar dat was dan niet een brief met plaatjes, maar een brief met tekst en het ging over onderwijs en er was een leerling geschorst. En in die brief aan de ouders stonden de voorwaarden om die schorsing te beëindigen. En dat is natuurlijk van belang voor iedereen. Dan gaat die leerling vlug weer terug naar school, dus de afstand is verminderd, die ouders zitten niet meer met dat kind thuis, en voor de school is het ook fijn dat alle leerlingen weer gewoon netjes allemaal in de klas zijn. Dus dat was een hele belangrijke brief. En dan hebben we een A en een B versie, een taal-voor-allemaal versie en de originele versie vergeleken. Zowel qua begrip van die voorwaarden scoorde de begrijpelijke brief beter, maar ook qua aantrekkelijkheid en overzichtelijkheid en leesbaarheid en lengte en dat soort dingen. Dus dat helpt wel om te laten zien van kijk, dit doet ertoe en het helpt gewoon. Het is ook voor jullie als organisatie een winst dat de lezer begrijpt wat hij moet doen. En ook onderzoek van Henk Pander Maat. Die heeft ook onderzoek gedaan naar brieven, ook bij hoogopgeleide mensen, en dat die waardering van begrijpelijke taal, begrijpelijke communicatie, is ook bij hoogopgeleide mensen hoog. Dat is vaak een misvatting. Dat mensen denken, ja, maar dan nemen de mensen ons niet meer serieus of zo.

En inderdaad, wij Nederlanders zijn gevoelig voor feiten. Dus als je het kan onderbouwen, dan is dat fijn.

Onderzoeker

Ik zag dat twee mensen wilden reageren. **Participant 1** was eerst, volgens mij.

Participant 1

Ja, ik wilde eigenlijk aanvullen, want ik had precies hetzelfde gevoel. Ik zei van, afbeeldingen moeten een norm worden, dat zou ik niet doen. Het brengt echt maatwerk elke keer. Je moet echt kijken van, heeft een afbeelding toegevoegde waarde? Is het functioneel, verduidelijkend? Ondersteunt het de tekst?

Liever geen beeld dan slecht beeld, zeg ik altijd. Dus beeld toevoegen om beeld te gebruiken, moet je absoluut niet doen. Je moet echt kijken per middel, per uiting: heeft beeld hier een toegevoegde waarde? Want beseft ook dat elk element dat je toevoegt aan een gedrukt middel, zei het opmaken, of afbeelding, of illustratie, vraagt ook weer verwerkingscapaciteit die mensen moeten hebben voor verwerking van informatie. Voor je het weet, als een paar balkjes kan opmaken, of logo's tussen staan. Ja, het kan snel te veel worden. Dus echt, beeld moet functioneel zijn, moet iets verduidelijken en toevoegen, als de tekst maar kort en krachtig is.

Ik heb infographics gezien, waar heel veel visuals waren toegevoegd om een hele lijst op te ratelen. Ja, een bullet list was goed genoeg hiervoor geweest. Al die opsmuk was niet nodig geweest om die kort en duidelijke teksten te verduidelijken. Het was niet nodig.

Onderzoeker

Nee. Dank voor deze aanvulling. Misschien zei ik niet goed wat ik bedoelde, maar ik bedoelde: het moet misschien de norm zijn om die vraag te stellen, is een afbeelding hier nuttig of niet? Dat is het. Maar dank voor deze opheldering! Participant 4?

Participant 4

Ja, ik dacht misschien is het ook nog wel interessant om even te praten over het maakproces van een visualisatie. Ik heb afgelopen jaar naast de universiteit ook al in de praktijk gewerkt bij Houthoff, waar we bijvoorbeeld grote

Beleid 26

Uitvoerbaarheid 29

Uitvoerbaarheid 29

Beleid 26

Voorwaarde voor afbe... 34

Effect van afbeelding 9

Voorwaarde voor afbe... 34

visualisaties maakten om mee te nemen naar de rechtbank. En ik heb bij Deloitte gewerkt, waar we naar een hele afdeling visuele communicatie hebben opgezet. Mijn rol daar was altijd dat ik de communicatieprofessional was en ik werkte dan samen met een designer. Dus juist om continu als communicatieprofessional de vraag te kunnen stellen: maar wat is het communicatieve doel hiervan? Wat is de kernboodschap? Wat is belangrijk?

Ik voerde het gesprek en de designer was mee om daar een visueel beeld aan te geven. En juist die wisselwerking tussen die twee expertises werkte heel erg goed. En wat ik in de praktijk ook wel vaak zie gebeuren, is dat communicatiemensen denken: ik kan ook wel een plaatje maken. En dat goede designers denken: ik kan dat gesprek wel voeren. En natuurlijk kun je je ontwikkelen en kun je daar wel veel over leren. Maar ik merk wel dat juist die combinatie van die twee verschillende mensen, verschillende achtergronden, dat dat heel goed werkt. Dus ik dacht, ik weet niet of jullie daar tegenaan kijken. Ik vraag me af of **Participant 5** hier misschien iets over weet. Want jij zit in die praktijk.

Participant 5

Ja, nou zo werken we inderdaad ook met communicatieprofessionals en designers of illustratoren. En daarnaast zit natuurlijk nog de zorgverlener voor de inhoudelijke toets. Dus het is eigenlijk een soort driehoek in die zin.

Wat jij zegt is helemaal waar. Het illustreren en de creativiteit is iets anders dan: brengt het over wat je zou willen overbrengen. Dus ja, het is heel belangrijk om dat met een team te doen. En vervolgens ook nog even voor te leggen aan een paar patiënten om dat te toetsen.

Participant 3

Ja, ik zou het anders doen. Ik zou niet voorleggen, ik zou ze [bedoelt: patiënten] als onderdeel van het team maken.

Participant 5

Nee, dat is in de praktijk echt niet mogelijk helaas.

Participant 3

Denk je niet? Ja, dat weet ik niet. Ik heb andere ervaringen. Het zou kunnen.

Onderzoeker

Kun je dat toelichten? Die ervaringen?

Participant 3

Ja, dat wat we net noemden, dat project 2, 3-gesprekken, daar hebben we dat letterlijk gedaan. Dat ging over folders ontwikkelen. Ik denk dat het kan. Ik snap wel wat je zegt, dat het niet op elk moment kan, maar de input vanaf de basis meenemen, in plaats van reactief later zeggen: wat vinden jullie er nou van? Ik denk dat je ze wel op een of andere manier erbij kunt en moet betrekken in het ontwerpproces. Niet alleen aan het einde, maar ook aan het begin.

Onderzoeker

En **Participant 5**, wat is jouw ervaring daarin?

Participant 5

We maken heel veel animatievideo's. En daarin maak je scripts en dat doe je heel erg in overleg met designers en zorgverleners. Daar kan je op dat moment geen patiënten bij betrekken, omdat dat ons inziens niet de fase is waar een patiënt mee kan denken. Ik weet het niet. Ik denk dat het veel meer gaat om wat wil je precies vertellen, wat is de boodschap, hoe gaan bepaalde zaken. Dus dat moet medisch allemaal kloppen.

Participant 6

Ik ben het wel met **Participant 3** eens dat je daar toch ook wel... Je kan toch wel vragen van: waar heb je als patiënt op dat moment behoefte aan? Waar moet je insteken?

Participant 4

Ik weet wel hoe complex het is om een animatie te maken. En ik weet hoe dat iteratieve proces tussen de makers is. Dat is echt een proces waar je niet nog meer mensen bij kunt hebben. Daar ben ik het wel met **Participant 5** mee eens. Je kunt natuurlijk voorafgaand daaraan of achteraf... je kunt wel concepten voorleggen waarbij je de verschillende scènes laat zien aan een patiënt. Maar het iteratieve proces is al zo moeilijk.

Participant 3

Eens, het is enorm complex. Maar je zou het ook nog kunnen zeggen: neem het mee als bagage, als de communicatieprofessional en de ontwerper zijn samen. Maar als communicatieprofessional zou je natuurlijk wel de input van de mensen die uiteindelijk tot de doelgroep behoren mee kunnen nemen.

Onderzoeker

Zijn er ook verschillen tussen animaties die 3D zijn of 2D afbeeldingen in folders? Zou daar een verschil tussen zitten in het ontwerpproces? Van waar neem je de lezer mee?

Beleid 26

Afbeelding: uitwerking 26

Beleid 26

Afbeelding: uitwerking 26

Voorwaarde voor afbe... 34

Uitvoerbaarheid 20

Participant 5

Nou kijk, een animatie is een verhaal eigenlijk. Dat verhaal moet duidelijk en logisch zijn. Wat wij proberen voor te leggen is het storyboard in eerste instantie aan patiënten, omdat patiënten dan ook veel duidelijker hebben: wat is nou het eindresultaat. Als je alleen een script laat zien, vinden mensen het heel erg moeilijk om daar doorheen te kijken.

Participant 3

Nee, maar dat is toch ook een manier om te betrekken dan? Dat doe je dan toch?

Participant 5

Nee, dat is ook zo. Je moet ze meteen vanaf het begin af aan in het project betrekken. En wij zien in de praktijk dat dat onhaalbaar is, omdat dat veel te veel afstemming vereist. Dat zou een manier moeten kunnen bedenken, dat zou wel mooi zijn.

Onderzoeker

Ik zie al heel lang **Participant 1** met een handje omhoog. Heb jij iets hierover te zeggen?

Participant 1

Ja, ik had nog gedacht... over het traject van begin tot eind en wanneer je de doelgroep betreft. Je begint meestal al met een beleidsdoel. Je wil iets gedaan krijgen: minder consulten, korte consulten, minder klantcontact... Daar begint het als het goed is ergens mee. Communicatie vertaalt dat beleidsdoel naar communicatiedoel. En daarna vertalen, hoe gaan we dit in middelen of kanalen gieten. En dan pas komt de creatieve kant erbij. En ergens daartussenin merk ik vaak, tussen de communicatie kant en de creatieve kant, de vormgevers, illustrators, dat daar ook nog een gebrek aan kennis zit qua begrijpelijke communicatie. Hoe kan taal en beeld begrijpelijk zijn? Hoe kan je dat meenemen in je uiteindelijke middelen?

Dus je begint met beleid, communicatiebeleid, een opzet maken. En dan pas de creatieve kant erbij. Dat overlapt natuurlijk ook enigszins. Maar om patiënten van begin af aan te betrekken, lijkt mij voor hen vrij abstract en hoog over. Je wilt wel eerst een concept hebben liggen. Dat kan een storyboard zijn, of een concept middel zijn om dat te testen: hoe komt het over? Begrijpt mensen dat? Halen ze eruit wat ze uit moeten halen? Onze campagnes bijvoorbeeld in de gemeente Amsterdam worden altijd gepretest. Je hebt een hele strategie erachter, dan wordt het concept bedacht. Dan worden dummy's gemaakt, wordt gepretest, wordt bijgesteld voordat het uitgezet wordt. En dan wordt het geëvalueerd. Wat heeft het gedaan? Of eventueel nog een tweede flight die eraan komt. Dus pretesten, evalueren, aanpassen bij verdere communicatie. Dus niet inderdaad al tienduizenden folders drukken waar je dan tien jaar vastzit, want dat kunnen bijstellen in de loop van de tijd.

Participant 6

Want **Participant 1**, jullie maken ook vaak een klantreis bij de gemeente Amsterdam. En dat is wel ook in gesprek gaan met je inwoners. En waar in de flow hebben ze behoefte aan bepaalde informatie? En welke informatie moet dan en welke moet later? Dat is ook een vorm van die participatie, van die eindgebruiker.

Participant 1

Ja, waar het precies allemaal begint. Je wilt er op tijd bij zijn, wanneer dat precies gebeurt. Volgens mij is er niet één vast moment voor waarbij je betrokken wordt. Er wordt een hele factor C-methodiek gekeken. Wie zijn er bij betrokken? Wat is het hele landschap uitgetekend? Wie zijn stakeholders? Wie moeten meedenken, meepraten en beslissen? Wanneer worden die bij betrokken? En op welk niveau? Dat moet je eerst goed op poot hebben staan voordat je de juiste partijen kunt betrekken.

Onderzoeker

Ik zie **Participant 2** knikken. Kun jij dit vertalen naar de ziekenhuiscontext?

Afbeelding: uitwerking 26

Beleid 26

Uitvoerbaarheid 20

Participant 2

Nou ja, we hebben wel een patiëntenpanel waar we wel veel dingen op testen. Maar het nadeel aan het panel is dat het allemaal wel patiënten zijn die heel veel in het ziekenhuis komen. Dat zijn de betrokken patiënten die veel in het ziekenhuis zijn. Dat is soms wel heel moeilijk. Dan denk ik, we hebben het nu wel getest, maar niet helemaal representatief voor alle patiënten, dat is het niet. We kunnen het ook op de afdeling gaan testen, maar dan kost het wel weer meer tijd. Dat is altijd een afweging die opnieuw gemaakt moet worden van wat we willen.

Participant 3

Ik weet ook niet dat een patiëntenpanel, die zijn in elk ziekenhuis wel, maar dat dat een soort alibi moet zijn. Want die praten anders, denken anders, zitten met een soort objectieve ervaringsdeskundigheid te denken. Dus die zijn al niet meer in het proces, dus die beleven het ook anders. Het is mooi dat het er is, maar ik weet niet of het altijd werkt. Eerlijk gezegd, het is hetzelfde als met patiëntverenigingen. Dat zijn mensen die zijn al van het proces en zijn vaak heel bevlogen. Als je een ziekenhuis wilt verbeteren, moet je echt naar de patiënten die daar nog mee te maken hebben.

Onderzoeker

Ik wil nog heel even vijf minuten een stap terugzetten. Ik wil nog heel even vijf minuten, om het verhaal rond te maken, teruggaan naar de plaatjes zelf. Kun je die harde eisen noemen waar plaatjes aan moeten voldoen? Of welke denkstap je moet doorlopen om de juiste plaatjes te selecteren bij jouw folder?

Participant 5

Het belangrijkste is denk ik dat het de inhoud moet versterken.

Onderzoeker

Ja, dus aansluiten bij de tekst?

Participant 5

Ja, aansluiten bij de tekst. Contextgevend, het moet eenduidig zijn, denk ik. Het moet niet afleiden. Ook misschien belangrijk om na te denken dat er genoeg contrast is. Dus even vanuit de designer voor mensen met beperkte gezichtsvaardigheden. Dus contrast, goede lijnen en dat soort dingen. Dat is belangrijk. En wees heel voorzichtig met grafieken en tabellen en dat soort dingen.

Onderzoeker

Voorwaarde voor afbe... 34

Nadeel 20

Uitvoerbaarheid 20

Beleid 26

Voorwaarde voor afbe... 34

Afbeelding: Relatie tot ... 11

Afbeelding: uitwerking 25

En ik zie in de chat staan: het weglaten van overbodige details. Dus echt laten zien wat van belang is en niet meer dan dat?

Participant 6

Ja, maar ook tegelijkertijd niet te zeer inzoomen. Want soms zie je ook plaatjes die enorm zijn ingezoomd op iets, waardoor je eigenlijk niet meer zo goed ziet wat het in het geheel is. En dat vinden mensen ook heel moeilijk, daar wordt het weer abstract van.

Onderzoeker

En kom je dan op, hoe noemde jij dat ook alweer, **Participant 4**? Dat je een soort stappenplan hebt, dat je dan langzaam inzoomt?

Participant 6

Ja, dat kan. Ja, dat kan natuurlijk wel. Maar ik heb het voorbeeld wel eens van als je een verhaal hebt over een voetbalwedstrijd in een voetbalstadion. Laat dan het stadion zien met de lichtmasten en een blik op het veld. En niet een close-up van de middenstip, als metafoor.

Onderzoeker

Ik lees ook: het liefst één plaatje naast de tekst.

Participant 4

Ja, dus ik heb ooit onderzoek gedaan naar het schakelen tussen tekst en beeld. Dus wanneer schakelen mensen in het lezen van een tekst naar een beeld en weer terug? Hoe vaak doen ze dat en wanneer doen ze dat? En hoe kan je ze helpen dat ze op het juiste moment schakelen? En ik kan me voorstellen dat als je meerdere beelden op dezelfde pagina plakt, dat mensen dan niet precies weten welk plaatje ze moeten hebben. Dus het liefst één beeld met één plaatje. En als je nog iets wilt vertellen met een plaatje, doe dat dan op een andere bladzij. Dus dat het gewoon rustig is, weet ik ook.

Onderzoeker

Goede aanvulling. Kan jij dat onderzoek doorsturen naar mij, **Participant 4**? Ja. Ik ben daar wel benieuwd naar.

Participant 4

Ja, het is al heel oud hoor. Er is nog heel veel naar gedaan. Maar het is echt al een heel oud onderzoek.

Onderzoeker

Oké. **Participant 6**?

Participant 6

Ja, we weten in aanvulling daarop dat als de afstand tussen tekst en plaatje overal hetzelfde is en je maakt een soort collage, zeg maar, dat je dan niet meer weet wat bij elkaar hoort. Dus als je wilt dat mensen zien dat het bij elkaar hoort, zet het ook bij elkaar en laat voldoende witte ruimte als je weer met iets nieuws... met een nieuw plaatje.

Participant 3

En ik gaf jou in het gesprek al aan, dat promotieonderzoek van Ruth Koops van 't Jagt. Dat is een heel spannend onderzoek, alleen maar communicatie met behulp van stripverhalen. Dat is ook wel spannend om mee te nemen. Daar ging haar promotie onderzoek over. Dat werkte uiteraard, maar hoe kosteneffectief is dat? Dat kun je natuurlijk niet voor elk ding. Maar gewoon letterlijk als een soort stripverhaal vertellen over een behandeling en aandoening. Dat is een boeiend promotieonderzoek, zeker.

Participant 1

Interessant daarbij aan te merken is dat strips kunnen werken, maar als je comicstrips daarover hebt, daar heb je heel veel van die conventies in die je aangeleerd moet hebben. Van bewegingsstrepen, gedachtenballonnetjes, denkballonnetjes, of is er een voice-over, sterretjes rond iemands hoofd.. wat betekent dat, weet je? Dat soort conventies in een strip wordt 1 vaak als kinderachtig gezien, maar 2 staan er heel veel conventies in die je aangeleerd moet hebben om eruit te begrijpen wat je ziet in het plaatje.

Maar gewoon een beeldverhaal waar de tekst ernaast staat, waar het gestructureerd duidelijk is, genoeg afstand tussen de tekst en beeld erbij elkaar hoort, dan wordt het minder als kinderlijk ervaren, en is het duidelijk wat je ermee doet. Ja, want eigenlijk is het altijd op maat.

Participant 3

Ja, want de één kan, kan de ander niet. Ja, klopt.

Onderzoeker

Eigenlijk als afsluitende vraag: wat hebben jullie voor nieuws gehoord vandaag? Misschien als we weer even één voor één iedereen bevragen, dan staat **Participant 3** voor mij linksboven. Heb je nieuwe dingen gehoord die je nog niet wist? Of nieuwe inzichten opgedaan?

Afbeelding: uitwerking 26

Afbeelding: uitwerking 26

Voorwaarde voor afbe... 34

Afbeelding: uitwerking 26

Type afbeelding 47

Voordeel 21

Nadeel 20

Uitvoerbaarheid 20

Type afbeelding 47

Nadeel 20

Type afbeelding 47

Voordeel 21

Participant 3

Ja, ik denk dat met elk gesprek dat je met mensen hoort, hoor je nieuwe dingen. En vanuit verschillende perspectieven. Vanuit het perspectief van **Participant 4** met een ander beeld dan wat **Participant 2** doet vanuit praktijk, dus ja, ik heb nieuwe dingen gehoord, fijne dingen gehoord, en bevestiging gekregen. En misschien is het beste wat je kunt bereiken, is dat je tot nadenken stemt, en dat je dit nog een keer heroverweegt, en denkt: hoe zou je dit het beste kunnen doen? En ik denk dat je dan een goede focusgroep voor elkaar hebt gekregen.

Onderzoeker

Ja, super. **Participant 4**, wat is het nieuwe inzicht dat jij het belangrijkste vindt van vandaag?

Participant 4

Wat me het meest opviel, ik heb heel veel weer geleerd, wat de rol van beeld in de praktijk is, dus dat is echt voor mij heel fijn. Maar wat me het meest opviel, was dat er echt geen prioriteit aan dat soort patiëntfolders wordt gegeven. Daar was ik me echt niet van bewust, dat dat echt een ondergeschoten kindje is. Dus dat is voor mij, ja dat is niet een heel leuk besef, maar wel goed denk ik.

Onderzoeker

Ja, het zegt wel dat er nog wat te doen is. Dankjewel.

Participant 2, wat is jouw nieuwe inzicht voor vandaag?

Participant 2

Ik heb denk ik ook wel heel veel nieuwe dingen gehoord. Want bij ons is het inderdaad geen prio, dus het is soms wel dat ik denk, oh ja, we moeten nou even scherp blijven en niet alleen maar in tekst denken, maar ook in plaatjes. Want wij zijn heel erg geneigd om inderdaad teksten te schrijven. Ja, check, klaar, weet je wel. Maar ja, dat is inderdaad niet altijd de beste oplossing. Ik denk dat wij wel even met mijn team moeten kijken hoe we dat nou het beste kunnen doen. Dan is het wel fijn als iedereen het ook het beste kan doen.

Onderzoeker

Dankjewel. **Participant 5**, heb jij nog nieuwe inzichten opgehaald?

Participant 5

Nou, voor mij zit het vooral in de bevestigingen die we met elkaar allemaal hebben. Dat dit veel beter kan en veel beter moet eigenlijk. Dus dat sterkt ons ook in de boodschap die we hiervoor willen uitdragen. We zijn hier dagelijks natuurlijk mee bezig om plaatjes doorheen te drukken of te krijgen en vervolgens ook zo goed mogelijk te maken. En ja, we weten uit praktijk dat er gewoon heel veel behoefte aan is en dat dat heel goed werkt. En dat die prioriteit daarmee omhoog moet. Dus ik denk dat het heel goed is dat dit soort dingen op de agenda komen en ik hoop dat dit daarbij helpt.

Onderzoeker

Ja, dankjewel. **Participant 1**, wat zijn jouw nieuwe inzichten?

Participant 1

Ja, het is vooral een feest van herkenning. Ik heb een paar dingen gehoord van die moet ik onthouden, maar die ben ik vergeten. Dus niet heel handig. Ik kijk uit naar jouw transcript. Maar wat ik nog wel wil meegeven is waarom beelden misschien een ondergeschoven kindje is, is omdat iedereen kan schrijven. Maar iedereen... Nou, niet iedereen trouwens, heel veel mensen hebben moeite met taal. Maar in dit vak zijn veel mensen die kunnen schrijven. Dus je denkt toch wel, ik tik wel even een goede brief of een goede folder.

Beelden maken daarentegen is niet zo makkelijk als even achter een computer gaan zitten. Daar komt toch wat meer bij kijken. Dus dat is een stuk minder makkelijk dan even een tekst typen en sturen naar de vormgever en dan de muis daar zetten. Illustratie, infographic, goede foto's trouwens ook, is een stuk moeilijker. Dus dat ondergeschoven kindje is door het gemak van tekst... Dat is ook een factor.

Onderzoeker

Ik zie van **Participant 3** een vraag in het chat [vraag in chat: Wellicht nog één vraag: zijn beelden/plaatjes universeel? En hoe werkt dat voor mensen met een migratieachtergrond?]. Is dat voor mij om uit te zoeken of om nu nog te bespreken?

Participant 3

Nee, ik denk dat dat voor te ver om nu te bespreken. Maar ik denk wel dat we daar heel goed over na moeten denken. Ik denk aan het Arabisch, die lezen altijd van rechts naar links.

Er zijn natuurlijk enorme bloopers bekend waarin we een soort chronologie van oorzaak en gevolg in een soort beeldmateriaal hebben gezet. En Arabieren lezen het andersom en dan komt er een tegenovergesteld effect. Als je het hebt over plaatjes, foto's, wat betekent dat voor die groep? Dat is een andere studie. Maar ik denk wel dat het heel goed is om daarin te differentiëren. En hoe doen we dat dan?

Belangrijke extra info 3

Beleid 26

Belangrijke extra info 3

Beleid 26

Uitvoerbaarheid 20

Voorwaarde voor afbe... 34

En daar heb je natuurlijk foto's bij. Maar ik denk dat dat wel een beeldmateriaal, de openheid om... Ik herinner met mijn promotieonderzoek foto's van borsten en borstzelfonderzoek dat dat heel complex was voor een groep vrouwen met een migratieachtergrond om die foto's... Dan moet je het misschien niet doen. Dus wederom ben je voor op maat. Denk nou aan, waarvoor, waartoe en voor wie. Het is een hele andere discussie, maar ik dacht, ik gooi het er toch even in, omdat het wel echt een verschil is, denk ik.

Onderzoeker

Ja, ja. Dan hebben we nog **Participant 6**. Wat is jouw belangrijkste inzicht voor vandaag?

Participant 6

Nou, er is al zoveel gezegd. Aanhakend op wat nu net is gezegd: de eigen complexiteit. Dat je dus eigenlijk geen mal hebt van: zo moet je het doen en dan doe je het altijd goed. Dus iedere keer maatwerk, en dat moet je ook blijven doen. Dus om jezelf te blijven uitdagen. Voor wie maak ik dit? Wat is mijn doel? Is het nuttig om daar een plaatje bij te doen? En zo ja, hoe moet dat er dan uitzien? En past het dan?

En test het dan ook. En ik heb heel veel interessant onderzoek voorbij horen komen, wat ik allemaal geprobeerd heb op te schrijven. Dus dat ga ik even googelen nog. Maar als jullie zelf al goede linkjes hebben die je door zou kunnen sturen, dan houd ik me aanbevolen. Ik vind het leuk om jullie te hebben leren kennen, degenen die ik nog niet kende.

Dus ja, dat vind ik dan ook zelf heel erg interessant. Omdat we ook onze adviezen het liefst baseren op wat we weten uit onderzoek, wat werkt en wat niet werkt. Dat is natuurlijk belangrijk, dat we niet vanuit de onderbuik dingen doen. Dat gebeurt helaas ook heel veel.

Onderzoeker

Ja, dat is ook een vraag die ik wilde stellen nog. Als jullie interessante literatuur hebben. Of interessante onderzoeken hebben gezien, gelezen, gedaan. Dan houd ik me ook aanbevolen. En misschien vindt iedereen in deze groep het wel interessant. Dus daarvoor kunnen deze chat blijven gebruiken. En anders e-mail. Want volgens mij hebben jullie elkaar een e-mailadres nu. En verder even kort over het vervolg.

Dit gesprek werk ik uit, en dan hoop ik eigenlijk tot een soort lijst met adviezen te komen. En die ga ik naar jullie terugkoppelen.

Voorwaarde voor afbe... 34

Voorwaarde voor afbe... 34

Beleid 26

[einde transcript]

8.10 BIJLAGE J: GECODEERDE TRANSCRIPTEN INTERVIEWS

[vanaf de volgende pagina leest u de gecodeerde transcripten van de tien interviews met taalambassadeurs]

Interview met Taalambassadeur 1

Interviewer

Ja, ik neem de vergadering op. Ga je daarmee akkoord? Dat hebben we net besproken, over toestemming voor opnames maken.

Taalambassadeur 1

Ja, ik geef toestemming voor de opname, voor deze bijeenkomst.

Interviewer

Super, dankjewel.

Taalambassadeur 1

Alsjeblieft.

Interviewer

Even kijken, ik kijk zo nu dan naar beneden, maar dan schrijf ik dus mee. Dus dan is het niet dat ik niet naar jou luister.

Taalambassadeur 1

Nee, nee, nee, dat weet ik.

Interviewer

Misschien goed om te weten. Want ik ben wel benieuwd, kan jij misschien omschrijven hoe makkelijk jij op dit moment kan lezen en schrijven. Hoe dat voor jou nu is?

Taalambassadeur 1

Ik kan redelijk lezen en schrijven. Soms heb ik nog wel eens hulp nodig, maar ik red mijn eigen behoorlijk. Ook met de computer red ik mijn eigen behoorlijk.

Maar ik red me eigenlijk wel redelijk. Omdat ik ook dingen geleerd heb. Maar af en toe heb ik ook nog, dan denk je, heb ik het nou goed geschreven of niet goed geschreven?

En dan ga je toch op je app even kijken wat je het goed geschreven hebt. Weet je, omdat je toch nog bang bent. Ook zo op je werk.

Want dan wil je het voor je collega's goed hebben, weet je. Dus dan ga je toch nog even zekerheid kijken. Maar als ik iets op de computer doe, ik schrijf het altijd eerst even op.

Want dan ben ik ook nog met het schrijven bezig. Want als je alles via de computer doet, want als je een paar letters in hebt gevoerd, dan geeft het je dat woord. Of als je het fout hebt gedaan, kan je klikken met de rechtermuis.

En dan kan je het goede woord zoeken. Maar ik wil altijd nog dat ik dingen schrijf. En dan kan je altijd nog doorlezen. En dan denk je, oh ja, dit moest er nog in. Of dat. Dan krijg je toch nog wat.

Als je het aan het typen bent, dan denk je, oh ja, dan is dit nog niet goed. Of dat en dan kan je het nog veranderen, weet je. Dus dan ben je toch met twee dingen nog gelijk bezig.

- Laaggeletterden gedrag
- Alg. negatief
- Waardering Aanvaardbaarheid
- Interpretatie correct
- Alg. positief
- Relatie tot tekst
- Hoe leest een lezer een folder
- Rol van afbeeldingen
- Alternatieven_tips
- Pegrip

Coding Density

Interviewer
Ja, precies.

Taalambassadeur 1

Dus ik red mijn eigen wel. En als ik het echt zeg maar, ik moet echt een zakelijke brief schrijven, na belasting of, en ik heb zoiets, dan laat ik het altijd nog eventjes nakijken door mijn zus.

Want die woont op vijf meter. En die helpt me altijd met zulke dingen. Maar dan zeg ik, dan moet je wel iemand hebben die je in vertrouwen hebt, weet je. Die jou kan helpen. En dat hebt niet iedereen. Dus iedereen, of ze moeten naar een bibliotheek om hulp te vragen, want ze kunnen dat niet schrijven. Of ze moeten naar de persoon toe. Dus voor sommige mensen is het toch nog lastig om te schrijven of dingen te doen.

Interviewer

Ja. Dan heb je best wel heel veel slimme dingen bedacht om jezelf gewoon te kunnen redden. Ik vind dat wel knap hoor. Want het zijn zoveel letters overal.

Taalambassadeur 1

Ja, maar je moet wel dat doen, weet je. En je moet ook, kijk eens. Ik weet dan in de parkeergarage. Vroeger was ik daar bang voor. En toen ben ik terug naar school toe gegaan. En ik heb dingen geleerd. En toen heb ik... toen ik op school zat, heb ik alle dingen wat ik in de parkeergarage tegenkwam, heb ik opgeschreven. Heb ik samen met de juf fouten ertussenuit gehaald. Hebben we dat op de computer uitgewerkt. En dus zo kon ik mijn eigen redden op die, hoe heet het. Want ik kon dingen opzoeken, woordjes en dingetjes maken.

En mijn teamleider die heeft dat toen ingesteld voor mij. Maar ik heb ze voor hun ook gekopieerd. Want er waren natuurlijk nog meer van deze mensen, weet je. En als ik dan vroeger- en sommigen vroegen ook aan mij, al wil je dat kopiëren voor mij, want het is wel makkelijk, weet je. Dus dan help je elkaar.

Interviewer

Oké, wat goed. Ja, je vertelde net al een beetje dat je zelf ook wel in het ziekenhuis bent geweest. Maar als je daar dan komt, wat zijn dan de dingen waar je tegenaan loopt, bijvoorbeeld?

Taalambassadeur 1

Als je in het ziekenhuis komt, je komt, zeg maar eerste plaats. Als je voor het eerst komt, de routebeschrijving. Waar moet je naartoe? Hoe moet je dat op een bord bekijken? Hoe moet je lopen? Als je het vraagt, dan zeggen ze meestal, je moet zo lopen.

Of je kan het niet vinden. Dus het is toch altijd lastig. Kijk eens, vroeger ging je altijd vrij eerder weg. Sommige ziekenhuizen zijn er wel wat beter. Maar je moet toch nog altijd, als je voor het eerst komt, de route vinden. Dus dan weet je niet hoe je moet lopen.

Sommige ziekenhuizen, want ik zit bij het Spanische ziekenhuis. En dat vond ik daar mooi, want dan had je icoontjes. En dan kon je via die icoontjes de route zo lopen. En zoals in Hoofdorp hebben ze dat nou weggehaald. Hebben ze daar allemaal cijfers van gemaakt. En dan zie je toch nog mensen, als ze voor het eerst komen. En niet snappen dat niet. Dan zijn ze toch nog aan het twijfelen. Wat staat dan in

- Laaggeletterden gedrag
- Alg. negatief
- Waardering Aanvaardbaarheid
- Interpretatie correct
- Alg. positief
- Relatie tot tekst
- Hoe leest een lezer een folder
- Rol van afbeeldingen
- Alternatieven_tips
- Pegrip

Coding Density

woorden? Maar als je dat niet kan lezen. En dan staat eronder, hoe heet het? Zoals die icoontjes. Dan kon je via die icoontjes de route zo een beetje volgen. Die icoontjes vond ik wel duidelijker.

Want ik kwam toen in Haarlem. En dat was ook voor mij nieuw. Maar via die icoontjes kon ik wel de route vinden. Dan heb je iets bedacht. Wat voor heel veel mensen simpel was. En dan ga je dan op laatst weghalen. Ze zeggen, ja dit is ook getest. Maar ik denk dat er toch nog een hele hoop doelgroepen zijn. Want die kunnen dat niet lezen. Want die weten niet wat dat is. Misschien weten ze wel waar de eerste hulp is. Want er staat een kruisje op.

Maar moet je naar afdelingen lopen. Moeten ze dat toch eerst vragen. Aan de balie. Of iemand die daar als vrijwilliger staat. Moet je dingen vragen. Of je moet begeleiding mee hebben. Of je moet zoveel dingen vragen. En sommige mensen durven dat niet te vragen in het ziekenhuis.

Interviewer

Nee. Je hoort wel eens de bekende excuses. Ik ben mijn leesbril vergeten, of dat soort dingen.

Taalambassadeur 1

Ja. Ik heb het in mijn eigen, zeg maar. Waar ik woonde in Amsterdam-Noord. Heb ik wel eens gedaan. Want ik ga altijd vrij vroeg weg. Want dan ben je altijd op tijd op de afdeling. En dan moest ik wel drie keer, vier keer vragen voordat je eindelijk op de afdeling was. Want dan zit het helemaal achteraan. En dan moet je dan wel vragen. En je kan ook die borden niet lezen. En de nummers staan dan niet goed.

En zoals bij OLVG, die doen het in kleuren. Dan moet je de kleur volgen op de route. En dan kom je er zo. Maar dan moet je wel het bord kunnen lezen. Want als je dat niet kan lezen, dan houdt het ook op. Ja. Daar begint het al mee.

Je komt in het ziekenhuis. Dan moet je al zo'n bord kunnen lezen. Dan moet je al zoeken. Waar kom ik voor? En dat staat allemaal op alfabetisch volgorde. En als je dat al niet kent. Dus mensen kijken altijd. Hoe is het geschreven? Dus ze hebben altijd een papier bij hun. Hoe is het geschreven? Maar dan staan ze uren voor zo'n bord.

Interviewer

Ja dat schiet niet op.

Taalambassadeur 1

Nee.

Interviewer

Ik had jou vooraf een paar folders gestuurd. Dat waren er iets meer dan hoeveel we vandaag gaan bespreken. Maar ik vroeg me af, heb je er even snel naar kunnen kijken?

Taalambassadeur 1

Ja ik heb er snel even naar kunnen kijken..

Interviewer

Super. Heel fijn. Ik ga even mijn scherm met jou delen. Dan kunnen we op het scherm samen kijken naar een van die folders.

- Laaggeletterden gedrag
- Alg. negatief
- Waardering Aanvaardbaarheid
- Interpretatie correct
- Alg. positief
- Relatie tot tekst
- Hoe leest een lezer een folder
- Rol van afbeeldingen
- Alternatieven_tips
- Begrip

Coding Density

Kun jij mijn scherm nu zien?

Taalambassadeur 1
Ja.

Interviewer
Dus dan hebben we hier een patiëntfolder. Dat zie je dan ook waarschijnlijk.

Taalambassadeur 1
Ja. Dat ging over die... vinger gebeuren.

Interviewer
Ja dat is deze.

Taalambassadeur 1
Die vond ik toch nog vrij lastig.

Interviewer
Oké. Want ik wilde vragen. Als jij als patiënt zo'n folder wil lezen, want er is iets met jouw vinger aan de hand, hoe pak je dat dan aan? Wat doe je dan?

Taalambassadeur 1
Ik kijk even de plaatjes. Als er een plaatje erbij is. Wat ze er een beetje... hoe heet het? En daarna ga ik het een beetje lezen. Wat er voor bedoeling is. Wat ze doen. En wat ze bedoelen.

Maar dat stond er toch nog... En dan. Dan haal je de dingen eruit die jij nodig... die je kan gebruiken. En dan kan je zeggen, ik ga hem even goed lezen. Wat ze nou willen. Wat je er nou van wil hebben.

Interviewer
Ja.

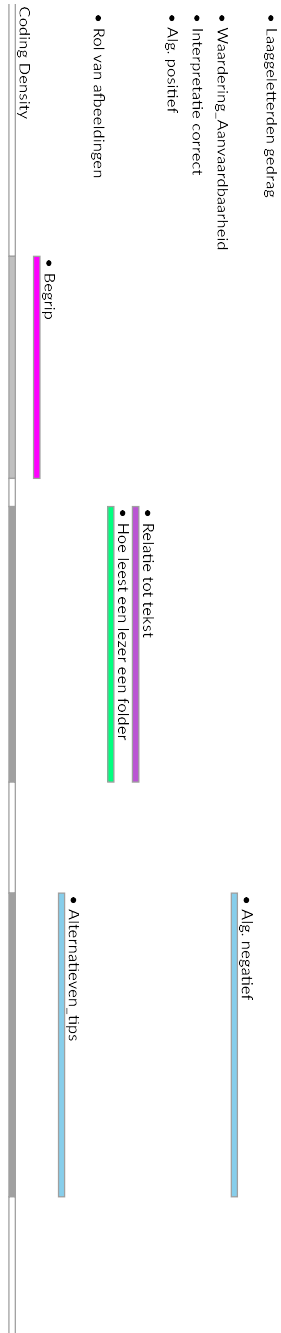
Taalambassadeur 1
Er stonden toch nog lastige woorden, vond ik, in.

Interviewer
Oké.

Taalambassadeur 1
Ik begrijp... ik begrijp wel wat ze bedoelen. Maar ik denk, als je dat voor... maar als je iemand hebt die dat niet kan lezen. In lastige woorden. En wat je ook vaak zag, en dat zeg ik altijd, als je deze doelgroep hebt: Je schrijft een zin, en dan een punt. En dan op een nieuwe regel doen. Want dan leest het voor de mensen makkelijker.

Interviewer
Oké.

Taalambassadeur 1



En nou kwam ik dingen ook tegen. Er stond er iets op. Er stond een punt. Begon het met de hoofdlid. En er stonden er twee dingetjes ernaast. En dan begon het weer op een nieuwe regel.

Interviewer

Oké. Oh. Dat wist ik niet. Dat vind ik een grappige tip.

Taalambassadeur 1

Ik zie dat heel veel van voorbijkomen. Wij zeggen altijd: als je mensen van de doelgroepen ziet, en je wilt dit beter lezen: Als er een punt is, nieuwe regel. Weer nieuwe. Want dan kunnen ze het veel beter lezen. Want ze lezen door. En dan is het ergens, dan staan er twee of een woordje, en dan weer nieuwe regels. Dan zijn ze het kwijt.

Ik snap wel wat erbij hoort. Maar een hele hoop mensen verwaarlozen het een beetje. En dan zeggen ze: ik weet niet wat ik moet doen. Ik weet niet wat er staat. Dus dan leest het wat makkelijker voor ze.

Interviewer

Ja, ik kan het me wel voorstellen. Dat inderdaad als lezen heel veel energie kost. En dat jij hier begint met lezen, dat je dit allemaal moet onthouden, en dan moet je nog denken: dit hoort ook nog bij die zin. En dit ook nog.

Taalambassadeur 1

Ja.

Interviewer

Oké, wat grappig.

En je zei net ook een beetje: ik scan dan zo'n folder eigenlijk. En dan kijk ik naar de plaatjes. En dan kijk ik naar welke informatie belangrijk is voor mij. En hoe weet je dat dan? Wat voor jou belangrijk is?

Taalambassadeur 1

Zeg maar uit de plaatjes zie je al een beetje over die breuk, wat belangrijk is. En dan ga je een beetje, zeg maar... ga je het een beetje bekijken. Wat moet ik doen? Wat is belangrijk? Moet ik gips halen? Wat voor oefeningen moet ik doen? Wanneer mag ik de oefeningen doen? Weet je?

Zoiets. Want sommige... kijk eens. Het waren iets van vier pagina's. Dacht ik.

Interviewer

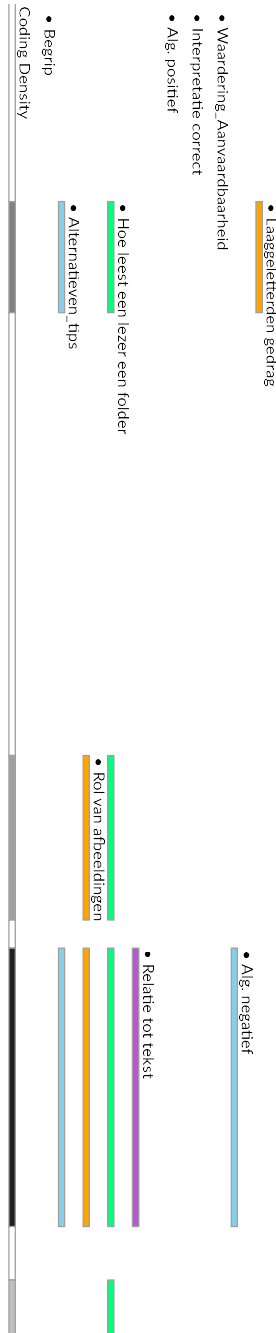
Ja klopt.

Taalambassadeur 1

Want er stond ook nog, informatie als je dingen wil vragen, of toestanden. Ik zeg altijd: zet de informatie wat je eigenlijk nodig hebt, want je hebt nou vier pagina's... Ik denk dat een hele hoop die vier pagina's niet eens lezen. Zet de boodschap erin. En met de plaatjes wat je moet doen. Want mensen snappen dat meestal uit de plaatjes, wat de boodschap is.

Interviewer

Ja precies. En als je nou deze folder bekijkt, wat maakt dat jij denkt als patiënt: deze wil ik wel of niet verder lezen?



Taalambassadeur 1

Als jij ermee te maken hebt, en je moet dingen doen, dan zal je hem toch moeten lezen. Kijk eens. Want als je hem niet leest, en je zegt: ik gooi hem lekker aan de kant, en je doet verkeerde dingen... Dan heb je een probleem. Want dan duurt de breuk veel langer. Als je denkt wat het nodig heeft.

Interviewer

Ja.

Taalambassadeur 1

Dan denk ik. Schrijf de dingen op, je mag na zoveel tijd... En met plaatjes erbij, wat je na zoveel weken oefeningen mag doen. Dat je dat niet meteen hoeft te doen. Weet je.

Interviewer

Dus eigenlijk ligt dat meer aan het doel van de folder? Dus: is het voor jou belangrijk, dan moet je wel lezen, zeg je eigenlijk? Dus dan doe je dat maar.

Taalambassadeur 1

Ja. Kijk eens. Want ik had hem doorgelezen. En dan krijg je eerst een beetje waarom ze deze folder gemaakt hebben. En dan denk ik, kijk eens, waarom je deze folder hebt gemaakt. Dat is, wat je de oefeningen... oefeningen zeg maar. Beginnen met waarom je deze folder hebt gemaakt, dat vind ik niet zo interessant. Ik vind gewoon: begin gelijk. Je hebt je vinger gebroken met balspel, of met iets anders, en je moet rustig aan doen voorlopig. Na vier weken mag je oefeningen doen. En je moet een gips halen. Weet je.

Interviewer

Ja.

Taalambassadeur 1

Maar waarom je deze folder hebt gemaakt, ik denk dat ik dat stukje al oversla.

Interviewer

Ja dat is niet belangrijk voor de patiënt. Nee, dat kan ik me voorstellen.

Zijn er over het algemeen dingen die jou zijn opgevallen aan deze folder? Of aan de folders in het algemeen?

Taalambassadeur 1

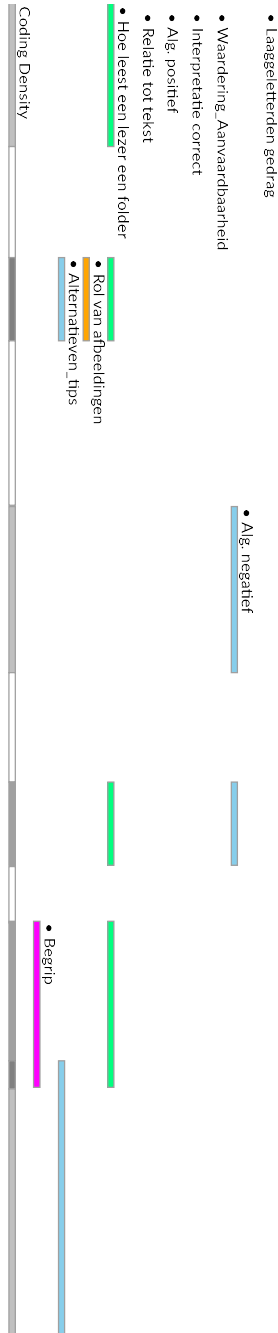
Ja. Sommige vond ik duidelijke plaatjes. En bij sommige dacht ik ook, zoals die oefeningen. Die snapte ik. Zoals die hoe heet het. Maar zoals dat eerste plaatje, met die breuken, die vinger. Want dan laten ze de vinger zien. En dan zeggen ze... dan laten ze een soort breuk zien in je vinger.

Interviewer

Ja. Dat klopt.

Taalambassadeur 1

Maar dan denk ik: zet dan eerst hoe je vinger eruit ziet, want dat snappen mensen ook niet, weet je. En daarna kan je naar die breuken. Want die miste ik.



Interviewer

Dus eigenlijk dat je het verschil ziet tussen: dit is normaal, en dit is wat er bij jou aan de hand is.

Taalambassadeur 1

Ja.

Interviewer

Een soort stappenplan?

Taalambassadeur 1

Ja, wat het snappen: O ja, mijn vinger is nu zo. Je ziet namelijk bij de andere plaatjes dat je die spalken krijgt. Maar zoals bij die breuk, mensen weten niet af en toe... dan staat die breuk erop. Maar dan laat je hem aan elkaar zitten. En dan laat je hem zien met die breuk. Want dan snappen mensen: oh ja, zo is mijn vinger, die ziet er zo uit. En nu zit er ergens een breukje in. Weet je.

Interviewer

Ja.

Taalambassadeur 1

Dat je die dingetjes aan elkaar inzet. En daarna laat je die plaatjes zien met die breukjes ertussen.

Interviewer

Oké. Ja.

We zien hier ook... dit is geen echte röntgenfoto, zoals ze dat noemen. Maar dit is eigenlijk een soort tekening daarvan. Wat vind je van die keuze?

Taalambassadeur 1

Ik vind dat wel goed. Want je weet dat je vinger uit drie stukjes doet. Want hier zie je die breuk zitten. En hier zie je twee breuken zitten, zeg maar.

Interviewer

Ja precies.

Taalambassadeur 1

Dus dan moet je hem wel duidelijk maken, waar die breuk dan zit. Weet je. Want dan denken mensen: oh ja, ik heb twee breuken. Ik heb hier een en hier eentje.

Interviewer

Dus eigenlijk mis jij een soort van omschrijving van wat je eigenlijk ziet op dit plaatje?

Taalambassadeur 1

Ja.

Interviewer

Had het geholpen als er bijvoorbeeld pijltjes of meer tekst bij had gestaan?

Taalambassadeur 1

- Laaggeletterden gedrag
- Alg. negatief
- Waardering Aanvaardbaarheid
- Interpretatie correct
- Alg. positief
- Relatie tot tekst
- Hoe leest een lezer een folder
- Rol van afbeeldingen
- Alternatieven_tips

Coding Density

- Begrip

Eh... Ik denk pijltjes erbij. Want dan kan je zeggen: dit is die breuk. Met een pijltje. Dit is die breuk. En dan schrijf je op: Breuk. Want dan snap ik: hier is die breuk. Want er kan ook aan de voorkant een breuk zitten. Want daar zit ook een dingetje, wat weg is.

Interviewer

Ja. Want wat is hier de voorkant, en de bovenkant, en de onderkant? Vind je dat duidelijk?

Taalambassadeur 1

Het is voor sommigen denk ik niet duidelijk. Maar ik zie hem wel. Daarom zeg ik: je had iets duidelijker moeten zijn. Dit is de voorkant, dan is dit een stukje midden, en dit is denk ik de achterkant een beetje.

Interviewer

Ja precies.

Taalambassadeur 1

Maar dan zou ik zeggen: teken gewoon een hand, weet je. En laat dan een vinger zien, die kapot is. Want dan snappen mensen: oh ja, dit is mijn hand. En dit is die vinger die kapot is.

Interviewer

Je mist de tussenstapjes eigenlijk.

Taalambassadeur 1

Ja. Kijk eens. Ik snap hem wel, maar ik denk dat een heleboel mensen hem niet snappen.

Interviewer

Nee, heel goed.

En bijvoorbeeld: wat vind jij van de relatie tussen het plaatje en het tekst? Ik weet of je er al zo goed naar hebt gekeken?

Taalambassadeur 1

Ja ik had er naar gekeken. Zeg maar: uw geval is... uw vinger is aan de voorkant gescheurd. Dus zeg: Aan de voorkant gescheurd. Maar dan denk ik, dat kan hier zijn, maar het kan ook hier zijn. Dus ja.

Dus dan denk ik: zet het dan duidelijk, en dat is gebeurd tijdens een balsport. Door een achterovergeklapte vinger gescheurd.

Interviewer

Ja. Ja precies.

Taalambassadeur 1

Ik zou zeggen... kijk eens. Want hier zie je maar één plaatje.

Interviewer

Ja.

Taalambassadeur 1

Ik zal zeggen. Als je nou per plaatje zet, en dan een beetje tekst erbij zet. Of wat je ermee bedoelt.

- Laaggeletterden gedrag
- Alg. negatief
- Interpretatie correct
- Alg. positief
- Relatie tot tekst
- Rol van afbeeldingen
- Alternatieven_tips
- Begrip

Coding Density

- Waardering Aanvaardba:
- Hoe leest een lezer een i

Interviewer
Je hebt het nog over deze tekening, toch?

Taalambassadeur 1
Ja ja. Zeg maar over deze pagina. Kijk eens. Als jij zeg maar een plaatje maakt met een hand, en wat er dan gebeurt, via een balsport. Kijk eens. En dan de tekst. Zeg maar de tekst wat erbij hoort erbij schrijft. Ik denk dat mensen hem dan snappen.

Interviewer
Ja precies. Oké.

Taalambassadeur 1
Want kijk eens. Als mensen hem zo lezen, met één plaatje erbij, ik denk dat mensen al zeggen: nou, ik snap er niks van. We gaan niet eens verder lezen...

Interviewer
Nee precies. En als je dan- sorry, vertel.

Taalambassadeur 1
...want dan denken ze. Ik snap al in de pagina niet wat de bedoeling is. En er staat tekst op wat ik al niet snap. Dan vervalt die over die vinger helemaal, wat je moet doen. Wat voor oefening je moet doen. Ik heb zoiets van: als je daar gewoon per stap neerzet... Even [onverstaanbaar] en je zet er een leuk fotootje bij. En je zet de tekst bij die plaatjes neer, dat mensen hem dan gaan snappen.

Interviewer
Ja. Oké. Heel goed.
Want ik was ook wel benieuwd... er staan natuurlijk meer foto's in. Dit zijn allemaal foto's van vingers.

Taalambassadeur 1
Ja, die had ik gezien.

Interviewer
Wat vind je daarvan? Van die foto's?

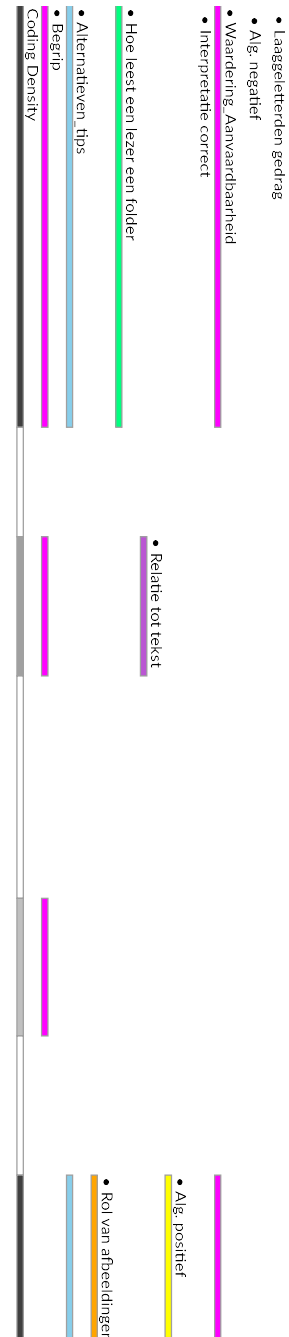
Taalambassadeur 1
Ja die vond ik wel duidelijk. Want dit gaat over een spalk.

Interviewer
Ja.

Taalambassadeur 1
En dan laten ze je vingers zien. Met die spalk erop. Dus die vond ik wel duidelijk.

Interviewer
Ja.

Taalambassadeur 1



Want dan weet je: oh ja, hier krijg ik een spalk omheen, zeg maar.
Maar er stond ook dat je gips... even kijken... dat je er een soort gips omheen kreeg.

Interviewer
Ja dat was net even wat anders.

Taalambassadeur 1
Ja.

Interviewer
Dan wat je ziet op het plaatje.

Taalambassadeur 1
Dus dan denk ik: je laat het zien met een spalk, maar laat het dan ook zien met gips erop. Hoe dat eruit ziet.

Interviewer
Ja. Oké.

Taalambassadeur 1
Zoals met die oefeningen met je hand, zeg maar. Met hulp van jouw arm, wat je mag doen, zeg maar.
Dat vond ik wel duidelijk, die plaatjes. Wat je zo moet doen, en dan weer zo, en een vuist moest maken.
Dat je die oefeningen moet doen.

Interviewer
Ja. Oké. Want was het dan ook extra duidelijk daardoor? Of had je dat zonder plaatje misschien moeilijker gevonden?

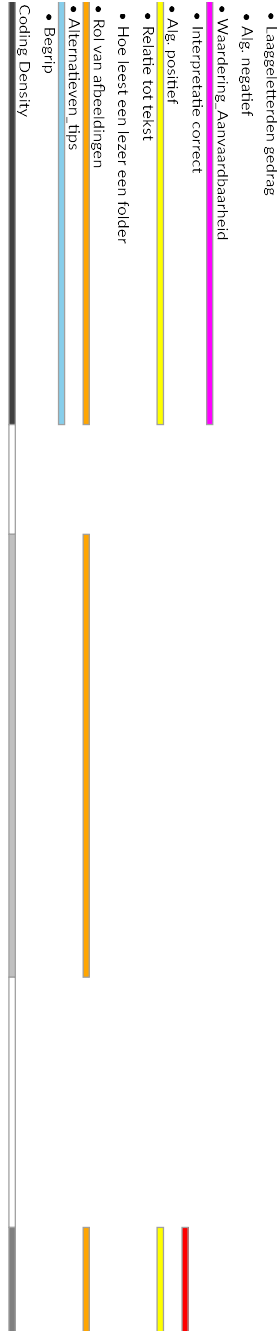
Taalambassadeur 1
Ik zeg: als je niet met die plaatjes doet, want dat zie je wel eens bij fysio - dan krijg je oefeningen door en het is alleen maar beschreven. Dan snappen mensen niet wat ze moeten doen. En zo is het met die plaatjes erbij. Ik moet mijn hand zo doen, ik kan mijn hand zo doen en ik kan zo doen. Dat zijn de oefeningen die ik moet doen dan, weet je. Ja, dat is goed voor die vingers.
Want kijk eens, na een paar weken wordt zo'n vinger stijf. Dus dat moet weer allemaal op kracht komen. Dus dan moet je wel je oefeningen doen. En met deze plaatje weet je wel wat je moet doen.

Interviewer
Ja. En op de juiste manier. Dat is natuurlijk ook belangrijk.

Taalambassadeur 1
Ja.

Interviewer
Als we nou kijken naar het geheel van deze hele folder, dus dat eerste plaatje en die tweede met die spalk, en dan deze oefeningen... Wat is jouw algemene indruk van al die plaatjes? Denk je dat het jou en andere lezers helpt? Of misschien juist niet?

Taalambassadeur 1



Met plaatjes helpt juist heel veel. Kijk eens wat het probleem is. Mensen zien aan plaatjes... voordat ze de tekst gelezen hebben, weten ze al wat het overgaat. Dus doe je er geen plaatjes bij, weten mensen niet wat het overgaat. Dan moeten ze alles gaan lezen. En dan vervalt je folder. En met plaatjes erbij... je kan beter meer plaatjes erbij doen, als heel veel tekst. Want met plaatjes halen ze bijna de informatie tussen uit.

Interviewer

Zou je dan ook zeggen dat je bij deze oefeningen bijvoorbeeld alleen naar de plaatjes kijkt? Dat je de tekst helemaal niet meer nodig hebt?

Taalambassadeur 1

Als jij niet snapt wat je moet doen... je hebt wel wat tekst nodig voor wat je moet doen, weet je. Maar je ziet uit de plaatjes ook wat voor oefeningen je moet doen. Maar je moet wel wat tekst erbij zetten, want ik kan niet alleen aan de plaatjes zien wat voor oefeningen je moet doen, hoe lang ik het moet doen en hoeveel keer per dag ik dat moet doen... Dus die dingen moet je wel weten. Met die plaatjes kan ik wel zien: wat zijn de oefeningen, welke oefeningen mag ik doen?

Interviewer

Ja. Oké.

Dus als we naar deze folder kijken... Als ik jou heel kort samenvat, dan ben je eigenlijk heel tevreden over deze plaatjes met die oefeningen. Die zijn duidelijk. En bij deze zeg je: op zich is het een heel duidelijk plaatje, want je weet wat je kan verwachten. Maar er mist nog een plaatje van het gips.

Taalambassadeur 1

Ja, ja.

Interviewer

En bij die eerste zei je: eigenlijk is deze nog redelijk onduidelijk, omdat er foto's missen nog. Eigenlijk wil je eerst een complete hand hebben, en dan een vinger zoals het normaal is. En misschien wat pijltjes erbij met: hier is de breuk. Want dan weet je beter wat je eigenlijk aan het zien bent.

Taalambassadeur 1

Ja, ja.

Interviewer

Oké.

Taalambassadeur 1

Want dan haal je voor de mensen, zeg maar voor de doelgroepen. Die snappen af en toe niet waar het over gaat. En dan weet je: O ja, dat gaat daar en daar op.

Interviewer

Ja.

En als je nou kijkt naar deze folder, had je dan zelf dezelfde plaatjes gekozen? Of had je misschien heel wat anders gedaan? Misschien een moeilijke vraag...

Taalambassadeur 1

Even kijken.

- Laaggeletterden gedrag
- Alg. negatief
- Waardering Aanvaardbaarheid
- Interpretatie correct
- Alg. positief

• Relatie tot tekst

Coding Density

Interviewer
We hebben deze, en deze...

Taalambassadeur 1
Ja... Kijk eens. De plaatjes zijn er in. Dus dat is wel duidelijk. Maar ik zou wel plaatjes erbij willen, of misschien bij moeten zoeken. Maar dan moet ik weer dingen opzoeken, weet je. Of via de computer moet ik dingen op gaan zoeken. Misschien bij thuisarts.nl, weet je. Ja, dat is een goede website, weet je.

Interviewer
Absoluut.

Taalambassadeur 1
Maar dan moet ik weer dingen op gaan zoeken, weet je. Want dan heb ik een folder en dan denk ik: hoe ziet dat er nou uit? Dus dan moet ik weer dingen op gaan zoeken. Kijk eens. Ik zal wel doen, zeg maar, dingen opzoeken. Want dan denk ik: ik wil wel iets meer informatie hebben. Ik zie nou een vinger, maar hoe ziet dat eruit? Dus dan denk ik: ik wil meer informatie erover hebben. Maar iemand die niet met de computer zo goed omgaat, dan denk ik: die gaat dat niet opzoeken. Dus dan... snapt hij denk ik niet wat er in deze folder staat.

Interviewer
Dus eigenlijk moet er meer informatie in de folder staan? Op een duidelijke manier.

Taalambassadeur 1
Duidelijke manier. Duidelijke plaatjes. Duidelijke informatie. Dat mensen wel snappen. Als ik deze van degene meekrijg, weet je... Ik heb een vinger gebroken. Of naar de huisarts... Dat ik wel weet waar ik naartoe moet.

Interviewer
Ja. Oké. Want dat wilde ik ook nog vragen... Heb jij het idee dat je de belangrijkste dingen uit deze folder kan halen? Of niet?

Taalambassadeur 1
Ik ben wat iets verder. Ik kon wel de dingen uit deze folder halen.

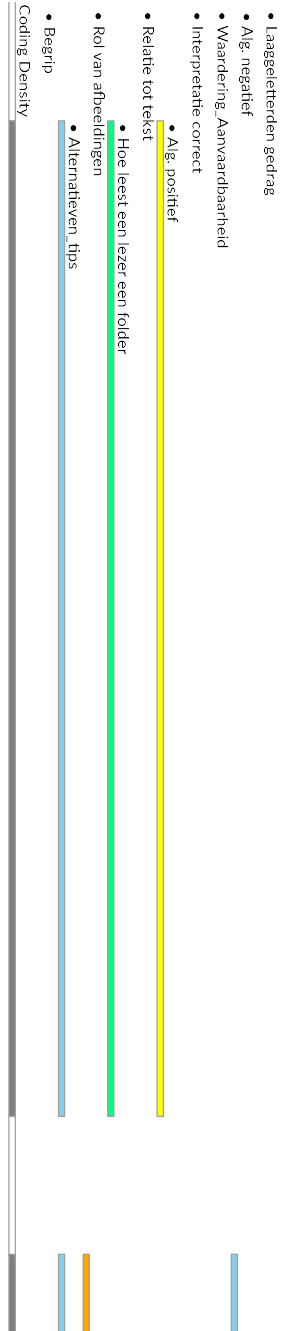
Interviewer
Ja.

Taalambassadeur 1
Dus ik wist wel waar het over ging.

Interviewer
Ja. En mensen die minder goed zijn in lezen en schrijven, of die dat moeilijker vinden?

Taalambassadeur 1
Ik denk dat die het vrij lastig vinden. Die halen denk ik niet de boodschap er tussen uit.

Interviewer



Oké. En waar zit dat dan in?

Taalambassadeur 1

Ik denk... omdat ze heel veel moeten lezen. En dat er weinig plaatjes bij staan.

Kijk eens. Dat was het mooiste van die [wijst andere folder aan]... Van die veilige medicijngebruik.

Daar zie je heel veel plaatjes zitten.

Interviewer

Daar gaan we het straks over hebben.

Taalambassadeur 1

Ja. Er wordt stap voor stap wordt uitgelegd wat je moet doen. En die mis ik in deze folder een beetje.

Interviewer

Ja oké. Heel goed.

Eigenlijk had ik als laatste vraag over deze folder: hoe zou jij zelf deze folder beter willen maken? Maar misschien zeg je dat al een beetje nu?

Taalambassadeur 1

Ja. Met stap voor stap: wat moet je doen, wat kan je voor oefeningen doen, wat kan ik doen? Zeg maar wat je hier ook hebt gedaan. Zet een klein stukje tekst eronder. En zet dan op de andere pagina: wat moet je doen? Wat kan je gebruiken? Waar moet je op letten? Wanneer kan je met je oefeningen beginnen?

Dus duidelijker maken. Zeg maar hoe je hem nou... hoe die nou is. Ik denk dat een hele hoop deze folder niet gaat lezen. Dan ben je hem kwijt.

Interviewer

Goed om te weten. Dankjewel voor deze input. Zoals ik al verklapte, gaan we nog snel even naar een andere folder kijken. En dat is dan deze. Die herken je wel, want daar had je het net al over.

Taalambassadeur 1

Ja. Die ken ik. En die vond ik heel duidelijk. Want je krijgt stap voor stap... Stap 1, en een klein beetje tekst. Stap 2, en ook een klein beetje tekst.

Maar ook al lees ik de tekst niet, zie je al aan het plaatje wat ze ermee bedoelen. Want die plaatjes zijn heel duidelijk getekend.

Interviewer

Oké.

Taalambassadeur 1

En als je dan de tekst nog erbij gaat lezen, snap je het nog beter. Want hier staat 'mijn apotheek', dus het is mijn apotheek. Als je daar je medicijnen haalt, zeg maar... het is veilig met je medicijngebruik. Dus hoe je veilig met je medicijnen om kan gaan.

En ook in stap 1 en stap 2. Wat je toestemming tegenwoordig overal moet geven. Dus dat laten ze zien, als je opgenomen wordt... dan lees ik niet eens de tekst... Want dan zie je een mannetje die in bed ligt met een vrouw die in een wit pakje zit. Die persoon die zit in tekentje 5. Dan zit die met z'n twee pillen met en met een vraagteken: dus hij snapt niet wat het verschil is in die medicijn.



Ja. En bij die tweede, dat is wat je, zeg maar, je gaat naar het ziekenhuis... Wat je medicijnen meekrijgt. Hoe je ze moet gebruiken, en wat je voor informatie daarover meekrijgt. Dus die plaatjes vond ik al heel onduidelijk. En dan ging ik naar het tweede blad. En daar staat het per plaatje... niet veel tekst, maar een beetje beschreven. En ook in een hele makkelijke uitleg, wat ze ermee bedoelen.

Interviewer

Ja, want heb je hier bijvoorbeeld nog moeilijke woorden zien staan?

Taalambassadeur 1

Nee, ik vond geen moeilijke woorden... zeg maar: bijwerking, maar ik denk dat je sommige woorden niet kan veranderen. Maar iedereen weet wel wat bijwerking is, wat je medicijn... en dat je toestemming moet geven voor wat je gegevens...

Dus ik had zoiets... Want ik kon deze heel goed lezen. En er staat ook niet zoveel informatie op, en er staat ook een hele korte uitleg wat ze ermee bedoelen. Het staat niet zoals bij die eerste, een hele lap tekst, waar ik hem kwijt ben. Maar hiervoor zie je de plaatjes al, want dan zie je hier de plaatjes. En dan zie je: oh ja, één. En dan zie je hier nog een klein plaatje erbij. Zeg maar daarboven, bij die tweede blad. Dan zie je een klein plaatje erboven en dan weet je dat het bij één hoort. Oh ja, dat is dit. Over je eigen... 'Haal je bij je eigen apotheek uw medische lijst op.' Dus dan is het bij je eigen apotheek. Je medische dossier, kan je ook noemen. Medische dossier... van jouw medicijnen die je gebruikt of slikt. En dat staat hier een beetje in beschreven.

Interviewer

Dus eigenlijk hoor ik jou een beetje zeggen... en als ik het verkeerd zeg, dan moet je dat ook aangeven, maar omdat jij dat eerste blad hebt gezien... Met alles stap voor stap, kan jij bij het tweede de tekst ook beter begrijpen. Want je weet een beetje wat je moet verwachten ofzo?

Taalambassadeur 1

Ja. Want het eerste blad geeft met kleine verhaaltjes... Zeg maar, haal bij je eigen apotheek je medicijnlijst op. Klaar.

Tweede: bespreek je medicijnoverzicht met de medische apotheek. Je kan ook met de persoon die je... zeg maar... degene die voor je zit. Weet je. Ik denk wat medisch staf. Of dat dat nog een beetje moeilijk wordt.

Interviewer

Ja... Ik was wel benieuwd, want je ziet hier dus ook plaatjes. Bijvoorbeeld als we kijken naar plaatje drie, daar staat dan best wel veel tekst in het plaatje zelf. Dus wat vind je daar dan van? Hoe kunnen mensen dat ervaren?

Taalambassadeur 1

Dat is duidelijk. Kijk eens... Je moet toestemming opvragen voor je extra medicijngegevens, ja of nee. Dus ik vond het... 'je moet toestemming geven', maar ik snapte dat plaatje wel. Dus ik vind dat niet zo veel tekst. Want je geeft dat plaatje duidelijkheid, dat je toestemming moet geven. En je zegt ja of nee. En als je zegt toestemming... Want als je dat toestemming weglaat, en je zegt ja en nee, dan snap ik niet wat je daarmee bedoelt. En wat je dat stukje zegt. Toestemming voor het opvragen van uw extra medische gegevens. Dus dat betekent: ik moet toestemming geven.

- Laaggeletterden gedrag
- Alg. negatief
- Waardering Aanvaardbaarheid
- Interpretatie correct
- Alg. positief
- Relatie tot tekst
- Hoe leest een lezer een folder
- Rol van afbeeldingen
- Alternatieven_tips
- Begrip

Coding Density

Dat hun dingen op kunnen vragen. Hun dokter... nee, apotheekgebeuren. Want zonder toestemming mogen ze dat niet doen. Net zoals jij, zeg maar... jij wil iets opnemen, moet ik ook toestemming geven. Want als ik dat niet doe, mag je het niet opnemen.

Interviewer

Het is een belangrijke stap. Maar dat plaatje is duidelijk genoeg volgens jou, ook al staat er in het plaatje zelf ook al tekst?

Taalambassadeur 1

Ja.

Interviewer

Oké. En bijvoorbeeld... stel dat je helemaal niet zo goed kan lezen, wat zie je dan op plaatje 4? Daar ben ik ook wel benieuwd naar.

Taalambassadeur 1

Plaatje 4. Dat is... En je kan niet goed lezen. Dan ziet iemand... Die ligt in bed.

Interviewer

Ja.

Taalambassadeur 1

En dan zie je een, zeg maar, een verpleegkundige. Ja. Met medicijn. Met een medicijnlijst. En dat is... en daar staat er een dingetje, met een waarschuwingetje erbij. En hij houdt zelf een papiertje vast voor de dokter, zeg maar. Die ene assistent. Met de medicijnen die hij gebruikt.

Interviewer

Ja. Ja precies. Oké.

Taalambassadeur 1

Want dat laat hij aan haar zien.

Interviewer

Ja.

Taalambassadeur 1

Want dan weet zij welke medicijnen die hij gebruikt.

Interviewer

Ja. Oké. Dan nog even een vraag die ik bij de vorige folder ook stelde. Maar kan jij mij meenemen in... stel dat jij voor het eerst deze folder ziet. Wat doe jij dan? Hoe pak je dat aan?

Taalambassadeur 1

Hoe ik het aanpak, zeg maar... Ik krijg deze voor het eerst te zien. Dan kijk ik... Kijk ik altijd even de bovenste tekst. Zeg maar. 'Veilig gebruiken van medicijnen.' En dan kijk ik, zoals deze, dan kijk ik even naar de plaatjes, zeg maar. Kijken wat ik misschien uit de plaatjes al zie. Dat ik misschien al weet wat er een beetje over gaat. Wat ik moet doen. En daarna ga ik de tekst wat eronder staat, ga ik even lezen.

- Laaggeletterden gedrag
- Alg. negatief
- Waardering Aanvaardbaarheid
- Interpretatie correct
- Alg. positief
- Relatie tot tekst
- Rol van afbeeldingen
- Alternatieven_tips
- Begrip

Coding Density

- Hoe leest een lezer een fold

Kijken wel wat ik denk. Maar ik ga al eerst naar de plaatjes kijken. Misschien kan ik al uit de plaatjes halen: dat is mijn apotheek, ik moet registreren. Hoe heet het? Dus daar ga ik al kijken. En als de plaatjes duidelijk zijn, haal ik al die informatie er tussenuit. Want kijk eens... En dan hoeft ik niet eens de tekst te lezen meer denk ik. Want als de plaatjes duidelijk zijn, haal ik de tekst eruit. En dan...

En ik zal alleen bijzeggen... want kijk eens: je hebt nog een blad. Kijk naar wat sommigen denken. Dit is het enige blad. Maar als je nog een blad hebt, of een pagina... Mensen weten niet af en toe dat ze naar beneden kunnen scrollen.

Interviewer
Nee precies.

Taalambassadeur 1
En als je dit via de computer geeft. En mensen willen weer naar boven toe, zet erop: als je deze knop hebt, bent u weer boven.

Interviewer
Ja.

Taalambassadeur 1
Op de computer.

Interviewer
Ja precies. Oké. Even kijken.

Ik hoor jou vooral heel positief zijn over deze folder eigenlijk. Ik vroeg me af: zijn er ook tips die jij hebt voor deze folder? Die misschien... ja... hoe je hem nog beter kan maken?

Taalambassadeur 1
Nog beter... Nog beter kan maken. Maak die... zoals die assistenten. Bij de apotheek hebben ze een groene jas aan en bij de dokter hebben ze een witte jas aan. Maak die plaatjes... als je bij een dokter bent, die hebben vaak zo'n stethoscoop enzo. Maak dat nog iets duidelijker eerst dat het echt een dokter van het ziekenhuis is, weet je? want je ziet op alle plaatjes een beetje verschillende mensen, dus.

Interviewer
Dat verschil mag nog duidelijker dus? Wat voor functie die mensen ook hebben.

Taalambassadeur 1
Ja. Want kijk eens... op plaatje 1, bij de receptie heb je een andere. Degene die bij hem komt... Nog eentje die anders is. En dan zie je weer bij de receptie dezelfde vrouw weer. Dat denk ik. Maak die plaatjes nog iets duidelijk. Wat het echt... Als je opgenomen wordt, dat dat iemand uit het ziekenhuis is.

Interviewer
Ja. Wat vind je verder van de kleuren?

Taalambassadeur 1

- Laaggeletterden gedrag
- Alg. negatief
- Waardering_Aanvaardbaarheid
- Alg. positief
- Relatie tot tekst
- Hoe leest een lezer een folder
- Rol van afbeeldingen

Coding Density

- Alternatieven_tips
- Interpretatie correct

Kleuren vind ik wel goed. Oké. Kijk eens wat ik denk: een witte jas zie ik. Alleen die vrouw bij de apotheek die op een groen dingetje... Meestal hebben ze nooit iets... hebben ze een eigen kleding aan.

Interviewer
Ja.

Taalambassadeur 1
Verder denk ik dat je iets... want het is nou een beetje licht gekleurd. Misschien dat je iets gekleurder mag. Dat je plaatje iets duidelijk gekleurd is.

Interviewer
Dat het contrast groter is bedoel je?

Taalambassadeur 1
Ja. Oké. Dat het iets... ik zie het daar, wat meer opgelicht wordt. Zeg maar, dat het iets duidelijker wordt. Wat je ermee wil bedoelen.

Interviewer
Ja. En stel nou dat je deze plaatje zou weghalen, en je zou er foto's op plakken. Denk je dan dat het even duidelijk zou zijn?

Taalambassadeur 1
Ik denk wel dat het duidelijk zou zijn. Maar ik denk dat je met foto's hele andere situaties krijgt. Met plaatjes wordt het meer duidelijker. En als je foto's erop zet, dat zal ook wel duidelijk zijn. Maar dan moet je wel goede foto's erop zetten. En dat krijg je meestal met foto's niet.

Interviewer
Want wat zijn goede foto's?

Taalambassadeur 1
Goede foto's maken van een apotheek, met iemand ervoor. Iemand daarnaast en dat hij die medicijnen ophaalt. Een foto van iemand die in bed ligt met een assistente. Dat hij die goede uitleg krijgt. Kijk eens wat. Zoals dit plaatje krijg ik te zien. Maar met een foto moet je dat heel goed [onverstaanbaar]. Dus je krijgt nooit. Als je foto's maakt krijg je nooit een goede revelatie. Wat je eigenlijk wil bedoelen met dit onderwerp.

Interviewer
Nee precies.

Taalambassadeur 1
En als je dan foto's gaat gebruiken, en die zijn niet duidelijk, dan gaat deze folder weer minder worden.

Interviewer
Ja. Oké.

Taalambassadeur 1

- Coding Density
- Laaggeletterden gedrag
 - Alg. negatief
 - Waardering Aanvaardbaarheid
 - Interpretatie correct
 - Alg. positief
 - Relatie tot tekst
 - Hoe leest een lezer een folder

- Alternatieven_tips
- Begrip

- Rol van afbeeldingen

Nu haal ik eruit wat je ermee bedoelt. Ga je een echte foto die onduidelijk is, of net niet denk dit is het. En je plaatje... Dan moet ik meer dingen gaan doen om te achterhalen wat je gaat bedoelen. Dus dan moet ik meer gaan begrijpen wat je wilt uitleg geven.

Interviewer

Ja. Oké.

Taalambassadeur 1

En er staat hieronder. Als u denkt dat iets fout is gegaan, bespreek dit dan met uw zorgverlener.

Interviewer

Ja. Dat klopt.

Taalambassadeur 1

Dat is goed. En er staat ook groot 'tip' met een vraagteken. Dus het staat groot.

Interviewer

Het valt genoeg op?

Taalambassadeur 1

Het valt genoeg op. Dus je weet: ik lees dit, ik heb dit bekeken. Dus als er iets fout gaat, moet ik dat met mijn zorgverlener- Als iemand niet weet: moet ik het daar betalen, of er gaan dingen fout, dan moet ik met mijn zorgverlener contact opnemen.

Interviewer

Ja. Heel goed. Ik ga even stoppen met mijn scherm delen. Volgens mij hebben we over deze folders genoeg gezegd.

Ja. Daar ben je weer. Ik was wel benieuwd: hoe vind jij het om deze plaatjes in folders te zien? Want je hebt nu hele verschillende folders gezien.

Taalambassadeur 1

Ja. Ik vind plaatjes duidelijk. Want dan weet ik waar het over gaat.

Interviewer

Ja.

Taalambassadeur 1

Maar dan moeten ze wel duidelijk zijn, want ik heb ook een folder gehad over die ooggebeuren.

Interviewer

Ja.

Taalambassadeur 1

Ja, en daar vond ik de plaatjes niet heel duidelijk wat je ermee wil bedoelen. Oké. Dus dan denk ik, want ik ga je meer in het oog kijken, dus dan denk ik maak ze duidelijker wat je ermee bedoelt met dingetjes erop, dat mensen snappen wat je ermee wilt.

- Laaggeletterden gedrag
- Alg. negatief
- Waardering Aanvaardbaarheid
- Interpretatie correct
- Relatie tot tekst
- Alg. positief
- Rol van afbeeldingen
- Alternatieven_tips
- Begrip

Coding Density

- Hoe leest een lezer een folder

Dus plaatjes zijn voor heel veel mensen, moet duidelijk zijn wat je ermee moet doen en wat je ermee... En dan haal je altijd meer informatie uit, dat je eigenlijk de hele folder kan lezen. Dus iemand die niet goed kan lezen of niet goed begrijpt, haalt meer uit de plaatjes dan ze de hele brief moet gaan lezen.

Interviewer

Ja. En je begint nu zelf over die folder met dat oog. Wat had je daar anders gedaan dan? Had daar een uitleg bij moeten nog of...

Taalambassadeur 1

Ja, er zat meer uitleg, want er stonden ook heel veel moeilijke woorden in.

Interviewer

Ja, dat klopt.

Taalambassadeur 1

Zeg maar... dat zelfs het eerste plaatje, die ze laten zien. Dan laten ze een oog zien.

Interviewer

En dat was een tekening toch, dat plaatje?

Taalambassadeur 1

Ja, een tekening. Want dan denk ik... En daaronder staat dan ook een foto met wat er heel veel rood in zit.

Interviewer

Ja.

Taalambassadeur 1

En als ik deze pagina zal nemen, over die oog, dan zal ik wat die andere is niet helemaal kopiëren. Want die zijn heel onduidelijk.

Dan denk ik, hé, ik heb dit probleem. Ik ga maar naar thuisarts.nl en kijken wat ze daar beter in dingen hebben staan. Wat voor mij duidelijker is. En misschien ook niet met zoveel uitleg. En misschien dat er ergens een filmpje staat zodat ik beter uitleg kan krijgen over hoe mijn oog eruit ziet. Want ik vond er ook nog heel veel moeilijke woorden in deze brief staan.

Interviewer

Ja, precies.

Taalambassadeur 1

En dan denk ik al, als er daar moeilijke woorden in staan, die plaatjes zijn niet duidelijk. Dan moet ik meer informatie gaan opzoeken. Om het beter te krijgen. Of ik moet door de dokter of door de, hoe heet het, met duidelijke informatie. Dat ik het wel ga beseffen.

Interviewer

Ja. Zou je... denk je dat plaatjes in alle soorten folders een goed idee zijn? Zou je dat vaker willen zien?

Taalambassadeur 1

- Laaggeletterden gedrafs
- Alig. negatief
- Waarderling Aanvaardbaarheid
- Interpretatie correct
- Alig. positief
- Relatie tot tekst
- Hoe leest een lezer een folder
- Rol van afbeeldingen
- Alternatieven_tips
- Begrip
- Coding Density

Ja, want met plaatjes snappen mensen meer wat er gedaan wordt. En meer mensen snappen het. Ik heb heel veel dingen getest en heel veel met plaatjes gewerkt. En mensen snappen aan plaatjes wat ze moeten doen. Staan er geen plaatjes, en je zet alleen maar tekst erin, snappen mensen meestal niet wat ze moeten doen.

Interviewer
Nee.

Taalambassadeur 1

En met plaatjes snappen mensen heel veel. Dan hoeven ze niet eens te lezen wat er staat. Dan halen ze al uit het plaatje het onderwerp er tussen uit. Wat ze kunnen doen, waarom ze... en dan gaan ze de tekst lezen.

Dus ik zeg altijd: als je iets maakt, zet er altijd een plaatje bij. Een duidelijke plaatje. Wat je wil bedoelen. Als je plaatjes neerzet die onduidelijk zijn, dan vervalt het jou. En dan snappen mensen nog niet wat ze moeten doen. En dan moeten ze dingen op gaan zoeken. En mensen die niet handig zijn met de computer, of dingen niet vaak opzoeken, dan snappen ze het nog niet.

En dan krijg je juist... wat de dokter, of voor een operatie, of iets, dat ze heel veel informatie gaan opzoeken. Of heel veel dingen op moeten vragen. En dat ze met een operatie nog stressen als ze naar een operatie toe gaan. Want ze snappen het niet, want ze weten niet wat er gaat gebeuren.

Interviewer
Nee. Nee, precies. Oké.

Als ik jou zo hoor, dan hoor ik eigenlijk dat een plaatje verschillende doelen heeft. Ik hoor dat het deels is om de informatie beter te begrijpen. Maar ook deels... als je plaatjes ziet, dat je dan al denkt: dan ga ik die folder bekijken. Wat voor doelen heeft het nog meer? Kan je dat misschien opnoemen?

Taalambassadeur 1

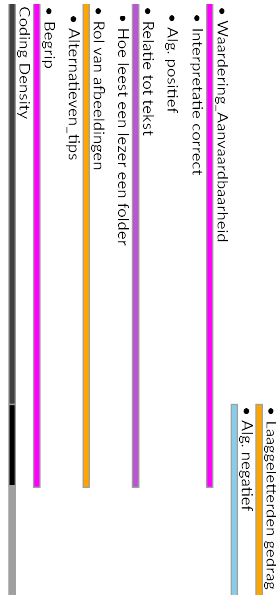
Wat je voor doelen hebt. Dat je informatie beter gelezen wordt en dat het niet gelijk weggegooid wordt. Dat je misschien naar een bijeenkomst kan gaan, en dat het plaatje weet waar het over gaat. Dus je kan meepraten over iets, wat er in je wijk gaat gebeuren, of iets anders. Dat mensen erop afkomen en dat mensen het meer gaan begrijpen. Dus je slaat eigenlijk de doelgroepen niet meer uit, omdat ze dingen snappen.

Interviewer
Oké.

Taalambassadeur 1

En voor de gemeente is dat ook een optie. Want er is bij eentje in de gemeente bij ons in Amsterdam, die plaatjes gebruikt in hun woonwijk. En er kwamen veel meer mensen op af op een bijeenkomst. Als je dingen niet gebruikt... Mensen snapt waar het over ging. Maar dan moet je wel de duidelijke plaatjes erbij doen, want dan haal je de mensen ernaartoe. Want dan weet je: bij ons wordt het eerder betaald parkeren. Maar dan krijg je een hele brief... Maar waar gaat het verder over? Dus dan krijg je niet de mensen waar je ergens naartoe wil gaan.

Interviewer



Ja.

Taalambassadeur 1

Dan heb je alleen maar mensen die hooggeleid zijn. En mensen die het misschien niet snappen. Maar de doelgroepen ga je niet naar zo'n bijeenkomst krijgen.

Interviewer

Nee. Mooi is dat eigenlijk, dat het eigenlijk een hele simpele oplossing kan zijn.

Taalambassadeur 1

Ja.

Interviewer

Ik ben wel benieuwd. Heb jij verder nog algemene dingen over plaatjes waardoor teksten duidelijker worden? Heb je nog tips of andere dingen die we misschien nog niet besproken hebben?

Taalambassadeur 1

Tips? Ja, maak het altijd zo duidelijk mogelijk. Want dan wordt het wat je naar de mensen toe stuurt duidelijker en beter. En dan zie je dat mensen weten wat er in hun woonwijk gebeurt. Maar weet ook in het ziekenhuis: ik heb een operatie, of ik heb een medicijn, wat dan duidelijker is. Dus mensen raken niet meer gestrest. Want ze weten: ik krijg een folder mee die duidelijker is voor mij en ik hoef niet alles op te zoeken. Als mensen niet met een computer om kunnen gaan. En daar worden mensen blij van. Als ze iets snappen of niet weten.

Interviewer

Ja.

Taalambassadeur 1

En dan denk ik, het is allemaal zo simpel. Wat je duidelijker kan maken. En ik zeg ook: gebruik [plaatjes] als je mensen dingen aan wil geven. Ook in het ziekenhuis zie je dat heel veel gebeuren. Ook bij een dokter zie je het nog niet gebeuren. Gebruik ook plaatjes met dingen uitleg te geven bij een dokter. Want er zijn mooie plaatjes voor. We hebben praatkaarten gemaakt, leg die voor. Ik heb het bij een ziekenhuis gelezen. Sommigen weten niet hoe een infuus erin gaat. Met zo'n plaatje... als mensen voor de eerste operatie gaan...

Ik ging ook voor het eerst naar een operatie. Ja, je krijgt een infuus. Maar hoe gaat dat gebeuren? Je kan het laten zien via plaatjes. Mensen worden dan niet bang. Ze zijn onzeker dat ze daar naartoe gaan.

Interviewer

Omdat je weet wat je kan verwachten zijn mensen gerustgesteld?

Taalambassadeur 1

Ja.

Interviewer

Goede tip, denk ik.

Taalambassadeur 1

- Laaggeletterden gedrag
- Alg. negatief
- Waardering Aanvaardbaarheid
- Interpretatie correct
- Alg. positief
- Relatie tot tekst
- Hoe leest een lezer een folder

Coding Density

- Alternatieven_tips
- Begrip

- Rol van afbeeldingen

Ik denk dat je gewoon al met plaatjes mensen gerust kan stellen.

Interviewer

Ja. Oké. Heb jij verder nog dingen die je kwijt wil? Of vragen aan mij?

Taalambassadeur 1

Nee, want ik denk dat ik alles verteld heb. Ik hoop dat ik jou genoeg informatie heb gestuurd.

Interviewer

Ik heb heel veel informatie. En anders kan ik je nog een mailtje sturen.

Taalambassadeur 1

Wat ik altijd wel vraag is hoe het wordt en wat ervan gemaakt wordt. Een terugkoppeling. Het hoeft niet per tijd, het kan over een paar weken. Of als je afgestudeerd bent. Wat je ervan gemaakt hebt. Ik zeg altijd: dan zien wij wat de taalambassadeurs in hun werk hebben gedaan.

Interviewer

Ik ben van plan om de resultaten met jullie te delen. Ik moet nog even nadenken over hoe ik dat ga doen. Maar dat komt goed. Jullie hebben natuurlijk geholpen, dus dat is wel de bedoeling. Ik ben pas in januari klaar met alles. Dus rond die tijd kan je het verwachten, later in het nieuwe jaar.

Taalambassadeur 1

Dat maakt mij niks uit.

Interviewer

Oké. En dan wil ik jou heel erg bedanken voor jouw tijd.

Taalambassadeur 1

Is goed, dank je.

Interviewer

En dan hoor je nog van me.

Taalambassadeur 1

Is goed, fijne dag.

Interviewer

Fijne dag, tot ziens.

- Laaggeletterden gedrag
- Alg. negatief
- Waardering Aanvaardbaarheid
- Interpretatie correct
- Alg. positief
- Relatie tot tekst
- Hoe leest een lezer een folder
- Rol van afbeeldingen
- Alternatieven_tips
- Begrip

Coding Density

Interview met Taalambassadeur 2

Interviewer

Oké, de opname is gestart volgens mij. Kunt u iets vertellen over uzelf en wat u doet als taalambassadeur?

Taalambassadeur 2

Ja, ik doe ook nog voorlichting geven, brieven testen en ik geef ook nog les op school. Helpen met onderwijs aan laaggeletterden, dat is heel leuk.

Interviewer

Oké, ja.

Taalambassadeur 2

Ja, en ik ben 77 jaar.

Interviewer

Oké, ongeveer de leeftijd van mijn eigen oma. Leuk. Ik vind het bijzonder dat u dit doet, want de meeste mensen stoppen met werken op uw leeftijd.

Taalambassadeur 2

Ja, maar ik vind het wel een heel leuk werk. Je komt onder de mensen.

Interviewer

Ja. Mag ik vragen... Hoe goed u op dit moment zelf kunt lezen en schrijven? Is dat nog moeilijk?

Taalambassadeur 2

Nee, niet zo heel erg.

Interviewer

Oké.

Taalambassadeur 2

Hier gaat geloof ik iets fout of... klopt dat? Ik sta dan weer aanmelden en alles, maar ik zie wel.

Interviewer

Ik zie en hoor u ook nog, gelukkig.

Taalambassadeur 2

Dan is het goed, dan gaan we gewoon verder, niet?

Interviewer

Ja. Ik was wel benieuwd, wat heeft u dan zelf... U bent zelf laaggeletterd geweest, toch?

Taalambassadeur 2

Ja, ik kon wel lezen en schrijven, maar ik deed veel taalfouten maken.

Coding Density

- Alg. negatief
- Hoe leest een lezer een folder
- Context_voorwaarde
- Waardering_Aanvaardbaarheid
- Relatie tot tekst
- Rol van afbeeldingen
- Alternatieven_tips
- Interpretatie correct
- Begrip

Interviewer

Oh ja.

Taalambassadeur 2

En begrijpend lezen. En met de computer kon ik helemaal niks.

Interviewer

Nee. Oké.

Taalambassadeur 2

Nee.

Interviewer

Nee, het lijkt me dat dat een hele overgang is geweest, dat ineens alles met de computers moest.

Taalambassadeur 2

Ja, dat was het. En ik wilde toch alles zelf een beetje in de hand houden, dat ik niet iedereen achterna hoefde te lopen. En dat lukt nu aardig.

Interviewer

Oké.

Taalambassadeur 2

Mijn belasting invullen dus niet, maar voor de rest lukt het wel aardig.

Interviewer

Ja. Wat goed. Want u zei ook van... Ik had eerst last of moeite met begrijpend lezen.

Taalambassadeur 2

Ja.

Interviewer

Dus u snapte de losse woorden dan wel, maar het hele verhaal niet, of wat dan de bedoeling was?

Taalambassadeur 2

Ik denk omgekeerd. Als ik een moeilijke woord tegenkwam, dan stopte ik. Maar nu ga ik verder met lezen en dan begrijp je het wel.

Interviewer

Ja, precies. Oké.

Taalambassadeur 2

Soms moet ik wel dingen twee keer nalezen. Dat is dan niet zo handig, maar dan begrijp ik het wel.

Interviewer

Ja, dat klopt.

Taalambassadeur 2

- Alg. negatief
- Hoe leest een lezer een folder
- Context_voorwaarde
- Waardering_Aanvaardbaarheid
- Relatie tot tekst
- Rol van afbeeldingen
- Alternatieven_tips
- Interpretatie correct
- Begrip

Coding Density

Want je stopt dan niet. Ja.

Interviewer

Oké. Ik dacht, ik hoef nu niet mijn scherm te delen, denk ik, want dan zien wij elkaar niet meer. Want u heeft het ook geprint, toch, beide folders?

Taalambassadeur 2

Ik heb het geprint, ja.

Interviewer

Oké. Als we nou naar die eerste folder kijken, dat is de langere met meer pagina's. Deze ging over die vingers.

Taalambassadeur 2

Met die... Ja. Die plaatjes van die brug in de vinger.

Interviewer

Ja, klopt. Ja. Ja.

Ja, ik was wel benieuwd. Als u, of andere mensen die moeite hebben met lezen en schrijven, zo'n folder willen lezen, hoe begin je daar dan mee? Hoe pak je dat aan?

Taalambassadeur 2

Nou, ik heb wel sommige dingen aange- daan, aangetikt....

Interviewer

Ja.

Taalambassadeur 2

En ik vind ook die afkortingen, dat is ook heel moeilijk voor laaggeletterden. De afkortingen van etc. enzovoort.

Interviewer

O ja, ja. Ik zie het inderdaad. En ook ca. vier weken.

Wat is dan ca.?

Taalambassadeur 2

Ja, wat is dan ca.? ca., circa.

Interviewer

Ja.

Taalambassadeur 2

Ja.

Interviewer

Oké. Dat klopt. En stel, u slaat zo'n folder open en u kijkt ernaar.

Hoe leest u dat dan? Hoe pakt u dat aan? Of waar zoekt u welke informatie?

- Hoe leest een lezer een folder
- Context_voorwaarde
- Waardering_Aanvaardbaarheid
- Relatie tot tekst
- Rol van afbeeldingen
- Alternatieven_tips
- Interpretatie correct
- Begrip

Coding Density

• Alg. negatief

Taalambassadeur 2

Nou, ik... Ik lees het wel helemaal door. Dat heb ik nu ook gedaan.

Interviewer

Ja.

Taalambassadeur 2

Omdat ik... Ja...

Interviewer

Ja. Dus u slaat de folder open en dan begint u gewoon vooraan te lezen tot de folder uit is?

Taalambassadeur 2

Ja. En deze viel nog mee.

Interviewer

Oké.

Taalambassadeur 2

Dit viel nog mee.

Alleen op de tweede had ik eigen moeilijke woorden aangestreept.

Interviewer

Ja.

Taalambassadeur 2

Over de eerste.

Interviewer

Want welke zijn dat dan? Welke moeilijke woorden?

Taalambassadeur 2

Dat zijn hele lange woorden van... "gipsverbandmeester". En "vingergewricht".

Interviewer

O ja. Ja.

Taalambassadeur 2

En ook telefoon erbij. Die zou ik vet drukken, want dan kunnen de mensen altijd bellen. Dat is altijd wel fijn.

Interviewer

Ja, precies.

Taalambassadeur 2

Dan kom ik niet meer naar voren.

Interviewer

- Hoe leest een lezer een folder
- Context_voorwaarde
- Waardering_Aanvaardbaarheid
- Relatie tot tekst
- Rol van afbeeldingen
- Interpretatie correct
- Begrip

Coding Density

• Alg. negatief

• Alternatieven_tips

Ja. Ja. Oké.

Dus eigenlijk zou je zeggen: belangrijke informatie maak je al vet gedrukt, want dan valt het wat meer op?

Taalambassadeur 2

Ja, dan valt het wat meer op.

Interviewer

Oké. Wat valt dan nog meer op aan deze folder? Wat zijn dingen waar uw oog naartoe wordt getrokken?

Taalambassadeur 2

Ja, eigenlijk naar die plaatjes.

Interviewer

Oké.

Taalambassadeur 2

Maar dat is de volgende, hè?

Interviewer

Ja, we kijken nog naar dezelfde folder met die vingers.

Taalambassadeur 2

Ja, ja, ja. Die heb ik nog.

Interviewer

Ja. Oké. Want dan ziet u dus verschillende plaatjes staan nu.

Wat vindt u van die plaatjes die gekozen zijn?

Taalambassadeur 2

Die vind ik wel duidelijk.

Interviewer

Oké. Ja.

Taalambassadeur 2

Dat is de spalk die dus gemaakt is. Dat is van dat harde plastic. Dat doen ze dan. Ik heb gezien hoe ze dat doen.

Interviewer

Ja.

Taalambassadeur 2

En de andere, dat zijn de oefeningen. Die staan er ook heel druk op.

Interviewer

Coding Density

- Alg. negatief
- Hoe leest een lezer een folder
- Context_voorwaarde
- Waardering_Aanvaardbaarheid
- Alternatieven_tips
- Interpretatie correct

- Begrip
- Relatie tot tekst
- Rol van afbeeldingen

Ja. En stel nou dat zij oefeningen zouden uitleggen zonder die foto's erbij. Zou u dan weten wat u moest doen?

Taalambassadeur 2

Niet zo. Dan weet je niet precies hoe het moet.

Interviewer

Oké.

Taalambassadeur 2

Maar met die plaatjes erbij, dan weet je precies van... Anders moet je de hand helemaal naar rechts of zo, dan moet ik daar ook.

Interviewer

Ja.

Taalambassadeur 2

Maar niet zo. Ik moet het anders. Dus het is wel...
Die plaatjes zijn wel heel duidelijk.

Interviewer

Oké. Want denkt u nu nog dat je oefeningen verkeerd kunt uitvoeren? Of valt dat mee?

Taalambassadeur 2

Nu niet. Hier niet. Het is wel heel duidelijk.
Het zijn maar die drie oefeningen. Dus echt wel duidelijk.

Interviewer

Ja. Oké.

Heel goed. Dus vindt u de plaatjes zinvol in deze folder?

Taalambassadeur 2

Ja, heel erg.

Interviewer

Ja. Oké.

En nog even voor de duidelijkheid. Wat zou er gebeuren als de plaatjes er niet bij zouden staan?

Taalambassadeur 2

Ja, dan kun je de oefeningen niet doen. Dan weet je niet wat je moet doen. Want dat staat er geloof ik niet op.

Interviewer

Nee.

Taalambassadeur 2

Nee, dat staat er niet bij.

- Alg. negatief
- Hoe leest een lezer een folder
- Context_voorwaarde
- Relatie tot tekst
- Rol van afbeeldingen
- Alternatieven_tips
- Interpretatie correct
- Begrip

Coding Density

- Waardering_Aanvaardbaarheid

Interviewer

Oké. En deze plaatjes, dat zijn nu foto's natuurlijk... van hoe het er in het echt uitziet. Stel nou dat dat tekeningen waren geweest. Zou dat dan even duidelijk zijn, denkt u?

Taalambassadeur 2

Ja, dat ligt eraan wie het tekent. Als het goed getekend is wel, maar als het niet goed getekend is... Maar dit is wel duidelijker.

Interviewer

Dus vooral zo houden... Ja. Oké.
En dan was ik ook wel benieuwd naar dat eerste plaatje, want dat is geen foto. Die is eigenlijk anders dan alle andere plaatjes.

Taalambassadeur 2

Ja, dat is waar je zo'n breuk ziet, hè?

Interviewer

Ja, kunt u dat vertellen? Wat ziet u allemaal op het plaatje?

Taalambassadeur 2

De vinger met drie kootjes. En de middelste zit los van het voorste kootje.

Interviewer

Ja.

Taalambassadeur 2

En die hangt los van het achterste kootje.

Interviewer

Ja.

Taalambassadeur 2

Dus... Als die gebroken is, dan zit ook nog die... Volgens mij is dat de pees die daar half onder bij het plaatje... dat wit eruit springt.

Interviewer

Ja. Ja, dus waar zit dan die breuk precies?

Taalambassadeur 2

In het achterste kootje.

Interviewer

Ja, precies. Denkt u dat dat duidelijk is voor iedereen, wat hier te zien is?

Taalambassadeur 2

Ja en nee.

Interviewer

Coding Density

- Alg. negatief
- Hoe leest een lezer een folder
- Context_voorwaarde
- Waardering_Aanvaardbaarheid
- Relatie tot tekst
- Rol van afbeeldingen
- Alternatieven_tips

- Interpretatie correct
- Begrip

Stel dat je de tekst niet kan lezen of dat dat heel veel moeite kost... is dat dan... Dan ben je misschien...

Taalambassadeur 2
Dan is het moeilijk te zien.

Interviewer
Oké. En waardoor komt dat dan, denkt u?

Taalambassadeur 2
Want als je het niet kunt lezen, weet je niet of dat de vinger is.

Interviewer
Nee.

Taalambassadeur 2
En vooral het onderste plaatje in die blok helemaal niet.

Interviewer
Nee.

Taalambassadeur 2
Dat lijkt er een beetje op. Maar ik weet nou dat in de blokje de vergroting van die andere is.

Interviewer
Ja.

Taalambassadeur 2
Van het bovenste achterste kootje.

Interviewer
Ja. Hoe zou je dit dan duidelijker kunnen maken... als mensen minder goed de tekst kunnen lezen?

Taalambassadeur 2
Ik zou het dan toch in de hand doen en dan dit erbij.

Interviewer
Dus op twee losse plaatjes? Of dat allemaal in één plaatje?

Taalambassadeur 2
Ja, ik zou het in één plaatje doen met een... een hand, zodat je ziet dat de vinger is die dan gebroken is.

Interviewer
Ja. Dus eigenlijk is deze dan te ver ingezoomd.

Taalambassadeur 2
Ja.

Interviewer

- Alg. negatief
- Hoe leest een lezer een folder
- Context_voorwaarde
- Waardering_Aanvaardbaarheid
- Relatie tot tekst
- Rol van afbeeldingen

• Interpretatie correct

• Begrip

• Alternatieven_tips

Coding_Density

Oké. Ja. Heel goed.

Taalambassadeur 2

Het is eigenlijk alleen de vinger. Maar als je het niet weet, dan kun je het niet zien. Dan haal je het niet eruit.

Interviewer

Nee, precies. En even kijken, u kunt best wel goed lezen. En u begrijpt de plaatjes heel goed. Maar wat vindt u van de plaatjes en de tekst samen, zeg maar, als geheel? Heeft u daar misschien op gelet?

Taalambassadeur 2

Ja, best wel een beetje. Dan snap je die plaatjes wel, als je hem goed gelezen hebt.

Interviewer

Ja. Oké. Want zijn op de plaatjes bijvoorbeeld dezelfde dingen te zien als in de tekst?

Taalambassadeur 2

Ja. Maar zoals de plaatjes met die blokken, die twee, in de andere foto. Als je dan die vinger zo laat zien [toont hele hand] met die tekst, met het plaatje van dat blokje, dan is het wel duidelijk.

Interviewer

Ja. Ja, precies.

Taalambassadeur 2

En omdat het dan weer op een andere pagina staat, dan had het eigenlijk meteen eronder of ernaast moeten staan.

Interviewer

Ja.

Taalambassadeur 2

Het blokje.

Interviewer

Ja. Oké, duidelijk. Ja, ik ben nog wel benieuwd, als u deze folder leest en u kijkt naar die plaatjes, wat denkt u dat de reden is waarom die plaatjes zijn toegevoegd? Wat is het doel van de verschillende plaatjes?

Taalambassadeur 2

Bedoel je nu nog steeds deze twee?

Interviewer

Ja, eigenlijk in de hele folder.

Taalambassadeur 2

In de hele folder, die andere plaatjes?

- Alg. negatief
- Hoe leest een lezer een folder
- Context_voorwaarde
- Waardering_Aanvaardbaarheid
- Relatie tot tekst
- Rol van afbeeldingen
- Alternatieven_tips
- Interpretatie correct
- Begrip
- Coding Density

Interviewer

Dus waarom zouden ze er plaatjes bij zetten in deze folder?

Taalambassadeur 2

Ja, dat is ook voor laaggeletterdheid, ja. Dat hebben wij ook vaak gedaan.

Interviewer

Oké.

Taalambassadeur 2

Dat heb je ook weer in die medicatieoverzicht.

Interviewer

Ja. Ja.

Taalambassadeur 2

Ja.

Interviewer

Laten we dan nu even naar die folder kijken.

Dan heb ik het over deze folder. Oh, hij is een beetje vaag in beeld.

Ja. Die over het medicijngebruik inderdaad, want u heeft het daar al over.

Hoe bekijk je deze dan? Wat ga je eerst doen en wat daarna?

Taalambassadeur 2

Ik zou aan de arts vragen van... Leg het eens uit, wat is de bedoeling?

Interviewer

Ja.

Taalambassadeur 2

Je haalt je medicijnen bij je eigen huisarts... bij je eigen apotheek, medicijnenlijst. Ja... en dat bespreek je met een arts door, zoals het hier staat. Ja... en dan geef je toestemming voor het ophalen van de extra medicijngegevens. En dan... vertel uw zorgverlener over uw medicijngebruik en allergieën.

Allergieën, dat is ook heel breed, hè?

Interviewer

Ja, zeker.

Ik ben wel benieuwd, want wat u ook vertelt... hier zijn wel meer plaatjes te zien inderdaad. Maar er staat ook tekst in die plaatjes.

Taalambassadeur 2

Ja, dat klopt.

Interviewer

Stel dat je moeilijk kan lezen en schrijven, zijn de plaatjes dan duidelijk genoeg?

- Alg. negatief
- Waardering, Aanvaardbaarheid
- Relatie tot tekst
- Rol van afbeeldingen
- Alternatieven_tips

Coding Density

- Hoe leest een lezer een folder
- Context, voorwaarde

- Interpretatie correct
- Begrip

Taalambassadeur 2
Ja, maar eentje niet, vier niet.

Interviewer
Vier niet?

Taalambassadeur 2
Nee, want als je ook medicijnen bij de drogist haalt...

Ja. Het is dan anders? Er staat er eentje bij waar je de medicijnen bij een drogist of Kruidvat of zo haalt.
En dat je die dan ook op moet geven.

Interviewer
Oké, ja.

Taalambassadeur 2
En of je die dan ook op moet geven. Dat is onduidelijk, vind ik.

Interviewer
Oké, heel goed.

Taalambassadeur 2
Ik heb mijn huiswerk aardig gedaan, haha.

Interviewer
Dus als u naar de plaatjes kijkt, bijvoorbeeld als we het hebben over plaatje nummer vier... Wat ziet u dan op het plaatje zelf?

Taalambassadeur 2
Ja... er staat wel van medicijnen. Een tablet en een capsule...

Interviewer
Ja.

Taalambassadeur 2
En de andere... dat weet ik niet wat dat betekent. Ik kan dat niet zien.

Interviewer
Nee, dat weet ik ook niet.
Oké, en wat gebeurt er op dat plaatje? Want er zijn ook twee mensen te zien.

Taalambassadeur 2
Twee mensen te zien, ja. En die wijzen naar de medicijnlijst.

Interviewer
Ja.

Taalambassadeur 2

- Alg. negatief
- Hoe leest een lezer een folder
- Context_voorwaarde
- Waardering_Aanvaardbaarheid
- Relatie tot tekst
- Rol van afbeeldingen
- Alternatieven_tips
- Interpretatie correct
- Begrip

Coding Density

En ze vertellen de zorgverlener over de medicijngebruik en allergieën.

Interviewer
Ja.

Taalambassadeur 2
Dat is dat. Ja.

Interviewer
En als je... nou moeite hebt met lezen, denk je dat het plaatje dan duidelijk genoeg is? Dat je dan wel begrijpt wat er gebeurt, ongeveer?

Taalambassadeur 2
Nou, ik zou het niet weten.

Interviewer
Oké.

Taalambassadeur 2
En vooral die allergieën, die haal je daar helemaal niet uit.

Interviewer
Nee. Want ik ben wel benieuwd, want u kunt het wel gewoon lezen. En daardoor begrijpt u het plaatje waarschijnlijk.

Taalambassadeur 2
Juist daardoor, ja.

Interviewer
Wat voor plaatje zou dan beter passen nu?

Taalambassadeur 2
Allergieën, even denken. Ik zou dan een rode vlekje erbij doen.

Interviewer
Ja.

Taalambassadeur 2
Met een vraagteken. Of een uitroep... Ja, een vraagteken. Van: wat is dat?

Interviewer
Ja.

Taalambassadeur 2
Dat is meer voor allergieën, als je vlekken erop doet of zo.

Interviewer
Ja.

- Alg. negatief
- Hoe leest een lezer een folder
- Context_voorwaarde
- Waardering_Aanvaardbaarheid
- Relatie tot tekst
- Rol van afbeeldingen
- Alternatieven_tips
- Interpretatie correct
- Begrip

Coding Density

Taalambassadeur 2
Lijkt mij beter. Ik weet niet of het zo is, maar...

Interviewer
Nee, dat kan getest worden natuurlijk.

Taalambassadeur 2
Ja.

Interviewer
Ja, als we dan naar de achterkant kijken, want daar staat net wat meer tekst bij. In diezelfde folder. Dan staan er eigenlijk stukjes van diezelfde plaatjes met daaronder nog wat meer tekst. Ziet u dat?

Taalambassadeur 2
Ja, die heb ik hier.

Interviewer
Oké. Wat vond u hiervan, van deze pagina?

Taalambassadeur 2
Ja, dan haal ik die moeilijke woorden, die lange woorden... of je die in stukjes kunt doen. Zoals 'medicatie', en dan een spatie, en dan 'gegevens'.
Dat is al een stukje beter. En ook 'medicatie', spatie, 'overzicht'.

Interviewer
Ja. Ja, precies. Dus het zijn vooral de lange woorden die het ingewikkeld maken?

Taalambassadeur 2
Die maken het nog... Ja. Vooral voor laaggeletterden.

Interviewer
Ja. Oké.
En ik ben wel benieuwd, hoe zou u deze folder beter willen maken?

Taalambassadeur 2
Die... Ja, dat zou ik eigenlijk eerlijk gezegd niet beter maken.

Interviewer
Misschien een andere vraag. Wat vindt u van deze folder?

Taalambassadeur 2
Ja, ik vind hem behoorlijk. Behoorlijk, hè? Niet heel goed, maar behoorlijk, duidelijk.

Interviewer
Oké.

Taalambassadeur 2

- Alg. negatief
- Hoe leest een lezer een folder
- Context_voorwaarde
- Waardering_Aanvaardbaarheid
- Relatie tot tekst
- RoI van afbeeldingen

- Alternatieven_tips
- Interpretatie_correct

Coding Density

Dus als je dan nog mensen die niet kunnen lezen en schrijven... of nog moeilijker... ik denk dan die dit nog moeilijk vinden, denk ik zo. Maar ik weet niet hoe je hem anders moet doen.

Interviewer

Nee, precies. Nou, dat is uw werk natuurlijk ook niet. Maar ik dacht, misschien heeft u bepaalde dingen die zijn opgevallen, die u zelf anders zou willen doen.

Taalambassadeur 2

Ja, ik zit hier bij al de plaatjes te kijken.

Interviewer

Maar, oké. Deze tweede folder vindt u behoorlijk, zegt u. Dus die is al...

Die gaat de goede kant op. En wat vindt u van die eerste dan, die we hebben besproken?

Taalambassadeur 2

Ja, ik vind... Ja, ik vind die toch ook wel ergens goed.

Interviewer

Ja. En waar komt dat door dan?

Taalambassadeur 2

Ja, ik denk dat ik zelf in die medische molen zit. Dat het daarom komt, dat ik het dan makkelijker vind.

Interviewer

Ja. Dus het onderwerp is misschien herkenbaarder voor u?

Taalambassadeur 2

Ja, ja.

Interviewer

Oké. Oké. En wat voor folder vindt u het duidelijkst, als we deze twee vergelijken?

Taalambassadeur 2

Ja, het duidelijkste vind ik die eerste. Die foto's met die breuk en die hand en zo.

Interviewer

Oké.

Taalambassadeur 2

Maar die andere folder, die heb je dus nodig voor... Ja, de gegevens die de arts nodig heeft voor als ze medicijnen geven of zo.

Interviewer

Ja. Oké.

Taalambassadeur 2

Coding Density

- Alg. negatief
- Hoe leest een lezer een folder
- Waardering Aanvaardbaarheid
- Relatie tot tekst
- Rol van afbeeldingen
- Alternatieven_tips
- Interpretatie correct
- Begrip

• Context voorwaarde

Eigenlijk... Het is wel hetzelfde ziekenhuis en zo, maar het zijn eigenlijk twee verschillende dingen, vind ik.

Interviewer
Ja. Oké.

Taalambassadeur 2
Die plaatjes lijken meer op zo'n vragenlijst. Klopt dat ook of niet?

Interviewer
Bij welke bedoelt u?

Taalambassadeur 2
Bij die... Bij de plaatjes van de tweede pagina.

Interviewer
Ja.

Taalambassadeur 2
Dat lijkt me een vragenlijst wat de arts nodig heeft voor de gegevens van... Ja, of je allergisch bent of zo.

Interviewer
O, zo. Ja. En waar komt dat door dan?

Taalambassadeur 2
Ja, die hebben ze ook nodig. Want anders geef ik misschien medicijnen die niet combineren met de anderen of zo.

Interviewer
Ja.

Taalambassadeur 2
Dan hebben ze wel nodig, maar... Ik vind de eerste, over de eigenlijk wat over de vinger, duidelijker.

Interviewer
Oké. En kunt u uitleggen welk stukje dan precies duidelijker is?

Taalambassadeur 2
Nou, ik vind die uitleg en die foto's, waar je kunt zien van, ja, dit is de breuk.

Interviewer
Ja.

Taalambassadeur 2
En die spalk, die moet je dan... Dat doen ze dan aan.

Interviewer
Ja.

- Alg. negatief
- Hoe leest een lezer een folder
- Context_voorwaarde
- Waardering_Aanvaardbaarheid
- Relatie tot tekst
- Rol van afbeeldingen
- Alternatieven_tips
- Interpretatie correct
- Begrip

Coding Density

Taalambassadeur 2
En dit zijn de oefeningen die je dan later moet doen.

Interviewer
Ja.

Taalambassadeur 2
Ik vind, ja, ik vind dit heel duidelijk, maar het kan misschien door mij komen, want ik ben bij de fysiotherapeuten en zo.

Interviewer
Ja. Ik kan me ook voorstellen dat het er misschien rustiger uitziet.

Taalambassadeur 2
Dat doet het ook, sowieso.

Interviewer
Of heb ik dat verkeerd?

Taalambassadeur 2
Nee, dat is zo. Want op iedere pagina zit haast een foto.

Interviewer
Ja.

Taalambassadeur 2
En niet zo... Niet zo druk.

Interviewer
Want vindt u dat bij de tweede? Vindt u deze misschien te druk?

Taalambassadeur 2
Die vind ik wel druk, ja.

Interviewer
Dus eigenlijk zoekt het dan makkelijker als er per pagina minder informatie staat?

Taalambassadeur 2
Ja.

Interviewer
Oké, ja. Ja. Ik denk dat dat wel...
Dat heb ik wel vaker gehoord al.

Taalambassadeur 2
Oh.

| Coding Density | Value |
|--------------------------------|-------|
| Alg. negatief | 0.15 |
| Hoe leest een lezer een folder | 0.15 |
| Context_voorwaarde | 0.15 |
| Relatie tot tekst | 0.15 |
| Interpretatie correct | 0.15 |
| Begrip | 0.15 |

Interviewer

Dus u bent niet de enige. Nee, nee, nee.

Taalambassadeur 2

Nee, dat is mooi, ja.

Interviewer

Oké. Ja, ik ben nog wel benieuwd...

Ja, wat zou u als advies geven voor mensen die folders maken?

Taalambassadeur 2

Dat ze de folders maken ook met foto's.

Interviewer

Ja.

Taalambassadeur 2

En duidelijk erbij schrijven. En dat ze een telefoonnummer er altijd bij schrijven. Voor laaggeletterden is dat altijd makkelijk. Je pakt dan gauw de telefoon.

Interviewer

Ja.

Taalambassadeur 2

Om te bellen, ja.

Interviewer

Ja, want dan hoeft u helemaal niet te lezen, natuurlijk.

Taalambassadeur 2

Dan hoeft u helemaal niet te lezen. Maar ik vind ook bij de telefoon of gewoon gesprekken in de praktijk... dat begrijp je veel beter. Komt een veel betere uitleg en kun je ook vragen stellen.

Interviewer

Ja. Ja, heel goed.

Ja, u heeft het toch een beetje over uitleg erbij gegeven bij die folders.

Dus als we dan naar deze folder kijken, dan zien we hier een vinger. Ik weet niet of u dit kunt zien? Maar dan staat er bijvoorbeeld geen tekst onder van... 'dit is wat u ziet op dit plaatje'.

Mist u dat ook of vindt u het sowieso wel duidelijk al? Door de plekken waar het plaatje staat, bijvoorbeeld?

Taalambassadeur 2

Ja, ik vind het wel duidelijk.

Taalambassadeur 2

Ja. Ja. Jawel, ik vind het wel duidelijk.

Uitleg is niet nodig, denk ik. Want het is...dit zou iedereen begrijpen, met de spalpen?

- Alg. negatief
- Hoe leest een lezer een folder
- Waardering, Aanvaardbaarheid
- Relatie tot tekst
- Rol van afbeeldingen
- Alternatieve tips
- Interpretatie correct
- Begrip

Coding Density

- Context voorwaarde

Interviewer
Ja.

Taalambassadeur 2
Maar dat is wel duidelijk, want er wordt met warm water... wordt dat zacht gemaakt en er wordt er omheen gedaan... en dan wordt het hard.

Interviewer
Ja.

Taalambassadeur 2
Dat staat er al heel duidelijk. In de tekst.

Interviewer
Dus hij staat al bij de goede tekst. Dus er hoeft er niet nog meer uitleg bij.

Taalambassadeur 2
Nee, ik vind dat niet.

Interviewer
Nee. Oké, duidelijk. Ja, u zegt dus eigenlijk, als ik het samenvat...
Het is wel handig als er wel plaatjes bij folders staan, maar het moet vooral niet te druk zijn, en er moet sowieso een telefoonnummer bij staan.

Taalambassadeur 2
Ja.

Interviewer
Oké. Heeft u nog aanvullingen daarop?

Taalambassadeur 2
Nee, de folders zijn wel goed.

Interviewer
Oké.

Taalambassadeur 2
Ja. Voor mij wel, tenminste.

Interviewer
Nou, goed om te weten.

Taalambassadeur 2
Ja.

Interviewer
Denkt u dat één plaatje per pagina genoeg is?

- Alg. negatief
- Hoe leest een lezer een folder
- Context_voorwaarde
- Waardering_Aanvaardbaarheid
- Relatie tot tekst
- Rol van afbeeldingen
- Alternatieven_tips
- Interpretatie correct
- Begrip

Coding Density

Of denkt u dat er wel meer plaatjes op een pagina kunnen staan?

Taalambassadeur 2
Eigenlijk is één plaatje genoeg.

Interviewer
Oké.

Taalambassadeur 2
Want dan lees je alleen een stukje wat over het plaatje gaat.

Interviewer
Ja. Ja, precies.

Taalambassadeur 2
Het is anders verwarrend voor de mensen.

Interviewer
Oké. Ja.
Ik zit even ondertussen mee te kijken op mijn vraaglijstje, hoor. Of ik nog meer dingen wilde vragen.

Taalambassadeur 2
Oh, ja.

Interviewer
Oh ja, want dan wil ik toch nog even weten over die tweede folder, over het medicijngebruik. Dat is deze. U vindt hem dus eigenlijk heel druk, maar stel dat u deze anders zou willen maken, wat zou u dan willen veranderen?

Taalambassadeur 2
Wat zou ik willen veranderen? Ja, de registratie is eigenlijk ook niet goed duidelijk te zien.

Interviewer
Oké.

Taalambassadeur 2
Op plaatje twee.

Interviewer
Dus de handeling mist waar het eigenlijk om gaat?

Taalambassadeur 2
Ja.

Interviewer
Oké.

Taalambassadeur 2

- Alg. negatief
 - Hoe leest een lezer een folder
 - Context voorwaarde
 - Waardering Aanvaardbaarheid
 - Relatie tot tekst
 - Rol van afbeeldingen
 - Alternatieven_tips
 - Interpretatie correct
 - Begrip
- Coding Density

Het plaatje vier was ook niet helemaal duidelijk. Van de allergie.

Interviewer
Ja.

Taalambassadeur 2
Vijf... Ja, vijf daar staan vraagtekens bij, dat kun je wel zien. En op zes staat registratie.

Interviewer
Dus dat is wel duidelijk.

Taalambassadeur 2
Ja.

Interviewer
Oké. Ja. En is bij elke, want we zien nu zes stappen, is bij elke stap een plaatje nodig?

Of had dat ook met alleen tekst gekund?

Taalambassadeur 2
Dat had ook met tekst gekund alleen. Want sommige plaatjes lijken veel te veel op elkaar.

Interviewer
Zoals welke?

Taalambassadeur 2
Eén, twee, vier en zes, die lijken veel te veel op elkaar.

Interviewer
Allemaal die man die dan iets laat zien of vertelt aan de vrouw?

Taalambassadeur 2
Ja, die dan, met die lijsten.

Interviewer
Ja. Want wat is dan het verschil tussen die plaatjes?

Taalambassadeur 2
Ja, als je... van de apotheek, ja, je kunt eigenlijk moeilijk zien als dat een apotheek is.

Interviewer
Oké, want wat herkent u daarin, in dat plaatje? Wat maakt het wel of niet duidelijk?

Taalambassadeur 2
Ja, alleen 'mijn apotheek'.

Interviewer
De woorden dus?

- Begrip
- Alg. negatief
- Hoe leest een lezer een folder
- Context_voorwaarde
- Waardering_Aanvaardbaarheid
- Relatie tot tekst
- Rol van afbeeldingen

- Alternatieven_tips
- Interpretatie correct

Taalambassadeur 2

Ja, de bovenste woorden, ja. Dat heb je ook bij geneesmiddelregistratie, precies hetzelfde.

Interviewer

Ja. Dus het is helemaal niet duidelijk waar zich dit afspeelt eigenlijk, door het plaatje zelf?

Taalambassadeur 2

Nee. Ik denk, alleen toestemming geven, dat is wel duidelijk. En het plaatje van stel vragen als je iets niet begrijpt, ja, het staat hier onduidelijk. Met kleine letters in het zwart. Over de medicijnen. Er staat: stel vragen over de medicijnen.

Interviewer

Ja.

Taalambassadeur 2

Daar hebben ze medicijnen in de handen en de vraagtekens, dat is ook duidelijk. Maar de registratie is ook wel niet, het is meer een beetje hetzelfde verhaal. Ook met zo'n plaatje, maar verder is niks.

Interviewer

Ja. Oké. Oké.

Ja. Heeft u zelf nog opmerkingen over de folders? Of misschien over andere folders die u zelf heeft gezien?

Taalambassadeur 2

Nee. Hier staat ook een blad dat ook in verschillende talen is. Dat is ook wel netjes.

Interviewer

Even kijken.

Taalambassadeur 2

Niet dat ik andere talen ken, maar dat is wel heel positief van hen, vind ik.

Interviewer

Ja, dat is de achterkant van die folder.

Ja, klopt.

Taalambassadeur 2

Want die buitenlanders, ja, die moeten dat ook kunnen zien en lezen.

Interviewer

Ja.

Taalambassadeur 2

Die kunnen ook niet allemaal Nederlands.

Interviewer

- Alg. negatief
- Hoe leest een lezer een folder
- Context_voorwaarde
- Relatie tot tekst
- Rol van afbeeldingen
- Alternatieven, tips
- Interpretatie correct
- Begrip
- Coding Density
- Waardering_Aanvaardbaarheid

Nee, zeker niet. Er staat ook bij, als u moeite heeft met de Nederlandse taal, zorg dan dat u deze folders samen met iemand anders leest. Die het voor u vertaalt of die het uitlegt.

Nou ja, dat is goed. Dat is heel positief. Dit zijn ook echte folders die echt in het ziekenhuis worden uitgedeeld. En ik heb ook contact met iemand uit dat ziekenhuis. Dus het feit dat u best wel positief bent over deze folders, dat vinden zij vast leuk om te horen.

Taalambassadeur 2

Oh, ja. Ja. Ja.

Ja, dat vond ik wel heel positief. Want ja, met het lesgeven op donderdagmorgen zijn er ook allemaal buitenlanders. Maar bij ons moeten ze dan wel Nederlands kunnen, want ze zijn Nederlandse talen aan het leren.

Maar ik bedoel, voor hen is het wel fijn als het ook in hun taal is.

Interviewer

Ja. Ja, zeker. Oké.

Heeft u nog opmerkingen? Of wilt u nog iets toevoegen?

Taalambassadeur 2

Nee.

Interviewer

Oké. Dan wil ik u heel erg bedanken dat wij even konden bellen.

Taalambassadeur 2

Ja, graag gedaan.

[uitleg over vervolg van onderzoek en dataverwerking]

- Alg. negatief
- Hoe leest een lezer een folder
- Context_voorwaarde
- Waardering_Aanvaardbaarheid
- Relatie tot tekst
- Rol van afbeeldingen
- Alternatieven_tips
- Interpretatie correct
- Begrip

Coding Density

Interview met Taalambassadeur 3

Interviewer

Nou, de opname is gestart. U heeft van tevoren de folders niet bekeken, toch? Nee, oké. Maar ik ben eerst wel benieuwd naar u zelf, want u bent natuurlijk taalambassadeur. Hoe bent u dat geworden?

Taalambassadeur 3

Door... Ik kon heel slecht schrijven. Ik... Mijn Nederlands was bar en boos. Ik schreef dus alles aan één stuk door en het begrijpen lezen was bij mij een ramp. En ja, zo ben ik... Ik ben door de wethouder gevraagd hier. Of ik dat wilde worden. Dus dat is een hele eer, hè?

Onderzoeker

Ja, zeker. Hoe kwam hij bij u terecht dan?

Taalambassadeur 3

Ik zat op school en ik was met evenementen... de laatste baan wat ik had, was bij V&D La Place als toilet dame. Dus ik deed heel veel de toiletten beheren. En... doordat ik verhalen meemaakte, zei mijn docent Nederlands van... jij leert het beste schrijven als je je verhaaltje op papier zet. En zo ben ik dus gaan schrijven.

Onderzoeker

Wat mooi.

Taalambassadeur 3

En toen hebben ze... Door de wethouder is er ook een boekje uitgebracht. Ik heb een eigen glossy daar die... met mijn verhalen als toilet dame. En... Ja, dat is eigenlijk mede door hem ook gekomen. Hun hebben dat ook wat gepubliceerd, en een ROC en Stichting Lezen en Schrijven. En ja, dus er is een eigen glossy gekomen. Het is niet zo groot, maar wel met mijn eigen verhalen die dus waargebeurd zijn. En zo heb ik leren schrijven. En ik zit nog steeds op school, hoor.

Onderzoeker

Wat bijzonder.

Taalambassadeur 3

Ik ben nu met de moeilijke woorden bezig. Weet je, ik heb goed gewerkt. Dus ook als er een moeilijk woord komt, van wat zijn daar de betekenissen van.

Onderzoeker

Ja, precies.

Ik was wel benieuwd. Hoe makkelijk kunt u op dit moment lezen en schrijven? Hoe is dat nu voor u?

Taalambassadeur 3

Heel goed. Ik ben alleenstaande. Mijn man is drie jaar geleden overleden. En ik heb zelf alles aan moeten leren. Ik stond onder bewind. Daarna ben ik dus in financieel beheer gegaan. En nu ben ik sinds vier maanden helemaal overal uit, dus ik moet alles zelf doen. En dat gaat hartstikke goed. Maar mijn kinderen kijken wel mee en ik weet ook... ik heb een budget. Dus alle vaste lasten van het automatisch heb ik ook allemaal geautomatiseerd. Daar heb ik dus een aparte rekening voor. En elke maand gaat een bepaalde bedrag... of elke week heb ik weekgeld. Dus ik kan zeventig euro per week

- Begrip
- Alg. positief
- Wandering_Aanvaardbaarheid
- Alg. negatief
- Alternativen_tips
- Rol van afbeeldingen
- Relatie tot tekst
- Hoe leest een lezer een folder
- Interpretatie correct

Coding Density

besteden. Dan kan ik er geen tachtig euro uit geven. Dus ik kijk ook veel reclames na. En nou ja, zo doe ik het. En dan met de stichting ABC krijg je wel eens een vrijwilligersbijdrage. Nou, dat komt allemaal gewoon op het kleine rekeningetje. Dus mijn leefgeldrekening, zeg maar.

Onderzoeker

Wat goed. Het klinkt of heeft u gewoon heel veel handige manieren gevonden om het zelf allemaal in goede banen te leiden.

Taalambassadeur 3

Ja, dat moet je wel. En ik... ook zelf toeslagen aanvragen, zoals de energietoeslag, heb ik zelf aangevraagd. Dus ik moet dat wel. Ik heb echt het minimum.

Onderzoeker

Lukt dat nu beter dan vroeger?

Taalambassadeur 3

Ja. Ja. Je moet ze heel goed lezen en begrijpen. En soms is het nog moeilijk. Dan kom ik er niet uit. Dan vind ik wel een manier van... Ja, ik vraag het wel ergens op. Het gaat hartstikke goed. [heel veel persoonlijke informatie van de participant die niet relevant is voor het onderzoek]

Onderzoeker

Ik ga mijn scherm even met u delen. Dan kunnen we samen naar...

Taalambassadeur 3

Ja, daarvoor belde jij. Ja.

Onderzoeker

Even kijken of ik de goede dan heb. Deze bedoel ik.

Taalambassadeur 3

[Ziet de folder voor het eerst]
Olé... Wat is dat in godsnaam?

Onderzoeker

Ja. Kijken we iets verder. Zullen we eerst de hele folder eens scannen? Het zijn... iets van vier pagina's met tekst en plaatjes.

Taalambassadeur 3

Ja, ik vind wel die plaatjes vind ik wel... Heeft wel iets.

Onderzoeker

Oké. Want als ik u zou vragen... U ziet die folder nu voor het eerst.

Taalambassadeur 3

Ja.

Interviewer

Waar kijkt u dan naar? Waar let u nu op?



Taalambassadeur 3

Nou, waar mijn gedachte nu nog bij staat... Ja? Ja?

En jij scrollt dat. Die begintekst. Die volair...

Volair plaatsletsel. Wat is dat?

Onderzoeker

Dus eigenlijk begint het al met de titel. Dat u denkt van, hé...

Taalambassadeur 3

Ja, daar zit ik al mee. Nee, daar zit ik al mee.

Onderzoeker

Oké. En dan ziet u die folder en u begrijpt eigenlijk de titel niet.

Wat doet u dan?

Taalambassadeur 3

Nou, het gaat waarschijnlijk om je hand. En wat ik zo bekeken heb een breuk.

Taalambassadeur 3

Ja. Dat klopt.

Taalambassadeur 3

Dus... Dat is al... Ik zie dus een hand.

En als ik het zo bekijk, gaat het om een breuk.

Onderzoeker

Ja, dat klopt inderdaad.

Taalambassadeur 3

En van die hand... Ja... Als ik nu verder kijk, dan zie ik een vinger, denk ik.

Onderzoeker

Wat zijn dingen die nu opvallen als u zo over die pagina scant? Waar trekt uw oog naar toe? Naar welke dingen?

Taalambassadeur 3

Nou trekt mijn oog dus eigenlijk om te lezen wat daarmee bedoeld wordt. Ja. Dus eigenlijk begint hij helemaal in het begin bij de tekst dan.

Ja, ik begin... Ik zie dat plaatje. [bedoelt illustratie 1] En dan... Nou is het mijn... Het enige wat ik dus...

Als ik nou had geweten dat het gaat om een vingerbreuk... Dan neem ik aan bij het eerste plaatje. Het eerste beeld. Ja, die. Die volair... Ja, deze... volair plaatsletsel.

Waarschijnlijk gaat het om een breuk in de vinger. Ja, dat klopt. Waarom schrijf je dat dan ook niet op?

En gaat dit over een nabehandeling, of tijdens de behandeling hoe die eruit moet te zien?

Onderzoeker

- Begrip
- Alg. postief
- Waardering_Aanvaardbaarheid
- Alg. negatief
- Alternatieven_tips
- Rol van afbeeldingen
- Relatie tot tekst
- Hoe leest een lezer een folder
- Interpretatie correct
- Coding_Density

Precies. Dus eigenlijk verwacht u hier het woord vingerbreuk, of iets in die trant, en een uitleg van waar gaat de folder eigenlijk over?

Taalambassadeur 3

Ja.

Ja, volair plaatsletsel. Wat is dat? Dan denk je aan een plaat. Dus dan denk je aan een plank, een plaat. Nee, ik haal hier uit dit stukje hier, haal ik niet dat het over een vingerbreuk gaat.

Onderzoeker

Nee.

Taalambassadeur 3

Neem aan dat het daarover gaat, maar... Ja. Als daar dus 'vingerbreuk' op staat, dan ben je ook meer geneigd om dat al te gaan lezen.

[Leest voor] "U heeft een volair plaatletsel van uw vinger, waardoor u een vingerspalkje krijgt. Dus u hebt..."

Ik zou dat dus inderdaad zeggen 'een vingerbreuk'. Want dan krijg je inderdaad een spalkje. En dan staat er dit plaatje bij. Ja. Nou, dan wordt uitgelegd. [leest voor] "Door een ongeval is uw vinger achterover geslagen. Vaak gebeurt dit tijdens een balsport. Door het achteroverslag van uw vinger scheurt het uw pees." Nou laten ze dus ook zien waar het kan zijn. Dat vind ik heel duidelijk.

Onderzoeker

Ja, want wat ziet u hier? Kunt u dat beschrijven?

Taalambassadeur 3

Ja, ik zie hier dus inderdaad dat het een breuk is. Dus inderdaad. En dat er dus de onderste, dat grotere plaatje... daar laten ze ook zien wat er dan kan gebeuren met die pees.

Onderzoeker

Oké. En mensen die misschien minder goed zijn in de tekst lezen... Want ik merk aan nu dat het heel snel gaat wel [bedoelt: weinig tijd nodig om het goed te begrijpen]. Denkt u dat het plaatje duidelijk genoeg is voor die mensen?

Taalambassadeur 3

Ik denk wel dat er misschien een stukje... een opsomming daarnaast die foto kan komen. Daar zie je die grote foto, hè? Ja, die ene. [bedoelt de illustratie]

En dan heb je het onderste vierkantje, die grote, waar je nu bij die pijl staat. Daar zou je dus misschien een tekstje bij kunnen zetten. Met een nummertje één, en wat is twee. Kijk, snap je? Dat zou kunnen.

Onderzoeker

Dus echt aangeven wat je ziet op het plaatje dan?

Taalambassadeur 3

Ja.

Onderzoeker

- Alg. postief
- Alg. negatief
- RoI van afbeeldingen
- Relatie tot tekst
- Hoe leest een lezer een folder
- Interpretatie correct
- Coding Density
- Begrip
- Waardering: Aanvaardbaarheid

- Alternatieven tips

Met een pijltje dan?

Taalambassadeur 3

Ja, een pijltje, of een nummertje. Dan zet je één. Nou, dan leg je uit.
Naast de grote met één. Dat is dat.

Onderzoeker

Oké. Want was het je ook opgevallen dat dit stukje een uitvergroting is van dit?

Taalambassadeur 3

Ja.

Onderzoeker

Oké. En is het dan ook gelijk duidelijk dat dit een vinger is?

Taalambassadeur 3

Ja, ik zag het wel. In het begin zag ik van het is een arm of zo. En als je er verder kijkt, ja, dan... Ja.

Onderzoeker

Oké. Heel goed. Ik zit af en toe even opzij te kijken, maar dan schrijf ik dus mee. Het is niet dat ik ongeïnteresseerd ben in uw verhaal.
Dan ben ik nog wel benieuwd... Ja, denkt u dat dit plaatje wat toevoegt?

Taalambassadeur 3

Jawel.

Onderzoeker

En ook voor andere lezers?

Taalambassadeur 3

Ja.bJa, want je geeft tekst en uitleg waarom jij dat spalkje krijgt. Dat vind ik wel dat het toevoegt. Ja, dat is zeer belangrijk.

Onderzoeker

Oké. Gaan we nog even...
Dit is dus plaatje 1.

Taalambassadeur 3

Ja.

Onderzoeker

Dit is plaatje twee.

Taalambassadeur 3

Daar zit een pleister erop. Even kijken. [leest voor] Nadat u een week de rust...gipspalk heeft gehad, waarbij uw vinger iets zijn gebogen of de vingers... aan elkaar getaped. Met die tape komt u op de gipskamer van extensie beperkende vingerspalk. Deze... vingerspalk zorgt ervoor dat de vinger wel kan

Coding Density

- Begrip
- Alg. postief
- Alg. negatief
- Alternatieven_tips
- Rol van afbeeldingen
- Relatie tot tekst
- Hoe leest een lezer een folder
- Interpretatie correct

• Waardering Aanvaardbaarheid

buigen... maar niet kan overstrekken, wat vaak tijdens trauma is gebeurd. Door de overstrekking van de vinger komt er spanning... op de volaire plaat.

...waardoor deze weer kan scheuren.

Onderzoeker
Wat valt erop?

Taalambassadeur 3
Dat lijkt wel een soort pleister.

Onderzoeker
Oké.

Taalambassadeur 3
Ja. Ik neem aan dat daar...een soort spalkje is en dat daar een verbandje om komt of zo. Of iets. Dat dat een beetje vasthoudt.

Onderzoeker
Maar eigenlijk hoor ik u nou zelf interpreteren wat hier staat, klopt dat?

Taalambassadeur 3
Ja.

Onderzoeker
Dus... als ik het goed begrijp dan is dat niet helemaal duidelijk?

Taalambassadeur 3
Nee. Nee, ik zie alleen dus die vinger uitgestrekt. Maar ik weet niet wat daarop zit. Het lijkt mij een pleister, maar het kan dus ook die gipsspalk zijn of zo. Dan zou ik er dus wel... ..een 1'tje of iets erbij zetten, daar wel even tekst en uitleg bij geven. Van: zo ziet die gipsspalk eruit of weet ik het, iets.

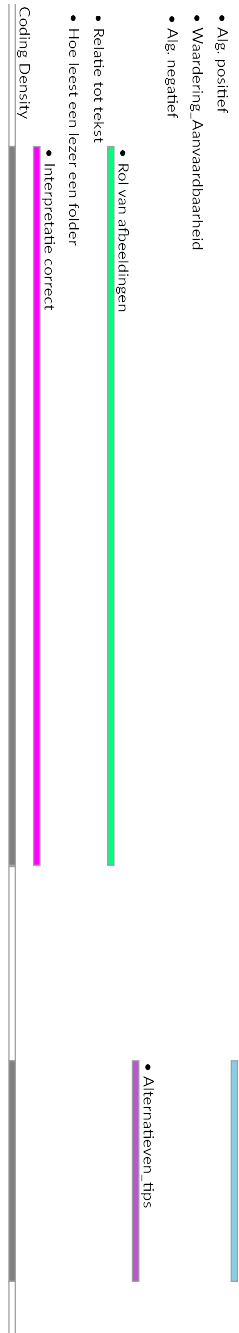
Onderzoeker
Ja. Want dat wilde ik vragen, waardoor zou dit nou wel duidelijk zijn? Door iets erbij te zetten?

Taalambassadeur 3
Ja.

Onderzoeker
Bedoelt u dan een klein tekstje eronder bijvoorbeeld? Of inderdaad weer een pijltje en dan met één woord erbij?

Taalambassadeur 3
Ik zelf zou liever zeggen van... ik neem aan dat dit dus een gipsspalk is, dat daar een pijl bij komt te staan met een 1. En dan: 'dit is dus de gipsspalk'.

Onderzoeker
Oké, duidelijk. En dan was ik ook wel benieuwd naar deze.



Taalambassadeur 3

Ja, dit is het oefenen denk ik. Het buigen van de arm, hand.

Onderzoeker

Ja, dat klopt.

Taalambassadeur 3

[leest voor] U mag de vinger buigen met behulp van uw andere hand. Kijken wij die oefeningen en leefregels.

Dit hele stukje. Oefeningen, ja. Kijk, hier geeft het ook netjes aan, in de dinges, dat stukje, van dat oefenen. Geef ook... Hier geeft hij wel duidelijk aan met oefeningen.

[leest voor] Het is belangrijk dat u iedere dag... iedere uur... twintig keer de onderstaande oefeningen uitvoert. Dit gaat in het begin moeizaam... maar u merkt dat het snel soepel gaat. De vinger buigen met behulp van uw andere hand.

Onderzoeker

Ja. En als u dan deze plaatjes ziet... ..denkt u dat oefeningen dan nog verkeerd kunnen gaan?

Taalambassadeur 3

Ja, wel.

Onderzoeker

Waarvoor komt dat dan?

Taalambassadeur 3

Er staat niks bij.

Onderzoeker

Nee, precies. Dus wat zou u erbij zetten dan?

Taalambassadeur 3

Nou, wat de oefeningen inhoudt. Strecken, strekken, uw hand. Dit is denk ik van uw duim... ..naar binnen, iets naar binnen. En de handen, ja. En dit is dan een soort vuist. Maak een vuist.

Onderzoeker

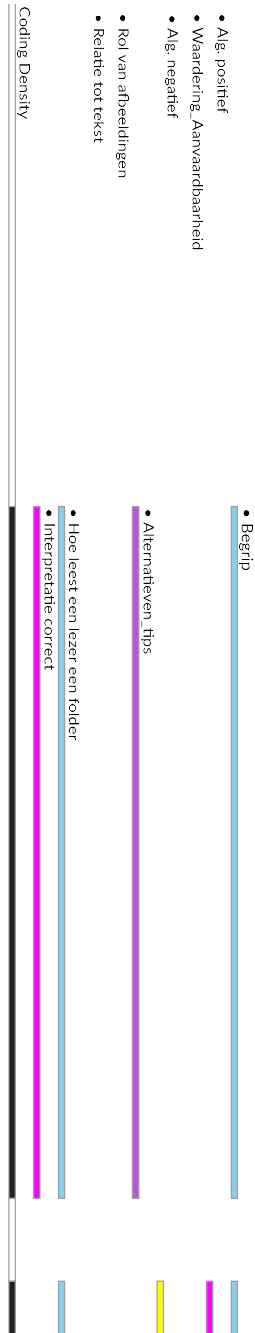
U zou ook in woorden dus de opschrijving van die oefening willen lezen?

Taalambassadeur 3

Ja. Ja.

Onderzoeker

Oké. Ja. Eigenlijk was dit... dit waren alle plaatjes wel bij deze folder. Ik was wel benieuwd, wat vindt u over het algemeen van deze folder? Want u heeft het natuurlijk niet van begin tot eind gelezen. Maar wat is uw indruk ervan?



Taalambassadeur 3

Mijn indruk... Ik vind het... uit die folder wat ik begrijp is dus... ..inderdaad de behandeling, ook de nabehandeling staat er netjes in. Alleen ik heb zo links en rechts wel een beetje die...moeilijke woorden gezien ertussenin.

Onderzoeker

Ja. En wat gebeurt er dan als u die moeilijke woorden leest?

Taalambassadeur 3

Ik zei al, het eerste woord al. Daar struikelde ik al over. En dan heb ik ook zo het vermoeden als... mensen die niet kunnen lezen en schrijven, of tenminste moeilijk kunnen lezen... die hebben zoiets van, dit gaat niet over mijn vinger. Dus ik hoef het niet te lezen.

Onderzoeker

Nee, precies. Als het niet begrijpelijk is, dan voelen mensen zich niet aangesproken.

Taalambassadeur 3

Nee.

Onderzoeker

Oké. Stel dat u zelf deze folder zou krijgen, hoe pakt u dit dan aan? Want u heeft hem nu even snel gescand, zo noemen we dat? We hebben even korte stukjes tekst gelezen, we hebben de plaatjes bekeken...

Taalambassadeur 3

Ik zou misschien wel naar de plaatjes kijken. Ik zou hem wel even openmaken en dan even de plaatjes kijken, maar dan nog niet begrijpen waarover het gaat.

Onderzoeker

Zou je dan doorlezen om het wel te begrijpen?

Taalambassadeur 3

Ik zou het zeker wel- ik zou zelf persoonlijk best wel... zelf zou ik het wel doen, om te lezen. Vooral omdat je nu iets meer snapt, hè? Nou ja, ik snap wel heel veel, trouwens.

Onderzoeker

Hoe had u dat eerder dan? Als u twintig jaar geleden deze folder had gekregen?

Taalambassadeur 3

Toen was die in de lade gegaan.

[...]

En wij hebben tegenwoordig, ik zal jou een tip geven... we hebben een app is er... die moet jij zelf ook maar eens even een keer bekijken, dat is gewoon op... Ik heb hem bij Playstore en volgens mij heeft Apple hem ook: Lees simpel.

Onderzoeker

Oké.

- Begrip
 - Alg. positief
 - Waardering_Aanvaardbaarheid
 - Alg. negatief
 - Alternatieven_tips
 - Rol van afbeeldingen
 - Relatie tot tekst
 - Hoe leest een lezer een folder
 - Interpretatie correct
- Coding Density

Taalambassadeur 3

En daar is Lees simpel, dan krijg je een brief binnen, en ik maak daar een foto van, en dan haalt hij het belangrijkste eruit wat in die brief stond.

Onderzoeker

Jeetje, wat goed. Ik wist niet dat het al bestond, maar dat is echt fantastisch.

[Taalambassadeur vertelt anekdotes over gebruik van die app in gemeentehuis, niet relevant voor dit onderzoek]

Taalambassadeur 3

Ja. Ja, zo zie je maar weer dat er steeds meer trucjes bij komen om het voor jezelf makkelijker te maken. En de laatste tijd wordt er wat meer aandacht besteed, hoor, aan laaggeletterdheid. Dat zie je al aan twee nieuwe tv-programma's. Van Frans Bauer sowieso, daar zitten de verschillende mensen die ik ken.

Onderzoeker

Oh, wat leuk!

Goed, hoor. Je moet er zo mee bezig zijn, want er zijn zoveel mensen die zijn wel... nou ja, laaggeletterd vind ik een beetje een vervelende term, maar die hebben er heel veel moeite mee. En dat is heel onzichtbaar.

Taalambassadeur 3

Want het zit veel meer dan dat je eigenlijk doorhebt. Maar wij hebben ons probleem nu, hè. Wij hebben dus dit. Nu komt die digitale vaardigheden, die komen heel erg voor de dag. Want alles moet je voortaan digitaal gaan doen. Daar lopen ook heel veel mensen tegenaan.

Nou, wij hebben het probleem met lezen en schrijven. Maar de jeugd van de toekomst krijgt eigenlijk ook een probleem. Want die gaan nu alles digitaal doen en alles wat je invoert, kun je verbeteren. Dus die hoeven niet meer te schrijven. En als ik dan kijk hoe mijn kleinzoon schrijft in die hanenpoten, dan denk ik van ja... Dus die problemen krijgen hun dadelijk. Want hoe oud is hij nu? De jongste van mij is dertien. De jongste kleinkind.

[vertelt veel over haar familie, wat niet relevant is voor het onderzoek]

Onderzoeker

Ja, wat goed. Vind je het goed als ik nog een paar vragen over deze... nog over een andere folder stel?

Taalambassadeur 3

Ja, als je die ook nog hebt.

Onderzoeker

Ik had eigenlijk over deze folder nog één vraag. Want stel dat u deze zelf zou moeten maken, wat zou u dan anders willen doen? Of denkt u, hij is helemaal...

Taalambassadeur 3

- Begrip
- Alg. postief
- Wandering_Aanvaardbaarheid
- Alg. negatief
- Alternatieven_tips
- Rol van afbeeldingen
- Relatie tot tekst
- Hoe leest een lezer een folder
- Interpretatie correct

Coding Density

Nee, ja, de foto's zijn goed met de beschrijving erbij. Maar ik zou wel aan de voorkant het Nederlandse woord erbij zetten. Want die volair plaatsletsel... Ik weet, het zal er misschien in moeten. Maar zet dan ook het Nederlandse woord erbij. Volair plaatsletsel, oftewel druk in je vinger.

Onderzoeker

Ja. Dus inderdaad, vermijd moeilijke woorden in de tekst. En schrijf een beschrijving bij de plaatjes die er staan. En verder is hij eigenlijk wel goed, als ik u zo hoor?

Taalambassadeur 3

Ja, ja. Ik ben er tevreden over.

Onderzoeker

Oké, heel goed. En dan had ik volgens mij hier...

Taalambassadeur 3

Vermijd ook afkortingen.

Onderzoeker

Vermijd afkortingen, ja, dat is ook een goede.

Ja, dit is een hele andere folder. [toont folder 'veilig medicijngebruik']

Taalambassadeur 3

Ja, leuk.

Onderzoeker

Wat is je eerste indruk hiervan?

Taalambassadeur 3

Ik vind het... het geeft iets van tekst en uitleg. En veilige medicijnen gebruiken, dat doen we samen, netjes.

En dan geeft hij hier dus de teksten. En nummertjes, zag ik.

Onderzoeker

Ja, klopt.

Taalambassadeur 3

[leest voor] "Haal bij uw eigen apotheek de medicijnenlijst op, netjes. Uw spreekmedicijnoverzicht is ook netjes. Geef u toestemming voor het afvragen van extra medicatiegegevens."

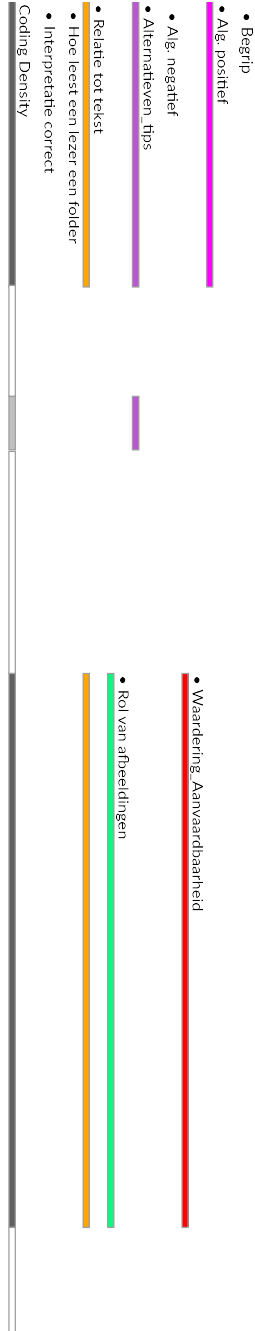
Ja, dat vind ik ook wel... Ik vind deze wel heel duidelijk, hoor. Zelf vragen als u iets niet begrijpt over medicijnen is ook duidelijk.

"Bij ontslaggesprek krijgt u nieuwe medicatieoverzicht mee." Ik zou het wel, zes en vijf...

Zes aan vijf zou ik wel een stukje omdraaien.

Onderzoeker

Oké.



Taalambassadeur 3

Want vijf krijgt zelf vragen als u iets niet begrijpt over medicijnen. En hier, bij ontslaggesprek krijgt u nieuwe medicijnindicatie mee.

Onderzoeker

Ja. Oké.

Ik was wel nog benieuwd, want u bent eigenlijk heel positief hierover nu. Hij heeft trouwens ook nog een tweede pagina, dat is hier. Daar staat er net wat meer uitleg bij die zes stappen.

Taalambassadeur 3

Ja, maar deze... Zitten die bij elkaar, die twee? Je hebt me één laten zien en twee.

Zit die aan de andere kant?

Onderzoeker

Ja, dit is de voorkant en dit is de achterkant.

Taalambassadeur 3

Ja, nee, dan is het wel goed.

Onderzoeker

Oké. Dan wel, zegt u.

Taalambassadeur 3

Ja, dan wel. Ja, het wordt netjes uitgelegd, hoor.

Onderzoeker

Oké, ook geen moeilijke woorden hier, waardoor u net een beetje tegen aanloopt?

Taalambassadeur 3

[leest voor] "De behandelaar moet bestemming aan u hebben om uw medische gegevens in te zien. Als ze weten waar de medicijn u gebruikt, kunnen ze u goed behandelen. Als u niet wilt dat de delen van de medicijngegevens opgevraagd kunnen worden... gesprekken met de apotheek of de behandelaar."

Ja, het is wel duidelijk.

Onderzoeker

Oké. Ja, ik was wel nog benieuwd, want als we dan naar die voorkant kijken... Stel dat je heel moeilijk kan lezen en schrijven... dan staat er toch in sommige plaatjes nog best wel veel tekst. Is dat iets wat het moeilijker maakt of maakt dat helemaal niet uit, volgens u?

Taalambassadeur 3

Als je moeilijk kunt lezen, kijken de mensen inderdaad meer naar plaatjes.

Onderzoeker

Ja. Als je dan bijvoorbeeld naar dit plaatje kijkt... ..en je kan moeilijk lezen en schrijven, zie je dan aan het plaatje zelf wat hier gebeurt?

Taalambassadeur 3

Nee, ik weet het niet. Nee, het is alleen een papiertje.

Coding Density

- Begrip
- Alg. negatief
- Alternatieven_tips
- Relatie tot tekst

- Alg. positief
- Waardering Aanvaardbaarheid
- Rol van afbeeldingen
- Hoe leest een lezer een folder
- Interpretatie correct

Onderzoeker

Oké. Want wat ziet u dan nog meer gebeuren?

Taalambassadeur 3

Ze geeft gewoon een papiertje. Hij geeft gewoon een papiertje af. Dus hij geeft gewoon zijn papier af of ze geven hem aan. Maar het is alleen een papier, er staat niks op. En eigenlijk... Plaatje 1, daar staat wel iets meer op papier.

Onderzoeker

Ja.

Taalambassadeur 3

Die is eigenlijk wel bedrukt en die andere is blanco. En plaatje 4 is ook bedrukt.

Onderzoeker

Ja. Is dan bijvoorbeeld plaatje 1 ook meer herkenbaar... dat je aan het plaatje wel ziet waar het zich afspeelt? Of vind je dat niet helemaal duidelijk?

Taalambassadeur 3

Ik zou wel een beetje een apotheek... Ja, de medicijnen. Ik kijk nu op kleine, moet ik zeggen. Er staan medicijnen in de rek. Ja. Even kijken. Kijk, hier staan dus wel medicijnen in de rek. Dit is... je ziet nu ook het medicijnen in het tweede plaatje. Oké. En dit is in die plaatje 1 leuk met een vraagteken bij dat poppetje. Jawel, dat is wel duidelijk.

Onderzoeker

Oké, ja.

Wat valt u nog meer op hieraan? Zijn er dingen die u hierover wilt zeggen?

Taalambassadeur 3

Nee, eigenlijk niet.

Onderzoeker

Ik hoor u vooral heel positief zijn hierover.

Taalambassadeur 3

Ja, ik vind het wel leuk met plaatjes werken. Dat is bij ons echt... Tenminste, dat was vroeger bij mij dus echt heel belangrijk. Daar vallen we nog steeds op, hoor.

Onderzoeker

Want bij die andere zei u van... Toen ik moeilijk kon lezen en schrijven... toen had ik die andere folder over die vinger gelijk in de papierbak gegooid en er niet meer naar gekeken. Was dat hier ook?

Taalambassadeur 3

Nee, hier heb ik plaatjes gekeken. Hetzelfde als bij je stripverhaling te kijken.

Onderzoeker

- Begrip
- Alg. positief
- Waardering_Aanvaardbaarheid
- Alg. negatief
- Alternatieven_tips
- Rol van afbeeldingen
- Relatie tot tekst
- Hoe leest een lezer een folder
- Interpretatie correct
- Coding_Density

En denkt u dan ook dat u precies begrijpt hoe dat dan precies werkt?

Taalambassadeur 3

Jawel, ik denk wel dat je dus even moet gaan kijken. Je moet er wel goed voor zitten. Je ziet dus inderdaad, hij heeft twee tabletjes en een vraagteken.

Dus je weet zelf, de vraagtekens zijn vragen.

Onderzoeker

Oké.

Taalambassadeur 3

En inderdaad, je hebt hier ook die Apothekers-embleempje in foto 6 zitten.

Onderzoeker

Waar ziet u dat?

Taalambassadeur 3

Die vrouw? Ja, en daarin, die heeft een papiervorm en de bovenste embleempje.

Onderzoeker

O, ja. Ik zie hem. Ja.

Taalambassadeur 3

Dus dit is het. Ik denk dat dat ook herkenbaar is, dat embleempje.

Onderzoeker

Oké, ja.

Taalambassadeur 3

Misschien moet je die ook dus in foto 1 bij mijn apotheek... misschien ook dat embleempje.

Onderzoeker

Ja, precies. Oké. Ik was wel benieuwd, want stel dat u zelf deze folder had gemaakt... zijn er dan dingen die u anders had gedaan?

Taalambassadeur 3

Nee, ik weet het niet. Ik weet het niet.

Onderzoeker

Oké.

Taalambassadeur 3

Nee, dit is de Rotterdam Maasstad, Rotterdam. Zit die niet... Zeg ik het goed, zit die dan niet vaak bij de AOL in de buurt?

Onderzoeker

Dat durf ik niet te zeggen, eigenlijk.

- Begrip
- Alg. positief
- Waardering_Aanvaardbaarheid
- Alg. negatief
- Alternatieven_tips
- Rol van afbeeldingen
- Relatie tot tekst
- Hoe leest een lezer een folder
- Interpretatie correct

Coding Density

En ik was toch wel benieuwd. Als we nou niet specifiek naar deze folders kijken, maar naar folders in het algemeen... heel vaak staan er nog helemaal geen plaatjes in.
Maakt dat wat uit? Is het wel altijd nodig?

Taalambassadeur 3

Als het echt laaggeletterden zijn, denk ik dat dat wel heel veel uit zou maken, als het alleen maar tekst was. En als de teksten te lang zijn en te ingewikkeld, en moeilijke woorden bevatten, dan ligt die zo in de la. Ik denk dat we... Dan moeten ze goed meer naar kijken voor de... eerste is de nazorg.
En als mensen daar niet mee kunnen lezen of schrijven, hij verdwijnt dan in de la... dan staan ze binnen de kortste keren weer op de stoep.

Onderzoeker

Ja, precies.

Taalambassadeur 3

Dat kan je ook hebben.

Onderzoeker

Oké. Zou je dan zeggen van... Ik wil graag meer plaatjes in folders zien?

Taalambassadeur 3

Ja.

Onderzoeker

Oké, en aan welke eisen zou je die plaatjes moeten voldoen dan... om het echt duidelijk te zijn?

Taalambassadeur 3

Het is ook echt niet duidelijk, maar ook een beetje de... Waar het om gaat, is hetzelfde als wat jij nou had met die vingerbreuk. Het is echt over die breuk. En zo zou ik dat ook willen zien.

Onderzoeker

Ja. Ja, precies. Oké.

Ja, dus u zegt eigenlijk: plaatjes die helpen eigenlijk altijd wel om een tekst duidelijker te maken. Maar dan moet je er wel mee oppassen welk plaatje je kiest en wat er dan bij staat voor uitleg. Klopt dat?

Taalambassadeur 3

Ja, dan zeg ik, net als bij de plaatje van die breuk. Ik zou dus inderdaad ook zorgen dat het, als je een folder hebt, dat het sowieso ook Nederlands bij staat.

Onderzoeker

Ja.

Taalambassadeur 3

En inderdaad ook met plaatjes werken van dit en nabehandeling dat.

En ik zou ook... pas op met... zou ik dus ook zorgen met plaatjes, bij waarschuwingen zou ik ook een plaatje willen. Nou, techniek doet dat niet. Bij wijze van spreken niet.

Onderzoeker

Coding Density

- Begrip
- Alg. positief
- Waardering_Aanvaardbaarheid
- Alg. negatief
- Rol van afbeeldingen
- Relatie tot tekst
- Hoe leest een lezer een folder
- Interpretatie correct

- Alternatieven_tips

Ja, die.

Taalambassadeur 3

En inderdaad niet te lange zinnen maken. Ja, het is best wel... als er iets langdradig is, dan gaat het ook vaak...

Onderzoeker

Ja. Dus eigenlijk in eerste instantie is de tekst toch het belangrijkste?

Taalambassadeur 3

Ja, tekst is wel belangrijk, sowieso. Maar maak niet te lange zinnen en probeer het zo duidelijk mogelijk te maken. Werk niet met afkortingen en geen Engelse woorden of Latijns. In het ziekenhuis is het meestal Latijns.

Onderzoeker

Ja, klopt.

Taalambassadeur 3

En sommigen zullen het wel zo moeten, maar probeer het dan ook in Nederlands uit te leggen.

Onderzoeker

Ja. Duidelijk. Is er iets wat u verder nog kwijt wil?

En tips of ideeën?

Taalambassadeur 3

Nee, dat heb ik je gegeven.

Werk ook niet met digitale klokken, want dan heb je niet 13 uur. Want dan is het 13 uur, oh dan moet het om 3 uur. 14 uur is 4 uur. Werk daar niet mee. Moet het er wel in, schrijf het dan ook bij om 2 uur, in geschreven tekst erbij.

Onderzoeker

Hele goede aanvulling.

Taalambassadeur 3

Ja, en geen afkortingen, geen Engelse woorden. Ja, zo kort mogelijk. Ik weet niet te lange zinnen.

Ik wens jou in elk geval heel veel succes met jouw studie, en ik hoop dat je slaagt.

Onderzoeker

Dankjewel. En heel erg bedankt voor je hulp en een heel fijne dag.

Taalambassadeur 3

Jij ook. Jij ook en een hele fijne dag hè.

- Begrip
- Alg. positief
- Waardering_Aanvaardbaarheid
- Alg. negatief
- Alternatieven_tips
- Rol van afbeeldingen
- Relatie tot tekst
- Hoe leest een lezer een folder
- Interpretatie correct

Coding Density

Interview met Taalambassadeur 4

Onderzoeker

Wil je jezelf voorstellen?

Taalambassadeur 4

Ik ben [naam], taalambassadeur in Hogeveen sinds een jaar. Maar daarvoor deed ik eigenlijk al best wel wat, het een en het ander. Maar eigenlijk, ik heb dus zelf dyslexie. Dus mijn expertise zit in de hoek dyslexie, maar ook laaggeletterdheid. Eigenlijk heb ik het geluk gehad dat ik vanaf speciaal onderwijs zo door ben gegroeid naar voortgezet onderwijs, MBO-HBO, en ik heb nu HBO+. Ik ben GGZ-agoog. Dus, wat ik wel eens zeg, dat daardoor mijn leesprobleem opgelost is – dat blijft. Ik zeg dat het is mijn onzichtbare handicap. En ik werk zelf in de psychiatrie, bij mensen met een ernstige psychiatrische aandoening.

Onderzoeker

Oké, interessant.

Taalambassadeur 4

Dus ik produceer ook behandelplannen, zorgplannen, in begrijpelijke taal te schrijven voor de cliënt. Omdat we daar wel mee te maken hebben met mensen met een lichtverstandelijke handicap. Of door hun ziektebeeld toch de taalvaardigheid minder is geworden. Ondanks dat ze een HBO of een universitaire achtergrond hebben. Dus ik probeer het zo duidelijk mogelijk te maken. En in de functie waar ik nu werk, in de locatie, heb ik groen licht gekregen om te pionieren in dit stuk. Ook in de gemeente waar ik nu werk. Dus ja, ik maak er ook een combinatie van: werk en een stukje vrijwilligerswerk.

Onderzoeker

Ja, wat goed. Want jij vertelt dat je door je dyslexie heel veel moeite hebt gehad met taal eigenlijk.

Taalambassadeur 4

Nog steeds hoor. Nog steeds, ja.

Daar groei je niet overheen helaas.

Onderzoeker

Maar zou je jezelf dan ook omschrijven als laaggeletterd van 10, 20 jaar geleden?

Taalambassadeur 4

Ja en nee. Ik hoor net bij de percentage hogeschoolden. Want binnen... weet je, er zijn 2,6 miljoen mensen laaggeletterd, waarvan 2% universitair of HBO geschoold zijn. Ik val net onder die groep.

Onderzoeker

Oké, daar had ik nog niet van gehoord.

Taalambassadeur 4

Nee, maar dat is een heel klein percentage. Kijk, niet iedereen weet het, maar zoals Adriaan van Dis, goede schrijver, dyslexie. Mensen wisten dat niet. Maar dat is dan, weet je, het zit hem niet in je intellectueel.

- Lengte
- Laaggeletterden gedrag
- Woordkeuze
- Rol van afbeeldingen
- Interpretatie correct
- Hoe leest een lezer een folder
- Tekst
- Achtergrond TA
- Alg. positief
- Context voorwaarde
- Alg. negatief
- Waardering_Aanvaardbaarheid
- Relatie tot tekst
- Alternatieven_tips
- Begrip

Coding Density

Onderzoeker
Nee, absoluut niet.

Taalambassadeur 4

Je hebt gewoon problemen met de Nederlandse taal. Hoe gek het ook is.
Je hebt het op school. Je moet mij niet vragen om een mail te schrijven, een hele uitgebreide mail.
Want dat kan gewoon niet.

Onderzoeker
Oké.

Taalambassadeur 4

Dus daar zit het hem wel in. Ik kan heel veel lezen. Ik lees ook, ik snap het heel veel. Maar je moet me niet vragen, nou, wil je het mailtje even voorlezen? Dan denk ik, oh mijn god, wat staat er allemaal. Dan gaat er in mijn hoofd iets uit.

Onderzoeker

Oké. Laat ik het zo zeggen. Dan vind ik het heel bijzonder dat je wel gewoon een HBO-diploma hebt gehaald. Want je zou zeggen, je zou verwachten hoeveel leeswerk dat eigenlijk is.

Taalambassadeur 4

Ja, het heeft mij heel veel energie gekost, en werk. En kijk, ik ben in 1996 ben ik afgestudeerd. Ja, in 1996. Toen had ik één docent en die zei, maar je hebt dyslexie. Ik zei, ja dat weet ik. Maar dan kun je vrijstelling krijgen of meer tijd. Toen heb ik gezegd, dat wil ik niet. Dus ik was eigenlijk ook nog wel aan het streven om daar niets mee te doen.

Maar het had mij minder energie kunnen kosten als er toen al meer dingen waren. Zoals een computer met taalcorrectie. Maar dat was het toen nog niet. De computer was net in opkomst.

Onderzoeker

Want, voor de duidelijkheid, de definitie zoals ik die geleerd heb van laagletterdheid, is eigenlijk dat je in het dagelijkse leven heel veel problemen ondervindt. En dat je dan pas mag je daar het stempel laagletterdheid ontdrukken. Ben je het daar mee eens?

Taalambassadeur 4

Ja, ik denk dat het inderdaad... Ik zit dan ook in een meelesgroepje. En dan zie ik ook wel het lezen, het begrijpend lezen, dat is gewoon heel ingewikkeld. We hebben een stukje gelezen en dan gaan we het daarover hebben. En dan proberen we wel de diepgang wat je op de lagere school ook leert, begrijpend lezen. En dat doen we dan nu nog.

En als je dan een moeilijk woord hebt, dan hebben we het erover. Hé, wat vind jij ervan?
Of wat denk jij dat het is? En dan ga je wel wat de diepte in. Maar het blijft wel heel oppervlakkig.

En wat ik wel merk aan de meelesclub is dat ze heel veel zelfvertrouwen krijgen. Durven samen voor te lezen. Dat ze zelf ook een stuk voorlezen. En als ze dan lezen, is het gewoon zin, zin, zin, zonder punten of komma's of uitroepetekens of vraagteken. Dat kunnen ze niet. Dat zien ze niet. Ze lezen gewoon letterlijk de zin.

Onderzoeker

- Lengte
- Laagletterden gedrag
- Woordkeuze
- Rol van afbeeldingen
- Interpretatie correct
- Hoe leest een lezer een folder
- Tekst
- Alg. positief
- Context voorwaarde
- Alg. negatief
- Waardering_Aanvaardbaarheid
- Relatie tot tekst
- Alternatieven_tips
- Begrip

Coding Density

• Achtergrond TA

Ja. Oké. Ik ben wel benieuwd, want stel dat jij naar het ziekenhuis gaat. Wat zijn dan de dingen waar je tegenaan loopt?

Taalambassadeur 4

Nou, ja. Wat ik wel soms heel lastig vind. Nou, ik loop niet tegen zoveel dingen meer aan. Omdat ik natuurlijk ook wel gevormd ben door mijn werk. Wat ik altijd wel lastig vind is soms dat, inderdaad, wat ik nu ook naar ga kijken is. Hoe sommige folders zijn geschreven. Dan denk ik, snapte iedereen dat? Of ben ik de enigste? Weet je, want het is soms zo veel informatie. Want ik denk, er is zoveel ruis op de informatie. Er kan heel veel ruis weg worden gehaald. En dat vind ik voor iedereen fijn. Ook voor jou of voor een ander.

Weet je, vakterminologie. Je kunt er niet omheen. Maar soms denk ik, dat kan volgens mij ook werken, dat kun je ook vertellen. Maar dat is soms voor een arts ook heel moeilijk, hè. Om het goed uit te kunnen leggen.

Onderzoeker

Ja, absoluut. Die heeft zoveel achtergrondinformatie. Die vindt zelf alles relevant. Maar voor de patiënt, die zit daar niet altijd op te wachten.

Taalambassadeur 4

Nee, het klopt. En als je dan wat mondig bent, dan kun je dat nog doorvragen. Maar mensen die niet mondig zijn, die zullen daar veel sneller op dichtklappen.

Onderzoeker

Ja, oké. Laten we dan naar een folder kijken. Dan ga ik mijn scherm even met je delen. Dan kunnen we daar samen naar kijken. Even kijken. Ik heb deze ervoor, van het Volair plaatletsel.

Taalambassadeur 4

Ja, toen dacht ik al, wat is dat? Maar het is gewoon een gekneusde vinger.

Onderzoeker

Ja, ik was wel benieuwd. Want als jij deze folder voor je hebt, hoe pak je dat dan aan? Waar kijk je naar?

Taalambassadeur 4

Ik kijk sowieso naar de vormgeving. Dat vind ik belangrijk. En lettertypen. Ik ben wel iemand van de lettertypers. Ik typ zelf alles in verdana.

Onderzoeker

Oké.

Taalambassadeur 4

En dat is volgens mij, want die folder is heel overzichtelijk wat betreft de layout, wat betreft de woorden. Ik denk dat dit niet verdana is, maar Arial, hoe noem je dat?

Onderzoeker

Ja, volgens mij wel.



Taalambassadeur 4

En dan heb je al wat meer ruimte. Dus dit leest heel fijn.

Onderzoeker

Oké.

Taalambassadeur 4

Maar ik denk wel, als ik dan kijk naar... U heeft een volair plaatletsel. Dan denk ik, volgens mij kan het ook gewoon een gekneusde vinger zijn. Alleen, het is iets meer dan een gekneusde vinger. Dat snap ik ook. Maar je struikelt eigenlijk gelijk over de titel. Ja, dat is al heel ingewikkeld.

Onderzoeker

Oké. Ja.

Taalambassadeur 4

Want ik weet niet wat het is. Ik ga naar de arts en ik heb al met mijn vinger... Ja, dan denk ik, ik heb een gekneusde vinger. Weet je? Ja. En het is natuurlijk, door een sport is dit een letsel. Vinger gaat achterover. Dus dan denk ik, het is een gekneusde vinger.

Onderzoeker

Ja. Ja. Ja, precies.

Zou je dan een titel willen, waarbij je gelijk weet wat het is... en wat je kan verwachten van een folder misschien? Of heb je een voorstel voor een betere titel?

Taalambassadeur 4

Dat weet ik dus niet. Want je hebt ook wel met termologie te maken, hè? Ook in het ziekenhuis. En misschien kan het er wel bij dat het eronder staat... dat het misschien een gekneusde vinger is.

Dat vind ik dan altijd wel lastig. Want ik werk zelf ook met termologie en dan weet ik soms ook niet welke term ik...

Onderzoeker

Nee, precies. Nee, dat is lastig. Dat is inderdaad heel lastig. Oké.

Dan hebben we de eerste pagina gehad, denk ik. Hoe gaat u verder door die folder heen?

Taalambassadeur 4

Ik zit even te denken, want ik had nog iets dat ik dacht...

Is dat hier? O ja, nee, dat is op de tweede pagina. Vingerspalk of extensie beperkte spalk.

Dan denk ik... Is dat hetzelfde of is dat een ander? Ik zou gewoon vingerspalk doen. Even kijken, hoor.

Dat is op de tweede pagina. Het is vetgedrukt.

Onderzoeker

O, in het kopje. Vingerspalk of extensie beperkte spalk. Dus eigenlijk geef het tussenkopje ook niet de informatie die jij nodig hebt?

Taalambassadeur 4

- Lengte
- Laaggeletterden gedrag
- Rol van afbeeldingen
- Interpretatie correct
- Woordkeuze
- Tekst
- Achtergrond TA
- Alg. positief
- Context voorwaarde
- Alg. negatief
- Waardering, Aanvaardbaarheid
- Relatie tot tekst
- Begrip

Coding Density

- Alternatieven_tips
- Hoe leest een lezer een folder

Nee, ik zou gewoon vingerspalk doen. Dan denk ik, oké, dan krijg ik iets om mijn vinger heen. Weet je, dat dubbel getaped, dat ken ik wel. Want ik heb zelf heel veel gesport. Dus ik heb mijn vingers ook wel eens gekneusd.

Dus dat vind ik wel een... Dat vond ik wel ingewikkeld. Want is het hetzelfde of is het iets anders? Dat was meer mijn vraag.

Onderzoeker

Ja, oké. Dus gaat het dan over een stukje verwachting dat je hebt over een tekst, waardoor je misschien de tekst beter leest? Of begrijp ik dat verkeerd?

Taalambassadeur 4

Nou, dit geeft bij mij een beetje verwarring. Wat is het nu? Is het nu een vingerspalk? Of wat is die andere spalk?

Onderzoeker

En als je verwarring hebt, wat doe je dan?

Taalambassadeur 4

Nou ja, dan ga ik altijd maar vragen, wat krijg ik? Weet je, krijg ik gips, krijg ik een spalk of gaat het getaped worden?

Onderzoeker

Ja, ja.

Heel goed, waren er verder dingen die waren opgevallen?

Taalambassadeur 4

De oefeningen waren wel duidelijk. De oefeningen, leefregels. Dat hoort denk ik bij elkaar.

Want je moet natuurlijk wat je wel en niet mag doen. Onderhoudsspalk is ook wel duidelijk.

Alleen voor vraag en informatie, dat denk ik... dat is de klok. Ik zou daar een klokje bij doen. Dat ze weten, dat zijn tijden. Want soms moet je toch wat... Tijden en bij de telefoonnummer, dat zou ik van elkaar loskoppelen.

Onderzoeker

Oké.

Taalambassadeur 4

En dan zou ik daar een telefoontje bij doen. Dat ze weten, hé, dat is een telefoon.

Onderzoeker

Ja, dus eigenlijk missen hier plaatjes?

Taalambassadeur 4

Ja.

Onderzoeker

Oké, heel goed.

Taalambassadeur 4

- Lengte
- Laaggeletterden gedrag
- Woordkeuze
- Rol van afbeeldingen
- Interpretatie correct
- Tekst
- Achtergrond TA
- Alg. positief
- Context_voorwaarde
- Alg. negatief
- Relatie tot tekst
- Alternatieven_tips
- Hoe leest een lezer een folder

- Waardering_Aanvaardbaarheid
- Begrip

Want dat is soms wel handig, weet je. We hebben nu... ik heb vaak een folder gedaan. En dan hebben we er onder elkaar gezet. Nou, bijvoorbeeld het adres met een huisje. Een telefoonnummer met een telefoon, mailadres of internet. Want internet heeft het symbool, dat dat het internet is. En een mailadres heeft ook een teken, dat je die gewoon gebruikt. En dan zet je daarachter, het mailadres, telefoonnummer.

Onderzoeker
Ja, dat is duidelijk, hè.

Taalambassadeur 4
Ja. En dat vind ik hier ook, dat, hè. Je kunt een gipskamer op maandag tot en met dinsdag gebruiken. Dan zijn ze open. En dat is wel handig. En dan zou ik telefoonnummer er toch weer onder zetten. Ja, zodat hij meer opvalt. Want dit is een soort opsomming.

Onderzoeker
Ja. Ja, duidelijk. Ja.
Goeie opmerking.

Taalambassadeur 4
Nou, ik hoop dat je er wat aan hebt. En verder, ik vind het lettertype heel mooi.

Onderzoeker
Oké, dat is wel een goeie om te weten.

Taalambassadeur 4
Ja. En hier heb je dan het Maasland [wijst naar folder 2] Dat vind ik wel hier aan het eind, dat is wel helder. Kijk, want hier hebben ze wel een telefoonnummer. Hebben ze de t. Dat zou ik dan, denk ik, toch kiezen voor telefoontje. En de i is voor internet. Dus dat weet iedereen wel. Want www is, dat is wel bekend dat dat internet is.

Onderzoeker
Ja, oké. Heel goed. Dan ben ik wel benieuwd, want er staan dus verschillende plaatjes in deze folder. En als we dan kijken naar de eerste bijvoorbeeld. Kan je omschrijven wat je daar ziet op het plaatje?

Taalambassadeur 4
Ja, dat is de vinger gewoon, vooral het middenkootje is [...]. Vanwege de pees, denk ik. Als dat een pees moet voorstellen. Ik weet niet of het gebroken is. Ik vind hem niet zo heel duidelijk. Maar dat komt misschien ook omdat je hem op internet ziet. En, eh... Ik vind het wel goed dat ze dat stukje bij de derde en tweede kootje, dat ze dat even in het vierkantje hebben gedaan. Dat ze dat uitvergroten. Ja, want daar zit het letsel. Ja. Het is niet bij de eerste, maar bij de tweede en derde vingerkootjes is vaak het letsel. Dus dat is wel duidelijk.

Onderzoeker
Ja, denk je dat dat voor iedereen duidelijk genoeg is?

Taalambassadeur 4
Ja, dat is maar de vraag, hè. Hoe ver is iedereen op de hoogte hoe het lichaam eruit ziet? Dat is niet gelinkt aan laaggeletterdheid. Of, eh...



Dat is voor iedereen.... Dat is, denk ik... Het maakt niet uit als je wel of niet geschoold bent, denk ik.

Onderzoeker
Nee. Oké.

Taalambassadeur 4
Dat denk ik wel, want dat is gevoelsmatig.

Onderzoeker
Zijn er bepaalde dingen die jou op zijn gevallen aan dit plaatje?

Taalambassadeur 4
Nee, wat ik zei, dat vierkantjes een uitvergroting van dat kootje zijn. Ja. Ja, ik denk dat er hier onderaan een pees los is gestuurd. Dat dat de oorzaak is.

Onderzoeker
En zou je zelf ook dit plaatje hebben gekozen? Of zou je misschien een ander plaatje doen? Of iets aan het plaatje willen toevoegen of weghalen?

Taalambassadeur 4
Ehh ...

Onderzoeker
Gewoon om het duidelijker te maken voor een grotere groep, zeg maar. Wat zou je hieraan willen doen? Of misschien zo laten, dat kan natuurlijk ook.

Taalambassadeur 4
Ja, zo laten. Want dat vind ik wel... Dit is wel heel ingewikkeld om dat dan op een andere manier te tekenen, denk ik. Dus dat is wel toereikend.

Onderzoeker
Ja. Oké.
Dan eigenlijk dezelfde vraag voor deze [wijst naar afbeelding 2]. Want stel dat jij... Stel dat je moeite hebt met de tekst lezen. Wat doe je dan met het plaatje? Hoe begrijp je die dan?

Taalambassadeur 4
Nou ja, dit is wel een plaatje waar je van weet... Oh, ik krijg iets op mijn vinger. Alleen...
En ik zie dat die vastgeplakt is. Verder weet ik niet wat er dan nog gaat gebeuren. Komt er dan nog verband omheen? Of komt er nog een tape omheen? Ja. Ik denk dat dat nog wel...

Wat je bijna niet mag doen, dat staat er al een beetje meer onder. Ik vind dit plaatje wel helder hoor.

Onderzoeker
Oké.

Taalambassadeur 4
Ja. En het staat hier ook wel mooi beschreven.

- Lengte
- Laaggeletterden gedrag
- Woordkeuze
- Rol van afbeeldingen
- Interpretatie correct
- Hoe leest een lezer een folder
- Tekst
- Achtergrond TA
- Alg. positief
- Context voorwaarde
- Alg. negatief
- Relatie tot tekst

• Begrip
Coding Density

- Waardering_Aanvaardbaarheid
- Alternatieven_tips

Nee, het is wel helder. Want hier wordt ook uitgelegd waarom je hem krijgt. En iedereen weet wel wat... Bijna niet mag buigen, iedereen kent 'buigen' wel. 'Overstrekken' denk ik dat iedereen dat ook wel kent. En 'trauma', ja. Dat is wel gewoon een woord dat iedereen ook wel gebruikt. Ja. Dus het sluit goed aan bij de tekst, het plaatje.

Onderzoeker

Oké. Ja, en waarvoor gebruik je dit plaatje? Is het voor jou een beetje, als ik jou goed begrijp... dat je weet wat je moet verwachten?

Taalambassadeur 4

Ja, dat je gewoon iets krijgt. Omdat je je vinger niet mag overstrekken en niet te veel mag buigen. Of vooral wel mag buigen, maar niet mag overstrekken. Daarvoor krijg je die spalk voor vier weken. Dus dat is wel helder.

Onderzoeker

Goed om te weten.

Dan hebben we natuurlijk deze nog. Ik was wel benieuwd als jij dit doet. Wat zie jij op die plaatjes?

Taalambassadeur 4

Je moet je hand strekken, ik heb hem al even gedaan, buigen, en een vuist maken. Dat is wel helder. Alleen, ik had wel, denk ik, die oefeningen en leefregels even op een andere pagina gedaan.

Onderzoeker

Zodat alles bij elkaar staat wat bij elkaar hoort?

Taalambassadeur 4

Ja, dat het meer gebundeld is.

Onderzoeker

Oké, dat is een goeie. Ja.

Taalambassadeur 4

Want dan weet je, oh, er komt nu iets wat erna is. [wijst aan: lijkt alsof plaatjes bij de tekst eronder horen]

En ik vraag me af, "het is belangrijk dat u iedere uur twintig keer de onderstaande oefeningen uitvoert."

Dan denk ik, wie zal dat allemaal doen? Zullen jij en ik het ook doen bij wijze van?

Ik ben niet... dat denk ik zelf, ik zal wel mijn oefeningen doen, maar ik denk niet dat ik het iedere uur zou doen als ik aan het werk ben. Omdat je daar niet aan denkt.

Onderzoeker

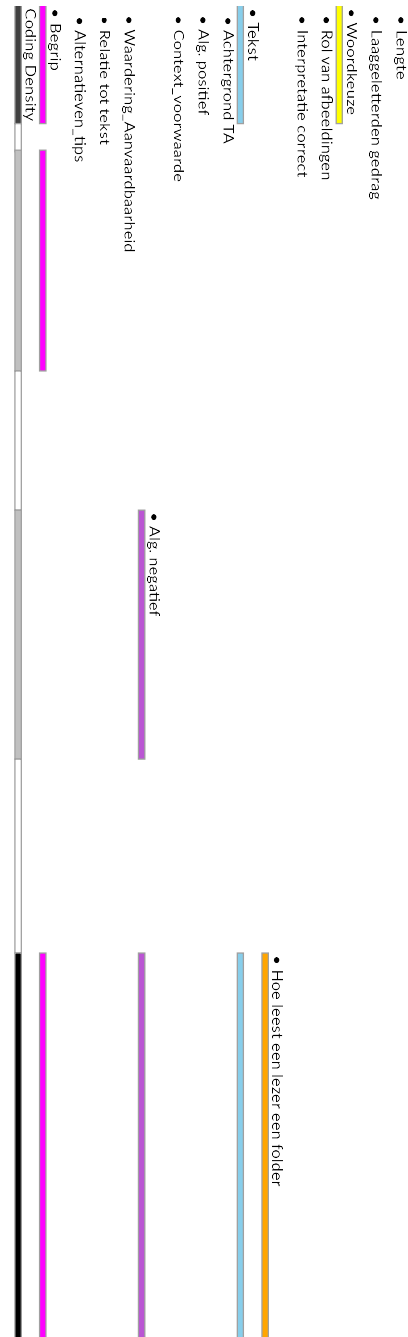
Is dat, nu je dit zo zegt, is dat ook een opmerking die genoeg opvalt?

Taalambassadeur 4

Ik denk dat je die wel even wat beter mag mankeren.

Onderzoeker

Oké.



Taalambassadeur 4

Want het houdt dus in dat je gewoon, bijvoorbeeld als je vanaf acht uur uit bed bent, dat je iedere uur, dus van acht uur, negen, tien, nou ga maar door totdat je naar bed gaat, iedere uur dat moet doen. En dat is dan meer dan twaalf keer. Dus ik zou dat wel even wat anders noteren, misschien zelfs bij de plaatjes neerzetten.

Onderzoeker

Ja, dus eigenlijk op de plaatjes zie je wat je moet doen en dan er nog bij zetten wanneer je dat moet doen.

Taalambassadeur 4

Ja, dat je dat iedere uur moet doen.

Onderzoeker

Ja. En stel dat je die plaatjes ziet, want dat is natuurlijk een uitleg van bepaalde oefeningen, denk je dat dat duidelijk genoeg is of dat mensen nog fouten kunnen maken misschien?

Taalambassadeur 4

Ik denk dat dit ook nog even door de arts of door de assistente nog even voor moet worden gedaan. En dan met de goede hand natuurlijk, maar dat het wel even wordt aangegeven hoe je dat moet doen.

Onderzoeker

Ja, precies. Dat je het in het echt hebt gezien.

Taalambassadeur 4

Ja, wat je eigenlijk ook bij de fysiotherapeut doet, hè?

Onderzoeker

Ja, dus eigenlijk is deze hele folder alleen maar handig na een gesprek waarin je eigenlijk alles al een keer hebt gehoord, als ik jou goed begrijp.

Taalambassadeur 4

Ja, het meeste wel. Weet je, je komt binnen met een letsel. Weet je, je komt al als je zoiets hebt of via de huisarts wordt je doorgestuurd naar de orthopeed. Of je gaat naar de eerste hulp of dat het in het weekend is gebeurd en dan krijg je de informatie. En dan is het wel fijn dat je het nog even... en dat zeker de oefeningen, dat je die gewoon even apart doet. En leefregels komen dan eronder, hè? Dat zijn die dagelijkse lichte activiteiten. Dat zijn eigenlijk je leefregels.

Onderzoeker

Ja.

Taalambassadeur 4

Dus zou je dat ook kunnen opsplitsen in kopje alleen oefeningen en kopje leefregels. Dat zou ik dan wel doen. Want bij dagelijkse lichte activiteiten, dat zijn je leefregels. Dat is aankleden, eten, bereiden, typen, noem maar op.

- Lengte
- Laagletterden gedrag
- Woordkeuze
- Rol van afbeeldingen
- Interpretatie correct
- Hoe leest een lezer een folder
- Tekst
- Achtergrond TA
- Alg. positief
- Alg. negatief
- Waardering_Aanvaardbaarheid
- Relatie tot tekst

• Context_voorwaarde

• Alternatieven_tips

Onderzoeker

Ja. Oké, heel goed. Ik was heel benieuwd, had je over de hele folder nu nog opmerkingen verder?

Taalambassadeur 4

Nee, niks.

Onderzoeker

Hoe zou je zelf deze folder beter willen maken? Je hebt het al een beetje verteld, hè?

Taalambassadeur 4

Ja. Want onderhoud spalk wordt ook heel duidelijk uitgelegd. Dus ja, nee... is wel heel wat verder. En nog een stukje in het buitenlands [beschrijft achterkant folder], dat is ook mooi.

Onderzoeker

Ja, oké, heel goed.

Dan kijken we even snel naar een andere folder. Ja, dat is deze. Veilig medicijngebruik.

Taalambassadeur 4

Ja, daar moest ik even wennen, want je hebt die twee, want het correspondeert met de nummers.

Pagina 1, met de plaatjes. Volgens mij correspondeert dat met pagina 2, of niet?

Onderzoeker

Ja, je hebt een voor- en een achterkant. Dus een voorkant is eigenlijk een samenvatting. En op de achterkant staat wat meer informatie.

Taalambassadeur 4

Ja. En wat is dan de voorkant? Is dat met dat vele tekst, of met alleen die plaatjes?

Onderzoeker

Dat is deze, met vooral de plaatjes.

Taalambassadeur 4

Ja, dit is gewoon... Dit moet eigenlijk voor iedereen zo zijn. Want als je gespannen bent en je bent in het ziekenhuis, en je gaat met ontslag en je krijgt medicatie, is het voor ongeacht wie dan ook wel fijn dat het heel duidelijk wordt uitgelegd waarom je medicatieverandering krijgt, of waarom je medicatie erbij krijgt, of waarom het er afgaat. Dan is het heel fijn dat je een hele duidelijke folder hebt. En dan maakt niet uit, ongeacht leeftijd, achtergrond. Ik denk dat dat voor iedereen heel belangrijk is.

Onderzoeker

Ja, zeker. Want als we naar deze folder kijken, wat valt jou dan op?

Taalambassadeur 4

Nou ja, vooral... Dit gaat ook over een stukje registratie van de medicatie. Ik vraag me af als iedereen ook een digitale dossier heeft. Niet iedereen heeft een sociaal eigen... digitaal dossier. Want mensen die laagletterd zijn, die hebben dat niet, hè?

Dan is het maar de vraag, als jij je al toestemming kunt geven, dan kun je dat in overleg doen. Maar er zullen ook heel veel zijn die er heel sceptisch tegenover zijn. En dat je het niet kan vertrouwen. En dan denk ik, dat geldt natuurlijk... Als ik kijk naar mijn ouders...

| Coding Density | | | |
|----------------|---|---|---|
| | <ul style="list-style-type: none">• Lengte• Laagletterden gedrag• Woordkeuze• Rol van afbeeldingen• Hoe leest een lezer een folder• Tekst• Achtergrond TA• Alg. positief• Context_voorwaarde• Alg. negatief• Relatie tot tekst• Alternatieven_tips | | |
| | | <ul style="list-style-type: none">• Alg. positief | |
| | | | <ul style="list-style-type: none">• Interpretatie correct |
| | | <ul style="list-style-type: none">• Begrip | |
| | | | <ul style="list-style-type: none">• Waardering_Aanvaardbaarheid |

Mijn moeder is er wat meer sceptisch over dan mijn vader.

Weet je, mijn moeder zegt, waarom moeten ze alles van mij weten in een ander ziekenhuis? Maar ik zeg, als je het ziekenhuis ligt, dan is het handig dat ze meteen bij je gegevens kunnen. Dan kunnen ze het dan toch opvragen? Maar zo werkt het niet, weet je. Dus daar is ook nog een stukje te winnen. Bij jong en oud natuurlijk. -> aanvaardbaarheid boodschap
Maar ik vind het wel heel begrijpelijk.

Onderzoeker

Want wat maakt deze folder begrijpelijk?
Kan je wat dingen benoemen?

Taalambassadeur 4

Door de plaatjes.

Je eigen medicatielijst, dat je die gewoon paraat hebt... dat die goed is. Ik denk dat dat gewoon heel belangrijk is.

Ja. Dit gaat natuurlijk over dat jij... ik vroeg me af, lig je dan nog in het ziekenhuis?

Of kom je in het ziekenhuis? Want het plaatje 1 is: haal bij je eigen apotheek je medicatielijst op, bespreek je medicatieopzicht met de Maasstad Apotheek. Dan denk ik: lig je dan al in het ziekenhuis?
Of word je opgenomen voor het ziekenhuis?

Onderzoeker

Volgens mij zijn er dingen die je voor je opname moet regelen.

Taalambassadeur 4

Oké.

Ja, dat vermoeden had ik al wel. Nee, dat komt dus niet duidelijk naar voren. Nee, want dan denk ik, waarom moet je iets meenemen? Maar als jij naar het ziekenhuis gaat en je hebt medicatie, dan neem je vaak al je medicatiepaspoort mee. Zo noem ik het altijd. Of autorisatielijst.

Onderzoeker

Het zijn natuurlijk veel plaatjes. Maar ook plaatjes waar veel tekst in staat. Hoe zou dat zijn voor mensen die moeite hebben met lezen en schrijven?

Taalambassadeur 4

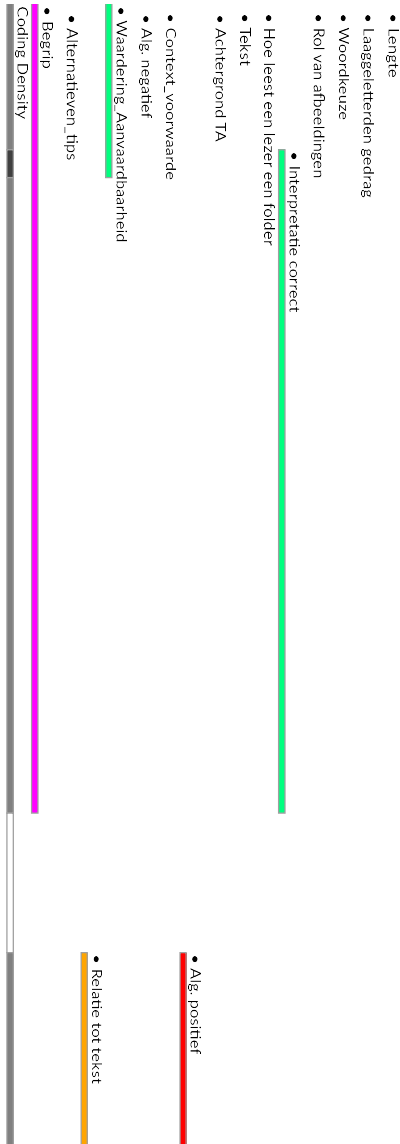
Nou, het is al mooi dat het genummerd is. Ik denk dat dat al een winstpunt is. Want als je het niet nummert, dan kunnen ze het zo lezen. En zo of zo, zigzaggend. Dus dat is wel een mooie volgorde, nummers. En er staat bij iedere tekst, ja, toestemming voor het opvragen van extra medicatiegegevens. Ja, dat is dan... geef je toestemming. En dan wordt er wel uitgelegd waarom dat nodig is. Dus het is wel duidelijk. Ik denk dat dat wel logisch is. Ja, voor mij is het logisch, laat ik het zo zeggen. Dat ik natuurlijk voor een cliënt ook wel eens dit heb moeten regelen.

Onderzoeker

Oké, ja.

Taalambassadeur 4

En ook uitgelegd waarom het zo belangrijk is.



Onderzoeker

En als we dan kijken naar bijvoorbeeld plaatje 4. Dan moet je het met de tekst eronder lezen. Is dat dan een beetje te interpreteren, zo'n plaatje?

Taalambassadeur 4

Ja, dat is maar de vraag hè, medicatiegebruik. Als er een goede voorlichting al is geweest bij de eigen apotheek over hoe je het moet innemen, dan zullen ze het goed aan de zorgverlener, aan de verpleegkundige kunnen vertellen. En ook over de allergieën, want dan is dat meestal wel bekend.

Onderzoeker

Ja, precies.

Taalambassadeur 4

Maar als iemand gespannen is, dan is het maar de vraag als ze ook alles kunnen vertellen. Omdat ze dan niet te hoog in de spanning zitten.

Onderzoeker

Oké. Zou je daar met plaatjes gebruik rekening mee kunnen houden, met welke emoties iemand heeft?

Taalambassadeur 4

Ja, maar er komt heel veel in het plaatje hè.

Onderzoeker

Dus daar moet je mee oppassen, zeg je eigenlijk.

Ja, dus als het niet helemaal... dan zou ik nog wel- dan hoop ik dat de verpleegkundige of wie dan ook bij het bed is, nog wel een beetje doorvraagt. Ik denk dat dat dan ook aan de hulpverlener is, om het meer door te vragen.

Maar het is wel weer duidelijk. Het is wel uit elkaar, dus dat is wel mooi.

Onderzoeker

Ja.

We hebben nu de voorkant besproken. Zijn er dan ook dingen die aan de achterkant zijn opgevallen? Dus die pagina met meer tekst?

Taalambassadeur 4

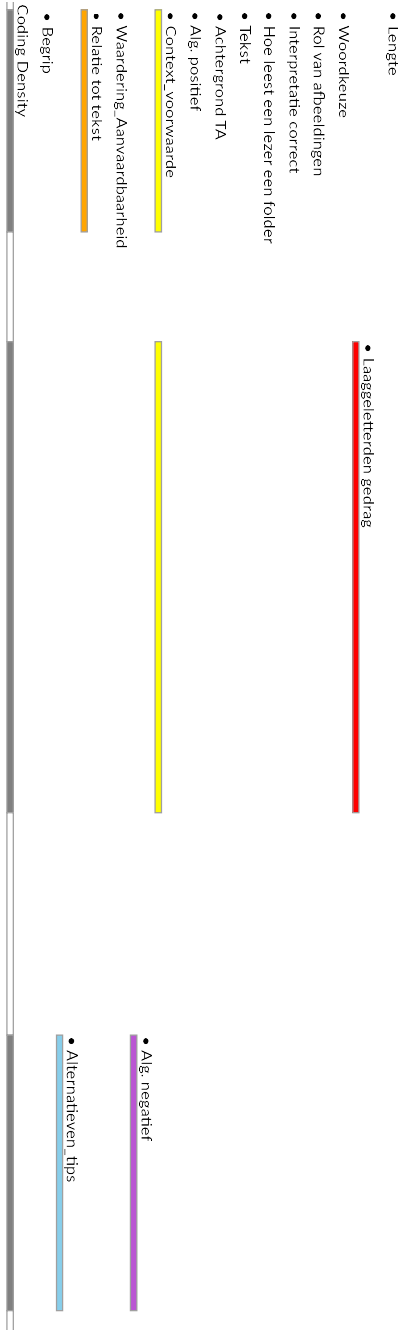
Ja, dat zal ik even vergroten.

Ik vraag me af... "vraag de apotheker welke medicijnen je gaat nemen" [leest voor]. En noem ook de producten die je zonder recept bij een apotheek of supermarkt koopt.

Ik denk dat dat een te grote zin is.

Maar dan zou ik eerder zeggen, gebruik je ook nog andere tabletten of medicatie. En dan, wat nu staat, noem ook de producten die je zonder recept bij de drogist op de supermarkt koopt. Ja, dan denk ik, gebruik je ook nog andere medicatie.

Ja, dat kan korter. Bijvoorbeeld paracetamol of pijnbestrijding. Vitamine. Die zin zou ik anders doen. Ik zie hier ook een woord als homeopathische middelen. Ja, dat vraagt me af als iedereen dat ook gebruikt. En als ze dat ook weten.



Onderzoeker

Oké, heb je nog algemene dingen die je over deze folder wilt zeggen? Want ik hoor jou vooral heel positief zijn.

Taalambassadeur 4

Ja, dit is wel heel duidelijk.

Onderzoeker

Ja, want kan je ook nog even concreet benoemen wat de folder duidelijk maakt? Of waarom je hier enthousiast over bent?

Taalambassadeur 4

Nou ja, het is overzichtelijk. Het is genummerd. Er zitten plaatjes bij die ook weer terugkomen in die andere zes plaatjes. Het zijn dan nu fragmentjes. En het wordt even uitgeschreven wat het precies inhoudt. Wat toestemming inhoudt. Bijvoorbeeld: geef toestemming voor het opvragen van extra medicatiegegevens.

De behandelaar moet toestemming hebben. De behandelaar, noem dan 'uw arts'. Dat is denk ik wat makkelijker in de volksmond dan 'de behandelaar'. Want een behandelaar kan ook een psychiater zijn. Dus dan zou ik arts doen, denk ik. Omdat het voor het ziekenhuis is.

Onderzoeker

Je noemt al een klein verbeterpuntje. Zijn er andere dingen die jij zelf helemaal anders zou doen aan deze folder?

Taalambassadeur 4

Nee, ik vind hem wel... Hij leest prettig. Maar dat is ook vanwege het lettertype. En de koppeling naar de andere zijde van de folder. Maar dan heb je hier weer natuurlijk... Bij vragen om contact op te nemen. Ik dacht, we gaan het er weer over hebben.

Telefoonnummer, zou ik gewoon weer een telefoontje doen. Ik denk dat dat gewoon steeds heel belangrijk is. En bij het mailadres ook even een icoontje. Dat ze weten, hé, dat is het mailadres. Dit is het telefoonnummer. Ja, dat dat wat meer opvalt.

Onderzoeker

Oké. Heel goed. Dan kunnen we nog even naar de derde folder kijken die ik had gedeeld.

Taalambassadeur 4

Die vond ik wel het minste.

Onderzoeker

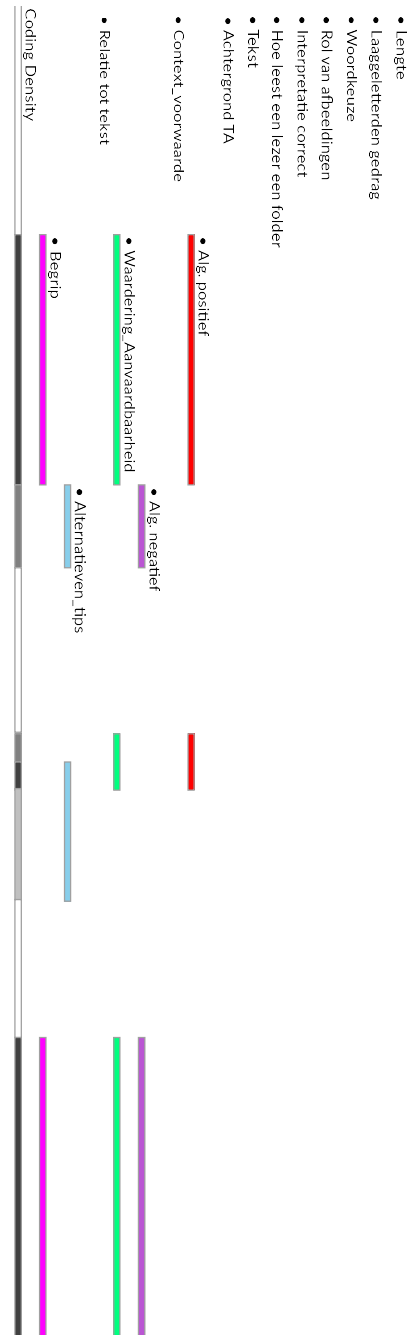
Ja, oké.

Taalambassadeur 4

Je snapt er wel meteen waarom.

Onderzoeker

Ja, vertel. Waarom?



Taalambassadeur 4

In ieder geval de lettertype. Veel info.

Onderzoeker

Want wat is er met dit lettertype?

Taalambassadeur 4

Nou, ik vind het... Het is te dicht op... Het is compact. Nou, dat schrikt bij mij sowieso al af. De terminologie die er wordt gebruikt. Dan denk ik, ja... Het is wel een hele ingewikkelde. Denk ik dan... Verschijnselen, nou dat is natuurlijk meteen al heel heftig. Welke vormen... Alleen al het woord, ik kan het niet eens uitspreken. De oogarts heeft bij u... Ik kan het niet eens uitspreken, dus dat is al een probleem. Dan... Zet dan gewoon bij je dat je een oogontsteking hebt. En dan het vaatvlies van het oog.

Onderzoeker

Want als jij zo'n folder voor je neus krijgt, wat doe je daar dan mee?

Taalambassadeur 4

Dan doe ik zo even doornemen en dan denk ik, het is al wel...

Onderzoeker

Ja, en als je hem doorneemt, wat valt dan op? Of waar kijk je naar?

Taalambassadeur 4

Nou ja, wat mij opvalt, is te veel informatie. Ja. Ik moet echt goed filteren wat nu belangrijk is voor mij. Om te snappen... Wat er aan de hand is. En dan denk ik, oké, dan moet ik even lezen en dan moet ik hem nog een keer lezen. Zo gauw als je het vaker dan één of twee keer moet lezen is het niet goed.

Onderzoeker

Nee. Want je zegt ook, ik moet filteren wat belangrijk voor mij is. Hoe doe je dat dan? Waar herken je dat aan?

Taalambassadeur 4

Ja, en dan denk ik, oké, wat hebben patiënten wat kunnen ze zien, wazig [over foto]... En hebben ze vaak last van zwarte vlekjes of bewegende vlekken. Nou. Dat moet je eruit halen, maar het kan ook vaak dat je dan rode ogen hebt- Weet je, het is heel intensief, veel info. En dat vind ik wel heel lastig, want het is natuurlijk... het is veel. Kleine letters, want ik heb hem niet vergroot, natuurlijk. Dat is natuurlijk ideaal op de laptop. Dat vind ik gewoon ook... Het is gewoon veel informatie. En dan gaan ze uit op verschillende vormen. En dan krijg je termen waarvan ik denk, ja, oké, het zal wel. Ik geloof het. Het is heel medisch.

Onderzoeker

Ja. Hoe zou jij dit dan anders doen, als je hem zelf zou maken?

Taalambassadeur 4



Ik zou hem proberen zo... Net zoals de eerste vorm die we hadden. Filteren wat belangrijk is, de kern. Want nu staat er ook heel veel ruis omheen.

Onderzoeker

Ja, dus eigenlijk informatie weghalen?

Taalambassadeur 4

Ja, het is informatie weghalen. Ja. En dan is de vraag, lukt dat ook met...

Het moet wel lukken, maar dat kost heel veel... Dat kost tijd. Want er staat gewoon te veel info in. Dan denk ik, oké, het zal. En je kunt het meeste ook niet veranderen, maar je kunt wel kijken... Om het wel begrijpelijk te maken.

Onderzoeker

Want is jou ook opgevallen dat hier ook weer plaatjes in staan, in deze folder? Wat vind je daarvan?

Taalambassadeur 4

Ja. Die zou je ook meestal doen. Dan komen de termen wel weer naar voren. Ik zou een ander plaatje doen, denk ik. Maar... [spreekt over anatomische illustratie]

Onderzoeker

Wat voor ander plaatje zou je doen?

Taalambassadeur 4

Ik denk dat je die... Die, weet je, veel verschillende vormen. Ik zou ze splitsen in drie verschillende plaatjes. Met alle drie apart. Er staat te veel informatie in één plaatje hier. En dan moet je nog zoeken, oké, welke is het? Dus... En dan krijg je meteen eronder een zinnetje van... Een ontsteking of dan is het...

Weet je, dan denk ik... Dit is te ingewikkeld.

Onderzoeker

Oké. Dus als ik jou goed begrijp, dan zou je hier drie plaatjes van maken.

En dan per stukje tekst wat gaat over een bepaald symptoom. En daar zou je dan dat plaatje bij plaatsen. Om het wat meer visueel te maken.

Ja, duidelijk. Oké, dus ook heeft wat weer te maken met die compactheid eigenlijk.

Taalambassadeur 4

Ja, ja.

En een ander lettertype, hè? Wat meer... wat het vorige ook heeft, meer ruimte. Dat houdt wel in dat je... of je krijgt een grotere folder, of je moet heel selectief zijn. Maar wel een kern.

Onderzoeker

Ja. Wat denk jij dat het doel is van dit plaatje?

Taalambassadeur 4

Om te laten zien waar het precies in het oog zit, die ontsteking. Dat snap ik wel. Dus nou, bij de lens of achter de iris. Op de achterkant ook wel.

Onderzoeker

- Lengte
- Laaggeletterden gedrag
- Woordkeuze
- Interpretatie correct
- Hoe leest een lezer een folder
- Tekst
- Achtergrond TA
- Alg. positief
- Context voorwaarde
- Alg. negatief
- Waardering Aanvaardbaarheid
- Alternatieven_tips

Coding Density

- Rol van afbeeldingen
- Relatie tot tekst
- Begrip

Vind je dat ook duidelijk beschreven met bijvoorbeeld dat bijschrift van die afbeelding?

Taalambassadeur 4

Dat moet ik zoeken, want dat zijn dan die... Dat staat zo weer boven.

Ja, het bijschrift... Ja, er staat ook nog een zinnetje onder. Die beschrijft eigenlijk iets over de afbeelding.

Ja, ik bedoel de verschillende vormen van... [de oogontsteking]

Ja, maar dan als je drie plaatjes doet... En bij ieder plaatje zet je even kort wat het is... Dan heb je al die onderscheid. Dan heb je de verschillende vormen al te pakken.

Onderzoeker

Ja. Ja, zeker. Oké, en bij die andere plaatjes...

Want er staan natuurlijk nog veel meer in deze folder.

Taalambassadeur 4

Ja. Nou ja, dat oog... Ja, dit is wel... Dit is wel heel duidelijk. Dat is wel een heel duidelijk voorbeeld van wat het kan zijn.

Onderzoeker

Oké, want wat zie jij hier? Kan je dat beschrijven?

Taalambassadeur 4

Nou ja, ik zie gewoon dat het oogwit helemaal rood is. En allemaal bloedvaatjes die verwijderd zijn. En dat er gewoon... Dus dan heeft het toch pijn. Dan gaan we het reumatisch aandoen. Het is gewoon denk ik een heel complex iets, dit.

Onderzoeker

Ja, zeker.

Taalambassadeur 4

En we zien hier nog een soort illustratie en een soort röntgenfoto of zo. Ja. Dit contrastvloeistof.

Onderzoeker

Weet je waar je naar kijkt, hier?

Taalambassadeur 4

Nee, ik denk dat je hier... Ja, ze hebben... Ja, ik heb geen idee. Dit kan ook een bos zijn. Ja.

Bewijs je van met al die anders. Ja. Ik denk dat die witte puntjes...

Denk dat dit de iris is, maar zeker weten doe ik het niet. Ik vond het niet een duidelijke foto.

En... En daaronder zie je ook nog een afkorting, een OCT.

Onderzoeker

Ja, klopt.

Als we het dan eerst over die bovenste hebben, wat denk jij dat er te zien is? Dat heb je net al een beetje geraden, maar jij kan natuurlijk wel een beetje lezen ook.

Taalambassadeur 4

Ja. Het is hier denk ik ook... Je ziet hier de aderen.

- Lengte
- Laaggeletterden gedrag
- Woordkeuze
- Rol van afbeeldingen
- Interpretatie correct
- Hoe leest een lezer een folder
- Tekst
- Achtergrond TA
- Alg. positief
- Context voorwaarde
- Alg. negatief
- Waardering_Aanvaardbaarheid
- Relatie tot tekst
- Alternatieven_tips
- Pegrip

Coding Density

Dat heeft natuurlijk met netvlies te maken. Het heeft te maken met een ontsteking. En je ziet gewoon de aderen heel duidelijk. Ja. Dus ja, ons [...] doet heel veel met je lichaam, zodat we heel goed dingen kunnen zien.

Dus dat zie je nu. Je ziet nu wel een hele mooie... Dat het heel mooi wordt uitverlicht.

Onderzoeker

Want wat is het doel hiervan dan, dat dit erbij in staat?

Taalambassadeur 4

Ja, geen idee.

Onderzoeker

Denk je dat dit iets toevoegt?

Taalambassadeur 4

Ja, ik weet niet. Normaal netvlies, lekkage uit ontstoken vaten. Ja, ik denk dat foto 2 met ontstoken vaten is. En foto 1: zo hoort het te zijn.

Onderzoeker

Ja, precies. Maar je zegt: 'ik denk'. Dus dat weet je niet helemaal zeker eigenlijk?

Taalambassadeur 4

Nee. Maar ja, dat hoop ik dan als je de folder krijgt, dat dat dan de oogarts hier goed uitlegt.

Onderzoeker

Ja, dus eigenlijk kom je weer op de conclusie van zo'n folder is prima, maar je wilt eigenlijk gewoon contact met de arts. En dan is dit een aanvulling daarop.

Taalambassadeur 4

Ja. Dat denk ik dat dat gewoon heel belangrijk is.

Onderzoeker

Ja, want ik ben wel benieuwd als we het over deze hele folder in het algemeen hebben. Wat zijn dan dingen die je zelf zou veranderen?

En dat mag zijn dat je iets toevoegt of iets weglaat of iets helemaal anders zou doen.

Taalambassadeur 4

Ik zou de inhoud zo veranderen, een ander lettertype, wat compacter.

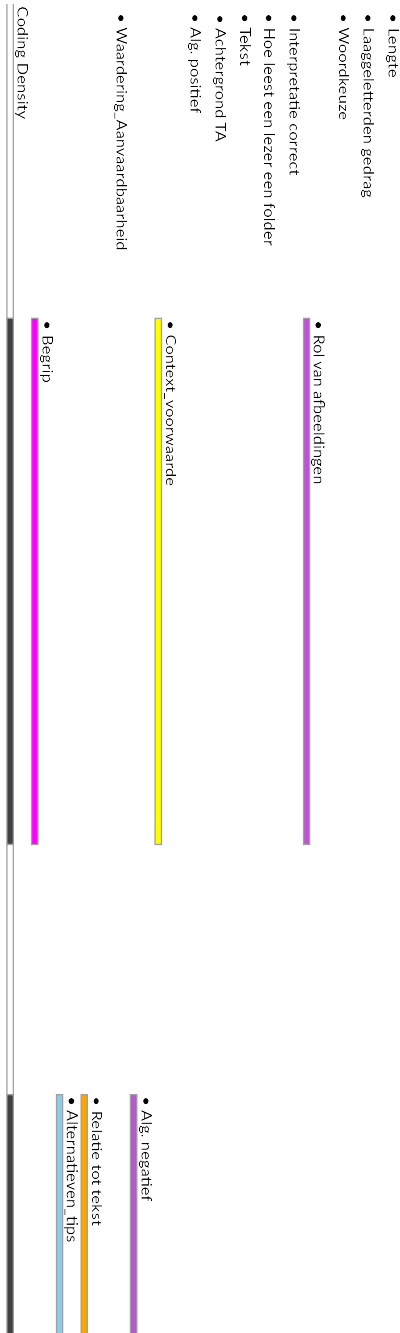
Nou ja, wat ik al zei met die ene tekening, maak er drie van. Doe ik bij iedere uitleg een plaatje.

Die afkorting, wat dat is, vraag ik mij af. Die OCT. En dan heb je daar meteen onder twee plaatjes. Nou, schiet mij maar lek. Die zijn onbegrijpelijk. Die zijn echt onbegrijpelijk. Want dan een scan van het netvlies en je hebt zichtbaar gemaakt van het scherp zien. Betrokken is in het ontstekingsproces. Dan denk ik, oké, mooi... En dan?

Onderzoeker

Wat zou je hier doen dan, bij dit stukje?

Taalambassadeur 4



Ja, ik vraag me nog steeds af wat die OCT is, want dat blijft bij mij hangen. Dus dan kan je eigenlijk niet door naar de rest van de tekst, omdat je blijft hangen in een vraag.

Onderzoeker

Oké. Als ik jou samenvat, en je moet me verbeteren als ik het verkeerd zeg, dan begin je eerst met de tekst. En dan kort je die enorm in en kies je andere lettertypen. En zet er alleen informatie in die de lezer wil weten eigenlijk. En pas op met alle ingewikkelde termen en afkortingen.

Taalambassadeur 4

Ja.

Onderzoeker

En wat zou je dan met de plaatjes nog doen? Zou je die überhaupt toevoegen of misschien weglaten of andere plaatjes kiezen?

Taalambassadeur 4

Je kunt plaatjes erbij toevoegen als je maar weet als het wel van meerwaarde is. Kijk, en je kunt op een gegeven moment, het is een inwendige oogontsteking.

Je kunt op een gegeven moment het moeilijke woord ook weglaten en gewoon zeggen het is een inwendige oogontsteking. Oogontsteking weet iedereen wel wat het is. Dan laat je dat moeilijke woord weg.

Onderzoeker

Ja. En je zei net even tussen neus en lippen door van: kies plaatjes wanneer je er wat aan hebt. Wanneer heb je er wat aan?

Taalambassadeur 4

Dat het de tekst verduidelijkt.

Onderzoeker

Ja, en wanneer is dat?

Taalambassadeur 4

In ieder geval niet met die twee. Als je nu wel of niet weet of dat nu de netvlies is bijvoorbeeld. En die röntgenfoto's, ja. Op die röntgenfoto's, of die scan, zet dat er dan bij, heel duidelijk onder de beide foto's. De één is zoals het hoort en de andere is als je een ontsteking hebt in het oog. Zet het er dan even goed bij, dan heeft het nut.

Onderzoeker

Ja, dus je mist eigenlijk de koppeling met de tekst of het bijschrift?

Taalambassadeur 4

Ja, ja.

Onderzoeker

Oké. Ja, heel goed. Zijn er nog, want we hebben nu drie heel verschillende folders bekeken. Heb je algemene opmerkingen?

- Lengte
- Laaggeletterden gedrag
- Woordkeuze
- Rol van afbeeldingen
- Interpretatie correct
- Hoe leest een lezer een folder
- Tekst
- Achtergrond TA
- Alg. positief
- Context, voorwaarde
- Alg. negatief
- Waardering_Aanvaardbaarheid
- Relatie tot tekst
- Alternatieven_tips
- Begrip

Coding Density

Taalambassadeur 4

Nou ja, wat ik fijn vind is dat ziekenhuizen zich van bewust zijn dat alle informatie niet even duidelijk is voor iedereen. En dat ze daar iets mee willen doen. Wat natuurlijk ook voor de toekomst wel belangrijk is. En iedereen weet dat laaggeletterdheid wel een groot probleem aan het worden is.

Onderzoeker

Zeker, ja.

Taalambassadeur 4

En zeker in de zorg.

En als mensen iets niet snappen, gaan ze zorg vermijden. Dat is niet de bedoeling natuurlijk.

Nee, en als ze iets niet snappen, durven ze ook niet altijd te vragen omdat ze zich beschaamd voelen voor het feit dat ze het niet kunnen lezen. Dat moet je zien te voorkomen.

Onderzoeker

Zou jij, ja wat zou er voor zorgen dat mensen het wel snappen of dat misschien de drempel verlaagt om wel informatie te vragen op? Heb je daar ideeën over?

Taalambassadeur 4

Weet je, ik zeg altijd tegen mijn cliënten, ga nooit alleen. Ga met z'n tweeën. Met z'n tweeën hoor je meer dan alleen. Ik denk dat dat belangrijk is. En als je er gespannen bent, dan vergeet je zo goed om de vragen te stellen die je denkt die je wilt stellen.

Maar dat geldt voor iedereen. Dat is ook een gevaar natuurlijk.

Dus, en ik denk, om het laagdrempelig te maken is, dan moet je eigenlijk al beginnen bij de huisarts. Dat de info duidelijk is, dat de informatie die ze meekrijgen, dat het helder en duidelijk is, zodat ze makkelijker naar het ziekenhuis kunnen. En dat daar verder alles ook zo goed mogelijk en zo duidelijk mogelijk wordt uitgelegd, wordt besproken.

En ook in een folder. Want ik denk, als ik deze folder zou uitprinten en ik zou het meenemen naar mijn leesclub, dat de helft zegt, huh? Wat is dit? Dus mensen zijn wel schrikken, want die kunnen dat gewoon helemaal niet lezen.

Onderzoeker

Maar wat maakt voor jou dan het verschil tussen een folder die je door gaat lezen, of een folder die je weggooit, die in een papierbak belandt?

Taalambassadeur 4

Nou ja, meestal vallen alle folders echt in het papierbak. Maar als ik een folder mee zou krijgen, zou ik het wel lezen. Dan zou ik gewoon wel even scannen, wat is voor mij belangrijk. En dat zou ik eruit halen. En de rest zou ik denken, nou, dat moet je eruit halen of dat, dat geloof ik wel.

Maar wat dan belangrijk is, bijvoorbeeld met je vinger: Oké, ik moet oefeningen doen. Ik moet rekening houden met dat, wees voorzichtig, noem maar op. Dat zou dan voor mij nu belangrijk zijn uit de folder. En als dat goed wordt weggezet in de folder, dan kun je dat stuk makkelijker openhouden in de folder.

Onderzoeker

Ja.

Taalambassadeur 4

- Lengte
- Laaggeletterden gedrag
- Woordkeuze
- Rol van afbeeldingen
- Interpretatie correct
- Hoe leest een lezer een folder
- Tekst
- Achtergrond TA
- Alg. positief
- Context voorwaarde
- Alg. negatief
- Waardering_Aanvaardbaarheid
- Relatie tot tekst
- Alternatieven_tips
- Pegrip

Coding Density

Als je daar nog naar moet zoeken, dan gaat hij ook weg. Dus je moet eigenlijk zorgen dat iedere folder in blokken wordt geschreven. Uitleg, wat heb je, wat kun je eraan doen, is belangrijk. En dan de oefeningen of hou rekening met, weet je. Ik zei dat tegen mijn cliënten. Als je nu een arm breekt, dan weten we, zes weken gips. Je hebt zoveel weken therapie en is het klaar. Maar als je iets met je hoofd hebt, zoals de meeste cliënten bij mij, niemand ziet dat aan de buitenkant. En niemand snapt dat het, dat je daar nooit beter van wordt.

En met een been breken of arm breken weten ze gewoon, zoveel weken gips, zoveel weken therapie. Dan loop je nog een paar weken heel slecht. En dan is het klaar.

Onderzoeker

En dat kun je dus met folders heel duidelijk maken, zeg je eigenlijk.

Taalambassadeur 4

Hopelijk, ik hoop dat je met folders wel duidelijk kunt maken. Natuurlijk, bij de één duurt het wat langer dan bij de ander. Maar dat je wel, wat ik zei, die eerste heeft het gewoon heel duidelijk. Met die vinger. Wat is het, hoe kan het opstaan, is denk ik heel belangrijk.

En dan, wat voor behandeling krijg je dan. Dat is dit stuk spannen. En dan die oefeningen. Zet het allemaal op een pagina. En dan kun je er mee aan de gang.

Onderzoeker

Het belangrijkste wat jij net zei, was volgens mij ook, zet één onderwerp per pagina, toch?

Taalambassadeur 4

Ja. Of koppel het zo, dat het op één pagina kan. Weet je, je kunt zoals oefeningen en leefregels, kan best op één pagina. Als je eerst de oefeningen doet, en dan doe je een dagelijkse, dan zou je daar nog kunnen zetten, de leefregels. Dan heb je ook weer twee blokjes en dat kan makkelijk op één pagina.

Onderzoeker

Oké. Ik ben nog wel benieuwd, hoe vind jij het om plaatjes in folders te zien?

Taalambassadeur 4

Het heeft meer waarde, denk ik, als het maar goede plaatjes zijn.

Onderzoeker

Een belangrijke zijnoot, ja.

Taalambassadeur 4

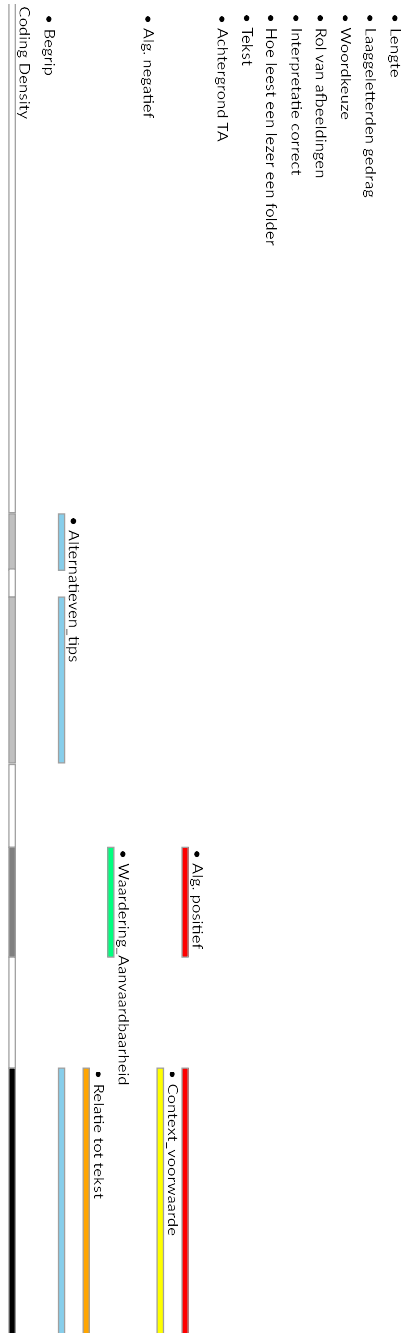
Want ik denk dat het voor iedereen wel fijn is als je iets krijgt, een folder of een brief. Dat je die in één keer snapt.

Onderzoeker

En daar kunnen plaatjes dus aan bijdragen?

Taalambassadeur 4

Soms wel, soms niet. Kijk, ik denk, in de medische wereld kan een plaatje wel iets bijdragen. Maar niet alles.



Onderzoeker
Wat voor plaatjes zouden voor jou het beste werken?

Taalambassadeur 4
Zowel foto's als getekend, dat maakt niet zoveel uit.
Als het maar de essentie heeft van wat het moet zijn.

Onderzoeker
Ja. Dus het gaat vooral om de koppeling met de tekst, eigenlijk?

Taalambassadeur 4
Ja. Ik denk dat dat het allerbelangrijkste is. Anders sla je de plank op mis.

Onderzoeker
Zou je meer plaatjes in folders willen zien?

Taalambassadeur 4
Je moet ook niet teveel doen. Want je kunt ook een overkill doen, hè?

Onderzoeker
Ja. Vond je dat ook bij die tweede dan, bijvoorbeeld?

Taalambassadeur 4
Nee, nee, want dat was gewoon een soort strip, hè?
Maar dat is dan weer wel duidelijk.

Onderzoeker
Omdat er een opbouw in zat, zeg maar?

Taalambassadeur 4
Ja. En dat kan natuurlijk niet in alle folders.
En wat we al zeiden, haal het ruis weg in de tekst. Ik denk dat dat het allerbelangrijkste is.

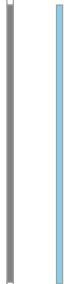
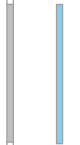
Onderzoeker
Ja, als ik jou zo hoor, dan staat de tekst toch op één. Je kan plaatjes toevoegen, mits zij een toegevoegde waarde hebben, maar de tekst moet eerst duidelijk.

Taalambassadeur 4
Ja. En wat ik zei, als het om telefoonnummers gaat, tijden, het adres, moet er ook een icoontje bij. En die zijn mooi klein. Ik heb dat in mijn werkmailadres, heb ik gewoon een icoontje bij mijn telefoonnummer en mijn e-mail.

Onderzoeker
Ja, slim.

Taalambassadeur 4

- Lengte
- Laaggeletterden gedrag
- Woordkeuze
- Rol van afbeeldingen
- Interpretatie correct
- Hoe leest een lezer een folder
- Tekst
- Achtergrond TA
- Alg. positief
- Context_voorwaarde
- Alg. negatief
- Waardering_Aanvaardbaarheid
- Relatie tot tekst
- Alternatieven_tips
- Begrip



Ja, maar dat kan gewoon. Dan weten ze het adres niet, maar ze weten wel waar het is. Ja, zeker. En dan is het plaatje waardevol.

Onderzoeker

Ja. Ja, precies.

Oké, zijn er verder nog dingen die je kwijt wil? Of dingen die ik misschien nog niet gevraagd heb, maar die jou wel zijn opgevallen?

Taalambassadeur 4

Nee. Ik denk dat we alles wel besproken hebben.

[afronding]

- Lengte
- Laaggeletterden gedrag
- Woordkeuze
- Rol van afbeeldingen
- Interpretatie correct
- Hoe leest een lezer een folder
- Tekst
- Achtergrond TA
- Alg. positief
- Context_voorwaarde
- Alg. negatief
- Waardering_Aanvaardbaarheid
- Relatie tot tekst
- Alternatieven_tips
- Begrip

Coding Density

Interview met Taalambassadeur 5

Onderzoeker

Hij zegt dat hij begonnen is met opnemen.

Taalambassadeur 5

Oh, oké.

Onderzoeker

Oké, dan deel ik mijn scherm even met jou. Kijken of dat wel goed gaat.

Ja, we hadden het net al even over deze gehad. Kan jij mijn scherm nu zien?

Taalambassadeur 5

Ja.

Onderzoeker

Oké. Dit was de voorkant en daarover had je al verteld, eigenlijk struikel je al over deze naam. Daarover zeg je ook: zeg gewoon vingerkneuzing, want dat is handiger, dat is veel duidelijker.

Taalambassadeur 5

Ja, alleen... waarom is het zo klein?

Onderzoeker

Ja, kan je het goed zien?

Taalambassadeur 5

Ja, het is wel klein hoor. Het is niet zo...

Onderzoeker

Oké. Ik kan hem wel een beetje vergroten.

Taalambassadeur 5

Ja, dat is beter.

Onderzoeker

Oké. Ja, dit is dus de eerste pagina, daar hadden we het al over gehad. En als we dan door de rest van de pagina's heen gaan...

Dan zie je hier, pagina 2.

Taalambassadeur 5

Ja, dat is duidelijk ook wel een beetje te veel tekst.

Onderzoeker

Oké, te veel tekst.

En hier pagina vier, vijf, en dit is het laatste stukje. Dan gaan we eerst even naar pagina 2.

Oké. Dat ziet er zo uit, in zijn geheel.

Taalambassadeur 5



Ja, een beetje veel tekst hè?

Onderzoeker

Ja. Dat is eigenlijk het eerste wat opvalt?

Taalambassadeur 5

Moet gewoon staan rond zes weken de gips. Klaar.

Onderzoeker

Ja. Oké. Wat stel je, je hebt zo'n folder voor je neus, hoe pak je dat dan?

Wat zijn de dingen waar je op let?

Taalambassadeur 5

Waar ik op let is... Zijn er wel plaatjes? Nou, die zijn er.

Onderzoeker

Ja.

Taalambassadeur 5

En wat voor spalk je krijgt, dat is ook duidelijk.

Onderzoeker

Ja.

Taalambassadeur 5

En dat je je handen niet, dat je die moet gestrekt houden.

Onderzoeker

Ja, dat zie je ook. En dat baseer je dus allemaal op de plaatjes nu?

Taalambassadeur 5

Dit is allemaal oefeningen, of niet?

Onderzoeker

Ja, klopt. Ja.

Taalambassadeur 5

Ja, dit is gewoon een oefeningen hoe je het na het spalkje moet gebruiken.

Onderzoeker

Ja. Oké. Want als we dan bijvoorbeeld naar het eerste plaatje kijken.

Wat zie jij hier?

Taalambassadeur 5

Ja, het is een zwart-wit plaatje, dus daar hoor je niet vrolijk van.

Onderzoeker

Nee, dat is eigenlijk al waar je over struikelt hier?

- Alg. positief
- Relatie tot tekst
- Context_voorwaarde

- Hoe leest een lezer een folder
- Rol van afbeeldingen

- Begrip
- Alg. negatief
- Waardering Aanvaardbaarheid
- Alternatieven_tips

Coding Density

Taalambassadeur 5

Nou, nee. Het is gewoon mijn mening, dus daar hou ik niet van, van zwart-wit.

Onderzoeker

Oké. Je hebt een voorkeur voor plaatjes met kleur.

Taalambassadeur 5

Ja.

Onderzoeker

Maakt dat het ook duidelijker?

Taalambassadeur 5

Dat denk ik wel.

Onderzoeker

Oké. Je zei, hier gaat het ook over een kapotte vinger. Zou je dat zelf ook op deze manier afbeelden?

Taalambassadeur 5

Nee.

Onderzoeker

Oké.

Taalambassadeur 5

Ik weet dat dat met die pees te maken heeft. Dat je zo'n pees hebt met kruis links en aan de zijkant links en rechts ook een pees.

Onderzoeker

Want, weet je dat zelf al of zie je dat hier op het plaatje?

Taalambassadeur 5

Nee, dat weet ik zelf al. Maar dan zou ik gewoon een rode pijltje daar doen, om te laten zien: dit is een pees. Die zit aan elkaar vast.

Onderzoeker

Hierheen bedoel je? [wijst naar pees op het plaatje] Daar moet het pijltje heen?

Taalambassadeur 5

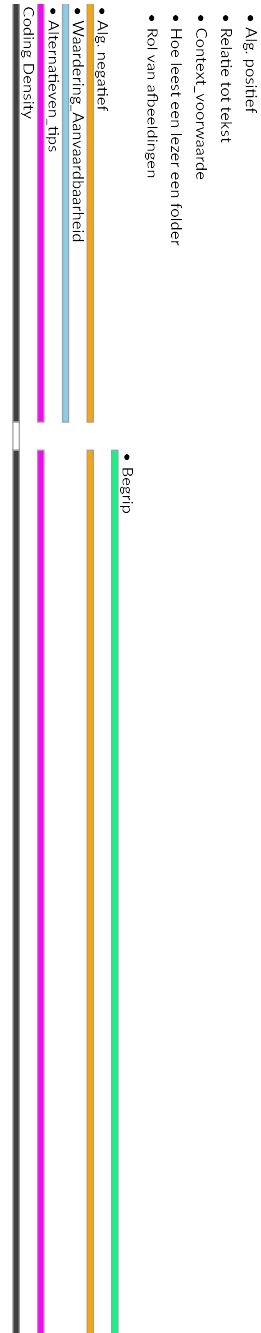
Ja.

Onderzoeker

Oké. Zou je daar ook iets bij schrijven nog, of is een pijltje genoeg?

Taalambassadeur 5

Wel bij dat pijltje moet je wel iets bij schrijven van wat dat is. Maar wel in een duidelijk taal dan, hè?



Onderzoeker
Ja, met makkelijke woorden.

Taalambassadeur 5
Ja.

Onderzoeker
Oké. Want eigenlijk mis jij hier een beetje de uitleg dan, als ik het goed begrijp?

Taalambassadeur 5
Klopt. Hoe een vinger in elkaar zit. En waar die gebroken is, dat mis je hier.
Ik denk dat je met vier plaatjes [...] doet. Want: zo ziet de vinger er eerst uit. Zo ziet die kapot eruit. En zo maken we hem ook weer.

Onderzoeker
Ja, precies. Oké. Dus eigenlijk meer een stappenplan, van wat je kan verwachten?

Taalambassadeur 5
Ja.

Onderzoeker
Oké, duidelijk. Hier de volgende pagina. Wat zie je hier op dat plaatje? Kan je dat beschrijven?

Taalambassadeur 5
Dat zei ik net al. Het is een spalkje, en dat je je vinger recht moet houden.

Onderzoeker
Ja, oké. En wat is het doel van deze afbeelding, denk je? Waarom staat die erbij?

Taalambassadeur 5
Dat je je vinger recht moet houden, als je een spalkje op maakt.

Onderzoeker
Ja. Vind je dat plaatje zelf goed gekozen? Had je dat zelf ook zo gedaan?

Taalambassadeur 5
Ja.

Onderzoeker
Oké, en waar komt dat door dan? Waarom is deze wel goed?

Taalambassadeur 5
Ja, kleur en duidelijkheid.
Alleen, hier is het ook wel weer met een stappenplan kunnen doen, van waarom je hem recht moet houden. En wat dat spalkje eigenlijk doet.
Waarom het eigenlijk belangrijk is om dat spalkje te hebben, en je vinger recht te houden.

Onderzoeker

- Relatie tot tekst
- Context_voorwaarde
- Hoe leest een lezer een folder
- Rol van afbeeldingen
- Begrip
- Alg. negatief
- Alternatieven_thps
- Coding_Density

- Alg. positief
- Waardering_Aanvaardbaarheid

Ja, precies. Dus eigenlijk zit je dan meer op de risico's. Want stel dat je hem niet recht houdt, dan gebeurt dit. Bedoel je dat?

Taalambassadeur 5
Ja.

Onderzoeker
Oké. Je hebt de tekst denk ik nog niet gelezen bij deze folder.

Taalambassadeur 5
Nee hoor, daar ben ik nog niet aan begonnen.

Onderzoeker
Nee, dat is prima. Oké, dan was ik ook wel benieuwd naar deze plaatjes. Dat is een serie van drie. Wat zie je hier?

Taalambassadeur 5
Dat zei ik net ook, dat dit het duidelijkste is wat je kan doen.

Onderzoeker
Ja.

Taalambassadeur 5
Ik dacht eerst van, je moet hem niet krom houden, maar je moet hem recht houden. Maar het is eigenlijk een stappenplan na het spalkje die je om hebt gehad.

Onderzoeker
Ja. Oké, en stel dat jij dit doet, kan je die oefeningen ook op een verkeerde manier uitvoeren nog?

Taalambassadeur 5
Nee, dat denk ik niet.

Onderzoeker
Oké. Ja, dus eigenlijk helpen ze wel om het te verduidelijken, wat wel de bedoeling is.

Taalambassadeur 5
Yes.

Onderzoeker
Ik was wel benieuwd, want we hadden het er net al een beetje over. Jij zegt, als ik zo'n folder zie met zoveel tekst, dan gooi ik hem eigenlijk gelijk in een papierbak en dan lees ik niet verder.

Taalambassadeur 5
Ja.

Onderzoeker
Wat voor rol spelen plaatjes daarbij? Maakt dat een verschil dan, als dat erbij staat, of juist niet?

- Alg. positief
- Relatie tot tekst

- Alg. negatief
- Waardering Aanvaardbaarheid
- Alternatieven_tips
- Coding Density

- Begrip

- Context voorwaarde
- Hoe leest een lezer een folder
- Rol van afbeeldingen

Taalambassadeur 5

Ja, dat is een goede vraag. Ik denk dat het wel een verschil maakt, maar de dokter legt het zelf ook uit, dus waarom zou je nog een keer dat moeten lezen?

Onderzoeker

Je hoort het liever van de dokter zelf, en dan onthoud je het wel?

Taalambassadeur 5

Ja, je krijgt altijd wel een folder mee, natuurlijk. Maar als je iets vergeet, dan kan je terugkijken. Maar ja, ik wil liever van de dokter zelf horen.

Onderzoeker

Ja, precies. Stel dat je deze folder wel nog eens zelf openslaat, ga je dan ook al die tekst doorlezen? Of op wat voor manier kijk je dan naar? Waar kijk je wel of niet naar?

Taalambassadeur 5

Naar plaatjes. Ik ga niet de tekst doorlezen.

Onderzoeker

Nee, want dan denk je eigenlijk, uit de plaatjes haal ik de belangrijkste dingen wel.

Taalambassadeur 5

Ja.

Onderzoeker

Oké. Duidelijk. Ik ben wel benieuwd, stel dat jij zelf deze folder zou maken, hoe zou je hem dan anders maken? Of zou je hem überhaupt anders willen maken?

Taalambassadeur 5

Ja, ik zou hem helemaal ondersteboven gooien.

Onderzoeker

Op wat voor manier?

Taalambassadeur 5

Ja, met meer plaatjes uitleg, wat je hier ook ziet.

Onderzoeker

Meer plaatjes, oké. Ja.

Taalambassadeur 5

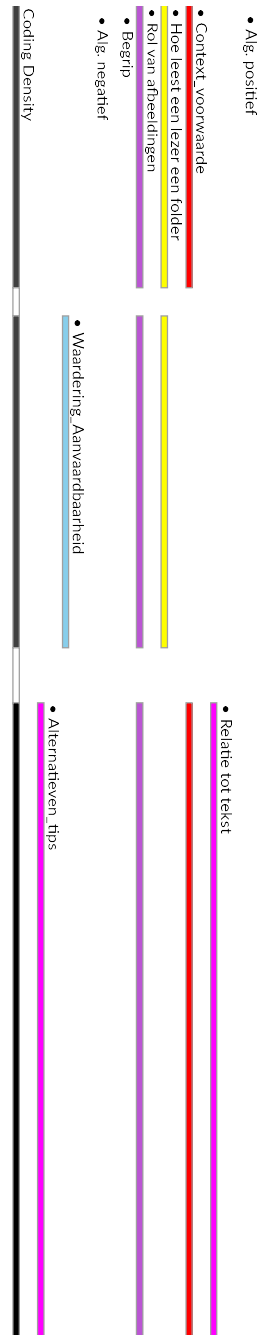
En dan daarnaast informatie zetten, wel korte woorden van waarom je dit moet doen.

Onderzoeker

Ja.

Taalambassadeur 5

Wat voor pees dit is.



Onderzoeker

Ja. Oké. Want stel dat ik zeg, hoe meer plaatjes hoe beter, ben je het daar dan mee eens of niet?

Taalambassadeur 5

Voor mij wel.

Onderzoeker

Oké.

Taalambassadeur 5

Het moet ook weer niet teveel zijn. Het moet wel in vier stappen plannen zijn.

Onderzoeker

Want wanneer zijn er teveel plaatjes?

Taalambassadeur 5

Ja, dan gaat de aandacht weer naar andere dingen.

Onderzoeker

Oké. Dus wanneer is een plaatje dan volgens jou wel duidelijk en wanneer niet?

Taalambassadeur 5

Kleur.

Onderzoeker

Dus er moet wel kleur in zitten?

Taalambassadeur 5

Ja. En dan vier stappenplan.

Onderzoeker

Ja.

Taalambassadeur 5

En dan wel een klein beetje uitleg naast die foto's.

Onderzoeker

Dus een foto alleen is niet genoeg. Je moet er wel tekst bij hebben?

Taalambassadeur 5

Ja, dat denk ik wel. Ik denk niet dat iedereen de plaatjes snapt, maar ook dat ze wel een klein beetje informatie nodig hebben.

Onderzoeker

Ja, precies. Oké, duidelijk. Ja, dan heb ik nu ook nog een hele andere.

Ja, dat is deze. Dat is een hele andere folder.

- Alg. positief
- Relatie tot tekst
- Context voorwaarde
- Hoe leest een lezer een folder
- Rol van afbeeldingen
- Begrip
- Alg. negatief
- Waardering_Aanvaardbaarheid
- Alternatieven_tips
- Coding Density

Taalambassadeur 5
Ja, die zag ik straks al.

Onderzoeker
Ja. Wat is jouw eerste indruk als je deze ziet?

Taalambassadeur 5
Ja, dat is wel heel veel.

Onderzoeker
Te veel of gewoon veel?

Taalambassadeur 5
Heel druk.

Onderzoeker
Ja. Wordt het daardoor ook minder duidelijk?

Taalambassadeur 5
Ja.

Onderzoeker
Oké. Wat kun je omschrijven? Wat zie je hier op deze folder?

Taalambassadeur 5
Ja, de plaatjes zijn ook niet echt duidelijk.

Onderzoeker
Oké, vertel. Wat vind je niet duidelijk aan de plaatjes?

Taalambassadeur 5
Ik denk ook een beetje te veel donker en witte kleuren.

Onderzoeker
Oké, dus het contrast is eigenlijk te groot.

Taalambassadeur 5
Als het zo heet, ja.

Onderzoeker
Ja, sorry, moeilijke woorden. Oké. Zou je dan bijvoorbeeld deze tekstvakken een andere kleur geven?
Bedoel je dat?

Taalambassadeur 5
Ja, met dat oranje wat je net had, dat was wel mooi.

Onderzoeker
Oké, ja.

| Coding Density | Alternativen_tips | Waardering_Aanvaardbaarheid | Alg_negatief |
|----------------------------------|-------------------|-----------------------------|--------------|
| • Alg. positief | | | • |
| • Relatie tot tekst | | | • |
| • Context_voorwaarde | | | • |
| • Hoe leest een lezer een folder | | | • |
| • Rol van afbeeldingen | | | • |
| • Begrip | | | • |
| • Alg. negatief | | | • |
| • Waardering_Aanvaardbaarheid | | • | |
| • Alternativen_tips | • | | |

Taalambassadeur 5
Donker moet je sowieso eigenlijk nooit gebruiken.

Onderzoeker
En waarom niet?

Taalambassadeur 5
Ja, een beetje een somber kleur.

Onderzoeker
Oké. Ja, dus het gaat meer over het gevoel dat je erbij krijgt.

Taalambassadeur 5
Ja.

Onderzoeker
Oké. Wat zie jij hier allemaal? Wat gebeurt hier op die folder?

Taalambassadeur 5
Nou, dat je naar de apotheek gaat. Medicijnenformuliertje inleveren. En administratie.

Onderzoeker
Wat vind je van dit eerste plaatje bijvoorbeeld? Herken jij die apotheek?

Taalambassadeur 5
Ja, omdat daar apotheek staat.

Onderzoeker
Ja. Want bijvoorbeeld, dit zijn wel plaatjes waar best wel veel woorden bij staan. Dus hierboven staat mijn apotheek. Of hier staat geneesmiddelenregistratie. Of hier staat tekst bij. Wat vind je daarvan?

Taalambassadeur 5
Nou, het is een beetje... Dat zwarte met het wit is niet echt duidelijk.

Onderzoeker
Oké.

Taalambassadeur 5
Die kleurcombinatie is niet goed.

Onderzoeker
Oké. Heb jij ook een idee wat voor kleuren beter zouden zijn?

Taalambassadeur 5
Nou, je had net die rood-wit. Of oranje-wit.

Onderzoeker

| | |
|----------------|---|
| Coding Density | |
| | <ul style="list-style-type: none">• Alg. positief• Relatie tot tekst• Context_voorwaarde• Hoe leest een lezer een folder• Rol van afbeeldingen• Begrip• Alg. negatief• Waardering Aanvaardbaarheid |
| | <ul style="list-style-type: none">• Alternatieven_tips |

Ja.

Taalambassadeur 5

En die kleur van mijn apotheek is wel duidelijk.

Misschien bij die apotheek, mijn apotheek, nog iets... Een soort van een medicijnlogo erbij zetten.

Onderzoeker

Hoe ziet dat eruit, een medicijnlogo?

Taalambassadeur 5

Dat is met een streepje ertussen.

Onderzoeker

Ja. Ja, precies. En bedoel je dan zo'n pilletje, zeg maar?

Taalambassadeur 5

Ja.

Onderzoeker

Ja, precies. Want dat begrijpt iedereen wel, denk jij?

Taalambassadeur 5

Ja.

Onderzoeker

Oké, heel goed. Ik ben ook wel benieuwd, wat zie jij bijvoorbeeld op plaatje 4 gebeuren? Ik zal hem even wat groter maken voor je.

Taalambassadeur 5

Of ze geeft het aan jou, of ik geef het aan haar.

Onderzoeker

En wat geef je dan?

Taalambassadeur 5

Een medicijnreceptje.

Onderzoeker

Ja. Ja, precies. Dan gaat het vooral om het geven, zeg maar, van dat papier.

Taalambassadeur 5

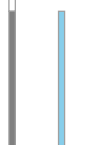
Ja, klopt.

Onderzoeker

Oké. Ja, ik ben wel benieuwd. Wat nou als ze hier andere plaatjes hadden gekozen? Had het op een andere manier duidelijker gekund?

Taalambassadeur 5

- Alg. positief
- Relatie tot tekst
- Context_voorwaarde
- Hoe leest een lezer een folder
- Rol van afbeeldingen
- Begrip
- Alg. negatief
- Waardering_Aanvaardbaarheid
- Alternatieven_tbps
- Coding_Density



Ik denk het wel.

Onderzoeker

En wat voor plaatjes zou je zelf dan kiezen? Wat zou voor jou het duidelijkste zijn?

Taalambassadeur 5

Ja, dat is een hele goede vraag. En ik kan niet echt een antwoord op geven.

Ik vond dat het bij die andere folder wel duidelijk was.

Onderzoeker

En waar ligt dat verschil dan aan?

Taalambassadeur 5

Ik denk ook aan de kleurcombinatie.

Onderzoeker

Oké.

Taalambassadeur 5

Hoe meer kleur, hoe drukker het wordt.

Onderzoeker

Ja. En die andere, dat was natuurlijk een foto en dit zijn tekeningen. Maakt dat wat uit, denk jij?

Taalambassadeur 5

Ja, denk ik wel, ja.

Onderzoeker

Oké, en waardoor komt dat dan?

Taalambassadeur 5

Omdat het geen foto's zijn.

Onderzoeker

Ja.

Taalambassadeur 5

Ja, het is gewoon heel druk in je hoofd, wordt het dan.

Onderzoeker

Dus zou jij bijvoorbeeld ook, want jij struikelt hier vooral over hoe druk het is. Zou je ook zeggen, je moet bijvoorbeeld maximaal zoveel plaatjes op een pagina hebben? Zou het daar beter voor worden voor jou?

Taalambassadeur 5

Ja. Niet meer dan vier stappen.

Onderzoeker

Coding Density

- Waardering Aanvaardbaarheid
- Begrip
- Hoe leest een lezer een folder
- Rol van afbeeldingen
- Context_voorwaarde
- Relatie tot tekst
- Alg. positief

- Alg. negatief
- Alternatieven_tips

Nee, er staan eigenlijk twee stappen te veel hier.

Taalambassadeur 5

Ja.

Onderzoeker

Dan ben ik nog wel benieuwd, want dit is de voorkant van de folder en dan staat er nog een achterkant bij. Dat zie je hier. En dan komen er weer die zes stappen voorbij en dan staat er nog een uitleg bij. Wat vind je daarvan?

Taalambassadeur 5

Ja, een beetje te klein. En heel veel tekst.

Onderzoeker

Wat is te klein?

Taalambassadeur 5

De tekst.

Onderzoeker

Oké, dus je zou een groter lettertype doen?

Taalambassadeur 5

Dikke letters.

Onderzoeker

Oké. Ja, en wat vind je van het idee dat ze op de voorkant de plaatjes doen en op de achterkant nog een uitleg? Zou je dat zelf ook zo doen?

Taalambassadeur 5

Ik zou het zelf wel zo doen, maar ze gaat dat niet lezen, de achterkant.

Onderzoeker

En waar komt dat door dan?

Taalambassadeur 5

Door de drukte. Dat het te klein is.

Onderzoeker

Oké. Ja, dus omdat het zo druk is op de voorkant, kijk je al niet eens meer naar de achterkant?

Taalambassadeur 5

Nee.

Onderzoeker

Oké. Heb je nog algemene dingen die jou opvallen aan deze folder?

Taalambassadeur 5

- Alg. positief
- Relatie tot tekst
- Context_voorwaarde
- Rol van afbeeldingen
- Begrip
- Alg. negatief
- Waardering_Aanvaardbaarheid
- Alternatieven_tips
- Coding_Density

- Hoe leest een lezer een folder

Ja, dan zou ik vier stappen plan maken. Minder kleuren. En minder donkere kleuren.

Onderzoeker

Ja. En wat vind je ervan dat overal mensen op afgebeeld zijn?

Taalambassadeur 5

Misschien komt daar ook die drukte vandaan.

Onderzoeker

Dat het daar te druk door wordt?

Taalambassadeur 5

Ja.

Onderzoeker

Oké. En door het feit dat er überhaupt mensen opstaan of dat er verschillende mensen opstaan?

Taalambassadeur 5

Verschillende.

Onderzoeker

Oké. Ja, heb je ook een idee hoe dat anders zou kunnen?

Taalambassadeur 5

Gewoon dezelfde popjes gebruiken?

Onderzoeker

Ja. Het zijn natuurlijk wel verschillende locaties.

Taalambassadeur 5

Ja.

Onderzoeker

Maar dat is misschien niet duidelijk voor jou?

Taalambassadeur 5

Dan gaan dezelfde mensen naar dezelfde locatie.

Onderzoeker

Ja. En stel nou dat je zegt van wij doen drie plaatjes op de voorkant en daarnaast de uitleg en drie plaatjes op de achterkant met de uitleg. Zou het daar voor jou beter voor worden?

Taalambassadeur 5

Ja, dat kan wel.

Onderzoeker

Oké. Dus dan zit je toch weer met jouw punt van maximaal zoveel op één pagina?

- Alg. positief
- Relatie tot tekst
- Context_voorwaarde
- Hoe leest een lezer een folder
- Rol van afbeeldingen
- Begrip
- Alg. negatief
- Waardering_Aanvaardbaarheid
- Alternatieven_tips
- Coding Density

Taalambassadeur 5

Ja. Kijk, dat soort van informatie zie je op de volgende [...] apotheek.

Onderzoeker

Ja. Oké. Ik zit even te kijken. Zijn er dingen die je zelf nog wilt zeggen over deze folder?

Taalambassadeur 5

Nee, ik heb al genoeg gezegd denk ik.

Onderzoeker

Oké. Kan je voor mij kort samenvatten wat jij zou veranderen aan deze folder? Wat voor jou de belangrijkste punten zijn?

Taalambassadeur 5

Dat heb ik net al verteld.

Onderzoeker

Ja, dus als ik jou kort samenvat. Dan gaat het vooral over de donkere kleuren. Die zou je niet doen. En minder plaatjes op één pagina. En vergeet ik dan nog iets?

Taalambassadeur 5

Dat er verschillende mensen zijn.

Onderzoeker

Ja. Ja. Oké.
Duidelijk. Ja, ik was toch wel benieuwd. Want het gaat niet meer over deze specifieke folders. Maar over het algemeen. Hoe vind jij het om überhaupt plaatjes in folders te zien?

Taalambassadeur 5

Interessanter.

Onderzoeker

Dat maakt het interessanter?

Taalambassadeur 5

Ja.

Onderzoeker

Oké.

Taalambassadeur 5

En online doen ze dat met filmpjes hè?

Onderzoeker

Ja, klopt.

Taalambassadeur 5

Dat is nog iets.

- Relatie tot tekst
- Context_voorwaarde
- Hoe leest een lezer een folder
- Begrip
- Afg. negatief
- Alternatieven_thps
- Coding_Density
- Afg. positief
- Rol van afbeeldingen
- Waardering_Aanvaardbaarheid

Onderzoeker
Ja, dan hoeft u helemaal niet meer te lezen zelf.

Taalambassadeur 5
Je kunt ook een QR-code gebruiken.

Onderzoeker
Op de folders bedoel je? En dan kan je scannen naar een filmpje?

Taalambassadeur 5
Ja.

Onderzoeker
Oké, ja. Denk je dat iedereen dat begrijpt?

Taalambassadeur 5
Ja, zeker. Voor meer info scan je je telefoon.

Onderzoeker
Ja. Oké. En dit gaat natuurlijk vooral over folders.
Wanneer zou je een plaatje wel geschikt vinden voor een folder?

Taalambassadeur 5
Ja, als het geen tekenfoto's zijn. Wat ik net zag.

Onderzoeker
Dus tekeningen vind je eigenlijk onduidelijker?

Taalambassadeur 5
Ja.

Onderzoeker
Oké. Dan gaat het vooral om het stukje dat een foto heel realistisch is? En een tekening misschien minder?

Taalambassadeur 5
Ja, dat denk ik wel.

Onderzoeker
En een tekening is misschien ook drukker, wat jij net zei?

Taalambassadeur 5
Ja, en dan heb je ook nog een beetje tekst erbij.

Onderzoeker
Ja.

Coding Density

• Alternatieven tips

- Alg. positief
- Relatie tot tekst
- Context_voorwaarde
- Hoe leest een lezer een folder
- Rol van afbeeldingen
- Alg. negatief

• Waardering Aanvaardbaarheid

• Begrip

Taalambassadeur 5
En dan heb je ook verschillende mensen.

Onderzoeker
Dus er staat eigenlijk te veel informatie in één tekening om alles goed te begrijpen?

Taalambassadeur 5
Ja.

Onderzoeker
Oké. Ja. Dus dan hebben we eigenlijk ook al mijn andere vraag beantwoord.
Wanneer is een foto of een plaatje niet geschikt? Dat is eigenlijk als er te veel informatie in staat.

Taalambassadeur 5
Ja, klopt.

Onderzoeker
Oké. Heb je daar nog aanvullingen op?

Taalambassadeur 5
Nee, nee.

Onderzoeker
Oké. Denk je dat iedereen er baat bij heeft als er plaatjes in staan? Dus dat iedereen daar wel blij van wordt?

Taalambassadeur 5
Ik kan die eigenlijk voor iedereen betekenen, maar wij doen dit al vaker.
En we merken wel dat je meer dat informatieboekje, of sneller dat informatieboekje gaat lezen als er plaatjes bij zijn.

Onderzoeker
Ja. Dus het is eigenlijk om de aandacht te trekken?

Taalambassadeur 5
Ja, en ook als je die QR-code gebruikt. Mensen die hebben dan geen zin meer om die folder te lezen.
Maar die kunnen wel een QR-code scannen en dan kunnen ze het filmpje. Dan zou je eigenlijk, als je dit niet begrijpt, scannen je telefoon en hier heb je het filmpje.

Onderzoeker
Ja. Oké, dat vind ik een hele goede tip. Zijn er verder nog dingen die je zelf kwijt wil, die ik misschien vergeten ben te vragen?

Taalambassadeur 5
Nee.

Onderzoeker
Oké. Dan laat ik het hierbij, denk ik. Dan wil ik jou heel erg bedanken voor je meedenken.

- Alg. positief
- Relatie tot tekst
- Context_voorwaarde
- Hoe leest een lezer een folder

- Begrip
- Alg. negatief
- Waardering_Aanvaardbaarheid
- Alternatieven_tips

Coding Density

- Rol van afbeeldingen

En voor alle moeite met technische zojuist.

[...] Heel erg bedankt. En als je wilt, dan kan ik mijn resultaten in januari met je delen.

Taalambassadeur 5

Ja, is goed. Doe maar dan via mij. Dat maakt niet uit, anders doe je gewoon een cc'tje naar mij toe en een cc'tje naar de stichting.

Onderzoeker

Ja. Doe ik. Oké, dankjewel en fijne avond.

- Alg. positief
- Relatie tot tekst
- Context_voorwaarde
- Hoe leest een lezer een folder
- Rol van afbeeldingen
- Begrip
- Alg. negatief
- Waardering_Aanvaardbaarheid
- Alternatieven_tips

Coding Density

Interview met Taalambassadeur 6

Onderzoeker

Hoe ben jij taalambassadeur geworden?

Taalambassadeur 6

Ik ga naar de Nederlandse les. En daar kwam toen een taalambassadeur langs en die zocht andere taalambassadeurs. En ik dacht van ja, dat is best wel leuk en toen ben ik mee gaan doen.

Onderzoeker

Want jij vertelde dat... je zat bij een Nederlandse les, dus je had wel moeite met lezen en schrijven zelf ook?

Taalambassadeur 6

Ja, ik heb dyslexie.

Onderzoeker

Oké, vervelend. En kan je vertellen hoe dat nu voor jou is, als je teksten moet lezen of als je ergens heen moet?

Taalambassadeur 6

Ja, ik heb een beetje problemen met begrijpend lezen. Dus dan moet je een tekst vaker lezen voordat je het opslaat.

Onderzoeker

Ja, precies.

Taalambassadeur 6

Ja, op zich... lezen dat gaat wel, maar het is gewoon dat meerdere keren lezen voordat je het begrijpt.

Onderzoeker

Ja, oké. Ja, en stel dat jij naar het ziekenhuis gaat, zijn er dan dingen die jij lastig vindt? Waar je tegenaan loopt daar?

Taalambassadeur 6

Ja, ik vind het meestal wel lastig om de goede gangen te vinden waar je naartoe moet lopen.

Onderzoeker

Ja.

Taalambassadeur 6

En of je dan naar boven moet of beneden. Dat soort dingetjes, dat vind ik eigenlijk het lastigste van bijvoorbeeld Rijnstate of zo. Dat is zo enorm groot.

Onderzoeker

Ja, precies. Want dan moet je ook lezen eigenlijk. Zou het daar makkelijker van worden?

Taalambassadeur 6

- Alg. negatief
- Rol van afbeeldingen
- Interpretatie correct
- Alg. positief
- Relatie tot tekst
- Waardering_Aanvaardbaarheid
- Hoe leest een lezer een folder
- Begrip
- Alternatieven_tips

Coding Density

Ja.

Onderzoeker

Oké. Ik had jou van tevoren al een paar folders gestuurd, toch?

Taalambassadeur 6

Ja, die heb ik al uitgeprint. Dat waren behoorlijk wat bladzijdes.

Onderzoeker

Wat goed. Even kijken. Als we nou eerst kijken naar...

Ik heb ze hier ook geprint liggen. Ja, die van mij is in zwart-wit. Het volair plaatletsel.

Taalambassadeur 6

Ja, bij mij ook zwart-wit.

Onderzoeker

Oké. Als we daarnaar kijken... Als jij zo'n folder ziet, hoe pak je dat dan aan?

Waar begin je, waar let je op? Hoe lees je de folder?

Taalambassadeur 6

Ik kijk vaak ook wel naar de plaatjes.

Onderzoeker

Ja.

Taalambassadeur 6

De belangrijkste dingen haal ik meestal altijd... Als ik dit zou krijgen en ik moet naar het ziekenhuis of zo... Of dit krijg ik mee als ik klaar ben, dan kijk ik naar de belangrijkste dingen, hoe je ermee om moet gaan. Wat voor medicijnen je moet gebruiken.

Onderzoeker

Ja. En waar herken je dat aan? Waar staan die belangrijkste dingen?

Taalambassadeur 6

Ja, die staan altijd dik gedrukt.

Onderzoeker

Ja, precies. De kopjes, bedoel je.

Taalambassadeur 6

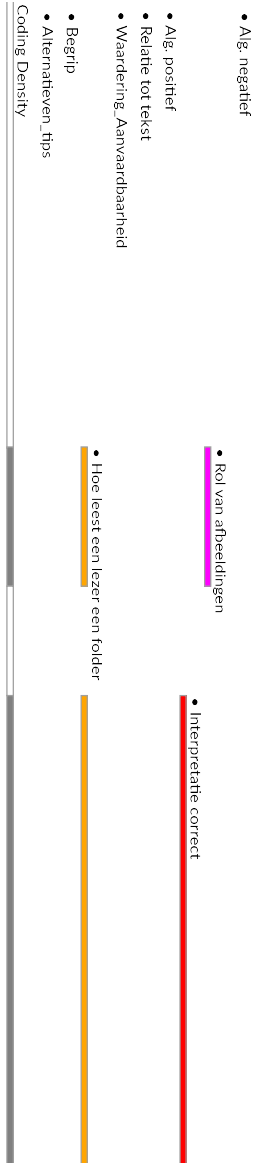
Ja, als het dik gedrukt is, dan weet je altijd van... Dat is belangrijk. Dan moet je ook lezen van... moet ik het allemaal doorlezen of hoeft ik het niet te lezen? Dan weet je al gelijk waar het eigenlijk over gaat.

Onderzoeker

Ja, precies.

Taalambassadeur 6

Dan is het altijd wel makkelijk dat het goed dik gedrukt is.



Onderzoeker

Ja. Oké. Vind jij ook dat de belangrijkste informatie hier dik gedrukt staat?

Taalambassadeur 6

Eh... Volgens mij zijn ze niet allemaal dik gedrukt op de... Of het lijkt gewoon zo...

Want het is best wel... best wel veel.

Onderzoeker

Veel teksten, bedoel je?

Taalambassadeur 6

Ja, het is best wel veel.

Onderzoeker

Oké. Eh... Dus zou je zo'n folder zelf anders maken?

Zou je dan iets veranderen?

Taalambassadeur 6

Ja, misschien iets minder tekst. Maar sommige dingen moet je er gewoon bij zetten. Die zijn gewoon belangrijk. Dus je kan niet altijd echt veel dingen veranderen. Omdat het er gewoon bij moet. Daar moet je echt op letten en zo.

Onderzoeker

Ja. Oké.

Taalambassadeur 6

Want de tekst zelf... De zinnen zijn niet al te lang, dus je leest er wel wat makkelijker doorheen. Dus dat vind ik wel heel fijn. Er zijn wel wat moeilijke woorden bij, maar niet alle moeilijke woorden kun je veranderen. Want dat zijn gewoon termen die zo opgeschreven moeten worden, natuurlijk.

Onderzoeker

Ja. Wat vind je het wel... ook met moeilijke woorden wel duidelijk waar het over gaat?

Taalambassadeur 6

Nou, ik weet niet wat volair betekent.

Onderzoeker

Zou je daar misschien een uitleg verwachten?

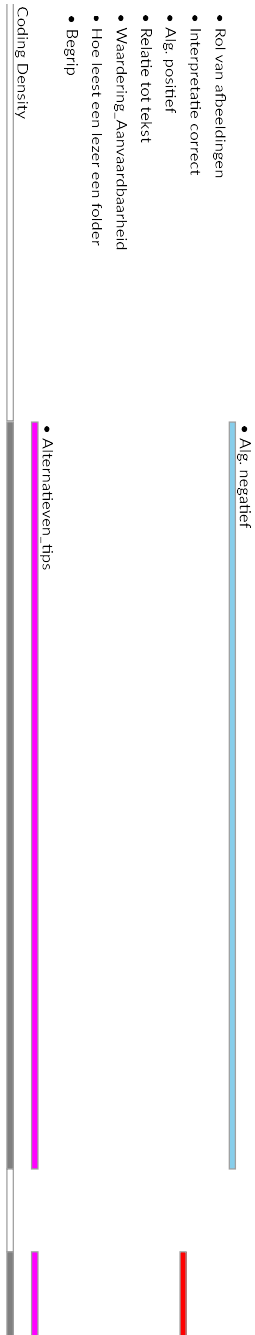
Taalambassadeur 6

Ja, want je staat ook gelijk vooraan. Het papiertje.

Onderzoeker

Oké. Je zei net al een beetje... Ik let wel op de plaatjes bijvoorbeeld.

Die vallen gelijk op als je zo'n tekst doorscant. Als we dan kijken naar het eerste plaatje bijvoorbeeld, kan je beschrijven wat je daar ziet?



Taalambassadeur 6
Ja, zo'n soort van botbreuk of zo.

Onderzoeker
Ja.

Taalambassadeur 6
Dat lijkt een beetje erop.
Volgens mij is het een soort pees, dat zachte spul. Volgens mij is dat een soort spier of iets wat buigzaam is.

Onderzoeker
Ja. Wat vind je van dit plaatje?

Taalambassadeur 6
Ik denk dat het net iets anders- dat er ook een vinger bij had moeten staan. Dat het echt een bot van een vinger is of zo.

Onderzoeker
Oké.

Taalambassadeur 6
Een soort vinger. En dan binnenin wat er eigenlijk gaande is aan die vinger.

Onderzoeker
Ja. Zou je dan... Zou je dan in dit plaatje zelf een vinger eromheen tekenen?
Of misschien een extra plaatje toevoegen? Of misschien nog heel wat anders?

Taalambassadeur 6
Ik denk misschien de vinger eromheen, denk ik.

Onderzoeker
Oké, ja.

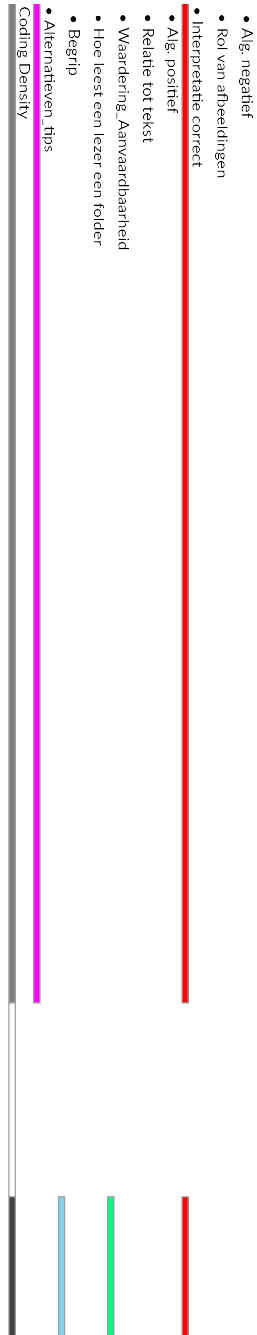
Taalambassadeur 6
Dat we echt zien dat er in de vinger iets niet goed is.

Onderzoeker
Oké. Ja.

Taalambassadeur 6
Ik denk dat het misschien wat duidelijker maakt, zo'n plaatje daarvan.

Onderzoeker
Ja. En wat valt jou bijvoorbeeld op aan dat vierkantje? Wat vind je daarvan?

Taalambassadeur 6



Ja, waarschijnlijk is dat het stukje waar het om gaat. Dus dat is dan wel fijn dat je dat extra laat zien. Dat het groot, dat het belangrijk dat stukje is.

Onderzoeker

Ja. Je zegt dat het een stukje vergroot uit het andere plaatje eigenlijk, dus dan is dat belangrijker. Vind je dat duidelijk genoeg?

Taalambassadeur 6

Ja, het is een lastig plaatje. Maar het is wel makkelijker zo.

Onderzoeker

Oké.

Taalambassadeur 6

Als je de vinger eromheen hebt, dan wordt het iets makkelijker. Dan iets duidelijker.

Onderzoeker

Ja. Oké. Denk je dat dit plaatje zinvol is voor jou of voor andere lezers?

Taalambassadeur 6

Ja, als het plaatje iets verandert, dan is het zinvol. Want dan weet je waar het om gaat. Dan hoeft je niet alleen de teksten te lezen bijvoorbeeld.

Dan zie je van, oh ja, er is iets in mijn vinger wat niet goed is.

Onderzoeker

Ja.

Taalambassadeur 6

Dan hoeft je... altijd nog besluiten om te lezen.

Onderzoeker

Ja, precies. Oké. Had je nog een uitleg bij het plaatje gewild? Of is dat niet nodig als je hem verandert zoals jij zegt?

Taalambassadeur 6

Ja, er zitten wel wat lastige woorden in de tekst. Ik denk niet dat veel mensen dat gaan begrijpen, wat een buigpees is, of peesplaatjes, of iets.

Onderzoeker

Nee, precies. Oké.

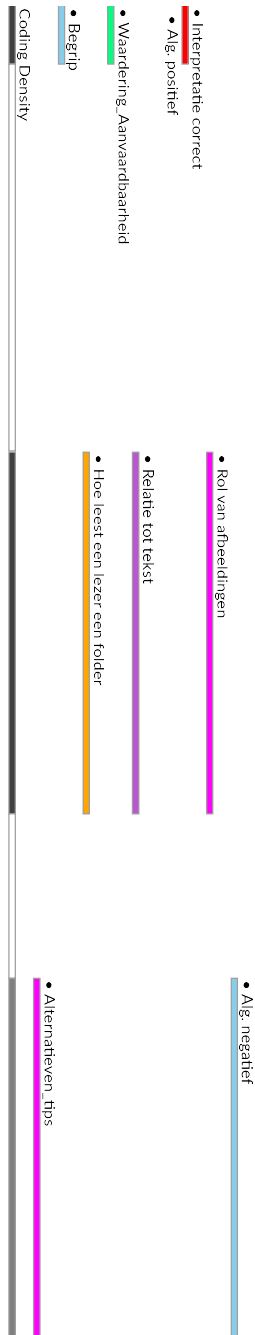
Taalambassadeur 6

Maar ik weet ook niet als je dat erbij zet of dat dan teveel informatie weer gaat worden.

Onderzoeker

Nee, dat is altijd een moeilijke balans, hè? Wat zeg je wel en wat niet.

Taalambassadeur 6



Sommigen zeggen dan vaak van, ja, weet je, dat is allemaal teveel informatie. Sommigen vinden het juist wel fijn om het extra te lezen. Het is net een beetje... want te veel informatie is niet fijn. Dus het kort maar krachtig is vaak net wat makkelijker.

Onderzoeker

Oké. Nou, er staan natuurlijk meer plaatjes in de folder. Wat valt jou op aan die plaatjes?

Taalambassadeur 6

Ja, die vingerspalken, die zien er wel goed uit. Dan weet je wat ze gaan doen, hoe dat er ongeveer uit komt te zien en wat je kan verwachten.

Onderzoeker

Ja, precies.

Taalambassadeur 6

Met die vinger.

Onderzoeker

Ja.

Taalambassadeur 6

Die plaatjes met die hand is ook wel fijn, hoe je die oefeningen kan doen. Er staat heel duidelijk aangegeven wat je met die vingers moet doen.

Onderzoeker

Ja.

Taalambassadeur 6

Dat is ook wel heel prettig. Want als je het alleen maar opschrijft, dan begrijpt je er nog niks van.

Onderzoeker

Nee. Denk je dat dit duidelijk genoeg is? Of kunnen mensen nu nog fouten maken in die oefeningen?

Taalambassadeur 6

Volgens mij is dat wel heel duidelijk. Het zijn er maar drie dingetjes die ze moeten doen.

Onderzoeker

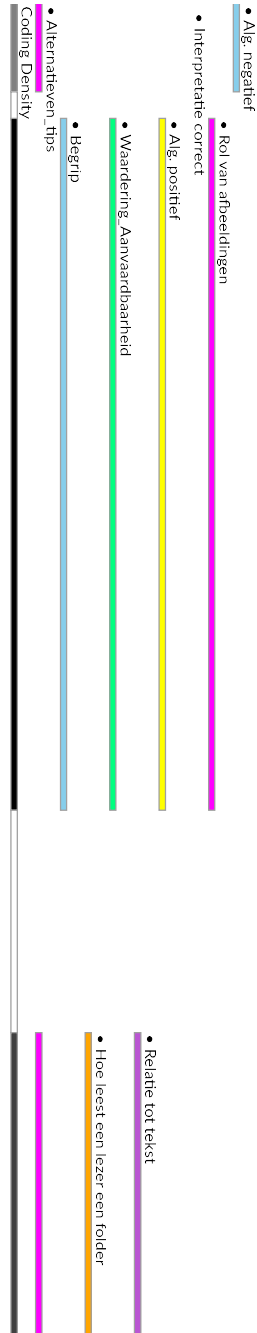
Dus het helpt het eigenlijk in drie beelden heel kort even vertellen: dit moet je doen en dan doe je het goed. En dan hoef je die tekst niet meer te lezen eigenlijk?

Taalambassadeur 6

Ja, je tekst lees je wel, want er staat ook dat je acht weken naar de vastbare werkzaamheden mag hervatten. Dus dat is wel belangrijk. Maar je ziet wel duidelijk dat je oefeningen moet doen, dus het is wel belangrijk om het stukje te lezen.

En hoe vaak je dat moet doen. Misschien zou je die 20 keer per uur iets groter, dik gedrukt kunnen maken. Dat het gewoon echt belangrijk is dat het eruit springt.

Onderzoeker



Ja, dus belangrijke informatie moet echt wel meer opvallen hier. Zijn er verder dingen die jou opgevallen zijn hier? Zou je zelf ook bijvoorbeeld deze plaatje zo hebben gekozen of zou je wat anders hebben gekozen?

Taalambassadeur 6

Ik vind dit wel duidelijk. Ik weet niet wat ik anders zou doen. Met die vingerspalken ziet er ook heel fijn uit dat je precies weet hoe het eruit komt te zien. Dus dat is gewoon heel duidelijk. Ik vind dat heel duidelijke plaatjes.

Onderzoeker

Oké, heel goed.

Taalambassadeur 6

Niet te veel poespas gewoon. Ja, dit is het.

Onderzoeker

Hoe zou je zelf deze folder willen maken of willen zien?

Taalambassadeur 6

Ik vind het op zich wel aardig, de folder. Je hebt niet echt te lange zinnen en zo. Dus dat is dan wel fijn en je hebt ook wel kopjes.

Onderzoeker

Ja.

Taalambassadeur 6

Belangrijke dingen, die heb je dan wel dik gedrukt.

Onderzoeker

Ik hoor jou eigenlijk zeggen dat de tekst het belangrijkste is en dat de keuze van de plaatjes dan ook wel belangrijk is. Maar dat toch de informatie in de tekst staat en dat de belangrijkste dingen wel extra moeten opvallen. Klopt dat?

Taalambassadeur 6

Ja, dat dan wel.

Onderzoeker

Oké.

Taalambassadeur 6

Want je ziet eigenlijk alleen dat er iets gebroken is.

En dat er een hoesje om je vinger heen komt, een spalkje. Ja. En dat je oefeningen moet doen met de hand.

Dat geeft die plaatjes eigenlijk aan.

Onderzoeker

Ja, klopt. En alleen bij dat eerste plaatje zei jij eigenlijk van help de lezer even. Want laat zien dat het om de vinger gaat en dan is het duidelijker.

- Alg. negatief
- Rol van afbeeldingen
- Interpretatie correct
- Alg. positief
- Relatie tot tekst
- Waardering_Aanvaardbaarheid
- Hoe leest een lezer een folder
- Begrip
- Alternatieven_thps

Coding Density

Taalambassadeur 6
Ja, absoluut.

Onderzoeker
Zijn dat jouw belangrijkste dingen of ben ik nog dingen vergeten nu?

Taalambassadeur 6
Ja, die oefeningen dan.
Misschien dat je bij die plaatjes het gewoon kan opschrijven zoveel keer per dag of zo. Misschien
ernaast het plaatje of zo.

Onderzoeker
Oké, en tekst bij het plaatje?

Taalambassadeur 6
Ja, misschien is dat wel een dingetje dat ze kunnen zien van zoveel oefeningen moet je meedoen.

Onderzoeker
Ja. Oké.

Taalambassadeur 6
Want de plaatjes zijn sowieso gewoon heel duidelijk.

Onderzoeker
Ja. Oké, heel goed. Wat mij betreft gaan we dan naar de volgende folder.
Ja. Dat is deze. Ik had jou twee gestuurd toch?

Taalambassadeur 6
Is dit een achterkant? [laat los vel uit folder 1 zien]

Onderzoeker
Dat is een achterkant, ja.

Taalambassadeur 6
Oké.

Onderzoeker
Die hoort nog bij de vingers.
Ja, precies. Gaan we het nu over deze hebben? [toont folder 2]

Taalambassadeur 6
Ja.

Onderzoeker
Oké, want wat is jouw eerste indruk hiervan?

Taalambassadeur 6

- Alg. negatief
- Rol van afbeeldingen
- Interpretatie correct
- Alg. positief
- Relatie tot tekst
- Waardering_Aanvaardbaarheid
- Hoe leest een lezer een folder
- Begrip
- Alternatieven_tips

Coding Density

Ik vind die met de plaatjes... Ik zal het je laten zien. Deze?

Onderzoeker

Ja.

Want als jij zo'n folder voor je neus krijgt, hoe lees je die dan? Of waar kijk je naar?

Taalambassadeur 6

De plaatjes. Dat is eigenlijk het eerste dingetje waar je bekijkt. En wat ik aan deze plaatjes ook heel fijn vind, is dat er ook echt medicijnplaatjes op de blaadjes staan. Dus dat je weet dat het om medicijnen gaat.

Onderzoeker

Ja, precies. En dan bedoel je plaatje nummer één, neem ik aan?

Taalambassadeur 6

Ja, die met die medicijntjes erop.

Onderzoeker

Ja.

Taalambassadeur 6

Een pilletje, een aspirintje. Ja. En een of andere zakje of zo.

Die onderste weet ik net niet wat dat is, maar die andere twee... Ja, die is heel duidelijk.

Onderzoeker

Ja. Oké. Ja, je vindt die plaatjes heel duidelijk.

Waarvoor vind je dat? Wat maakt deze plaatjes nou duidelijk?

Taalambassadeur 6

Ja, omdat er ook echt een tabletje op staat. En het staat ook heel duidelijk daarboven mijn apotheek. Dus dan weet je dat het je eigen apotheek is waar je naartoe moet.

Onderzoeker

Is dat een woord dat iedereen kent?

Taalambassadeur 6

Ja, ik denk dat wel. Iedereen. Want de huisarts of het ziekenhuis die zegt, ga naar de apotheek om je medicijnen op te halen. Dus ze moeten dat woord allemaal wel kennen, denk ik.

Onderzoeker

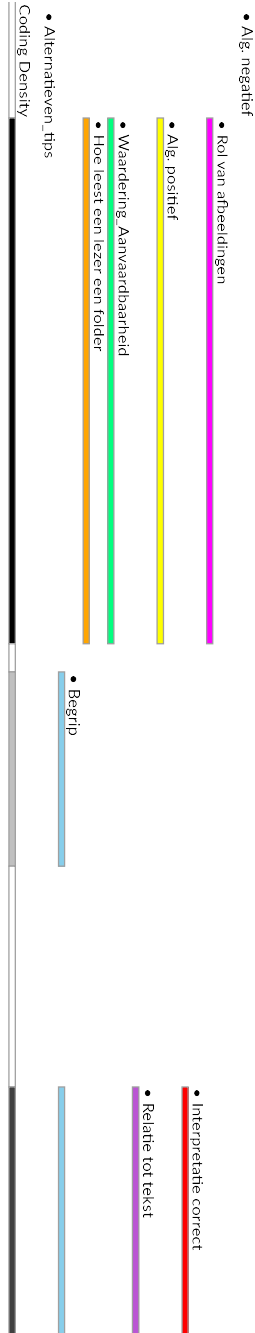
Oké, heel goed.

Ja, want ik vroeg me wel af, er zijn wel plaatjes waar bijvoorbeeld best wel veel woorden in het plaatje zelf staan. Wat vind je daarvan?

Taalambassadeur 6

Daardoor maakt het net wat duidelijker waar het om gaat. En het staat rood en het staat dik. Het is duidelijk.

Dus dan maakt het net wat, dat je wel weet waar het plaatje over gaat.



Het maakt het net wat moeilijker. [bedoelt: makkelijker]

Onderzoeker

Oké. En als je bijvoorbeeld kijkt naar plaatje 4 en je hebt heel erg moeite met lezen en schrijven, wat kan je omschrijven wat er dan gebeurt op het plaatje?

Taalambassadeur 6

Ja, dat hij een vraag heeft over een van de medicijnen. Als ik het naar het plaatje, dan stelt hij een vraag over een medicijn. Maar je hebt al twee keer gezien dat het echt om medicijnen gaat, dat plaatje.

Onderzoeker

Ja, klopt.

Oké. Deze folder heeft natuurlijk ook een achterkant. Tenminste, bij mij wel.

Taalambassadeur 6

Oké, dan is dit de achterkant.

Onderzoeker

Ja, precies. Ja, dat klopt. Ja, wat vind je daarvan?

Taalambassadeur 6

Ja, hij heeft een heel stuk meer tekst. Ja. Ik vind de eerste gewoon echt wel beter, makkelijker en fijner.

Onderzoeker

Ja, het gaat natuurlijk over dezelfde onderwerpen. Dit zijn diezelfde zes stappen weer, maar dan met extra uitleg. Maar jij zegt eigenlijk dat die eerste pagina wel genoeg is dan?

Taalambassadeur 6

Ja, ik vind zelf die eerste pagina wel prettiger.

Onderzoeker

Oké. En waar komt dat door dan?

Taalambassadeur 6

Ja, want die plaatjes zijn heel duidelijk aangegeven. Ze laten echt heel duidelijk zien op het plaatje dat het echt om medicijnen gaat. Ja. Ze zetten er echt een tabletje bij.

Onderzoeker

Ja. Oké. Dus eigenlijk zou jij zelf die achterkant niet meer gaan lezen dan? Want de voorkant is duidelijk genoeg?

Taalambassadeur 6

Ja, het staat heel duidelijk.

Onderzoeker

Oké.

- Alg. negatief
- Rol van afbeeldingen
- Interpretatie correct
- Alg. positief
- Relatie tot tekst
- Waardering_Aanvaardbaarheid
- Begrip
- Alternatieven_tips
- Coding_Density

- Hoe leest een lezer een folder

Ja, ik hoor jou vooral heel positief zijn over deze folder. Zijn er ook dingen die je zelf misschien anders had gedaan?

Taalambassadeur 6
Even kijken. Ja, ik weet het niet...

Onderzoeker
Nee, dat kan ook. Het hoeft niet. Hij kan natuurlijk ook gewoon perfect zijn voor jou.

Taalambassadeur 6
Ja, voor mij is het gewoon heel duidelijk. Het gaat om medicijnen en dat wordt duidelijk aangegeven.

Onderzoeker
Ja. Oké. Ja, als wij beide folders even aan de kant leggen en dan even praten over...
in het algemeen zeg maar, hoe vind jij het om plaatjes in folders te zien?

Taalambassadeur 6
Ja, ik vind dat zelf prettig.

Onderzoeker
Oké.

Taalambassadeur 6
Ik ben ook meer die kijkt naar de plaatjes dan de lappen tekst.

Onderzoeker
Ja. En denk je dat veel mensen daar baat bij hebben?

Taalambassadeur 6
Ja, als er gewoon de juiste plaatjes worden gebruikt wel.

Onderzoeker
Oké. Ja.

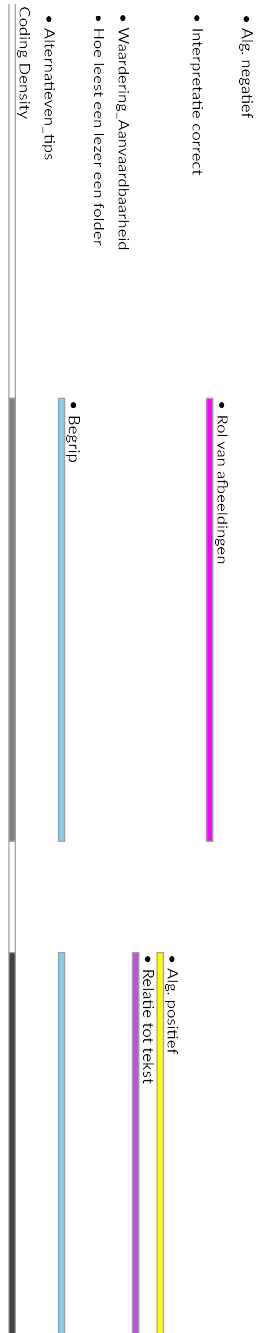
Taalambassadeur 6
Dat er wel duidelijk te zien zijn wat er op dat plaatje gebeurt.

Onderzoeker
Ja, en dat vond jij nu wel het geval?

Taalambassadeur 6
Ja, omdat ook duidelijk de medicijnen werden. En wat ik wel heel fijn vond, wat ik ook tegen jou zei...
Die grote letters waar ze zijn, die apotheek en zo.

Onderzoeker
Ja, precies.

Taalambassadeur 6



Want als je dat er niet bij had, dan kun je niet echt zien dat het een apotheek is of zo.
Maar het maakt wel wat duidelijker.

Onderzoeker

Ja. Oké. Ja, zou je zeggen, hoe meer plaatjes hoe beter? Of is dat ook weer niet zo?

Taalambassadeur 6

Nee, je moet niet teveel, want dan wordt het te druk voor mensen. Dan weten ze op een gegeven moment niet waar ze moeten kijken. En die stappen, dat is ook wel heel fijn. Die 1 tot het 6.

Onderzoeker

Oké, want wat is daar fijn aan?

Taalambassadeur 6

Dan weet je precies hoe je moet kijken.

Onderzoeker

Ja, dat je van links naar rechts, en van boven naar onder moet lezen?

Taalambassadeur 6

Dat is ook wel fijn. En dat er ook nog onder een balkje staat met wat er gedaan moet worden.

Onderzoeker

Ja. Oké, en je zei net van, ik vind plaatjes heel fijn, maar het moeten wel goede plaatjes zijn. Als je dat nou een beetje achterover hebt, wat zijn dan voor jou goede plaatjes?
Wat zijn de belangrijkste dingen waar je dan aan moet denken?

Taalambassadeur 6

Ja, dat je gewoon naar het plaatje kijkt en dat je zegt van, oh, ik moet dat gaan doen.

Onderzoeker

Ja, dat het gelijk duidelijk is.

Taalambassadeur 6

Ja, dat het goed duidelijk is wat gedaan moet worden of wat gezegd wordt. Dat ligt er net aan waar je een plaatje voor moet maken natuurlijk. Herkenbaar iets, wat mensen snel herkennen.

Onderzoeker

Ja, precies. En dus niet bij alles, want dan wordt het te druk. Dus ook bij...

Taalambassadeur 6

En voor echt de belangrijkste dingen die ze echt moeten weten.

Onderzoeker

Bij de belangrijke dingen, ja. Oké.

Taalambassadeur 6

Dit is gewoon belangrijk, dit moet je gewoon weten. Anders weet je niet wat je moet doen.

- Alg. negatief
- Rol van afbeeldingen
- Interpretatie correct
- Alg. positief
- Relatie tot Tekst
- Waardering_Aanvaardbaarheid
- Hoe leest een lezer een folder
- Begrip
- Alternatieven_tips
- Coding_Density

En zes is niet te veel.

Onderzoeker

Oké, duidelijk. Ik ben wel benieuwd, heb je verder nog opmerkingen of ben ik dingen vergeten te vragen?

Taalambassadeur 6

Eh... Ja, ik weet het niet. Van alle teksten en zo bedoel je?

Onderzoeker

Ja, over het algemeen. Zijn er nog dingen die opgevallen zijn waar we het nog niet over gehad hebben?

Taalambassadeur 6

Volgens mij wel merendeels... merendeels hebben we volgens mij wel besproken.

Ja, wat belangrijke gegevens staan er ook allemaal in. Wie je kan bellen en zo.

Dus dat is ook wel heel fijn. En de tijden staan erbij.

Onderzoeker

Ja.

Taalambassadeur 6

Dus dat je de dagen en tijden kan bereiken.

Onderzoeker

Ja. Oké. Dan ben ik door mijn vragen heen.

Dan wil ik jou heel erg bedanken voor je deelname. En als je het leuk vindt dan kan ik mijn resultaten met je delen, maar dat wordt wel eind januari waarschijnlijk.

Taalambassadeur 6

Oh, dat maakt niet uit. Dat is goed. Ik hoop dat je er wat aan hebt gehad.

Onderzoeker

Ja, zeker. [afsluiting]

- Alg. negatief
- Rol van afbeeldingen
- Interpretatie correct
- Relatie tot tekst
- Waardering, Aanvaardbaarheid
- Hoe leest een lezer een folder
- Begrip
- Alternatieven, tips
- Coding Density

- Alg. positief

Interview met Taalambassadeur 7

Onderzoeker

Ik ga even mijn scherm met u delen, want dan weten we zeker dat we beide naar dezelfde folder kijken. Kunt u dit zien?

Taalambassadeur 7

Ja.

Onderzoeker

Dat was deze folder. U heeft hem even kort bekeken, zei u van tevoren.

Taalambassadeur 7

Ja, ja.

Onderzoeker

Ja. Ik was wel benieuwd, want als je zo'n folder voor het eerst ziet, hoe lees je hem dan? Wat zijn de dingen die opvallen?

Dus... waar kijk je eerst naar en wat zie je dan? En waar ga je daarna naar kijken?

Taalambassadeur 7

Kijk, bijvoorbeeld hier lees ik informatie, volair... plaat... letsel. Letsel is gewoon schade.

Onderzoeker

Ja.

Taalambassadeur 7

Of niet?

Onderzoeker

Ja, klopt. Ja.

Taalambassadeur 7

En als ik het niet begrijp, dan geef ik aan van ik heb het niet begrepen. Wil je dan iets andersom uitleggen? En dan doen ze dat andersom.

Onderzoeker

En dat heb je dus eigenlijk met dit woord al?

Taalambassadeur 7

Ja. Want wat is volair?

Onderzoeker

Oké. Eerlijk gezegd weet ik het niet precies, want ik heb de folder zelf dus niet gemaakt. Ik weet wel dat het hier gaat om een kneuzing of een breuk.

Taalambassadeur 7

Oh, dat weet je dan ook niet.

Coding Density

- Alternatieven_tips
- Alg_positief
- Context_voorwaarde
- Rol van afbeeldingen
- Begrip
- Interpretatie correct
- Waardering_Aanvaardbaarheid
- Relatie tot tekst

- Hoe leest een lezer een folder

Onderzoeker
Maar dit is de technische term, zeg maar.

Taalambassadeur 7
Even kijken... [zoekt op met google translate]

Onderzoeker
En ik ben zelf ook geen arts.

Taalambassadeur 7
Als arts weet je dat. Volair.

Onderzoeker
Ik denk dat dat iets betekent met de vinger.

Taalambassadeur 7
Ik zie, in het Turks is het ook bijna hetzelfde. Volair.
Volaar of volaai... Dat is hetzelfde. Dat weet ik ook niet in het Turks.

Onderzoeker
Oké, nee.

Taalambassadeur 7
Ja, net als jij. Het is in dokterstaal.

Onderzoeker
Ja. Oké, dat is dat eerste woord op de voorkant. En als je hem dan openslaat, dan komt u op deze pagina. En dan komt u op deze tekst en foto en op deze pagina.

Taalambassadeur 7
Ja, dit is een hand. Een drie... Een foto. Eentje is voor een hand open. En dan... de dokter heeft gezegd... volgens mij... Ik heb die plaatje nou niet kunnen lezen. Volgens mij... die zei, ja, houd hem maar gewoon zo, de hand. En heeft hij dat gedaan. En volgens mij de tweede foto... Ja, doet dat vingers beugen.

Onderzoeker
Ja.

Taalambassadeur 7
U mag de vinger beugen met behulp van uw andere hand.

Onderzoeker
Ja, dat is die laatste.

Taalambassadeur 7
Ja, dat is duidelijk.

Onderzoeker

- Alternatieven_tips
- Aig_positief
- Context_voorwaarde
- Rol_van_afbeeldingen
- Hoe_leest_een_lezer_een_folder
- Begrip
- Interpretatie_correct
- Waardering_Aanvaardbaarheid
- Relatie_tot_tekst

Coding Density

Kijk, hij staat onder dit stukje tekst.

Taalambassadeur 7

Ja.

Onderzoeker

Oké. Even kijken, dan gaan we eerst naar de eerste pagina. Misschien is dat handiger.
Of tenminste, ja, hoe leest u een folder? Waar kijkt u eerst naar? En wat doet u daarna?

Taalambassadeur 7

Ik kijk als ik een folder... Ja, dan kijk ik naar alle bovenste wat hij zegt. "U heeft een volair ...plaatletsel van uw vinger waarvoor u... een vingerspalkje krijgt." Ja, en spalkje betekent steun.
"In deze folder geven wij informatie en adviezen over de werking en het gebruiken van het spalkje." Ja, dat is duidelijk. Het is gewoon uitleg van het spalkje. Hoe ze moeten omgaan met het spalkje. Of ja, wat ze moeten doen. Aan de onderzijde van de vinger lopen de... Wacht, wacht. Buigpezen.

Onderzoeker

Oké.

Taalambassadeur 7

"Ter hoogte van de vinger gewricht... Deze pezen komen onder peesplaat geleid."
Ja, geleid is... "Deze peesplaat wordt een volaire plaat genoemd."

Onderzoeker

Ja.

Taalambassadeur 7

"Ontstaan van het letsel. Door een ongeval is uw vinger achterover geslagen. Vaak gebeurt dit tijdens een balsport." Ja, dit heb ik net voor het begin een hele beetje gezegd. Dat het achterover slaan van uw vinger scheurt. "De peesplaat aan de onderzijde van uw vinger. Waardoor het gewricht... instabiel wordt. Op een röntgenfoto is soms een klein afgescheurd bot...fragmentje" Wat is dat een moeilijk woord.

Onderzoeker

Ja hè.

Taalambassadeur 7

Oké. Ja, duidelijk. Die legt eruit wat hij voor problemen heeft in zijn vinger. Ja, dat is vinger. Even kijken. Ik weet niet of dat... Eerste vinger, maar maakt niet uit. Hij heeft hier de eerste... Ik weet niet wat ze hier noemen. Eerste... [wijst vingerkootje aan om het goede Nederlandse woord uit te beelden]

Onderzoeker

Het kootje wijst u aan.

Taalambassadeur 7

Ik weet niet hoe die heet. Het kootje. Ja, hier is het beschadigd.
En ik zie dat... Nee, ik zie dat het hier is beschadigd. Hier, de tweede. Niet het eerste kootje, maar de tweede.

Coding Density

- Alternatieven_tips
- Alg_positief
- Context_voorwaarde
- Rol van afbeeldingen
- Waardering_Aanvaardbaarheid

• Hoe leest een lezer een folder

• Begrip

• Relatie tot tekst

Onderzoeker

Kunt u uw hand iets omhoog doen? Dan zie ik wat u aanwijst.

Ja, zo zie ik het.

Taalambassadeur 7

Kijk, ik zie dat op de foto. Dit is eerst het kootje. En dit is de tweede. De tweede is beschadigd. En de derde is... Ik zie dat helemaal gebroken.

Of klopt? Ja, die is los. En in die vierkant zit... Ja, daar gaat het over alleen maar het tweede kootje. Het tweede kootje is helemaal gescheurd. Of ja, beschadigd. [heeft duidelijk moeite met interpretatie van de illustratie van de vinger]

Onderzoeker

Dus dit is eigenlijk een vergroting van dit stukje?

Taalambassadeur 7

Ja, het gaat niet meer over het derde stuk, zeg maar.

Onderzoeker

Ja. Wat vindt u van dit plaatje?

Taalambassadeur 7

Ja, dit is duidelijk. Dit is duidelijk.

Onderzoeker

Oké. En waardoor is het duidelijk dan?

Taalambassadeur 7

Ja, om te zien. Om te zien. Als mensen het niet kunnen aanwijzen, dan kun je dat zien met die... [dus: hoge waardering door dit plaatje. Mevrouw heeft het idee dat de info nu duidelijker is, terwijl ze het wel onjuist interpreteert]

Onderzoeker

Beschadigd. Ja. En vindt u het plaatje goed te passen bij de tekst bijvoorbeeld?

Taalambassadeur 7

Ooh, ja. Dan moet ik even goed kijken. Hier staat scheurt... peesplaat...

Ja. Ik zeg beschadigd, maar scheurt is bijna dezelfde.

Onderzoeker

Ja, klopt.

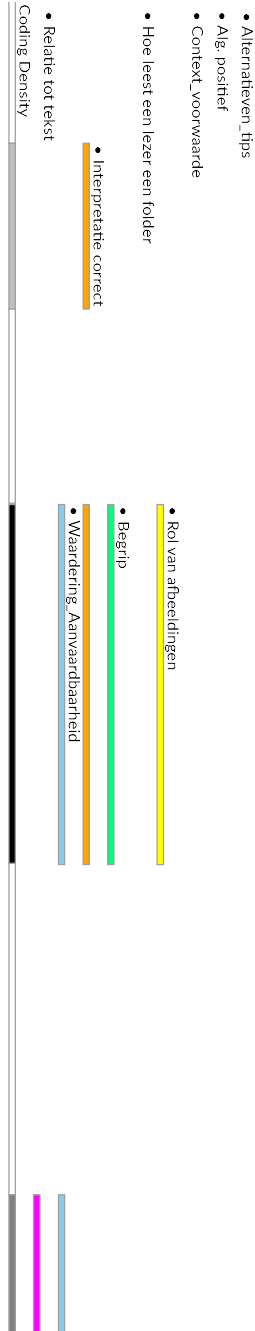
Taalambassadeur 7

Ja, klopt. Ja, van mijn kant past het. Misschien dat iemand anders iets anders, zeg. Dat weet ik niet.

Maar wel duidelijk vind ik.

Onderzoeker

Hij is duidelijk.



Taalambassadeur 7
Ja, het past met de foto.

Onderzoeker
Oké. En stel nou dat u deze zelf zou maken, deze folder. Had u dan precies dit plaatje gekozen? Of misschien toch wat dingen veranderd?

Taalambassadeur 7
Nee, het is duidelijk.

Onderzoeker
Oké. En is het plaatje ook zinvol? Waarom staat hij hierbij bijvoorbeeld?

Taalambassadeur 7
Ja, het is duidelijk. Meer dan, meer een zin zelf.

Onderzoeker
Ja. Oké.

Taalambassadeur 7
Ik vind het altijd zelf, hoe min mogelijk, minder woorden. Niet te veel schrijven of niet te veel praten. Maar kort en krachtig. Alleen maar wat ze bedoelen. Of wat je bedoelt. Anders wordt dat ook te veel. Degene die tegenover jou zit, voor hem of voor haar, is te veel. En dan wordt dat ook onmogelijk.

Onderzoeker
Ja. En dat gaat hier dus goed, vindt u?

Taalambassadeur 7
Ja.

Onderzoeker
Oké. Ja, dan hebben we de volgende pagina. En daarin zien we dit plaatje.
Wat ziet u op dit plaatje?

Taalambassadeur 7
Ik zie daar een spalkje of ondersteun. Hebben ze vingers erin? Of alleen maar de bovenkant?
Ik zie niet helemaal. Nee, dat is alleen maar de bovenkant. En het allerbovenste, van bijna tegen de kruisjes, is iets van kunst of steun.

Onderzoeker
Ja. En waarom staat dit plaatje bij de tekst, denkt u?

Taalambassadeur 7
Ja, nu moet ik de tekst even lezen.

Onderzoeker
Oh, is goed. Dan ga ik even iets naar boven.

- Alternatieven_tips
- Aig_positief
- Context_voorwaarde
- Rol van afbeeldingen
- Hoe leest een lezer een folder
- Begrip
- Interpretatie correct
- Waardering_Aanvaardbaarheid
- Relatie tot tekst
- Coding_Density

Taalambassadeur 7

Spalk, zorg ervoor dat uw vinger wel...

Ik zie nu een vingerspalk, "een extensiebeperkende spalk, nadat u een week een rustgipsspalk heeft gehad, waarbij uw vingers iets zijn gebogen." Ja, dan snap ik nu het.

"Waarbij uw vingers iets zijn gebogen." Ja, als iemand zelf iets...

Ja, dat is gebogen.

Onderzoeker

Ja.

Taalambassadeur 7

Gebogen, dat doe je zelf.

Onderzoeker

Ja.

Taalambassadeur 7

Je doet dat zelf. Dat is niet zelf als... Schadig of...

Ja, gebogen, wat je kunt zelf bogen maken. [beeldt de oefening uit]

Onderzoeker

Ja. Ja, klopt.

Taalambassadeur 7

Snap je wat ik bedoel?

Onderzoeker

Ik snap wat je bedoelt, ja.

Taalambassadeur 7

Ja, gebogen is... Ik kan niet zelf...

Onderzoeker

Maar hier staat dus eigenlijk... U heeft al één week een spalk gehad, en in die spalk zat uw vinger gebogen. Dat staat er eigenlijk.

Maar ik hoor wel dat dit best wel moeilijk geformuleerd is, dus...

Taalambassadeur 7

Ja. Ja, misschien... Misschien bij... gewoon Nederlandse achtergrond, die gebogen getogen zijn hier.

Voor hen is misschien wel iets anders. En voor mij is dat een beetje moeilijker...

[leest verder] "Buddy tape". "Komt u op de gipskamer voor een extensie beperkende vingerspalk. Deze beperkt het oversteken van de vinger." Ja, duidelijk.

Onderzoeker

U zegt duidelijk, maar wat leest u hier dan precies?

Coding Density

- Alternatieven_tips
- Alg_positief
- Context_voorwaarde
- Rol_van_afbeeldingen
- Hoe_leest_een_lezer_een_folder
- Interpretatie_correct
- Waardering_Aanvaardbaarheid

• Begrip

• Relatie_tot_tekst

Taalambassadeur 7
Ook onderkant bedoel je?

Onderzoeker
Ja, nee, wat heeft u net gelezen? Wat betekent dat allemaal?

Taalambassadeur 7
Moment.

Onderzoeker
Ja.

Taalambassadeur 7
Ja, boven bedoelt die... Die heeft een gips gehad. Of spalk, ja.
En de dokter vertelt dat die al een week geleden is. En dan wil ik dat verder lezen. Of ze willen het eraf halen. Of een andere...

Onderzoeker
Ja.

Taalambassadeur 7
Of, ja... Ah, ja. Ja, ja. Na overstekken.
Het trauma is gebeurd. Ah, ja. Nee, klopt.

Onderzoeker
Ja. Ik zie vooral dat als u een folder krijgt, dat u dan gewoon bovenaan begint met lezen. En dan langzaam naar beneden gaat. Dus dan... U begint niet achteraan te kijken met wat zie ik daar en wat valt op.
Maar u begint echt bovenaan te lezen. En dan komt u dus een plaatje tegen. En dan komt u dus een tussenkopje tegen met wat informatie.
Ja, wat vindt u dan van de tekst als u begint met lezen?

Taalambassadeur 7
Ja, ik moet sowieso van bovenaan beginnen. Want wat die zegt... Ik kan niet van de middenkant beginnen om te lezen.

Onderzoeker
Nee.
Wat vindt u dan van de tekst?

Taalambassadeur 7
Het is duidelijk. Sommige dingen, ik snap het niet. En als ik ben af... Ja, sommige woorden begrijp ik. Bijvoorbeeld overstrekken. Overstrekken is gewoon... Ook als je is morgens opstaan, hè. Dan doe je dit, hè.

Onderzoeker
Ze bedoelen eigenlijk wat anders. Nee, kijk. Ze bedoelen... Je kan je vinger strekken, dan hou je hem recht. Maar met overstrekken kan hij naar achteren klappen. [beeldt het uit]

Coding Density

- Waardering_Aanvaardbaarheid
- Alternatieven_tips
- Alg_positief
- Context_voorwaarde
- Rol van afbeeldingen

- Hoe leest een lezer een folder
- Begrip
- Interpretatie correct
- Relatie tot tekst

Dat willen ze eigenlijk voorkomen.

Taalambassadeur 7
Aha, zie je?

Onderzoeker
Ja.

Taalambassadeur 7
Overstrekken, wacht. Eh, over... Overstrekken is... meer

Onderzoeker
Ja. Ja. Meer dan dat goed is.
Ja. Dus ik hoor eigenlijk u zeggen van... Er staan wel wat moeilijke woorden in de tekst.

Taalambassadeur 7
Ja. Maar dat is wel duidelijk. Dat is wel duidelijk.
Als ik bij de dokter ben, dan zeg ik natuurlijk, wat zeg ik deze? Wat bedoel je hier? Dan kan ik rustig vragen. Maar ik denk, laaggeletterden kunnen ze ook vragen. Als die laaggeletterde dit kan lezen, dan heeft ze ook geen taboe om te vragen. Dan heeft ze al taboe doorgebroken.

Onderzoeker
Ja, dat klopt.

Taalambassadeur 7
Maar nogmaals, als mensen die een beetje laaggeletterden... voor hen is dat moeilijk, voor mij ook moeilijk. Ik adviseer, het kan iets makkelijker zijn.

Onderzoeker
En is dit plaatje volgens u zinvol bij deze tekst?

Taalambassadeur 7
Ja.

Onderzoeker
Oké. En waardoor komt dat dan?

Taalambassadeur 7
Ja, omdat die zegt, wat er gebeurd is, dan hebben ze ook gedaan op dat plaatje, op de duidelijk zin. Dan bedoelt die dat. Wat daar op staat, dan bedoelt die dat dit.

Onderzoeker
Dus dat past heel goed bij de tekst eigenlijk. Klopt dat?

Taalambassadeur 7
Ja.

Onderzoeker

- Alternatieven_tips
- Alg. postief
- Rol van afbeeldingen
- Hoe leest een lezer een folder
- Begrip
- Interpretatie correct

• Context voorwaarde

- Waardering Aanvaardbaarheid
- Relatie tot tekst

Coding Density

Oké. Dus dan gaan we nog even naar die andere folder. Even kijken hoor. Dat is deze folder.
Kun jij die zien?

Taalambassadeur 7

Veilig medicijnen gebruiken, dat doen we samen. Ja.
Even vergroten. Mijn apotheek. Geneeskunde. Met een registratie. Haal bij uw eigen apotheek uw medische lijst op. Dat snap ik 100%.

En tweede, bespreek uw medicijnenoverzicht met de maatschappij van de apotheek. Dat ik moet medicijnenoverzicht of medicijngebruik, hoe ik het moet gebruiken, met mijn eigen apotheek spreken. Dat bedoelen ze.

Onderzoeker

Oké. Wat valt u allemaal op aan deze folder?
Wat vindt u goed of juist niet goed?

Taalambassadeur 7

Ja, de folder is duidelijk.

Onderzoeker

Oké, waardoor is hij duidelijk dan?

Taalambassadeur 7

De tekening. De tekening en die zinnen zijn ook kort.

Onderzoeker

Ja.

Taalambassadeur 7

Wat ik straks zei, dat ze moeten kort houden voor de laaggeletterden. Als het meer is, dan wordt het onduidelijk.

Onderzoeker

Oké, ja.

Taalambassadeur 7

Die is duidelijk. Als het voor mij duidelijk is, dan is het ook bij Nederlandse achtergronden duidelijk.

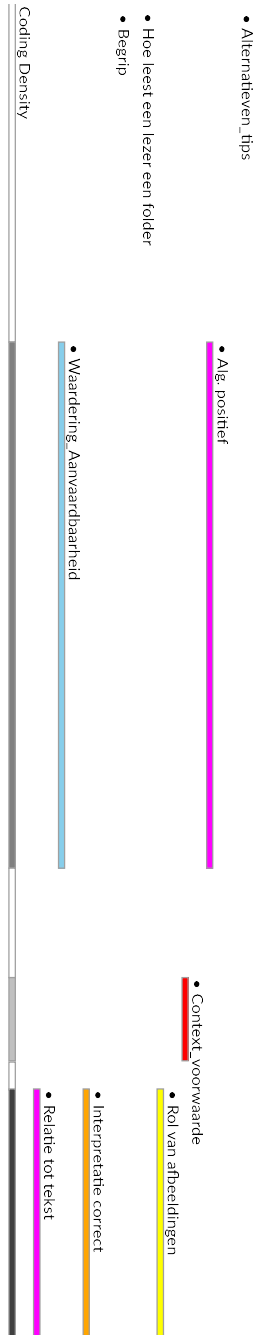
Onderzoeker

Ja. En als je bijvoorbeeld kijkt naar plaatje 3, daar zie je een plaatje en daar staat best wel veel tekst in het plaatje zelf. Hoe is dat als je moeite hebt met het Nederlands?

Taalambassadeur 7

Oh nee, dat kunnen ze niet. Voor mij is het niet moeilijk, maar ik kan 3, 4 keer of 5 keer, 6 keer wat doorlezen. Maar als die niet kan lezen, dan is het natuurlijk onduidelijk voor hen. Als die niet kan lezen, die ziet alleen maar rood en geel.

Onderzoeker



Ja. Of zou je dan zelf kunnen bedenken wat daar gebeurt op het plaatje?

Taalambassadeur 7

Ja, dan zou ik denken wat er daar gebeurt.

Onderzoeker

Ja. Oké.

Even kijken hoor... Als we dan bijvoorbeeld kijken naar plaatje 4. Stel dat je moeite hebt met lezen en schrijven, zie je dan precies wat daar gebeurt op dat plaatje bijvoorbeeld? Is dat dan duidelijk?

Taalambassadeur 7

Als je moeite hebt, ja. Als je moeite hebt, ja dan... Ja, nu voor mij is het geen moeite.

Ik zie wel, de tekening zie ik, dat is duidelijk. En de tekst is, ja... Dat kan niet meer groot maken dan wat nu is. Nee, dat is zo duidelijk. Maar nogmaals, als iemand die niet kan lezen, dan zeg je: wat staat daar?

Onderzoeker

Ja, precies. Even kijken, waar ik vooral benieuwd naar ben, is... Hoe zou u deze folder beter willen maken? Als u hem zelf zou maken.

Taalambassadeur 7

Nee, ik zou hem niet beter maken, dat is duidelijk.

Onderzoeker

Oké. Wat vindt u dan het beste aan deze folder?

Taalambassadeur 7

Even kijken... De vijfde kan ik niet zo goed... Daaronder staat...

Ja, die is wel duidelijk. Alle zes is duidelijk. Als je mij vraagt, ja dan... Ik vond dat... Ik vond dat op de... op de vijfde is... Wat je niet begrijpt. Stel uw vragen, als je niet begrijpt.

Onderzoeker

Ja.

Taalambassadeur 7

Dat vind ik echt... Dan moet je nog een keer vragen.

Onderzoeker

Ja.

Taalambassadeur 7

Vond ik leuk en goed.

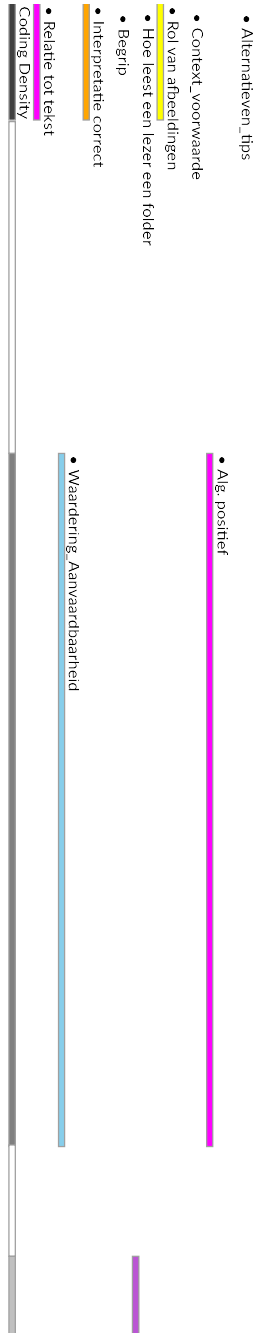
Onderzoeker

Ja. Oké.

We hebben de folders al een beetje bekeken natuurlijk. Ja, dus ik stop even met delen.

Stel dat u patiëntfolders ziet. Hoe vindt u het dan om plaatjes in die folders te zien?

Taalambassadeur 7



Hoe ik vind, ja. Of ik, wat ik doe... Ik ga eerst het plaatje kijken of dat duidelijk is. Wat ze bedoel. En als het niet duidelijk is, ik geef aan.

Deze plaatje... Soms klopt niet met de inhoud en met de tekening.

Dat is wel een keertje gebeurd. Het is niet met een folder of zo, maar wel iets anders. Dan heb ik dat opgegeven en hebben ze ook aangepast.

Onderzoeker

Oké.

Taalambassadeur 7

En toen zeiden ze, wow! Dat heb je wel goed gezien, zeggen ze.

Ja, mensen kunnen fouten maken.

Onderzoeker

Oh, absoluut. Ja. En we hebben nu natuurlijk twee heel verschillende folders gezien.

Die zagen er heel anders uit. Ja, wat vond u van dat verschil eigenlijk?

Taalambassadeur 7

Twee verschillende folders? Welke twee verschillende bedoel je?

Onderzoeker

We hebben zo net twee folders bekeken. Die eerste ging over de vinger en de tweede ging over het medicijngebruik.

Taalambassadeur 7

Oh, ja, ja. Vinger is... Dan heeft de dokter opgeknapt.

Ja, niet opgeknapt. Maar... Met spalk heeft die erop gedaan op de vinger. Dit is positief. Tweede plaatje is... Ja, heeft geholpen.

Onderzoeker

Ja.

Taalambassadeur 7

En dan denk ik van, ja, daar heeft hij minder pijn.

Onderzoeker

Ja. Maar was dat duidelijk, die folder? Wat vond u van die folder?

Taalambassadeur 7

Op de folder staat, ja. Nu hebben we dit gedaan. Dat je kunt ook de vinger...

Kan een beetje buigen. Verstrijken. Ja. Hij kan die ook doen. En met spalk. Spalk is een goede hulp om te genezen, zeg maar.

Onderzoeker

Ja. Dus u bent tevreden over die folder? Want u heeft hem goed begrepen, als ik het zo hoor.

Taalambassadeur 7

Ja.

- Alternatieven_tips
 - Aig_positief
 - Context_voorwaarde
 - Rol_van_afbeeldingen
 - Hoe_leest_een_lezer_een_folder
 - Begrip
 - Interpretatie_correct
 - Waardering_Aanvaardbaarheid
 - Relatie_tot_tekst
- Coding Density

Onderzoeker

Oké. Ja.

Wat vindt u prettiger om te zien? De eerste of de tweede folder? Wat werkt beter voor u?

Taalambassadeur 7

Ja, met de tekenen en met de... Met de tekst, dat past ie gewoon. Dat is duidelijk.

Onderzoeker

Dus u vindt de tweede beter?

Taalambassadeur 7

Nee, allebei. Allebei zijn goed.

Die zijn gecombineerd samen.

Onderzoeker

Oké. Oké. Wat vindt u bij de eerste dan het allerbeste?

Want we hadden eerst je tekening en daarna een foto van de spalk. Wat vond u daar het beste?

Taalambassadeur 7

Oeh, nu kan ik niet meer onthouden. Omdat ik het niet meer zie.

Ja, ik vind één foto met alleen maar die kootje. Ja, die laat de dokter zien waar het probleem is en wat er is gebeurd. Dit is helemaal 100% duidelijk. Dat is met de tekenen.

Ik kan het laten zien wat er aan de hand is.

Onderzoeker

Ja. Oké.

Heeft u verder nog opmerkingen over bijvoorbeeld als u in het ziekenhuis bent en u krijgt een folder mee over iets? Waar moet een folder dan aan voldoen? Wanneer is een folder wel goed of niet?

Taalambassadeur 7

Op dit plaatje niet, maar als ik in het ziekenhuis ergens een flyer of een plaatje ik adviseer altijd een makkelijkere taal moeten ze gebruiken. Makkelijkere woorden gebruiken. laaggeletterden kunnen ze dan ook 100% begrijpen.

Onderzoeker

Dus eigenlijk is de tekst nog veel belangrijker dan de plaatjes?

Taalambassadeur 7

Ja. Je hebt niet altijd tijd.

Kijk, ik heb nu gelukkig wel een beetje tijd genomen, rustig gelezen. Wat daarop staat. Oké, die moet ik oké.... Want ik ga met jullie aan de gesprekken. Maar vaak heb je niet tijd.

Dat je het meteen een paar keer leest. Misschien hebben die mensen geen tijd om het een paar keer te lezen.

Onderzoeker

Nee. Nee. Dus dan zou je zeggen, als je geen tijd hebt om het meerdere keren te lezen, dan moeten eigenlijk alle woorden makkelijk genoeg zijn?

Coding Density

- Alge. posthief
- Rol van afbeeldingen
- Begrip
- Interpretatie correct
- Waardering, Aanvaardbaarheid
- Hoe leest een lezer een folder

- Alternatieven, tips
- Context, voorwaarde
- Relatie tot tekst

Taalambassadeur 7

Ja, dan zeg ik op mijn beurt dat ze een beetje makkelijkere taal gebruiken.

Onderzoeker

Ja. Oké.

Taalambassadeur 7

Woorden bedoel ik.

Onderzoeker

Ja. Ja, duidelijk. En helpt het u om plaatjes in de folder te zien?

Of vindt u toch echt de tekst veel belangrijker?

Taalambassadeur 7

Folders is ook belangrijk. Maar tekst is, ja, wat jij zegt.

Ja, ik zie tekenen. Gebroken been, maar waarom? Waarom laten ze die tekenen zien? Daar moet ook een tekst bij, wat ze daarmee bedoelen.

Onderzoeker

Oké.

Taalambassadeur 7

Nee, zonder tekst kunnen we nergens.

Onderzoeker

Duidelijk. Ik ben door mijn vragenlijst heen.

Heeft u verder nog opmerkingen? Of zijn er dingen die ik misschien vergeten ben te vragen?

Taalambassadeur 7

Nee, ik heb geen vragen.

Onderzoeker

Oké. Dan wil ik u heel erg bedanken, in elk geval, voor uw tijd. En dan ga ik verder met mijn onderzoek.

- Alternatieven_tips
- Alg. positief
- **Context voorwaarde**
- Rol van afbeeldingen
- Hoe leest een lezer een folder
- Begrip
- Interpretatie correct
- Waardering_Aanvaardbaarheid
- Relatie tot tekst

Coding Density

Interview met Taalambassadeur 8

Onderzoeker

Ik maak nu een opname. Ja, hij doet het.

Oké, en dan was ik eerst ook wel benieuwd, want jij bent natuurlijk taalambassadeur. Hoe ben je dat geworden?

Taalambassadeur 8

Ja, ik ben dat geworden. Ik heb eerst gewone lessen gevolgd en toen heeft een leraar aan mij gevraagd, wil je niet taalambassadeur worden?

Onderzoeker

Oké.

Taalambassadeur 8

Ik zeg, ja, ik wil het wel best doen, maar wat houdt het allemaal in?

Onderzoeker

Ja.

Taalambassadeur 8

Toen heeft hij een beetje verteld wat het allemaal inhield. Dat een taalambassadeur controle gaat uitoefenen bij de gemeente, bij huisartsen, bij ziekenhuizen, bij de belastingdiensten, dat voor de mensen wat laaggeletterd zijn, de brieven eenvoudiger worden gesteld.

Onderzoeker

Ja.

Taalambassadeur 8

En nu zit ik, op dit moment ben ik in een leespaneel bezig in de gemeente Sittard-Geleen. Oké. Daar zijn we al nu een jaar mee bezig, voor brieven te eenvoudigen voor de gemeente.

Onderzoeker

Oké.

Taalambassadeur 8

En daar hebben we heel veel resultaten mee uitgehaald, dus ze willen ons voor het komende jaar, 2024, weer gebruiken voor de brieven eenvoudiger te maken.

Onderzoeker

Wat goed, leuk.

Taalambassadeur 8

En ja, en straks zit ik in het ziekenhuis, daar moet ik bewegwijzering gaan controleren, of dat ook duidelijker is voor de mensen, voor laaggeletterden.

Onderzoeker

Oké, dat klinkt goed.

- Alge. positief
- Context voorwaarde
- Relatie tot tekst
- Achtergrond TA
- Rol van afbeeldingen
- Hoe leest een lezer een folder
- Begrip
- Waardering_Aanvaardbaarheid
- Alternatieven_tips

Coding Density

Taalambassadeur 8

We zijn ook al een beetje meehelpen, voor eenvoudiger te maken voor ons.

Onderzoeker

Ja. Want u heeft zelf dus moeite gehad met lezen en schrijven, of heeft u dat nog steeds?

Taalambassadeur 8

Nee, ik had moeite met moeilijke woorden.

Die kon ik niet uitspreken. En die heb ik helemaal geleerd, via de school. Want ik kon één broodje niet opnoemen. En als je zegt, Ciabatta? dat was moeilijk, want ik was pas bezig met de horecaopleiding. En dan moest ik de gasten nieuwe broodjes bekendmaken. En toen zei de baas, maak me de nieuwe broodjes bekend. Dat we nieuwe broodjes hebben. En dan kwam de gast, doe mij die nieuwe broodje. En dan schreef ik, want ciabatta kon ik toen niet uitspreken.

Onderzoeker

Nee, oké.

Taalambassadeur 8

En nu wel.

Onderzoeker

Dus eigenlijk had u heel veel moeite met moeilijke woorden, en daardoor heeft u nog een extra cursus Nederlands gehad, eigenlijk. Om dat te leren.

Taalambassadeur 8

Ja.

Onderzoeker

Oké. Ja.

Taalambassadeur 8

En daardoor kan ik nu heel veel dingen controleren en ook de moeilijke woorden eruit halen. En proberen een tip te geven aan de mensen, van: doe daar iets gemakkelijker neerzetten. Maar soms gaat het niet. Want dat zeggen ze ons dan ook, soms gaat het niet, want we moeten ons aan de wet houden namelijk, zeggen ze dan.

Onderzoeker

Ja, het is natuurlijk de vraag of makkelijker ook betekent dat het dan niet binnen de wet valt.

Taalambassadeur 8

Ja. Ja, goed. Ja, want ze moeten eigenlijk dan een beetje meewerken. Ze werken soms aan de tips en de tops, zo noemen wij dat. En dan veranderen ze de woorden gewoon.

Onderzoeker

Oké.

Taalambassadeur 8

- Alge. positief
 - Context voorwaarde
 - Relatie tot tekst
 - Achtergrond TA
 - Rol van afbeeldingen
 - Hoe leest een lezer een folder
 - Begrip
 - Waardering_Aanvaardbaarheid
 - Alternatieven_tips
- Coding Density

En de gemeente Sittard-Geleen, die hebben een woordenboek ontworpen voor de gemeente. En dan kunnen ze daar de woorden uitzoeken. Het past in de zin van de mensen.

Onderzoeker

Oké.

Ik deel mijn scherm even met jou. Kan je dit zien? Oké, want deze heeft u dus al gezien. Deze folder.

Taalambassadeur 8

Ja, die had ik al via de mail bekeken.

Onderzoeker

Ja, heel goed. Oké. Ja, want ik ben eerst wel benieuwd, want als jij zo'n folder leest, hoe begin je daarmee dan? Waar let je bijvoorbeeld op?

Taalambassadeur 8

Ik begin altijd aan het bovenste stuk.

Onderzoeker

Oké.

Taalambassadeur 8

Dat is het belangrijkste.

Onderzoeker

Ja.

Taalambassadeur 8

En als er een foto komt tussen de bovenste regel en de onderste regel, moet je altijd zorgen dat er een tussenvoeging is, wat meer ruimte er tussenin zitten. Niet dat daar de foto tegen die tekst aan zit te leunen.

Onderzoeker

Oké. Kan jij mijn scherm nu wel zien?

Taalambassadeur 8

Ik zie jou.

Onderzoeker

Je ziet mij.

Taalambassadeur 8

Maar de folder zie ik dan niet.

Onderzoeker

Oké.

Taalambassadeur 8

Ja.

- Alge. positief
 - Context voorwaarde
 - Relatie tot tekst
 - Achtergrond TA
 - Rol van afbeeldingen
 - Begrip
 - Waardering_Aanvaardbaarheid
 - Alternatieven_tips
- Coding Density

- Hoe leest een lezer een folder

Onderzoeker

Ja, ik probeer het ook nog een keer. Kan je dit nu zien?

Taalambassadeur 8

Ja, nou zie ik het.

Onderzoeker

Oh, dan gaat het nu wel goed. Oké, super. Want dit was dus die eerste folder die ik stuurde.

Taalambassadeur 8

Nou zie ik het.

Die ik vanmorgen bekeken heb.

Onderzoeker

Ja. Oké, want hoe pak je dat dan aan als je deze folder bekijkt, bijvoorbeeld? Waar let je op?

Taalambassadeur 8

Dit? Ik let namelijk op dat er genoeg witruimte is.

Onderzoeker

Ja.

Taalambassadeur 8

Als je weer een beetje naar beneden scrolt.

Ja, ja. Kijk, en dan heb je hier weer wat wit zie ik dan. Ja, dat sluit dadelijk misschien weer bij die eerste

stuk aan wat ik zag. En dan zie ik liever die foto hieronder.

Want zo is het eigenlijk allemaal goed, want dat kon ik heel goed lezen. Kijk, maar ik zal voor die foto...

een keer eens kijken of het gekleurd kan.

Onderzoeker

Oké. Want dat vind je duidelijker?

Taalambassadeur 8

Ja, dat is duidelijker. Maar nu zie ik in het zwart, ja, waar kan ik nou de gebroken stuk zien?

Onderzoeker

Ja.

Taalambassadeur 8

Waar zouden we het hebben?

Onderzoeker

Want kan je mij vertellen, wat zie jij op dit plaatje? Wat gebeurt hier?

Taalambassadeur 8

Het gaat over een vinger die gebroken is.

Coding Density

- Alge. positief
- Context voorwaarde
- Relatie tot tekst
- Achtergrond TA
- Rol van afbeeldingen
- Hoe leest een lezer een folder

- Waardering, Aanvaardbaarheid
- Alternatieven, tips
- Begrip

Onderzoeker
Ja.

Taalambassadeur 8

Namelijk, als dat een kleur is, dan zie je hem veel beter naar voren komen. En ook dan dat stukje waar het gebroken is. En als je daar een pijltje neerzet, daar is die gebroken.
Als je daar een klein stukje erbij zet met een pijltje erbij, dat is een gebroken stuk. Dan begrijpen we dat ook wel.

Onderzoeker
Dus eigenlijk mis je de uitleg hier?

Taalambassadeur 8
Ja, de uitleg.

Onderzoeker
Oké. En dan zou je dan een pijltje naar dit vierkantje doen of naar de echte vinger, zeg maar?

Taalambassadeur 8
Naar de vinger toe.

Onderzoeker
Naar de vinger, oké. Dus naar hier. Kan je mijn muis nu zien?

Taalambassadeur 8
Ja, ik zie je muis.
Zo moet je het ook dan eigenlijk laten. Alleen dan richt je net die pijl naar die vinger toe waar die gebroken is.

Onderzoeker
Ja. En ik was wel benieuwd, wat denk je dat dit plaatje toevoegt? Is dit zinvol voor jou of voor andere lezers, dit plaatje?

Taalambassadeur 8
Ja, voor de anderen, voor mij is het zinvol. Want dan begrijp ik het ook. Want ik had zelf drie jaar geleden een maagoperatie. En toen hebben ze mij ook foto's gestuurd, hoe dat ging uitzien, die operatie. En daarna ben ik veel sneller, als ik iets moest, gaan lezen.

Onderzoeker
Mag ik vragen, wat voor plaatjes liet ze toen zien voor jouw maagoperatie?

Taalambassadeur 8
Ze lieten zien welke operatie ik kreeg. Dus ik kreeg de bypass. En dan kon ik precies zien wat voor operatie ik kreeg.

Onderzoeker
Oké.
Want hoe zagen die plaatjes eruit?



Taalambassadeur 8

Gekleurd, dat wel. Want ik zeg, ik wil gekleurde plaatjes zien, want anders snap ik het nog niet. Zwart wit zie ik het niet. En gekleurd, dan... Nee, dat was een tekening van een maag. Hoe die er kwam uit te zien, hoe klein die wordt. Heel duidelijk. Want ze hadden dan pijltjes neergezet van: dat doen we.

Ja, dat is voor mij heel duidelijk dat het om mijn vinger gaat.

Onderzoeker

Ja, heel goed. Oké, valt jou verder iets op? Of wil je verder nog iets zeggen over dit plaatje?

Taalambassadeur 8

Nee, dat plaatje is zomaar goed. Ja, alleen dat je dat met kleur moet aanduiden. Als je een plaatje vindt met een gebroken vinger, gekleurd. Dan zien de mensen ook, oh ja, dat is mijn eigen vinger. Ik zie dat het gebroken is.

Onderzoeker

Ja, precies. Oké, dan ga ik door naar de volgende pagina, goed?

Taalambassadeur 8

Ja, is goed.

Onderzoeker

Oké, want waar let je dan allemaal op? Je had het net al een beetje over de tekst. En dat je eigenlijk die witte regels wilt hebben tussen de tekst.

Taalambassadeur 8

Ja, tussen de tekst en de foto dan, hè.

Onderzoeker

Oh ja.

Gaat dat hier goed?

Taalambassadeur 8

Ja, kijk, dat is nou wat ik bedoelde. Die gekleurde foto.

Als je die hetzelfde krijgt, als het op deze velletje stond, dan zie je ook de duidelijkheid van, oh ja, het gaat om deze vinger.

Onderzoeker

Oké. Kan je vertellen, wat zie jij op dit plaatje?

Taalambassadeur 8

Ik zie op dit plaatje, als ik even met mijn eigen muisje mag spelen, dan zie ik dat daar een spalk overheen gaat.

Onderzoeker

Ja, klopt.

Coding Density

- Alge. positief
- Context, voorwaarde
- Relatie tot tekst
- Achtergrond TA
- Rol van afbeeldingen
- Hoe leest een lezer een folder

- Begrip
- Waardering, Aanvaardbaarheid
- Alternatieven, tips

Taalambassadeur 8
Over die vinger, wat gebroken is.

Onderzoeker
Ja. En wat vind je van dit plaatje?

Taalambassadeur 8
Ik vind het heel duidelijk.

Onderzoeker
En waardoor komt het dan? Ik hoor je al kleur zeggen, maar komt het door meer misschien?

Taalambassadeur 8
Dat komt omdat het kleur is.
En omdat hij... een witte spalk, dan zie je ook dat die vinger is gebroken.

Onderzoeker
Oké. Ja. Oké.
En wat voegt dit plaatje toe volgens jou? Waarom staat deze bij de tekst?

Taalambassadeur 8
Ja, omdat deze plaatje vind ik veel duidelijker dan het eerste plaatje.

Onderzoeker
Oké.

Taalambassadeur 8
Want nu weet ik dat het om een gebroken vinger gaat.
En dat de vinger ingetapet wordt.

Onderzoeker
Ja. Dus wat is het doel van dit plaatje, denk jij?

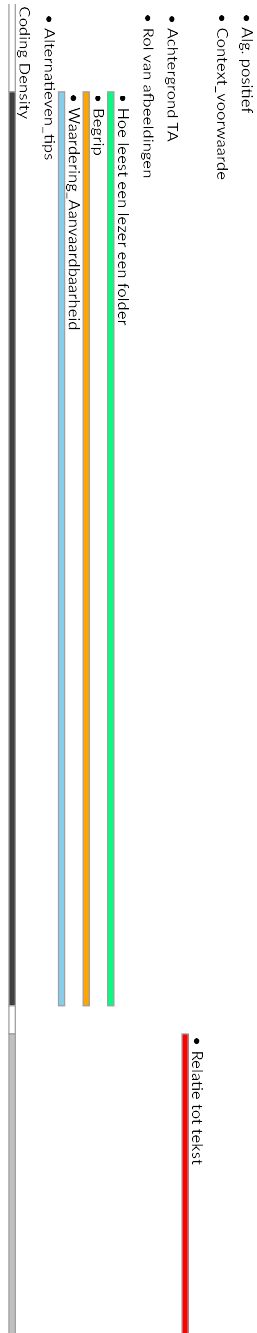
Taalambassadeur 8
Die mag je rustig bij die tekst laten, zeg ik maar. En dan is het ook duidelijker voor de mensen die het dan krijgen en weten van oh ja, het gaat om deze vinger.

Onderzoeker
Oké. En als je dit plaatje hebt gezien, lees je dan de tekst ook nog die erbij staat? Of is dat misschien niet meer nodig?

Taalambassadeur 8
Nee, want de tekst lees ik dan. Want ik moet ook weten waar het over gaat.

Onderzoeker
Ja, precies.

Taalambassadeur 8



En dan lees ik die ook en dan weet ik, oh ja, het gaat om die vinger. Die moet gespalkt worden. En dat mag je gerust wat korter doen. Bijvoorbeeld de gipskamer bij de [...]. Dat je gewoon ietsjes korter doet, dat je wat minder tekst erin hebt zetten.

Onderzoeker
Minder tekst, oké. Ja.

Taalambassadeur 8
Ik zal even voorlezen: de vingerspalk. Zorg ervoor dat je vinger wel kan buigen, maar niet kan overstrekken. Overstrekken. Wat vaak tijdens... tijdens het spelen.
Wat vaak tijdens het trauma is gebeurd, staat er. Als je de vinger komt, spanning op de volla... Hè?
Plaat. Waardoor deze weer kan scheuren.

Onderzoeker
Ja.

Taalambassadeur 8
Als je dan... Ja, dan kan je het beter zo laten staan eigenlijk, vind ik. Dan kan je het best zo laten staan.

Onderzoeker
Ja, zou je niks veranderen aan deze tekst? Is dit duidelijk genoeg zo?

Taalambassadeur 8
Nee, ik zou het minst veranderen. Ja, alleen net die... Die op de vol-la-rie.
Moet je eens kijken of je daar nu een ander woord kan vinden.

Onderzoeker
Ja, de volaire plaat inderdaad. Ik denk dat heel weinig mensen weten wat dat is.

Taalambassadeur 8
Ja, ja, ja.
Want ik was net aan het hakken en dan snap ik het. Als ik doe hakken, dan snap ik die zin.
Maar sommige andere mensen zullen het niet snappen wat het is.

Onderzoeker
Nee.

Taalambassadeur 8
Als ze het niet zo goed doorlezen.

Onderzoeker
Nee. Oké. Nee, precies.
En staat hier dan ook alle belangrijke informatie in? Of misschien ook wel teveel? Of missen er nog dingen?

Taalambassadeur 8
Nee, dat is zo goed.

- Alge. positief
 - Context voorwaarde
 - Relatie tot tekst
 - Achtergrond TA
 - Rol van afbeeldingen
 - Hoe leest een lezer een folder
 - Waardering_Aanvaardbaarheid
 - Alternatieven_tips
 - Begrip
- Coding Density

Onderzoeker
Oké. De tekst is goed, verder?

Taalambassadeur 8
Ja, de tekst is zo aardig goed.

Onderzoeker
Oké. Ja. En dan nog eens over die foto. Want als je zelf deze folder zou maken, had je dan precies dit plaatje gekozen? Of misschien wat anders?

Taalambassadeur 8
Nee, ik had dit plaatje dan gekozen, want dan weet ik dat het gaat over spalken.

Onderzoeker
Ja.

Taalambassadeur 8
En als ik je een tip mag geven, Ja. Zou ik hier een pijltje neerzetten.

Onderzoeker
Waar, precies? Kan je dat vertellen?

Taalambassadeur 8
Hier bij dit stuk. In het middenstuk en naar beneden toe.
Ja, en daar een klein tekstje er mee zetten. Deze vinger wordt gespalkt.

Onderzoeker
Ja, precies. Eigenlijk een soort bijschrift bij de afbeelding, bedoel je? Met tekst en uitleg.

Taalambassadeur 8
Ja.

Onderzoeker
Oké, duidelijk. En waar zou dat pijltje komen dan? Richting dit witte deel bijvoorbeeld?

Taalambassadeur 8
Ja.

Onderzoeker
Oké. Ja, want dat is natuurlijk de spalk zelf.

Taalambassadeur 8
Ja. Maar dan weten ze ook dat die vinger wordt gespalkt. Want ze lezen het wel uit de breng. Maar dan weten ze niet waar komt hij dan te zitten precies, op welke vinger.

Onderzoeker
Oké. Zullen we door naar de volgende?
Dan hebben we natuurlijk dit stukje tekst. En daar horen dan deze plaatjes bij.

- Alge. positief
- Context voorwaarde
- Relatie tot tekst
- Achtergrond TA
- Rol van afbeeldingen
- Hoe leest een lezer een folder
- Begrip
- Waardering_Aanvaardbaarheid

- Alternatieven_tips

Coding Density

Taalambassadeur 8
Ja. Ja, dat vind ik goed.

Onderzoeker
Oké. Waarom dan?

Taalambassadeur 8
Eh, namelijk... Ja, ze moeten dan proberen de oefeningen mee te gaan doen.

Onderzoeker
Ja.

Taalambassadeur 8
Dus zo en zo [beeldt de oefeningen uit]. Dan snappen ze... Als je bij de laatste foto...
Dat je bij de laatste foto dan een tekst maakt van... Dan zie je drie foto's van hoe je die oefeningen moet gaan doen.

Onderzoeker
Was dat ook gelukt als die foto's er niet bij hadden gestaan?

Taalambassadeur 8
Nee, dan zouden de mensen het niet snappen.
Want dan lezen ze... Oefeningen, ja, welke oefeningen moeten we doen?

Onderzoeker
Ja. En als je die foto's nu ziet... Kan je dan die oefeningen nog verkeerd uitvoeren?

Taalambassadeur 8
Nee, want dan hebben ze een voorbeeld... Ik moet hem zo doen. Ik moet hem zo doen.

Onderzoeker
Dus ze zijn wel duidelijk genoeg, volgens jou, de plaatjes?

Taalambassadeur 8
En dat zijn ook gekleurde foto's namelijk. Dat is dan heel duidelijk.

Onderzoeker
Oké.

Taalambassadeur 8
Alleen dan bij de laatste foto moet je dan... Let op de drie foto's met de oefeningen.

Onderzoeker
Dat je in de tekst verwijst naar de plaatjes, bedoel je?

Taalambassadeur 8
Ja.

- Alg. postief
- Context voorwaarde
- Relatie tot tekst
- Achtergrond TA
- Rol van afbeeldingen
- Hoe leest een lezer een folder
- Begrip
- Waardering Aanvaardbaarheid

Coding Density

- Alternatieven_tips

En dan moeten wij gewoon zetten, let op de drie oefeningen.

Onderzoeker

Ja, duidelijk. Goede aanvulling, denk ik.

Taalambassadeur 8

Ja.

Onderzoeker

Oké. Ja, dan hebben we deze folder wel een beetje bekeken al.

Ja, wat vind je over het algemeen van deze folder? Wat is jouw indruk hiervan?

Taalambassadeur 8

Ik vind hem heel goed. Alleen dan die ene foto, wat ik net zei, wat zwart-wit is. Die moet je dan even kleur doen.

Onderzoeker

Ja, en je hebt verteld nog, je wilt hier een pijltje bij hebben. Toch?

Taalambassadeur 8

Ja, ja. Waar die gebroken is. Dat we dan weten, oh ja, daar is die gebroken.

Onderzoeker

Oké. En als je zelf... En als je zelf deze folder zou maken, je noemt hier al een belangrijke verbetering. Zijn er andere dingen die je zou veranderen aan deze folder?

Taalambassadeur 8

Nee, voor de rest zou ik aan de folders niks veranderen.

Onderzoeker

En mag ik vragen, hoe vind jij het om hier plaatjes in te zien? Hoe is dat voor jou?

Taalambassadeur 8

Rustgevend. En de mensen gaan nou begrijpen dat het gaat om hun vinger, dat gebroken is.

Onderzoeker

Oké.

En je zei ook rustgevend. Wat bedoel je daarmee?

Taalambassadeur 8

Omdat er plaatjes bijkomen, die wat rustig... aanduiden: het gaat over een vinger. En die vinger die wordt gespalkt. En ja, ik moet oefeningen doen met eh- dat is rustgevend. Want als ik andere folders bekijk van ziekenhuizen, dat is niet rustgevend.

Onderzoeker

Dus als ik jou begrijp, dan weet jij door die plaatjes wat je kan verwachten. En je schrikt niet af door een hele lap tekst. Bedoel je dat bijvoorbeeld?

- Alge. positief
- Context voorwaarde
- Relatie tot tekst
- Achtergrond TA
- Hoe leest een lezer een folder

• Alternatieven_thps
Coding Density

- Rol van afbeeldingen
- Begrip
- Waardering_Aanvaardbaarheid

Taalambassadeur 8

Ja, dat is wel belangrijk denk ik. Als dat gebeurt. Ja.

Onderzoeker

Heb je verder nog opmerkingen over deze folder?

Taalambassadeur 8

Nee. Voor de rest heb ik niks op te merken over deze folder.

Onderzoeker

Oké. Dan pak ik even een andere folder erbij.

Had jij die ook al bekeken? Die andere folder?

Taalambassadeur 8

Nee, want dat was eigenlijk van plan om die door te bekijken, maar daar kwam ik niet meer aan toe.

Onderzoeker

Oh, dat is helemaal goed. Kan jij mijn scherm nu zien?

Taalambassadeur 8

Ja, ik zie je scherm.

Onderzoeker

Dus dan zie je veilig medicijngebruik staan?

Taalambassadeur 8

Ja, ja.

Onderzoeker

Oké. Nou dit is dus die tweede folder. Ik maak hem even kleiner, want dan zie je de hele pagina.

Taalambassadeur 8

Ja. Als ik al een opmerking mag maken.

Onderzoeker

Ja.

Taalambassadeur 8

Dan zal ik kijken, want nu komen die twee plaatjes bijna tegen dat oranje aan. Dat je nog iets meer wit ertussen blijft houden.

Onderzoeker

Meer ruimte tussen de verschillende plaatjes.

Taalambassadeur 8

Ja, ja.

Onderzoeker

- Alge. positief
- Context voorwaarde
- Relatie tot tekst
- Achtergrond TA
- Rol van afbeeldingen
- Hoe leest een lezer een folder
- Begrip
- Waardering Aanvaardbaarheid

Coding Density

- Alternatieven, tips

Oké. Ja.

Taalambassadeur 8

En zo is die wel overzichtelijk en begrijpelijk. En je hebt wat kleuren gebruikt.

Onderzoeker

Ja.

Taalambassadeur 8

Dat is veel mooier, want dan snappen ze ook. Ik moet daar naartoe. Ik moet naar plaatje 2 kijken. Ik moet naar de regie... registratie toe. En dat snappen ze ook heel goed. Die plaatjes maken de mensen heel duidelijk. Voor die mensen die het niet kunnen lezen of schrijven, zeg ik maar.

Onderzoeker

Oké. Ja, want... Even kijken, ik laat je even de hele folder zien.

Taalambassadeur 8

En die twee plaatjes moet je nog iets omlaag zien te krijgen.

Als je tussen het oranje iets meer wit openlaat, dan heb je ook een heel mooi overzicht.

Onderzoeker

Ja, precies. Oké.

Taalambassadeur 8

Maar dan schrikken de mensen er ook niet van. Want die kijken naar een plaatje, die kijken niet naar het oranje. Als je daar een beetje een opening laat tussen die twee plaatjes, dan schuift de rest ook naar beneden toe.

Onderzoeker

Oké, en wat is verder jouw eerste indruk van deze folder?

Taalambassadeur 8

Ik zie mijn apothek.

Dan zie ik plaatje 1. Heel duidelijk. Alleen in die zwarte balken moet je proberen om dikke letters neer te zetten.

Onderzoeker

Sorry, om wat er neer te zetten?

Taalambassadeur 8

Dikke letters.

Onderzoeker

Dikke letters, oké.

Taalambassadeur 8

letsjes dikker erin te zetten. Want dat zijn witte letters.

- Alg. positief
- Context voorwaarde
- Relatie tot tekst
- Achtergrond TA
- Rol van afbeeldingen
- Hoe leest een lezer een folder

- Begrip
- Waardering Aanvaardbaarheid

Coding Density

- Alternatieven, tips

Onderzoeker

Ja.

Taalambassadeur 8

Dat leek wel een beetje onduidelijker dan. Want dat is wel mij opgevallen. Want die plaatje had ik al een beetje bekeken voordat ik naar de [voetenpedicure?] ging.

Onderzoeker

Ja.

Taalambassadeur 8

Dus in het zwart moet je dikke letters zitten te doen.

Onderzoeker

Ja. Ja, dan is die duidelijker leesbaar.

Taalambassadeur 8

Ja, ja.

Onderzoeker

Oké. We hebben hier dus een voorkant van de folder. En dan is dit de achterkant. En die achterkant gaat eigenlijk ook over die zes plaatjes. Maar dan staat er meer tekst bij. Dan staat er net wat meer informatie.

Taalambassadeur 8

Ja, dan staat er ook die tekst. Die tekst wat nu tussen die twee plaatjes in zit. Kijk, want je hebt hieronder. Je ziet mijn vinger nu niet... Hier bij de plaatjes 1, 2 en 3, zit je met de tekst bijna tegen dat plaatje aan te werken.

Onderzoeker

Oké. Ja, dus het staat weer te dicht bij elkaar?

Taalambassadeur 8

Als je daar ook een opening laat, dan heb je alles een beetje overzichtelijker.

Onderzoeker

Oké.

Taalambassadeur 8

Bij de laatste pagina. En dan heb je bij het plaatje 4, 5 en 6. Dan moet je hetzelfde doen.

Onderzoeker

Ja. Oké. Want is het minder begrijpelijk als het te dicht bij elkaar staat?

Taalambassadeur 8

Voor de meeste mensen is het niet overzichtelijk. Want dan kijken ze alleen maar naar het plaatje. Dan kijken ze niet meer naar de tekst.

- Alge. positief
- Context voorwaarde
- Relatie tot tekst
- Achtergrond TA
- Rol van afbeeldingen
- Hoe leest een lezer een folder
- Begrip
- Waardering_Aanvaardbaarheid
- Alternatieven_tbps

Coding Density

Onderzoeker
Oké. Ja.

Taalambassadeur 8
En als je daar een opening hebt, dan hebben ze ook de tekst herinneren.

Onderzoeker
Ja.

Taalambassadeur 8
Dan kijken ze niet meer naar die plaatjes. Want dan, oh, ik moet ook die tekst lezen.

Onderzoeker
Ja. Of zou je dit dan bijvoorbeeld helemaal weglaten?

Taalambassadeur 8
Nee, nee, nee. Zal ik niet doen.

Onderzoeker
Oké. En waarom?

Taalambassadeur 8
Nee, want als je daar iets weglaat, dan gaan de mensen denken, oh, ja, plaatje. Wat moet ik er nou mee? Want je moet hem in het tekst hebben om hem te lezen.

Onderzoeker
Ja. En ik bedoel, als je die plaatjes hier weglaat. En dan alleen de tekst hebt.
Zou dat misschien dan werken? Of ook niet?

Taalambassadeur 8
Nee, want dan hebben ze alleen maar een tekstpagina.

Onderzoeker
Oké, dat is dan te veel tekst?

Taalambassadeur 8
Je kan de plaatjes laten en alleen de tekst een beetje opschuiven voor de plaatjes af.

Onderzoeker
Ja. Oké. Dan kijken we even naar die eerste pagina.
Want als je nou echt moeite hebt met lezen en schrijven. Wat zie je dan op die plaatjes eigenlijk? Wat voor functie hebben die plaatjes dan?

Taalambassadeur 8
Die plaatjes hebben dan een functie van, oh ja, ik moet naar mijn apotheek. Je moet naar gemeenschappelijke restauratie. Dan heb je toestemming voor aanvragen van extra medicatiegegevens.

- Alge. positief
- Context_voorwaarde
- Achtergrond TA
- Hoe leest een lezer een folder
- Begrip
- Waardering_Aanvaardbaarheid
- Alternatieven_tbps

Coding Density

- Relatie tot tekst

- Rol van afbeeldingen

Onderzoeker

Ja, dat is plaatje drie. En ik vroeg me af, stel dat je nou heel moeilijk kan lezen en schrijven. En dan staat er wel tekst in zo'n plaatje zelf. Vind je dat een logische keuze?

Taalambassadeur 8

Ja, want dan weten de mensen, oh ja, ik moet op ja drukken namelijk. Want als je dat weglaat, die tekst uit dat plaatje. Ja, dan weten de mensen niet, waar moet ik nou toestemming voor geven? Is het nou nee of is het nou ja?

Onderzoeker

Ja. Ja ik zit ondertussen even op de vragenlijstje te kijken hoor. Heb je nog verder een algemene tips over deze folder eigenlijk?

Taalambassadeur 8

Ja, alleen wat ik je al zei, die zwarte vakken, dikke letters.

Want die zijn al wit, hè. Die moeten dan wat dikker, die witte letters. Dat mensen ook kunnen zien, oh ja, ik moet die dikke letters ook goed lezen.

Onderzoeker

Ja.

Taalambassadeur 8

En voor de rest is het heel goed.

Onderzoeker

Want ik hoor jou nu eigenlijk twee keer zeggen dat het plaatje misschien wel kan afleiden van een tekst. Klopt dat?

Taalambassadeur 8

Soms valt dat weg. Als je wat minder tekst gebruikt bij de plaatjes, hè. En dan alleen die plaatjes gebruikt. En dat je dan denkt van, oh ja, snappen ze het nu nog wel. Dan zal ik wel die teksten erbij gebruiken.

Maar ga je veranderen, zal ik je een tip geven, laat eerst van tevoren een taaladviseur nakijken.

Onderzoeker

Ja, ja.

Taalambassadeur 8

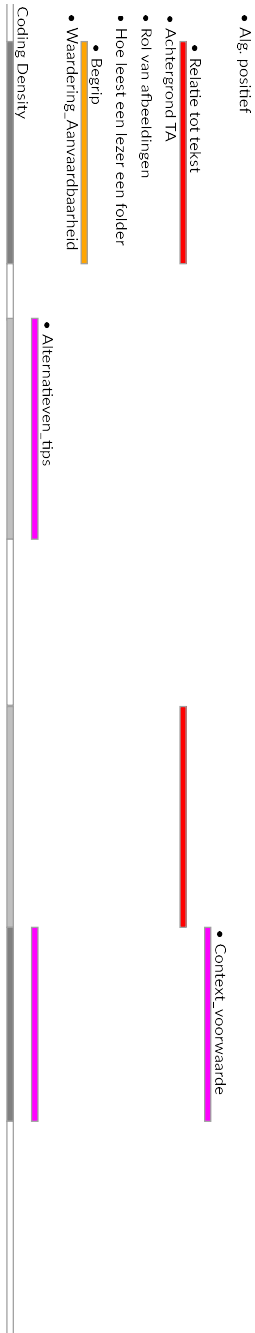
Dan kunnen we precies kijken van wat is goed en wat is fout.

Onderzoeker

Ja.

Taalambassadeur 8

Want nu zien we dat we jou tips gaan geven. En als je die tips gaat verwerken, en als je mij dan de volgende keer weer doet bellen of mailen. Van zal we nog eens een keer kijken naar het goede? Dan zeg ik je, dat foldertje is nu goed.



Ja, want dan kunnen we gelijk tussen deze folder en met de nieuwe folder.

Onderzoeker
Ja, dat zeker.

Taalambassadeur 8
Maar hoe lang moet je daar tijd voor? Dat is de vraag, hè.

Onderzoeker
Nou ja, dit is meer voor mij om algemene tips te verzamelen. Ik heb zelf deze folders niet gemaakt. Dus ik kan wel jouw tips doorgeven aan degene die het wel heeft gemaakt. En dan moeten zij kijken of zij dat ook gaan gebruiken, die tips. Dus dat is niet iets wat ik zelf nu ga doen. Maar ik ga wel allemaal tips verzamelen van jullie.

En daarom is mijn vraag ook aan jou. Stel, vind je dat deze plaatjes afleiden van de teksten bijvoorbeeld? Of valt dat wel mee?

Taalambassadeur 8
Nee. Valt wel mee.

Onderzoeker
Oké.

Taalambassadeur 8
Alleen dat de witte letters wat dikker moeten.

Onderzoeker
Ja, precies.

Taalambassadeur 8
Dat het zo... Omdat die nou klein zijn. Omdat ik zo'n folder thuis zou krijgen en ik zie de plaatjes... Dan zie ik de teksten al niet meer uit. Want dan denk ik al... Ja, ik moet naar mijn apotheek. Ik moet een registratie doen. Ik moet ja drukken. Ik moet... Ja. Want denk je, zo ga je ook de teksten lezen bij de plaatjes.

Onderzoeker
Ja, absoluut.

Taalambassadeur 8
Wat dat allemaal inhoudt.

Onderzoeker
En voel je je ook aangesproken? Want je zegt, als ik deze folder in mijn bus krijg... Stel dat dat gebeurt. Je krijgt deze folder in je bus. Voel jij je dan aangesproken? En ga je dan ook alles lezen?

Taalambassadeur 8
Ik ga dan eigenlijk alles lezen. Maar dan lees ik niet meer bijvoorbeeld tekst 1, 2, 3, 4, 5, 6 niet meer. Want dan heb ik de plaatjes al gezien.

- Achtergrond TA
 - Alig. positief
 - Context_voorwaarde
 - Begrip
 - Waardering_Aanvaardbaarheid
 - Alternatieven_tips
- Coding Density

- Relatie tot tekst
- Rol van afbeeldingen
- Hoe leest een lezer een

Onderzoeker

Ja, precies. Dus de achterkant bekijk je dan niet?

Taalambassadeur 8

Nee, want de achterkant... Die bekijken kan ik niet meer. Want dan heb ik de plaatjes al gezien. En dan lees ik al de teksten niet meer wat bij de plaatjes horen.

Onderzoeker

Oké.

Taalambassadeur 8

En daarvoor denk ik al... Die moeten we wat dikker. Want dan gaan ze ook eraf focussen, de mensen.

Onderzoeker

Ja. Oké. Ja, en als je zelf deze folder zou maken...

Je zou sowieso deze tekst dus dik gedrukt maken. En zou je meer dingen willen veranderen?

Taalambassadeur 8

Nee, ik zou niet meer dingen gaan veranderen hoe die nou uitziet. Alleen wat ik je zei... Die plaatjes moeten ietsjes van de randjes af.

Onderzoeker

Ja, meer ruimte tussen de plaatjes.

Taalambassadeur 8

Ja. En dan zou ik tussen die plaatjes één en twee hetzelfde doen. Maar nu staan ze allemaal dichtbij elkaar. Want dan heb je toch een overzicht. Want dan krijgen wij ook in de gaten... Oh, ik moet alle zes die plaatjes gaan lezen.

Want nu gaan ze alle zes bekijken. En dan hebben ze geen adem voor te lezen meer.

Onderzoeker

Nee, precies. Vind je dit dan ook veel informatie op één pagina? Of begrijp ik dat verkeerd?

Taalambassadeur 8

Dit is eigenlijk veel informatie. Dat zeg ik je wel. Maar het is wel goed dat het op één pagina staat.

Onderzoeker

Dat is wel goed. Oké. En waarom vind je dat goed, dat het op één pagina staat?

Taalambassadeur 8

Dit is eigenlijk... Dit is allemaal goed. Alleen die tekst wordt onder die andere.

Bij plaatje 65 staat. Dat kan beter op een volgende bladzijde staan.

Onderzoeker

Oké. En bedoel je daarmee dit? Of bedoel je die tip?

Taalambassadeur 8

- Alge. positief
- Context voorwaarde
- Relatie tot tekst
- Achtergrond TA
- Rol van afbeeldingen
- Hoe leest een lezer een folder
- Begrip

Coding Density

- Alternatieven, tips

- Waardering Aanvaardbaarheid

Ja. Nee, die tip.

Onderzoeker
Oké.

Taalambassadeur 8
Dan zal ik Maasstadziekenhuis eigenlijk weg gaan halen. Alleen de tips daar laten staan.

Onderzoeker
Oké. En waarom zou je dat doen?

Taalambassadeur 8
Ja, want met de tips, namelijk, want die tips zijn belangrijker dan [het logo van] Maasstad ziekenhuis.

Onderzoeker
Ja. En zou je deze dan weghalen omdat het anders te druk is? Begrijp ik dat goed?

Taalambassadeur 8
Ja, die wil ik dan weghalen.

Onderzoeker
Ja, precies.

Taalambassadeur 8
Want ik zal dan de tips iets onder die plaatjes zetten.

Onderzoeker
Ja. Oké.

Taalambassadeur 8
En Maasstad ziekenhuis dan weg. Want ze kijken naar de tips en niet naar Maasstad ziekenhuis.

Onderzoeker
Nee, precies.
En ik hoor jou ook zeggen, jij zei net van ik vind het wel goed dat ze alle zes dingen op één pagina hebben gedaan. Waarom is dat?

Taalambassadeur 8
Ja, op één pagina.

Onderzoeker
Ja, waarom vind je dat goed?

Taalambassadeur 8
Ik vind dat goed, want als je heel veel pagina's hebt, dan gaan de mensen die het niet kunnen lezen en schrijven, die gaan het dan bladeren. Dan lees je dus niet meer verder.

Onderzoeker

- Alternatieven_tips
- Codings_Density
- Begrip
- Rol van afbeeldingen
- Achtergrond TA
- Relatie tot tekst
- Context_voorwaarde
- Alge_positief

- Hoe leest een lezer een folder
- Waardering_Aanvaardbaarheid

Nee, precies.

Taalambassadeur 8
Wat dat betekent.

Onderzoeker
Oké.

Taalambassadeur 8
En daarom is het gemakkelijker dat het op één pagina staat.

Onderzoeker
Ja. Oké. Heb je verder zelf nog opmerkingen over deze folder?

Taalambassadeur 8
Nee, zo is die folder goed. Alleen wat ik je al zei, in het zwart de tekst en ruimte boven de plaatjes houden.

Onderzoeker
Oké.

Taalambassadeur 8
En dan Maasstadziekenhuis mag weg. Alleen de tip mag middenin staan, onder die zes plaatjes staan.

Onderzoeker
Ja, precies. Oké, dan stop ik even met mijn scherm delen, want dan zie ik jou ook weer even. Ik ben wel benieuwd, maar hoe vind jij het om plaatjes in folders te zien?

Taalambassadeur 8
Ik vind het verschillend.

Onderzoeker
Ja.

Taalambassadeur 8
En je gaat er ook meer in verdiepen namelijk. Je gaat ook de teksten lezen, wat het betekent.

Onderzoeker
Ja. Oké.

Taalambassadeur 8
Want je gaat niet denken van, oh ja, plaatjes. Oh ja, blijf maar verder. Ik ga de tekst maar weer verder lezen.

Onderzoeker
Ja.

Taalambassadeur 8

- Alg. positief
- Context voorwaarde
- Relatie tot tekst
- Achtergrond TA
- Begrip
- Alternatieven tips

Coding Density

- Rol van afbeeldingen
- Hoe leest een lezer een folder
- Waardering Aanvaardbaarheid

Want bij de plaatjes staat dan ook de tekst. En dan ga je daar op- kijken, oh ja, dat staat er op de tekst bij, dus die ga je lezen. Wat heeft dat te betekenen bij plaatje 1? Wat heeft dat te betekenen bij plaatje 2?

Onderzoeker
Ja.

Taalambassadeur 8
En dan ga je daar ook mee aan de slag. Want als die teksten er niet bij staan, ga je er ook niet mee aan de slag. Want dan ga je alleen maar de plaatjes bekijken.

Onderzoeker
Ja, precies. Oké. Stel dat er geen plaatjes bij zouden staan, hoe zou dat zijn voor jou?

Taalambassadeur 8
Dan is het afschrikkend.

Onderzoeker
Oké.

Taalambassadeur 8
Want dan ga je denken van, wat moet ik nou gaan doen? Wat moet ik nou gaan doen?

Onderzoeker
Ja.

Taalambassadeur 8
En daarom zijn de plaatjes veel duidelijker wat je moet gaan doen namelijk.

Onderzoeker
Oké. Zou jij meer plaatjes willen zien in folders? Denk je, hoe meer hoe beter?
Of denk je daar misschien heel anders over?

Taalambassadeur 8
Nee, zes plaatjes, niet meer.

Onderzoeker
Nee, precies. Oké.

Taalambassadeur 8
Want dan ga je nog meer pagina's ervan krijgen.

Onderzoeker
Ja.
Oké. Dus het is vooral... Dus vooral het aantal pagina's is voor jou heel belangrijk, dat dat zo kort mogelijk blijft?

Taalambassadeur 8

- Alge. positief
- Relatie tot tekst
- Achtergrond TA
- Rol van afbeeldingen
- Hoe leest een lezer een folder
- Begrip
- Waardering Aanvaardbaarheid
- Alternatieven_tips
- Coding Density

- Context_voorwaarde

Ja.

Onderzoeker

Oké. Ja, volgens mij waren dat mijn vragen wel. Ja, heb je zelf nog opmerkingen?
Wanneer vind je een plaatje wel of niet goed? Misschien is dat nog een goede vraag.

Taalambassadeur 8

Wanneer een plaatje wel of niet goed is, als er geen tekst bij staat.

Onderzoeker

Dan is die niet goed?

Taalambassadeur 8

Niet goed. Want dan weet ik niet, wat moet ik doen, wat moet ik doen?

Onderzoeker

Ja.

Taalambassadeur 8

Dan ga je denken, wat moet ik nou weer doen? Stel dat er bij plaatje één net stond... en er stond alleen een plaatje, met die man en die vrouw van de apotheker.

Ja, dan weet ik wel, dat ik naar de apotheker moet. Als het op dit stond, apotheker, en waarvoor ik naar de apotheker moet gaan, dan wist ik het niet. En nu weet ik het wel.

Onderzoeker

Een plaatje staat nooit helemaal op zichzelf dus eigenlijk.

Taalambassadeur 8

Nee.

Onderzoeker

Oké, duidelijk. Heb je verder nog opmerkingen, of ben ik misschien nog vergeten om bepaalde dingen te vragen?

Taalambassadeur 8

Nee, dit was alle tips die ik jou kan geven. En dat je het door kan geven aan de mensen die de folders gaan maken.

Onderzoeker

Hartstikke goed.

Taalambassadeur 8

En dat je dan ook een tip geeft van, jongens, laat van tevoren eventjes één van de taalambassadeurs eens bekijken. Die folder wat je mij had laten zien, maar dan de goede.

Onderzoeker

- Aig_positief
 - Context_voorwaarde
 - Relatie_tot_tekst
 - Achtergrond_TA
 - Rol_van_afbeeldingen
 - Hoe_leest_een_lezer_een_folder
 - Begrip
 - Waardering_Aanvaardbaarheid
 - Alternatieven_tips
- Coding Density

Ja, ik denk dat dat de belangrijkste tip blijft. Want je schrijft hem natuurlijk voor een bepaald publiek.
Dan is het wel de bedoeling dat het publiek het ook begrijpt.

Taalambassadeur 8
Ja.

Onderzoeker
Oké. Dan wil ik jou heel erg bedanken voor je tijd.

Taalambassadeur 8
Ja, jij ook.

Onderzoeker
En als je dat leuk vindt, dan kan ik eind januari ongeveer de resultaten van mijn onderzoek met je delen.

Taalambassadeur 8
Ja, is goed.

Onderzoeker
Oké, dan doe ik dat.
Oké, nou hartstikke bedankt en veel succes vanmiddag.

- Alg. positief
- Context voorwaarde
- Relatie tot tekst
- Achtergrond TA
- Rol van afbeeldingen
- Hoe leest een lezer een folder
- Begrip
- Waardering_Aanvaardbaarheid
- Alternatieven_tips

Coding Density

Interview met Taalambassadeur 9

Onderzoeker

Volgens mij is al nu de opname gestart.

Taalambassadeur 9

Ja, dat is het.

Onderzoeker

Oké, top.

Ja, ik was ook wel benieuwd, want jij bent natuurlijk taalambassadeur. Hoe ben je dat geworden en hoe is het voor jou op dit moment om te lezen en schrijven?

Taalambassadeur 9

Het zal kort en krachtig mijn verhaal vertellen als talenambassadeur.

Mijn Nederlands was vroeger juist heel goed. Begrijpend lezen, schrijven, gewoon dat hele plaatje was juist heel goed. Door omstandigheden- ik heb een zware traumatische jeugd gehad- Door omstandigheden kwam ik al heel vroeg... werd ik uit huis gehaald voor mijn eigen ontwikkeling. Ik kwam met mezelf- ik maakte allemaal nog meer dingen mee waardoor ik op 21-jarig leeftijd een heftige depressie ben geraakt.

Toen ging ik me isoleren, niet meer praten met niemand. Ik leefde in de donker, ik sliep alleen maar. Ik keek geen tv, ik las geen boeken meer, helemaal niks. En toen heb ik een heel grote achterstand opgebouwd. Dus ik ben eigenlijk, zeg maar, laaggeletterd op een latere leeftijd geworden.

Ja, want je hebt ook heel veel laaggeletterden die daarmee geboren worden. Maar ik heb het eigenlijk op een latere leeftijd ontwikkeld. Ik ben toen een oplossing gaan zoeken en omdat ik een uitkering heb, vanuit het UWV kwamen er cursussen beschikbaar. Daar zag ik allemaal cursussen tussen en dan zag ik ook Nederlands [niveau?] 2. Dat ben ik gaan doen, die heb ik behaald. Dat gaf me wat meer motivatie. Een vriendin van mij gaf me een boek, Goedgebekt 2F4F. Daar ging ik uit leren.

En toen heb ik heel veel jarenlang therapie gevolgd. En toen kreeg ik een jobcoach om een reïntegratieproces te starten. Via haar ben ik ingerold in het taalambassadeurschap. Want zij zag ergens een factuur dat ze taalambassadeurs was. En zei dat, misschien is dat een match. En het bleek uiteindelijk een match te zijn, want mijn moeder sprak vroeger de Nederlandse taal niet zo goed. Dus de briefschrijven, de vertaling, alles deed ik op een jonge leeftijd. Dus daarvan had ik al kennis. En ook dat met dat stukje wat ik heb meegemaakt, met dat achterstand wat ik had opgelopen. Dus ik dacht, dan kan ik mensen hiermee gaan helpen. En zo ben ik de taalambassadeurschap ingerold.

Onderzoeker

Want als ik mag vragen, hoe was het voor jou toen het lezen en schrijven zelf, zeg maar. Het voelt voor mij als iets dat als je het hebt geleerd, dat je dat dan niet meer verleert. Maar was dat wat er aan de hand was?

Taalambassadeur 9

Ja, het is hetzelfde als met een nieuwe taalspreker. Spreek je die even niet, ga je achteruit. Doe je even die [planken?], de zin opdelen en zinsopbouw niet... Ik kwam niet meer uit mijn woorden. Ik kon niet

- Interpretatie correct
- Alg. negatief
- Rol van afbeeldingen
- Wandering_Aanvaardbaarheid
- Context_voorwaarde
- Hoe leest een lezer een folder

- Achtergrond TA
- Relate tot tekst
- Begrip
- Alternatieven_tips

Coding Density

meer goede zinsopbouwen maken. En dat frustreerde mij, omdat ik wist dat ik wist het wel, maar het kwam er niet meer uit. En dat was best wel frustrerend.

Onderzoeker

Ja, dat kan ik me voorstellen. Wat sterk voor jou zeg, dat je nu hier zit.

Taalambassadeur 9

Dankjewel. Ja, daarom ben ik ook heel trots dat ik een opleiding nu mag volgen om een betere toekomst, een betere kans op de arbeidsmarkt te maken. Ik probeer gewoon zoveel mogelijk opdrachten aan te nemen, omdat ik echt verder anderen wil gaan helpen.

Want er zijn heel veel anderen die het nog veel erger hebben. En die echt diep moeite hebben met lezen, schrijven, spreken. Ja, ik hoor verhalen soms ook van mijn medecollega's. Dat raakt me best wel.

Onderzoeker

Nou, dankjewel voor je verhaal. Ik vind het heel even goed te horen hoe je er dan nu zo bij zit. Ik vind dat heel knap.

Taalambassadeur 9

Dankjewel.

Onderzoeker

Oké.

En jij had van mij wat folders gekregen, toch? Via de post. Ja, super.

Taalambassadeur 9

Ja, ik had eentje vanochtend te groot uitgeprint. [houdt folder 2 omhoog over medicijngebruik] Ik vind hoe je dat hebt opgesteld met de kleuren, vind ik heel goed. En opvallend, waardoor mensen dan ook gaan kijken en willen weten wat er staat.

Alleen, zie, kunnen die plaatjes iets groter. Ja, op de achterkant. Ja, wat erbij staat.

Ietsjes groter, dat mensen meer een beeld hebben van... Want dit neemt nu, zeg maar, mijn aandacht. Maar dit niet. Want dit neemt wel volledig mijn aandacht. En ik denk, als dit iets groter is, dan klopt dat met de samenstelling met wat je hebt geschreven als informatie. Maar dit is echt helemaal goed.

Onderzoeker

Oké. Eigenlijk had ik nog eens een vraag. Want als jij zo voor het eerst ziet, hoe lees je dat dan door? Waar let je op, bijvoorbeeld?

Taalambassadeur 9

Op de lettertypes. Op plaatjes. Op de kleur. En ik let erop of er heel veel tekst staat of kort en krachtig. Want als er heel veel tekst staat, dan raak ik al mijn concentratie kwijt.

Maar kort en krachtig, dan ga ik dat ook echt doornemen en lezen. Want bij deze, dit is echt heel fijn. Hoe mensen erna geletterd zijn. Echt een mini. En ik zou de kleuren nog iets opvallender maken. Ook oranje.

Onderzoeker

Ja. Oké. En dan bedoel je de titel waarschijnlijk van die folder?

- Achtergrond TA
 - Relatie tot tekst
 - Begrip
 - Alternatieven_tips
 - Coding Density
- Interpretatie correct
 - Alg. negatief
 - Rol van afbeeldingen
 - Waardering_Aanvaardbaarheid

- Context_voorwaarde
- Hoe leest een lezer een folder

Taalambassadeur 9

Ja, en die kopstukjes ook. Oh ja. Ja.

Want als je dit aan een laaggeletterde geeft, ik zeg je eerlijk, die legt dit aan de kant en die gaat niemand lezen. Dan wordt hij weer overrompeld, zeg maar.

Onderzoeker

Ja, oké. Want als we het over die folder hebben, je zegt eigenlijk belandt die sowieso in de papierbak bij veel laaggeletterde mensen. Maar wat zijn de dingen waar je naar kijkt?

Hoe lees je zo'n folder?

Taalambassadeur 9

Je kijkt natuurlijk eerst naar de tekst en of er een plaatje is. En daarna ga je eigenlijk naar onder kijken en dan zie je dus die kopstukken.

En dan wil je eigenlijk de tekst gaan lezen, maar in dit geval is de tekst dus te kleine lettertype, waardoor ik denk dat de meeste mensen het niet gaan lezen.

Onderzoeker

Oké.

Taalambassadeur 9

Maar als je dat groter hebt, dan gaan mensen dat wel lezen, want er staan allemaal korte stukjes.

Onderzoeker

Dus dat is wel goed ingedeeld?

Taalambassadeur 9

Ja. De plaatjes ook zijn duidelijk.

Onderzoeker

Oké. Want, even kijken, als we naar de plaatje kijken, bijvoorbeeld die tweede pagina van die folder, daar staan twee plaatjes in.

Taalambassadeur 9

Bedoel je deze? Even kijken hoor.

Onderzoeker

Ja, en daaronder staat nog één. Kan je vertellen wat jij ziet op die plaatjes?

Taalambassadeur 9

Een oog. En iets met wat die bol in het oog betekent aan wat die [...]bol betekent. En daarna zie ik roodheid, dus ik denk dat dat heeft te maken met wat in de folder wordt uitgelegd.

Dus dat moet herkenbaar zijn voor de patiënten die dat hebben. Waardoor ze dan denken, oh, dat is wat ik heb, wat staat erbij? Weet je wel? Ja, deze vind ik wat onduidelijker, maar misschien is dat omdat ik geen kennis van dat heb gehad.

Coding Density

- Interpretatie correct
- Alg. negatief
- Rol van afbeeldingen
- Waardering_Aanvaardbaarheid
- Context_voorwaarde
- Hoe leest een lezer een folder
- Achtergrond TA
- Relatie tot tekst

• Alternatieven_tps

• Begrip

Onderzoeker
Ja.

Taalambassadeur 9
En ik neem aan dat het over de botten gaat. Onder OCT.

Onderzoeker
Ja. Nee, daar gaat het niet over.
Het gaat over het netvlies daar. Maar dat is dus wel een lastig plaatje om te begrijpen, want die moet je zelf interpreteren dus, als ik jou goed begrijp?

Taalambassadeur 9
Ja, misschien kan je dat bijzetten van een röntgenfoto van een netvlies. Je mist de uitleg eigenlijk hierbij. Laaggeletterden hebben eigenlijk heel veel uitleg nodig, maar dan in Jip en Janneke-taal, en dan kort en krachtig.

Heel veel informatie kunnen heel veel laaggeletterden niet handelen, zeg maar, niet handelen. Daar kunnen ze niet echt mee omgaan, omdat ze dan overrompeld raken. En dan laten ze het.

Onderzoeker
Ja. Oké.
Ja, wat valt er nog meer op aan deze folder?

Taalambassadeur 9
Ja, ik zou hier, dat lijkt af, ik zou hier een leuke plaatje willen zetten. Ik weet niet hoe leuk dat bij een oogontsteking moet zijn, maar ik zou hier wel een plaatje zetten. Op de voorkant. Ja, want dit leidt ook heel erg af. Ik zou ook deze tekst iets hoger zetten.

Onderzoeker
Oké. Iets hoger, ja.

Taalambassadeur 9
Waar is het eigenlijk voor dan bedoeld? Uitleg over de oogontsteking?

Onderzoeker
Ja.

Taalambassadeur 9
Dan misschien, ik weet niet of dat mogelijk is, maar misschien dat je dat dan hierbij ook dan kan schrijven, uitleg van de oogontsteking. Dan weten mensen gelijk ook van, oh dit is de uitleg met wat ik heb. Want er staat nu natuurlijk in de titel alleen maar oogontsteking.

Dus dan wil je eigenlijk nog uitleg over erbij, want dan weet je gelijk waar de tekst over gaat. Ja, en dat is hetzelfde met Jip en Janneke-taal voor laaggeletterden. Dat hebben ze moeilijk, zeg maar.

Want hier staat het moeilijke woord, zeg maar, uveïtis. En daar raak je al mee overrompeld, denk ik. En dan staat er tussen haakjes inwendige oogontsteking. Misschien, ja, als je dat wat makkelijker kan maken, dan denk ik dat dat begrijpbaarder is voor laaggeletterden.



Onderzoeker

Ja, ik denk dat dat wel een goeie is.

Dat je al een soort kapstokje creëert en een nieuwe informatie kunnen ze daar dan aan hangen.

Taalambassadeur 9

Ja, want dan weten ze precies, oké, het gaat dus uitleg over oogontsteking. Dan gaan ze verder kijken in die stukjes en dan zien ze het plaatje en dan begrijpen ze het meer.

Misschien vragen ze dan nog steeds hulp bij, van iemand die dat wel goed kan. En dan kunnen ze dat op eigen kracht al wat, zeg maar.

Onderzoeker

Oké, wat vind je van de hoeveelheid plaatjes in deze folder?

Taalambassadeur 9

Misschien hierbij nog een paar? Eén of twee? En de voorkant nog, ook meer.

Ik zou dus oranje, ik zou eigenlijk precies, zoals hier, deze kleuren gebruiken. Want laaggeletterde mensen hebben- waardoor ze een probleem hebben met het [...]. Als ze dan opvallende kleuren hebben, dan valt het ook meer voor ze op. Want er zijn dus laaggeletterde mensen die kleurenblind kunnen zijn. Waardoor deze donkere kleur dus heel anders binnenkomt dan bij ons.

Onderzoeker

Ja. Oké.

En ik was wel benieuwd, zijn de plaatjes in deze folder zinvol, volgens jou?

Taalambassadeur 9

Ik weet niet zo goed wat voor nut deze heeft.

Onderzoeker

Die eerste, hè?

Taalambassadeur 9

Ja.

Onderzoeker

Oké, want wat zie je daar? Kan je dat vertellen?

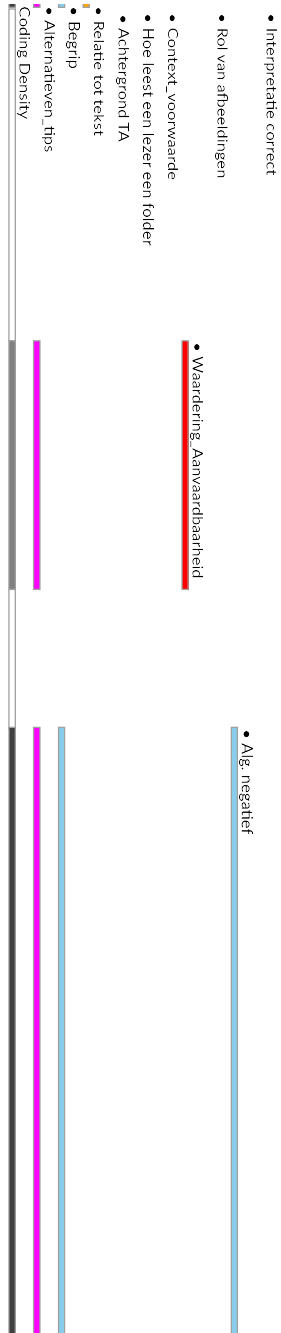
Taalambassadeur 9

Ja, een oog. Met de binnenkant van de oog aan de buitenkant van de oog. Maar ik weet niet waarom dat plaatje daar, zeg maar, is. Ik snap niet wat de nut is dat die er is. Wat we moeten lezen, daarvan opsteken, begrijpen.

Onderzoeker

Oké.

Taalambassadeur 9



Oh, nu zie ik, dat was ik hier bij deze laatste tekst op het eerste plaatje. En dan zou ik dat bij elkaar zetten.

Onderzoeker

Bij elkaar zetten wat bij elkaar hoort? Ja. Oké.

Taalambassadeur 9

Want kijk, dat zie ik ook al een beetje onoverzichtelijk en dan begrijp ik het al niet.

Onderzoeker

Je hebt eigenlijk, volgens mij, drie soorten oogontstekingen die ze allemaal in het plaatje aangeven op dit moment. Met die pijltjes, zeg maar.

Taalambassadeur 9

Ah, oké. Maar de tekst is heel onduidelijk, hè?

Want ik kan niet lezen wat er staat.

Onderzoeker

Oké, dus een hogere resolutie is wel belangrijk?

Taalambassadeur 9

Ja.

En wat ik al vanaf het begin aangaf, de lettertypes worden groter. Ik heb een anderhalf jaar bij de gemeente, voordat ik met school begon, in een meelesgroep gezeten. En daar deden we juridische brieven, folders, video's. Dus van alles deden we allemaal met een groep bekijken en daar gaven we feedback op. En het nummer één feedback is altijd lettertypen en kleur.

Onderzoeker

Ja.

Taalambassadeur 9

En plaatjes, zodat die goed en begrijpbaar zijn.

Onderzoeker

Ja. Wat is een goed lettertype, volgens jou?

Taalambassadeur 9

Ongeveer net als deze folder wat je hebt gezien.

Onderzoeker

Oh ja, in die folder van de vinger.

Taalambassadeur 9

Ja, iets, zeg maar, net als dit, maar dan misschien iets... Eén tikkeltje minder. Maar dit is ook echt... Voor mensen die laaggeletterd zijn, is dit echt ideaal.

Onderzoeker

Ja. Een tikkeltje minder, zeg je. Wat bedoel je daarmee?

- Interpretatie correct
- Alg. negatief
- Rol van afbeeldingen
- Wandering_Aanvaardbaarheid
- Context_voorwaarde
- Hoe leest een lezer een folder
- Achtergrond TA
- Relatie tot tekst
- Begrip
- Alternatieven_thps

Coding_Density

Taalambassadeur 9

Eén lettertype misschien kleiner. Ik weet niet welke lettertype dit is.
Is het 20 of zo?

Onderzoeker

Dat weet ik niet.

Taalambassadeur 9

Want ik vind deze voorkant heel duidelijk.
En misschien dan nog een plaatje hier. En dan op die voorkant natuurlijk patiëntinformatie, Volair...
plaatletsel. Ik pak het er even bij.

Onderzoeker

Oké. Vertel wat je hier allemaal vindt van die folder.

Taalambassadeur 9

Ik mis hier een kopstuk, een dik gedrukte kopstuk.

Onderzoeker

Ja.

Taalambassadeur 9

De kopstukken, zeg maar, die je hebt, die moeten iets dikker, want die zijn ook klein, maar de
lettertypes moet dus ook iets groter en vetgedrukt.

Onderzoeker

Ja, meer opvallen dus?

Taalambassadeur 9

Ja, ik vind de plaatjes daarbij passen. Want hier staat bijvoorbeeld in het ontstaan van het letter, in het
laatste zin, op een röntgenfoto is soms een klein afgescheurde botfragmentje te zien. En dan laat hij dat
ook zien. Dus dat is een heel begrijpbaar, zeg maar.

Onderzoeker

Ja, kan je meer vertellen over dat plaatje? Wat zie je daar?

Taalambassadeur 9

Een bot die een gebroken scheur inzit.

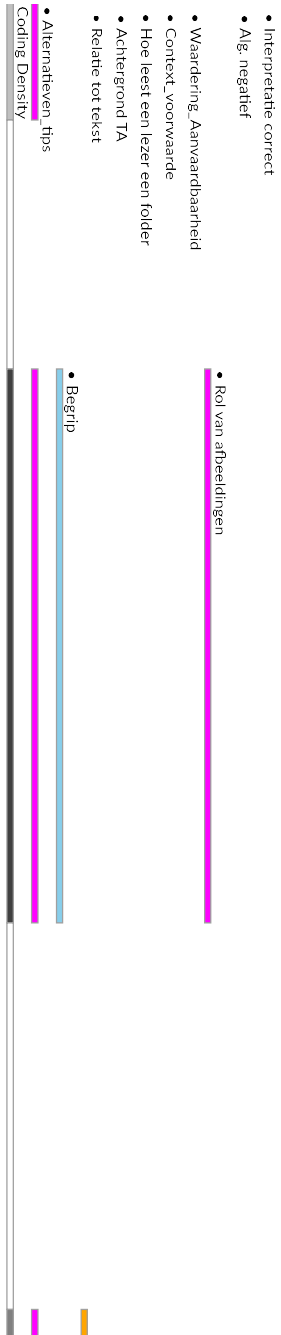
Onderzoeker

Ja. En in dat vierkantje, wat zie je daar?

Taalambassadeur 9

Dat er volgens mij een beetje weefsel aan elkaar vastzit, maar een stuk bot nog steeds eraf is. Dus dat
moet eigenlijk dan één geheel zijn, als ik dat kijk.

Onderzoeker



En hoe vind je dat plaatje passen bij de tekst?

Taalambassadeur 9

Als ik naar de tekst kijk, ja. Dan snap ik wat een afgescheurd botfragmentje is.

Onderzoeker

Ja.

Taalambassadeur 9

Maar hebben jullie die mogelijkheid- want ik lees nu de tekst... Het is best wel, daarboven bijvoorbeeld staat, deze peesplaat wordt een volaire plaat genoemd. Is daar een benaming voor dat dat in Jip en Janneke-taal kan, of is dat een begrip dat niet aangepast kan worden?

Onderzoeker

Dat weet ik niet, want ik zit zelf niet in die medische wereld.

Maar dit is wel iets wat ik nu al een paar keer heb gehoord. Dus dat zou ik zelf al als advies geven, denk ik, van als je niet om die woorden heen kan, beschrijf dan wat het is.

Taalambassadeur 9

In Jip en Janneke-taal, ja.

Onderzoeker

Ja, precies. Want ik weet zelf ook niet wat volaire betekent.

Taalambassadeur 9

Nee. Nee, volgens mij struikelt iedereen daarover. Ja, een peesplaat, geen idee.

Onderzoeker

Zijn de plaatjes in deze folder zinvol, voor jou en voor andere lezers?

Taalambassadeur 9

Ja, maar ik denk dat er meer plaatjes bij mogen.

Onderzoeker

Oké.

Taalambassadeur 9

Zeg maar, aan elke plaat die je maakt, zeg maar, een bijpassende foto, dat zal de concentratie en de begrip die ze dan hebben verhogen. En niet minderen. Want als ze misschien een plaatje zien, wat herkenbaar is, of wat ze op dat moment hebben, dan denk ze, oh, die tekst moet ik lezen, dat gaat over dat, zeg maar. Over dat onderdeel.

Want ook met deze, op deze bladzijde, heb je deze tekst. Maar die tekst, die hoort hierbij [wijst naar vorige pagina].

Onderzoeker

Ja, je hebt eerst oefeningen en leefregels, en daarna de foto's van de oefeningen.

- Interpretatie correct
- Alg. negatief
- Waarderling, Aanvaardbaarheid
- Context, voorwaarde
- Hoe leest een lezer een folder
- Achtergrond TA
- Relatie tot tekst
- Begrip
- Alternatieven, tips
- Coding Density

• Rol van afbeeldingen

Taalambassadeur 9

Ja, en dat moet ook eigenlijk bij elkaar.

Onderzoeker

Ja. Ja, dat klopt. Duidelijk.

Wat vind je zelf van dat die oefeningen uitgebeeld staan op foto's?

Taalambassadeur 9

Goed. Zo weet een patiënt ook wat ze moeten doen, hoe ze dat moeten doen.

Dus dat kunnen ze thuis ook oefenen, want heel vaak bij laaggeletterden gebeurt dat die op bezoek gaat bij de dokter. En die zegt ja, ja, ja, tegen honderd dingen, en die begrijpt dat niet. Die gaat naar huis en denkt, ja, wat heb ik nou allemaal meegekregen? En dat ze dan achteraf zo'n folder krijgen, want meestal durven ze dan ook niet te zeggen van, ik begrijp het niet, of schaamte.

Dus dan krijg je zo'n patiëntfolder mee, en dan herkennen ze dat dus. En dan denken ze, oh, dat ga ik doornemen, en dan, oh, dat moet ik dus doen. En dan hebben ze ook altijd iets om naar op terug te vallen, om te kijken van wat ze moeten doen.

Onderzoeker

Ja, precies.

Taalambassadeur 9

Ja, ik vind het heel goed. Heel luid en duidelijk.

De grootte ook. Hier bijvoorbeeld, hier bij het tekst, hè. Bij 'onderhoud spalk'. Daar staat hoe de spalk wordt gemaakt, en dan leg je het daar nu op een warme plaats. Misschien een plaatje daarbij met een waarschuwing, maar dat die spalk niet op een warme plaats mag. Ja, bijvoorbeeld een zon, dat je dan een zon hebt met een kruisje of zo.

Onderzoeker

Ja.

Taalambassadeur 9

En een verwarming met een kruisje, en dan dat spalk afgebeeld.

Onderzoeker

Ja. Als ik jou zo hoor, dan doe je een bepaald plaatje met een kruisje erdoor, dan zit je dus al in de iconen te denken.

Taalambassadeur 9

Ja. Want dit is echt, zoals ik al zei, ik was heel verbaasd, en ik vond het echt meteen, het eerste wat me opvalt, ik dacht echt, wauw, dit is echt goed gemaakt [spreekt over folder medicijngebruik]. Dit is echt goed gemaakt. [onverstaanbaar]

Dit is echt, zeg maar, echt... Niemand kan dit niet begrijpen, zeg maar.

Wacht, mijn internet hangt een beetje vast.

Onderzoeker

Hoor je mij? Ja.

- Interpretatie correct
- Alg. negatief
- Rol van afbeeldingen
- Context_voorwaarde
- Waardering_Aanvaardbaarheid
- Hoe leest een lezer een folder
- Achtergrond TA
- Relatie tot tekst
- Alternatieven_thps

Coding_Density

• Begrip

Taalambassadeur 9

Jouw beeld hangt nog vast, maar ik zit nu wel op een goede internet.

[...]

Onderzoeker

Ja. Oké, want ik was wel benieuwd naar die andere folder. Daar ben jij dus heel positief over, maar stel dat je heel moeilijk kan lezen en schrijven, dan staat er nog best wel veel tekst in de plaatje zelf. Hoe is dat dan?

Taalambassadeur 9

Nee, ik vind dat wel meevallen, want dat zijn kort en krachtige zinnen. Dus dat is niet dat je wordt overladen met informatie. Want je hebt en de stappenplan, dus je weet, oh, dat is één. Je ziet mijn apotheek, je ziet een apotheek, dat is goed uitgebeeld, en daaronder staat, haal bij je eigen apotheek een medicijnlijst op, dus dat is echt gewoon duidelijk.

Dat kan zeg maar niet misgaan, hoe dat hier op afgebeeld is.

Onderzoeker

Oké. Ja.

Ja, je hebt dus eigenlijk op de voorkant alle plaatjes, en dan op de achterkant nog wat extra tekst. Ja, hoe is dat? Denk jij dat die tekst veel gelezen wordt, of is de voorkant misschien wel genoeg?

Taalambassadeur 9

Ik denk dat de voorkant wel genoeg is, want dit is weer te veel en te grote tekst. Ja. Ik zou het gewoon hierbij laten.

Onderzoeker

Oké.

Taalambassadeur 9

Bij vijf staat ook, stel vragen als je iets niet begrijpt over je medicijnen. En hier staat ook onder, als je denkt dat er iets fout is gegaan, bespreek dat dan met je zorgverlener. Dus eigenlijk moet dit genoeg zijn, want ik denk dat dit de mensen weer gaat laten afdwalen.

Onderzoeker

Oké.

En stel nou dat je dat had verdeeld over de pagina's, dat je op de voorkant één tot met drie had, en dan met die uitlegtekst erbij, en op de achterkant vier tot met zes. Had het dan anders geweest, of is het dan nog te veel tekst?

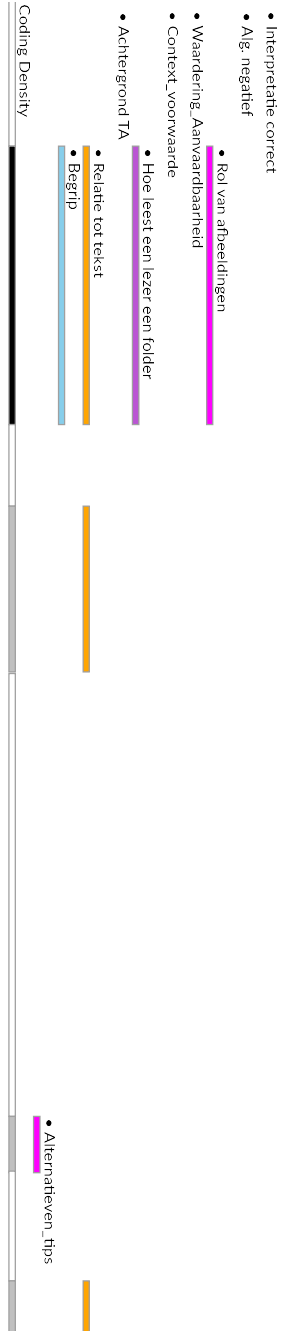
Taalambassadeur 9

Kan die tekst niet nog korter gemaakt worden?

Onderzoeker

Weet ik niet, eigenlijk. Ik heb hem zelf niet gemaakt.

Taalambassadeur 9



Ja, wat ik zou doen, ik zou de lettertypes dan een tikkeltje kleiner maken, en de plaatjes groter maken. Want de tekst valt nu op, maar de plaatjes niet. En als ik dan zo kijk, mijn eerste indruk is, dit is best wel wat tekst. Want de meeste laaggeletterden kijken eerst naar de plaatjes, en dan naar de tekst. En daarom zijn plaatjes zo belangrijk.

Onderzoeker

Is het dan ook duidelijk dat op de voorkant en op de achterkant, dat het gaat over dezelfde plaatjes, eigenlijk?

Taalambassadeur 9

Nee.

Onderzoeker

Oké.

Taalambassadeur 9

Want kijk maar hier. Ja, wacht. Hoe doe ik dit?

Ja. Kijk hoe smal. En kijk hier hoe het hier is afgebeeld. En dan krijg je in één keer dit, dan denk je, oh ja. Misschien gaan mensen dan niet meer letten op de cijfers, dat dat bij de voorkant hoort, maar je ziet al dit, en je raakt al verwacht.

Onderzoeker

Oké.

Taalambassadeur 9

Oké. Julia, mag ik iets zeggen?

Onderzoeker

Ja, zeker!

Taalambassadeur 9

Bij deze blaadje, hè?

Onderzoeker

Ja. Bij de patiënteninformatie.

Taalambassadeur 9

Misschien is het een idee, want hier bij vragen en informatie, dat laatste stukje, daar staat, als u nog vragen heeft, kunt u contact opnemen. Maar ik zou erbij ook zetten, als u het niet begrijpt, en u wilt wat meer informatie, en u heeft vragen, kunt u contact opnemen. Het moet de drempel voor laaggeletterden... het moet zo laag mogelijk zijn, dat ze over die drempel heen kunnen, en durven contact te nemen.

Onderzoeker

Ja.

Taalambassadeur 9

Dat staat er ook in, als u nog vragen heeft. En that's it.

Coding Density

- Interpretatie correct
- Alg. negatief
- Rol van afbeeldingen
- Waardering_Aanvaardbaarheid
- Context_voorwaarde
- Hoe leest een lezer een folder
- Achtergrond TA
- Relatie tot tekst
- Begrip

• Alternatieven_tips

Onderzoeker

Ja. Denk je dat het niet moeilijk is voor mensen, om dan te zeggen van, ik begrijp het inderdaad niet?

Taalambassadeur 9

Ja, tuurlijk.

9 van de 10 heeft schaamte. Maar als het op een vriendelijke manier wordt geschreven, dan is die drempel laag, en dan durven ze dat wel. Of ze gaan hulp vragen, en hulp inschakelen die namens de patiënten gaan bellen. Het is altijd een van die twee.

Onderzoeker

Ja.

Oké. Ik wil eigenlijk over alle drie de folders nog één vraag stellen. Want als je zelf die folder had gemaakt, wat zou je dan per folder anders hebben gedaan?

Taalambassadeur 9

Lettertipes. De teksten kort en krachtig in Jip en Janneke-taal.

Foto's met uitleg, meer plaatjes.

Onderzoeker

En meer plaatjes geldt voor die hand met die vinger, toch?

Taalambassadeur 9

Ja, voor de patiënten-informatie en voor de uitleg over de inwendige oogontsteking. En ik zou de tekst hier, die, veel groter maken, want dat is te klein.

Onderzoeker

Oké. De achterkant van die Volaire plaatletselfolder

Taalambassadeur 9

Maar de kleuren vind ik hierin heel goed, opvallend. Ik zou alleen meer plaatjes in zetten. En dus duidelijke lettertipes, de kopstukken duidelijker naar voren halen, kleinere korte en krachtige teksten, plaatjes en Jip- en Janneketaal. Eigenlijk zijn dat mijn belangrijkste tips zeg maar.

Onderzoeker

Oké, ja.

En als ik jou nou vraag... hoe meer plaatjes hoe beter. Ben je het daar dan mee eens?

Taalambassadeur 9

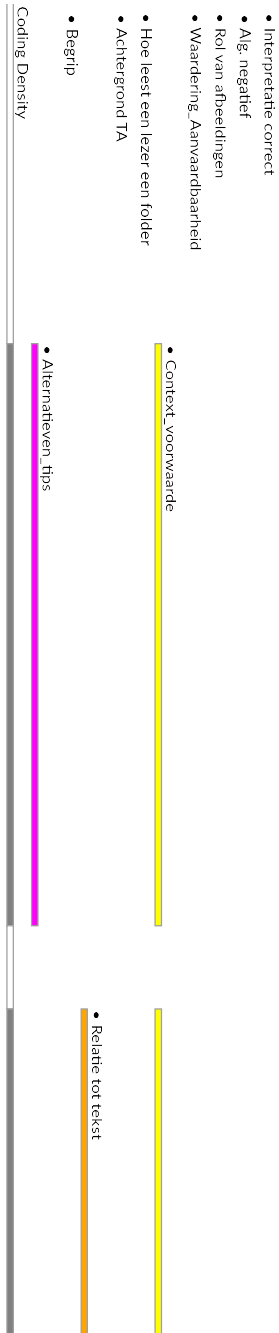
Euh- ja en nee.

Onderzoeker

Vertel

Taalambassadeur 9

Ligt eraan hoe je het concept gaat overbrengen. Zijn dat zeg maar... is het zoiets [wijst naar folder veilig medicijngebruik], dan zeg ik ja, want daar staat kort en krachtige tekst bij. Zou je bij elk kopstuk een foto plaatsen? Ja, dat zou ik doen. Dan herkennen mensen de plaatjes.



Maar ik zou niet, zeg maar, twee pagina's vol met alleen maar plaatjes zetten.

Onderzoeker
Nee

Taalambassadeur 9
Dan moet het echt een beetje verdeeld worden.

Onderzoeker
Oké.
En hierbij houd je de oog-folder als voorbeeld omhoog. Heeft dat dan ook te maken met hoe ingewikkeld die plaatjes zelf zijn, zoals jij vertelde?

Taalambassadeur 9
Ja. En omdat het een kleine tekst is, en omdat het niet allemaal bij elkaar hoort. Want deze hoort bijvoorbeeld bij de tekst die hier staat. En deze blad staat al zo vol, dat je al denkt van ik, ga even verder bladeren. Dus dan ga je al niet goed kijken. en als er dan plaatjes bij staan, dan denk je: oh, waar hoort deze dan bij? Want zo zien laaggeletterden dat. Dus dat zou ik goed bij elkaar proberen te zetten.

Onderzoeker
Ja, oké.

Taalambassadeur 9
En als er moeilijke woorden staan, dan zou ik bij de plaatjes tussen haakjes een uitleg en dan schuingedrukt. Want kijk, wat voor mij duidelijk is, misschien is dat niet voor een laaggeletterde duidelijk. Bij mascula weet ik dat het over een bot gaat, maar een laaggeletterde weet dat waarschijnlijk niet. Is daar geen andere benaming voor? Dus zet er dan bij dat het over een normaal bot gaat.

Onderzoeker
Ja, oké. En wanneer vind je een plaatje goed en wanneer niet goed?

Taalambassadeur 9
Ik vind een plaatje goed als ik duidelijk van een plaatje kan afhalen wat de boodschap is. Ik vind een plaatje niet goed als het verwarrend is, en als ik niet weet wat ik met de informatie moet. Wat proberen ze me duidelijk te maken? Dat zijn die twee verschillen.

Onderzoeker
Oké. Ik ben door mijn vragenlijst heen. Maar misschien ben ik nog dingen vergeten of heb jij nog aanvullingen. Zijn er nog dingen die jij kwijt wilt over deze folders, of over andere folders die je zelf gezien hebt?

Taalambassadeur 9
Ik vind het heel goed dat jullie dit doen om het begrijpelijk te maken voor de mensen die dit niet zo goed begrijpen. Respect daarvoor, want niet veel mensen zijn daarmee bezig. Iedereen heeft het recht om het te kunnen begrijpen, dus ik vind dit heel goed. En over de folders heb ik alles wel gezegd denk ik.

Onderzoeker

- Coding Density
- Interpretatie correct
 - Alg. negatief
 - Rol van afbeeldingen
 - Context, voorwaarde
 - Hoe leest een lezer een folder
 - Achtergrond TA
 - Relatie tot tekst

- Waardering, Aanvaardbaarheid
- Begrip
- Alternatieven, tips

Oké, heel erg bedankt voor jouw tijd en moeite. Als je het leuk vindt, dan kan ik rond januari de resultaten van mijn onderzoek met je delen.

Taalambassadeur 9

Ja, ik zou het wel willen zien, dat is wel leuk. Dat is goed, Julia. Heel veel succes, zet hem op. Ik hoop dat je het allemaal gaat halen en dat je het goed gaat afronden.

Onderzoeker

Super lief, dankjewel. En een hele fijne dag.

Taalambassadeur 9

Hetzelfde Julia.

- Interpretatie correct
- Alg. negatief
- Rol van afbeeldingen
- Waardering_Aanvaardbaarheid
- Context_voorwaarde
- Hoe leest een lezer een folder
- Achtergrond TA
- Relatie tot tekst
- Begrip
- Alternatieven_tips

Coding Density

Interview met Taalambassadeur 10

Onderzoeker

Oké, je vertelde al een klein beetje over wat je was opgevallen.

Taalambassadeur 10

Ja, ik heb even heel vlug gekeken gisteravond. Dat je eigenlijk moet ik het toch even herinneren. Maar de pictogramma's, denk je wel? De beelden daarbij.

Onderzoeker

Ja, en dan bedoel jij denk ik deze. Dat ging over het medicijngebruik. Die folder.

Taalambassadeur 10

Ik ga eens even kijken of ik het even op mijn telefoon kan vinden. Ik heb mijn telefoon even bij de hand.

Onderzoeker

Ja. Oké. Ik zal even mijn scherm met jou delen. Want dan kijken we even naar de eerste folder.

Taalambassadeur 10

Ja.

Onderzoeker

En dat is deze folder.

Taalambassadeur 10

Ah ja, dat zie ik. Ik vind dat onder de patiënteninformatie...

...de volair...

Onderzoeker

Ja.

Taalambassadeur 10

...dat moet je... laaggeletterden weten niet wat dat is, want ik weet dat ook niet.

Onderzoeker

Nee.

Taalambassadeur 10

Zo'n moeilijke naam.

Een plaat... Plaat... Plaatletsel. Ja, ik begrijp het. Maar voor een laaggeletterde is dat best wel moeilijk.

Maar bij de volgende plaatjes zie ik dan dat het over de vingers ging.

Onderzoeker

Ja. En daarmee bedoel je dit plaatje, denk ik.

Taalambassadeur 10

Ja.

Coding Density

- Alg. negatief
- Context_voorwaarde
- Hoe leest een lezer een folder
- Alternatieven_tips
- Waardering_Aanvaardbaarheid

- Begrip
- Rol van afbeeldingen

- Relatie tot tekst

Onderzoeker

Ja. Dus eigenlijk mis je op de voorkant de informatie, dat je al niet weet waar de folder over gaat?

Taalambassadeur 10

Ja. En dit plaatje kun je eigenlijk veranderen, dat volair... Want niemand begrijpt dat, wat dat precies betekent.

Onderzoeker

Nee, precies. Oké.

Taalambassadeur 10

Het is niet gemakkelijk dat je dat voor de patiënt kan uitleggen.

Onderzoeker

Ja.

Taalambassadeur 10

Want de laaggeletterde weet dat niet. Een gewone patiënt denk ik ook niet.

Onderzoeker

Nee. Nee, ik denk dat heel veel mensen dit woord niet kennen, nee. Oké.

En dan is eigenlijk mijn eerste vraag aan jou. Stel dat jij zo'n folder voor het eerst ziet. Hoe lees je dat dan door? Hoe begin je? En wat zijn de dingen waar je op let?

Taalambassadeur 10

Hoe ik dat voorlees? Dat is volair plaatletsel.

Onderzoeker

Als je naar de hele folder kijkt, zeg maar. Begin je dan bovenaan te lezen en eindig je onderaan? Of kijk je misschien eerst naar dingen die opvallen?

Taalambassadeur 10

Ja. Toen ik daar verder keek, toen dacht ik. Oh, het heeft iets met de vinger te maken.

Onderzoeker

Ja.

Taalambassadeur 10

Dat begrijp ik wel, allemaal. Maar overal waar die zin in begint... En dan krijg je. Ja, vaak gebeurt dit tijdens een [...]. En dan ga je op die regel verder. Door 'het', die moet je op een nieuwe regel zetten. Want een laaggeletterde... tekst kan ik niet lezen. Je leest het er overheen.

Onderzoeker

Oké. Dus elke zin op een nieuwe regel. Want anders is het niet duidelijk genoeg dat er een nieuwe zin begint?

Taalambassadeur 10

- Alg. negatief
 - Context_voorwaarde
 - Hoe leest een lezer een folder
 - Relatie tot tekst
 - Waardering_Aanvaardbaarheid
 - Begrip
 - Rol van afbeeldingen
- Coding Density

- Alternatieven_tips

Dat is voor een laaggeletterde tekst makkelijker, om dat te kunnen lezen. Want als je dat er zo op zet, je leest er overheen. En dat snappen ze nog niet.

Onderzoeker

Oké. Wat vind je verder van de tekst?

Taalambassadeur 10

Dat is eigenlijk bij alle zinnen.

Onderzoeker

Dat is bij alle zinnen, ja.

Taalambassadeur 10

Ja. Bij een nieuwe regel, weet je wel.

Dan snappen zij. Oh, je begint met een nieuwe regel. En dan snappen ze precies wat je wil bedoelen.

Onderzoeker

Ja, precies.

Oké. Ja, wat vind je...

Taalambassadeur 10

En dat fotootje is ook wel duidelijk.

Onderzoeker

Bedoel je dit plaatje?

Taalambassadeur 10

Ja, dat plaatje. Het is goed dat dat erbij staat.

Onderzoeker

En wat vind je er duidelijk aan? In dit plaatje?

Taalambassadeur 10

Ja, dat is goed uitgelegd. Wat er gebroken is.

Onderzoeker

Wat kan je vertellen wat je ziet op dit plaatje?

Taalambassadeur 10

Ja, hierzo. Aan de achterkant. Dat het helemaal, helemaal gebroken is.

Ja. Hierzo. Ja, ja, ja. En dan zie je toch dat ik erop sta. En dat vierkantje.

Onderzoeker

Ja, precies. Ja, dat is een vergroting eigenlijk.

Taalambassadeur 10

Ja, ja, ja, ja.

- Alg. negatief
- Context_voorwaarde
- Hoe leest een lezer een folder
- Relatie tot tekst
- Alternatieven_tips
- Begrip

- Waardering_Anvaardbaarheid
- Rol van afbeeldingen

Coding Density

Onderzoeker

Oké. Had jij zelf ook precies dit plaatje gekozen als jij deze folder zou maken? Of zou je misschien dingen willen veranderen?

Taalambassadeur 10

Nee, dat ziet er zo goed uit.

Alleen de zinnen, die moeten dan allemaal in ieder geval op een nieuwe regel.

Onderzoeker

Oké.

Taalambassadeur 10

Dat is het meest grote probleem voor laaggeletterden.

Onderzoeker

Zijn er jouw verder dingen opgevallen aan deze folder?

Taalambassadeur 10

Ja, zoals ik het zie is het verder goed. Het zijn alleen die zinnen, die regels. En dat is bij elke...

Het is voor een laaggeletterde... die leest er gewoon overheen. Want het staat er nog niet.

Want als je het elke keer weer een nieuwe regel hebt, zet het er weer even onder. [...] Want voor een laaggeletterde is dat echt heel moeilijk.

Onderzoeker

Oké. Ja, dan zien we hier nu het tweede plaatje van de folder. Kan je vertellen wat je hier ziet?

Taalambassadeur 10

Ja, daar zit zo'n spalk op. Zo'n...

Zo'n plasticje. Of wat hij dan spreekt. Zo'n... spalk. En je mag hem niet op de verwarming leggen.

Onderzoeker

Nee, dat klopt. Is dat duidelijk genoeg?

Taalambassadeur 10

Ja, dat staat erin. En die moet je circa vier weken doorgaan met dragen.

Onderzoeker

Ja.

Taalambassadeur 10

Na deze periode komt die voor controle op de gipskamer. Ja, ja. Dat staat duidelijk aangegeven.

Onderzoeker

Oké. En als je nou als laaggeletterde kijkt naar die tekst en het plaatje hier, is dan de belangrijkste boodschap duidelijk?

Taalambassadeur 10

Nee, alles is... Alles ziet er geweldig uit. Goed uitgelegd. Alleen wat ik zeg, die zinnen.

- Alg. negatief
- Context_voorwaarde
- Hoe leest een lezer een folder
- Alternatieven_tips
- Waardering_Aanvaardbaarheid
- Rol van afbeeldingen

- Relatie tot tekst
- Beschrijving

Wat staat hier zeg maar, de vingerspalk zorgt ervoor dat je de vinger wel kan... en dan moet je er even een streepje zetten bij 'kan'. Dan weten ze altijd dat je de vinger wel verder kunnen buigen, maar niet kunnen overstrekken. Want vaak tijdens het overstrekken, dat het trauma is gebeurd. En dan moet je die zinnen, moet je weer op een nieuwe regel zetten.

Onderzoeker
Oké.

Taalambassadeur 10
Ik weet dat ik een beetje lastig ben.

Onderzoeker
Ja, ik weet niet of het lastig is. Maar als dat werkt voor jullie, dan is dat-

Taalambassadeur 10
Dat is bij iedere zin. Zeg maar. Wat ik je dat zet bij die eerste regel, wat ik zei, dat je hier het streepje achter komt. Dan weten ze altijd, dan gaat die nog verder.

Onderzoeker
Ja.

Taalambassadeur 10
Omdat het zo'n lange regel is. En bij die tweede regel hetzelfde.

Onderzoeker
Ja, want dat zei je eigenlijk ook al voor dat opname begon. Toch? Van, er zijn eigenlijk te lange zinnen in deze tekst, toch?

Taalambassadeur 10
Of je kunt zeg maar overstrekken, en dan zet je 'wat vaak tijdens' op een nieuwe regel.

Onderzoeker
Ja, precies. Dat kan ook nog.

Taalambassadeur 10
Wat er dan weer, het trauma is gebeurd. En dan gaat hier, we hebben toch een nieuwe regel. Dan kun je het beste 'wat vaak tijdens' op de nieuwe regel te zetten. Maar dat trauma is gebeurd. Dat is dan ook weer wat gemakkelijker voor de laaggeletterden. [lastig te lezen in transcript, maar participant legt uit dat hij bij voorkeur 1 zin per regel leest. Nieuwe zinnen moeten volgens hem op een nieuwe regel beginnen. En als een zin te lang is, dan met een '-' aangeven dat de zin op de volgende regel doorgaat]

Die oefeningen. Dat is duidelijk aangegeven. Ja, dat is duidelijk aangegeven. Die plaatjes. Dan weet je al meteen dat ze die kunnen lezen of schrijven. Ja, dat is gemakkelijk. Eigenlijk wat anders.

Onderzoeker
Oké. Heb je verder nog opmerkingen over deze folder?

Taalambassadeur 10

- Alg. negatief
- Context_voorwaarde
- Hoe leest een lezer een folder
- Relatie tot tekst
- Alternatieven_tips

• Rol van afbeeldingen
Coding Density

- Waardering_Aanvaardba:
- Begrip

Nee. Eigenlijk is dat wel zo duidelijk.

Het is alleen dat je dan met alles op een nieuwe regel moet beginnen. Ja. Want dan snappen laaggeletterden precies wat de tekst inhoudt.

Onderzoeker

Ja. Had jij misschien zelf meer of minder plaatjes in deze folder gedaan? Zijn het genoeg plaatjes?

Taalambassadeur 10

Ja.

Onderzoeker

Oké.

En als jij zelf deze folder zou maken, wat zou je dan verbeteren? Je zegt al alle zinnen op een nieuwe regel, maar zijn er meer dingen die jij wilt verbeteren?

Taalambassadeur 10

Ja. Ik denk dat het zo duidelijk is voor laaggeletterden wat ze moeten doen. Ik zou er verder niks aan veranderen, aan dit alles. Maar dan moet de tekst wel op nieuwe regels beginnen.

Onderzoeker

Oké. Ja.

Taalambassadeur 10

Want dat is voor een laaggeletterde heel moeilijk. Want dan zie je dat je bij heel veel regels staat. Dan gaat het meteen eronder verder. Zoals bijvoorbeeld in de zon of op een verwarmingpunt. Dan stopt die. En dan gaat je zelf de regel verder. Maar dat moet je weer op een nieuwe regel zetten. Ja, dat eigenlijk bij allemaal.

Onderzoeker

Ja. Oké.

Oké. En wat vind je van de hoeveelheid informatie in deze folder?

Taalambassadeur 10

Ja. De hoeveelheid informatie is heel goed. Duidelijk uitgelegd alles.

Onderzoeker

Dan heb ik hier alvast een nieuwe folder.

Taalambassadeur 10

Alles aan deze folder is duidelijk, zeg ik je.

Onderzoeker

En als je dan iets specifieker maakt, wat is dan precies duidelijk?

Taalambassadeur 10

Al die plaatjes en die tekst.

Onderzoeker

- Alg. negatief
- Context_voorwaarde
- Hoe leest een lezer een folder
- Relatie tot tekst
- Alternatieven_tips

• Rol van afbeeldingen
Coding Density

- Waardering_Aanvaardbaarheid
- Begrip

Ja. Want je hebt hier natuurlijk ook plaatjes waar tekst in de plaatjes zelf staat. Wat vind je daarvan?

Taalambassadeur 10

Ja de teksten vind ik heel goed. In de apotheek. En daar zit zo aan mevrouw achter de balie. Met zo'n uniform aan. En de bijsluiter. En die mevrouw legt dan uit aan de patiënt wat hij precies moet doen.

Onderzoeker

Ja.

Taalambassadeur 10

En dan met dat digitale, ja, dat is goed uitgelegd.

Onderzoeker

Oké. Ja. En dan heb je hier natuurlijk een voorkant.

Taalambassadeur 10

Dat gaat over het opvragen van extra medicijngegevens. Dat hebben ze goed uitgelegd. De voorkant van de folder met plaatjes. [leest voor] vertel uw zorgverlener over uw medicijngebruik en allergieën. Dat is ook goed uitgelegd.

Onderzoeker

Oké. Want je hebt hier op deze folder op de voorkant natuurlijk de plaatjes met één zin eronder. En dan heb je op de achterkant van de folder nog die plaatjes met extra uitleg. Wat vind je daarvan?

Taalambassadeur 10

[leest voor] "Haal bij uw eigen apotheek uw medicijnenlijst op."

Ja, dat is goed. Dat hebben ze goed uitgelegd. Alleen die zinnen... wat ik zeg, dat moet allemaal op een nieuwe regel beginnen.

Onderzoeker

Ja.

Taalambassadeur 10

Dan is alles oké.

Al die zinnen moeten gewoon op een nieuwe regel beginnen. Dan is voor laaggeletterden alles oké.

Want met die pictogrammen, hier staat punt 1, punt 2, punt 3. Ja, dan snappen we het precies met dat plaatje erbij.

Onderzoeker

Ja. Oké.

Taalambassadeur 10

Dat heb ik natuurlijk uitgelegd.

Onderzoeker

Ja. En ik ben wel benieuwd, want we hebben nu twee heel verschillende folders gezien natuurlijk. Wat werkt voor jou nou beter?

| | |
|------------------------|----------------------------------|
| • Alg. negatief | • Relatie tot tekst |
| • Context_voorwaarde | |
| | • Alternatieven_tips |
| | • Hoe leest een lezer een folder |
| | • Waardering Aanvaardbaarheid |
| • Begrip | |
| • Rol van afbeeldingen | |
| Coding Density | |

Taalambassadeur 10

Ik vind dat deze ook heel goed uitgelegd. Dat die twee vraagtekens op zijn hoofd. Dat is geloof ik plaatje vijf?

Onderzoeker

Ja, klopt.

Taalambassadeur 10

Ja, dat is ook heel goed. Zelf vragen als je iets niet begrijpt over je medicijnen. Dat hebben ze heel goed uitgelegd. Maar ook dat plaatje. Dat snappen laaggeletterden meteen.

Onderzoeker

En wat vind je ervan dat hier zes plaatjes op één pagina staan?

Taalambassadeur 10

Ik vind dat heel goed uitgelegd. Alles is goed uitgelegd.

Onderzoeker

Oké.

Taalambassadeur 10

Dat snappen laaggeletterden ook. Dan snappen die wat die moeten doen.

Ja, want dan zijn die plaatjes heel handig.

Onderzoeker

Oké.

Ik ben wel benieuwd... want jij bent heel enthousiast eigenlijk over deze plaatjes. Maar wanneer is een plaatje nou wel goed, en wanneer niet?

Taalambassadeur 10

Ja, die plaatjes... Het is heel goed dat die pictogrammen erbij zijn. Want dan weten ze ook precies wat ze moeten doen en waar ze heen kunnen gaan.

Onderzoeker

Ja.

Taalambassadeur 10

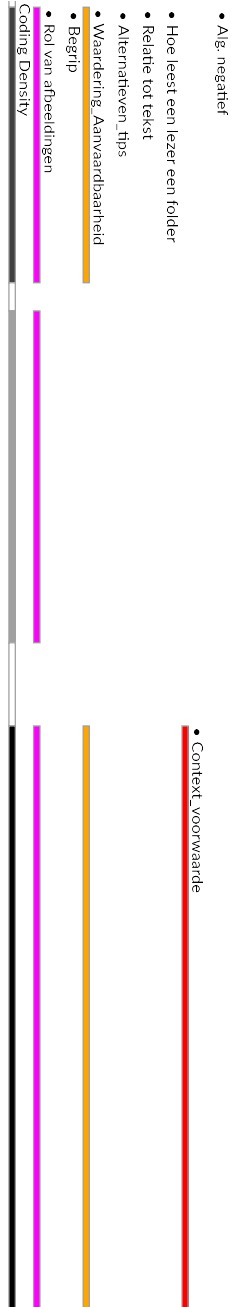
Waar kan ik informatie halen? Dat schamen ze zich niet.

Onderzoeker

Nee.

Taalambassadeur 10

Om dat te vragen... vroeger kon dat niet, met die pictogrammen. Daar lopen laaggeletterden tegenaan. Ze snappen het niet en ze nemen het maar in. En ze zeggen: Ja, dokter. Maar komen ze dan thuis, dan weten ze niet hoeveel ze moeten innemen. Bij sommige medicijnen is dat heel gevaarlijk. Ja, en als je dat niet weet... dan moet je dat vragen. Dus dat is heel moeilijk.



Onderzoeker
Vind jij dan... hoe meer plaatjes, hoe beter? Of ook weer niet?

Taalambassadeur 10
Ja, want... Ja, nu is het handig... met die pictogrammen. Want het tekstje wordt uitgelegd. Vroeger was dat er niet bij. Nu krijg je dat bij iedere bijsluiters... Een extra bijsluiters van dat pictogrammen. En dat is handig.

Taalambassadeur 10
Ja. Oké. En vind je alle plaatjes dan goed?

Taalambassadeur 10
Ja, alle plaatjes zijn goed uitgelegd. Meteen goed uitgelegd met die pictogrammen.
Ja. Ja, dat is belangrijk voor een laaggeletterde.

Onderzoeker
Ja.

Taalambassadeur 10
Die kijkt meteen naar de plaatjes.

Onderzoeker
Ja.

Taalambassadeur 10
Ja, dat is meteen heel goed. Want zeg, als je dat ziekenhuis wil doen... ..je kijkt naar die woorden... dan zijn er geen pictogrammen bij.

Onderzoeker
Nee.

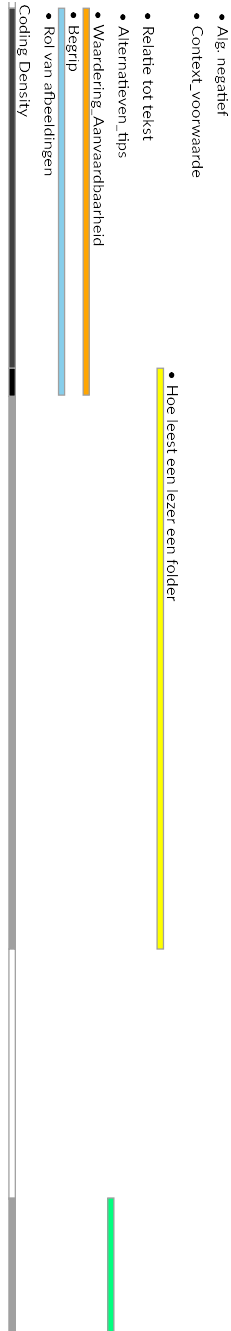
Taalambassadeur 10
Die letters zijn te klein. Ja. En de tekst, dat is probleem. Je ziet geen pictogrammen. En in het bijsluiters zijn ze al heel wel vooruit met die dingen.

Onderzoeker
Oké.

Taalambassadeur 10
En in de tekst zijn ze nog toch niet bezig. Dan zijn wij nog niet... Dan zijn wij nog aan het onderzoeken. En dat vinden die artsen ook heel, heel leuk. Tot wij erbij zijn gekomen. Ik zei, ik ben heel blij dat jullie ons voorbij betrekken. Ja. Ik zei, want dat is heel belangrijk.

Onderzoeker
Maar als we het nou over folders hebben, wat is dan jouw belangrijkste advies?

Taalambassadeur 10



Ja, gewoon die pictogrammen [bedoelt: illustraties] aanhouden. En altijd als je een nieuwe zin maakt, op een nieuwe regel beginnen.

Onderzoeker
Ja, precies.

Taalambassadeur 10
Dan snap je een als laaggeletterde dat helemaal meteen...

Onderzoeker
Ja. Oké. En heb je verder nog aanvullingen?

Taalambassadeur 10
Nee, ik vind het heel goed. En ja, het is goed uitgelegd alles. Het zijn moeilijke woorden tussen. Ja, alleen die voor leren dan. Dan moet je eens kijken of je daar een Nederlandse vertaling voor vindt.

Onderzoeker
Ja.

Taalambassadeur 10
Want dat kent niemand.

Onderzoeker
Nee. En wat is voor jou het belangrijkste verschil tussen als er wel of helemaal geen plaatjes in een folder staan?

Taalambassadeur 10
Als er geen plaatjes ervoor staan, dan is het heel moeilijk.

Onderzoeker
Dan wordt het heel moeilijk.

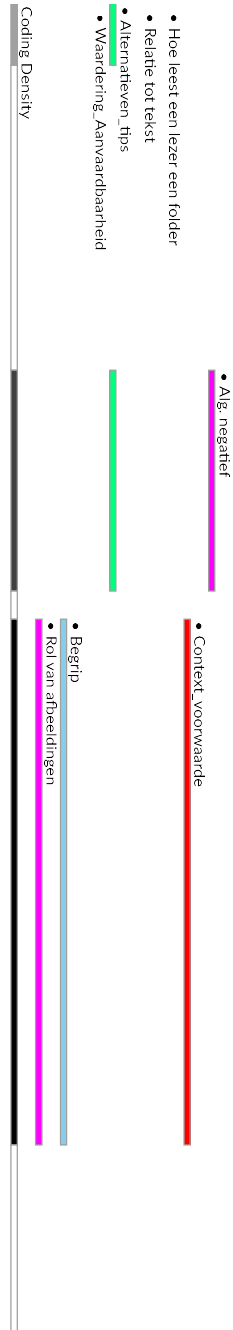
Taalambassadeur 10
Dan snap ik het zelf ook niet. Dus die pictogrammen zijn best wel heel goed.

Onderzoeker
Ja.

Taalambassadeur 10
Ja, nu begrijp ik het wel.
Maar voor een uurtje weet ik het ook niet. Dan moet ik ook echt één keer lezen wat erin staat.

Onderzoeker
Ja, precies.
Ja. Ik wil jou heel erg bedanken.

[afsluiting gesprek]



- Alg. negatief
 - Context_voorwaarde
 - Hoe leest een lezer een folder
 - Relatie tot tekst
 - Alternatieven_tips
 - Waardering_Aanvaardbaarheid
 - Begrip
 - Roi van afbeeldingen
- Coding Density