

“Ik weet niet wat lock-down betekent”

Moeite met lezen en schrijven in tijden van corona

Maria van den Muijsenbergh, Dicky Gingnagel, Thea Duijnhoven, Marianne Dees

Meer dan twee miljoen Nederlanders hebben moeite met lezen en schrijven. Zij hebben stress omdat ze informatie niet altijd begrijpen. Zeker nu, in corona-tijd. Huisartsen vinden het moeilijk om begrijpelijke uitleg te geven. Daarom hebben we dit artikel geschreven. Zodat huisartsen zien hoe ze over corona kunnen praten met makkelijke woorden. Huisartsen kunnen de terugvraag-methode gebruiken. Zo weten ze of de patiënt de informatie begrepen heeft. Het artikel zelf schreven we in makkelijke taal. Met korte zinnen, zonder moeilijke woorden en met koppel-tekens. Als voorbeeld dat het goed kan om makkelijke woorden te gebruiken.

Meer dan twee miljoen Nederlanders hebben moeite met lezen en schrijven.¹ Zij hebben vaker ziekten die niet meer overgaan, zoals suikerziekte of hart-problemen.² Goed innemen van medicijnen is moeilijker als je de bijsluiter niet kunt lezen.²

Huisartsen weten niet altijd welke patiënten moeite hebben met lezen en schrijven. Ook vinden huisartsen het moeilijk om begrijpelijk uitleg te geven.³ Het geeft veel stress als je niet begrijpt wat je dokter zegt.⁴ Of als je de informatie op de televisie niet begrijpt. In deze corona-tijd is dat nog erger.

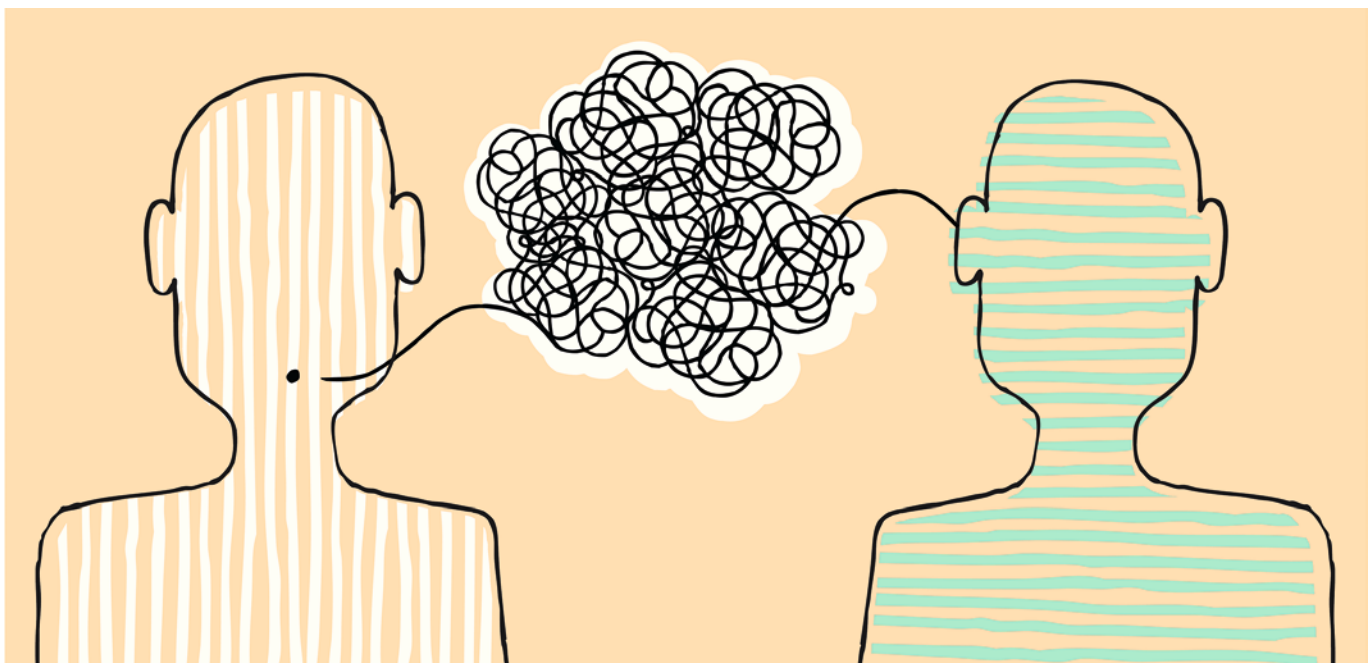
EEN VROUW MET TE VEEL STRESS

Een vrouw van 35 jaar was ziek door te veel stress. De huisarts hielp haar naar een psycholoog te gaan. Maar dat was nog niet gelukt. De formulieren op de website begreep ze niet. Ze vroeg nu om hulp om met de gesprekken te beginnen. Niet met beeldbellen, want dat kon ze niet. Ze was verbaasd toen de huisarts haar geen hand gaf. Ze wist niet dat handen geven niet meer mocht.

EEN MAN MET VERSCHILLENDE PROBLEMEN

Een man van 50 jaar heeft vorig jaar een operatie gehad. Hij heeft ook suikerziekte. Hij heeft leren lezen en schrijven toen hij al volwassen was. Formulieren invullen vindt hij lastig. “Ik heb een operatie gehad. Ik heb pijn, maar ik bel mijn arts in het ziekenhuis niet. Ik wacht tot het virus een beetje over is. Ik wil artsen niet lastigvallen. Die zijn nu druk met corona-patiënten. En ik ga liever niet naar het ziekenhuis door de besmetting. Als mijn pijn erger wordt dan bel ik wel. Normaal had ik allang gebeld.” Omdat de man suikerziekte heeft, is hij bang om corona te krijgen. “Ik meet twee keer per dag mijn temperatuur.” Ook heeft hij stress over zijn belastingaangifte. “Ik krijg geen contact met de persoon die mij normaal helpt met de aangifte. Het gebouw is dicht en ze bellen ook niet terug.”

Daarom moeten huisartsen weten hoe moeilijk het leven nu is als je moeite hebt met lezen en schrijven. En moeten huisartsen makkelijke woorden gebruiken als ze over corona praten.



Gebruik begrijpelijke taal, duidelijke plaatjes en de terugvraag-methode. Zo begrijpen meer patiënten wat ze moeten doen.

Foto: iStock

Tabel

Moeilijke coronawoorden en hun makkelijke vertaling

Moeilijk	Makkelijker
Afvlakking of afvlakken	Ongeveer hetzelfde als de dagen ervoor
Antivirale middelen	Medicijnen tegen een virus
Besmettingen	Hoeveel mensen corona hebben
Chronische medische aandoening	Een ziekte die niet meer overgaat. Bijvoorbeeld astma of diabetes
Contactberoepen	Beroepen waarin je dicht bij andere mensen moet komen. Bijvoorbeeld kappers en masseurs
Complicaties	Iemand met een complicatie krijgt extra klachten en wordt nog zieker
Coronacrisis	Erge problemen door het coronavirus
Epidemie	Een ziekte die op hetzelfde moment heel veel voorkomt
Forse boete	Hoge geldboete
Getroffen	Dat je ziek bent geworden
Groepsvorming	Een groep is drie mensen of meer
Incubatietijd	Als je het virus krijgt heb je niet meteen klachten, dat kan twee weken duren, dan word je pas ziek
Intelligente lockdown	Zoveel mogelijk binnen blijven. Alleen naar buiten als dat echt nodig is. Bijvoorbeeld om boodschappen te doen of om de hond uit te laten
Isolatie	Je moet binnen blijven om anderen niet te besmetten. Er mag niemand bij je op bezoek komen. Dit kan thuis zijn of in het ziekenhuis
Luchtwegen	Alles wat je nodig hebt om adem te halen. Neus, keel, luchtpijp en longen
Maatregelen	Regels van de overheid
Objecten	Dit zijn dingen die je kunt aanraken. Bijvoorbeeld een winkelwagentje of deur
Quarantaine	Je moet binnen blijven om anderen niet te besmetten. Er mag niemand bij je op bezoek komen. Dit kan thuis zijn of in het ziekenhuis
Risicogroepen	Mensen die oud zijn, niet zo gezond zijn of al een andere ziekte hebben
Social distancing	Blijf twee meter weg van andere mensen*
Symptomen	Klachten
Uitbraak	Als opeens heel veel mensen ziek worden van een virus
Vaccin	Een medicijn dat ervoor zorgt dat je een ziekte niet krijgt. Bijvoorbeeld een griepvaccin
Vitale beroepen	Beroepen die nu belangrijk zijn. Bijvoorbeeld arts, brandweerman en mensen die in de supermarkt werken
Voorschriften	Regels

* Anderhalve meter (of 1,5 m) is erg moeilijk om te lezen.

Bron: Corona woordenlijst.¹³ Voor de hele lijst zie www.pharos.nl/coronavirus/corona-woordenlijst.

Zodat iedereen het begrijpt. Daarom schrijven we dit verhaal, in makkelijke taal.

BESCHOUWING

In deze tekst staan korte zinnen. Dat valt u vast op. De meeste zinnen van dokters zijn langer. Met moeilijke woorden. Te moeilijk voor veel mensen. Makkelijk schrijven en praten kan wel.⁵ Dan zijn de woorden en zinnen kort. Zoals in deze tekst. Er zijn in Europa zes taal-niveaus om te meten hoe moeilijk een tekst is [bijlage].⁶ Deze tekst is op niveau B1. De tekst heeft dan vooral bekende woorden en niet erg lange zinnen. Stukken tekst zijn niet langer dan een halve of hele bladzij. De tekst gaat over het dagelijks leven, over werk, of over wat andere mensen meemaken. De meeste mensen in Nederland (60 tot 80%) begrijpen B1.⁷

De regels bij corona zijn voor veel mensen moeilijk. Ze zijn nog lastiger voor mensen die moeite hebben met lezen en schrijven of die weinig geld hebben.^{8,9} Als je internet niet begrijpt, kun je moeilijk hulp krijgen. Zoals bij de vrouw uit het eerste voorbeeld. Als je informatie niet goed begrijpt, kun je fouten maken. Veel mensen die moeite hebben met lezen en schrijven hebben weinig geld. En voor arme mensen zijn de regels moeilijker. Thuis blijven is moeilijk in een klein huis. Niet kunnen werken geeft stress als je weinig geld hebt. Veel medische zorg kan nu niet. Mensen zijn bang om corona te krijgen. Of ze denken dat de dokter druk is. Dokters en

anderen kunnen niet altijd bij iemand thuis komen. Je kunt wel met ze bellen of beeldbellen. Maar je kunt niet voor alle problemen hulp krijgen. Dat geeft stress.

Huisartsen kennen hun patiënten goed. Maar elke patiënt is anders. Daarom is het goed dat huisartsen vragen welke zorgen de patiënt heeft. En welke hulp nodig is. Dat heet per-soons-gerichte zorg.^{9,10,11}

Andere artsen en de apotheker kennen de patiënt vaak minder goed. De huisarts kan in het dossier opschrijven dat iemand moeite heeft met lezen en schrijven (ICPC-code Z07.1). Vraag de patiënt wel of dit mag, want iemand kan zich schamen.¹²

In het nieuws worden veel moeilijke woorden over corona gebruikt. Taal-ambassadeurs van Stichting ABC vonden tachtig moeilijke woorden. Ze hebben daar samen met Pharos makkelijker woorden of uitleg bij gezocht [tabel].¹³ Ze hebben ook de corona-regels in makkelijke taal geschreven, met plaatjes erbij. Net als op Thuisarts.nl. Het is belangrijk dat huisartsen deze makkelijke woorden gebruiken. Zodat alle mensen weten wat ze wel en niet moeten doen. Duidelijke plaatjes helpen bij de uitleg.¹⁴

Voor patiënten is niet altijd duidelijk wat de huisarts vertelt. Daarom is het belangrijk dat de huisarts altijd vraagt of de patiënt het begrepen heeft. De huisarts vraagt de patiënt dan om in eigen woorden te vertellen wat er net gezegd is. Dit is de terugvraag-methode. Een paar voorbeelden staan in het [kader]. Alle artsen moeten begrijpelijke taal, duidelijke

plaatjes en de terugvraag-methode gebruiken. Dan begrijpen meer patiënten wat ze moeten doen. Dat helpt ze om gezond te blijven.¹⁵⁻¹⁷ Meer tips voor begrijpelijk taalgebruik staan op www.pharos.nl/thema/laaggeletterdheid-gezondheidsvaardigheden. ■

LITERATUUR

1. Aanpak van laaggeletterdheid [rapport]. Den Haag: Algemene Rekenkamer, 2016.
2. Van der Heide I, Rademakers J. Laaggeletterdheid en gezondheid: Stand van zaken. Utrecht: Nivel, 2016.
3. Van Ee A, Van den Muijsenbergh ME. Ondersteuning bij de zorg voor laaggeletterde patiënten. Huisarts Wet 2017;60:208-211.
4. Kampouroglou G, Velonaki VS, Pavlopoulou I, Drakou E, Kosmopoulos M, Kouvas N, et al. Parental anxiety in pediatric surgery consultations: The role of health literacy and need for information. J Pediatr Surg 2020;55:590-6.
5. Heij K, Visser W. Schrijven in eenvoudig Nederlands. Den Haag: Sdu Uitgevers, 2006.
6. Common European Framework of Reference for languages (CEFR). Strasbourg: Council of Europe, 2011, geraadpleegd juni 2020.
7. Jansen C. Taal-niveau B1: De nieuwste kleren van de keizer. Onze Taal 2013;82:56-7.
8. Madhav N, Oppenheim B, Gallivan M, Mulembakani P, Rubin E, Wolfe N, et al. Pandemics: risks, impacts, and mitigation. In: Jamison DT, et al., editors. Disease control priorities: Improving health and reducing poverty. 3rd ed., vol. 9. Washington (DC): World Bank, 2017. p. 315-47.
9. Redefining vulnerability in the era of COVID-19 [editorial]. Lancet 2020;395:1089.
10. Rathert C, Wyrwich MD, Boren SA. Patient-centered care and outcomes: A systematic review of the literature. Med Care Res Rev. 2013;70:351-79.
11. Håkansson Eklund J, Holmström IK, Kumlin T, Kaminsky E, Skoglund K, Högländer J, et al. 'Same same or different?' A review of reviews of person-centered and patient-centered care. Patient Educ Couns 2019;102:3-11.
12. Wolf MS, Williams MV, Parker RM, Parikh NS, Nowlan AW, Baker DW. Patients' shame and attitudes toward discussing the results of literacy screening. J Health Commun 2007;12:721-32.
13. Corona woordenlijst. Utrecht: Pharos, 2020. www.pharos.nl/coronavirus/corona-woordenlijst, geraadpleegd juni 2020.
14. Schubbe D, Scalia P, Yen R, Saunders C, Cohen S, Elwyn G, et al. Using pictures to convey health information: a systematic review and meta-analysis of the effects on patient and consumer health behaviors and outcomes. Patient Educ Couns 2020 May 11;S0738-3991(20)30197-X.
15. Nouri SS, Rudd RE. Health literacy in the 'oral exchange': An important element of patient-provider communication. Patient Educ Couns 2015;98:565-71.
16. Badaczewski A, Bauman L, Blank A, Dreyer A, Abrams MA, Stein RE, et al. Relationship between Teach-back and patient-centered communication in primary care pediatric encounters. Patient Educ Couns 2017;100:1345-52.

TERUGVRAAG-METHODE

Hieronder staan een paar tips uit de terugvraag-methode. Vraag de patiënt om in eigen woorden te vertellen wat er besproken is. De bedoeling is om te kijken of de patiënt de informatie begrepen heeft. De bedoeling is niet om de patiënt te controleren.

- Bedenk een goede vraag. Bijvoorbeeld: "Ik wil graag weten of ik het goed heb uitgelegd. Kunt u mij in eigen woorden vertellen wat we hebben afgesproken?"
- Probeer de vraag uit bij de eerste patiënt van elke dag. Doe het na een tijdje bij alle patiënten.
- Als een patiënt het niet snapt, leg het dan nog eens uit. En op een andere manier dan de eerste keer.
- Gebruik dezelfde woorden als de patiënt. Dat helpt om het makkelijker te onthouden.
- Na een tijdje kost het minder tijd dan in het begin. Het wordt ook steeds makkelijker om te doen.
- Gebruik de terugvraag-methode ook eens in het midden van het gesprek. En aan het einde nog een keer.
- Het beste is om te laten zien wat de patiënt thuis moet doen. Bijvoorbeeld als een patiënt astma heeft en een puffer moet gebruiken. Doe het eerst voor en laat de patiënt het nadoen.
- Schrijf de belangrijkste informatie duidelijk op een briefje. Dan kunnen de patiënten het thuis lezen.

Bron: Brega 2015.¹⁸ Zie ook *De terugvraagmethode* op www.pharos.nl.

17. Chandar JJ, Ludwig DA, Aguirre J, Mattiazzi A, Bielecka M, Defreitas M, et al. Assessing the link between modified 'Teach Back' method and improvement in knowledge of the medical regimen among youth with kidney transplants: The application of digital media. Patient Educ Couns 2019;102:1035-9.
18. Brega AG, Barnard J, Mabachi NM, Weiss BD, DeWalt DA, Brach C, et al. Health literacy universal precautions toolkit. Rockville (MD): Agency for Healthcare Research and Quality, 2015.

Van den Muijsenbergh ME, Gingnagel D, Duijnhoven T, Dees MK. "Ik weet niet wat lock-down betekent". Moeite met lezen en schrijven in tijden van corona. Huisarts Wet 2020;63:DOI:10.1007/s12445-020-0783-6.
Radboudumc, afdeling Eerstelijngeneeskunde, Nijmegen: prof. dr. M.E.T.C. van den Muijsenbergh, huisarts, hoogleraar Gezondheidsverschillen en persoonsgerichte integrale eerstelijnszorg; Maria.vandenmuijsenbergh@radboudumc.nl; dr. M.K. Dees, huisarts, wetenschappelijk onderzoeker. Pharos, expertisecentrum gezondheidsverschillen, Utrecht: T. Duijnhoven, senior adviseur en projectleider participatie en eigen regie. Stichting ABC, Bavel: D. Gingnagel, taalambassadeur. Mogelijke belangenverstrengeling: niets aangegeven.

Bijlage

Taal-niveaus

Taal-niveau	Voorbeeld
A1	Een tekst op taalniveau A1 heeft heel bekende woorden en zeer korte zinnen. De tekst is niet langer dan een paar zinnen. De tekst gaat over het dagelijks leven. Ik ben morgen jarig. Ik word 17 jaar. Kom je ook?
A2	Een tekst op taalniveau A2 heeft bekende woorden en korte zinnen. Stukken tekst zijn niet meer dan vijf tot tien zinnen. De tekst gaat over het dagelijks leven of werk. U moet weer gaan werken. Dat is belangrijk voor u. Het CWI kan u daarbij helpen. Samen met u zoeken we werk dat bij u past.
B1	Een tekst op taalniveau B1 heeft vooral bekende woorden en niet erg lange zinnen. Stukken tekst zijn niet langer dan een halve of hele bladzij. De tekst gaat over het dagelijks leven, over werk, of over wat andere mensen meemaken. U rookt. U denkt erover te stoppen met roken. Deze folder helpt u daarbij. In deze folder staan adviezen om te stoppen met roken. Ook staan er oefeningen in die u kunnen helpen bij het stoppen.
B2	Een tekst op taalniveau B2 heeft bekende en onbekende woorden. Er zijn kortere en langere zinnen. De tekst kan wel een paar bladzijden zijn. De tekst kan over van alles gaan. Eenmaal per jaar ontvang je een jaaropgave. Daar staat op wat je in het voorafgaande fiscale jaar in totaal verdiend hebt. Je hebt de jaaropgave onder andere nodig bij het invullen van je belastingaangifte. We sturen de jaaropgave eind februari, begin maart naar het huisadres dat bij ons bekend is. Het is dus belangrijk dat je de adreswijziging doorgeeft als je verhuist.
C1	Een tekst op taalniveau C1 heeft moeilijke woorden en lange, moeilijke zinnen. Vaak gaat de tekst over ideeën of gedachten. Of ingewikkelde opdrachten of problemen. Een hypotheek kiezen betekent keuzes maken die een grote en langdurige invloed kunnen hebben op uw financiële situatie. De financiering van uw huis moet goed afgestemd zijn op uw situatie nu en in de toekomst.
C2	Een tekst op taalniveau C2 heeft heel moeilijke en onbekende woorden. Het is vaktaal voor wetenschappers, zoals de meeste teksten in <i>HSW</i> .

Bron: Heij 2006, p. 12.⁵