

## **WERKEN MET MENSEN MET BEPERKTE GEZONDHEIDSSVAARDIGHEDEN: WAT KAN JE DOEN ALS PROFESSIONAL?**

We hebben gezondheidsvaardigheden nodig om gezondheidsinformatie te kunnen vinden, begrijpen en toepassen. Beperkte gezondheidsvaardigheden hangen samen met een slechtere gezondheid. Mensen met beperkte gezondheidsvaardigheden houden er vaker een ongezonde leefstijl op na, ondervinden minder goede toegang tot de (preventieve) gezondheidszorg en lijden vaker aan chronische aandoeningen. Redenen genoeg dus om gezondheidsvaardigheden serieus te nemen. Het is onrechtvaardig dat mensen met minder gezondheidsvaardigheden ook minder kans op een gezond leven hebben en daar kan jij als diëtist, huisarts, maatschappelijk werker, gezondheidscoach ... wat aan doen. Maar hoe en waar begin je? Door de beperkte gezondheidsvaardigheden te herkennen, er rekening mee te houden en ze zelfs te boosten!

### **BEPERKTE GEZONDHEIDSSVAARDIGHEDEN HERKENNEN**

Beperkte gezondheidsvaardigheden herkennen is niet eenvoudig, omdat mensen vaak proberen te verstoppen dat ze informatie om welke reden ook niet begrijpen, zich er soms voor schamen, en misschien ook 'geen domme vragen' durven te stellen. Volgende indicatoren kunnen wijzen op beperkte gezondheidsvaardigheden:

- (Geen) diploma lager onderwijs
- Hogere leeftijd
- Praktisch beroep of laaggeschoold werk
- Gebrekkige kennis van het Nederlands

### **Daarnaast ben je best alert voor een aantal gedragsmatige signalen die je als professional kunnen wijzen op beperkte gezondheidsvaardigheden:**

- De persoon stelt weinig of geen vragen.
- Leefstijladviezen worden niet opgevolgd.
- Eventuele medicatie wordt niet of onjuist ingenomen.
- Lees- of schrijfsituaties worden vermeden (bv. formulieren worden niet ingevuld).
- Je krijgt het gevoel dat de belangrijkste boodschap van het gesprek niet wordt opgepikt of begrepen.
- De persoon komt te laat of (veel) te vroeg opdagen, of komt op de verkeerde dag.

## REKENING HOUDEN MET BEPERKTE GEZONDHEIDSVAAARDIGHEDEN

Een face-to-face-gesprek leent zich het best om zicht te krijgen op iemands gezondheidsvaardigheden en jouw communicatie daarop af te stemmen.

### 1. ZORG VOOR EEN WARME WELKOM EN OPEN HOUDING.

Zorg dat de persoon zich welkom voelt. Met een open houding zonder oordelen zal de persoon zich sneller op zijn of haar gemak voelen. Stel eenvoudige maar open vragen voor en tijdens het gesprek. Stel ook maximaal 1 vraag tegelijk. Op die manier kan je jouw gesprekspartner beter leren kennen en misschien een eerste beeld vormen van zijn/haar gezondheidsvaardigheden.

### 2. MAAK GEZONDHEIDSVAAARDIGHEDEN BESPREEKBAAR.

Je kunt beperkte gezondheidsvaardigheden bespreekbaar maken én normaliseren door bijvoorbeeld te zeggen: “Veel mensen hebben moeite met het invullen van formulieren, hoe is dat voor u?” of “Ik overval je met veel informatie, zou het helpen als ik het eens uitteken?”.

### 3. PRAAT RUSTIG, GESTRUCTUREERD EN DUIDELIJK.

Door rust en structuur in je communicatie in te bouwen hou je rekening met een mogelijk ‘beperkte bandbreedte’ van de persoon die voor je zit. Duidelijk articuleren, herhalen, handgebaren gebruiken, pauzes inlassen ... helpen hierbij.

### 4. HANTEER DE TERUGVRAAGMETHODE.

Je vraagt aan de persoon voor je om in eigen woorden te vertellen wat jullie hebben besproken. Bijvoorbeeld door te vragen: “Ik wil weten of ik het goed heb uitgelegd. Kan je me even vertellen wat ik verteld heb?”. Hierna kan je, indien nodig, bijstellen of aanvullen.



#### 5. SPREEK OP A2-B1-NIVEAU.

80% van de bevolking begrijpt taalniveau B1. Als je jouw communicatie dus aanpast aan dit niveau of lager (A2), dan ben je zeker dat het grootste deel van de bevolking zal begrijpen wat je bedoelt. Mensen begrijpen korte zinnen, veel gebruikte woorden ... Vermijd zeker pasieve zinnen, beeldspraak, lange zinnen en jargon. Of je nu écht op B1-niveau spreekt, kan je nagaan via [deze toolkit](#).

#### 6. VERSPREID INFORMATIE OVER MEERDERE CONTACTMOMENTEN.

Spreek de informatie die je wil meegeven liever over meerdere (kortere) contactmomenten in plaats van alles mee te geven in één lang contactmoment. Als je informatie 'chunkt' komt die beter aan en is het allemaal makkelijker te onthouden. Je kan dan in een volgend contactmoment nagaan wat er met de informatie uit het vorige gesprek gebeurd is. Zorg ook dat je verwachtingen rond de contactmomenten realistisch en duidelijk zijn: is het voor de persoon haalbaar om op dat moment bij jou te geraken, begrijpt hij dat er meerdere contactmomenten zullen zijn ...?

#### 7. GEBRUIK VISUEEL MATERIAAL OM DINGEN UIT TE LEGGEN EN EEN GESPREK OP GANG TE BRENGEN.

Bij vele mensen komt informatie die visueel gebracht of ondersteund wordt, beter aan en blijft die beter hangen. Je kan zelf tekenen bij wat je vertelt of ook andere visuele materialen gebruiken zoals foto's en beeldfragmenten. Door meerdere kanalen te gebruiken, zal de persoon voor jou de boodschap beter begrijpen en onthouden. Wat ook helpt bij het visueel maken van je woorden zijn handgebaren of zelfs uitbeelden wat je bedoelt.

#### 8. STIMULEER MENSEN OM VRAGEN TE STELLEN.

Mensen hebben soms schrik om ('domme') vragen te stellen. Ze schamen zich als ze iets niet begrijpen en zullen dus vaak niet uit zichzelf vragen stellen. Herhaal dat ze vragen kunnen stellen en dat er geen domme vragen bestaan. Zo creëer je een veilige, vertrouwde omgeving en geef je mensen het gevoel dat het oké is om die vragen te stellen.



## HOE REKENING HOUDEN MET BEPERKTE GEZONDHEIDSSVAARDIGHEDEN IN GEDRUKT OF DIGITAAL MATERIAAL?

Als gezondheidsprofessional ontwikkel je misschien ook (online) folders, affiches, brieven ... Stel je dan eerst eens de belangrijke vraag of er eventueel meer geschikte kanalen bestaan om mensen met beperkte gezondheidsvaardigheden (extra) te bereiken. Want gedrukt materiaal is moeilijker af te stemmen op beperktere gezondheidsvaardigheden. Folders en affiches zullen bij mensen met een beperkte bandbreedte (mensen in maatschappelijk kwetsbare situaties, druk bezette jonge ouders ...) sneller in de vuilnisbak belanden. Toch kan gedrukt materiaal zeker nuttig zijn, bijvoorbeeld om mensen in contact te brengen met andere informatiekanalen of hulpbronnen of om je mondelinge boodschap te ondersteunen. Maar hoe stem je gedrukte materialen af op beperkte gezondheidsvaardigheden?

### 1. GEBRUIK TOEGANKELIJKE TAAL.

Geschreven taal is voor vele mensen moeilijker te begrijpen dan gesproken taal. Schrijf dus **nóg** toegankelijker dan wanneer je het zou uitleggen. Korte woorden, structuur, logische opbouw ... kunnen je boodschap duidelijk maken. Vermijd ook vakjargon. Heel wat woorden die voor jou vanzelfsprekend lijken, zijn eigenlijk vakjargon. Denk aan 'longfuncties', 'screening', 'perinataal' ... We nemen zulke woorden snel in de mond maar mensen met beperkte gezondheidsvaardigheden begrijpen die vaak niet. Kan je **écht** niet anders dan een gespecialiseerde term gebruiken? Leg die dan heel toegankelijk uit. Vermijd ook best abstracte en cryptische boodschappen, zelfs al klinken ze erg origineel.

### 2. GA VOOR EEN TOEGANKELIJKE VORMGEVING.

De eerste indruk van je folder/affiche/... kan bepalen of mensen al dan niet verder lezen. Zorg dus voor een aantrekkelijke, toegankelijke vormgeving. Beperk het aantal woorden per pagina: zo hou je ze luchtig. Kies voor een horizontale tekstrichting en staande afdrukstand en gebruik regelmatig tussentitels en vetgedrukte woorden. Puntjes en pijltjes brengen structuur aan. Gebruik een lettertype dat goed leesbaar en voldoende groot is.

### 3. BETREK DE DOELGROEP BIJ HET SCHRIJVEN EN VORMGEVEN.

Het is best mogelijk dat jij vindt dat je toegankelijk schrijft en vormgeeft, maar dat degene die je boodschap ontvangt dat niet zo ervaart. Daarom is het goed om voor, tijdens **én** na het maken van het materiaal contact te hebben met je doelgroep. Dat kan door samen te werken met een ervaringsdeskundige of door een focusgroep te organiseren met mensen met beperkte gezondheidsvaardigheden.

### 4. GA VOOR EEN DUIDELIJKE KERNBODSCHAP DIE METEEN OPVALT.

Zorg dat er altijd **één** duidelijke kernboodschap is die de ontvanger aan het begin van of bovenaan het communicatiemateriaal vindt. Overlaad mensen niet: beperk de info tot het essentiële. En vermijd afleidende details.



## 5. GEBRUIK VISUEEL (HERKENBAAR EN RELEVANT) MATERIAAL.

Verduidelijk je boodschap met herkenbare, duidelijke foto's en tekeningen. Maar vermijd ook communicatiemateriaal dat vol afbeeldingen staat waardoor de kern niet meer duidelijk is. Zorg ervoor dat afbeeldingen je boodschap echt ondersteunen en versterken. Ook filmpjes of andere communicatievormen helpen om je schriftelijke materiaal begrijpelijk te maken.

## 6. BENUT MEERDERE KANALEN.

Breng je boodschap via verschillende kanalen tot bij je doelgroep. Alleen een folder verspreiden op school, bijvoorbeeld, heeft als risico dat deze niet eens uit de boekentas gehaald wordt. Breng de ouders en leerkrachten dan bv. ook rechtstreeks, in een **persoonlijk gesprek, via mail of via WhatsApp** op de hoogte.

## 7. HOU REKENING MET (HET GEBREK AAN) DIGITALE VAARDIGHEDEN.

Gebruik je (ook) digitale kanalen? Weet dat die voor een aantal groepen zeer toegankelijk zijn, maar voor andere groepen juist extra drempels met zich meebrengen. Want er zijn specifieke digitale vaardigheden nodig om op een zinvolle manier gebruik te maken van digitale technologieën. Ontbreken die, dan kan digitale uitsluiting ontstaan. Rekening houden met mensen met mogelijk lagere digitale vaardigheden impliceert dat je:

- naast digitale materialen (folders/formulieren ...) ook altijd een niet-digitaal alternatief voorziet;
- zoveel mogelijk gebruik probeert te maken van de digitale kanalen die de persoon voor je of de doelgroep het meest gebruikt: misschien is dat niet Outlook, maar WhatsApp;
- alle bovenstaande tips over toegankelijk(e) taalgebruik en vormgeving (gestructureerd, visueel, kort) ook in je digitale materialen toepast;
- digitale materialen, websites ... bij voorkeur altijd test bij de doelgroep of indien mogelijk zelfs samen met hen ontwikkelt;
- ...



## EMPOWEREND, POLITISEREND EN PARTICIPATIEF WERKEN

Rekening houden met beperkte gezondheidsvaardigheden is heel belangrijk. Dat doe je niet alleen door op een bepaalde manier te communiceren – gesproken, gedrukt of digitaal –, maar ook door op een bepaalde manier te werken. Door empowerend, politiserend en participatief te werken hou je nog meer rekening met mensen hun (beperkte) gezondheidsvaardigheden én creëer je de ideale omstandigheden waarin gezondheidsvaardigheden ‘geboost’ kunnen worden.

### EMPOWEREND WERKEN

Empowerend werken betekent dat je vertrekt vanuit het idee dat mensen inherent positieve drijfveren hebben, en dat jij hen hierin probeert te ondersteunen en te versterken. Via een empowerende basishouding kom je tegemoet aan **drie psychologische basisbehoeften** van mensen, nl. verbondenheid, autonomie en competentie. Het is belangrijk dat je die in het achterhoofd houdt.

#### **Want als professional die in contact is met iemand met beperkte gezondheidsvaardigheden:**

- heb je al snel de neiging om het ‘in hun plaats’ op te lossen, waardoor je het gevoel van ‘autonomie’ en ‘competentie’ bij deze persoon frustreert;
- stel of leg je wel eens onhaalbare leefstijlveranderingen of boodschappen voor die geen rekening houden met de (gezondheids)vaardigheden van iemand. Dit werkt demotiverend en frustreert het gevoel van competentie;
- is het soms moeilijk om je echt te verplaatsen in de persoon voor jou, of ontbreekt de tijd om écht te luisteren en aansluiting te vinden bij bestaande gezondheidsvaardigheden. Dit bemoeilijkt het gevoel van verbondenheid tussen jou en je cliënt/patiënt.

**Vanuit een empowerende houding kan je gezondheidsvaardigheden helpen te versterken. Door hier samen aan te werken zorg je ervoor dat de persoon in de toekomst beter in staat zal zijn om gezondheidsinformatie te vinden, begrijpen en toe te passen. Je kan bijvoorbeeld:**

- samen een moeilijk formulier invullen en benoemen waar je op let;
- samen kritisch naar reclameboodschappen over ongezonde voeding kijken: wat zou wél en niet kloppen aan die boodschap en waarom zou je het product wel of niet kopen? Benadruk hierbij dat iedereen zich wel eens laat verleiden door die aantrekkelijke reclameboodschappen, zelfs jij. Toch is het handig om ons bewust te zijn van de 'onwaarheden' die hier ook in verkondigd worden;
- samen een gezondheidsdoelstelling bepalen én plan van aanpak uitwerken. Laat de persoon voor je zélf (mee) bepalen welke stapjes hij of zij kan zetten en bespreek of die realistisch zijn;
- mensen laten nadenken over acties die ze kunnen ondernemen op basis van een gezondheidsadvies. Bijvoorbeeld: "Wat zou jij aan je voeding veranderen als de arts concludeert dat je een hoge cholesterol hebt?";
- je cliënt/patiënt bewust maken van wat het verwerken van moeilijke gezondheidsinformatie in de weg kan staan: "Veel mensen vinden het moeilijk die boodschappen te begrijpen. Als je veel zorgen aan je hoofd hebt, is het soms moeilijk om je aandacht erbij te houden." Of: "Het is niet gemakkelijk om met de computer om te gaan als je daar zelf niet mee groot werd." Alleen al het bewust zijn dat deze factoren het voor hem of haar moeilijker maken, kan er in de toekomst voor zorgen dat deze persoon zich minder zal schamen om hulp te vragen;
- samen de bijsluiter van je cliënt/patiënt zijn medicatie lezen en beschrijven waar jij op let.

**Ontdek meer over hoe je empowerend werkt.**

## POLITISEREND WERKEN

Door politiserend te werken sla je de brug tussen de persoon met beperkte gezondheidsvaardigheden en de samenleving die daar vaak onvoldoende rekening mee houdt.

Mensen die (omwille van beperkte gezondheidsvaardigheden) kampen met gezondheidsproblemen willen er misschien al jaren iets aan veranderen, maar voelen aan dat ze dat niet kunnen. Door te erkennen dat de weg naar een gezonde leefstijl en/of de juiste hulp vinden, niet makkelijk is omdat onze zorgverleners bijvoorbeeld vaak moeilijke woorden gebruiken, voelt je cliënt of patiënt zich gehoord en erkend: “Het ligt dus niet alleen aan mij!”, “Er zijn nog mensen die de het allemaal moeilijk begrijpen.”.

Benadruk tegelijkertijd dat het wél mogelijk is om samen te werken aan gezondheid, ook al hebben we niet op alles een impact

### Wat kan je zoal concreet doen?

- Als je cliënt/patiënt frustraties uit over de administratieve rompslomp die nodig is om een verhoogde tegemoetkoming te krijgen, kan je hier even tijd voor maken. Wat liep er juist moeilijk? Kan je die moeilijkheden samen gestructureerd opschrijven? Zoek samen uit aan wie je het klachtenformulier kan bezorgen.
- Vertelt een cliënt/patiënt je dat hij/zij zich in het ziekenhuis niet goed behandeld voelde? Zeg hem dat er een ombudsdienst is en benader die indien gewenst samen. Zo voelt hij/zij zich gesteund om het probleem te bespreken en er een oplossing voor te zoeken.



- Gids je cliënt/patiënt met beperkte gezondheidsvaardigheden doorheen het zorglandschap, het landschap van preventiemethodieken, maar bijvoorbeeld ook doorheen het verenigingsleven in de buurt. Concreet kan je mensen doorverwijzen naar relevante organisaties. Daarbij kan je je beperken tot het louter kan adviseren om zich tot een bepaalde instantie te wenden, maar liever neem je een meer actieve rol in (de afspraak samen maken en/of mee-gaan). Het is belangrijk om na deze doorverwijzing mensen niet los te laten. Als huisarts of verpleegkundige, bijvoorbeeld, kan je doorverwijzen naar andere actoren, maar zelf wel continuïteit en (na)zorg blijven bieden. Je kan bijvoorbeeld nagaan of ze effectief op de afspraak geweest zijn, hoe ze deze ervaren hebben, op welke manier jij hen nog kan blijven ondersteunen ook al gaan ze ondertussen ook naar een andere zorg-/ dienstverlener.
- Je kan een signaalfunctie opnemen naar beleidsmakers of andere organisaties of instanties (vb. (andere) gezondheidsorganisaties, lokale besturen, via de media,...) om het de link tussen beperkte gezondheidsvaardigheden en gezondheidsstatus aan de kaak te stellen.

[Meer over politiserend werken, lees je hier](#)

## **PARTICIPATIEF EN OUTREACHEND WERKEN**

Voor mensen met beperkte gezondheidsvaardigheden is het moeilijk om de juiste informatie, diensten of hulpverlening te vinden, te begrijpen en toe te passen. Als je mensen betreft in het ontwikkelen van informatieve en educatieve materialen of van een aanbod, dan vergroot dat de kans dat je informatie of aanbod effectief is afgestemd op de gezondheidsvaardigheden van je doelgroep. Je beperkt je dan niet tot het snel afvoetsen van een product of aanbod bij mensen met beperkte gezondheidsvaardigheden, maar betreft hen van meet af aan. Door hun mening te vragen, maar ook door cocreatief met hen aan de slag te gaan.

Vaak zal een participatieve manier van werken impliceren dat je 'outreachend' werkt: kom vanachter je bureau en stap naar een buurt waar veel mensen met beperkte gezondheidsvaardigheden wonen. Of naar een vereniging waar mensen met beperkte gezondheidsvaardigheden bij elkaar komen.

[Lees meer over de voordelen van participatief en outreachend werken.](#)

### **MEER WETEN OVER GEZONDHEIDSSVAARDIGHEDEN?**

- De [e-learnings van Pharos](#) behandelen interessante, uiteenlopende thema's op het gebied van verschillen in gezondheidsvaardigheden.
- De [Toolkit Laaggeletterdheid](#) geeft mee waar je moet op letten om met laaggeletterden om te gaan in de huisartsenpraktijk.