

## Infosheet / mei 2022

### Duidelijke vragenlijsten – de basis voor goede zorg

Vragenlijsten kunnen veel betekenen voor, tijdens en na de behandeling van je patiënt. Zo helpen ze je om samen te kunnen beslissen over behandelingen of zorg. Maar wat als je patiënt de vragenlijst niet begrijpt? Of hem niet in kan vullen?

Als zorgverlener of onderzoeker is het goed om je te realiseren dat één op de drie Nederlanders beperkte gezondheidsvaardigheden heeft. Een deel van deze groep, 2.5 miljoen mensen, is laaggeletterd. Ook zij moeten je vragenlijst kunnen begrijpen. Bij Pharos hebben we veel ervaring opgedaan met het makkelijker maken van (gevalideerde) vragenlijsten. In deze infosheet leggen we uit hoe je jouw vragenlijst begrijpelijk en toegankelijk maakt voor iedereen.

### Het doel van je vragenlijst

Vragenlijsten worden in de zorg voor verschillende doelen gebruikt. Bijvoorbeeld;

- Om te bepalen welke behandeling nodig is;
- Om te achterhalen wat het meest urgente probleem is van de patiënt;
- Om het effect van een behandeling te meten op de kwaliteit van leven – tijdens of na de behandeling;
- Om te bepalen of de behandeling effectief is en voortgezet moet worden.

### Test vragenlijst

Is uw vragenlijst geschikt voor iedereen?

**Doe de test** en zie of de vragenlijst geschikt is voor iedereen of dat er aanpassingen nodig zijn.

Voor meer toelichting over de test [klik hier](#).

### Waar moet je rekening mee houden?

#### Verspreid je vragenlijst digitaal én op papier

Bied je vragenlijst altijd op twee manieren aan, papier en digitaal. Zo kan de patiënt zelf kiezen.

Voor sommige patiënten kan een digitale vragenlijst ook juist voordelen bieden. Een vragenlijst met voorleesfunctie en de mogelijkheid tot het vergroten van het lettertype, kan voor mensen die moeite hebben met lezen en schrijven, weer makkelijker zijn.

Maar een digitale vragenlijst heeft ook nadelen. Voor veel patiënten is het invullen van een digitale vragenlijst niet eenvoudig. Een gebrek aan digitale vaardigheden speelt hierbij een rol. Het invullen leidt vaak tot onzekerheid en stress. Dit heeft vervolgens weer invloed op wat er wordt ingevuld.

Een vragenlijst op papier geeft respondenten een beter overzicht. Ze zien direct hoeveel vragen ze moeten invullen. Daarbij kunnen zij de vragenlijst op verschillende momenten rustig invullen. Wanneer ze een vraag niet goed begrijpen, kunnen zij de vragenlijst ook nog voorleggen aan bijvoorbeeld een familielid of kennis die later op de dag aanwezig is.

## Schrijf een duidelijke instructie

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

### Voorbeeld

- Moeilijke instructie: Wilt u alle vragen zelf beantwoorden door het getal te omcirkelen dat het meest op u van toepassing is?
- Vereenvoudiging: Beantwoord alle vragen zelf. Zet een rondje om het antwoord dat het beste bij u past

### Intro bij thema's vragenlijst

Introduceer ieder nieuw thema of onderwerp binnen de vragenlijst met een klein stukje tekst. Zoals: "De volgende vragen gaan over...."

Dit wordt prettig gevonden omdat je weet waar het over gaat en wat je kunt verwachten. Het maakt ook de overgangen van het ene thema naar het andere thema soepeler. Let op dat dit wel weer extra tekst is die een deelnemer moet lezen. Als het onderwerp duidelijk naar voren komt in de vraag, is het niet altijd nodig.

## Gebruik taalniveau A2 of B1

Schrijf de vragenlijst op taalniveau A2/B1. Let hierbij op het doseren van de informatie. Gebruik korte zinnen en concrete eenvoudige woorden. Gebruik geen afkortingen en uitdrukkingen. Stel één vraag per keer. Kijk voor meer tips bij het ontwikkelen van een begrijpelijke vragenlijst de [Online Checklist Toegankelijke Informatie](#).

### Voorbeeld

Vraag 2b. Kunt u uzelf wassen of aankleden?

- Ik kan mezelf goed wassen of aankleden
- Ik kan mezelf soms goed wassen of aankleden
- Ik kan mezelf (bijna) niet wassen of aankleden

Het advies hierbij is om de vraag op te splitsen in twee vragen. Één over het wassen en één over aankleden.

### De vragenlijst is geschreven op taalniveau A2-B1

Het overgrote deel van de Nederlandse bevolking, 80%, begrijpt het taalniveau B1 (Figuur 1). Het B1-taalniveau staat voor 'begrijpelijke taal'. Veel (wetenschappelijke) vragenlijsten zijn vaak moeilijker dan B1. Veel migranten van de eerste generatie en laaggeletterden hebben dit B1-niveau niet. Voor hen is het belangrijk dat vragen geschreven worden op A2-niveau. Dan begrijpt 95% van de Nederlandse bevolking de vraag. Het is niet mogelijk om een vragenlijst op A1-niveau te ontwikkelen.

Kijk op deze websites om woorden te checken op taalniveau:

[www.ishetb1.nl](http://www.ishetb1.nl)

[www.zoekeenvoudigewoorden.nl](http://www.zoekeenvoudigewoorden.nl)

[Meer informatie over laaggeletterdheid en beperkte gezondheidsvaardigheden](#)

## Stel directe vragen

Over het algemeen zijn directe vragen het beste te begrijpen. Maak ze dus het liefst zo concreet mogelijk. Gebruik actieve taal in korte zinnen. Als het gaat over bepaalde activiteiten, benoem deze dan ook in de antwoordopties of vraag.

De vragenlijst stelt concrete directe vragen in plaats van algemene vragen.

Ik voel me moe

Ik voel me fit

Ik voel me gezond

En niet

Hoe zou u uw algehele gezondheid in de afgelopen week beoordelen?

Ook de vragen in [dit voorbeeld](#) zijn concreet.

## Maak duidelijke antwoordopties en schalen

Over het algemeen zijn multiplechoicevragen met duidelijke invulvakjes goed in te zetten. Zij zijn te begrijpen en in te vullen door mensen die moeite hebben met lezen en schrijven. Elke vraag moet los gesteld worden. Niet in een matrix.

Open vragen met invulvelden zijn voor mensen die moeite hebben met lezen en schrijven minder prettig. Het schrikt af en vergroot de kans dat de vragenlijst niet ingevuld wordt. Wat helpt is al een aantal voorbeeldantwoorden te geven waaruit je kunt kiezen. Gebruik zoveel mogelijk multiplechoicevragen en gebruik daarbij antwoordschalen met 3 punten.

Antwoordschalen met meer punten zijn lastig om in te vullen i.v.m. moeite met het begrijpen en interpreteren van de nuance van de woorden. Hiervoor is een goede taalbeheersing noodzakelijk.

*“Ik zou nu overal het middelste bolletje aanvinken, dan zit ik denk ik wel goed. Ik snap de vraag nu niet goed, staan veel moeilijke woorden in” – Taalambassadeur bij het testen van een antwoordschaal in een matrix met vijf opties.*

### Advies

Maak er een driepuntsschaal van met als antwoordopties; nooit, soms en vaak. Nog eenvoudiger is om geen antwoordenmatrix te hanteren, maar stel elke vraag apart en onder elkaar met daaronder direct de antwoordmogelijkheden. Bijvoorbeeld: ‘Bent u bezorgd als u een hoge bloedsuiker heeft?’

- Ja, ik ben dan bezorgd
- Ik ben soms bezorgd, soms niet bezorgd
- Nee, ik ben niet bezorgd.

Een andere optie is om kleuren aan te brengen en duidelijke kaders. Bijvoorbeeld door oneens rood te maken, beetje eens oranje, en eens groen.

## Denk aan de lengte

Gebruik niet meer dan 20 vragen per vragenlijst. Een kortere vragenlijst betekent minder lang hoeven concentreren en komt ten goede aan het begrip. Vaak kan een vragenlijst ingekort worden door vragen die op elkaar lijken samen te voegen.

Ook kan het helpen om de vragenlijst op te delen in overzichtelijke blokken. Geef dan ook duidelijk aan in de instructie dat de patiënt een pauze kan nemen.

## Gebruik een heldere opmaak

Begin met een korte inleiding en instructie. Het is belangrijk om een contactpersoon met telefoonnummer te vermelden op de vragenlijst. Bij onduidelikheden over de vragen kunnen respondenten direct bellen. Dit geeft hen rust.

Vermijd onnodige leestekens zoals streepjes en haakjes. Zet zo min mogelijk vragen op één bladzijde voor meer overzicht. Nummer de vragen. Probeer de vragenlijst niet 'op te leuken' met veel verschillende kleuren, afbeeldingen en details. Haal overbodige woorden weg. Begin elke zin op een nieuwe regel. Gebruik een makkelijk leesbaar (schreefloos) lettertype. Houd regelafstand 1,5 aan. En gebruik zwarte letters op een witte achtergrond.

## Test je vragenlijst

Eén van de belangrijkste dingen bij het ontwikkelen van een goede begrijpelijke vragenlijst, is het testen van de vragenlijst. Test de vragenlijst altijd met patiënten met beperkte gezondheidsvaardigheden. Bekijk deze [video](#) over de meerwaarde van het testen.

## Gevalideerde vragenlijsten - hoe pak je dat aan?

Vragenlijsten die in de zorg worden gebruikt zijn regelmatig niet begrijpelijk voor mensen met beperkte gezondheidsvaardigheden. Vrijwel alle vragenlijsten zijn te lang en te moeilijk. Dat betekent dat ze niet geschikt zijn om uitkomsten te meten bij zeker een derde van de patiënten in Nederland. Daarmee mis je de informatie die je als zorgverlener en patiënt nodig hebt om een passend gezamenlijk besluit te nemen over zorg en behandeling.

Daarom is het van groot belang de vragenlijsten begrijpelijker en eenvoudiger te maken. Het probleem is dan vaak dat het gaat om internationaal gevalideerde vragenlijsten. Deze vragenlijsten worden vaak al jaren achter elkaar gebruikt en zijn belangrijk om resultaten met elkaar te vergelijken of trends te volgen. De vraag is echter wat de waarde hiervan is, als ruim een derde van de patiënten in Nederland deze vragenlijsten niet kan invullen omdat ze te onduidelijk, moeilijk of slecht toegankelijk zijn. Wat is de waarde van validatie, en voor welke onderzoekspopulatie geldt de validatie?

Wij hebben het vermoeden dat patiënten met beperkte gezondheidsvaardigheden niet worden meegenomen bij het valideren van deze vragenlijsten. Toch kan ook een gevalideerde vragenlijst vereenvoudigd worden en gebruikt worden. Zo kun je beter samen beslissen over de behandeling in de praktijk. Als onderzoeker kun je de vereenvoudiging van de vragenlijst (internationaal) aankaarten bij de ontwikkelaars. Het is belangrijk om tenminste transparant te zijn over gebrek aan inclusie van een groot deel van de patiëntenpopulatie.

De enige manier om er achter te komen of een vragenlijst toegankelijk en begrijpelijk is, is door samen te werken met mensen met beperkte gezondheidsvaardigheden. Dit kan door middel van het testen van de vragenlijst. Een steeds grotere groep onderzoekers realiseert zich dat. Bij Pharos kunnen we je helpen om je vragenlijsten makkelijker te maken. Pharos werkt hiervoor samen met de taalambassadeurs van Stichting ABC. Dat zijn mensen die op latere leeftijd hebben leren lezen en schrijven. Zij zijn ervaringsdeskundig en getraind om te adviseren over begrijpelijkheid van teksten. Inmiddels heeft Pharos veel ervaring opgedaan en zijn er goede voorbeelden van eenvoudige vragenlijsten.

## De vragenlijst bevat geen stellingen

Uit ervaring weten we inmiddels dat het gebruik van stellingen voor veel mensen lastig te begrijpen is. Vaak worden stellingen namelijk als waarheid aangenomen. Wanneer stellingen met mondelinge toelichting door een professional of interviewer worden afgenomen lukt het beantwoorden soms wel. Maar wanneer een respondent een stelling leest en er op moet reageren leidt dat veelal tot verwarring.

### Maak duidelijke antwoordopties

Voorbeeld [antwoordopties](#)

## Vraagrichting

Zorg dat de vragen zoveel mogelijk in dezelfde richting gesteld worden en vermijd negatieve vragen. Bij het vragen naar emoties en gevoelens kan dit soms niet anders. Een stelling als 'Ik heb geen zin om naar buiten te gaan' met antwoordopties oneens-eens, is erg verwarrend. Deelnemers moeten oneens antwoorden om een positief antwoord te geven. Beter is: 'Ik heb zin om naar buiten te gaan'.

## Open vragen/toelichting geven

Mensen vinden het fijn om hun hele verhaal te vertellen in plaats van het te moeten reduceren tot één antwoordoptie. Daarom kan het van toegevoegde waarde zijn om naast een antwoordoptie ook een openvraag toe te voegen voor toelichting.

Een inspreekfunctie kan een open vraag voor meer mensen toegankelijk maken.

Het wordt door sommige mensen ook als prettig ervaren dat je er bij noemt dat het niet uitmaakt als je typfouten maakt. Bij mensen die goed kunnen schrijven, kan dit echter betuttelend overkomen.

## Antwoordoptie 'wil ik niet zeggen' toevoegen

Voeg bij persoonlijke vragen het antwoord "wil ik niet zeggen" toe, zodat niemand gedwongen wordt een antwoord te geven als ze dat liever niet willen. Nadeel van deze opties toevoegen is dat je uiteindelijk respons op de vraag lager is. Voeg deze opties dus alleen toe bij persoonlijke vragen.

## Voorleesknoop en inspreekknop

### Voorleesfunctie

Een voorleesfunctie is zeer belangrijk om mensen die moeite hebben met lezen en schrijven te bereiken. Zorg er voor dat de knop herkenbaar is (luidspreker). Zorg ervoor dat het tempo waarop de tekst voorgelezen wordt, niet te snel is. Meer informatie over het inbouwen van deze functie staat hier: <https://cloud.google.com/text-to-speech>

### Inspreekknop

Een optie om antwoorden in te spreken kan mensen die moeite hebben met schrijven bewegen om antwoord te geven op open vragen. Ook hierbij is het belangrijk dat duidelijk is dat deze functie er is, en hoe ze deze kunnen gebruiken. De antwoorden die ingesproken zijn, verschijnen als tekst in de uiteindelijke data. Meer informatie over het inbouwen van deze functie in een website staat hier: <https://nordicapis.com/5-best-speech-to-text-apis/>

Let op dat mensen wel eerst toestemming moeten geven voor het gebruik van je microfoon. Het kan zijn dat mensen dat lastig vinden, of niet willen.

## Verder lezen

Pharos biedt nog meer om vragenlijsten toegankelijk te maken. In deze materialen kun je verder lezen.

## Voorlichtingsmateriaal Beoordelings Instrument (VBI)

[Online tool](#) voor het beoordelen van de begrijpelijkheid en toepasbaarheid van printbaar en audiovisueel gezondheidsvoorlichtingsmateriaal voor de patiënt.

[Laaggeletterdheid en beperkte gezondheidsvaardigheden](#)  
[Begrijpelijke en toepasbare voorlichtingsmaterialen & beeldverhalen](#)

## Bloopers

In [dit artikel](#) zeven meest voorkomende onduidelijkheden in voorlichtingsmateriaal en goede voorbeelden.

[Laaggeletterdheid en beperkte gezondheidsvaardigheden](#)  
[Begrijpelijke en toepasbare voorlichtingsmaterialen & beeldverhalen](#)

## Testen van voorlichtingsmateriaal – Hoe doe je dat?

Gebruik bij het testen van je vragenlijst ook [deze handleiding](#).

[Laaggeletterdheid en beperkte gezondheidsvaardigheden](#)  
[Begrijpelijke en toepasbare voorlichtingsmaterialen & beeldverhalen](#)

## Online checklist Toegankelijke informatie

[Deze online app](#) helpt bij het maken van begrijpelijk voorlichtingsmateriaal zoals folders, apps, vragenlijsten, websites en eHealth. Gebruik deze checklist voordat je het materiaal gaat ontwikkelen.

[Begrijpelijke en toepasbare voorlichtingsmaterialen & beeldverhalen](#)  
[Laaggeletterdheid en beperkte gezondheidsvaardigheden](#)

## Factsheet laaggeletterdheid en beperkte gezondheidsvaardigheden

Een op de drie Nederlanders heeft beperkte gezondheidsvaardigheden. Dat betekent dat zij moeite hebben met het vinden, begrijpen en toepassen van informatie over gezondheid. Een deel van deze groep is laaggeletterd. Het is belangrijk dat zorgverleners deze mensen herkennen en hun communicatie, informatiemateriaal en begeleiding zo aanpassen dat die beter aansluit bij de patiënt of cliënt. Meer informatie vind je in [dit factsheet](#).

[Laaggeletterdheid en beperkte gezondheidsvaardigheden](#)

## Begrijpelijke en toepasbare voorlichtingsmaterialen & beeldverhalen

[Begrijpelijke en toepasbare voorlichtingsmaterialen & beeldverhalen](#)

# Laaggeletterdheid en beperkte gezondheidsvaardigheden

Laaggeletterdheid en beperkte gezondheidsvaardigheden