

Aan de slag met laaggeletterdheid

Waarom omgaan met laaggeletterdheid?

In de regio Zuid-Holland Noord geldt dat ongeveer één op de tien inwoners laaggeletterd is. In praktijken met relatief veel ouderen, mensen met een migratieachtergrond, mensen met een uitkering en relatief veel huurwoningen is de verwachting dat het aantal laaggeletterde hoger is. Het percentage mensen dat laaggeletterd is neemt toe met leeftijd. Er wordt geschat dat er in Nederland rond de 700.000 laaggeletterde 65-plussers zijn. Dit komt neer op 25,2% laaggeletterden in deze leeftijdscategorie.

Laaggeletterdheid komt in alle groepen van de bevolking voor. Het komt ook voor bij mensen met een Nederlandse achtergrond, jonge en werkende mensen. Maar denk ook aan mensen met een licht verstandelijke beperking.

Het is zeer waarschijnlijk dat u dagelijks te maken heeft met patiënten die moeite hebben met lezen en schrijven.

Doordat zij niet goed kunnen lezen en schrijven, missen zij de vaardigheden om gezondheidsinformatie goed te verwerken. Zij hebben bijvoorbeeld moeite om informatie over ziekte en gezondheid te vinden, te begrijpen en toe te passen. Zij hebben vaak ook beperkte gezondheidsvaardigheden en beperkte digitale vaardigheden. De gevolgen hiervan voor hun gezondheid zijn groot. Met de huidige ontwikkelingen (introdactie van patiëntportalen, thuismetingen, e-consulten, etc.) wordt dit ook steeds moeilijker. Patiënten krijgen meer verantwoordelijkheid en er wordt verwacht dat zij in staat zijn weloverwogen keuzes met betrekking tot hun eigen gezondheid te maken.

” Ik lijk weinig patiënten te zien met laaggeletterdheid, maar misschien is dat mijn valkuil, ik denk er ook niet aan of iemand laaggeletterd is. Wanneer ik het weet houd ik er rekening mee.



Meer informatie en concrete handvatten

- Bekijk [deze video](#) en hoor van mensen die moeite hebben met lezen en schrijven wat het doet met hun gezondheid.
- Check via geletterheidinzicht.nl hoeveel procent in jouw regio laaggeletterd is.



Stappenplan omgaan met laaggeletterdheid

- 1 Registreren
- 2 Herkennen
- 3 Bespreekbaar maken
- 4 Tijdens het gesprek
- 5 Scholing

Wat is laaggeletterdheid?

- Mensen die laaggeletterd zijn hebben (grote) moeite met lezen, schrijven en/of rekenen.
- Laaggeletterdheid is niet hetzelfde als een analfabeet. In tegenstelling tot laaggeletterden kunnen analfabeten helemaal niet lezen en schrijven.
- Dyslexie en dyscalculie vallen niet onder laaggeletterdheid.
- In Nederland zijn ongeveer 2,5 miljoen mensen laaggeletterd.
- Ongeveer 55% van de laaggeletterden is van Nederlandse afkomst.
- Doordat zij niet goed kunnen lezen en schrijven, hebben zij moeite om informatie over ziekte en gezondheid te verkrijgen, te begrijpen en toe te passen. De gevolgen hiervan voor hun gezondheid zijn groot.

Laaggeletterdheid en beperkte gezondheidsvaardigheden

Gezondheidsvaardigheden zijn vaardigheden om informatie over gezondheid te kunnen vinden, begrijpen, beoordelen en toe te passen bij het nemen van gezondheid gerelateerde beslissingen.

Doordat laaggeletterden (grote) moeite hebben met lezen, schrijven en/of rekenen, hebben zij vaak beperkte gezondheidsvaardigheden. Zij hebben (steeds meer) moeite met het vinden van hun weg in de zorg. Zo hebben zij bijvoorbeeld moeite met:

- het zoeken van informatie op het internet (digitale vaardigheden)
- (uitnodigings)brieven en mails begrijpen
- afspraken noteren, nakomen en op tijd komen
- folders, websites, formulieren, bijsluiters begrijpen
- gesprekken met zorgverleners voeren
- klachten adequaat en in chronologische volgorde benoemen
- uitleg en adviezen begrijpen en in praktijk brengen
- behandelplan begrijpen
- medicijnen op de juiste manier innemen
- vragen durven stellen, informatie vergelijken en samen nemen van beslissingen
- eigen doelen stellen, leven (re)organiseren, zelfmanagement
- mensen met beperkte gezondheidsvaardigheden maken dan ook meer gebruik van zorg en ervaren de kwaliteit van de zorg die ze krijgen als minder goed.

1

Registreren van de laaggeletterden

Een eerste stap om inzicht te krijgen in het aantal laaggeletterden in je praktijk is registreren. Dat kan door patiënten die laaggeletterd zijn een ICPC-code te geven of een notitie te maken in het dossier. Gebruik de ICPC-code Z07.1 voor laaggeletterdheid en noteer deze in de episodelijst. In [de handreiking van Vilans](#) lees je meer over welke ICPC-codes je kunt gebruiken.



Tip: Door laaggeletterdheid te registreren zijn ook andere zorgverleners op de hoogte. Een patiënt hoeft dan niet steeds opnieuw zijn laaggeletterdheid te bespreken.



Concrete handvatten

- Gebruik het [stappenplan laaggeletterdheid voor de praktijk](#) om de praktijk toegankelijk te maken voor iedereen
- Gebruik de [toolkit laaggeletterdheid](#) van de LHV met naast informatie ook concrete handvatten voor de huisartsenpraktijk
- Ga aan de slag met de [e-learning vanuit OPEN](#) en krijg inzicht wat laaggeletterde patiënten lastig vinden aan online inzage en hoe u als praktijk rekening kunt houden met laaggeletterde patiënten.
- Lees over laaggeletterdheid; vind inspirerend leesmateriaal via [de kennisbank van Pharos](#).
- Lees meer over de risico's van laaggeletterdheid en de aanpak voor zorgverleners via het [kennisblad 'Taal maakt gezonder'](#).
- Lees over de invloed van laaggeletterdheid op deelname aan de maatschappij via [deze literatuurstudie](#)



2



Feiten en cijfers laaggeletterdheid

- Laaggeletterdheid hangt samen met een 1,5 keer grotere kans op vroegtijdig overlijden
- Laaggeletterden zijn minder goed in staat om regie te voeren over hun eigen gezondheid, ziekte en zorg
- Laaggeletterden gaan vaker (onnodig) naar de huisarts en het ziekenhuis en maken minder gebruik van preventieve zorg dan mensen die geletterd zijn
- Mensen met een lage mate van geletterdheid hebben minder kennis van diverse ziekten
- Laaggeletterden omschrijven hun gezondheidstoestand vaker als matig tot slecht dan niet-laaggeletterden (40% tegenover 10%)



Ik had een patiënt met COPD doorgestuurd naar de longarts. De patiënt kwam bij mij terug op het spreekuur. Hij vertelde dat ik de uitslag zou bespreken maar kon niks terug vinden in het systeem. Na veel uitzoekwerk en contact met het ziekenhuis bleek het een misverstand. De patiënt moest terug naar de arts in het ziekenhuis voor de uitslag. Het woord 'arts' kende de patiënt alleen in relatie tot mij en dat gaf verwarring.

Herkennen van laaggeletterdheid

Laaggeletterdheid is vaak moeilijk te herkennen omdat mensen zich ervoor schamen en het probleem proberen te verbergen. Bepaalde situaties kunnen erop wijzen dat iemand laaggeletterd is.

Herkenbare situaties

- Vraagt uitleg bij schriftelijke informatie
- Wordt ongemakkelijk bij de vraag iets op te schrijven of te lezen
- Vermijdt situaties waarin hij/zij in bijzijn van u iets moet lezen of schrijven en gebruikt hiervoor smoesjes (zie herkenbare uitspraken en smoezen)
- Neemt formulieren meenemen naar huis
- Leest niet mee bij uitleg van schriftelijke informatie
- Komt regelmatig te laat of op de verkeerde dag
- Stelt geen vragen of stelt vragen over informatie die al eerder is verteld
- Is ongemakkelijk (of reageert boos) als er veel vragen gesteld worden
- Maakt verkeerd gebruik van de zorg: komt vaker langs dan nodig, neemt medicatie niet goed in, is minder therapietrouw



Tip: Vraag standaard bij inschrijving of iemand kan lezen en/of schrijven. Dan maak je het onderdeel van de zorg en hoef je er niet specifiek naar te vragen tijdens het consult.

Herkenbare uitspraken en smoezen van patiënten

- 'Er zat geen bijsluiter bij'
- 'Sorry, ik ben mijn bril vergeten'
- 'Dat formulier vul ik thuis wel in'
- 'Kunt u het voor me invullen, ik schrijf zo onleesbaar'
- 'Ik dacht dat de afspraak morgen was'
- 'Ik heb geen tijd om dit formulier nu in te vullen, ik heb haast'
- 'Nee, ik lees nooit, de televisie geeft informatie genoeg'

3



Meer informatie en concrete handvatten

- Download de [checklijst herkennen laaggeletterdheid](#) en wees bewust van de signalen, smoezen en voorbeeldvragen om laaggeletterdheid bespreekbaar te maken
- Zet de [taalverkenner gezondheid](#) in en krijg inzicht of iemand moeite heeft met lezen
- Bekijk de [video van Stichting Lezen en Schrijven](#) en hoor welke smoezen ze vroeger gebruikten.



De belangrijkste problemen waar zorgverleners binnen Rijn en Duin tegenaan lopen bij patiënten die (vermoedelijk) laaggeletterd zijn, zijn te laat komen op afspraken, niet begrijpen van gegeven informatie/ instructies en slechte therapietrouw.

Bespreekbaar maken laaggeletterdheid

Veel zorgverleners vinden het lastig om laaggeletterdheid bespreekbaar te maken. Je wilt iemand ook niet kwetsen. Onderstaande tips kunnen je helpen bij het bespreekbaar maken van laaggeletterdheid.

Bij bespreekbaar maken laaggeletterdheid

- Normaliseer het probleem. Zeg bijvoorbeeld: 'Veel mensen hebben moeite met het invullen van formulieren. Hoe is dat voor u?'
- Vertel de patiënt dat hij/zij niet de enige is: 1 op de 10 volwassenen is laaggeletterd.
- Vertel dat er speciale cursussen voor volwassenen zijn, in kleine groepen en met veel persoonlijke aandacht.
- Verwijs je patiënt door naar aanbod in de buurt (zie beschikbare tools en materialen). Veelal wordt deze ondersteuning vergoed.
- Maak een notitie in het dossier of, nog beter, noteer een ICPC-code (zie stap 1 registreren laaggeletterdheid).



Jaarlijks op 8 september is het Wereld Alfabetiseringsdag. Rondom deze dag organiseert Stichting Lezen & Schrijven [de week van lezen en schrijven](#). Een mooi moment om aandacht te vragen in je praktijk voor laaggeletterdheid.



Door een wachtkamerfilm, poster of wachtkamerboekje maak je de drempel lager om laaggeletterdheid te bespreken. Download of bestel materialen [hier](#) of gebruik een [wachtkamerfilm](#).



Beschikbare tools en materialen

- Meld je patiënt die moeite heeft met lezen en schrijven aan voor ondersteuning in de buurt. Vul samen het [formulier](#) op de website in of bel naar 0800 0234444. Je hebt dan de contactgegevens nodig zodat een Taalhuis of Taalpunt in de buurt telefonisch contact op kan nemen.
- Via de [bibliotheken in de bollenstreek](#), [Katwijk](#), [Leiden](#), [Rijn en Venen](#), [Voorschoten](#) zijn er taalhuizen met taalsprekuren, leeskringen, taalcafés, de VoorleesExpress, en cursussen speciaal voor mensen die moeite hebben met Nederlands lezen, schrijven of spreken. Taalhuizen organiseren activiteiten voor

4

mensen die beter Nederlands willen leren lezen, schrijven of spreken. Bijvoorbeeld via een taalcafé, een taalcursus of een cursus vertrouwd te raken met computer en internet. Ook is er les- en oefenmateriaal aanwezig.


”Maak bij vermoeden van laaggeletterdheid een notitie in het dossier en (be)noem het bij doorverwijzing naar andere zorgverleners.

Tijdens het gesprek


Tijdens het gesprek zijn er veel momenten waarop een patiënt die moeite heeft met lezen en schrijven informatie verkeerd kan overkomen. Onderstaande communicatietips kunnen daarbij helpen.

Tips voor tijdens het gesprek

- Gebruik woorden die je patiënt ook gebruikt. Bijvoorbeeld suikerziekte in plaats van diabetes.
- Geef niet te veel informatie in één keer.
- Wees zo concreet mogelijk, vermijd medische termen. Bijvoorbeeld “Neem 2 pillen bij het ontbijt” Niet: “Neem 1X daags 2 tabletten”.
- Gebruik korte, eenvoudige zinnen
- Stel één vraag tegelijk.
- Stel open vragen, om te weten of de patiënt het begrepen heeft. Bijvoorbeeld “welke vragen heeft u nog?” Niet: “Heeft u nog vragen?”
- Herhaal de belangrijkste punten (en beperk die tot maximaal drie).
- Gebruik de [terugvraagmethode](#) van Pharos en check of je mondelinge uitleg is begrepen. Bijvoorbeeld: ‘Ik wil weten of ik het goed uitgelegd hebt. Wilt u me vertellen wat ik gezegd heb?’.
- Gebruik beeld om uitleg en advies te geven.
- Maak gebruik van [Thuisarts.nl](#) voor begrijpelijke informatie. Kopieer de directe link naar de juiste pagina van Thuisarts in de P-regel.

 Gebruik een afsprakenkaart waarop ook met een klok het tijdstip wordt aangegeven. Dit vergroot de kans dat iemand die laaggeletterd is op tijd komt op de vervolgspraak.

”Ik heb een patiënt die altijd een half uur te vroeg is. Ik kwam erachter dat het ‘kwart voor’ en ‘kwart over’ niet duidelijk voor hem is. Om verwarring te voorkomen maak ik daarom nu altijd op het hele uur.

 Een communicatieformulier kan helpen om tijdens het gesprek informatie op te schrijven. Het is meteen een handzame manier om een samenvatting van de besprekpunten mee naar huis te geven. Een goed voorbeeld van zo'n formulier vind je in [de handreiking van Vilans](#).

Tips voor het gebruik van schriftelijke communicatie

- Gebruik beeldmateriaal.
- Zet de belangrijkste informatie bovenaan.
- Gebruik korte zinnen.
- Gebruik folders en andere materialen die getest zijn door laaggeletterden.

- Gebruik eenvoudige woorden. Veel Nederlanders begrijpen woorden op B1-niveau.



Tools en concrete handvatten

- Check via <https://www.ishetb1.nl/> of <https://www.zoekeenvoudigewoorden.nl/> een woord op B1 niveau is.
- Gebruik de lijst met tips uit het [kennisblad eenvoudige taal](#) of [kennisblad eenvoudige websites voor laaggeletterden](#) en schrijf in eenvoudige taal.
- Laat folders en website [checken op eenvoudig Nederlands](#).
- Laat een [praktijkcheck](#) uitvoeren. Vraag Achterstandsfonds HMAH naar de mogelijkheden voor een vergoeding.
- Gebruik de [routekaart naar een begrijpelijke zorg](#) als handvat om te werken aan een begrijpelijke zorg en basisvaardige patiënten.



Meer informatie en concrete handvatten

- Laat je [praktijk beoordelen](#) op de toegankelijkheid voor laaggeletterden en krijg adviezen hoe de toegankelijkheid vergroot kan worden.
- Gebruik de checklist [communicatie op maat - gesprekken voeren](#) voor concrete in de communicatie met patiënten die minder goed kunnen lezen.
- Check of je apotheek is ingesteld op laaggeletterden via de [checklijst 'observaties in de apotheek'](#).
- Check de toegankelijkheid van je praktijk via de [8 tips om de praktijk begrijpelijker te maken](#) van OPEN, met o.a. tips voor de praktijkwebsite, balie en wachtkamer.
- Gebruik de [terugvraagmethode](#) en check of je mondelinge uitleg goed is overgekomen.
- Vergroot de leesbaarheid van de patiëntenbijsluiters en maak gebruik van [patiëntvriendelijke](#) termen.
- Maak gebruik van [de eenvoudige tool](#). Het is een gespreksinstrument om 'het andere gesprek' over gezondheid te voeren met volwassenen die moeite hebben met (begrijpend) lezen. Positieve gezondheid staat centraal. Er is een digitale en papieren versie beschikbaar.
- Gebruik [de gesprekskaart](#). Deze kaart helpt tijdens je consult om onderwerpen bespreekbaar te maken.
- Gebruik de [voorbeeldbrieven van DMDR](#) voor het versturen van de griepvaccinatiebrief en pneumokokken. Deze brieven zijn gecontroleerd op eenvoudig taalgebruik.
- Gebruik [eenvoudig voorlichtingsmateriaal](#) van Pharos over o.a. veel voorkomende klachten, chronische ziekten, opvoeding, roken en geestelijke gezondheidszorg.
- Gebruik beeldmateriaal van [Begrijp je lichaam](#), [Bijsluiters in Beeld](#), [apo](#), of [thuisarts](#) om uitleg en advies te geven.
- Via [Steffie](#) is een aantal websites over gezondheid makkelijker gemaakt met beeld en geluid. Bijvoorbeeld over de basiszorgverzekering, orgaandonatie en omgaan met diabetes.
- Via [Kijksluiter](#) zijn er animaties beschikbaar. Via de animatie wordt informatie uit een bijsluiters van medicatie in begrijpelijke spreektaal uitgelegd. De animaties zijn ook beschikbaar in andere talen. Als zorgverlener kun je een abonnement afsluiten en patiënten doorverwijzen naar de website.

5

Scholing

Opleiding en verder aan de slag

- Volg een [training](#) effectief communiceren met laaggeletterden
- Volg de [e-learning aanpak laaggeletterdheid](#) en doe kennis op over het herkennen van laaggeletterdheid
- Volg de [online lesmodule](#) van Stichting Lezen en Schrijven en Alliantie Voeding in de Zorg en krijg concrete handvatten om laaggeletterdheid te bespreken. Via een simulatie kunt u oefenen met gesprekstechnieken.

Meer informatie en ondersteuning

Achterstandsfonds HMAH ondersteunt huisartspraktijken met verschillende producten en diensten: de training effectief communiceren met laaggeletterden, een praktijkcheck laaggeletterdheid en communicatie laaggeletterdheid-proof maken.

www.achterstandsfonds-hmah.nl | info@achterstandsfonds-hmah.nl

Bureau Taal zorgt voor teksten en folders in eenvoudig Nederlandse taal

www.bureautaal.nl | info@bureautaal.nl | 0345 544844

Pharos draagt bij aan het terugdringen van grote gezondheidsverschillen. Dat doen ze door (inter)nationale kennis te verzamelen, te verrijken en te delen. Het gaat om wetenschappelijke kennis, praktijkkennis van zorgverleners, beleidsmakers en andere professionals. En ervaringskennis van mensen om wie het uiteindelijk gaat.

www.pharos.nl | info@pharos.nl | 030 234 9800

Stichting ABC is een vrijwilligersorganisatie van en voor laaggeletterden. Stichting ABC beschikt over een testpanel en denken graag mee om ervoor te zorgen dat teksten goed aan op het niveau van laaggeletterden.

<https://a-b-c.nu/> | secretaris@a-b-c.nu | 06 83518284

Stichting Lezen & Schrijven zet zich samen met partners in om laaggeletterdheid te voorkomen en verminderen. Zo is er een landelijk samenwerkingsprogramma [Taal voor het Leven](#) ontwikkeld. Ook organiseert Stichting Lezen & Schrijven evenementen en campagnes, zoals [de week van lezen en schrijven](#). Daarnaast wordt laaggeletterdheid onder de aandacht gebracht via media kennis, feiten & cijfers en het delen van praktijkvoorbeelden.

www.lezenenschrijven.nl | info@lezenenschrijven.nl | 070 - 302 26 60

Taalhuizen organiseren activiteiten voor mensen die beter Nederlands willen leren lezen, schrijven of spreken.

Bijvoorbeeld via een taalcafé, een taal cursus of een cursus vertrouwd te raken met de digitale wereld. Ook is er les- en oefenmateriaal aanwezig. Het is een ontmoetingsplek voor laaggeletterden. Na een intake wordt een laaggeletterde doorverwezen naar een passend aanbod. Vaak bevindt een taalhuis zich in een bibliotheek. Maar het kan ook in een ziekenhuis, bij een gemeentelijk loket of een welzijnsinstelling.

[Bollenstreek](#) | [Katwijk](#) | [Leiden](#) | [Rijn en Venen](#) | [Voorschoten](#)

Vilans wil bijdragen aan de zorg via onderzoek, kennis ontwikkelen en delen, adviseren en helpen bij het implementeren. Cliënten zijn bij alles wat ze doen het uitgangspunt. Ze bieden advies en begeleiding op maat aan zorgorganisaties maar er is ook veel informatie en materiaal beschikbaar voor iedereen. De [handreiking die Vilans](#) heeft ontwikkeld in samenwerking met zorgverleners. Is een handige tool als je in de praktijk aan de slag wilt met laaggeletterdheid en gezondheidsvaardigheden.

www.vilans.nl | info@vilans.nl | 030 78 92 300



Praktische websites

<http://www.a-b-c.nu/>

www.bureautaal.nl

www.bibliotheekbollenstreek.nl/leren/nederlandsleren.html

www.leerzelfonline.nl

www.lezenenschrijven.nl

www.lhv.nl

www.knmp.nl

www.pharos.nl

www.steffie.nl/

www.taalzoeker.nl

Geraadpleegde literatuur (Artikelen en rapporten)

- Algemene Rekenkamer. Rapport '[Aanpak van Laaggeletterdheid](#)'. 2016
- Berkman ND, Sheridan SL, Donahue KE, Halpern DJ, Crotty K. Low health literacy and health outcomes: an updated systematic review. *Annals of Internal Medicine*, 2011; 155(2):97-107.
- De Been, M., van Muijsenbergh, M., en Duijnhoven, T. (2018). *Gezondheid en kwaliteit van zorg voor iedereen. Wat maakt het verschil?* Utrecht: Pharos.
- Bostock S, Steptoe A. Association between low functional health literacy and mortality in older adults: Longitudinal cohort study. *BMJ*, 2012; 344:e1602
- Buisman, M., Allen, J., Fouarge, D., Houtkoop, W., & Van der Velden, R. (2013). *PIAAC: Kernvaardigheden voor werk en leven: Resultaten van de Nederlandse survey 2012*. Den Bosch: ecbo.
- De Walt, D.A., & Hink, A. (2009). Health Literacy and Child Health Outcomes: A Systematic Review of the Literature. *Pediatrics*, 124(3), 265-274.
- Houtkoop, W. (2015). *Ouderen en laaggeletterdheid*. Den Bosch: ecbo.
- Kickbush, I., Pelikan, J.M., Apfel, F. & Tsouros, A.D. (2013) *Health Literacy. The solid facts*. Copenhagen: World Health Organization.
- Keetelaa, J., Kramer, R., en Kleijs, J. (2024). *Toolbox Aanpak laaggeletterdheid in de eerste lijn*. Nijmegen: NEO Huisartsenzorg
- Martens, M. & Daalder, N. (2019) *Voel je goed! Eindrapportage van een effect- en procesevaluatie*. Haarlem: ResCon.
- Ron Nicolaas, R., Balijon, I., Bersee, T. (2017). *Inschatting van het risico op laaggeletterdheid per wijk : Laaggeletterdheid in het gebied van het Taalhuis van Bibliotheek Bollenstreek*. Hoofddorp: ProBiblio.
- Twickler, T.B.M., Hoogstraaten, E., Reuwer, A.Q., Singels, L., Stronks, K., & Essink-Bot, M. (2009). Laaggeletterdheid en beperkte gezondheidsvaardigheden vragen om een antwoord in de zorg. *Nederlands Tijdschrift Geneeskunde*, 153: A250.
- Van der Heide, I., & Rademakers, J. (2015). *Laaggeletterdheid en Gezondheid: Stand van zaken*. Utrecht: Nivel.

Meer informatie of tools nodig om aan de slag te gaan met laaggeletterdheid? [Rijn en Duin](#) ondersteunt hierin graag.

Neem contact op via info@rijnduin.nl

Colofon

Tekst: Marloes Martens van [ResCon](#)

Ontwerp en vormgeving: [Rijn en Duin](#)

In samenwerking met:



Stichting Lezen & Schrijven



Taalhuis Bollenstreek

