



ONDERZOEK 'GEZONDHEIDSVAARDIGE ORGANISATIES'

Meting uitgevoerd onder partners en contacten van
de Alliantie Gezondheidsvaardigheden

augustus 2021

Alliantie Gezondheidsvaardigheden
gezondheidsvaardigheden@pharos.nl

Over het onderzoek 'gezondheidsvaardige organisaties'

In het voorjaar van 2021 is een inventarisatie uitgevoerd onder partners en niet-partners van de Alliantie Gezondheidsvaardigheden.

De inventarisatie ging over het worden van een 'gezondheidsvaardige organisatie'. Ofwel een organisatie die goed is ingericht op mensen met beperkte gezondheidsvaardigheden. Aan de hand van diverse thema's werd aan deelnemers gevraagd in hoeverre zij hun organisatie als 'gezondheidsvaardig' beschouwen, en op welke thema's zij zouden willen verbeteren. Ook werd gevraagd naar reeds gebruikte instrumenten om hieraan te werken en naar verdere ondersteuningsbehoeften hierbij. Daarnaast kwam aan bod welke belemmeringen zij ervaren als het gaat om het toewerken naar een 'gezondheidsvaardige organisatie'.

Deze meting is in 2018 voor het eerst uitgevoerd, met het doel deze gedurende enkele jaren in het voorjaar te herhalen. Deze meting vormde de vierde meting. Nieuw in deze meting ten opzichte van eerdere jaren waren enkele vragen over het vergroten van vaardigheden. In 2020 bestond onze alliantie 10 jaar. In deze meting was ook ruimte om aan te geven hoe de Alliantie Gezondheidsvaardigheden de respondenten van dienst kan zijn.

De inventarisatie is gedaan via een online vragenlijst met open en gesloten vragen. De vragenlijst is in het voorjaar van 2021 gedeeld tijdens de netwerkbijeenkomst, via onze online kanalen en onze partners zijn gevraagd de vragenlijst in te vullen. In totaal hebben **30 respondenten** deelgenomen. Dit waren zowel partners (77%) als niet-partners (23%) uit het brede terrein van zorg en welzijn.

De deelnemers hebben de vragen persoonlijk beantwoord. Als medewerker van hun organisatie, naar eigen indruk en voor zover zij hier zicht op hebben. Het ging erom een globaal beeld te krijgen.

Doel van het onderzoek

- In kaart brengen **waar we nu staan** en welke **ontwikkeling** wij samen als partners van de Alliantie Gezondheidsvaardigheden doormaken. Dit laatste doen we door de meting enkele jaren te herhalen.
- **Belemmeringen en ondersteuningsbehoeften** in kaart brengen: dit kan de partners van de Alliantie Gezondheidsvaardigheden en andere (kennis)organisaties richting geven bij het ontwikkelen van nieuwe handvatten of instrumenten.

Opzet rapportage

Deze rapportage begint met de uitkomsten van van de meting. Daarna volgt er een korte conclusie en discussie.

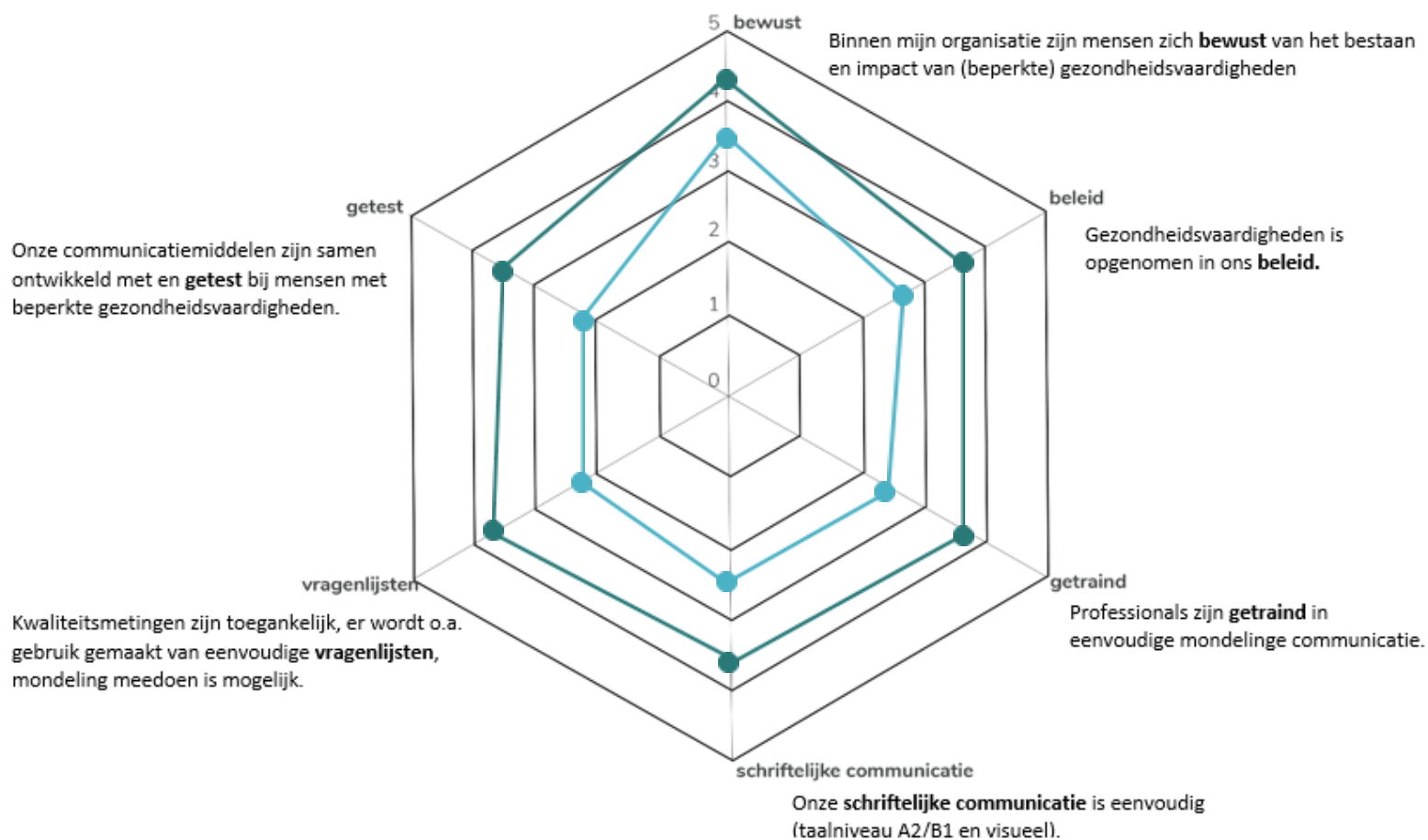
Vragen over het onderzoek?

Neem contact op met het coördinatiepunt van de Alliantie Gezondheidsvaardigheden via: gezondheidsvaardigheden@pharos.nl

Spinnenweb 'gezondheidsvaardige organisatie': huidige en gewenste situatie

- Hoe 'gezondheidsvaardig' is jouw organisatie op dit moment?
- Hoe 'gezondheidsvaardig' zou je willen dat jouw organisatie over 1 jaar is?

(0 = niet gezondheidsvaardig en 5 = zeer gezondheidsvaardig)



Wat zou jou of jouw organisatie helpen om dit verschil komend jaar te bereiken? (denk aan instrumenten, ondersteuning, trainingen, etc.).

De 3 meest genoemde antwoorden (in willekeurige volgorde):

- Training (bewustwording en toepassen) ([Bekijk beschikbare middelen](#))
- Tijd (om reeds opgedane kennis beter in te zetten)
- Beleid, inzet van management ([Bekijk beschikbare middelen](#))

Agendering van het thema wordt ook aangegeven, en meer specifiek binnen de GGZ .

Welke belemmeringen bestaan er voor jouw organisatie om dit verschil te bereiken?

Hierbij was het mogelijk meerdere antwoorden te geven. 28 respondenten vinkten 75 antwoorden aan.

Belemmeringen op het gebied van...	Aantal Ja	% Ja
▪ Bekendheid van het thema	7	25%
▪ Urgentiebesef	12	43%
▪ (Bestuurlijk) draagvlak	6	21%
▪ Beschikbare middelen	13	46%
▪ Beschikbare tijd	19	67%
▪ Verbinding van losse initiatieven	9	32%
▪ Opschaling van kleine / lokale initiatieven	5	18%
▪ Anders, namelijk ...	4	14%

Welke instrumenten of methoden zet jouw organisatie in?

Hierbij was het mogelijk meerdere antwoorden te geven. 25 respondenten vinkten 69 antwoorden aan.

Instrument	Aantal Ja	% Ja
▪ Checklists, zoals de Checklist 'Toegankelijke informatie'	14	56%
▪ Het Voorlichtingsmateriaal Beoordelingsinstrument (VBI)	5	20%
▪ Taalmeters op de computer zoals: www.ishetb1.nl , de ' Accessibility Leesniveau Tool ' of het programma 'Klinkende Taal'	8	32%
▪ E-learnings over laaggeletterdheid / gezondheidsvaardigheden (bv. van Stichting Lezen & Schrijven , Pharos of BureauTaal)	13	52%
▪ Trainingen voor medewerkers over laaggeletterdheid / beperkte gezondheidsvaardigheden (bijvoorbeeld van Pharos).	8	32%
▪ Testpanel van Stichting ABC of op een andere manier samenwerken en testen met de doelgroep	8	32%
▪ De terugvraagmethode (ook wel: teach-back methode)	8	20%
▪ Anders, namelijk ...	4	16%

In de toelichting bij 'anders, namelijk...' werd onder andere de [Toolkit inclusie van Gebruiker Centraal](#) genoemd.

Welke rol speelt jouw organisatie momenteel in het verbeteren van (gezondheids)vaardigheden van de patiënten/cliënten?

De reacties van de respondenten zijn divers. Meerdere respondenten geven aan door te verwijzen naar taalonderwijs, bijvoorbeeld via een taalpunt. Daarnaast wordt onder andere het uitvoeren van het traject 'Taal en Gezondheid' genoemd en andere initiatieven om (gezondheids)vaardigheden te verbeteren. Sommige respondenten werken voor een organisatie waarbij dit minder of in zijn geheel niet van toepassing lijkt te zijn. Sommigen spreken wel de wens uit om vaker door te verwijzen naar taalonderwijs.

Ook genoemd: *'Wij verbeteren niet zo zeer hun vaardigheid op zich, maar bieden informatie aan, die voor iedereen toegankelijk en begrijpelijk is.'*

Welke toekomstige ambitie heeft jouw organisatie in het verbeteren van (gezondheids)vaardigheden van de patiënten/cliënten?

Ook bij deze vraag zijn er verschillende reacties, vanuit de verschillende prioriteiten van organisaties waar de respondenten voor werken. Er worden zeer concrete doelen uitgesproken (zoals een brede beleidsmatige benadering), de wensen om te waarborgen wat er nu is, maar ook dat concrete plannen soms (nog) ontbreken. Daarnaast is meerdere keren de wens uitgesproken om vaker toe te leiden naar taalonderwijs.

Hoe kan de Alliantie Gezondheidsvaardigheden jou van dienst zijn?

We vroegen de respondenten ideeën op te schrijven over hoe we hen in de toekomst beter van dienst kunnen zijn. 15 respondenten deden dit.

Het meest gegeven antwoord was vooral het blijven inspireren en informeren, de huidige netwerkfunctie behouden. Daarnaast kwam aan bod (in willekeurige volgorde) het geven van trainingen, de wijk in, ook regionaal netwerken, organisaties actief aanschrijven en informatie van organisaties actief verbeteren.

Conclusie en discussie

Respons

Het aantal respondenten van 30 ligt hoger dan het voorgaande jaar: in 2020 waren er 21 respondenten. Het aandeel respondenten dat partner is, was groter dan het voorgaande jaar. Dit is te verklaren door de directe mails die zijn verzonden naar partners. Vanwege de maatregelen tegen het coronavirus heeft er net als in 2020 geen (fysieke) netwerkbijeenkomst plaatsgevonden. In voorgaande jaren werd de vragenlijst ook tijdens deze netwerkbijeenkomst ingevuld. Dit jaar was alleen online uitvraag mogelijk.

Opvallende uitkomsten

Toch geven de resultaten weer nieuwe inzichten in waar organisaties het al goed doen, waar ambities liggen om te verbeteren, wat ondersteuningsbehoeften zijn en welke belemmeringen men ervaart.

Het grootste verschil tussen de huidige en de gewenste situatie zien we bij:

- *Onze schriftelijke communicatie is eenvoudig (taalniveau A2/B1 en visueel).*
- *Kwaliteitsmetingen zijn toegankelijk, er wordt o.a. gebruik gemaakt van eenvoudige vragenlijsten, mondeling meedoen is mogelijk.*
- *Onze communicatiemiddelen zijn samen ontwikkeld met en getest bij mensen met beperkte gezondheidsvaardigheden.*

Het grote verschil wordt veroorzaakt door de lage scores in de huidige situatie.

Om te kijken of iets de gewenste situatie in de weg staat, is er gevraagd naar belemmeringen. Hier waren meerdere antwoorden mogelijk, de meeste respondenten gaven meerdere antwoorden aan. De grootste belemmeringen zijn een gebrek aan:

- *tijd (68%)*
- *beschikbare middelen (46%)*
- *urgentiebesef (43%)*

Bij gebruikte instrumenten is te zien dat een checklist zoals 'Toegankelijk informatie' van Pharos (56%) en een E-learning over laaggeletterdheid / beperkte gezondheidsvaardigheden (52%) hoog scores. Ook hier waren meerdere antwoorden mogelijk, veel respondenten gaven aan meerdere instrumenten te gebruiken.

De reacties over het vergroten van vaardigheden waren zeer divers. In 2020 is de Alliantie gezondheid en geletterdheid deel geworden van onze alliantie. Er is een nieuwe werkgroep gestart: [Werkgroep Taal maakt gezonder](#). Voorheen was onze alliantie voor het grootste deel gericht op professionals en organisaties in de zorg. Met deze werkgroep richten we ons ook op professionals en organisaties die zorgdragen voor het vergroten van vaardigheden bij patiënten/cliënten. Denk aan bibliotheken en taalscholing. Het zou wenselijk zijn als zij elkaar goed weten te vinden, omdat juist ook vanuit de zorg een rol is weggelegd voor doorverwijzing. In enkele antwoorden werd ook aangegeven dat er de ambitie is vaker door te verwijzen, waardoor iedereen de kans krijg zijn of haar vaardigheden te vergroten.

Tot slot de wensen voor onze alliantie. Een meerderheid gaf dat content te zijn met de huidige vorm, de mogelijkheid om te netwerken en kennis en direct toepasbare materialen te delen. Daarnaast werden er wensen uitgesproken waar op dit moment geen of slechts beperkte ruimte voor is om uit te voeren. Bijvoorbeeld het geven van trainingen, het actief benaderen van meerdere partijen en een proactieve inzet om informatie van zorgverleners te verbeteren. Hierbij is het goed om te weten dat op dit moment de Alliantie Gezondheidsvaardigheden kennis deelt van haar partners en zelf geen advies of ongevraagd advies kan geven.

Deze uitkomsten bieden input voor het samenstellen van het programma van de komende netwerkbijeenkomsten, een volgend werkplan voor 2022-2024 en voor het ontsluiten van nieuwe kennis en handvatten via de website www.gezondheidsvaardigheden.nl.

Vergelijking met voorgaande jaren

Een ander doel was om de ontwikkeling door de jaren heen te volgen. Doordat we niet weten of de respondenten van eerdere jaren vergelijkbare kenmerken hebben, kunnen we geen harde uitspraken doen over een verbetering ten opzichte van vorig jaar. Toch zijn er enkele opvallendheden die we hieronder uitlichten.

Wanneer we de huidige en wenselijke situatie vergelijken met 2020 zien we dat er in de wenselijke situatie veel hogere scores worden gegeven. De ambities zijn groter. In de huidige situatie van 2021 ten opzichte van 2020 zien we op het gebied van beleid, training en schriftelijke communicatie nu lagere scores. Op de overige punten, bewustwording, toegankelijke vragenlijsten en geteste materialen zien we hogere scores.

Wanneer het gaat over geteste materialen zien we dit ook terug bij de inzet van instrumenten. Maar liefst 32% geeft in 2021 aan gebruik te maken van een testpanel, in 2020 was dit 10%.

Hoewel er ook vaak gebruik wordt gemaakt van e-learnings (52% geeft aan dit in te zetten), zien we dit opvallend genoeg niet terug in het aantal getrainde medewerkers. In 2020 kreeg dit een 2.9 op een schaal van 1 tot 5, in 2021 is dit gedaald naar 2.6.

Ook bij belemmeringen zien we enkele opvallende wijzigingen ten opzichte van 2020. In 2020 gaf 38% van de respondenten dat de onbekendheid van het thema een belemmering van. In 2021 gaf nog 25% dit aan als een belemmering. Dit kan enerzijds doordat de pandemie ook voor bekendheid voor dit thema heeft gezorgd. Anderzijds kan het zijn dat er nu andere belemmeringen groter lijken te zijn. Opvallend is dat (het gebrek aan) urgentiebesef gelijk is gebleven. Ook beschikbare middelen (van 57% in 2020 naar 46% in 2021) en beschikbare tijd (van 81% in 2020 naar 68%) lijken een minder grote belemmering. Het (bestuurlijk)daagvlak is een opvallend stijger, in 2020 gaf slechts 10% dit als belemmering te zien, in 2021 is dit gestegen naar 21%.

Zoals gezegd is het lastig de groepen van de twee jaren te vergelijken. De verandering in cijfers kan ook komen door een andere samenstelling van de groep respondenten.

De respondenten zijn voorlopers

De resultaten laten zien dat er op veel plekken nog wensen zijn om het beter te doen, maar ook dat het op veel gebieden heel goed gaat. Toch moet bij het bekijken van de resultaten worden onthouden dat de respondenten niet representatief zijn voor heel Nederland. De meeste invullers werken bij organisaties (veelal partners van onze alliantie) die al meer dan gemiddeld bezig zijn met gezondheidsvaardigheden en daarmee voorlopers zijn op dit gebied. Daarom is het goed dat we via de alliantie en daarbuiten blijven inzetten op het agenderen van dit thema en het verbeteren van de toegankelijkheid van preventie, zorg en welzijn voor iedereen.

Bekijk ook het [rapport van de inventarisatie van 2020](#).