

# Folder donorwet

Netwerkbijeenkomst Alliantie Gezondheidsvaardigheden

10 november 2020

Karin Cortenbach



**Taal voor  
allemaal**



# Nieuwe donorwet



**Ben jij al  
donor?**

**Ja** ■

**Nee** ■

# Nieuwe donorwet



- Hoe ga je als organisatie om met een gevoelig onderwerp zoals orgaandonatie?
- Hoe maak je een (gevoelig) onderwerp begrijpelijk voor mensen met lage taalvaardigheden?
- Krijgen mensen meer handelingsopties na het aanbieden van begrijpelijke teksten?

# Mensen met beperkte gezondheidsvaardigheden

**3 op 10** Nederlanders heeft beperkte gezondheidsvaardigheden.

Dit betekent dus dat zij moeite hebben met het **vinden, begrijpen en toepassen** van gezondheidsinformatie.

# Mensen met lage taalvaardigheden

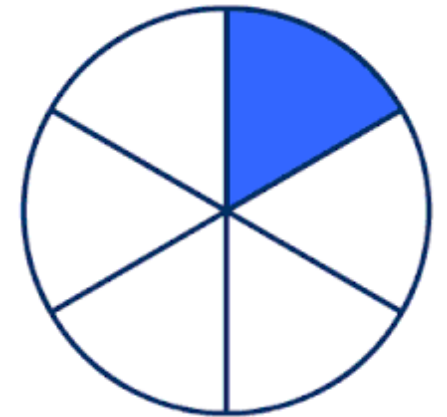
Ervaren dit dagelijks op veel gebieden

2,5 miljoen mensen laaggeletterd = ca 18% bevolking = 1 op 6

31% van laaggeletterden → LVB

55% is autochtoon

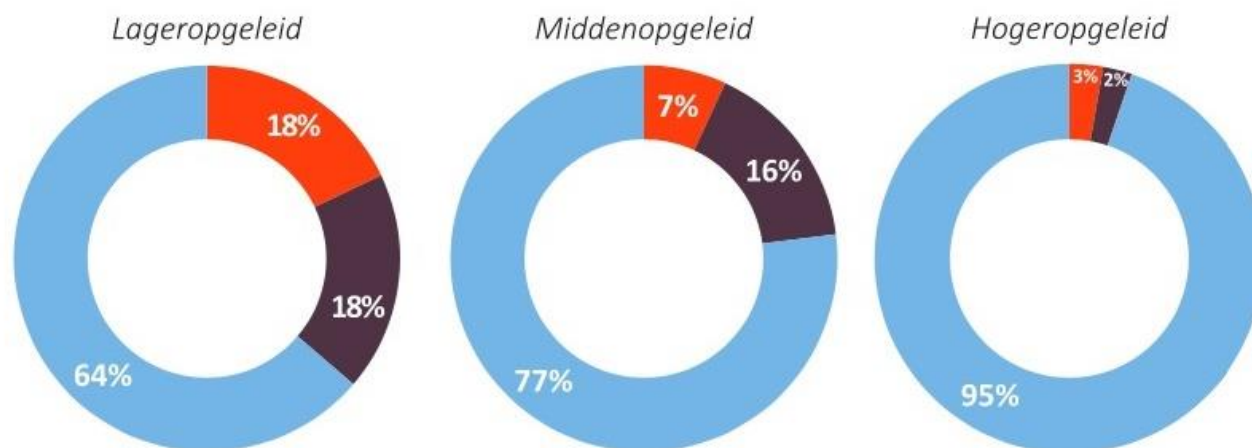
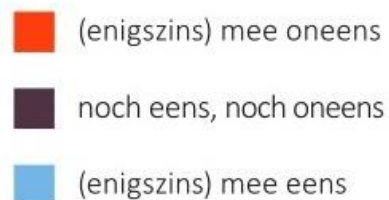
Kleine 40% van de bevolking kan max B1 'aan'



# Overheidsinformatie

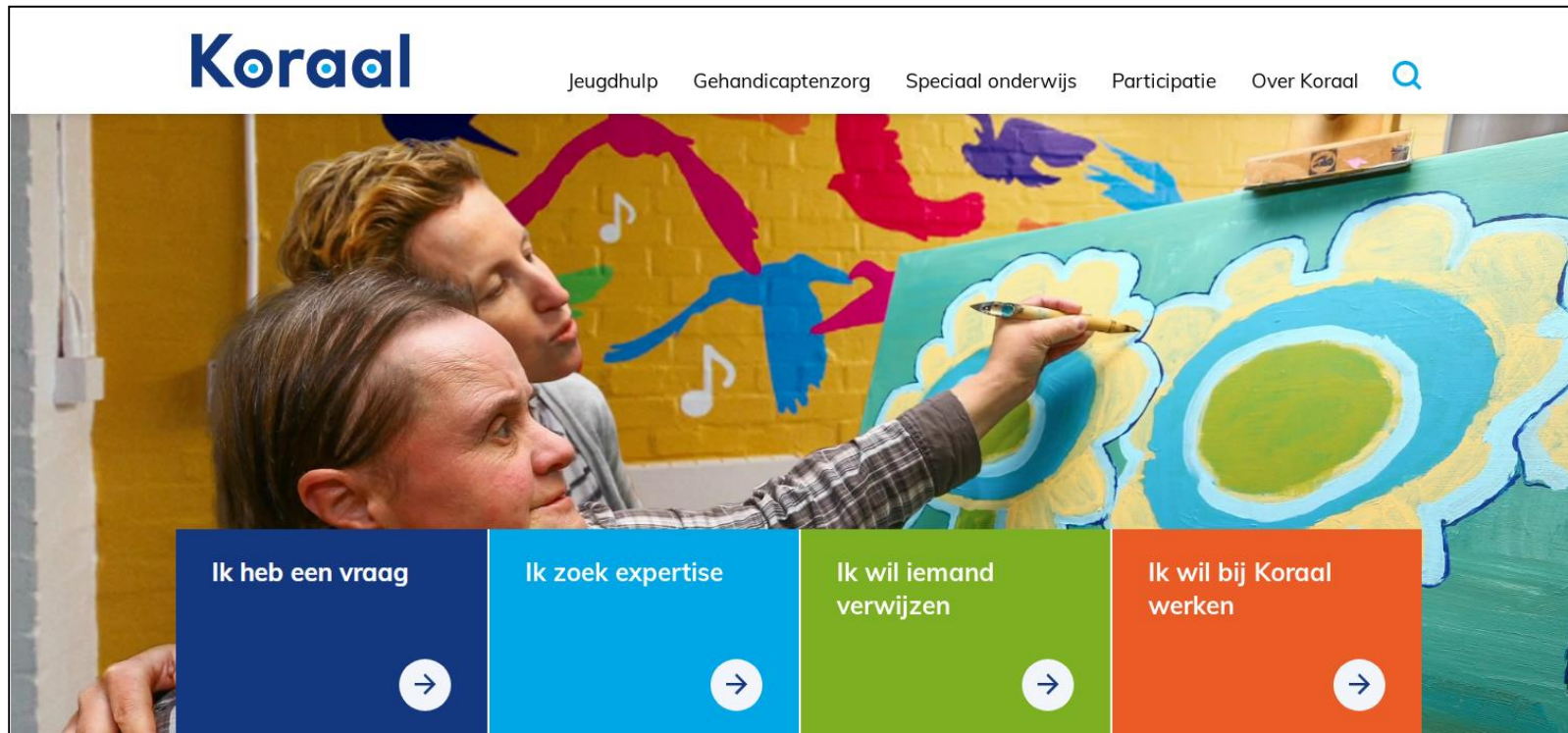
- Lastigst voor laagopgeleiden: Bijna 1 op 5.

## Begrijpt de correspondentie van de overheid



Iedereen op eigen kracht? Nederlanders over zelfredzaamheid en mensenrechten.  
College voor rechten van de mens, 2020

# Koraal



Mensen van alle leeftijden met ernstige (verstandelijke) beperkingen en complexe gedrags- en/of psychiatrische problemen.

# Opdracht Koraal aan Taal voor allemaal

Maak de informatie over de nieuwe donorwet begrijpelijk voor cliënten met lage taalvaardigheden

Keuze maken: zelf - met hulp - **samen**



# De nieuwe donorwet

- Vanaf 1 juli 2020 staan alle volwassen Nederlanders in het Donorregister.
- In de folder wordt uitgelegd dat mensen een keuze moeten maken over organen doneren en hoe zij deze moeten invullen.



# Waarom in Taal voor allemaal?

Risico's van onduidelijke taal:

- De lezer **weet niet dat** hij een keuze moet invullen.
- De lezer **weet niet hoe** hij een keuze moet invullen.
- De lezer **weet niet waarom** hij een keuze moet invullen.

Gevolg: de lezer **vult geen keuze in** en komt in het register te staan met 'geen bezwaar tegen orgaandonatie'.

# Taal voor allemaal<sup>®</sup>

- Methode voor taalboodschappen in begrijpelijke taal
- Basis methode: (wetenschappelijke) kennis basis
- Prof. Xavier Moonen Uva, Koraal en Zuyd + team
- [www.taalvoorallemaal.com](http://www.taalvoorallemaal.com)



# Taal voor allemaal is



1. Schrijven in Taal voor allemaal (+)
2. Afbeeldingen (wel of niet)
3. Testen

# Taal voor allemaal is



Rekening houdend met *alle* lezers

Bij voorkeur 1 versie voor iedereen

C.S. Meppelink: Designing Digital Health Information in a Health Literacy Context, 2016

Onderzoek gemeente Amsterdam in samenwerking met Taal voor allemaal, 2018

G. van der Bruggen. Klare taal in uitspraken, meer dan stijl alleen. Nederlands juristenblad, 2020

Binnenkort: onderzoek bij VSO-scholen Koraal

# Taal voor allemaal – zoekt het evenwicht



Begrijpelijkheid versus acceptatie

# Stap 1 Schrijven



# Stap 1 Schrijven



1. Wie is mijn lezer? Leesniveau, voorkennis, interesse
  2. Wat is het doel van de informatie?
  3. Welk medium is het handigst?
  4. Wat is de belangrijkste boodschap?
  5. Wat voegt niets toe, leidt af of roept vragen op?
- Denk ook aan de processen achter de informatie.



# Tips

1. Omschrijf met de kern:
  - De lezer weet dat het over hem of haar gaat (maak het persoonlijk)
  - De lezer weet wat zijn voor- of nadeel is (bij wel/niet opvolgen)
  - Contactgegevens en instructie om bij een 'echt' mens uit te komen
2. Haal 'ballast' weg: werkgeheugen van de lezer is snel vol; wat is op dit moment belangrijk? Wat kan later?
3. Gebruik eenvoudige woorden, vermijd jargon en formele taal en formulier actief.
4. Leg (complexe) achtergronden uit.
5. Wees zo concreet mogelijk

# Kern

Op 1 juli 2020 gaat de nieuwe donorwet in.

Vanaf dan staan alle volwassenen in het Donorregister geregistreerd.

U kiest of u organen wilt doneren.

Er zijn 4 keuzes

U geeft uw keuze door aan het Donorregister

Als u geen keuze doorgeeft voor 1 juli 2020 dan komt u in het Donorregister te staan met 'geen bezwaar'.

Geen bezwaar betekent in principe dat uw organen gedoneerd mogen worden na uw dood.

Met vragen belt u naar het Donorregister: 0900 821 21 66

# Samen



- Hindernissen
- Geen test 🤗
- Geen oordeel

# Kenmerken begrijpelijke teksten

- Stijl
- Inhoud
- Structuur

Langer, Schulz von Thun & Tausch

Ensink en Sauer

Niveau van tekstbegrip

# Kenmerken begrijpelijke teksten

- Stijl
  - Moeilijke woorden: organen, orgaandonatie, donorregister
  - Formulering van de keuzes
  - Gevoeligheid: dood, orgaandonatie is NA je dood is, wie beslist?
- Inhoud
- Structuur

# Lange zin en moeilijke woorden

Dan komt iedereen vanaf 18 jaar die is ingeschreven in een Nederlandse gemeente in het nieuwe **Donorregister**.



# Moeilijke woorden

Vraag: Wat is een ander woord voor register?

- A) Bestand
- B) Lijst
- C) Boek



# Lange zin en moeilijke woorden

Dan komt iedereen vanaf 18 jaar die is ingeschreven in een Nederlandse gemeente in het nieuwe **Donorregister**.



Op 1 juli 2020 begint de nieuwe donorwet.

Vanaf dan staan alle volwassenen op een **lijst**.

Op die lijst staat of u organen wilt doneren.

Die lijst met alle volwassenen heet het Donorregister.



# Formulering keuzes

Keuze 1: Ja, ik geef toestemming voor orgaandonatie.

U wilt donor worden. Misschien wilt u sommige organen en weefsels niet doneren. U kunt dit invullen.

Keuze 1: Ja, ik geef toestemming. U doneert uw organen na uw dood.

Verschillende formulering: website-folder



# Formulering keuzes

Vraag: Hoe kunt u de zin positief formuleren?

Misschien wilt u sommige organen en weefsels niet doneren.



# Formulering keuzes

Keuze 1: Ja, ik geef toestemming. U doneert uw organen na uw dood.

Keuze 1

Ja, ik geef toestemming.

U doneert uw organen na uw dood.

U kiest welke organen u wilt doneren.



# Gevoelig

- Dood-overlijden (Dood is spreektaal)
- Het doneren van organen is na uw dood (balans tussen bespreekbaar maken én duidelijk zijn)
- Geef meer uitleg bij gevoelige onderwerpen
- Ga in gesprek, een folder is een middel

# Kenmerken begrijpelijke teksten

- Stijl
- Inhoud
  - Bij niet-invullen ontvangt u..../geen bezwaar
  - Wat zijn organen?
- Structuur

# Geen bezwaar

Voor 1 juli 2020 krijgt iedereen in Nederland van de overheid informatie over het nieuwe Donorregister. Daarna kunt u een paar brieven krijgen.

- Brief .....
- Brief .....
- Geen bezwaar en brief .....



# Taal voor allemaal

Doel: op tijd het invullen van de keuze

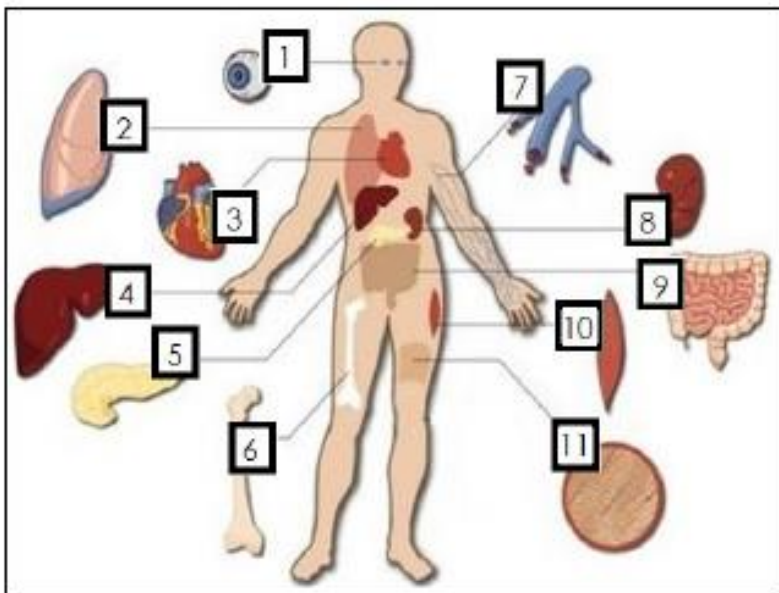
De informatie over de momenten waarop hij een herinneringsbrief krijgt, is niet van belang. Deze informatie helpt de lezer niet om zijn keuze op tijd in te vullen.

In de kern (kort) en een aparte alinea (meer uitleg en NA de info van het maken van keuzes).

# Wat zijn organen?

In het nieuwe Donorregister vult u in of u na uw overlijden wel of geen **organen en weefsels** aan een patiënt wilt geven.

Bijvoorbeeld een nier, longen of huid.



Extra informatie.

Maak begrippen **concreet**.

Gebruik **afbeeldingen** ter ondersteuning.



# Kenmerken begrijpelijke teksten

- Taalgebruik (moeilijke woorden)
- Inhoud van de informatie (overbodig of aanvullen)
- Structuur
  - Soms veel informatie in 1 alinea
  - Op meerdere plekken: u kunt uw keuze altijd weer veranderen
  - Plaatsing van korte instructies: Hoe vul ik mijn keuze in?
  - Praktische informatie (Hoe vul ik mijn keuze in?)
  - 4 keuzes en digitaal 3 keuze

# Praktische informatie

## 1. Invullen met DigiD, op [www.donorregister.nl](http://www.donorregister.nl)

- Ga naar [www.donorregister.nl](http://www.donorregister.nl).
- Klik op de knop 'Vul uw keuze in'.
- Log in met uw DigiD.
- Volg de stappen om uw keuze in te vullen.

**Manier 1:** U gebruikt internet met DigiD.

U vindt de uitleg op de informatiekaart: Manier 1.



# Manier 1

## U gebruikt internet met DigiD

Met DigiD hoeft u weinig gegevens in te vullen.

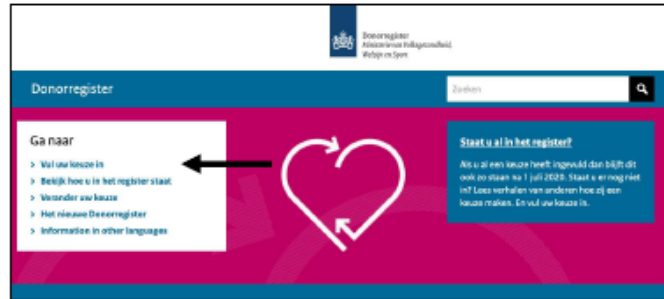
Voor meer informatie over DigiD kunt u kijken op: [www.digid.nl](http://www.digid.nl).

Volg de stappen.

### Stap 1

Ga naar [www.donorregister.nl](http://www.donorregister.nl).

U ziet dit scherm:



Klik op de knop: Vul uw keuze in.

Lees verder op de volgende bladzijde.

### Stap 2

U ziet dit scherm:



Klik op de knop: Inloggen met DigiD.

### Stap 3

U ziet dit scherm:



Klik op de manier waarop u wilt inloggen.

### Stap 4

Log in met uw DigiD. Volg de stappen in de app of op de website.

Lees verder op de volgende bladzijde.

# 4 keuzes-3 keuzes

Keuze 1 .....

Keuze 2 .....

Keuze 3: Iemand anders beslist.

Uw partner of familie kiest of u uw organen doneert na uw dood.

Keuze 4: Iemand anders beslist.

U kiest 1 persoon die kiest of u uw organen doneert na uw dood.

## 1. Maak uw keuze

Maak uw keuze over donatie van uw organen en weefsels. U kunt kiezen uit één van de onderstaande mogelijkheden:

### **Ja, ik geef toestemming.**

Ik stel mijn organen en weefsels na mijn overlijden beschikbaar voor transplantatie.  
U kunt bij deze keuze ook organen en weefsels uitsluiten.

### **Nee, ik geef geen toestemming.**

Ik stel mijn organen en weefsels na mijn overlijden **NIET** beschikbaar voor transplantatie.

### **Iemand anders beslist.**

Ik laat de beslissing over aan mijn partner, familie of een door mij geko...



# 4 keuzes-3 keuzes

Vraag: Hoe zou u dit oplossen?

- a) Uitleggen
- b) Niets over schrijven
- c) De formulering van de 4 keuzes aanpassen aan de formulering van de website (dus van 4 naar 3 keuzes)



# Taal voor allemaal

## 1. Maak uw keuze

Maak uw keuze over donatie van uw organen en weefsels. U kunt kiezen uit één van de onderstaande mogelijkheden:

### Ja, ik geef toestemming.

Ik stel mijn organen en weefsels na mijn overlijden beschikbaar voor transplantatie.  
U kunt bij deze keuze ook organen en weefsels uitsluiten.

### Nee, ik geef geen toestemming.

Ik stel mijn organen en weefsels na mijn overlijden **NIET** beschikbaar voor transplantatie.

### Iemand anders beslist.

Ik laat de beslissing over aan mijn partner, familie of een door mij gekozen persoon.

Klik op uw keuze.

U kunt kiezen uit 4 keuzes, maar u ziet maar 3 keuzes op het scherm.

U klikt op: iemand anders beslist, als u kiest voor:

- Keuze 3: iemand anders beslist: mijn partner of familie.
- Keuze 4: iemand anders beslist: 1 persoon.

Geef **uitleg**.

# Taal voor allemaal is



1. Schrijven in Taal voor allemaal (+)
2. Afbeeldingen (wel of niet)
3. Testen



## Stap 2 Afbeeldingen





# Stap 2 Afbeeldingen



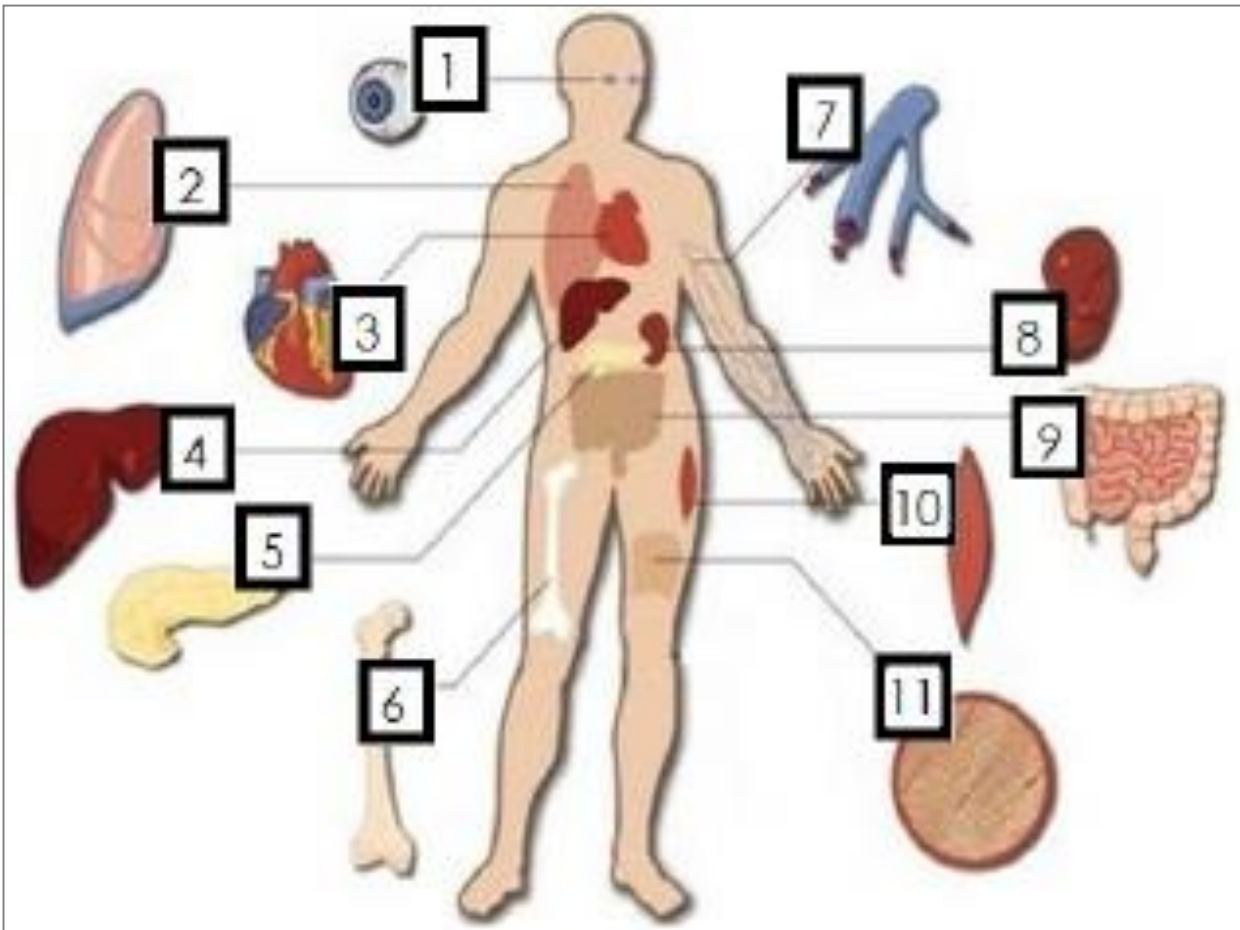
Welke afbeeldingen ondersteunen de boodschap?

Welke opmaak nodigt uit tot lezen?

- risico voor onbedoelde associaties
- bij voorkeur zo dicht mogelijk bij waarheid
- schema's en tabellen zijn moeilijk

# Tips

- Gebruik plaatjes op een achtergrond met 1 kleur.
- Gebruik geen plaatjes als achtergrond achter een tekst.
- Zorg voor witruimte tussen plaatjes als er meer plaatjes op 1 bladzijde staan.
- Zet plaatjes op 1 vaste plaats in de tekst.
- Zorg voor witruimte tussen de plaatjes en de tekst.



#### Ga naar

- > Vul uw keuze in met DigiD
- > Vraag een papieren formulier aan
- > Bekijk hoe u in het register staat
- > Verander uw keuze
- > Information in other languages



#### [Het nieuwe Donorregister van start](#)

Heeft u nog geen keuze ingevuld? Doe dit dan nu. Net als de zeven miljoen mensen die het al hebben gedaan. Als u nog geen keuze heeft ingevuld, staat u niet direct met 'geen bezwaar tegen donatie' in het register. U ontvangt vanaf september een brief. Om u te herinneren een keuze in te vullen. Lees meer informatie over deze brief.

# Taal voor allemaal is



1. Schrijven in Taal voor allemaal (+)
2. Afbeeldingen (wel of niet)
3. Testen

# Stap 3 Testen



# Stap 3 Testen



- We testen het taalproduct, niet de tester!
- Neem erin mee wat je wil testen:
  - Begrip van plaatjes
  - Herinnering van de essentie van de tekst
  - Begrip van de essentie van de tekst
  - Concrete woorden: twijfel? → testen
  - Bepaalde taal-oplossingen: twijfel? → testen



# Tips

- Met een goede testopzet heb je per leesniveau 5 mensen nodig.
- Zéggen dat je het begrijpt wil niet zeggen dat je het ook echt begrijpt; test dus echt het begrip
- Test ook de toon/ acceptatie
- Waak voor verse blik bij testers; vaak testen = ingewijd worden in het jargon 😊

# Herinnering

Vraag: Welke woorden vindt u het belangrijkst dat iemand na het lezen van donorfolder zich herinnert?





# Open/gesloten vragen

Vraag: Welke vragen zou u stellen? Denk aan de essentie.



# Testen en resultaten

- 5 testers met lage taalvaardigheden
- Plaatsing info Hoe vul ik mijn keuze in?
- Bevindingen:
  - De lezer weet **dat** hij een keuze moet invullen.
  - De lezer weet **hoe** hij een keuze moet invullen.
  - De lezer weet **waarom** hij een keuze moet invullen.

# Implementatie en hoe verder?

Informatie (van derden en Taal voor allemaal) bieden aan:

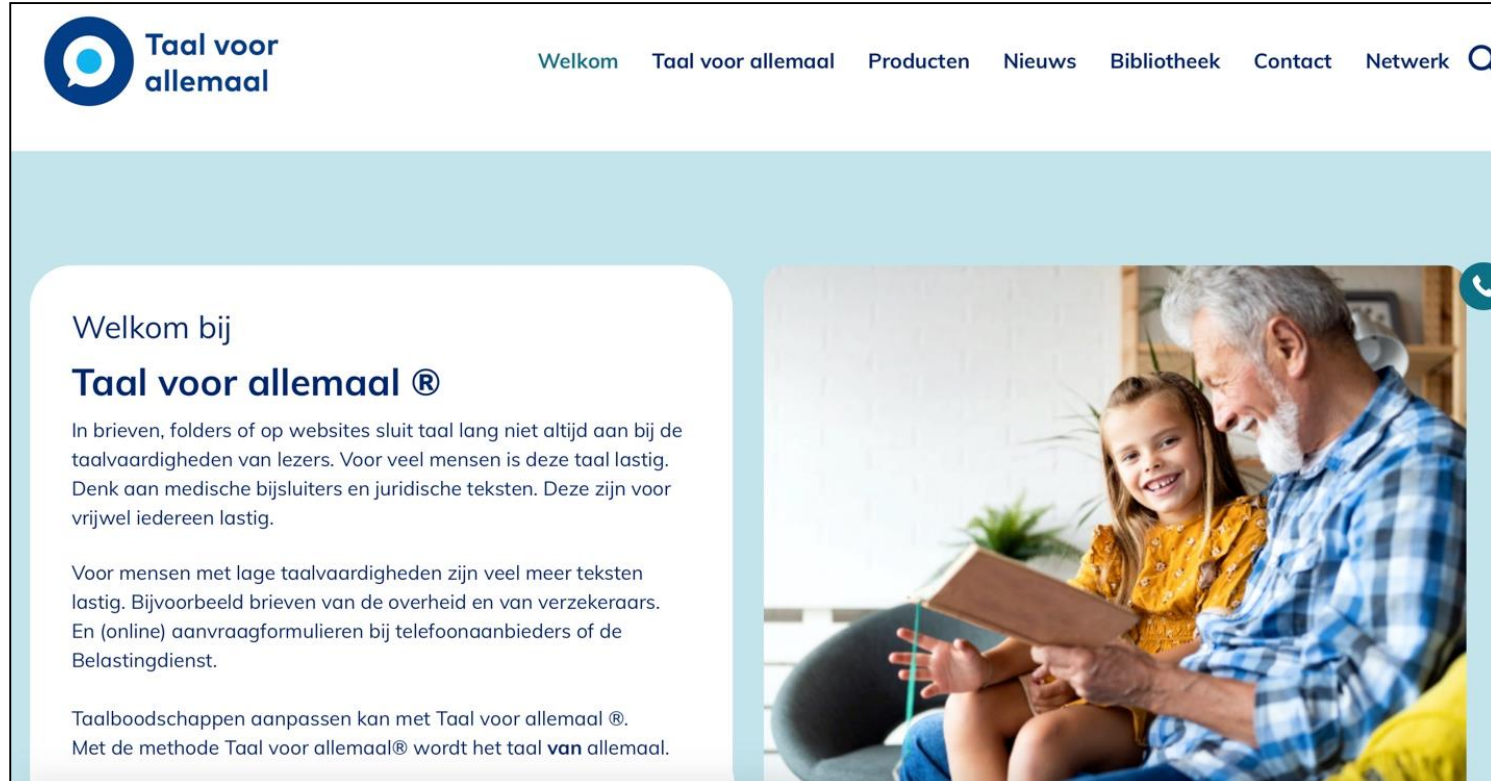
- Cliënten
- Verwanten/wettelijke vertegenwoordigers
- Medewerkers
- Artsen

Andere vormen aanbieden

Aanpassingen folder en website?

Tip: Lesbrieft: [www.telmeemettaal.nl](http://www.telmeemettaal.nl)

# Vragen?



The screenshot shows the website's header with the logo 'Taal voor allemaal' and a navigation menu: 'Welkom', 'Taal voor allemaal', 'Producten', 'Nieuws', 'Bibliotheek', 'Contact', 'Netwerk', and a search icon. Below the header is a light blue banner with a photograph of an elderly man reading a book to a young girl. To the left of the photo is a white box containing the following text:

Welkom bij  
**Taal voor allemaal** ®

In brieven, folders of op websites sluit taal lang niet altijd aan bij de taalvaardigheden van lezers. Voor veel mensen is deze taal lastig. Denk aan medische bijsluiters en juridische teksten. Deze zijn voor vrijwel iedereen lastig.

Voor mensen met lage taalvaardigheden zijn veel meer teksten lastig. Bijvoorbeeld brieven van de overheid en van verzekeraars. En (online) aanvraagformulieren bij telefoonaanbieders of de Belastingdienst.

Taalboodschappen aanpassen kan met Taal voor allemaal ®. Met de methode Taal voor allemaal® wordt het taal **van** allemaal.

[www.taalvoorallemaal.com](http://www.taalvoorallemaal.com)

Karin Cortenbach

[karin@taalvoorallemaal.com](mailto:karin@taalvoorallemaal.com)

06 48 12 70 67