

Leidraad

Begrijpelijke uitleg van meetresultaten

Auteurs:

Ruth Dalemans, PhD. (Zuyd Hogeschool), lector Begrijpelijk Communiceren
Maaïke Frijns (Zuyd Hogeschool, Academie voor Logopedie)
Eva Veenendaal (Zuyd Hogeschool, Academie voor Logopedie)
Myrthe Cleuskens (Zuyd Hogeschool, Academie voor Logopedie)
Babeth Koonen (Zuyd Hogeschool, Academie voor Logopedie)
Sofie van Brug (Zuyd Hogeschool, Academie voor Logopedie)



Waarvoor dient deze Leidraad?

Er wordt veel gemeten in zorg en welzijn. Dit geeft professionals en cliënten belangrijk inzicht in het functioneren van de cliënt, de wensen en behoeften, de vooruitgang van het traject. Als er gemeten wordt, is het ook belangrijk de meetresultaten met de cliënt te bespreken (Beurskens, S. et al. 2020). Op die manier kan je betekenisvol meten en meetresultaten zinvol gebruiken.

Meetresultaten zinvol gebruiken betekent:

- ✔ meetresultaten integreren in het zorgproces en
- ✔ deze communiceren op een begrijpelijke manier voor cliënt en naasten
- ✔ om samen te beslissen over het zorgproces en zodoende tot persoonsgerichte zorg te komen

Uit het onderzoek van Cleuskens et al. (2023) blijkt echter dat meetresultaten vaak niet of in onbegrijpelijke taal worden uitgelegd aan communicatiekwetsbare cliënten met NAH.

Het is echter erg belangrijk dat de cliënt samen met de zorgprofessional tot een beslissing komt over het behandeltraject.

Hiervoor is het noodzakelijk dat de cliënt de meetresultaten begrijpt.

De leidraad Begrijpelijke uitleg van Meetresultaten helpt hierbij.

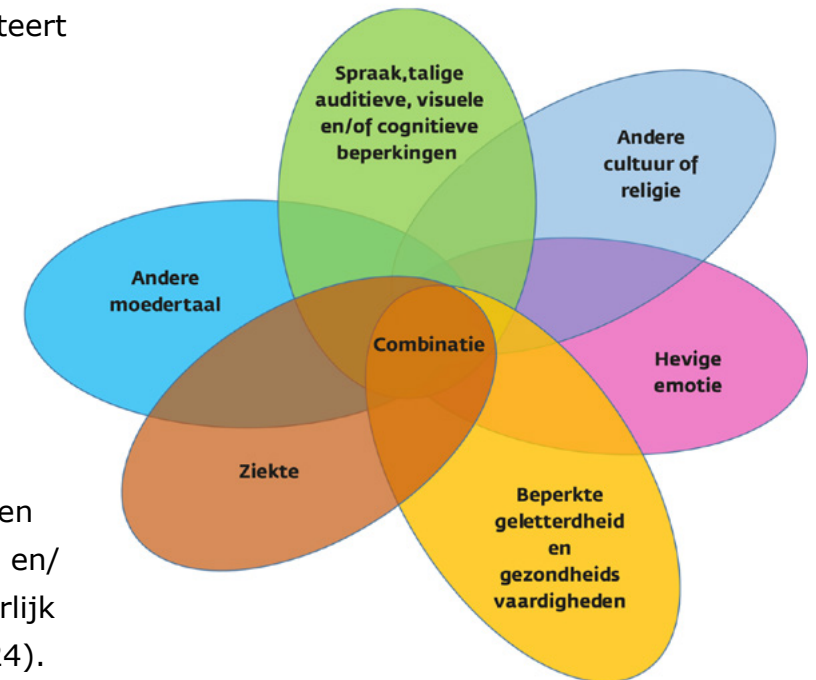
Het is belangrijk dat de meetresultaten begrijpelijk worden gepresenteerd aan de cliënt.

Meetresultaten begrijpelijker uitleggen?

Maak gebruik van deze leidraad!

- ✓ De leidraad helpt je om in kaart te brengen hoe je meetresultaten presenteert en uitlegt, ook voor mensen die communicatiekwetsbaar zijn.
- ✓ De leidraad biedt actiepunten om de uitleg begrijpelijk vorm te geven.
- ✓ Per actiepunt staat beschreven hoe je meetresultaten begrijpelijk kunt uitleggen.

Mensen zijn communicatiekwetsbaar als ze moeite hebben om zichzelf te uiten of anderen te begrijpen in bepaalde omstandigheden of situaties. Deze communicatiekwetsbaarheid kan het gevolg zijn van een spraak, taal, auditieve, visuele en of cognitieve beperking of kan secundair het gevolg zijn van ziekte, een andere cultuur, religie of moedertaal, een hevige emotie, beperkte geletterdheid en/of gezondheidsvaardigheden. Deze situaties of omstandigheden kunnen afzonderlijk optreden of in combinatie voorkomen (Dalemans et al., 2021; Dalemans, R. 2024).





Hou rekening met je cliënt

- ✓ Pas de uitleg van de meetresultaten altijd aan aan de mogelijkheden van de cliënt.
- ✓ Het is belangrijk dat je op basis van je kennis over je cliënt en door klinisch te redeneren inschat welke regels van toepassing zijn.
- ✓ Als je niet zeker bent over welke regels van toepassing zijn op je cliënt, wordt geadviseerd om alle regels toe te passen.
- ✓ Het is dus altijd maatwerk.

Hoe is deze Leidraad ontstaan?

Deze leidraad is ontstaan vanuit de leidraad Communicatievriendelijk Meten en daaruit voortkomende scripties van de opleiding Logopedie aan Zuyd Hogeschool te Heerlen onder begeleiding van het bijzonder lectoraat 'Begrijpelijk Communiceren'.

De eerste stap tot deze leidraad werd gezet door Cleuskens et al. (2023) met de handleiding 'De 20 Gouden Regels voor Communicatievriendelijke Datarapportage'.

Door studenten van Zuyd Hogeschool werd deze handleiding verder onderzocht op gebruikersvriendelijkheid voor zorgprofessionals. Hiervoor hebben zij:

- ✓ wetenschappelijke literatuur bestudeerd
- ✓ interviews uitgevoerd
- ✓ feedback uit de interviews voorgelegd aan een focusgroep zorgprofessionals
- ✓ een prototype opgesteld
- ✓ het prototype getest
- ✓ deze leidraad opgesteld



Wil je meer weten over hoe je vragenlijsten duidelijker en toegankelijker kunt maken?

Maak dan gebruik van de leidraad ['Communicatievriendelijk Meten'](#).



Hoe kun je deze leidraad gebruiken?

1 **Neem het meetresultaat dat je wilt uitleggen bij de hand.**

- Ga na of je meetresultaat is verkregen uit een objectieve of subjectieve meting. Dit heeft invloed op de manier waarop de meetresultaten worden gepresenteerd (zie 'Visuele weergave van de meetresultaten').
 - Je kunt objectieve meetresultaten verkrijgen door bijvoorbeeld gestandaardiseerde testen.
 - Je verkrijgt subjectieve meetresultaten uit zelfrapportages: bijvoorbeeld uit een vragenlijst waarin de cliënt zelf aangeeft wat goed en wat minder goed gaat. Denk hierbij aan Patient Reported Outcome Measures (PROM) en Patient Reported Experience Measures (PREM), zoals een cliënttevredenheidsonderzoek.

In deze leidraad wordt gesproken over meetresultaten die zijn verkregen uit zowel objectie als subjectieve metingen.

Objectieve metingen zijn metingen die gebaseerd zijn op feiten, observaties of meetbare gegevens, zowel de zorgprofessional als de cliënt kunnen de uitkomst van deze metingen niet beïnvloeden. Enkele voorbeelden van objectieve metingen zijn o.a. lengte, gewicht, bloeddruk en temperatuur (Thijs, 2024).

Subjectieve metingen zijn metingen die de mening, perceptie, interpretatie of ervaring van de cliënt uitvragen. Voorbeelden van subjectieve metingen zijn o.a. de Visual Analogue Scale (VAS) om bijvoorbeeld pijnintensiteit te scoren, of vragenlijsten/ enquêtes waarbij bijvoorbeeld kwaliteit van leven of tevredenheid over de behandeling in kaart gebracht kunnen worden. Nog een voorbeeld van een subjectieve meting is het uitvoeren van een observatie, een voorbeeld van zo'n observatie zou de vermoeidheid van de cliënt kunnen zijn. Dit is te observeren middels het signaleren van de symptomen van vermoeidheid zoals geeuwen of het sluiten van de ogen (Thijs, 2024).

Hoe kun je deze leidraad gebruiken?

2 De leidraad beschrijft 6 onderwerpen. Selecteer 1 van de 6 onderwerpen door op het onderwerp te klikken.

Je kunt het best alle 6 onderwerpen doorlopen om ervoor te zorgen dat de uitleg begrijpelijk is. Kun je bijvoorbeeld wegens tijdsgebrek niet de hele leidraad doornemen, selecteer dan die onderwerpen die deze cliënt – volgens jouw professionele kennis – het meeste ondersteunt voor het begrijpelijk maken van de meetresultaten.

3 Check of je de regels binnen het onderwerp reeds toepast.

- Pas je deze regel nog niet toe? Klik dan op de knop 'Mijn actiepunten' en vink aan met welke regel je nog aan de slag moet.

4 Selecteer vervolgens het volgende onderwerp en herhaal stap 3.

De leidraad




Maak je keuze door op de buttons te klikken



Naar de actiepunten

Gespreksvoorwaarden voor het gesprek

Vraag 1

Reserveer voor het gesprek met de cliënt een prikkelarme ruimte, met voldoende licht, een goede akoestiek, comfortabele temperatuur en comfortabele stoelen.



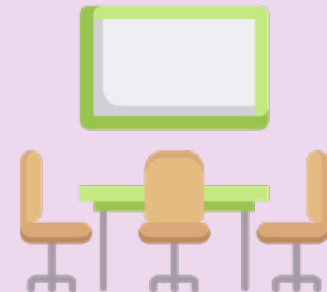
Gedaan



Nog niet gedaan



Een prikkelarme ruimte met voldoende licht, een goede akoestiek, comfortabele temperatuur en comfortabele stoelen draagt bij aan een communicatievriendelijke fysieke omgeving. Hierdoor wordt de cliënt niet verstoord door afleidende prikkels en kan hij/zij zich volledig richten op de inhoud van het gesprek (Stans, et al. 2017).



Gespreksvoorwaarden voor het gesprek

Vraag 2A: Betrekken van de omgeving

Ga na of de cliënt alleen komt of welke persoon uit zijn omgeving bij het gesprek aanwezig zal zijn. Mogelijk kan een persoon uit zijn omgeving een ondersteunende rol spelen tijdens de uitleg van de meetresultaten.



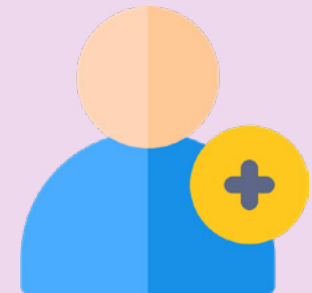
Gedaan



Nog niet gedaan



Wetenschappelijke evidentie benadrukt dat de aanwezigheid van een naaste tijdens zorggesprekken verschillende voordelen biedt. Allereerst helpt het bij het verbeteren van communicatie, vooral bij patiënten die kwetsbaar zijn door cognitieve, taal- of emotionele barrières. Een naaste kan verduidelijking bieden, belangrijke informatie onthouden en helpen bij gezamenlijke besluitvorming, wat cruciaal is in complexe medische situaties (Pun, J. et al., 2023)



Mijn actiepunten

50%

Verder



Gespreksvoorwaarden voor het gesprek

Vraag 2B: Betrekken van de omgeving

Geef de uitnodiging voor het gesprek communicatievriendelijk weer door kort en krachtig het tijdstip, de ruimte en het doel van het gesprek door te geven aan de cliënt en de persoon uit zijn omgeving via de mail of appbericht. Het kan ook telefonisch of persoonlijk, maar ondersteun dit dan steeds met een schriftelijke bevestiging.



Gedaan



Nog niet gedaan



Uit het onderzoek van Frijns & Veenendaal (2024) kwam naar voren dat zorgprofessionals regelmatig de omgeving van de cliënt betrekken bij het uitleggen van de meetresultaten zodat zij het gesprek ook kunnen ondersteunen. Let op: vraag om toestemming van de cliënt als je personen uit zijn omgeving wilt betrekken tijdens de uitleg. Bedenk ook hoe je je aandacht gaat verdelen tijdens het gesprek en hoe je ervoor gaat zorgen dat zowel de cliënt als de naasten zich betrokken voelen tijdens het gesprek.



Gespreksvoorwaarden voor het gesprek

Vraag 3

Reserveer genoeg tijd voor het gesprek.



Gedaan



Nog niet gedaan



Schat in hoeveel tijd je nodig hebt voor het gesprek, hou ook rekening met de aandachtspanne van de cliënt. Het belang van voldoende tijd voor het uitleggen van meetresultaten aan cliënten wordt wetenschappelijk ondersteund door onderzoek dat wijst op de voordelen van cliëntgerichte zorg en gedeelde besluitvorming. Gedegen en heldere communicatie tijdens dialooggesprekken bevordert het begrip van de cliënt, verhoogt de tevredenheid en therapietrouw, vermindert angst en versterkt het vertrouwen tussen cliënt en zorgverlener.



Terug naar
overzicht




Mijn actiepunten

100%

Naar volgend
onderwerp



Schriftelijke voorbereiding

Vraag 1

Schrijf voor het gesprek begrijpelijk op wat je gaat bespreken.
Neem deze tekst mee naar het gesprek.



Gedaan



Nog niet gedaan



Schrijf in volledige maar korte actieve zinnen (max 10-15 woorden) met eenvoudige veel voorkomende woorden op wat er wordt besproken (Dalemans, 2024). Vermijd vaktermen, leg moeilijke woorden uit indien er geen eenvoudig alternatief is. Maak de kernwoorden vet.



Schriftelijke voorbereiding

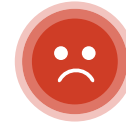
Vraag 2

Geef de meetresultaten weer in de volgende structuur:

- Begin met het aangeven van het topic van de meetresultaten.
- Geef de belangrijkste tekst met eronder een ondersteunende afbeelding
- Daarna geeft het staafdiagram de objectieve meetresultaten visueel weer of vattende emoticons de subjectieve meetresultaten samen.



Gedaan



Nog niet gedaan



Hou rekening met wie je voor je hebt en welke meetresultaten je wilt uitleggen. De belangrijkste tekst is een samenvatting van de meetresultaten. Een afbeelding is ondersteunend als deze eenduidig het gespreksonderwerp weergeeft (Cleuskens et al., 2023; Dalemans, 2024).
Voor meer informatie over de afbeeldingen, staafdiagrammen en emoticons verwijzen wij graag naar het kopje 'Visuele weergave van de meetresultaten'.



Mijn actiepunten

32%

Verder



Schriftelijke voorbereiding

Vraag 3

Begin iedere zin op een nieuwe regel.



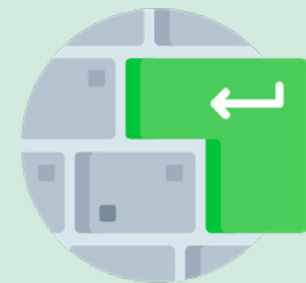
Gedaan



Nog niet gedaan



Let erop dat iedere zin op 1 regel past. Je zin kan dus niet langer zijn dan max. 10-15 woorden. Door iedere nieuwe zin op een nieuwe regel te beginnen, kan de lezer zich telkens op 1 boodschap tegelijkertijd richten (Dalemans, 2021).



Mijn actiepunten

48%

Verder



Schriftelijke voorbereiding

Vraag 4

Gebruik bij het digitaal opschrijven lettertype Verdana met grootte 16.
Geef de kernwoorden dikgedrukt weer.



Gedaan



Nog niet gedaan



Uit het onderzoek van Cleuskens et al. (2023) bleek dat cliënten met niet aangeboren hersenenletsel de voorkeur hadden om belangrijke tekst dikgedrukt weergegeven te krijgen.

AaI



Mijn actiepunten

64%

Verder



Schriftelijke voorbereiding

Vraag 5

Als je met de hand schrijft, doe dit dan duidelijk en met voldoende grootte. Schrijf met een contrasterende kleur ten opzichte van de achtergrond.



Gedaan



Nog niet gedaan



Uit het onderzoek van Cleuskens et al. (2023) kwam naar voren dat cliënten met niet aangeboren hersenletsel de handgeschreven informatie beter konden lezen als deze groot werd opgeschreven. Ook het gebruik maken van een pen of stift met een duidelijk zichtbare kleur (bijvoorbeeld zwart of blauw) vergroot de leesbaarheid voor de cliënt.



Mijn actiepunten

80%

Verder



Schriftelijke voorbereiding

Vraag 6

Gebruik een regelafstand van 1,5. Schrijft u liever met de hand laat dan steeds een witregel ertussen.



Gedaan



Nog niet gedaan



Volgens Dalemans (2021) draagt een regelafstand van 1,5 bij aan de begrijpelijkheid van de tekst.



Terug naar overzicht



Naar volgend onderwerp



Mijn actiepunten

100%

Visuele voorbereiding

Vraag 1

Ondersteun de uitleg van de meetresultaten met minimaal één afbeelding per pagina die weergeeft waar het onderzoek over ging.



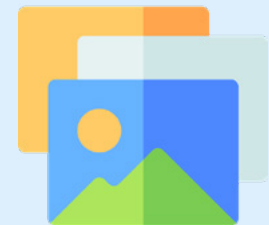
Gedaan



Nog niet gedaan



De afbeelding richt zich op het kernconcept van het meetresultaat en heeft geen afleidende details (Dalemans, 2021). Als je in dezelfde ruimte zit, kun je de test bijvoorbeeld ook aanwijzen (Frijns & Veenendaal, 2024). Vraag aan de cliënt of hij het gebruik van afbeeldingen prettig vindt bij het weergeven van de meetresultaten. Zorg dat je van ieder meetconcept uit het meetinstrument een geschikte eenduidige afbeelding hebt zonder afleidende details met een goed contrast tussen het topic en de achtergrond.



Visuele voorbereiding

Vraag 2A: objectieve meetresultaten

Geef bij een objectieve meting de meetresultaten weer in een staafdiagram als een cijfermatige score naar voren komt.



Gedaan



Nog niet gedaan



Staafdiagrammen kunnen ook handig zijn om vooruitgang te laten zien. Een staafdiagram is eenvoudig te maken met behulp van Microsoft Excel. Voor een uitgebreidere instructie over hoe je een staafdiagram kunt maken verwijzen wij graag naar de volgende link: <https://ap.lc/kVV6Z>



Visuele voorbereiding

Vraag 2B: objectieve meetresultaten

Gebruik voor het staafdiagram niet de kleurcombinaties blauw-geel en rood-groen wegens kleurenblindheid.



Gedaan



Nog niet gedaan



Personen met kleurenblindheid verwarren de kleurcombinaties rood-groen of blauw-geel (Kleurenblind, z.d.). Hierdoor kunnen de staven niet goed onderscheiden worden.



Mijn actiepunten

48%

Verder



Visuele voorbereiding

Vraag 2C: objectieve meetresultaten

Laat voldoende ruimte tussen de staven van het staafdiagram.



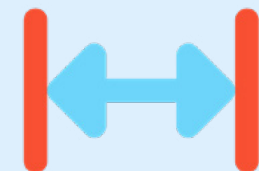
Gedaan



Nog niet gedaan



In de handleiding 'De 20 Gouden Regels bij Communicatievriendelijke Datarapportage' van Cleuskens et al. (2023) werd benoemd dat er voldoende ruimte tussen de staven van het staafdiagram gelaten moet worden. Voor meer informatie over hoe de ruimte tussen de staven aangepast kunnen worden verwijzen wij graag naar de volgende link: <https://ap.lc/afYna>



Visuele voorbereiding

Vraag 2D: objectieve meetresultaten

Zorg voor een duidelijke legenda bij het staafdiagram.



Gedaan



Nog niet gedaan



Gebruik een lettergrootte van minstens 12, zodat de cliënt de legenda kan lezen (Dalemans et al., 2021).



Visuele voorbereiding

Vraag 3

Gebruik bij subjectieve meetresultaten aanvullend emoticons om weer te geven of de cliënt iets als goed of minder goed heeft ervaren.

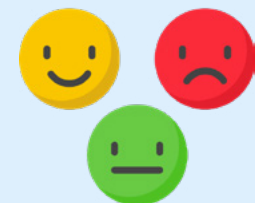


Gedaan



Nog niet gedaan

i Gebruik hierbij emoticons die de emotie duidelijk weergeven. Maak zelf een keuze welke emoticons het beste voor je cliënt gebruikt kunnen worden. Deze resultaten vat je samen middels de emoticons per meetresultaat. Uit het onderzoek van Cleuskens et al. (2023) bleek dat mensen met niet aangeboren hersenletsel het gebruik van emoticons ondersteunend vonden voor de uitleg van de meetresultaten.



Terug naar
overzicht



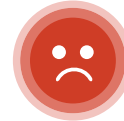
Gespreksvoorwaarden tijdens het gesprek

Vraag 1

Geef aandacht tijdens het gesprek



Gedaan



Nog niet gedaan



Laat zien dat je aandacht hebt voor de cliënt waar je mee praat en dat je aanwezig bent in het moment. Dit houdt ook in dat je tijd neemt om te zitten en de cliënt laat uitspreken. Een actieve luisteraar toont zowel verbaal als non-verbaal interesse in de cliënt. Stel vragen die laten zien dat je echt wilt begrijpen wat de cliënt zegt. Toon betrokkenheid door passende lichaamsbewegingen en een houding die betrokkenheid en interesse uitstraalt. Gezichtsuitdrukkingen en oogcontact zijn hierbij ook belangrijk, omdat hieruit duidelijk wordt dat de luisteraar werkelijk geïnteresseerd is in wat er wordt gezegd (Dalemans, 2024).



Mijn actiepunten

10%

Verder [➤](#)

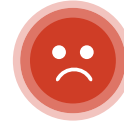
Gespreksvoorwaarden tijdens het gesprek

Vraag 2

Bespreek de verkregen resultaten uit het onderzoek mondeling.



Gedaan



Nog niet gedaan



Uit het onderzoek van Cleuskens et al. (2023) bleek dat de meetresultaten niet altijd werden uitgelegd aan de cliënten. Het uitleggen van de meetresultaten is echter van groot belang voor de gezamenlijke besluitvorming omtrent het behandeltraject. Het is dus noodzakelijk dat de meetresultaten (in ieder geval mondeling) worden uitgelegd.



Mijn actiepunten

20%

Verder



Gespreksvoorwaarden tijdens het gesprek

Vraag 3

Neem de schriftelijke en visuele begrijpelijke weergave van de meetresultaten mee naar het gesprek.



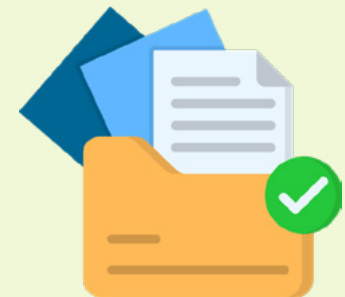
Gedaan



Nog niet gedaan



Uit het onderzoek van Cleuskens et al. (2023) bleek dat de cliënten met niet aangeboren hersenletsel het fijn vinden als zij de uitleg van de meetresultaten zowel schriftelijk als visueel ontvangen om tijdens de uitleg mee te kunnen lezen.



Mijn actiepunten

30%

Verder



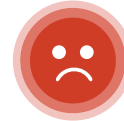
Gespreksvoorwaarden tijdens het gesprek

Vraag 4

Hou rekening met je zitplaats ten opzichte van de cliënt. Ga bewust naast of in L-vorm zitten tijdens de uitleg van meetresultaten.



Gedaan



Nog niet gedaan



Je kunt recht tegenover elkaar gaan zitten. Dit kan echter zo overkomen alsof je gaat onderhandelen. Je kunt ook in een hoek van 90 graden zitten (L-vorm). Hierdoor ontstaat sneller een gevoel van samenwerking (Wiersma, 2022). Door naast elkaar aan dezelfde kant van de tafel te gaan zitten kun je steun, gelijkwaardigheid en vertrouwen benadrukken (Kolkman, 2019).



Gespreksvoorwaarden tijdens het gesprek

Vraag 5

Ga na of de cliënt ondersteunende hulpmiddelen nodig heeft.



Gedaan



Nog niet gedaan



Ga na of de cliënt **hoortoestellen** heeft, deze draagt en ook aan heeft staan. Ga vervolgens na of je goed te horen bent voor de cliënt (Cleuskens et al., 2023). Ga ook na of de cliënt een **bril** draagt of andere visusproblemen heeft. Informeer of hier aanpassingen voor nodig zijn, bijvoorbeeld grotere lettertypes (Frijns & Veenendaal, 2024).



Mijn actiepunten

50%

Verder



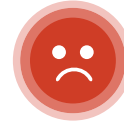
Gespreksvoorwaarden tijdens het gesprek

Vraag 6

Zorg ervoor dat uw gelaat zichtbaar is.
Dit is belangrijk voor non-verbale communicatie.



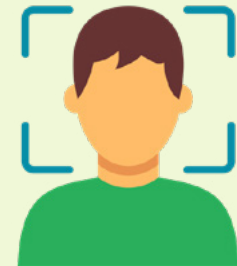
Gedaan



Nog niet gedaan



Door een zichtbaar gelaat kan de cliënt jouw gezichtsuitdrukking zien.
Daarnaast kun je oogcontact houden.



Mijn actiepunten

60%

Verder



Gespreksvoorwaarden tijdens het gesprek

Vraag 7

Doorloop de meetresultaten stap per stap samen met de cliënt en de naaste. Tijdens het gesprek zelf kun je de kernwoorden markeren.



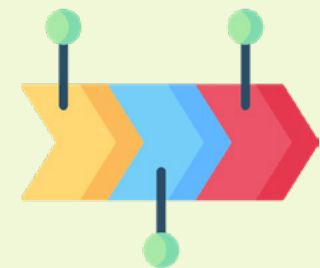
Gedaan



Nog niet gedaan



Mocht de cliënt overprikkeld raken door de schriftelijke meetresultaten tijdens het gesprek zelf, kun je de schriftelijke meetresultaten tonen die op dat moment uitgelegd worden en de rest van de meetresultaten afdekken (Frijns & Veenendaal, 2024). Leg bij de staafdiagrammen ook kort en krachtig uit wat de verschillende staven en groottes betekenen.



Gespreksvoorwaarden tijdens het gesprek

Vraag 8

Las een pauze in als je merkt dat de cliënt zijn aandacht verliest of vraag of je de andere meetresultaten op een ander moment verder moet bespreken.



Gedaan



Nog niet gedaan



Wanneer de cliënt de meetresultaten wegens bijvoorbeeld vermoeidheid, tegenzin of hevige emoties niet goed kan opnemen, kan je beter een pauze inlassen of een vervolgspraak maken (Frijns & Veenendaal, 2024).



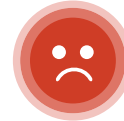
Gespreksvoorwaarden tijdens het gesprek

Vraag 9

Maak de uitleg van de meetresultaten niet te lang. Hou rekening met de spanningsboog van de cliënt. Deze is per cliënt verschillend.



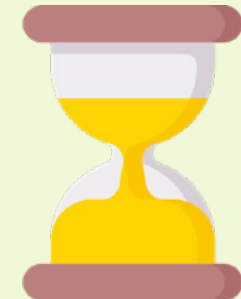
Gedaan



Nog niet gedaan



Aandacht is een zeer belangrijke cognitieve functie die betrokken is bij vrijwel alle aspecten van ons dagelijks functioneren. Problemen met aandacht zijn één van de meest voorkomende klachten na bijvoorbeeld hersenletsel (Hersenletseluitleg.nl, z.d.). Om de uitleg van de meetresultaten te kunnen volgen is volgehouden aandacht echter een vereiste. Wees je daarom bewust van de mogelijkheden van je cliënt en pas je hierop aan.



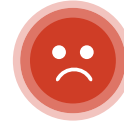
Gespreksvoorwaarden tijdens het gesprek

Vraag 10

Ga steeds na of de cliënt je begrepen heeft. Dit kun je doen door de cliënt te laten herhalen of gericht te vragen of de cliënt je uitleg begrepen heeft.



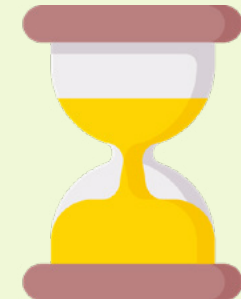
Gedaan



Nog niet gedaan



Communicatie gaat over begrepen worden en de ander begrijpen (Dalemans, 2024). Het is dus belangrijk dat je controleert of de patiënt de uitleg van de meetresultaten begrepen heeft, hiervoor kan je de [terugvraagmethode](#) hanteren.



Terug naar
overzicht



Naar volgend
onderwerp



Mijn actiepunten

100%

Taalgebruik tijdens het gesprek

Vraag 1

Gebruik een langzaam spreektempo. Een normaal spreektempo heeft 130 woorden per minuut. Wanneer men langzaam spreekt zijn dit ongeveer 100 woorden per minuut (Wielanga, 2017).



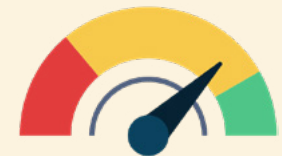
Gedaan



Nog niet gedaan



Je kunt middels de dicteerfunctie van Microsoft Word je spreektempo oefenen. Zet hiervoor ook een timer van 1 minuut op je telefoon. Voor meer uitleg over de dicteer-functie in Microsoft Word verwijzen we graag naar deze link: <https://ap.lc/fC0oO>



Taalgebruik tijdens het gesprek

Vraag 2

Maak gebruik van makkelijke/ duidelijke taal. Vermijd vakjargon en moeilijke begrippen. Gebruik Taalniveau B1 of lager.



Gedaan



Nog niet gedaan



Taalniveau B1 is een niveau van taalbeheersing volgens het Gemeenschappelijk Europees Referentiekader voor Talen (ERK). Het wordt ook wel het "drempelniveau" genoemd en betekent dat iemand de taal op een basisvaardig niveau beheerst. Mensen met taalniveau B1 begrijpen teksten als ze bestaan uit woorden die veel voorkomen. Hier is een voorbeeldzin over een testresultaat op taalniveau B1: Je taalniveau is B1. Dit betekent dat je gewone gesprekken kunt voeren en teksten kunt lezen over alledaagse onderwerpen. Je kunt jezelf goed redden in het dagelijks leven, maar soms is het lastig om ingewikkelde onderwerpen te begrijpen. Oefen regelmatig om je taalvaardigheid te verbeteren! Deze zin is duidelijk en geeft op een eenvoudige manier de informatie over het testresultaat weer, wat passend is voor niveau B1. Voor meer uitleg over taalniveau B1 verwijzen we graag naar deze link: <https://detaalbrigade.nl/taalniveaus/>



Mijn actiepunten

66%

Verder



Taalgebruik tijdens het gesprek

Vraag 3

Zet woorden in die hoogfrequent en hoogvoorstelbaar zijn.



Gedaan



Nog niet gedaan



Hoogfrequent: woorden die vaak in het dagelijks leven gebruikt worden zoals tafel, water en auto. Hoogvoorstelbaar: woorden waarbij er makkelijk een beeld bij te vormen is, bijvoorbeeld gebruik het woord papierwerk i.p.v. administratie (Dalemans et al, 2021).



Terug naar
overzicht



Naar volgend
onderwerp



Mijn actiepunten

100%

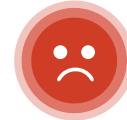
Nabereiding

Vraag 1

Geef de opgeschreven informatie aan je cliënt mee, zodat hij of zij er thuis nog eens naar kan kijken.



Gedaan



Nog niet gedaan



Bij mensen die communicatiekwetsbaar zijn, kan er sprake zijn van een vertraagde informatieverwerking (Vertraagde informatieverwerking, z.d.). Ook kunnen zij het moeilijk vinden om nieuwe informatie op te slaan (NAH en Vergeetachtigheid, z.d.). Door de informatie mee te geven, krijgt je cliënt de mogelijkheid om er later nog eens rustig naar te kijken.



Mijn actiepunten

50%

Verder



Nabereiding

Vraag 2

Werkt je cliënt liever digitaal, verstuur dan de informatie beveiligd per mail naar je cliënt. Pas hiervoor regel 4 (lettertype) en regel 6 (regelafstand) toe uit het onderwerp 'schriftelijke voorbereiding'.



Gedaan



Nog niet gedaan



Tegenwoordig kunnen cliënten steeds meer in hun eigen elektronisch cliëntendossier meelesen. Rapporteer daarom de meetresultaten ook begrijpelijk in het elektronisch cliëntendossier (Frijns & Veenendaal, 2024).



Actiepunten

Vink hier je verbeterpunten aan

Gespreksvoorwaarden voor het gesprek	Schriftelijke voorbereiding	Visuele voorbereiding	Gespreksvoorwaarden tijdens het gesprek	Taalgebruik tijdens het gesprek	Nabereiding
<ul style="list-style-type: none"><input type="radio"/> Prikkelarme ruimte <p>Betrekken van omgeving:</p> <ul style="list-style-type: none"><input type="radio"/> Wie komt mee?<input type="radio"/> Communicatie vriendelijke uitnodiging <ul style="list-style-type: none"><input type="radio"/> Tijd nemen voor het gesprek	<ul style="list-style-type: none"><input type="radio"/> Opschrijven wat er besproken wordt <p>Weergave van de structuur</p> <ul style="list-style-type: none"><input type="radio"/> Topic<input type="radio"/> Tekst<input type="radio"/> Visuele ondersteuning <ul style="list-style-type: none"><input type="radio"/> 1 zin per regel<input type="radio"/> Lettertype Verdana<input type="radio"/> Duidelijk handschrift<input type="radio"/> Regelafstand 1,5	<ul style="list-style-type: none"><input type="radio"/> Afbeelding <p>Objectieve meetresultaten</p> <ul style="list-style-type: none"><input type="radio"/> Staafdiagram<input type="radio"/> Kleurgebruik<input type="radio"/> Ruimte<input type="radio"/> Legenda <p>Subjectieve meetresultaten</p> <ul style="list-style-type: none"><input type="radio"/> Emoticons	<ul style="list-style-type: none"><input type="radio"/> Aandacht tijdens het gesprek<input type="radio"/> Mondeling bespreken<input type="radio"/> Schriftelijk en visuele weergave van meetresultaten<input type="radio"/> Zitplaats t.o.v. cliënt <p>Ondersteundend hulpmiddel</p> <ul style="list-style-type: none"><input type="radio"/> Hoortoestel en bril<input type="radio"/> Zichtbaarheid gelaat<input type="radio"/> Meetresultaten stap per stap bespreken<input type="radio"/> Las pauze in of plan nieuwe afspraak<input type="radio"/> Houd de uitleg kort<input type="radio"/> Check begrip	<ul style="list-style-type: none"><input type="radio"/> Aandacht tijdens het gesprek<input type="radio"/> Makkelijke taal<input type="radio"/> Hoogfrequente en hoogvoorstelbare woorden	<ul style="list-style-type: none"><input type="radio"/> Meegeven van info<input type="radio"/> Mailen van info

Contact

Wil je meer weten over dit project of heb je nog vragen?
Neem dan gerust contact op.

- ✉ Ruth Dalemans, PhD. (ruth.dalemans@zuyd.nl)
- ✉ Maaïke Frijns
- ✉ Eva Veenendaal
- ✉ Myrthe Cleuskens
- ✉ Babeth Koonen
- ✉ Sofie van Brug



[Bekijk de bronnenlijst >](#)

[Klik hier om te starten](#)

Bronnen

Aandacht en concentratie. (z.d.). Hersenletsel-uitleg.nl. Geraadpleegd op 19 maart 2024, van <https://www.hersenletsel-uitleg.nl/gevolgen/cognitieve-gevolgen/aandacht-en-concentratie>

Cleuskens, M., Koonen, B., & Van Brug, S. (2023). *De 20 Gouden Regels bij Communicatievriendelijke Datarapportage* [Bachelorscriptie]. Zuyd Hogeschool Heerlen.

Dalemans, R. (2024) *Begrijpelijk Communiceren: Het begint met aandacht*. Inaugurele rede.

Dalemans, R., Stans, S., von Helden-Lenzen, S., Lemmens, J., Ummels, D., Cornips, S., et al. (2021): *Leidraad Communicatievriendelijk meten*. Zuyd University of Applied Sciences. Report. <https://doi.org/10.25385/zuyd.16782985.v1>

Kleurenblind (z.d.) Oogfonds. Geraadpleegd op 19 maart 2024, van <https://oogfonds.nl/oogklacht/kleurenblind/>

Kolkman, M. (2019). *Zo kom je tot een goed gesprek*. Psychologie Magazine. Geraadpleegd op 17 maart 2024, van <https://www.psychologiemagazine.nl/artikel/zo-kom-je-tot-een-goed-gesprek/#:~:text=Ga%20naast%20elkaar%20zitten.,-Uw%20positie%20ten&text=naast%20elkaar%20zitten.,-Daarmee%20benadrukt%20u%20als%20vanzelf%20steun%2C%20gelijkwaardigheid%20en%20vertrouwen%3B%20bovendien,u%20iets%20gedaan%20wilt%20krijgen>

NAH en vergeetachtigheid. (z.d.). Hersenz. Geraadpleegd op 19 maart 2024, van <https://hersenz.nl/hersenletsel/gevolgen-niet-aangeboren-hersenletsel/vergeetachtigheid>

Stans S., Dalemans R., Smeets H., de Witte L., Beurskens A. (2017). *The role of the physical environment in conversations between people who are communication vulnerable and health-care professionals: a scoping review*. 2016. Disability and Rehabilitation; 39 (25): 2594-2605.

Thijs. (2024, 22 februari). *Subjectieve en objectieve gegevens*. Medicus Online. <https://www.medicusonline.nl/algemene-informatie/subjectieve-en-objectieve-gegevens/>

Vertraagde informatieverwerking. (z.d.). Hersenletsel-uitleg.nl. Geraadpleegd op 19 maart 2024, van <https://www.hersenletsel-uitleg.nl/gevolgen/cognitieve-gevolgen/vertraagde-informatieverwerking>

Wielenga, M. (2017). *Hoe je het ideale spreektempo aanneemt*. Marije Wielenga Stralend presenteren. Geraadpleegd op 19 maart 2024, van <https://www.marijewielenga.nl/hoe-ideale-spreektempo-aanneemt/>

Wiersma, M. (2022). *Waarom je bij een eerste ontmoeting beter niet recht tegenover elkaar kan zitten*. AD. Geraadpleegd op 19 maart 2024, van <https://www.ad.nl/werk/waarom-je-bij-een-eerste-ontmoeting-beter-niet-recht-tegenover-elkaar-kan-zitten~a0a0ecfb/?referrer=https%3A%2F%2Fwww.google.com%2F>