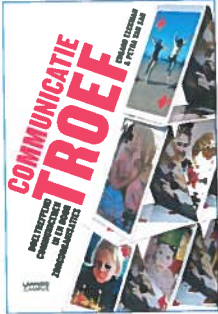


van een bepaalde beslissing, actie enzovoort? Het niet of niet correct inschatten van communicatieve gevolgen van een beslissing kan immers grote schade aanrichten aan de organisatie. Ultiem kan dat ook geld kosten omdat de reputatie van de organisatie geschonden is. Maar het gaat zeker niet alleen over 'schade beperken'. Een organisatie laat ook kansen liggen door niet aan het communicatieve aspect te denken.



Eeckman, E. & Van San, P. (2015). *Communicatie Troef. Doeltreffende communicatie in en door zorgorganisaties*. Leuven: Lannoo Campus. ISBN 9789401421492
Meer info: www.communicatietroef.be

CONCLUSIE

- Strategisch communiceren is niet iets wat 'erbij' komt. Het is in de eerste plaats een manier van denken en managen.
- Communicatie wordt systematisch afgestemd op de doelstellingen van de organisatie.
- Dat betekent dat er in de organisatieprocessen vanaf het begin rekening wordt gehouden met communicatieafwegingen, te beginnen op directieniveau, maar uiteindelijk op alle niveaus.
- Directie en bestuurders moeten er een communicatieve instelling op nahouden en omgekeerd moet een communicatieverantwoordelijke ook strategisch en beleidsmatig kunnen denken. •

EDGARD EECKMAN is manager Communicatie en woordvoerder van het UZ Brussel. • edgard.eeckman@uzbrussel.be

PETRA VAN SAN is verantwoordelijke Interne Communicatie van het UZ Brussel. • petra.vansan@uzbrussel.be

SCHRIJVER

Houd het simpel

Schriftelijke informatie over beroepsrisico's voor laaggeletterden

Joyce Karreman, Nienke van Norel, Ellen Uiters en Desirée Beaujean

Mensen die problemen hebben met lezen en schrijven, ondervinden daar doorgaans veel hinder van. Ze kunnen bijvoorbeeld belangrijke informatie op hun werk over veiligheid en risico's niet altijd goed begrijpen. We hebben verschillende varianten ontworpen van een brochure voor laaggeletterde groenwerkers over de risico's van tekenbeten. De resultaten van ons vergelijkende onderzoek laten zien dat het niet altijd gunstig is voor laaggeletterden om aan tekst visuele elementen toe te voegen of om elementen toe te voegen die de lezer ertoe motiveren de brochure goed te lezen. De groenwerkers in ons onderzoek hadden de meeste waardering voor een brochure zonder toevoegingen.

LAAGGELETTERDHEID OP HET WERK

Laaggeletterdheid is een complex probleem. In Nederland, waar dit onderzoek is uitgevoerd, is ongeveer 10% van de bevolking tussen de 16 en 65 jaar laaggeletterd. Dat betekent dat die mensen moeite hebben met lezen en schrijven, of preciezer, dat ze problemen hebben met het gebruiken van gedrukte en geschreven informatie en dat die problemen het functioneren in de samenleving belemmeren.

Laaggeletterden vormen een heterogene groep waarin vrouwen, ouderen, lager opgeleiden en mensen die Nederlands als tweede taal spreken, oververtegenwoordigd zijn. Grofweg de helft van de laaggeletterden heeft een baan. Hoewel laaggeletterdheid er niet altijd voor zorgt dat mensen op het werk slechter presteren, hebben laaggeletterden wel vaak problemen op hun werk, bijvoorbeeld met het nakomen van veiligheidsmaatregelen (Evia & Patriarca, 2012).

GROENWERKERS HEBBEN EEN VERHOOGD RISICO OP TEKENBETEN EN DE ZIEKTE VAN LYME

Stigas, de branchevereniging voor de groene sector, vermoedde dat laaggeletterde groenwerkers ook problemen hebben om informatie over beroepsrisico's goed te interpreteren. Met groenwerkers worden mensen bedoeld die de groene openbare ruimte onderhouden, die bijvoorbeeld in parken en plantsoenen werken. In Nederland wordt dat werk vaak gedaan door werknemers van Sociale Werkvoorzieningsbedrijven, die vanwege verschillende beperkingen niet aan de slag kunnen in een 'normale' baan. Zij zijn relatief vaak laaggeletterd.

Een van de beroepsrisico's van groenwerkers is gebeten te worden door een teek. Tekenbeten komen vaak voor; elk jaar worden ongeveer een miljoen mensen in Nederland door een teek gebeten, vooral in het voorjaar en in de zomer. De meeste mensen worden niet ziek van een tekenbeet, maar zo'n beet kan de ziekte van Lyme veroorzaken. Ongeveer 20% van de teken in Nederland draagt een bacterie bij zich die deze ziekte tot gevolg kan hebben. Het is van

“Grofweg de helft van de laaggeletterden heeft een baan.”

belang de ziekte van Lyme snel op te merken. Hoe eerder de ziekte wordt opgemerkt, hoe beter een behandeling met antibiotica zal aanslaan. De ziekte is meestal te herkennen aan een ringvormige vlek op de plaats van de beet. In eerste instantie krijgen mensen die met de ziekte besmet zijn, griepachtige verschijnselen. Als de ziekte niet opgemerkt wordt, kunnen later neurologische, gewrichts-, huid- of hartklachten ontstaan.

De laatste jaren is het aantal gevallen van de ziekte van Lyme in Nederland gestaag gestegen. Ook rapporteren groenwerkers steeds vaker dat ze door een teek gebeten zijn en dat ze de ziekte van Lyme hebben opgelopen (De Groot, 2011). De Groot maakte in haar onderzoek een onderscheid tussen hoveniers en mensen

Verwijderen

Als je een teek op je lijf vindt, moet je die verwijderen.

- Verwijder de teek zo snel mogelijk. De teek die het langer zit, des te langer doet ze voor je teek teken spinnen.
- Gebruik een tekensnijder, pincet of een vinger om de teek vast te pakken en de teek te verwijderen.
- Pla de teek bij de kap vast, en de teek mogelijk op een stukje papier.
- Wiel de teek af en wegwerpen.
- Smeer verzachtend of jodium op de wond.

Blijven opletten

Als je een teek hebt verwijderd, moet je goed op letten.

- Waar de teek was, moet je goed op letten.
- Let op manifestaties van de ziekte van Lyme.
- Gebruik een tekensnijder, pincet of een vinger om de teek vast te pakken en de teek te verwijderen.
- Pla de teek bij de kap vast, en de teek mogelijk op een stukje papier.
- Wiel de teek af en wegwerpen.
- Smeer verzachtend of jodium op de wond.

Teken en de ziekte van Lyme

Zijn teken? zijn heel kleine beestjes op spinnetjes.

Is een tekenbeet gevaarlijk? Sommige tekenbeten zijn gevaarlijk. Je kunt er de ziekte van Lyme door krijgen. Dan kun je erg ziek worden.

Hoe herken je de ziekte van Lyme? Als je de ziekte van Lyme hebt, dan krijg je vaak een rode ring om de plek waar je bent gebeten. Maar dit is niet altijd zo.

Wat kan je doen?

- Beschermen
- Controleren
- Verwijderen
- Blijven opletten

Beschermen

Draag je beschermende werkkleding.

- Draag een lange broek en lange mouwen op plekken waar teken kunnen zijn.
- Draag sokken over je broek op plekken waar teken kunnen zijn.

Controleren

Kijk elke dag na het werk je lijf goed na.

Teken zitten vaak op warme plekken zoals je hoofd, nek, oksels en armen. Kijk ook bij je liezen, billen en knieholtes.

Dag ik ben Henk

Ik werk al 10 jaar in het groen. Tijdens mijn werk kom ik soms teken tegen. Ik vind het belangrijk om iedere dag te controleren op teken. Dat is een kleine moeite.

Wat kan je doen?

- Beschermen
- Controleren
- Verwijderen
- Blijven opletten

Wat zijn teken?

Teken zijn heel kleine beestjes. Ze lijken op spinnetjes.



Teken op een duim

Teken kunnen mensen bijten. Ze zuigen zich vast in je huid. Ze zuigen bloed op en worden dan groter.

Waar leven teken?

Teken leven in het bos en in het park, de heide, de tuin of de duinen.

Teken leven laag bij de grond. Ze zitten in struiken en tussen bladeren op de grond, maar ook op hoog gras en op dieren.

Is een tekenbeet gevaarlijk?

Sommige tekenbeten zijn gevaarlijk. Je kunt er de ziekte van Lyme door krijgen. Dan kun je erg ziek worden.

Hoe herken je de ziekte van Lyme?

Als je de ziekte van Lyme hebt, dan krijg je vaak een rode ring om de plek waar je bent gebeten. Maar dit is niet altijd zo.



Rode ring op de huid

Je kunt ook andere klachten krijgen. Dit kan hoofdpijn zijn of griep. Maar je kunt ook ergere klachten krijgen zoals dubbelzien of pijn aan je gewrichten.

Je kunt deze klachten meteen krijgen, maar ook pas na 3 maanden.

Beschermen

Draag je beschermende werkkleding.

- Draag een lange broek en lange mouwen op plekken waar teken kunnen zijn.
- Draag sokken over je broek op plekken waar teken kunnen zijn.

Controleren

Kijk elke dag na het werk je lijf goed na.

Teken zitten vaak op warme plekken zoals je hoofd, nek, oksels en armen. Kijk ook bij je liezen, billen en knieholtes.



Op deze plekken zitten vaak teken.

Linksboven: rectozijde van de brochure

Rechtsboven: versozijde zonder pictogrammen en een *motivational agent*

Links: versozijde van de brochure met pictogrammen en een *motivational agent*

Richtlijnen

De Europese richtlijnen voor het ontwerpen van informatie die gemakkelijk te lezen en te begrijpen is, zijn te vinden op de website van Inclusion Europe: <http://inclusion-europe.org/etr/en/european-easy-to-read-standards>. Dit zijn de belangrijkste richtlijnen die we in de brochure toegepast hebben:

- Gebruik gemakkelijk te begrijpen woorden, titels en foto's.
- Gebruik korte, actieve zinnen.
- Gebruik geen percentages en grote getallen.
- Spreek de lezers direct aan met 'u'.
- Gebruik een schreefloos lettertype.
- Gebruik geen schuingedrukte of onderstreepte tekst.
- Begin elke zin op een nieuwe regel.
- Laat voldoende witruimte tussen de alinea's.

die in bos en natuur werken; 15% van de eerste groep en 36% van de tweede groep meldde ooit voor de ziekte van Lyme behandeld te zijn geweest. Naar aanleiding van die waarnemingen zijn verschillende initiatieven ontplooid om mensen bewust te maken van de gevaren van tekenbeten. Branchevereniging Stigas heeft ons gevraagd om voor de groep van laaggeletterde groenwerkers voorlichtingsmateriaal te ontwikkelen. Voorlichting in de vorm van een papieren brochure heeft de voorkeur omdat zo'n brochure gemakkelijk tijdens het werk te raadplegen is.

HET ONTWERP VAN DE BROCHURE

De inhoud van de brochure die we ontworpen hebben, is gebaseerd op bestaand voorlichtingsmateriaal van het Rijksinstituut voor Volksgezondheid en Milieu (RIVM). De tekst is begrijpelijker gemaakt door de Europese richtlijnen toe te passen voor het ontwerpen van informatie die gemakkelijk te lezen en te begrijpen is (zie kader). Ook hebben we bij het ontwerp van de tekst advies gekregen van gespecialiseerde docenten die laaggeletterde volwassenen leren lezen en rekenen.

In de literatuur worden, behalve het aanpassen van de moeilijkheidsgraad van de tekst, verschillende andere maatregelen genoemd die een tekst geschikter voor laaggeletterden kunnen maken. Het vervangen van tekst door visuele informatie of het toevoegen van visuele informatie aan tekst lijken effectieve maatregelen te zijn. Pictogrammen bijvoorbeeld kunnen laagge-

letterden helpen bij het begrijpen van een tekst (McDougall, De Bruijn & Curry, 2000; Dowse, Ramela & Browne, 2011). Ook het motiveren van de lezers om de tekst zorgvuldig te lezen lijkt laaggeletterden te kunnen helpen (Sheridan, Halpern, Viera, Berkman, Donahue & Crotty, 2011). Gemotiveerde lezers slagen er beter in een tekst te begrijpen. Een van de manieren om lezers te motiveren is het tonen van een *motivational agent*: een fictieve persoon uit de doelgroep die duidelijk maakt dat het belangrijk is de informatie goed te lezen of die vertelt dat de informatie niet moeilijk te begrijpen is (Loorbach, Karreman & Steehouder, 2013).

Wij hebben onderzocht welke effecten het toevoegen van pictogrammen en een *motivational agent* aan de brochure heeft op de waardering van de brochure, op het onthouden van de informatie en op de intentie om preventieve maatregelen te nemen die de kans op tekenbeten en de ziekte van Lyme verminderen.

MEER DAN HONDERD GROENWERKERS HEBBEN DE BROCHURE GELEZEN EN BEOORDEELD

Vier verschillende versies van de brochure zijn aan de doelgroep voorgelegd. De eerste versie van de brochure bevatte alleen de aangepaste tekst met enkele illustraties. De tweede versie van de brochure was gelijk aan de eerste versie, met het verschil dat er een pictogram stond naast elk van de elf maatregelen om tekenbeten en de ziekte van Lyme tegen te gaan. Aan de derde versie van de brochure was een *motivational agent* toegevoegd: bovenaan op de pagina stond een foto van een groenwerker, met een citaat waarin die persoon vertelde dat het belangrijk en gemakkelijk is jezelf te controleren op tekenbeten. In de laatste versie van de brochure stonden zowel de pictogrammen als de *motivational agent* afgebeeld.

Honderdtien laaggeletterde groenwerkers, werkzaam bij verschillende Sociale Werkvoorzieningsbedrijven in Nederland, hebben aan ons onderzoek deelgenomen. Een laaggeletterdheidstest liet zien dat de deelnemers vrijwel allemaal ernstige problemen hadden met het lezen en begrijpen van tekst. Het onderzoek bestond uit individuele, mondelinge sessies. Iedere deelnemer kreeg eerst een van de versies van de brochure te lezen. Daarna vroegen we de deelnemers naar hun mening over de brochure. Dat gebeurde in de vorm van een open vraag en enkele vragen die op een vijf-puntsschaal beantwoord moesten worden. Daarna stelden we een aantal vragen over de inhoud van de brochure. Daarmee wilden we meten in hoeverre de deelnemers die informatie hadden onthouden. Tot slot vroegen we of de deelnemers van plan waren de maatregelen uit de brochure daadwerkelijk te nemen.

DE BROCHURE ZONDER TOEVOEGINGEN WERD HET BEST GEWAARDEERD

De deelnemers beantwoordden de open vraag over de waardering van de brochure in het algemeen positief: "Ik kan wel een beetje lezen. Zoals dit, dit is goed leesbaar. Kijk als je heel moeilijke woorden hebt, dan kom ik er niet uit." (deelnemer 103) De gemiddelde score op de vragen die op een vijf-puntsschaal beant-

“Ze waardeerden de informatie: “Ik kan wel een beetje lezen zoals dit, dit is goed leesbaar. Kijk als je heel moeilijke woorden hebt, dan kom ik er niet uit.””

woord werden, lag voor alle versies van de brochure boven de 4. Daaruit blijkt dat de verschillende versies van de brochure goed gewaardeerd werden. Anders dan verwacht, beoordeelden de deelnemers die de versie van de brochure zonder toegevoegde elementen zagen, de brochure gemiddeld het best.

Het toevoegen van pictogrammen of een *motivational agent* had dus geen positief effect op de waardering.

De vragen over de inhoud van de brochure werden vaker correct beantwoord door de deelnemers die een versie van de brochure zonder *motivational agent* zagen (gemiddeld 9.6 van de 14 punten) dan door degenen die een brochure met *motivational agent* zagen (gemiddeld 8.6 van de 14 punten). De aanwezigheid van pictogrammen had geen invloed op het aantal correcte antwoorden. Ook in dit geval had het toevoegen van pictogrammen of een *motivational agent* dus geen positief effect. De deelnemers beantwoordden de vragen over hun intentie om de beschreven maatregelen te nemen, in het algemeen positief. Onafhankelijk van de versie van de brochure die ze gezien hadden, vertelden ze van plan te zijn bijna alle maatregelen te willen nemen: "Ja, dat zou ik sowieso gaan doen. Je wilt liever voorkomen dan dat krijgen dus." (deelnemer 72) Alleen op de maatregel om je lange broek in je sokken te stoppen tijdens het werk, werd niet enthousiast gereageerd. Ongeveer de helft van de deelnemers liet weten dat niet van plan te zijn: "Dat vind ik gewoon een beetje raar staan." (deelnemer 47)

CONCLUSIE: VOEG GEEN EXTRA ELEMENTEN TOE AAN INFORMATIE VOOR LAAGGELETTERDEN

De resultaten van het onderzoek laten zien dat laaggeletterde groenwerkers onze brochure waarderen en behoorlijk wat informatie eruit kunnen reproduceren. Ook zijn ze van plan de maatregelen tegen tekenbeten en de ziekte van Lyme op te volgen.

“Veel deelnemers lieten ons weten dat ze deze brochure beter begrepen dan de andere informatie die ze op hun werk kregen.”

Dat laatste wil vanzelfsprekend niet zeggen dat de doelgroep de maatregelen ook daadwerkelijk zal nemen. Het is niet uit te sluiten dat de groenwerkers die aan het onderzoek deelnamen, sociaal wenselijke antwoorden hebben gegeven. Daarbij is het onderzoek in de winter uitgevoerd. Dan lijkt het niet zo'n probleem om altijd een shirt met lange mouwen te dragen. Maar in het voorjaar of de zomer, als de zon schijnt en de groenwerkers in het struikgewas aan het werk zijn, is dat wellicht minder aantrekkelijk.

Het toevoegen van pictogrammen en een *motivational agent* aan de tekst had geen positieve effecten, tegen de verwachtingen in. Een mogelijke verklaring daarvoor is dat het toevoegen van extra informatie niet nodig was omdat de tekst op zich al gemakkelijk te begrijpen was. Bovendien zorgden die toevoegingen ervoor dat er meer informatie verwerkt moest worden; de taak werd er misschien zelfs moeilijker door.

De gunstige reacties op de brochure lijken veroorzaakt te zijn doordat de tekst voldoet aan de richtlijnen voor gemakkelijk te lezen en te begrijpen informatie. Veel deelnemers lieten ons weten dat ze deze brochure beter begrepen dan de andere informatie die ze op hun werk kregen. Helaas hebben we in dit onderzoek geen vergelijking gemaakt tussen een brochuretekst die aan die richtlijnen aangepast was, en dezelfde tekst, maar niet aangepast aan de richtlijnen. In dat geval hadden we met meer zekerheid kunnen concluderen dat het aanpassen van een tekst aan de richtlijnen effectief is.

De brochure zonder pictogrammen en zonder *motivational agent* is vorige zomer verspreid onder de doelgroep. Hopelijk draagt deze brochure bij aan het nemen van preventieve maatregelen, en daardoor aan minder gevallen van de ziekte van Lyme. •

LITERATUUR

- De Groot, M. C. G. (2011). Tekenen, tekenbeten en de ziekte van Lyme bij werkers in de groene sector. *Infectieziekten Bulletin*, 22(A), 10-12.
- Dowse, R. & Ehlers, M. (2005). Medicine labels incorporating pictograms: Do they influence understanding and adherence? *Patient Education and Counseling*, 58, 63-70.
- Evia, C. & Patriarca, A. (2012). Beyond compliance: Participatory translation of safety communication for Latino construction workers. *Journal of Business and Technical Communication*, 26(3), 340-367.
- Looibach, N., Karreman, J. & Stehouder, M. (2013). Verification steps and personal stories in an instruction manual for seniors: Effects on confidence, motivation, and usability. *IEEE Transactions on Professional Communication*, 56(4), 294-312.
- McDougall, S. J. P., De Bruijn, O. & Curry, M. B. (2000). Exploring the effects of icon characteristics on user performance: The role of concreteness, complexity and distinctiveness. *Journal of Experimental Psychology: Applied*, 6(4), 291-306.
- Sheridan, S. L., Halpern, D. J., Viera, A. J., Berkman, N. D., Donahue, K. E. & Crotty, K. (2011). Interventions for individuals with low health literacy: A systematic review. *Journal of Health Communication*, 16(sup3), 30-54.

JOYCE KARREMAN werkt als universitair docent bij de afdeling Communicatiewetenschap van de Universiteit Twente. **NIENKE VAN NOREL** is afgestudeerd aan de Universiteit Twente en werkt nu als onderzoeker bij de Rekenkamer Rotterdam. **DESIRÉE BEAUJEAN** en **ELLEN UITERS** zijn vanuit het Rijksinstituut voor Volksgezondheid en Milieu betrokken geweest bij dit onderzoek. • j.karreman@utwente.nl