

Gewoon geletterd is een initiatief van zelfstandige professionals op het gebied van communicatie, tekst, fotografie, grafische vormgeving en app- en webontwikkeling. We werken samen om communicatie in de zorg toegankelijk te maken voor iedereen.

gewoon geletterd

Aanspreekpunten zijn:

Mark van Heck 06 4513 8882

mark@hecktag.nl | www.hecktag.nl

Pascale Companjen 06 1415 6364

info@pascalconpanjen.nl | www.pascalconpanjen.nl

Wat is laaggeletterdheid?

Volgens de algemene rekenkamer zijn er in Nederland ruim 2,5 miljoen laaggeletterden. Dat betekent dat ongeveer één op de zes Nederlanders van 16 jaar en ouder moeite heeft met lezen.

Dit is geen homogene groep. Het leesniveau varieert van nihil tot net onder vmbo-eindniveau.

Bij sommigen van hen mist alleen de leesvaardigheid: zij hebben bijvoorbeeld geen moeite met een voorgelezen tekst. Anderen hebben moeite met taalbegrip in bredere zin. Dit is grotendeels afhankelijk van de oorzaak van de laaggeletterdheid. Belangrijke oorzaken zijn:

- een migratieachtergrond met een daaruit voortvloeiende taalachterstand;
- weinig of slecht onderwijs, bijvoorbeeld bij ouderen die jong zijn gaan werken;
- een laag IQ, bijvoorbeeld bij mensen met een licht verstandelijke beperking;
- hersenletsel;
- een (taal)ontwikkelingsstoornis, zoals dyslexie.

Waarom zouden we communicatie op laaggeletterden afstemmen?

Ook laaggeletterden hebben recht op goede zorg. De informatievoorziening van de huisartsenpraktijk is daarbij belangrijk. Met een aantal relatief kleine ingrepen kunnen we de informatie veel helderder maken. We zullen nooit bereiken dat elke boodschap voor iedereen duidelijk is, maar daar kunnen we wel naar streven. Zo zorgen we ervoor dat meer informatie voorveel meer mensen begrijpelijk wordt.

Houden we dan wel rekening met mensen die wel goed kan lezen?

Vijf op de zes Nederlanders hebben geen moeite met lezen. Haken zij niet af bij communicatie die is afgestemd op de laaggeletterde minderheid?

Nee, dat doen ze niet. Ook mensen die wel goed kunnen lezen, hebben baat bij glasheldere, aantrekkelijke, deels visuele informatie. Veel mensen lezen voor hun plezier een moeilijke roman, maar dat betekent niet dat ze ook moeite willen doen om iets op de website of het wachtkamerscherm van de huisarts te lezen. Ze scannen over de tekst en blijven hangen op de woorden of zinnen die voor hen belangrijk lijken. Goede beeldschermteksten helpen de lezer bij dat scannen. Daarbij zetten we dezelfde middelen in als bij teksten voor laaggeletterden. Iedereen leest slecht van een beeldscherm. Als we daar rekening mee houden, doen we iedereen een plezier. In onze visie maken we de communicatie niet zozeer geschikt voor laaggeletterden, maar veel toegankelijker voor iedereen.

Dus, beter leesbare teksten?

Ja, dat ook. We maken de teksten duidelijker, gemakkelijker leesbaar en beter te scannen. Daarbij gebruiken we een heldere, vriendelijke maar nooit kinderlijke stijl.

Maar we doen meer dan dat:

- We voorzien tekstblokken van duidelijke pictogrammen, die gelijk duidelijk maken wat het onderwerp is.
- We maken foto's van handelingen, medewerkers en andere zaken in de praktijk. Zo zien mensen wat er gebeurt. Op de foto's en in werkelijkheid zien ze dezelfde mensen.
- We schrappen op basis van duidelijke criteria veel informatie. We zorgen ervoor dat de communicatie die overblijft, ook echt overkomt.
- We maken eventueel een nieuwe website, met een duidelijke structuur.
- We ontwikkelen een aantrekkelijke vormgeving die we kunnen doorvoeren in alle communicatie: het wachtkamerscherf, de website, folders, borden in de praktijk en andere zaken.
- We trainen medewerkers in het gebruik van tekst en stijl zodat zij zelf nieuwe boodschappen hierop aan kunnen laten sluiten.

Hoe doen we dat?

Dankzij achterstandsfondsen in Arnhem, Leiden en Den Haag hebben we de communicatie van verschillende huisartsenpraktijken voor veel meer mensen toegankelijk gemaakt. Daarbij hebben we allerlei zaken ontwikkeld die we gemakkelijk in kunnen zetten voor andere praktijken: pictogrammen, illustraties, sjablonen voor webpagina's en wachtkamerscherf en meer. Dat maakt het proces sneller en goedkoper. Daarbij valt er toch nog genoeg te kiezen. We ontwikkelen een unieke stijl (kleuren, lettertypen, logo) voor uw praktijk.

Alle elementen zetten we om naar deze stijl. Binnen de bestaande sjablonen zijn er verschillende mogelijkheden ten aanzien van schermindelingen, tekst- en beeldverhouding en andere zaken. En als u echt iets heel anders wilt, dan kan dat ook: we ontwikkelen dan een nieuw sjabloon op maat.

1. Gesprek: We beginnen met een online gesprek. Daarin maken we kennis en bespreken we de ambitie en de huidige stand van zaken van de huisartsenpraktijk.

2. Scan: Door middel van een scan in de praktijk brengen we de huidige communicatie van de praktijk in beeld. We kijken in elk geval naar de website, het wachtkamerscherf, de praktijkfolder en informatievoorziening in de praktijk zelf (zoals prikboards, folderrekken en wegwijzers).

3. Plan en offerte: Op basis van de scan maken we een plan. Welke onderdelen gaan we aanpakken? In welke volgorde? Hierbij hoort ook een prijsindicatie. Het plan is modulair: u kunt sommige onderdelen wel uitvoeren en andere achterwege laten of later uitvoeren.

4. Keuzemenu: U ontvangt een overzichtelijk formulier waarop u uw keuzes aan kunt geven voor de afgesproken onderdelen. Bijvoorbeeld voor de website: welke indeling wilt u? Gebruiken we pictogrammen of foto's voor de navigatie? U kunt zo de mogelijkheden in alle rust met uw team bespreken. Uiteraard geldt hier ook: het keuzeformulier geeft richting, maar is geen keurslijf. Als u wilt afwijken, dan kan dat ook. Op basis van uw keuzes maken we een offerte, waarmee we na akkoord aan de slag gaan.

5. Fotografie en vormgeving: Op basis van het formulier werken we de huisstijl uit. We presenteren deze met toegepaste voorbeelden op de website, het wachtkamerscherf en de andere onderdelen. Ondertussen komt de fotograaf langs en maakt de foto's.

6. Realisatie: Als alle keuzes zijn gemaakt, maken we zelf de dia's voor het wachtkamerscherf en de website, inclusief systeem waarmee medewerkers gemakkelijk de inhoud kunnen bewerken. Eventuele folders werken we uit en laten we drukken en borden laten we maken. Daarbij werken we samen met vaste partners.

7. Oplevering en nazorg

We ontwikkelen niet alles tegelijk en dus zal ook niet alles tegelijk gereed zijn. De volgorde is aan u. Bij de website en het wachtkamerscherf verzorgen we een instructie voor de medewerkers die de inhoud gaan onderhouden. Hierin bespreken we niet alleen de technische zaken, maar kijken we ook naar het gebruik van tekst en beeld. Desgewenst kunnen we voor de website ook de hosting en een onderhouds- en ondersteuningsconstructie verzorgen. Maar we werken ook met ondersteuning op afroep. Of u daarvan nu wel of geen gebruik maakt: u krijgt de volledige toegang tot alle onderdelen en alle code van de website. Dat betekent dat u in de toekomst wel van onze diensten gebruikt kunt maken, maar nooit helemaal afhankelijk van ons bent.

Prijzen

Exacte prijzen zijn afhankelijk van gekozen opties, zoals wel of geen hosting, interactieve formulieren, taalversies, uitgebreide of beperkte fotografie, reisafstand en uiteenlopende speciale wensen. Omdat we maatwerk willen leveren, is het onmogelijk om met standaardbedragen te werken. Maar we begrijpen dat het fijn is om een idee te hebben over wat voor bedragen het gaat. Daarom hier een indicatie, op basis van ervaringen in het verleden.

Volledig nieuwe website, inclusief ontwerp, teksten, bouw, sjablonen voor verschillende pagina's, aangepaste pictogrammen, cms, nazorg, instructie.	± € 3.000,- ex. btw
Nieuwe inrichting wachtkamerscherf, inclusief ontwerpen en ontwikkelen sjablonen, selecteren en (her)schrijven inhoud, testen, selectie video's.	± € 2.500,- ex. btw
Fotografie: medewerkers, sfeerimpressies gebouw en medische handelingen voor gebruik op website, wachtkamerscherf en meer.	± € 1.200,- ex. btw
Patiëntenfolder: ontwerp, selectie onderwerpen, herschrijven, drukken of interactief op website plaatsen.	± € 1.200,- ex. btw
Wegbewijzing: ontwerpen, uitwerken, produceren inclusief borden, stickers en dergelijke.	± € 1.500,- ex. btw

We benadrukken nogmaals dat dit niet meer dan richtprijzen zijn. Naarmate we meer onderdelen uitvoeren, zal de prijs wat lager zijn (door hergebruik van grafische elementen, teksten en dergelijke). Speciale technische of inhoudelijke wensen, een grote reisafstand en andere zaken kunnen de prijzen wat hoger maken. In fase 3 scherpen we de indicatie aan en in fase 4 maken we een gedetailleerde offerte.