



GEZOND IN ...

STIMULERINGSPROGRAMMA GIDS
LOKALE AANPAK GEZONDHEIDSACHTERSTANDEN



GEZONDHEIDSVAAARDIGHEDEN EN BASISVAAARDIGHEDEN

Handvatten voor gemeenten



THEMADOC REEKS



Om gezondheidsachterstanden in gemeenten terug te dringen adviseert GezondIn een integrale aanpak op vijf sporen: Gedrag & Vaardigheden, Participatie, Preventie & Zorg, Fysieke Omgeving en Sociale Omgeving. Er zijn acht succesfactoren (pijlers) bekend die de aanpak op deze sporen effectiever maken. Binnen deze sporen en pijlers kunnen diverse thema's bijdragen aan het verminderen van sociaaleconomische gezondheidsverschillen. GezondIn licht deze thema's toe in de Themadoc-reeks.

Gedrag & vaardigheden

Niet iedereen in Nederland heeft een even grote kans op een goede gezondheid. Mensen met een laag inkomen en een lagere opleiding overlijden zes jaar eerder dan mensen met een hoge opleiding. Ook leven zij gemiddeld vijftien jaar minder lang in goed ervaren gezondheid.

Er zijn veel factoren die de gezondheid beïnvloeden. Factoren die het gezondheidsdomein overstijgen en complex op elkaar inwerken. Denk daarbij aan zelfredzaamheid, het kunnen meedoen in de samenleving, eenzaamheid en stress door financiële problemen. Om gezondheidsachterstanden in gemeenten terug te dringen adviseert GezondIn een integrale aanpak op meerdere sporen, waarvan Gedrag & Vaardigheden er een is. Dit themadoc(ument) gaat over het laatste: vaardigheden, een belangrijke sleutel in de aanpak van gezondheidsachterstanden. Het is belangrijk om te weten hoe je gezond wordt en blijft.

Daarvoor is goede en begrijpelijke informatie belangrijk. Inwoners moeten deze informatie kunnen vinden, begrijpen en gebruiken. Dit noemen we gezondheidsvaardigheden. Inwoners hebben deze informatie nodig om hun gedrag aan te passen om gezond te worden en te blijven. Als de informatie begrijpelijk genoeg is voor iedereen, weten inwoners beter hoe ze kunnen stoppen met roken of waar ze hulp kunnen vragen om gezonder te leven.

Maar hoe help en ondersteun je inwoners in jouw gemeente die beperkte gezondheids- of basisvaardigheden hebben? Het themadoc *Gezondheidsvaardigheden & Basisvaardigheden* geeft je inzichten, handvatten en tools om inwoners hierin beter te ondersteunen.

Gezondheidsverschillen en vaardigheden



Naast de vaardigheden lezen, schrijven en rekenen, zijn ook digitale vaardigheden en financiële vaardigheden belangrijke basisvaardigheden die nodig zijn om je goed te kunnen redden. Onze samenleving wordt steeds complexer. Diensten, regelingen en zorg en ondersteuning worden steeds minder toegankelijk en begrijpelijk voor mensen. Iedereen moet meedoen en er wordt een groot beroep gedaan op de eigen verantwoordelijkheid en zelfredzaamheid. Dit vraagt steeds meer vaardigheden van mensen. Vaardigheden die niet iedereen voldoende heeft.

Daar horen ook gezondheidsvaardigheden bij. Onze maatschappij verwacht steeds meer dat mensen eigen verantwoordelijkheid en regie nemen voor hun gezondheid. Dat zij samen met hun zorgverlener beslissen en zelfmanagement toepassen. Hiervoor

zijn adequate gezondheidsvaardigheden essentieel. Dit zijn vaardigheden om informatie over je eigen gezondheid en gezond gedrag te verkrijgen, begrijpen en toe te passen. Het gaat hierbij bijvoorbeeld om vaardigheden als zoeken op internet, lezen van patiëntinformatie, adviezen opvolgen, tijdig zorg vragen en begrijpen wat je dokter je vertelt. Daarnaast zijn gezondheidsvaardigheden van invloed op gezondheidsachterstanden. In Nederland leven mensen met een lage opleiding gemiddeld zes jaar korter en vijftien jaar minder in goed ervaren gezondheid dan mensen met een hoge opleiding. Ze hebben meer chronische aandoeningen en slechtere uitkomsten van zorg. Gezondheidsvaardigheden zijn hierbij een belangrijke factor.

In dit document besteden we aandacht aan zowel basisvaardigheden als aan gezondheidsvaardigheden.





Gevolgen op meerdere levensterreinen

Het vinden van de juiste informatie en ondersteuning wordt steeds complexer en voor sommige mensen zelfs onmogelijk. Ook de digitalisering, de uiteenlopende informatie op internet en de vele regelingen en ondersteuningsmogelijkheden dragen daaraan bij. Mensen met beperkte basisvaardigheden kunnen zaken moeilijk of zelfs niet regelen en lopen hierdoor ondersteuning mis. Mensen worden afhankelijk van anderen of kunnen in de problemen komen. Bijvoorbeeld omdat zij de brieven vanuit de gemeente of rekeningen niet begrijpen en daarom niet opvolgen. Met betalingsproblemen of schulden tot gevolg.

Beperkte vaardigheden hebben gevolgen op meerdere leefgebieden:

- **Werk:** het is moeilijker om op internet vacatures te zoeken en sollicitatiebrieven te schrijven. Ook op het werk zelf is het hebben van beperkte basisvaardigheden lastig. Denk aan het insturen van werkbriefjes, (digitaal) vakanties aanvragen, of veiligheidsinstructies lezen en begrijpen.
- **Geldzaken:** mensen met financiële problemen hebben vaker een lagere leesvaardigheid en mensen die moeite hebben met lezen of rekenen zijn oververtegenwoordigd bij schuldhulpverlening.
- **Taalontwikkeling en ouderparticipatie:** ouders spelen een belangrijke rol in de taal- en rekenontwikkeling van een kind. Laaggeletterde ouders hebben meer moeite met het stimuleren van taal thuis (bijvoorbeeld voorlezen) en om hun kinderen te begeleiden bij het huiswerk. Ook hebben zij moeite om de afspraken of regelingen vanuit school te vinden en te begrijpen.
- **Gezondheid** ([lees verder bij gezondheidsvaardigheden](#)).

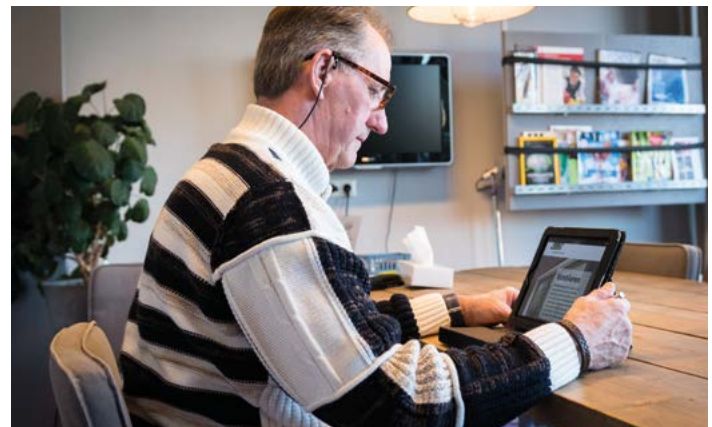
Daarnaast spelen emoties een grote rol. Mensen voelen vaak schaamte, angst of boosheid als zij iets niet begrijpen en ervaren stress. Dit geeft hen vaak een laag zelfbeeld en weinig zelfvertrouwen.



BEPERKTE VAARDIGHEDEN

Mensen met beperkte vaardigheden hebben in het dagelijks leven moeite met:

- Gebruik van een computer.
- Het zoeken op het internet naar betrouwbare informatie.
- De weg vinden binnen (gemeentelijke) instanties, ondersteuning, preventie en de zorg.
- Begrijpen van berichten van officiële instanties, zoals gemeentelijke diensten of de Belastingdienst.
- Begrijpen en kunnen toepassen van de informatie uit gesprekken met vertegenwoordigers van (lokale) overheid en organisaties, zorg- en hulpverleners, baliemedewerkers e.d.
- Vinden en begrijpen van informatie zoals folders, websites en e-mails en in (openbare) gebouwen, zoals bewegwijzering of posters die op (toegangs)deuren hangen.
- Begrijpen en invullen van (digitale) formulieren en vragenlijsten.
- Uitleg en adviezen begrijpen en toepassen in de eigen situatie.



CHRONISCHE STRESS

Mensen die te maken hebben met onzekerheid op meerdere leefgebieden tegelijkertijd, zoals werk, financiën, gezondheid, familie of relaties, kunnen daar stress van ervaren. Zeker als er een stapeling is van problemen en deze langere tijd duren, leidt dat tot chronische stress. Dit geldt ook voor mensen met beperkte vaardigheden.

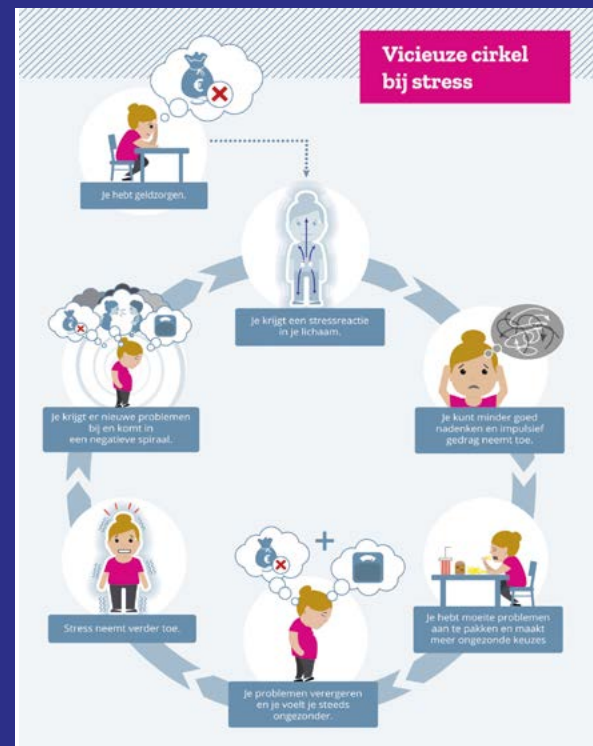
Deze chronische stress heeft een negatieve invloed op allerlei processen in het lichaam en de hersenen. Mensen worden sneller ziek (fysiek en mentaal) én het denk- en doenvermogen wordt negatief beïnvloed. Denk aan het vermogen om je te concentreren, te plannen, impulsief gedrag te beheersen en besluiten te nemen die op lange termijn verstandig zijn. Dit maakt het moeilijker om goed voor jezelf te zorgen, de juiste keuzes te maken of adviezen op te volgen.

Impact van stress verminderen

Voor veel mensen zijn contacten met instanties een extra stressor bovenop de uitdagingen die zij al hebben. De vaak complexe regelingen en procedures voor ondersteuning of zorg en ingewikkelde informatie geven de nodige extra stress. Daarnaast heeft ongeveer een op de vijf Nederlanders beperkte digitale vaardigheden. Voor deze mensen kunnen ook simpele digitale handelingen een bron van stress zijn. Beter aansluiten bij de behoefte van mensen met beperkte vaardigheden kan bijdragen aan het voorkomen van onnodige stress. Hiervoor zijn vaak veranderingen in de communicatie en begeleiding nodig. Dit heeft een positief effect op de vertrouwensrelatie en de kwaliteit van de zorg en ondersteuning. Het is belangrijk om de onderliggende stressoren weg te nemen.

Maar dat heeft meer kans van slagen als er aandacht is voor de gevolgen van chronische stress op het functioneren van mensen. Gemeenten en (zorg)partners kunnen hieraan bijdragen. Niet alle professionals zijn zich daar nu van bewust of kunnen hier al naar handelen.

Lees meer over impact van chronische stress en handvatten om hiermee aan de slag te gaan in de [publicatie 'Leven met ongezonde stress'](#) van Pharos.





GEZONDHEIDSVAAARDIGHEDEN

Gezondheidsvaardigheden zijn de vaardigheden om informatie over gezondheid te verkrijgen, te begrijpen, te beoordelen en te gebruiken. Bijvoorbeeld om op de juiste momenten in actie te komen bij een klacht, goede beslissingen te nemen en adviezen adequaat op te volgen. Een deel van de mensen die beperkt gezondheidsvaardig is, heeft ook moeite met lezen en schrijven. Ook opleidingsniveau, sociaal-economische status, leeftijd (ouderen), taalbarrière en meedoen in de samenleving door bijvoorbeeld (vrijwilligers)werk kunnen ervoor zorgen dat iemand minder gezondheidsvaardig is.

Drie typen vaardigheden spelen een rol bij gezondheidsvaardigheden:

- Functioneel (zoals lezen en schrijven, rekenen, zoeken op internet).
- Interactief of communicatief (zoals begrijpend lezen, abstract denken, hoofd- van bijzaken scheiden, reflecteren).
- Kritisch (zoals toepassen van informatie, ordenen, vooruitdenken, prioriteiten stellen).

Beperkte gezondheidsvaardigheden komen ook voor bij mensen met een hoge opleiding en kunnen ineens ontstaan door bijvoorbeeld ziekte, stress of slecht nieuws. De gevolgen van beperkte gezondheidsvaardigheden voor de gezondheid, het regie voeren daarop (zelfmanagement) en zelfredzaamheid zijn verstrekkend. Gezondheidsvaardigheden wordt gezien als een van de belangrijkste determinanten van gezondheid en gezondheidsverschillen.



GEVOLGEN

- Wanneer mensen niet voldoende de weg weten in de zorg, komen zij vaak in een te laat stadium bij de juiste zorg of ondersteuning terecht. Ook zien we een grotere kans op bijwerkingen, meer onder- of overbehandeling en meer no-show.
- Wanneer informatie van een zorg- of hulpverlener niet goed overkomt, kan dit leiden tot ernstige situaties. Dat geldt ook voor verkeerd medicijngebruik door niet-begrijpelijke bijsluiters.
- Mensen met beperkte gezondheidsvaardigheden hebben vaker en eerder een chronische aandoening. Ze hebben vaker last van overgewicht, bewegen minder, roken meer en ervaren meer stress. Informatie over gezonde leefstijl is vaak te ingewikkeld. Daarnaast hebben zij meer moeite met leefstijlveranderingen door onder andere gebrek aan zelfvertrouwen en moeite met keuzes maken voor de lange(re) termijn.
- Het niet goed kunnen voeren van gesprekken met zorgverleners, klachten adequaat kunnen benoemen en uitleg en adviezen over zorg en preventie begrijpen en in praktijk brengen. Dit bemoeilijkt bovendien het samen beslissen.
- Minder goed eigen doelen kunnen stellen en het leven (re)organiseren bij ziekte. Zeker bij chronische aandoeningen waar zelfmanagement een belangrijk onderdeel is. Denk bijvoorbeeld aan de ziekte diabetes. Zelfmanagement is bij diabetes complex. Mensen hebben met verschillende zaken te maken zoals dieet, beweging en rust, zelf-monitoren en berekenen van koolhydraten en insulinedosis, het aflezen van bloedglucosewaarden enzovoort.



FEITEN EN CIJFERS

- **29 procent** van de volwassen Nederlanders is **onvoldoende of beperkt gezondheidsvaardig**. Dat is ongeveer 1 op de 3 volwassenen (Nivel 2019).
- Ouderen, laagopgeleiden en mensen met een migratieachtergrond, zijn sterker vertegenwoordigd in de groep mensen met beperkte gezondheidsvaardigheden.
- **2,5 miljoen** mensen in Nederland van 16 jaar en ouder zijn **laaggeletterd**. Zij hebben moeite met lezen, schrijven en/of rekenen (Algemene Rekenkamer, 2016). Bijna de helft van de mensen die moeite heeft met lezen en schrijven is autochtoon Nederlander; iets meer dan de helft heeft een migratieachtergrond.
- **17,9 procent** van de 15-jarigen loopt het **risico om laaggeletterd te worden** (Stichting lezen en schrijven 2018). Dit percentage stijgt nog steeds. Volgens PISA-onderzoek 2018 is dit cijfer zelfs opgelopen naar 24 procent.
- Onderzoek van het Centraal Bureau voor de Statistiek (2016) wijst uit dat **18 procent** van de bevolking van 12 jaar en ouder **geen of weinig digitale vaardigheden** heeft.
- Er is een **duidelijke samenhang** tussen **beperkte gezondheidsvaardigheden en een slechtere gezondheid**. Astma en COPD, diabetes, kanker, hart- en vaatziekten en psychische problemen komen bij mensen met beperkte gezondheidsvaardigheden veel vaker voor (Nivel, 2014). Ook overlijden zij gemiddeld eerder (Bostock en Steptoe, 2012).
- Mensen met beperkte gezondheidsvaardigheden maken **meer gebruik van zorg** en ervaren de kwaliteit van de zorg die ze krijgen als minder goed (Berkman et al., 2011).

Kijk voor meer informatie op de [Pharos website](#), lees de [factsheet](#) van Stichting Lezen & Schrijven over laaggeletterdheid en kijk voor het percentage laaggeletterde per gemeente bij thema Gezondheid op [waarstaatjegemeente.nl](#)



Wat kun je als gemeente doen?



Veel gemeenten werken nu al samen in de preventie en aanpak van laaggeletterdheid met partners in het onderwijs, welzijn, vrijwilligersorganisaties en de gezondheidszorg. Denk hierbij aan taalpunten of doorverwijzing naar taalcursussen. Daarnaast blijft het belangrijk om aandacht te hebben voor de toegankelijkheid en begrijpelijkheid van preventie-activiteiten, zorg, regelingen en (eigen) diensten. De inzet moet dus van twee kanten komen:

- Zorg dat iedereen de kans krijgt om voldoende basisvaardigheden te ontwikkelen en versterk gezondheidsvaardigheden.
- Zorg dat diensten, communicatie, informatiemateriaal en begeleiding minder complex en toegankelijker worden.

Belangrijk uitgangspunt is dat de informatie, de dienstverlening en het zorg- en ondersteuningsaanbod zoveel mogelijk op maat is en aansluit bij de wensen en mogelijkheden van mensen met beperkte vaardigheden. Zo wordt het makkelijker voor iedereen. Daarmee draag je bij aan het voorkomen of verergeren van (gezondheids)problemen en het vergroten van de eigen regie en zelfredzaamheid.

SAMEN MET PARTNERS AAN DE SLAG

De gemeente kan de aandacht voor vaardigheden agenderen en stimuleren in de eigen organisatie en bij (zorg)partners en subsidierelaties. Beperkte vaardigheden hebben gevolgen op meerdere leefgebieden van mensen en gaan daarmee verder dan één beleidsterrein of domein. Het is van belang om dit thema domein overstijgend op te pakken en met relevante collega's en partners samen te werken.

- Denk aan betrokkenheid van Werk en Inkomen (armoedebeleid en schulddienstverlening), WMO, Publieke gezondheid, Onderwijs (en onderwijsachterstanden/VVE). Wat doen zij al, welke netwerken en organisaties zijn betrokken?
- Denk bij partners bijvoorbeeld aan woningcorporaties, schuldhulpverlening, welzijn, (grote) lokale werkgevers, huisartsen, POH'ers, Jeugdverpleegkundigen, verloskundigen of wijkteams.
- Veel van deze partners zijn vaak op de een of andere manier betrokken of verbonden aan (preventie)programma's in de gemeente. Bijvoorbeeld aan de inzet van de GIDS-gelden, Kansrijke Start, Jongeren op Gezond Gewicht, de aanpak van onderwijsachterstanden of het preventieakkoord.
- De gemeente kan zelf inzetten op meer toegankelijke dienstverlening en effectieve communicatie voor inwoners. Daarnaast is jouw gemeente ook een werkgever voor mensen met beperkte basisvaardigheden.





AAN DE SLAG MET VAARDIGHEDEN

Vijf handvatten voor gemeenten

Hoe kun je in jouw gemeente aan de slag met vaardigheden?

Deze illustratie laat zien waarop je je kunt richten.

Let op, dit is niet volgordeijk. De kern van de aanpak is begrijpelijk communiceren, een ondersteunende omgeving

en het versterken van vaardigheden. Deze gaan hand in hand.

De handvatten agenderen en borgen en deskundigheidsbevordering zijn randvoorwaardelijk. Op de volgende pagina gaan we uitgebreid op de handvatten in.



Handvatten voor gemeenten

HANDVAT

1

AGENDEREN EN BORGEN

Agenderen en stimuleren

- Agendeer en bespreek het thema (gezondheids)vaardigheden in jouw gemeente. Agendeer het thema intern op meerdere beleidsterreinen. Pas je boodschap aan aan het domein waar je mee spreekt. Bij Werk en Inkomen kun je namelijk aansluiten op andere onderwerpen dan bij Publieke gezondheid.
- Agendeer en bespreek het thema ook met samenwerkingspartners en/of subsidiepartners, zoals woningcorporaties, schuldhulpverlening, preventie, welzijn en zorg en (grote) lokale werkgevers. Wat dragen zij al bij en waar liggen kansen? Roep op tot actie. Betrek daar ook inwoners of ervaringsdeskundigen bij (*zie* samenwerken met de mensen om wie het gaat). Gebruik hiervoor bijvoorbeeld de algemene [presentatie](#) over gezondheidsvaardigheden van Pharos en de [factsheet](#) van Stichting Lezen & Schrijven over laaggeletterdheid.
- Faciliteer de verbinding tussen partners in de wijk of gemeente. Kennen zij elkaar? Weten zij voldoende van elkaar welke er allemaal zijn aan initiatieven en activiteiten zijn in de wijk of gemeente op het gebied van het versterken van vaardigheden. En kennen zij de signalen?
- Mix verschillende zorgprofessionals met professionals uit het sociaal domein en de informele ondersteuning.
- Stimuleer dat bij (preventie)programma's in de gemeente aandacht is voor basisvaardigheden en gezondheidsvaardigheden of dat er verbindingen worden gemaakt met activiteiten die bijdragen aan het verbeteren van vaardigheden. Denk aan activiteiten vanuit de [GIDS-gelden](#), [Kansrijke start](#), [Jongeren op Gezond gewicht](#) en lokale preventieakkoorden.
- Organiseer jaarlijks een bijeenkomst om de aandacht structureel vast te houden. Je kunt ook aansluiten bij een lokale actieweek of landelijke campagnes. Zo'n actieweek kun je ook benutten voor het uitwisselen van kennis en ervaringen tussen collega's, afdelingen en samenwerkingspartners. Vaak gaat de aandacht vooral naar lezen en schrijven. Breng ook gezondheidsvaardigheden onder de aandacht. Organiseer lokaal of regionaal een bijeenkomst over gezondheidsvaardigheden met zorgpartners.

Enkele voorbeelden:

- [De Week van lezen en Schrijven](#)
- [De 'TaalHelden prijs'](#) die jaarlijks wordt uitgereikt vanuit Stichting Lezen & Schrijven. Je kunt mensen uit je gemeente nomineren en de (bijna) prijswinnaars in het zonnetje zetten. Iets soortgelijks is er vanuit de [Campagne Direct Duidelijk](#).



Kennis en inzicht bieden en delen

- Biedt collega's en partners inzicht in de problematiek rond beperkte vaardigheden in de eigen gemeente en de gevolgen voor de inwoners. Dit kan met cijfers en de inbreng en advies van experts/onderzoekers op dit terrein. Laat zeker ook de mensen over wie het gaat zelf aan het woord. Nodig bijvoorbeeld een taalambassadeur van [Stichting ABC](#) uit om zijn/haar ervaringen te delen of laat [video's](#) van ervaringsdeskundigen zien.
- Deel goede voorbeelden uit eigen gemeente of uit andere gemeenten in de regio of het land. Kijk bijvoorbeeld bij collega's van andere afdelingen waar ervaring is met het thema. Ga in gesprek met partijen die actief zijn op dit vlak. Of sluit aan bij netwerken als het Bondgenootschap voor geletterdheid of basisvaardigheden of het lokaal/regionaal Taalakkoord.
- Maak gebruik van landelijke kennis en uitwisseling, zoals:
 - [Stichting Lezen & Schrijven](#)
 - [Pharos](#)
 - [Alliantie Gezondheidsvaardigheden](#)
 - [Expertisepunt Basisvaardigheden](#).
- Stimuleer dat er gebruik wordt gemaakt van (middelen en kennis uit) lopende programma's als [Digitale Inclusie](#), [Direct Duidelijk](#) en [Tel mee met Taal](#) (lokale/regionale taalakkoorden).



DIRECT DUIDELIJK - HELDERE OVERHEIDSCOMMUNICATIE

[Direct Duidelijk](#) van het ministerie van Binnenlandse Zaken helpt overheidsorganisaties bij helder communiceren. Dit gebeurt op verschillende manieren zoals:

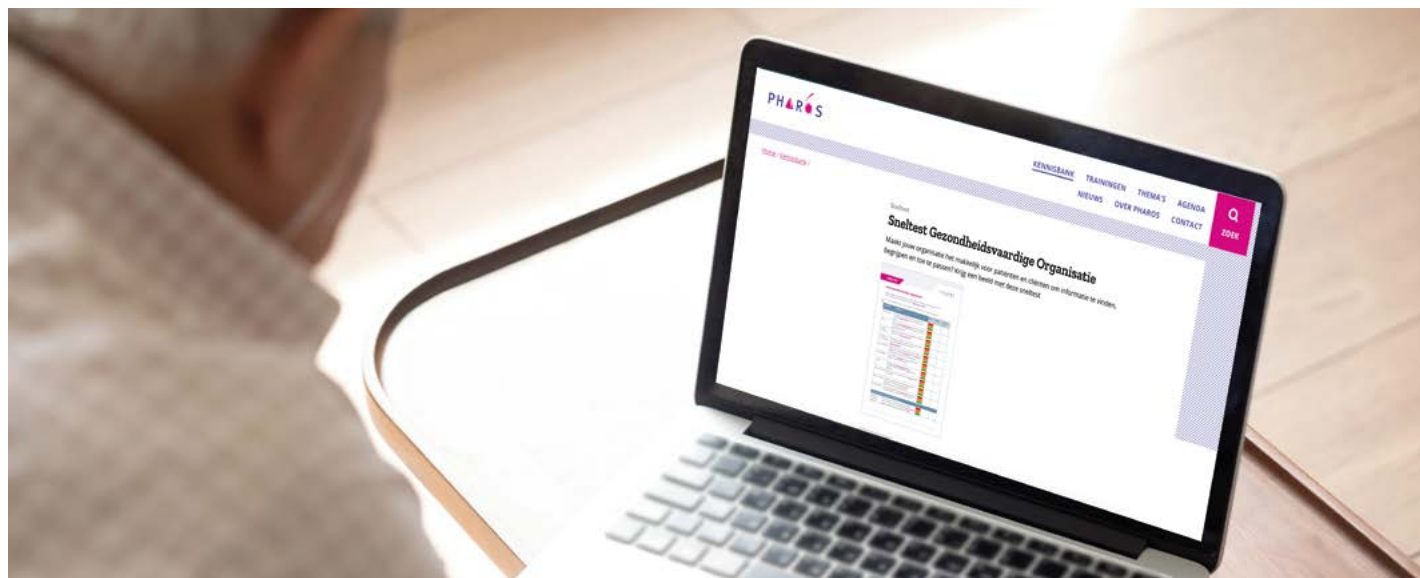
- Via de [Direct Duidelijk Brigade](#): zij helpen overheidsorganisaties, zoals gemeenten, met trainingen, tips, goede voorbeelden en verbeterde (standaard)teksten. De brigade verzamelde voorbeeld materialen uit verschillende organisaties in de [Direct Duidelijk koffer](#).
- [Websites](#) met tips en voorbeelden, e-learning, tools, beleidstips, schrijfwijzer en checklists.
- [Direct Duidelijk Deal](#): waarin ondertekenaars onder andere afspreken dat zij beleid maken om duidelijk te communiceren, dit beleid uitvoeren en de resultaten beoordelen. Deelnemers maken afspraken over wat verbeterd gaat worden en hoe ervoor gezorgd wordt dat medewerkers hulp krijgen om duidelijk te communiceren.
- [Inspiratiesessies](#) in alle regio's van Nederland.
- Uitleg en adviezen begrijpen en toepassen in de eigen situatie.





Houd de aandacht vast

- Zorg dat ‘het bieden van begrijpelijke en toegankelijke informatie en diensten voor iedereen’ structureel een plek heeft in gemeentelijk beleid en werkwijzen. Hierbij hoort een duidelijke opdrachtformulering, capaciteit en middelen. De afdeling communicatie speelt hierin vaak een rol. Veel gemeenten besteden aandacht aan heldere communicatie of zijn betrokken bij de [Campagne Direct Duidelijk](#). Denk ook aan ‘zelf het goede voorbeeld geven’ in de eigen rol als werkgever (*zie handvat 4. Versterken vaardigheden*).
 - Zorg ervoor dat er meerdere mensen binnen verschillende organisaties in de gemeente of wijken aandacht blijven vragen voor het thema beperkte vaardigheden. Je kunt denken aan ambassadeurs of aandacht functionarissen. De gemeente kan dit faciliteren en hen bijeenbrengen en ondersteunen.
 - Gemeenten kunnen partners vragen om in hun dienstverlening en communicatie rekening te houden met mensen met beperkte vaardigheden.
- Dit kan bijvoorbeeld door:
 - Het stimuleren van het doen van de [sneltest ‘Gezondheidsvaardige organisatie’](#).
 - Via subsidie-, aanbesteding- en inkoopgesprekken met partners. Denk aan zorgnetwerken, scholen, sportverenigingen, welzijn enzovoort en in (preventie)programma’s (rond leefstijl, kansrijke start etc.) en preventieakkoorden. Via kwaliteitsmiddelen en [subsidie-/inkoopvoorwaarden](#) kan dit positief gestimuleerd én vastgelegd worden. Bestaat er eenduidige informatie, worden medewerkers getraind, is er een verwijzfunctie naar scholing op het gebied van lezen en schrijven en/of digitale vaardigheden en werken organisaties samen met de mensen om wie het gaat om passende oplossingen te vinden?
 - Faciliteren van deskundigheidsbevordering (*zie handvat 5. Deskundigheid bevorderen*).





SAMENWERKEN MET DE MENSEN OM WIE HET GAAT

Samenwerken met de mensen om wie het gaat, zorgt ervoor dat informatie, diensten en (zorg)aanbod beter aansluiten bij hun belevingswereld, taalniveau en leefsituatie. Doe dit al in een vroeg stadium. Dit betekent veel voor de betrokkenen zelf. Zij voelen zich gewaardeerd, leren vaardigheden en bouwen netwerken op. Dit versterkt hen. Door meer contact ontstaat er bovendien meer begrip voor elkaar.

Enkele mogelijkheden:

- Ga met inwoners in gesprek om te horen hoe zij huidige dienstverlening en informatievoorziening ervaren. Waar halen zij hun informatie vandaan, wie vertrouwen zij, enzovoort. Ga na of informatie en diensten aansluiten bij het taalniveau, abstractieniveau en de belevingswereld van inwoners. Waar ervaren zij belemmeringen door beperkte basisvaardigheden? Welke verbeterpunten zijn er en wat kan helpen om de belemmeringen op te lossen? Pas op basis van deze input de diensten en communicatie aan.
- Je kunt dit doen met inwoners zelf, samen met Welzijn, vertegenwoordigers uit de doelgroep zoals ervaringsdeskundigen laaggeletterdheid en of taalambassadeurs. Zij weten uit ervaring hoe het is om moeite te hebben met lezen en schrijven. Via [Stichting ABC](#) kun je in contact komen met taalambassadeurs in jouw regio/gemeente en meer informatie vinden over wat zij doen. Bekijk daarvoor ook [dit filmpje](#).
- Sommige gemeenten hebben ook een onderzoeksbureau voor en door ervaringsdeskundigen zoals [Meetellen in Utrecht](#).

- Test altijd met een lezersdoelgroep of eindgebruikers of de informatie begrijpelijk is. Neem bij websites ook de navigatie mee. Dat kan bijvoorbeeld via de ROC/taalonderwijs. Of werk met lokale [taalpanels](#), zoals in de gemeente Bergen op Zoom.

Kijk voor meer informatie over het bereiken en betrekken van inwoners op de website van [Pharos](#).





HANDVAT

2

BEGRIJPELIJK COMMUNICEREN

Zorg voor toegankelijke en begrijpelijke informatie en hulp en ondersteuning die aansluit bij de behoeften en mogelijkheden van alle inwoners. Denk daarbij aan mondelinge, schriftelijke en digitale communicatie, zoals websites, brieven, formulieren, uitnodigingen van gemeentelijke diensten en regelingen (zoals het aanvragen van een gemeentepolis). Dit geldt ook voor de diensten en programma's van (subsidie)partners als de GGD, (eerstelijns) zorgaanbieders, het sociale wijkteam, preventieprogramma's leefstijl en welzijnsorganisaties. Kijk bijvoorbeeld hoe [GGD Gelderland Zuid](#) haar website toegankelijk heeft ingericht.

Basisstappen begrijpelijk communiceren

Maak gebruik van de volgende drie basisstappen voor begrijpelijk communiceren en maak daar afspraken over in jouw gemeente:

1. Instrumenten voor begrijpelijkheid

Met het [Voorlichtingsmateriaal Beoordelings-instrument \(VBI\)](#) breng je begrijpelijkheid en toepasbaarheid van bestaande informatie in kaart. Neem dit als vertrekpunt om te bekijken welke aanpassingen nodig zijn. Maak bij het ontwikkelen van nieuwe informatie gebruik van de [Checklist Toegankelijke Informatie](#).

2. Taalniveau

Spreek af welk taalniveau je wilt hanteren: A2 / B1¹. Pas vervolgens het taalniveau van alle communicatie aan naar A2 of B1 en werk met ondersteunend beeld- of filmmateriaal (met ondertiteling). Weet dat bij het kiezen van taalniveau B1 nog steeds 20 procent van de bevolking niet bereikt wordt. Maak gebruik van beschikbare tools als '[Klinkende taal](#)', de 'Leesniveau Tool' van [Accessibility](#) of de [website 'Is het B1.nl'](#). Denk ook aan het trainen van medewerkers (in ieder geval van de communicatieafdeling) zodat ze zelf eenvoudig kunnen schrijven.

3. Gebruikerstesten

Test tot slot altijd met een lezersdoelgroep of met eindgebruikers of de informatie begrijpelijk is. Neem bij websites ook de navigatie mee. Zet [instrumenten](#) die de begrijpelijkheid en toepasbaarheid meten standaard in.

¹ Het overgrote deel van de Nederlandse bevolking (80 procent) begrijpt taalniveau B1. Het B1-taalniveau staat voor 'begrijpelijke taal'. Veel overheidscommunicatie is moeilijker dan B1. Voor mensen die moeite hebben met lezen en schrijven en mensen die moeite hebben met begrijpend lezen, is de tekst dan te complex. Voor hen is het belangrijk te schrijven op A2-niveau. Dan begrijpt 95 procent van de Nederlandse bevolking het.



Tips en tools:

- Gebruik met name mondelinge (begrijpelijke) communicatie. Sluit aan bij het taalgebruik van degene tegenover je (vermijd jargon), beperk de hoeveelheid informatie, maak korte zinnen, herhaal het belangrijkste en moedig mensen aan om vragen te stellen (welke vragen heeft u nog? In plaats van: heeft u vragen?).
- Gebruik bij een mondeling gesprek de [terugvraagmethode](#). Met de terugvraagmethode kun je nagaan of jouw boodschap goed is overgekomen. Je doet dit door degene tegenover je te vragen om in eigen woorden te vertellen wat jullie zojuist hebben besproken.
- Houd rekening met mensen die de Nederlandse taal niet voldoende begrijpen. Denk aan beschikbaarheid van informatie in verschillende talen, het inzetten van een tolk via de [tolktelefoon](#) of een sleutelpersoon die is opgeleid om onder andere gemeenten te ondersteunen bij het bereiken van [statushouders](#).
- Neem in schriftelijke communicatie alleen noodzakelijke informatie op en laat de hoofdboodschap duidelijk naar voren komen. Vermijd ook hier vakjargon en maak gebruik van kopjes. Vaak is het nodig mensen meer bij de hand te nemen en de actie makkelijker te maken door de keuze te vereenvoudigen of een herinnering sturen.
- Zorg voor een overzichtelijke navigatie op de website. Maak duidelijk waar mensen terecht kunnen voor welke informatie. Biedt bij voorkeur een direct telefoonnummer voor meer informatie (geen telefonisch keuzemenu).
- Gebruik begrijpelijk [beeldmateriaal](#). Dit kan ondersteunend zijn in de uitleg van ingewikkelde onderwerpen.

Kijk voor een uitgebreid overzicht met tips voor begrijpelijke communicatie op de [website van Pharos](#) (gezondheid en zorg) en op de [website van Stichting Lezen en Schrijven](#).

Inclusief onderzoek

Het invullen van (digitale) vragenlijsten is voor veel mensen te ingewikkeld. Hierdoor wordt hun mening en ervaring in onderzoek vaak niet meegenomen. Met als gevolg dat de signalen van inwoners met beperkte vaardigheden niet opgevangen worden en niet meegenomen worden in beleid, regelingen en werkwijze van de gemeente en (zorg)partners. Zorg daarom voor inclusieve onderzoeksmethodes in de gemeente. Doe bijvoorbeeld de [sneltest](#) en zie of de vragenlijst geschikt is voor iedereen of dat er aanpassingen nodig zijn. Kijk voor meer informatie over [inclusief onderzoek](#) op de website van Pharos.



PRAKTISCHE INSTRUMENTEN EN MATERIALEN

Hieronder vind je een aantal praktische instrumenten en materialen die helpen om begrijpelijk te communiceren in de zorg:

- [Stappenplan laaggeletterdheid](#) voor uw praktijk; ontdek met dit stappenplan welke stappen nog nodig zijn voor een toegankelijke praktijk voor iedereen.
- [Communicatietips gezondheidsvaardigheden](#) van Vilans.
- [Eenvoudig](#) voorlichtingsmateriaal en beeldverhalen van Pharos.
- Begrijpelijke informatie over het [nieuwe coronavirus](#) (overzicht), in meerdere talen van Pharos.
- [Begrijpelijke en toepasbare voorlichtingsmaterialen en beeldverhalen](#) en de animatie 'Hoe maak je helder voorlichtingsmateriaal?'



HANDVAT

3

ONDERSTEUNENDE OMGEVING

Toegankelijke omgeving

Het is belangrijk dat inwoners de weg kunnen vinden naar gemeentelijke diensten en (zorg)instanties. Denk hierbij ook aan begrijpelijke bewegwijzering. Zorg dat gebouwen toegankelijk zijn. Niet alleen via de telefoon of website, maar ook in de inrichting van het gebouw zelf. Zorg dat iedereen hier zijn of haar weg kan vinden. Denk aan het eenvoudig kunnen vinden van een ontvangstbalie of informatiepunt waar inwoners laagdrempelig vragen kunnen stellen.

- Bekijk samen met inwoners en/of taalambassadeurs hoe toegankelijk en vindbaar de gemeentelijke diensten zijn. [Bijvoorbeeld](#) door samen met hen het gebouw te doorlopen of de website te bekijken en te testen.
- Stimuleer dat zorgpartners dat ook doen. Bijvoorbeeld door de zogenaamde [praktijkcheck](#) te doen. Hierbij loopt een zorgverlener samen met een taalambassadeur de praktijk door om deze te beoordelen op toegankelijkheid. Bekijk het [filmpje](#) en ontdek hoe zo'n check in zijn werk gaat.

Extra (persoonlijke) ondersteuning

- Zorg ook voor persoonlijke hulp bij het aanvragen van voorzieningen, zorg en ondersteuning. Bijvoorbeeld via vrijwilligers of medewerkers op verschillende plekken in de wijk of buurt. Een direct telefoonnummer voor het stellen van vragen kan ook helpen (in plaats van alles digitaal).
- Kijk of een laagdrempelig fysiek loket haalbaar is, waar inwoners met al hun vragen naartoe kunnen. Zo heeft [gemeente Tiel](#) de 'oranje balie' in haar gemeentehuis geopend (nu Stadhuis-campus genaamd). Bezoekers uit de hele regio kunnen bij deze servicebalie terecht voor hulp bij het lezen van moeilijke brieven en formulieren, het maken van een digitale afspraak bij bijvoorbeeld de gemeente of bij het wegwijs worden op de websites van instanties.
- Pas op dat inwoners niet alleen geconfronteerd worden met een incheckzuil. Gastheren en -vrouwen zijn erg belangrijk.
- Benader inwoners zoveel mogelijk persoonlijk. Denk aan een buurtsportcoach die inwoners thuis ophaalt om mee te gaan bewegen. Of samen met vrijwilligers. Zo werken in Zeist de verloskundigen en het CJG samen met '[Samen Oplopen](#)'. Kwetsbare moeders kwamen hier niet naar de speciaal voor hen bedoelde groepen van [Centering](#). 'Samen Oplopen' koppelt nu vrijwilligers aan moeders in kwetsbare situaties.

Versterken basisvaardigheden

Als gemeente kun je inwoners helpen om hun basisvaardigheden te versterken. Denk daarbij aan taalcursussen (NT1 en NT2), maar ook aan trainingen voor rekenen en digitale vaardigheden. Ook is er aandacht nodig voor het herkennen van laaggeletterdheid en het doorverwijzen naar taalonderwijs door verschillende vrijwilligers en professionals in de gemeente. Er zijn lesmaterialen om organisaties te ondersteunen in het bijscholen van laaggeletterden rond verschillende thema's zoals werk, geld en gezin.

Combineer het taalaanbod met andere thema's. Denk aan taalcursussen met thema's als gezonder leven, financiële zelfredzaamheid of ouderbetrokkenheid. Taalonderwijs verbetert niet alleen taalvaardigheid van cursisten, maar bijvoorbeeld ook hun ervaren gezondheid. Veel gemeenten en regio's hebben al aandacht voor taal en taalachterstanden en leggen verbanden met gezondheid, armoede en werkgelegenheid.

- [Lokale Taalhuizen](#) kunnen informatie en advies geven over cursussen basisvaardigheden en doorverwijzen naar passend aanbod. Dit zijn samenwerkingsverbanden tussen gemeenten met meerdere partijen, zoals een bibliotheek, een ROC of private taal-aanbieder, een welzijnsorganisatie of een vrijwilligersorganisatie.
- Een (digi)Taalhuis bevindt zich vaak in een bibliotheek. Er zijn ook Taalhuizen in ziekenhuizen, bij gemeentelijke loketten of in welzijnsinstellingen.

- Krachten worden gebundeld in Taalakkoorden en allianties. Daarbij is vaak aandacht voor taal bij [jonge kinderen](#) via [Voor-Vroegschoolse Educatie \(VVE\)](#), [Jeugdgezondheidszorg \(JGZ\)](#), kraamzorg, [voorlees expres](#) en bibliotheek enzovoort.

AANPAK LAAGGELETTERDHEID LANDELIJK

Het Rijk investeert in de aanpak van laaggeletterdheid. Voor iedereen die zijn basisvaardigheden wil verbeteren moet aanbod in de buurt bereikbaar zijn. Een belangrijk onderdeel van de aanpak van laaggeletterdheid is het actieprogramma [Tel mee met Taal](#) (2020 – 2024) van de ministeries van OCW, BZK, SZW en VWS. De voornaamste doelen:

- Meer mensen bereiken en extra aandacht voor kinderen en jongeren met een risico op een taalachterstand.
- Investeren in de kwaliteit van het lesaanbod.
- Een ambitieuze aanpak in elke gemeente.

Via de [subsidieregeling Tel mee met Taal](#) is subsidie beschikbaar voor activiteiten gericht op het voorkomen en verminderen van laaggeletterdheid. Zie de Kamerbrief [vervolgaanpak laaggeletterdheid 2020-2024](#) met tien concrete maatregelen. Op de websites van [Stichting Lezen & Schrijven](#) en [de VNG](#), vind je meerdere praktijkvoorbeelden ter inspiratie.



Drempels wegnemen

Het is vaak een grote stap om naar een cursus of activiteit te gaan. Waarborg daarom een warme overdracht door de verwijzer of zorg eventueel dat iemand de eerste keer meegaat. Neem eventuele financiële en andere drempels weg, zoals reiskosten voor OV. Regel kinderopvang zodat iedereen aan cursussen kan deelnemen.



VOORBEELD UIT DE PRAKTIJK

Gezond in Nijmegen

Laaggeletterden hebben vaak beperkte gezondheidsvaardigheden en een slechtere gezondheid. Zorgprofessionals lopen daar in hun werk geregeld tegenaan. Mede naar aanleiding van hun signalen besloten gemeente Nijmegen en GGD Gelderland-Zuid om deze doelgroep extra aandacht te geven. Zij zoeken de oplossing niet alleen in taalcursussen voor laaggeletterden maar ook in bewustwording – zowel onder GGD'ers als onder huisartsen en ziekenhuismedewerkers. "Het taalniveau van laaggeletterden moet omhoog, maar tegelijkertijd moet ons eigen taalniveau omlaag."

Lees het praktijkvoorbeeld [Gezond in Nijmegen](#)



Rol als werkgever

- Geef zelf het goede voorbeeld. Besteed ook aandacht aan de eigen medewerkers met beperkte basisvaardigheden. Denk bijvoorbeeld aan het programma [Tel mee met Taal voor werkgevers](#), de gemeentelijke nieuwsbrief of de berichten op intranet in begrijpelijke taal.
- Bepaal ook welke rol de gemeente of partnerorganisaties als werkgever kunnen spelen voor eigen medewerkers:
 - Bijvoorbeeld via het eigen personeelsbeleid. Zijn de personeelsregelingen bijvoorbeeld wel voor iedereen duidelijk? Maakt iedereen er in gelijke mate gebruik van? Profiteert iedereen wel van intern gezondheidsbeleid (bijvoorbeeld ondersteuning bij afvallen, stoppen met roken)?
 - Bied scholing en training aan als medewerkers moeite hebben met de verschillende vaardigheden. Bekijk het [filmpje](#) waarin werkgever DAR in Gelderland vertelt wat zij doen aan laaggeletterdheid.

Versterken gezondheidsvaardigheden

Om gezondheidsvaardigheden te versterken is het dus belangrijk om te werken aan twee sporen. Het versterken van basisvaardigheden (lezen, schrijven en digitale vaardigheden) én het ondersteunen van zelfmanagement. Professionals die zorg verlenen moeten zeker weten dat patiënten en cliënten hen begrijpen. Het is dus belangrijk dat zij laaggeletterden herkennen. En dat zij hun communicatie op hen afstemmen². Het bespreekbaar maken van laaggeletterdheid en informatie bieden over scholing in taal en/of rekenen helpt daarbij.

VOORBEELD UIT DE PRAKTIJK

Voel je goed! voor laaggeletterde volwassenen die willen werken aan een gezonder gewicht. Een combinatie van eet- en beweegadviezen van een diëtist en groepslessen gezondheidsvaardigheden door een vrijwilliger. Speciaal voor lager opgeleide volwassenen die willen werken aan een gezonder gewicht maar moeite hebben met taal en daardoor met het verwerken van informatie.

Lees het praktijkvoorbeeld [Voel je goed!](#)

Ondersteunen zelfmanagement

Ook het aanleren van vaardigheden die zelfmanagement ondersteunen, is nodig om gezondheidsvaardigheden te versterken. Zelfmanagement is essentieel bij het omgaan en leven met chronische ziekten en beperkingen en het houden van eigen regie. Maar juist bij mensen met beperkte gezondheidsvaardigheden is dit een probleem. Zij hebben extra aandacht nodig van zorgprofessionals om hun ziekte beter te begrijpen en hier goed mee om te gaan. Zij hebben behoefte aan begrijpelijke informatie en communicatie over bijvoorbeeld het functioneren van het lichaam en het omgaan met zelfzorg en leefstijl bij chronische aandoeningen. Denk bijvoorbeeld aan mensen met diabetes of COPD die roken. Deze ondersteuning gebeurt met name binnen de eerstelijns zorg, zoals huisartsenpraktijk, apotheek, verloskundige praktijk en consultatiebureau. Extra ondersteuning is nodig om mensen op weg te helpen en hen te leren op tijd aan de bel te trekken. Aandacht hiervoor vraagt continue inzet en alertheid. Kleine veranderingen in bijvoorbeeld medicatie kunnen de eigen regie onder druk zetten.

Tips en tools

- Veronderstel geen basiskennis van het lichaam. Gebruik bijvoorbeeld de [Gesprekskaart](#) voor patiënten met beperkte gezondheidsvaardigheden of [Begrijp je lichaam](#).
- Maak gebruik van ondersteunende materialen en methodieken:
 - Er zijn op specifieke chronische aandoeningen [methodieken](#) (handboeken, gesprekskaarten, en dergelijke.) die het geven van begrijpelijke informatie en tips voor goede zelfzorg ondersteunen. Zo zijn er handboeken voor [COPD](#) en [Diabetes](#).
 - Daarnaast heeft Pharos voor verschillende ziekten en aandoeningen [factsheets](#) met tips en over [medicijngebruik](#).

² Zie ook handvat 2. Begrijpelijke communicatie.



- Ook biedt Pharos [beeldverhalen](#) en begrijpelijk voorlichtingsmateriaal rond leefstijl, [bijvoorbeeld over roken en stoppen met roken voor \(aanstaande\) ouders en gezin](#).
- En er is [materiaal](#) beschikbaar ter ondersteuning van communicatie en zelfmanagement in de zorg.
- Begrijpelijke informatie over het [nieuwe coronavirus](#)(overzicht), in meerdere talen van Pharos.
- Gebruik de terugvraagmethode. Zo weet je of je uitleg begrepen is.
- Als mensen meer geloven in hun eigen kunnen, zijn zij beter in staat om hun gedrag te veranderen of hun situatie te verbeteren. Een vaste zorgverlener of vertrouwd persoon, is hierbij belangrijk. Zorg voor het stellen van behapbare realistische doelen en kleine stappen. Sluit daarbij zoveel mogelijk aan bij iemands context; houdt daar rekening mee. Motivational interviewen is een bewezen techniek die bijdraagt aan het geloof in eigen kunnen.



EHEALTH4ALL

eHealth is niet meer weg te denken in preventie en zorg. eHealth gaat over digitale toepassingen in de zorg: het gebruik van informatie- en communicatietechnologie ter ondersteuning of verbetering van de gezondheid en de gezondheidszorg. Het helpt meer grip te krijgen op de eigen gezondheid. En het biedt zorgverleners meer opties voor persoonsgerichte zorg. Het is belangrijk dat iedereen eHealthtoepassingen kan gebruiken. Voor mensen met beperkte (gezondheids)vaardigheden is eHealth nog lang niet altijd begrijpelijk en toegankelijk. Terwijl eHealth juist voor hen veel mogelijkheden biedt, zoals persoonsgerichte en directe feedback, beeld en geluid voor duidelijke uitleg, pictogrammen die aansluiten bij gebruikersgroepen, voorleesfunctie en bekijken in eigen tempo, taal, tijd en eventueel samen met anderen. Met eHealth4All stimuleert Pharos dat eHealthtoepassingen begrijpelijk en toegankelijk zijn voor iedereen.

- In een paar stappen op de hoogte van de digitale vaardigheden van de patiënt? Doe de [Quickscan](#) digitale vaardigheden.
- Voorbeelden van toegankelijke en begrijpelijke eHealth-apps zijn [Samenstarten](#) en [De Stopcoach](#).



Gezondheidsvaardige organisatie

Stimuleer dat preventie en zorg instanties de sneltest '[Gezondheidsvaardige organisatie](#)' doen. De sneltest geeft een beeld van hoe 'gezondheidsvaardig' een organisatie al is en op welke punten aanpassing of verbetering nodig is, met name op het gebied van het eenvoudig vinden, begrijpen en toepassen van informatie over gezondheid. De sneltest is vormgegeven als een stoplicht-model.

- Kijk bij welke andere prioriteiten binnen de organisatie het thema gezondheidsvaardigheden aansluit, zoals medicatieveiligheid, samen beslissen, uitkomstgerichte zorg of patiëntgerichtheid.
- Herhaal de sneltest ieder half jaar. Zo houd je de aandacht vast.
- Daarnaast is het goed om als organisatie een ambitie te formuleren op gezondheidsvaardigheden en te zorgen dat iedereen hierachter staat.



ALLIANTIE GEZONDHEIDSVAARDIGHEDEN

De [Alliantie gezondheidsvaardigheden](#) is een netwerk dat bestaat uit ruim tachtig partners. Dit zijn organisaties, instellingen of bedrijven die zich inzetten voor het bevorderen van gezondheid of het voorkomen van ziekten bij mensen met beperkte gezondheidsvaardigheden. Een belangrijk doel van de Alliantie is het stimuleren van het uitwisselen van kennis en ervaring en het bevorderen van samenwerking. Als partner kun je jouw activiteiten en initiatieven ook delen via de website, nieuwsbrief en/of social mediakanalen van de Alliantie. Binnen de Alliantie bestaan enkele werkgroepen rond specifieke thema's, waarin kennis wordt verzameld en verspreid en activiteiten worden ontwikkeld. Een voorbeeld is de werkgroep [Taal maakt](#)

[gezonder](#). Stichting Lezen en Schrijven en Alles is Gezondheid trekken samen deze werkgroep. Met als doel de verbetering van basisvaardigheden bij laaggeletterde patiënten/cliënten.

Vragen of partner worden?

De Alliantie Gezondheidsvaardigheden wordt gecoördineerd vanuit Pharos. Neem voor vragen contact op met Coryke van Vulpen (coördinator): C.vanVulpen@pharos.nl.

Meer informatie of partner worden? Kijk dan op de website van de [Alliantie Gezondheidsvaardigheden](#).



HANDVAT

5

DESKUNDIGHEID BEVORDEREN

Werk aan bewustwording van medewerkers en (zorg)partners over beperkte vaardigheden. Ga na wie dit probleem erkennen en herkennen of vaak tegenkomen en hier al mee aan de slag willen of zijn. Wat hebben zij nodig aan ondersteuning en deskundigheidsbevordering op dit vlak?

Bewustwording en scholing

Faciliteer uitwisseling en deskundigheidsbevordering op dit thema. Zo zorg je ervoor dat medewerkers en professionals beperkte vaardigheden tijdig herkennen en hun communicatie beter kunnen aansluiten als ze contact hebben met inwoners. Dit versterkt ook hun rol als verwijzer naar het aanbod van de bibliotheek of andere aanbieders in de gemeente.

- Betrek medewerkers, ervaringsdeskundigen en inwoners in het vormgeven van de training en kijk of zij ambassadeur voor het thema binnen de organisatie kunnen zijn.
- Faciliteer scholing/training voor medewerkers met klantcontacten van gemeentelijke diensten en wijkteams over het herkennen van laaggeletterdheid en bespreekbaar maken en doorverwijzen van laaggeletterdheid:
 - E-learnings van [Stichting Lezen en Schrijven](#) voor verschillende sectoren, waaronder Dienstverlening (UWV, gemeente, schuldhulpverlening enzovoort), Financiële zelfredzaamheid, Gezin en Kraamzorg.
 - [Online training Laaggeletterdheid](#) signaleren voor sociale wijkteams (Movisie).
- Faciliteer training voor medewerkers met klantcontacten en de afdeling communicatie in [effectief communiceren](#), [de terugvraagmethode](#) en relevante instrumenten en tools ([zie Handvat 2: begrijpelijk communiceren](#)). Dit kan eventueel worden meegenomen in bestaande trainingen. Medewerkers worden vaak al getraind in gespreksvoering of omgang met mensen met een lichte verstandelijke beperking (LVB).
- Laat de trainingen regelmatig terugkomen (opfriscursussen) en zorg dat ook alle nieuwe medewerkers deze training krijgen.
- Faciliteer onderlinge uitwisseling en scholing van (zorg)professionals rond dit thema bijvoorbeeld via preventieprogramma's rond leefstijl, zoals Kansrijke Start. Denk daarbij aan:
 - [Effectief communiceren in de zorg](#).
 - Training coachende vaardigheden zoals '[Zorg in eigen hand](#)' (communiceren met patiënten met beperkte gezondheidsvaardigheden en het begeleiden van deze patiënten bij hun zelfzorg).
 - [E-learning Begrijpelijk communiceren](#): in gesprek met (aanstaande) ouders over stoppen met roken.





GEZONDHEIDSVAAARDIGHEDEN EN BASISVAAARDIGHEDEN

Handvatten voor gemeenten



UITGAVE

GezondIn

Utrecht, Mei 2021

Auteurs: Hanneke van Zoest, Hester van Bommel en Chandra Verstappen

Redactie: Julie Vroom en Natalie Mathot

Platform31

Postbus 30833, 2500 GV Den Haag

www.platform31.nl

Pharos

Arthur van Schendelstraat 620, 3511 MJ Utrecht

www.pharos.nl

Hoewel grote zorgvuldigheid is betracht bij het samenstellen van dit rapport, aanvaarden Platform31, Pharos en de betrokkenen geen enkele aansprakelijkheid uit welke hoofde dan ook voor het gebruik van de in deze publicatie vermelde gegevens.

Alles uit deze uitgave mag worden vermenigvuldigd en/of openbaar worden gemaakt mits de bron wordt vermeld.



OVER GEZONDIN

Om gezondheidsachterstanden terug te dringen is een lokale samenhangende aanpak nodig, met een actieve rol van de inwoner zelf. GezondIn ondersteunt gemeenten bij het versterken van hun lokale aanpak, verspreidt kennis en brengt professionals uit alle domeinen bij elkaar.

GezondIn wordt uitgevoerd door Pharos en Platform31 met financiering van het ministerie van VWS.

Deze publicatie is tot stand gekomen in samenwerking met gemeenten, GGD-en en diverse programma's binnen Pharos.