

Toegankelijke patiënteninformatie in DCG

Een belangrijke sleutel tot eigenaarschap

Stefanie Bokma, communicatieadviseur en Harrie van Til, beleidsadviseur zorg.

Beiden werkzaam bij Dialyse Centrum Groningen

In september 2024 stelde Dialyse Centrum Groningen (DCG) een duidelijke visie vast: elke patiënt is eigenaar van zijn of haar eigen leven en behandeling. Maar hoe kunnen patiënten die regie nemen als zij de behandelinformatie niet (goed) begrijpen? Uit onderzoek binnen DCG bleek dat onze patiënteninformatie onvoldoende aansloot bij onze diverse patiëntenpopulatie, waaronder laaggeletterden en anders-taligen. Daarom zijn wij het project 'Toegankelijke patiënteninformatie voor iedereen' gestart.

Eigenaarschap betekent dat een patiënt beslissingen neemt op basis van kennis, inzicht en vertrouwen. Dialysezorg is ingrijpend; patiënten moeten hun behandeling zien in te passen in hun dagelijks leven. Onze zorgverleners hebben hierin een ondersteunende en motiverende rol.

Wij geloven dat patiënten pas echt kunnen mee-beslissen als zij begrijpen wat er gebeurt en waarom. Toegankelijke informatie vormt daarvoor de basis, en is een voorwaarde voor 'Samen Beslissen'.

Pijlers voor toegankelijkheid

Om alle patiënteninformatie toegankelijk te maken, hanteert DCG vier pijlers:

- **Niveau van leesbaarheid:** we streven naar teksten op A2-niveau (zie kader), zodat zoveel mogelijk mensen de informatie kunnen begrijpen.
- **Taal:** ondersteuning voor patiënten die een andere taal spreken.
- **Vorm en beschikbaarheid:** aandacht voor de lay-out (zoals grote letters en voldoende witruimte) en digitale toegankelijkheid voor mensen met een visuele of auditieve beperking.

- **Bewustwording:** medewerkers worden getraind in het herkennen en (her)schrijven van moeilijke teksten.

Wat is A2-niveau?

A2 is een eenvoudig taalniveau dat goed aansluit bij mensen met beperkte lees- en schrijfvaardigheid. Teksten op A2-niveau zijn zo geschreven dat ze voor een brede groep patiënten begrijpelijk zijn.

De kracht zit onder meer in duidelijke, korte zinnen en concrete taal. 'Er wordt gestart met de dialysebehandeling' wordt bijvoorbeeld: 'U start met dialyse.' En in plaats van vaktaal of afkortingen worden alledaagse woorden gebruikt.

Pictogrammen en illustraties

Een tekst op A2-niveau is een goed begin, maar voor veel patiënten is beeld nog krachtiger. Tijdens een training 'Beeldcommunicatie' hebben we verkend hoe

we abstracte zorginformatie kunnen vertalen naar begrijpelijke beelden.

Als basis gebruiken we de afbeeldingen uit de 'Leichte Sprache'. Leichte Sprache komt uit Duitsland en betekent letterlijk 'eenvoudige taal'. Het is een methode waarbij niet alleen eenvoudige woorden worden gebruikt, maar ook vaste, zeer duidelijke pictogrammen en illustraties. Deze beelden zijn speciaal ontwikkeld om informatie begrijpelijk te maken voor mensen met beperkte taalvaardigheid of een (licht) verstandelijke beperking. In Duitsland worden ze al veel toegepast en hebben ze bewezen medische informatie toegankelijker en begrijpelijker te maken voor een brede doelgroep.

Binnen DCG kijken we steeds kritisch of een afbeelding ondersteunend, vervangend of juist afleidend werkt. AI-tools helpen ons om sneller iconen en illustraties te ontwikkelen die aansluiten bij de belevingswereld van patiënten.

Checklist voor toegankelijk beeld

Bij het beoordelen van beelden gebruikt DCG de volgende aandachtspunten:

- **Begrijpelijkheid:** is de afbeelding in één oogopslag duidelijk voor de patiënt?
- **Functionaliteit:** ondersteunt het beeld de tekst of kan het deze (deels) vervangen?
- **Inclusiviteit:** weerspiegelt het beeld de diversiteit van de patiëntenpopulatie?
- **Rust en overzicht:** is er voldoende witruimte en een duidelijke focus in het beeld?

Iedereen spreekt de taal van de patiënt

Toegankelijke patiënteninformatie is niet alleen een taak van de afdeling Communicatie; het moet in het DNA van de hele organisatie zitten. Daarom is bewustwording een belangrijk thema. Wij leren medewerkers van alle disciplines hoe zij laaggeletterdheid kunnen herkennen. Vaak is dit lastig, omdat patiënten zich kunnen schamen of niet aangeven dat informatie onduidelijk is. Daarom gebruiken we de 'terugvraagmethode' om te toetsen of informatie echt is begrepen. Hierbij wordt de patiënt gevraagd in eigen woorden uit te leggen wat er is besproken. Zo wordt duidelijk of de informatie goed is overgekomen.

Innovatie en co-creatie

We gebruiken innovatieve AI-applicaties (via [Tolkie](#)) om teksten te vereenvoudigen en te vertalen. Dit doen we niet alleen: we werken nauw samen met een panel van laaggeletterden, de cliëntenraad en ons eigen patiëntenpanel om elk nieuw middel zorgvuldig te toetsen.

Renal Impact Award

In november 2025 heeft DCG met het project 'Toegankelijke informatie voor iedereen' de eerste editie van de Renal Impact Award gewonnen. Deze prijs bevestigt de relevantie van ons initiatief, en is bovendien een krachtige katalysator om versneld stappen te zetten.

Dankzij de award kunnen we de inzet van innovatieve tools en de co-creatie met ons patiëntenpanel verder intensiveren. Zo wordt toegankelijke informatie sneller de standaard binnen DCG. Het winnen van deze prijs onderstreept dat we op de juiste weg zijn naar een zorgomgeving waarin elke patiënt de regie over zijn eigen behandeling kan nemen.

Dankzij de Renal Impact Award wordt toegankelijke patiënteninformatie sneller de standaard in DCG.



Resultaten en toekomst

Ons doel voor eind 2026 is ambitieus: we willen meer dan veertig patiëntenbrieven herschrijven naar A2-niveau, een leeshulp voor pdf-bestanden implementeren en een volledige quickscan uitvoeren van de digitale toegankelijkheid van onze website. Met deze stappen willen we niet alleen de patiënttevredenheid vergroten, maar ook bijdragen aan meer zelfstandigheid en gezondheidswinst voor onze patiënten.

Voor vragen of meer informatie kun je contact opnemen met Stefanie Bokma (s.bokma@dcg.nl) of Harrie van Til (h.vantil@dcg.nl).