

Leidraad

Communicatievriendelijk meten

Auteurs:

PhD. Ruth Dalemans (projectleider) (Zuyd Hogeschool)
PhD. Steffy Stans (Zuyd Hogeschool)
PhD. Stephanie von Helden (Zuyd Hogeschool)
MSc. Katrien Horions (Zuyd Hogeschool)
MSc. Jessie Lemmens (Zuyd Hogeschool)
PhD. Darcy Ummels (Zuyd Hogeschool)
BSc. Stephanie Cornips (Zuyd Hogeschool)
PhD. Sandra Wielaert (Rijndam Revalidatie)
MSc. Philine Berns (Hogeschool Rotterdam)
PhD. Ingeborg Simpelaere (Vives Hogeschool)



Waarvoor dient deze leidraad?

Mensen die gebruik maken van zorg komen er vaak mee in aanraking: het invullen van vragenlijsten. Vaak vinden mensen dit zeer moeilijk. De vragenlijsten zijn te lang, te moeilijk of onaantrekkelijk. Hierdoor gaat heel veel energie verloren.



Nadelen client

- Frustratie
- Verlies van zelfvertrouwen
- Energieverlies
- Confrontatie met eigen beperkingen



Nadelen professional

- Tijdverlies
- Medische fouten
- Vertrouwensrelatie op het spel

Vragenlijsten duidelijker en toegankelijker maken?

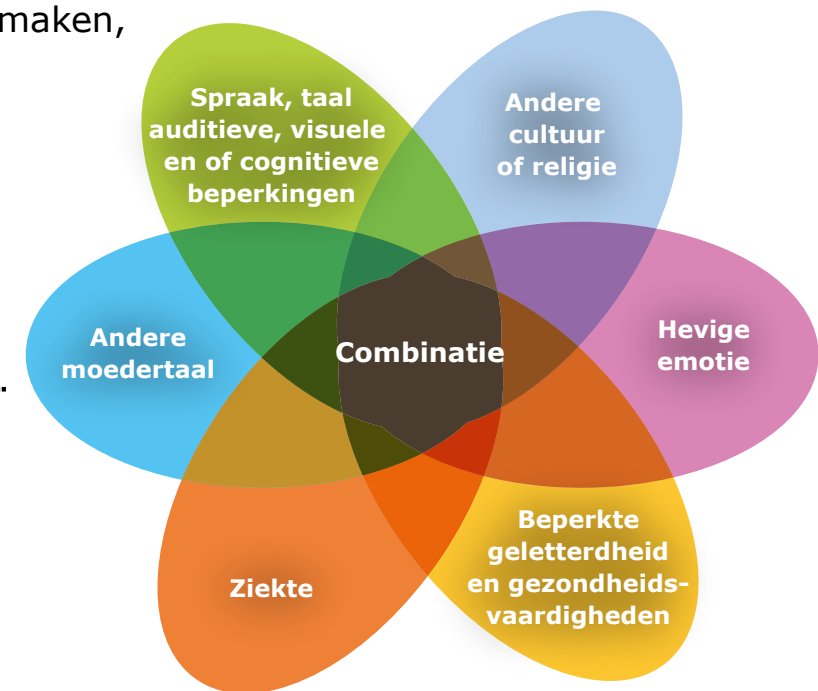
Maak gebruik van deze leidraad!

- ✓ De leidraad helpt u in kaart brengen hoe duidelijk de vragenlijst die u wilt gebruiken is.
- ✓ De leidraad biedt actiepunten om deze vragenlijst toegankelijk te maken, ook voor mensen die
- ✓ communicatiekwetsbaar zijn.
Per actiepunt vindt u uitleg en tips zodat u deze kan aanpakken.

Mensen zijn communicatiekwetsbaar als ze moeite hebben met begrijpen.

Mensen zijn ook communicatiekwetsbaar als ze zich moeilijk kunnen uiten.

Iedereen is wel eens communicatiekwetsbaar in bepaalde situaties:



Wat levert het op?

Hebt u de vragenlijst met de leidraad in kaart gebracht?

Hebt u de vragenlijst vervolgens communicatievriendelijk aangepast?

Dan kunt u deze gebruiken in de praktijk.

- ✓ De cliënt begrijpt de vraag beter.
- ✓ Hierdoor kan de cliënt een antwoord geven dat past bij zijn/haar situatie.
- ✓ Als professional krijgt u betrouwbare antwoorden.
- ✓ U kunt een actie/zorgplan opstellen dat aansluit bij de vraag van de cliënt.
- ✓ Beide partijen komen er beter uit!

Op het einde van de leidraad vindt u tevens een overzicht van de geraadpleegde literatuur.



Hoe is deze leidraad ontstaan?

Deze leidraad is ontstaan vanuit het RAAK-Publiek onderzoeksproject `Zie & Hoor de Cliënt` en is dus mede mogelijk gemaakt via SIA (Stichting Innovatie Alliantie). Dit project hebben onderzoekers samen met cliënten, professionals en experts gedaan. Ze hebben onderzocht wat er helpt om vragenlijsten duidelijker te maken voor mensen die communicatiekwetsbaar zijn. Hiervoor hebben zij:

- ✔ Wetenschappelijke literatuur bestudeerd
- ✔ Observaties en interviews uitgevoerd
- ✔ Ontwerpregels opgesteld voor communicatievriendelijke vragenlijsten
- ✔ Communicatievriendelijke vragen opgesteld
- ✔ Deze vragen in een pilot onderzoek uitgetest en verder aangepast
- ✔ 3 bestaande vragenlijsten volgens deze ontwerpregels communicatievriendelijk aangepast
- ✔ Deze 3 aangepaste vragenlijsten getest op betrouwbaarheid en validiteit via meer dan 300 metingen.

Hoe kan u deze leidraad gebruiken?

- 1 Neem de vragenlijst waarmee u aan de slag wilt bij de hand.
- 2 Selecteer 1 van de 4 onderwerpen.
- 3 Beantwoord alle vragen binnen het onderwerp.

Is uw antwoord oranje, dan bent u op de goede weg, maar is er verbetering mogelijk.

Is uw antwoord rood, dan kan u dit punt best aanpakken.

Klik op de knop 'mijn actiepunten' en vink aan waar je mee aan de slag moet.

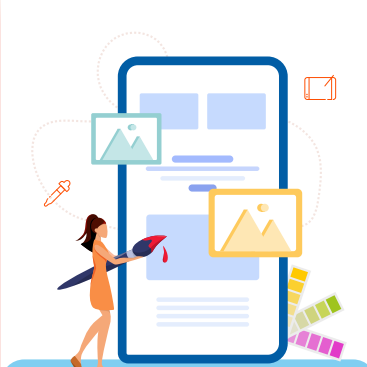
- 4 U gaat dan naar de volgende vraag, totdat u alle vragen van dit onderwerp beantwoord heeft.
- 5 Dan selecteert u een volgend onderwerp en doorloopt u stap 3 t/m 5 opnieuw.

U kunt het best al de onderwerpen checken. Dan krijgt u een volledig beeld over hoe duidelijk de vragenlijst is. U kunt er ook voor kiezen om met 1 onderwerp aan de slag te gaan. Dit kan u bijvoorbeeld doen als u weinig tijd heeft om zaken aan te passen, maar u wel al een verbeter slag wil maken met de vragenlijst om deze duidelijker te maken.

Overzicht

Communicatievriendelijk meten

Klik met je muis om de gewenste checklist te openen



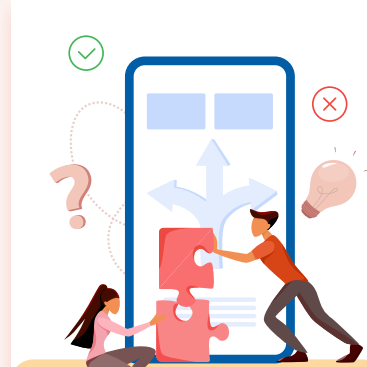
Visualisaties



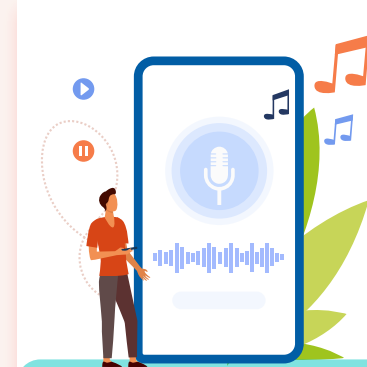
Weergave van taal



Betekenis van taal



Antwoordschaal






Structuur

Visualisaties

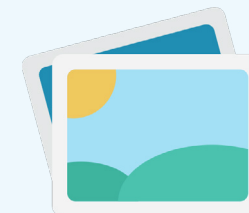
Vraag 1

Ondersteunt de vragenlijst vragen met een kleurenafbeelding?

-  Kleurenfoto passend bij de context
-  Kleurentekening of pictogram
-  Geen afbeelding

[Ga verder](#)




i Cliënten geven aan dat zij foto's verkiezen boven tekeningen en tekeningen verkiezen boven pictogrammen. Ook verkiezen zij kleur boven zwart-wit afbeeldingen. Vragen die ondersteund werden in het project met een kleurenfoto werden het snelst en het meest correct beantwoord. Uit wetenschappelijke literatuur en eerder uitgevoerd onderzoek van de onderzoeksgroep komt naar voren dat teksten begrijpelijker worden als er afbeeldingen gebruikt worden. Kies een afbeelding die past bij het kernconcept in de boodschap.



Visualisaties

Vraag 2

Ondersteunt de vragenlijst vragen over een snelle moeilijk zichtbare beweging (bv: hoesten) door een GIF?

-  GIF passend bij de context
-  GIF die niet past bij de context
-  Geen GIF

[Ga verder](#)





- i** Sommige handelingen gaan zo snel, dat deze moeilijk weer te geven zijn in een foto. Bij deze vragen kan u beter gebruik maken van een GIF. Een GIF staat voor Graphics Interchange Format. Een GIF heeft de mogelijkheid om verschillende beelden achter elkaar op te slaan, het is een korte animatie. Bijvoorbeeld bij de vraag `verslikt u zich vaak tijdens restaurantbezoek?`, kunt u het best gebruik maken van een GIFje waarin iemand zich verslikt, terwijl hij aan de eettafel zit.




Visualisaties

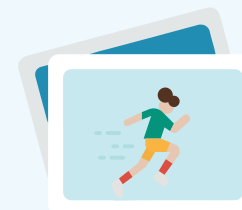
Vraag 3

Ondersteunt de vragenlijst vragen over een handeling met een afbeelding van de handeling?

-  Handelingsfoto met duidelijk contrast
-  Soms gebruik van handelingsfoto, soms van objectfoto
-  Tekening van de handeling met duidelijk contrast
-  Geen handelingsafbeelding

 Ga verder

 Een vraag over een handeling wordt beter begrepen als de vraag ook ondersteund wordt met een handelingsfoto. Bijvoorbeeld als de vraag gaat over tuinieren, kunt u beter een foto gebruiken van iemand die aan het tuinieren is dan van bijvoorbeeld een schep. Let er op dat de handelingsfoto scherp is en de handeling laat zien. Zorg voor een duidelijk contrast en geen afleidende details in de achtergrond.



Visualisaties

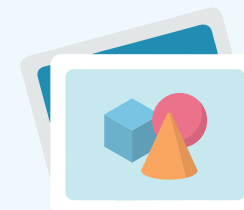
Vraag 4

Ondersteunt de vragenlijst vragen over een object met een afbeelding van het object?

- 😊 Objectfoto met duidelijk contrast
- 😐 Soms gebruik van een objectfoto, soms van een handelingsfoto
- 😞 Tekening van object met duidelijk contrast
- 😡 Geen objectafbeelding

[Ga verder](#)





i Vragen over objecten zijn duidelijker met een objectfoto erbij. Bijvoorbeeld als de vraag gaat over voeding, kan je beter een foto gebruiken van een bord met eten, dan van iemand die aan het eten is. Let erop dat de objectfoto scherp is en zich richt op het object. Zorg voor een duidelijk contrast en geen afleidende details in de achtergrond.



Visualisaties

Vraag 5

Ondersteunt de vragenlijst vragen over een emotie met een portretafbeelding?

-  Portretfoto met duidelijk contrast
-  Soms gebruik van een portretfoto, soms van een situatie
-  Gebruikt van portrettekening met duidelijk contrast
-  Geen portretafbeelding

[Ga verder](#)





- i** Vragen over een emotie zijn duidelijker met een portretfoto van iemand die de emotie toont. Bijvoorbeeld als de vraag gaat over woede, kan je beter een foto gebruiken van iemand die heel boos kijkt, dan van iemand die met een bijl hakt. Let erop dat de portretfoto scherp is en zich richt op het object met een duidelijk contrast en zonder afleidende details in de achtergrond.



Visualisaties

Vraag 6

Passen de visualisaties bij de context voor de doelgroep?

-  De foto`s zijn gemaakt in de context van de doelgroep
-  De foto`s passen bij de context van de doelgroep, maar komen van het internet
-  Tekeningen passen bij de context van de doelgroep
-  De afbeeldingen passen niet bij de context van de doelgroep

[Ga verder](#)





i In de verschillende bijeenkomsten in dit project met cliënten gaven ze aan dat het erg belangrijk is dat de foto`s genomen worden in hun eigen omgeving/context. Bijvoorbeeld als de vragenlijst gaat over de tevredenheid met een zorginstelling, is het belangrijk dat de foto`s ook genomen zijn in die zorginstelling en niet in een andere context.



Visualisaties

Vraag 7

Kan de doelgroep van de vragenlijst zich identificeren met de afbeeldingen?

-  De foto's zijn gemaakt met de doelgroep als acteurs
-  De foto's zijn passend bij de doelgroep, maar komt van het internet
-  De tekeningen passen bij de doelgroep
-  De doelgroep kan zich niet identificeren met de foto's

[Ga verder](#)




i In de verschillende bijeenkomsten in dit project met cliënten gaven ze aan dat het erg belangrijk is dat ze zichzelf kunnen herkennen in de foto's. Hoe meer gepersonaliseerd en passend de foto is bij de context van de doelgroep, hoe makkelijker deze juist geïnterpreteerd wordt. Bijvoorbeeld als de doelgroep gericht is op volwassenen en ouderen, is het belangrijk dat de persoon op de foto geen kind is.



Visualisaties

Vraag 8

Zijn de afbeeldingen scherp?

-  De foto`s zijn scherp
-  De tekeningen zijn scherp
-  De afbeeldingen zijn vaag

[Ga verder](#)





- i** De foto`s dienen genomen te zijn in een voldoende hoge resolutie met voldoende contrast. Op deze manier is het object/portret/handeling scherp afgebakend. Een foto van goede kwaliteit heeft een resolutie van 300 pixels per inch. Wanneer de foto 600 pixels per inch heeft dan is er sprake van uitstekende kwaliteit.



Visualisaties

Vraag 9

Hebben de afbeeldingen weinig afleidende details?

-  De foto's richten zich op het kernconcept van de vraag en hebben geen afleidende details
-  De foto's hebben een aantal details die niet op de voorgrond staan
-  De tekeningen richten zich op het kernconcept zonder afleidende details
-  De afbeeldingen hebben details die afleiden van het kernconcept

[Ga verder](#)



- i** Een afleidend object is een object dat de blik van het onderwerp afleidt, waardoor jij niet het doel behaalt bij de kijker wat jij voor ogen had. Er bestaan heel wat gratis apps om afleidende objecten van foto's te vervagen of verwijderen.




Visualisaties

Vraag 10

Worden de afbeeldingen letterlijk gebruikt?

-  Letterlijk gebruik
-  Metaforisch gebruik van een afbeelding

[Ga verder](#)



-  Bij het uitproberen van de ontwerpregels in deze studie kwam naar voren dat het metaforisch gebruik van beelden om abstracte begrippen helder te maken niet bijdraagt aan meer begripelijkheid. Bijvoorbeeld het concept geïsoleerd kan je beter afbeelden met iemand die aan de zijlijn van de groep staat, terwijl de anderen zich amuseren op een afstandje, dan met een afbeelding van iemand alleen op een eiland.




Visualisaties

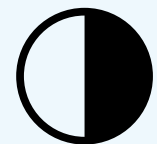
Vraag 11

Is de kleur van de tekst contrasterend met de achtergrondkleur?

-  Kleur tekst en achtergrond is contrasterend
-  Kleur tekst en achtergrond is niet contrasterend

[Ga verder](#)

-  Voor een vragenlijst kiest u best de combinatie zwart wit of geel/wit zwart. Sommige mensen verkiezen een lichte achtergrond met zwarte letters en andere mensen verkiezen een zwarte achtergrond met lichte letters. Het is goed als beide mogelijkheden aangeboden worden, zodat deze aangepast kan worden aan de voorkeur van de persoon.



Weergave van taal

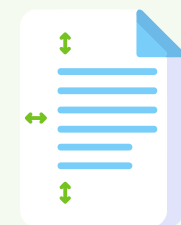
Vraag 1

Gebruikt de vragenlijst adequaat witruimte?

- 😊 Het is visueel duidelijk welke zinnen bij elkaar horen en de bladspiegel straalt rust uit
- 😐 Het is visueel duidelijk welke zinnen bij elkaar horen, maar de bladspiegel is onrustig
- 😞 Het is visueel niet duidelijk welke zinnen bij elkaar horen

[Ga verder](#)

- i** De bladspiegel van een pagina is de indeling van die pagina, bekeken als de verhouding tussen het bedrukte gedeelte (= zetspiegel) en de marges (onbedrukte randen). Je creëert een rustige bladspiegel door het gebruik van voldoende witruimte, kantlijnen, consequente indeling, tekstblokken en het gebruik van titels. Door tekst die bij elkaar hoort, zichtbaar bij elkaar te plaatsen, kan je de boodschap beter begrijpen.



Weergave van taal

Vraag 2

Stelt de vragenlijst 1 vraag per vraag?

- 😊 De vraag bevat 1 vraag en staat telkens op 1 pagina
- 😐 De vraag bevat 1 vraag, maar er staan meerdere vragen op 1 pagina
- 😞 De vraag bevat meerdere vragen

[Ga verder](#)

- i** Vermijd dubbele vragen in 1 vraag. Als er meerdere vragen vervat zitten in 1 vraag is het niet helder waarop je een antwoord moet geven/ontvangt. Bovendien verhoogt de begrijpelijkheid als de persoon zich telkens op 1 vraag kan richten. Dit bereik je door slechts 1 vraag per pagina te stellen.




1




Weergave van taal

Vraag 3

Beginnt iedere zin op een nieuwe regel?

-  1 zin staat op 1 regel bij een goed leesbare lettergrootte
-  1 zin is langer dan 1 regel, maar een nieuwe zin begint op een nieuwe regel
-  1 zin is langer dan 1 regel en wordt direct opgevolgd door een nieuwe zin die niet op een nieuwe regel begint

[Ga verder](#)

-  Let erop dat iedere zin op 1 regel past. Dit betekent dat je zin niet langer kan zijn dan max. 10-15 woorden. Door iedere nieuwe zin op een nieuwe regel te plaatsen, kan de lezer zich telkens op 1 boodschap tegelijkertijd richten.



Weergave van taal

Vraag 4

Gebruikt de vragenlijst lettertype Verdana?

- De vragenlijst gebruikt lettertype Verdana
- De vragenlijst gebruikt een schreefloos lettertype maar niet Verdana (vb: Arial, Calibri)
- De vragenlijst gebruikt een schreeflettertype (vb: Times New Roman, Cambria, Constantia)

[Ga verder](#)

i Meerdere aspecten bepalen de leesbaarheid van een lettertype: de hoogte, de dikte, de breedte, het lijncontrast en het design. Het lettertype Verdana is een schreefloos lettertype waarbij deze aspecten zich optimaal tot elkaar verhouden. De afstand tussen de letters en de dikte van de aflijning leidt tot een beter begrip. Hele lichte en zwaar gedrukte lettertypes zijn moeilijker te lezen. Hogere lettertypes zijn makkelijker te lezen dan lagere lettertypes. Vermijd lettertypes met te veel krullen, kies voor een eenvoudig design zoals Verdana.

Aa



Weergave van taal

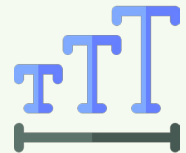
Vraag 5

Gebruikt de vragenlijst een juiste lettergrootte?

- 😊 De lettergrootte is goed leesbaar en leidt tot een rustige bladspiegel
- 😐 De lettergrootte is leesbaar maar wordt inconsequent toegepast
- 😞 De lettergrootte is onleesbaar (te groot of klein) voor de bladspiegel

➤ Ga verder

- i** Afhankelijk van het medium dat je gebruikt, pas je de lettergrootte aan: de lettergrootte op een A4 is kleiner dan in een PowerPointpresentatie. Belangrijk is dat de lettergrootte goed leesbaar is en bijdraagt aan een rustige bladspiegel. Breng in het document een eenvoudige, consistente conceptuele structuur aan die steeds terugkomt. Bv. gebruik voor een titel een grotere lettergrootte (vb. Verdana 14) dan voor de tekst (vb. Verdana 12). Gebruik geen lettergrootte kleiner dan 12.



Weergave van taal

Vraag 6

Zijn kernwoorden vetgedrukt in de vragen?

- Per zin zijn 1 of max. 2 inhoudswoorden vetgedrukt
- Er zijn teveel vetgedrukte woorden
- Onbelangrijke woorden zijn vetgedrukt
- Kernwoorden zijn niet vetgedrukt

[Ga verder](#)

- Een kernwoord is het belangrijkste woord in een woordgroep of zin dat je niet weg kan laten. Door de kernwoorden in een vraag vet te drukken wordt de lezer ondersteund in zijn begrip.



Weergave van taal

Vraag 7

Gebruikt de vragenlijst regelafstand 1.5 in de tekst?

- De regelafstand is 1.5 in tekstblokken per onderwerp
- De regelafstand is onregelmatig
- De regelafstand wordt te rigide toegepast ten koste van rustige en duidelijke bladspiegel
- De regelafstand in de tekst is minder of meer dan 1.5

[Ga verder](#)




i Regelafstand 1.5 draagt bij aan de begrijpelijkheid van tekst.




Weergave van taal

Vraag 8

Staat de vraag boven de afbeelding gepositioneerd?

-  De vraag staat net boven de afbeelding gepositioneerd
-  De vraag staat onder de afbeelding
-  De vraag staat naast of niet in de buurt van de afbeelding

[➤ Ga verder](#)




-  Cliënten geven tijdens de ontwerpbijeenkomsten aan dat ze het het prettigst vinden als de vraag boven de afbeelding staat. Zo kunnen ze eerst de vraag lezen en dan naar de ondersteuning door de afbeelding kijken waardoor de vraag nog beter begrepen wordt.




Weergave van taal

Vraag 9

Staat de vraag onder de bewegende afbeelding (GIF) gepositioneerd?

-  De vraag staat net onder de GIF gepositioneerd
-  De vraag staat boven de GIF
-  De vraag staat naast of niet in de buurt van de GIF

[Ga verder](#)




-  Cliënten geven tijdens de ontwerpbijsenkomsten aan dat ze door TV en film- gebruik het gewoon zijn dat ondertiteling onder bewegend beeld staat. Ze vinden het prettiger dat bij het gebruik van GIF-jes de vraag ook onder de GIF gepositioneerd staat.



Weergave van taal

Vraag 10

Zijn getallen in vragen en antwoordschalen weergegeven als getallen?

-  Getallen zijn in vragen weergegeven als cijfer
-  Getallen zijn in vragen soms weergegeven als woord, soms als cijfer
-  Getallen zijn in vragen weergegeven als woord

[Ga verder](#)




 Gebruik enkel getallen in vragen indien het niet anders kan. Indien er in een vraag een getal voorkomt, wordt dit getal beter begrepen als dit weergegeven wordt als getal, dus 4 i.p.v. vier, 312 i.p.v. driehonderdentwaalf. Ook de getallen van 1 tot 10 kunnen beter weergegeven worden als getal dan als woord om de begrijpelijkheid te verhogen.




Betekenis van taal

Vraag 1

Gebruikt de vragenlijst steeds het zelfde woord voor hetzelfde concept?

-  De vragenlijst gebruikt consequent 1 woord voor 1 concept
-  De vragenlijst gebruikt af en toe synoniemen voor 1 zelfde concept
-  De vragenlijst gebruikt veel verschillende synoniemen voor 1 zelfde concept

[➤ Ga verder](#)

 Door 1 woord voor 1 concept te hanteren wordt informatieverwerking minder belastend en treedt er makkelijker een leereffect op. Dit noemt men priming.






Mijn actiepunten

9%


Betekenis van taal

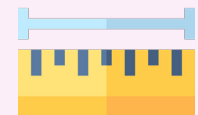
Vraag 2

Gebruikt de vragenlijst korte woorden met een eenvoudige opbouw?

-  De vragenlijst gebruikt meestal korte enkelvoudige woorden
-  De vragenlijst gebruikt regelmatig meerlettergrepige woorden en woorden met veel clusters van medeklinkers
-  De vragenlijst gebruikt veel meerlettergrepige woorden en woorden met veel clusters van medeklinkers

[Ga verder](#)




-  Hoe korter het woord, hoe makkelijker te begrijpen. Woorden met veel lettergrepen en/of medeklinkers na elkaar zijn moeilijker te analyseren en vereisen meer verwerkingstijd, verkies bijvoorbeeld: bal boven rondvormig voorwerp.



Betekenis van taal

Vraag 3

Gebruikt de vragenlijst taalniveau b1?

-  Het taalniveau is b1 of lager
-  Het taalniveau is b2
-  Het taalniveau is c1 of hoger

[Ga verder](#)




i Om taalniveaus met elkaar te kunnen vergelijken is het Europees Referentiekader voor talen vastgesteld. We verwijzen graag naar: <https://detaalbrigade.nl/taalniveaus/> voor meer uitleg en naar **deze link**. Er zijn nog meerdere interessante links zoals <https://www.accessibility.nl/tools/leesniveaunl/> ; <https://www.zoekeenvoudigewoorden.nl/>




Betekenis van taal

Vraag 4

Gebruikt de vragenlijst hoogfrequente woorden?

-  De vragenlijst gebruikt hoogfrequente woorden
-  De vragenlijst gebruikt af en toe laagfrequente woorden
-  De vragenlijst gebruikt laagfrequente woorden

[Ga verder](#)

-  Hoogfrequente woorden zijn woorden die in het dagelijks leven vaak gebruikt worden en die mensen dus al door gesprekken oppikken. Laagfrequente woorden zijn woorden die alleen gebruikt worden in bepaalde situaties zoals in vaktaal, in kranten, poëzie en andere situaties.



Betekenis van taal

Vraag 5

Gebruikt de vragenlijst hoogvoorstelbare woorden?

- de vragenlijst gebruikt overal waar mogelijk concrete woorden
- De vragenlijst gebruikt af en toe onnodig abstracte woorden
- De vragenlijst gebruikt onnodig abstracte woorden

[Ga verder](#)

- i** Hoogvoorstelbare woorden zijn concrete begrippen die je makkelijk kan weergeven in beeld of met gebaren of kan aanwijzen (voorbeeld vinger). Laagvoorstelbare woorden zijn abstracte begrippen (voorbeeld schaamte). Vermijd laagvoorstelbare woorden als er een hoogvoorstelbare alternatief is, voorbeeld: gebruik papierwerk (hoogvoorstelbaar) in plaats van administratie (laagvoorstelbaar).



Betekenis van taal

Vraag 6

Vermijd de vragenlijst ontkenningen in de vragen?

- 😊 De vragenlijst gebruikt enkel positief geformuleerde vragen
- 😐 De vragen met een ontkenning maken gebruik van `niet` in plaats van `geen` en het woord `niet` staat vet gedrukt
- 😞 De vragenlijst gebruikt ontkenningen zonder deze vet te drukken

[Ga verder](#)




i Een vraag die positief geformuleerd is (dus zonder het gebruik van een ontkennend woord), is makkelijker te begrijpen en te beantwoorden.




Betekenis van taal

Vraag 7

Gebruikt de vragenlijst werkwoorden actief in de vragen?

-  De vragenlijst gebruikt werkwoorden in de vragen consequent actief
-  De vragenlijst gebruikt werkwoorden in de vragen soms passief
-  De vragenlijst gebruikt werkwoorden in de vragen passief

[Ga verder](#)

-  Werkwoorden in actieve vorm zijn makkelijker te begrijpen. Werkwoorden in passieve vorm zijn vervoegd met het hulpwerkwoord worden: beter hoe onderzoekt men dan hoe wordt onderzocht?



Betekenis van taal

Vraag 8

Vermijd de vragenlijst afgeleiden van werkwoorden in de vragen?

- 😊 De vragenlijst gebruikt het werkwoord in plaats van een afgeleid zelfstandig naamwoord
- 😐 De vragenlijst gebruikt soms zelfstandige naamwoorden afgeleid van werkwoorden
- 😞 De vragenlijst gebruikt zelfstandige naamwoorden die afgeleid zijn van werkwoorden

[Ga verder](#)

i Het is makkelijker te begrijpen als je zegt `ik presenteer`, in plaats van `ik geef een presentatie`, hierdoor beperk je ook het aantal woorden die je nodig hebt om je boodschap over te brengen waardoor er minder informatie verwerkt moet worden.



Betekenis van taal

Vraag 9

Gebruikt de vragenlijsten vragen van maximum 8-12 woorden?

- 😊 De vragenlijst gebruikt korte enkelvoudige vragen van maximum 8-12 woorden
- 😐 Samengestelde zinnen in een vraag zijn opgesplitst in enkelvoudige zinnen
- 😞 Vragen zijn langer dan 15 woorden en bestaan uit samengestelde zinnen

➤ Ga verder

- i** Korte vragen bestaande uit enkelvoudige zinnen (dus zonder nevenschikking of onderschikking) vereisen minder informatieverwerking en zijn daardoor makkelijker te begrijpen.



Betekenis van taal

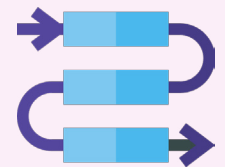
Vraag 10

Gebruikt de vragenlijst een vaste informatiestructuur in de vragen?

- 😊 De vragenlijst gebruikt voor alle vragen dezelfde informatiestructuur, belangrijke informatie staat vooraan in de vraag
- 😐 De vragenlijst gebruikt een gelijke informatiestructuur maar belangrijke informatie zit in de vraag verstopt
- 😞 De vragenlijst gebruikt steeds een andere zinsbouw

[Ga verder](#)




i Door steeds dezelfde zinsopbouw te gebruiken in de vragen waarbij de belangrijke informatie vooraan in de vraag staat, ontstaat er een leereffect en verwerkt men de informatie sneller.




Betekenis van taal

Vraag 11

Gebruikt de vragenlijst woorden waardoor het duidelijk is welke zinnen bij elkaar horen?

-  De inhoudelijke samenhang tussen zinnen is helder.
-  De inhoudelijke samenhang tussen zinnen is helder maar leiden tot samengestelde zinnen
-  De inhoudelijke samenhang tussen zinnen is niet helder.

[Ga verder](#)

 Indien er meerdere zinnen in een vraag nodig zijn, is het belangrijk dat de inhoudelijke samenhang tussen de zinnen helder is. Let op met verwijzende woorden waarbij het niet helder is waarnaar men verwijst.



Antwoordschaal

Vraag 1

Staat de tekst boven de antwoordafbeelding?

- 😊 De tekst staat boven iedere antwoordafbeelding
- 😐 Tekst en antwoordafbeelding zijn aanwezig, maar de tekst staat op een onlogische plek
- 😞 Geen tekst of antwoordafbeelding

Ga verder




i Cliënten geven tijdens de ontwerpbijeenkomsten aan dat zij het prettig vinden als bij iedere antwoordoptie ook een afbeelding staat en dat de tekst boven de antwoordafbeelding staat.




Antwoordschaal

Vraag 2

Staat de antwoordafbeelding in een passende kleur?

-  Er is een passende en herkenbare kleur in de antwoordafbeelding
-  Er is geen passende kleur voor de antwoordafbeelding
-  De antwoordafbeelding is afwezig

 Ga verder




 Kleuren roepen associaties op: rood staat voor stop, groen voor doorrijden, rood staat eerder voor oneens, groen voor eens, geel is dan weer eerder neutraal.



Antwoordschaal

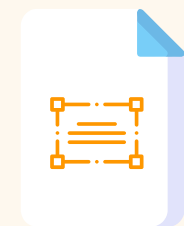
Vraag 3

Gebruikt de vragenlijst passende antwoordopties voor de vragen?

-  De vragenlijst gebruikt passende antwoordopties
-  De vragenlijst gebruikt antwoordopties die onvolledig zijn
-  De vragenlijst gebruikt onlogische antwoordopties die niet aansluiten bij de vraag

[> Ga verder](#)

i Een onlogische antwoordoptie is een antwoordoptie die niet aansluit bij de vraag bijvoorbeeld bij de vraag heeft u veel pijn? Staat de antwoordoptie: volledig mee eens-eens- niet eens, in plaats van veel pijn- matig pijn- geen pijn, soms ontbreekt de optie matig pijn waardoor de antwoordoptie onvolledig is en de respondent geen geschikt antwoord kan geven passend bij zijn ervaring.



Structuur

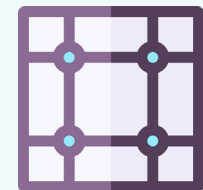
Vraag 1

Gebruikt de vragenlijst een vaste grid?

- 😊 De vragenlijst gebruikt eenzelfde vaste structuur en weergave
- 😐 De vragenlijst gebruikt bij alle vragen eenzelfde vaste structuur, maar verschillende soorten afbeeldingen (tekening/picto/foto)
- 😞 De vragenlijst gebruikt bij verschillende vragen een andere structuur en weergave

[Ga verder](#)

i Een grid is een geheel van basislijnen die een vaste structuur van de pagina-indeling weergeeft. Op die manier gebruik je consistent een zelfde opbouw per pagina (voorbeeld gebruik dezelfde marges bij iedere pagina, steeds dezelfde afstand tussen vraag en afbeelding, eenzelfde soort afbeeldingen, dezelfde positie van de vraag op de pagina). Hierdoor creëer je rust en kan de persoon zich beter focussen op de vraag en ontstaat er een leereffect.



Structuur

Vraag 2

Biedt de vragenlijst de mogelijkheid om terug te gaan naar de vorige vraag?

- 😊 Er is een terugknop waardoor je naar de vorige vraag kan en je antwoord kan bijstellen
- 😐 Er is mogelijkheid om terug te gaan, maar je kan je antwoord niet veranderen
- 😞 Er is geen mogelijkheid om terug te gaan naar de vorige vraag

Ga verder



i Bij vragenlijsten die gaan over de ervaringen/wensen/behoefte van mensen is het belangrijk dat er gelegenheid is om je antwoord te veranderen na een gemaakte keuze.




Structuur

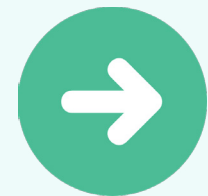
Vraag 3

Geeft de vragenlijst duidelijk aan hoe je naar de volgende vraag kan gaan?

-  Het is expliciet gemaakt hoe je naar de volgende vraag kan gaan
-  Het is niet helder hoe je naar de volgende vraag kan gaan

[Ga verder](#)




-  Het is belangrijk dat het helder is hoe je naar de volgende vraag kan gaan, dit kan door gebruik te maken van een duidelijke pijl onder aan de pagina naar rechts of een verderknop.




Structuur

Vraag 4

Kan men de vragenlijst later hervatten?

-  De vragenlijst kan onderbroken worden, verzamelde data blijven bewaard
-  De vragenlijst kan onderbroken worden, maar verzamelde data gaan verloren
-  Alle vragen dienen in 1 keer doorlopen te worden

[Ga verder](#)




-  Belangrijk is dat de deelnemer met volle aandacht en concentratie de lijst kan invullen. Er dient de mogelijkheid te bestaan om de vragenlijst kort te pauzeren, dan wel op een later tijdstip te hervatten zonder dat er data verloren gaan.




Structuur

Vraag 5

Zijn de vragen ondersteund met audio?

-  Het zit verwerkt in de vragenlijst
-  De professional heeft de mogelijkheid om voor te lezen
-  Er is geen voorleesmogelijkheid

[Ga verder](#)

-  Het helpt mensen die communicatiewetsbaar zijn als de boodschap tegelijkertijd door meerdere communicatiekanalen wordt aangeboden: dus naast de vraag te stellen via tekst en visuele ondersteuning, kan je de tekst best ook auditief aanbieden



Checklist actiepunten

Vink hier je verbeterpunten aan

Visualisaties

- Afbeelding in kleur
- Bewegende afbeelding (GIF)
- Afbeelding handeling
- Afbeelding object
- Afbeelding emotie
- Afbeelding in kleur
- Context van afbeelding
- Identificeren
- Weinig details
- Metaforen
- Contrast

Weergave van taal

- Gebruik van witruimte
- 1 item per bladzijde
- 1 zin per regel
- Leesbaarheid lettertype
- Lettergrootte
- Vet drukken kernwoord
- Regelafstand 1,5
- Tekst statische afbeelding
- Tekst bewegende afbeelding
- Weergave van getallen

Betekenis van taal

- Priming: concept
- Woordlengte
- Taalniveau
- Hoogfrequente woorden
- Hoogvoorstelbare woorden
- Ontkenning vermijden
- Actiegerichtheid
- Vermijd afgeleiden
- Zinslengte (8/12 woorden)
- Priming: informatiestructuur
- Samenhang

Antwoordschaal

- Plaatsing tekst en afbeelding
- Antwoordkleur
- Antwoordopties

Structuur

- Vaste grid
- Mogelijkheid 'terug'
- Mogelijkheid 'verder'
- Mogelijkheid 'hervatten'
- Audio

Contact

Wilt u meer weten over dit project of heeft u nog vragen?
Neem dan gerust contact op.

- ✉ Ruth.dalemans@zuyd.nl
- ✉ Steffy.stans@zuyd.nl
- ✉ Stephanie.lenzen@zuyd.nl
- ✉ Diana.wetzels@zuyd.nl

