



# ZORG ZONDER DREMPELS

MAAK JOUW ZORG- EN WELZIJSORGANISATIE TOEGANKELIJK(ER), VOOR IEDEREEN



# INHOUDSTAFEL





## WELKOM IN DEZE INTERACTIEVE PDF ROND HET TOEGANKELIJKER MAKEN VAN JE ORGANISATIE.

Kom in deze publicatie te weten wat gezondheidsvaardigheden zijn, waarom en hoe je er best op inzet en welke tools er bestaan om jouw organisatie op het goeie pad te helpen. Zo verkrijgt iedereen, in het bijzonder ook mensen met lage gezondheidsvaardigheden, vlot toegang tot jouw dienstverlening en aanbod.

**Klik op dit icoontje**



# 01 WAT ZIJN GEZONDHEIDSVAADIGHEDEN

Iemand met goede gezondheidsvaardigheden beschikt over de kennis, het zelfvertrouwen en de motivatie om informatie over gezondheid te verkrijgen, begrijpen, beoordelen en gebruiken. Zo neem je geïnformeerde beslissingen die je eigen gezondheid bevorderen.



# 02 WAAROM INZETTEN OP GEZONDHEIDSVAAARDIGHEDEN BINNEN JOUW ORGANISATIE

In Vlaanderen heeft zo'n [40% van de bevolking](#) lage gezondheidsvaardigheden. Dat is meer dan één op drie. Lage gezondheidsvaardigheden hebben, kan leiden tot:

- Vaker of zwaarder ziek zijn en meer chronische ziektes
- Een lagere levenskwaliteit
- Een kortere levensverwachting
- Frequentere en langere ziekenhuisopnames
- Extra kosten en oplopende facturen
- Meer gebruik van nooddiensten
- Minder gebruik van preventie en screeningsmogelijkheden

Als zorgprofessional is het daarom belangrijk om rekening te houden met mensen met lage gezondheidsvaardigheden. Bovendien levert het je organisatie ook heel wat voordelen op:

- Bevordert het stellen van een goede diagnose
- Bevordert de effectiviteit van de behandeling, bijvoorbeeld therapietrouw
- Minder afsprakenverzuim (no shows) en minder (telefonische) vragen nadien
- Beter inspelen op een toekomst met meer vergrijzing en verkleuring
- Meer klantgerichtheid en dus ook een grotere klanttevredenheid



# 03 HERKENNEN VAN LAGE GEZONDHEIDSVAAARDIGHEDEN

Mensen met lage gezondheidsvaardigheden hebben nood aan een duidelijke, toegankelijke aanpak. Zeker als we willen dat ze gezondheidsboodschappen begrijpen, meenemen en opvolgen. Daarom is het handig om lage gezondheidsvaardigheden te herkennen.

## WELKE **GROEPEN** ERVAREN MEER KANS OP LAGE GEZONDHEIDSVAAARDIGHEDEN?

- Laaggeschoolden
- Ouderen
- Mensen met Nederlands als 2e taal
- Mensen met een mentale beperking
- Mensen met een financiële achterstand
- Mensen met psychologische en emotionele problemen
- ...



## WELKE **SIGNALEN** KAN JE ALS ZORGPROFESSIONAL OPPIKKEN BIJ MENSEN MET LAGE GEZONDHEIDSVAAARDIGHEDEN?

### LET OP HANDELINGEN:

- Papieren opvouwen en wegsteken
- Onvast handschrift
- Gebrek aan concentratie
- Vriendelijk blijven knikken
- Onhandig met pen en papier

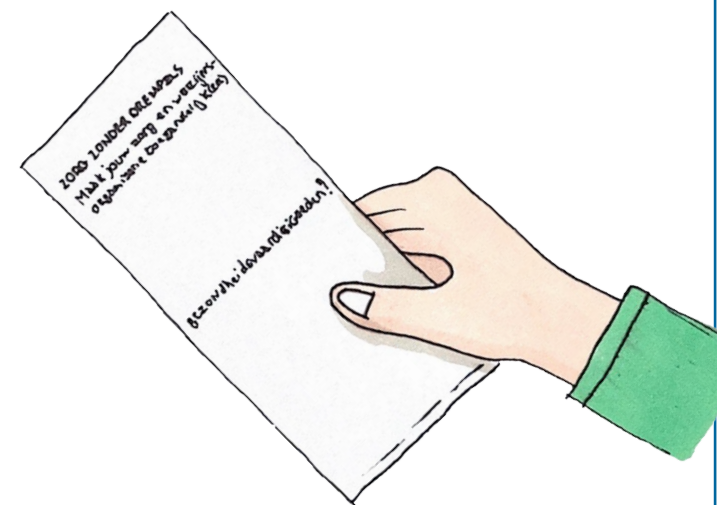
### LET OP TAALGEBRUIK:

- Veel omschrijvingen en irrelevante details
- Theatraal over klachten spreken
- Moeite om een verhaal of klacht chronologisch te vertellen
- Naast de kwestie antwoorden

Bekijk [hier](#) de volledige checklist.

## HOE KAN JE DIT ALS ZORGPROFESSIONAL **TESTEN**?

- Bied een folder ondersteboven aan, zo kan je zien of jouw cliënt de folder omdraait en bekijkt of niet.
- Laat jouw cliënt iets noteren, zoals zijn of haar naam of adres.
- Vraag naar het opleidingsniveau van je cliënt.



# 04 LAAGDREMPELIG AAN DE SLAG BINNEN JOUW ORGANISATIE

Hoe kan jij er met je team voor zorgen dat jouw praktijk of organisatie toegankelijk is voor mensen met lage gezondheidsvaardigheden? Hieronder lijsten we enkele handige en praktische tips op waar je mee aan de slag kan gaan. We delen alle tips op aan de hand van de [8 B's van toegankelijkheid](#). Zo kan je makkelijk kiezen rond welke B je wil werken.





# BETROUWBAAR

Ervoor zorgen dat mensen met lage gezondheidsvaardigheden zich op hun gemak voelen?  
Dat levert jou als zorgprofessional heel wat voordelen op!

## 1. Communiceer consistent en transparant

- Vermeld openingsuren en sluitingsmomenten per dag.  
Zorg ervoor dat je openingsuren niet elke dag anders zijn.  
Dat kan verwarring veroorzaken.
- Zet de prijs duidelijk bij het aanbod.
- Vermeld jouw dienstverlening, het liefst centraal op de website.

## 2. Gebruik getuigenissen en reviews van cliënten om je organisatie te promoten

## 3. Zorg op jouw website voor een duidelijke foto en een voorstellingstekstje van alle medewerkers

Hierdoor weet de cliënt bij wie hij of zij terecht komt,  
wat geruststellend en drempelverlagend werkt.  
De foto van de zorgverlener kan je ook aan de  
e-mailhandtekening toevoegen voor herkenbaarheid.



**4. Koppel de cliënt steeds aan dezelfde zorgverlener**

Dit maakt het opbouwen van een vertrouwensband meer mogelijk.

**5. Voorzie een vaste contactpersoon of contactpunt voor vragen**

**6. Stel de cliënt op zijn of haar gemak**

- Maak oogcontact bij het binnenkomen. Knik, hum en kijk je cliënt aan wanneer hij of zij spreekt.
- Neem een open houding aan en begroet de cliënt met een glimlach.
- Spreek iets trager, dat komt rustig en ongehaast over. Let wel op dat je hierdoor niet stiller gaat spreken. Voldoende luid spreken (zonder agressief over te komen) zorgt er ook voor dat jouw gezondheidsboodschap beter binnenkomt bij de cliënt.
- Las af en toe stiltes in om jouw cliënt aan te zetten tot spreken en vragen stellen.

**7. Zorg voor voldoende privacy**

Sluit de deur tijdens een gesprek.

**8. Vertel wat je gaat doen en wat de cliënt kan voelen of verwachten voordat je handelingen uitvoert**

**9. Stal jouw relevante certificaten, diploma's, ... uit**

Dit scheidt vertrouwen in jouw kunnen. Je kan ze ook op de website plaatsen.

**Uitdaging**



# BEGRIJPBAAR

Mensen met lage gezondheidsvaardigheden hebben vaak moeite om gezondheidsadvies te begrijpen en op te volgen. Wat kan jij als zorgprofessional doen zodat jouw uitleg en advies begrijpbaar blijft?

## GESPROKEN TAAL

### 1. Hou de info behapbaar

- Wat heb ik?
- Wat moet ik doen?
- Waarom is het belangrijk dat te doen?

TIP: SPREID EVENTUEEL INFORMATIE OVER VERSCHILLENDE CONSULTATIES

### 2. Geef concrete adviezen

### 3. Ga na of de info juist begrepen is met de teach-backmethode

Bekijk in deze [video](#) hoe je de teach-backmethode kan toepassen.

#### DIRECTE MANIEREN OM NA TE GAAN OF DE INFO JUIST BEGREPEN IS:

- Ik wil zeker zijn dat ik het duidelijk uitgelegd heb. Kan je herhalen hoe je de behandeling thuis verderzet?
- Kan je nog eens in eigen woorden vertellen wat je begrepen hebt?

#### INDIRECTE MANIEREN OM NA TE GAAN OF DE INFO JUIST BEGREPEN IS:

- Wat vertel je straks aan je partner als die vraagt wat ik verteld heb?
- Hoe ga je aan de slag thuis?
- Wat kan je doen als ... voorkomt?
- Wat vind je het grootste nadeel van de behandeling?





4. **Ondersteun met visuele materialen**

5. **Gebruik geen verkleinwoorden**

Dit kan voor de cliënt betuttelend overkomen.

6. **Gebruik eenvoudige taal**

- Gebruik actieve zinnen.
- Ga voor korte zinnen.
- Spreek in de tegenwoordige tijd.
- Gebruik positieve zinnen.
- Vermijd figuurlijk taalgebruik.
- Trek samengestelde woorden uit elkaar.
- Vermijd vakjargon.
- Kies eenvoudige woorden.
- Vermijd synoniemen.





## Tips bij een telefoongesprek

Naast de tips van zowel gesproken als geschreven taal, kan je ook nog rekening houden met onderstaande adviezen bij een telefoongesprek.

### 1. Zorg voor een gebruiksvriendelijk antwoordapparaat

- Beperk de keuzeoptie tot 3 niveaus.
- Zet de meest voorkomende keuze eerst.
- Vermijd robotstemmen.

### 2. Spreek duidelijk

### 3. Vertel wat je doet

De cliënt ziet niet wat je doet. Vertel wanneer je iets moet opzoeken, de persoon gaat doorverbinden, iets moet navragen, ...



## GESCHREVEN TAAL

Naast gesproken taal is ook geschreven taal een belangrijke vorm van communicatie. Neem onderstaande tips door om een helder en begrijpbare tekst op te stellen.

**LET OP:** De adviezen voor gesproken taal gelden hier ook.

### 1. Gebruik titels

Ga voor duidelijke titels. Vermijd woordspelingen.

### 2. Voorzie voldoende witruimte

Kies voor een interlinie van 1.5, dat is de ruimte tussen je zinnen. Zorg er ook voor dat er tussen je verschillende tekstblokken en afbeeldingen voldoende witruimte zit, zodat het geheel minder overrompend overkomt.

### 3. Benadruk belangrijke info in het vet

### 4. Kies een schreefloos lettertype voor de leesbaarheid





**5. Start met de kernboodschap**

- Over wat gaat het?
- Waarom is het belangrijk?
- Hoe gaat het in z'n werk?
- Waar vind je meer info?



**6. Gebruik opsommingstekens**

**7. Schrijf getallen niet voluit, maar in cijfers**

**8. Gebruik voldoende grote letters**

Kies voor een lettertype met een tekengrootte van 12 tot 13,5.  
Zorg voor titels die minstens 2 punten groter zijn.

**9. Vermijd afgebroken woorden en zinnen**



## 10. Schrijf afkortingen voluit

## 11. Spreek je cliënt aan

Spreek niet over de cliënt, maar betrek de lezer bij de tekst.

## 12. Plaats geen tekst tussen ronde of vierkante haakjes

Voor mensen met lage gezondheidsvaardigheden is dit moeilijk te interpreteren. Schrap in de plaats daarvan overbodige informatie of kies ervoor om toch een extra zin toe te voegen.

## 13. Verwerk geen belangrijke tekst in een afbeelding

Blinden en slechtzienden gebruiken vaak software om websites te laten voorlezen. Deze software kan tekst op een afbeelding niet zien, waardoor er informatie verloren kan gaan.

## 14. Maak online linken toegankelijk voor blinden en slechtzienden

Leg online linken op woorden die iets meer vertellen, zo pikken programma's voor blinden en slechtzienden meteen op waarvoor de link bestemd is.





## 15. Maak jij voor jouw organisatie een flyer, folder of affiche op?

### ✓ **Maak de juiste keuze van papier**

Kies voor voldoende dik en mat papier.  
Vermijd glanzend papier.

### ✓ **Ga voor een handig formaat**

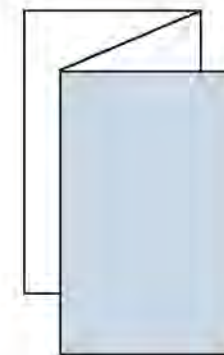
- Afwijkende formaten worden sneller opgemerkt en minder snel opzij gelegd.
- Kies voor een staande afdrukstand.
- Vermijd smalle ontwerpen met korte regellengtes.
- Geef de voorkeur aan éénslagfolders: in de lengte of breedte één keer gevouwen waardoor 4 vlakken ontstaan. Ga je voor een drieslagfolder, geef dan de voorkeur aan een harmonica-vouwwijze.

### ✓ **Zorg voor voldoende contrastverschil met kleur**

Zorg voor een duidelijk contrastverschil tussen de tekst en achtergrond.  
Geef de voorkeur aan een donkere letterkleur. Check [hier](#) of je contrast goed zit.



**Eénslagfolder**



**Harmonicavouw**



## OEFENING

Bekijk de tekst hieronder en noteer minstens drie dingen die de auteur zou kunnen aanpassen om het toegankelijker te maken. **DE ANTWOORDEN ONTDEK JE HIER.**

1.....

2.....

3.....

Wil je meer bewegen? Vanaf nu kan niet enkel de huisarts, maar ook een zorgprofessional zoals een podoloog, een verpleegkundige, een maatschappelijk werker, een apotheker of een diëtist een voorschriftje schrijven om je door te verwijzen naar een Bewegen-Op-Verwijzing-coach. Het ultieme doel van een multidisciplinaire aanpak. De begeleider wordt niet ingezet om oefeningen te voorzien voor jou zoals een fitness-coach, maar stelt met jou een beweegplan op dat past bij jouw leven. Je betaalt voor de individuele coaching slechts vijf euro per vijftien minuten of 1 euro met verhoogde tegemoetkoming.

# BEREIKBAARHEID

Een toegankelijke organisatie? Die is goed bereikbaar. Maar voor mensen met lage gezondheidsvaardigheden ontstaan er makkelijk drempels. Een stratenplan lezen, een gps gebruiken, de dienstregeling van het openbaar vervoer nakijken, de ingang van de praktijk vinden, ... Zo'n zaken kunnen een uitdaging opleveren. Zet daarom in op bereikbaarheid met de onderstaande tips!

## 1. Zorg dat de locatie goed zichtbaar is

Dit kan door richtingaanwijzers te voorzien of gevelbordjes, raamstickers, ...  
[Check de gids van Inter voor meer info en tips rond signalisaties.](#)

## 2. Plaats relevante informatie op je website

- Een routebeschrijving:
  - Met het openbaar vervoer, zoals de bus, de tram en de trein.
  - Met de auto of fiets. Inclusief de parkeermogelijkheden.
- Een duidelijke afbeelding van het gebouw
- De aanmeldingsprocedure
- Wat cliënten moeten meebrengen naar de afspraak

## 3. Organiseer je aanbod op meerdere momenten

Niet iedereen is op elk moment beschikbaar. Sommigen werken 's nachts of tijdens de weekends.



**4. Maak je locatie toegankelijk voor personen met een fysieke beperking**

Is je gebouw toegankelijk? [Vraag je label aan](#) en vermeld dit op je website.

[Meer info voor sociale diensten.](#)

[Meer info voor medische diensten.](#)

**5. Bied je aanbod waar mogelijk mobiel aan**

Organiseer bijvoorbeeld zitdagen in een lokaal dienstencentrum of maak huisbezoeken. Zo krijgen cliënten die zich niet (makkelijk) kunnen verplaatsen ook toegang.

**6. Voorzie de mogelijkheid om je diensten aan te bieden via digitale consultaties**

Bekijk hier meer [tips voor toegankelijke digitale consultaties.](#)

**7. Vermeld je contactgegevens op alle communicatie**

Verwijs indien mogelijk onmiddellijk naar de toegewezen dienst, zodat je cliënt vlot geholpen wordt.



## OEFENING

Wat kan aan deze flyer aangepast worden om ze toegankelijker te maken?  
Let op: er zijn meerdere antwoorden mogelijk. **ANTWOORDEN**



**MOCKTAIL WORKSHOP**

 Dinsdag 27 februari

 19:00

 Huis proot, zaal Röntgen

 5 euro

 Inschrijven via [jan.peeters@logobrugge-oostende.be](mailto:jan.peeters@logobrugge-oostende.be) of 05/12.34.56





# BEGRIPVOL

Mensen met lage gezondheidsvaardigheden ervaren heel wat drempels. Het helpt uiteraard om zo goed mogelijk rekening te houden met hun leefwereld en overtuigingen.

## 1. Hou rekening met vooroordelen en diversiteit

Er bestaan heel wat vooroordelen rond leeftijd, gender, fysieke beperkingen, afkomst, relatie- en gezinsstructuur, financiën, opleidingsniveau, geloof, taal, ... Trap dus niet in de val! Verschil mag er zijn. Zorg verlenen in een diverse maatschappij kan alleen als je de ander als gelijkwaardige partner beschouwt.

## 2. Ga in gesprek met jouw cliënt

Zo kan je heel wat te weten komen. Vaak nog veel meer dan door een boek over diversiteit te lezen of het internet af te zoeken naar informatie. In een ideale wereld combineer je de twee, natuurlijk.

**Interessant leesmateriaal:** lees hier alles over [eetgewoontes in verschillende religies!](#)

## 3. Hou rekening met religieuze feestdagen

[Bekijk het gratis overzicht van de religieuze feestdagen](#) op de website van de KU Leuven hier.

## 4. Stel de persoon centraal

Meer info en tips vind je in de [gids over inclusieve communicatie](#).



5. **Sluit mensen in door te noemen wat ze wél zijn in plaats van wat ze niet zijn**

6. **Gebruik neutrale aansprekingen**

Kies voor de naam van de cliënt in plaats van meneer of mevrouw.

7. **Hou rekening met eventueel beperkte taalvaardigheden van jouw cliënt**

Laat weten dat het oké is om fouten te maken. Want iemand die een taal leert, kan spreekangst hebben.

8. **Kies voor inclusieve beelden**

Ga voor een vertegenwoordiging van verschillende huidskleuren, genders, leeftijden, lichaamstypes, beperkingen, ...

Let er ook op dat je mensen of groepen niet in een stereotiepe rol plaatst.

Bijvoorbeeld: enkel blanke, mannelijke chirurgen of enkel poetshulpen met een andere huidskleur.

**OEFENING**

[VIDEO HIER BEKIJKEN](#)

**Deze tools zijn gratis en hebben geen bronvermelding nodig:**

- [Nappy](#)
- [Unsplash](#)
- [Pexels](#)
- [Pixabay](#)
- [The noun project \(ook voor icoontjes\)](#)



## BEKEND

Zorg ervoor dat ook mensen met lage gezondheidsvaardigheden de weg vinden naar jouw organisatie. Gebruik daarvoor communicatiekanalen en -dragers die toegankelijk zijn. Hoe? Bekijk onze tips.

### 1. Zet de juiste communicatiekanalen in, zowel online als offline

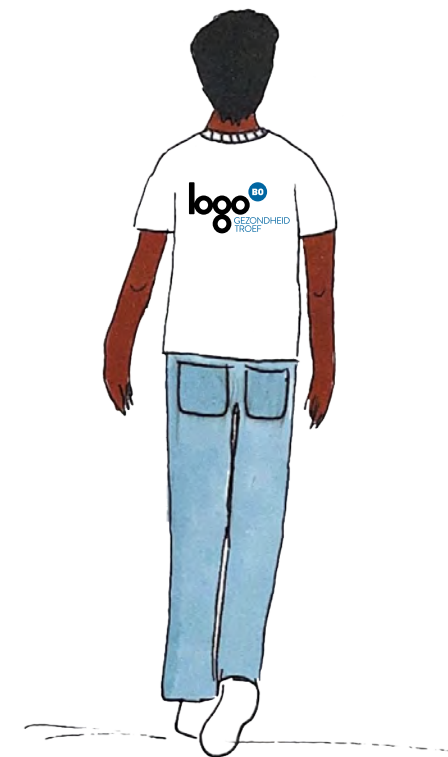
Mensen met lage gezondheidsvaardigheden hebben vaak meer aan een fysieke afspraak of telefonisch contact in plaats van videobellen of een afspraak maken via een app. Mond-aan-mondreclame werkt nog steeds het best. Stel jezelf of jouw organisatie bijvoorbeeld voor op een bijeenkomst van een lokale vereniging, leg visitekaartjes bij de bakker of werk met sleutelfiguren uit de doelgroep die jouw aanbod helpen bekendmaken. Zo is er voor elk wat wils!

### 2. Herhaal, herhaal en herhaal

Jouw communicatie bereikt misschien niet meteen de cliënt. Door te herhalen vergroot je de kans dat je hen bereikt én dat jouw boodschap blijft hangen.

### 3. Ga voor herkenbaarheid door consistent te werk te gaan

- Zorg voor een herkenbaar logo en vermeld dit op alle documenten, materialen en platformen van jouw organisatie.
- Werk in dezelfde huisstijl, zo zien cliënten meteen van waar de communicatie komt.
- Maak (potentiële) cliënten duidelijk waarvoor ze bij jou terecht kunnen. Zet deze boodschap centraal op jouw website, nieuwsbrief, poster, ...





## OEFENING

Verbind de juiste doelgroep met de juiste kanalen. **ANTWOORDEN**

a. Jongeren	1. Telefoon, brief, loket, nieuwsbrief, streekkrant, bezoek aan huis, ...
b. Ouderen	2. Geluidsfragmenten of video's via Whatsapp of op de website, voelbare folder, ...
c. Mensen met een migratieachtergrond	3. Sociale media zoals Whatsapp, Instagram, Snapchat, TikTok, YouTube, ...
d. Slechtzienenden/blinden	4. Whatsapp, mond-tot-mond via sleutelfiguren, bezoek aan huis, ...

# BETAALBAAR

Een toegankelijk aanbod is er eentje dat rekening houdt met de kosten. Gelukkig kan je op een aantal zaken letten.

**1. Wees aandachtig voor het feit dat een verminderd tarief of korting schaamte met zich mee kan brengen**

Ga discreet om met de situatie en bied het verminderd tarief aan zonder dat de cliënt er zelf naar moet vragen.

**2. Doe een rechtencheck**

Veel mensen stellen gezondheidszorg uit door angst om dit niet te kunnen betalen. Daarom is het belangrijk dat je dit onderwerp ter sprake brengt en een korte rechtencheck uitvoert.

**Je kan enkele vragen stellen om rechten op terugbetalingen in kaart te brengen:**

- Is de cliënt aangesloten bij een ziekenfonds of hulpkas?
- Heeft de cliënt recht op verhoogde tegemoetkoming?
- Heeft de cliënt een hospitalisatieverzekering?
- Heeft de cliënt een vaste huisarts?
- Is er een kans dat de maximumfactuur bereikt wordt?

Klik hier voor meer info over [de rechtencheck](#).



### 3. Informeer over terugbetalingen in jouw vakgebied

- Een overzicht van vaste terugbetalingen per beroepsgroep vind je terug op de [website van het riziv](#).
- Een overzicht van de aanvullende terugbetalingen voor jouw vakgebied vind je terug op de website van het betreffende ziekenfonds of de hulpkas.



### 4. Werk met een derdebetalerssysteem

Met een derdebetalerssysteem betaalt de cliënt enkel het remgeld. Het overige bedrag krijg je rechtstreeks via het ziekenfonds of de hulpkas uitbetaald. Niet-geconventioneerde zorgverleners kunnen een supplement rekenen bovenop het remgeld.

Welke zorgprofessionals kunnen aan de slag met het derdebetalerssysteem?

Het derdebetalerssysteem is vrijblijvend voor alle zorgprofessionals die in aanmerking komen voor [wettelijke terugbetalingen](#).

Het derdebetalerssysteem is verplicht voor:	Meer info over het derdebetalerssysteem
○ huisartsen met cliënten met een verhoogde tegemoetkoming, behalve voor huisbezoeken	○ <a href="#">voor artsen</a>
○ artsen bij raadplegingen via video of telefoon	○ <a href="#">voor tandartsen</a>
○ bepaalde verstrekkingen van tandartsen	○ <a href="#">voor andere zorgprofessionals</a>
○ bandagisten voor het stomamateriaal	



## 5. **Werk geconventioneerd**

Geconventioneerde zorgverleners respecteren de vastgelegde tarieven en kiezen om cliënten te beschermen tegen onaangename financiële verrassingen.

Verwijs door naar zorgverleners die geconventioneerd werken. Dit kan je nagaan op [de website van het RIZIV](#).

## 6. **Splits grote facturen**

Vermijd grote eindfacturen. Probeer na elke dienst te factureren, zodat facturen zich niet opstapelen.

Bied afbetalingsplannen per maand aan zodat cliënten grote facturen in schijven kunnen afbetalen. Deel rechtstreekse contacten met de financiële dienst op facturen zodat cliënten onmiddellijk bij de juiste dienst terecht kunnen.

## 7. **Voor huisartsen: maak een globaal medisch dossier aan**

Het GMD is een essentiële bouwsteen voor de kwaliteitsvolle zorg van de cliënten een cruciale factor op het vlak van gegevensdeling. Voor het aanmaken van een GMD ontvang je een honorarium. Cliënten met een globaal medisch dossier ontvangen hogere terugbetalingen.


Meer info vind je op de [website van het RIZIV](#).





## OEFENING

Zoek op de website van de Liberale Mutualiteit welke [terugbetaling voor psychologische begeleiding](#) de Liberale Mutualiteit voorziet. Download ook het bijhorende terugbetalingsformulier. **ANTWOORD**



## BRUIKBAAR

Op een toegankelijke manier aan gezondheid werken? Dan speel je natuurlijk best zo goed mogelijk in op de noden van je doelgroep. Zeker voor mensen met lage gezondheidsvaardigheden is het belangrijk om drempels weg te werken. Hou rekening met de volgende tips om je organisatie en aanbod zo bruikbaar mogelijk te maken voor de doelgroep.

### 1. Stem je informatie af op je doelgroep

Een boodschap gericht naar ouderen zal er anders uitzien dan een boodschap gericht naar jongeren. Hetzelfde geldt voor mensen met verschillende culturele achtergronden, religies, geslachten, mate van gezondheidsvaardigheden, levensstijlen, ervaring met het gezondheidssysteem, ... Betrek de doelgroep bij je dienstverlening! Zij kunnen input geven waarmee je je aanbod of organisatie beter kan afstemmen op hun noden.

### 2. Vergeet niet dat gezondheid niet voor iedereen de grootste prioriteit is

Als jouw cliënt bezorgd is over zijn of haar woonsituatie, veiligheid, toekomst, inkomsten, uitgaven, ... is er niet altijd voldoende ruimte over om stil te staan bij de gezondheid. Om gezondheid toch ingang te doen vinden, kan je bij een interventie niet alleen de gezondheidsvoordelen, maar ook andere voordelen meegeven.



### 3. Hou rekening met de leefwereld van de cliënt

Wie weet zit jouw cliënt met beperkte mogelijkheden qua budget, woonomgeving, internet, ... Pas jouw advies aan de mogelijkheden aan.





## OEFENING

In de onderstaande tekst maakt de organisator enkele positieve keuzes, waardoor het aanbod een pak bruikbaar wordt. Noteer er minstens twee. **ANTWOORDEN**

*In het wijkgezondheidscentrum merkt Rosalia op dat weinig cliënten zich laten screenen op borstkanker. Vooral dames met een migratieachtergrond nemen amper deel. Om de screening rond borstkanker te promoten bij deze groep, schakelt ze het Logo uit haar regio in. Zij stellen onder andere een kunstworkshop voor rond het thema. Een lokale beeldhouwer geeft een workshop waarbij borsten geboetseerd worden, terwijl over het thema gepraat wordt en er informatieve folders klaarliggen om gratis mee te nemen. Rosalia is enthousiast en laat meteen flyers maken waarop een leuke middag vol gezelligheid en kunst gepromoot wordt. Bovendien schakelt ze Dounia in, een gekende cliënte uit de doelgroep. Zij maakt vrijwillig de kunsttentoonstelling mee bekend bij al haar kennissen. Alle nodige spullen worden door Rosalia aangekocht, zodat de deelnemers zelf niets hoeven mee te brengen.*



## BESCHIKBAAR

Bij mensen met lage gezondheidsvaardigheden is het belangrijk om voldoende opties aan te bieden. Bovendien kan extra tijd vrijmaken om naar hen te luisteren een echt verschil maken.

### 1. Voorzie verschillende kanalen om afspraken te maken

Zorg dat je zeker telefonisch bereikbaar bent en vul dit aan met een fysiek punt, mail en online formulieren.

### 2. Plan afspraken op het uur of om het halfuur

Bijvoorbeeld om 10.00 uur of 10.30 uur.

### 3. Plan vervolgsafspraken ter plekke samen in

### 4. Geef een papier mee met de vervolgspraak

Zorg dat de informatie groot en leesbaar geschreven is.

### 5. Stuur een herinnering via sms, mail of neem telefonisch contact op

### 6. Voorzie voldoende tijd voor vragen of om te luisteren naar ervaringen

### 7. Hang de affiche 'stel jouw vraag' bij het onthaal om vragen te stimuleren



**8. Leg papier en een balpen klaar**

Dit motiveert de cliënt om actief te zijn en notities te nemen.

**9. Geef de cliënt mee waar hij of zij terecht kan met vragen**

**10. Voorzie verschillende mogelijkheden waar jouw cliënten hun info kunnen halen**

Bijvoorbeeld folder, website, app, ...

**UITDAGING**

Ooit al gehoord van blended werken? Dat is binnen je hulpverlening gebruik maken van allerlei communicatiekanalen en ze mengen tot de ideale vorm voor jouw cliënt. Zo werk je een pak effectiever, krijg je meer inzicht in wat werkt en creëer je meer zelfregie voor de cliënt.

Durf jij het aan om deze werkvorm een kans te geven en zo jouw hulpverlening toegankelijker te maken? Test samen met je cliënt of blended werken een mogelijkheid kan bieden via [deze checklist](#). Zo kan je in de toekomst bijvoorbeeld een consultatie online aanbieden.



# 05 ONDERSTEUNING VOOR ORGANISATIES

Wil je de toegankelijkheid van jouw zorg- of welzijnsorganisatie naar een hoger niveau tillen en kan je hierbij extra ondersteuning gebruiken? Dan kunnen onderstaande opleidingen, cursussen en tools rond (E-)inclusie, gezondheidsvaardigheden, duidelijke taal, ... je zeker verder helpen.

**Klik hier voor links rond opleidingen, tools en materialen**



# DANKWOORD

We willen graag een woord van dank uitspreken aan de personen die hebben bijgedragen tot de realisatie van deze interactieve PDF. Zonder jullie samenwerking, hulp en betrokkenheid zou dit project niet gerealiseerd kunnen worden.

Een speciale dank aan Pascale Sibiet en Tineke Staelens van Stad Oostende, Sylvie Prévot en Hermien Top van ELZ Oostende-Bredene, onze collega Michelle De Smet van Logo Brugge-Oostende en het ganse team van WGC De Hoek en Het Voorland. Dit voor jullie waardevolle feedback. Ook bedanken we Sara Verschueren graag voor de prachtige lay-out van deze interactieve PDF.

Gezonde groeten,

Emma Delhaise, Louise Van Collie en Nele Stechele

## Logo Brugge-Oostende

Ruddershove 4  
8000 Brugge

 [www.logobrugge-oostende.be](http://www.logobrugge-oostende.be)

 [info@logobrugge-oostende.be](mailto:info@logobrugge-oostende.be) - 050 32 72 95

© Foto's: [www.unsplash.com](http://www.unsplash.com)

