

Bijlage: Specifieke tips voor informatievoorziening aan ouderen

1. Highlight de belangrijkste informatie

Veel ouderen lezen teksten van voor tot achter, maar hebben meer moeite met het onderscheiden van hoofd- en bijzaken. Selecteer de belangrijkste informatie en communiceer dat kort. Geef duidelijk aan waar ouderen die meer details willen dit kunnen vinden (bijvoorbeeld met een duidelijke button 'lees verder').

2. Zorg voor info op B1 niveau

Alle informatievoorziening begint met begrijpelijke en concrete taal. De informatie is idealiter geschreven op B1 niveau, wat door 95% van de Nederlanders begrepen wordt.

Tools om de moeilijkheidsgraad van de tekst te checken zijn bijvoorbeeld:

<https://www.accessibility.nl/kennisbank/tools/leesniveauctool> (voor alinea's/teksten) of

<https://www.ishetb1.nl/> (voor woorden).

3. Maak gebruik van audiovisuele ondersteuning

Er is veel bewijs voor het positieve effect van audiovisuele informatie. Zogenaamde 'narratieve' video's vanuit het eerste persoons-perspectief zijn effectief. Animaties werken ook goed voor het begrijpen van informatie. Zorg dat mensen het in hun eigen tempo kunnen bekijken.

Bijvoorbeeld gemakkelijk stop kunnen zetten, opbreken in korte animaties/video's. Vermijd lange video's en animaties.

4. Maak gebruik van visuele ondersteuning

Visuele ondersteuning kan begrijpelijke taal niet vervangen, maar wel ondersteunen in het benadrukken van de belangrijkste punten. Zorg daarom dat visuals die bedoeld zijn om de tekst te verduidelijken de belangrijkste informatie weergeven; daarmee ondersteunen ze ouderen in de selectie van hoofd- en bijzaken (werkt vooral goed bij ouderen met lage gezondheidsvaardigheden). Gebruik alleen heldere, duidelijke visuals.

5. Volg richtlijnen voor risico-informatie

Enkele belangrijke richtlijnen (ondersteund door onderzoek) zijn:

- Visualiseren van numerieke informatie is niet functioneel bij hele lage risico's. Bij grotere risico's wordt een staafdiagram of een kleine overzichtelijke tabel het beste begrepen door ouderen. Geef daarbij ook de getallen, en doe dat in een neutraal frame (bijvoorbeeld zowel sterfte als overleving).
- Gebruik altijd absolute risico formats (bijv. 4 op de 100 versus 1 op de 100) en geen relatieve risico formats (bijv. 4x zo groot risico); geef de teller en noemer en natuurlijke frequenties en spel de betekenis van numerieke informatie zoveel mogelijk uit (bijv. 'van elke Y patiënten die in de ziekenhuizen worden opgenomen, zijn X patiënten overleden' of 'een sterftcijfer van 1,5% betekent dat van elke 100 mensen die... er uiteindelijk 1 tot 2 zullen overlijden').
- Zet de numerieke informatie in context (bijvoorbeeld sterftcijfers Corona ten opzichte van sterftcijfers andere doodsoorzaken; cijfers in Nederland t.o.v. andere landen en wat dat wel en niet betekent).

6. Volg richtlijnen voor websites voor ouderen¹

Enkele belangrijke richtlijnen (ondersteund door onderzoek) zijn:

- Ouderen gebruiken vaak een tablet. De website moet daar op aangepast zijn.
- Vermijd inloggen of als dat niet kan maak het inloggen zeer eenvoudig.
- Begin met helder overzicht van onderwerpen, daarna kan gebruiker meer tekst opvragen d.m.v. een uitklapmenu (pull-down knop); maximaal één keer doorklikken.
- Op elke pagina moet de 'homepage' knop prominent aanwezig zijn.
- Navigatiebalk duidelijk zichtbaar op elke pagina. Gebruik óf een horizontale navigatiebalk (bovenaan) óf een verticale navigatiebalk (links) maar niet beiden.
- Websites die niet alleen informatie geven, maar ook mogelijkheden voor zelf-management (bijvoorbeeld bijhouden van metingen) en interactie (uitwisselen van informatie) zijn effectiever voor ouderen dan websites die alleen informatie geven.

¹ Voorbeeld van website die in co-creatie met ouderen is ontwikkeld: www.wijzerbijkanker.nl