

# Landelijke kwaliteitseisen aan voorlichting

## Voorlichtingskader voor alle bevolkingsonderzoeken

### Inleiding

Het doel van een bevolkingsonderzoek of screening is tijdig (levensbedreigende) ziekten op te sporen of handelingsopties te bieden. Mensen krijgen een bevolkingsonderzoek of screening aangeboden zonder dat er sprake is van relevante gezondheidsklachten. Een belangrijk uitgangspunt bij de bevolkingsonderzoeken is de individuele vrijheid om zelf te beslissen over deelname aan een bevolkingsonderzoek. Deze keuze wordt onder andere gemaakt op basis van de aangeboden informatie over het bevolkingsonderzoek. Dit stelt hoge eisen aan de voorlichting.

Bij de uitvoering van het bevolkingsonderzoek zijn veel partijen betrokken. Dit brengt met zich mee dat ook veel partijen een rol hebben in de voorlichting over de bevolkingsonderzoeken.

In de opdracht van VWS staat dat het Centrum voor Bevolkingsonderzoek als taak heeft er voor te zorgen dat communicatie met publiek zorgt voor een zo goed mogelijk verlopen van de bevolkingsonderzoeken. Burgers dienen een geïnformeerde keuze te kunnen maken. Het Centrum voor Bevolkingsonderzoek van het RIVM heeft daarvoor dit voorlichtingskader geformuleerd waarbinnen alle voorlichting over de bevolkingsonderzoeken plaatsvindt. Deze kaders geven richting aan de wijze waarop de burger op vrijwillige basis een geïnformeerde keuze kan maken rond de deelname aan het bevolkingsonderzoek. Uniformiteit, kwaliteit en betrouwbaarheid van de voorlichting zijn daarbij belangrijke basisprincipes.

Op het voorlichtingskader zijn de volgende uitgangspunten van toepassing:

Het kader is richtinggevend voor alle bij de uitvoering van de bevolkingsonderzoeken betrokken organisaties en partijen en zal als kwaliteitseis opgenomen worden.

Het kader is algemeen gesteld, zodat het toepasbaar is voor alle bevolkingsonderzoeken. Er is voldoende ruimte voor de verschillen die er zijn tussen de bevolkingsonderzoeken.

Aanvullend op dit algemenere kader, kunnen programmaspecifieke voorlichtingskaders of kwaliteitseisen gelden.

## Voorlichtingskader

Het voorlichtingskader is van toepassing op:

1. Gerichte voorlichting over de selectie en uitnodiging van de doelgroep van het bevolkingsonderzoek. Hierbij gaat het vooral om structurele materialen die zoveel mogelijk landelijk ontwikkeld en vastgesteld zijn, zoals digitale berichten, uitnodigingsbrieven en folders.
2. Gerichte voorlichting over het onderzoek. Hierbij gaat het onder andere om cliëntenbrieven.
3. Gerichte voorlichting over de uitslag. Hierbij gaat het onder andere om uitslagbrieven en folders.
4. Ongerichte voorlichting. Hierbij gaat het om onder andere posters, websites, leaflets, artikelen in (vak)bladen.
5. Mondelinge voorlichting op verschillende momenten en digitale communicatie (e-mail, berichten op sociale media) bij de beantwoording van vragen.

### **Algemene eisen**

- De voorlichting is actueel
- De voorlichting is uniform en betrouwbaar
- De voorlichting is niet in tegenspraak met het beleid van VWS en de vergunningen of andere landelijke eisen
- Voorlichting impliceert geen morele druk
- De voorlichting is objectief
- De geboden voorlichting is begrijpelijk

### **Specifieke eisen**

De voorlichting rondom selectie en uitnodiging geeft informatie over de zin en de belasting van deelname aan het bevolkingsonderzoek of de screening. Deze voorlichting dient informatie te bevatten over:

- De (ernst van de) ziekte of de gevolgen van een onbehandelde aandoening, waarom screenen en bestaande behandelmogelijkheden of handelingsopties.
- Het bevolkingsonderzoek, alternatieven en risico's
- De voor en nadelen bij deelname aan het bevolkingsonderzoek (inclusief foutpositieve en foutnegatieve uitslagen en mogelijke overbehandelingen)
- Mogelijke toevallsbevindingen
- De kosten voor de doelgroep, ook van eventueel vervolgonderzoek
- Wat er met verstrekte gegevens gebeurt
- De mogelijke gevolgen van deelname aan het bevolkingsonderzoek
- De klachtenprocedure

Ten aanzien van productie van voorlichtingsmaterialen kunnen de algemene eisen nog iets geconcretiseerd worden:

- De voorlichting over de bevolkingsonderzoeken en screeningen is begrijpelijk voor de doelgroep. Dit houdt in dat het merendeel van de doelgroep in staat is de voorlichtingsboodschap zonder hulp te begrijpen. Dat betekent minimaal dat teksten op taalniveau B1 worden geschreven. Taalniveau B1 staat voor eenvoudig Nederlands. Ongeveer 95% van de bevolking begrijpt teksten die op taalniveau B1 zijn geschreven. Ook mensen die geen (hoge) opleiding

hebben gehad. Taalniveau B1 kenmerkt zich door het gebruik van veel voorkomende woorden en korte, eenvoudige en actieve zinnen. Er zijn 6 taalniveaus: niveau A1 is het laagste niveau en taalniveau C2 is het hoogste. Verder worden de voorlichtingsmaterialen ondersteund met foto's, videomateriaal of eenvoudige te begrijpen illustraties. Waar mogelijk wordt rekening gehouden met mensen met geringe gezondheidsvaardigheden en/of taalvaardigheden. Dit kan bijvoorbeeld door voor deze groep speciale producten te ontwikkelen.

- Voorlichtingsmaterialen zijn bij voorkeur gepretest bij de doelgroep van het bevolkingsonderzoek op begrijpelijkheid en toonzetting.
- Voorlichtingsmaterialen worden verder regelmatig geëvalueerd op zaken als begrijpelijkheid en aansluiting bij de doelgroep.
- De meest essentiële informatie in voorlichtingsmaterialen wordt vertaald of gedeeltelijk vertaald beschikbaar gesteld, bijvoorbeeld via internet. Er wordt dan gekozen voor vertaling in het Engels, Duits, Frans, Spaans, Turks, Arabisch of Papiamento, Chinees en Portugees. Hiermee worden alle minderheden bereikt in hun moedertaal of tweede taal (bron: vertaalbeleid van de overheid, uitgave Rijksvoorlichtingsdienst, 2006). Andere talen zijn naar behoefte en in overleg mogelijk, afhankelijk van de situatie. Ook is het mogelijk om – in overleg - een taal niet beschikbaar te stellen als de behoefte erg klein is.
- De geboden informatie komt van een onafhankelijke, neutrale bron.
- In de voorlichtingsmiddelen is sprake zijn van een duidelijk afzenderschap. Dit betekent concreet dat voor de doelgroep van het bevolkingsonderzoek duidelijk moet zijn wie de informatie aanbiedt. Afzenders in de communicatie zijn bijvoorbeeld: rijksoverheid, screeningsorganisaties, JGZ-organisaties en huisartsen.
- De communicatie biedt mogelijkheden voor het stellen van (vervolg)vragen. Dit betekent dat in de schriftelijke voorlichtingsmiddelen een contactmogelijkheid wordt opgenomen, bijvoorbeeld door een telefoonnummer of mailadres op te nemen of te verwijzen naar een website of naar een screeningsorganisatie of zorgaanbieder.
- De communicatie biedt mogelijkheden om verdiepende (achtergrond)informatie op te zoeken via de website van het RIVM ten behoeve van zogenaamde gelaagde kennisontsluiting. Hierdoor voldoet de informatie aan verschillende informatiebehoeften bij de doelgroep.
- Websites met informatie over bevolkingsonderzoeken voldoen zoveel mogelijk aan eisen voor toegankelijke websites en overige digitale producten. Hiermee wordt de informatie voor zo veel mogelijk mensen ontsloten, zie [www.webrichtlijnen.nl](http://www.webrichtlijnen.nl).
- Aan de organisatie gerichte vragen via Twitter en Facebook worden – op werkdagen – bij voorkeur binnen één werkdag (beleid RIVM) beantwoord. Dit kan ook een procesantwoord zijn.