

In Nederland zijn 2,5 miljoen mensen laaggeletterd. Dat is 18% van onze bevolking. Toch gebruiken veel schrijvers nog lastige woorden, lange zinnen en vaktermen. Terwijl voor 1 op de 6 mensen moeilijk te begrijpen taal zelfs voor uitsluiting zorgt. Om kwetsbare groepen in de samenleving zelfredzamer te maken in een wereld die steeds ingewikkelder wordt, ontwikkelen we bij Leer Zelf Online zogenaamde Steffie-modules. Die online modules maken moeilijke zaken begrijpelijk voor iedereen. Jaarlijks kijken miljoenen mensen naar de online modules van Steffie. Wat maakt ze zo'n succes?

CHANTAL VAN DER POEL is redacteur bij Leer Zelf Online. Samen met een creatief team maakt zij begrijpelijke informatie voor laaggeletterden en mensen met een verstandelijke beperking.



Steffie legt moeilijke dingen op een makkelijke manier uit

Heb jij weleens een toeslag aan moeten vragen? Dan weet je dat je daarvoor over een aantal vaardigheden moet beschikken. In de eerste plaats moet je weten waar je er informatie over vindt. Heb je die plek eenmaal gevonden, dan moet je waarschijnlijk alsnog een weg zien te vinden in de tekstuele wirwar - om zo tot de juiste informatie te komen. Want ondanks dat organisaties hun best doen om het zo makkelijk mogelijk te maken, blijkt in de praktijk vaak dat dit helaas nog niet goed lukt.

Mensen moeten zich door lange en moeilijke formulieren heen worstelen. Ben je taalkundig minder goed onderlegd en digitaal ook niet zo vaardig, dan vormen deze stappen torenhoge drempels. Zo kan het komen dat een toch al kwetsbare groep mensen ook nog minder kansen heeft. Of dat ze fouten maken, die grote gevolgen voor hun leven kunnen hebben.

In Nederland hebben 2,5 miljoen mensen moeite met lezen en schrijven. Vaak hebben ze ook moeite met digitale vaardigheden. In een wereld waarin de digitalisering groeit en de informatiestroom toeneemt, is dit een enorme beperking. Want als je aangeboden informatie niet goed begrijpt, kun je niet volledig deelnemen aan de maatschappij. Het verkleint de mogelijkheid op zelfregie en vergroot de eenzaamheid. En dat willen we nu juist niet.

Begrijpelijke informatie is dan ook belangrijk en maakt het verschil voor die genoemde 1 op de 6 inwoners in Nederland. Dat is precies waar Steffie zich al 18 jaar hard voor maakt.

Maak kennis met Steffie

Steffie is ontwikkeld door de sociale onderneming Leer Zelf Online. Het team van Leer Zelf Online ontwikkelt online modu-

les om moeilijke zaken makkelijk uit te leggen, met geanimeerde afbeeldingen, tekst en gesproken taal. Steffie is een avatar, de betrouwbare gids die mensen door de materie leidt en ondersteunt die te begrijpen. Ze maakt lastige informatie toegankelijk voor mensen die laaggeletterd zijn, een verstandelijke beperking hebben of om andere redenen digitaal beperkt zijn. Zo maakten we ook een Steffie-module over het onderwerp 'toeslagen'. Die bestaat uit drie modules. Eén module geeft een algemene uitleg over toeslagen. Wat zijn het, wie komt ervoor in aanmerking, wat zijn de voorwaarden en hoe en wanneer krijg je ze uitbetaald? Een volgende module gaat over het aanvragen van een toeslag. Mensen krijgen uitgelegd hoe je een toeslag aanvraagt, wat je daarvoor nodig hebt en op welke plek je dit kunt doen. In de derde module vind je een rekenhulp, waarmee je stap voor stap kunt berekenen of je een toeslag kunt krijgen.

Succesformule

Voor de verkiezingen ontwikkelde Leer Zelf Online een module over stemmen. Uit onderzoek van het College voor de Rechten van de Mens bleek dat een groot deel van onze doelgroep niet van plan was te stemmen. We maakten een volledig stembureau in het gemeentehuis van Utrecht om het gedrag en de problemen die bij stemmen komen kijken vast te leggen. Aan de hand daarvan ontwikkelden we oefen- en uitlegmodules. Uit metingen bleek dat na het doorlopen van de Steffie-modules het percentage niet-stemmers van 47 was teruggelopen naar 20. Ruim twee miljoen mensen bekeken deze Steffie-module al.

Het is duidelijk: onze aanpak werkt! Daarom delen wij op de volgende pagina's de lessen uit het succes van Steffie.

Steffie maakt moeilijke zaken makkelijk

Acht waardevolle lessen van Steffie voor taalfanaten

Les 1 Deel informatie op

Onze hersenen zijn niet gemaakt om te multitasken. Dit is één van de conclusies van David Strayer en Jason Watson van de universiteit in Utah, die jarenlang onderzoek deden naar multitasken. Uit hun onderzoeken blijkt dat ons brein zich maar op één ding tegelijk kan focussen. Steffie zorgt er daarom voor dat haar modules in beeld en woord goed met elkaar overeenkomen. Dat bevordert de opname van informatie en het concentratievermogen.

Dit gaat in video's vaak verkeerd. Dat komt door de neiging van mensen om in een video veel informatie tegelijk te geven. Houd het juist simpel en deel de informatie op in hapklare brokken. Zorg daarin wel voor een logische opbouw.

Les 2 Neem ruis weg

Een andere veel geziene valkuil bij uitlegvideo's, is de aanwezige ruis: speciale effecten, achtergrondmuziek, of de beeldkwaliteit van de video is slecht. Allemaal factoren die voor onnodige ruis zorgen en maken dat mensen de informatie niet goed opnemen. Houd je uitleg dus eenvoudig en vrij van ruis.

Les 3 Houd rekening met de verwerkingstijd van de gebruiker

Ieder mens heeft een andere verwerkingstijd. Kies er daarom voor om de gebruiker iedere stap in een eigen tempo te laten volgen. In een Steffie-module kan de gebruiker iedere stap eenvoudig opnieuw bekijken en zelf besluiten wanneer hij verder gaat naar de volgende. Gebruikers vinden dit prettig.



Les 4 Gebruik een logische opbouw

Uiteraard schrijven we de tekst van een Steffie-module in eenvoudige taal. Taalniveau B1 is hierin meestal leidend. Dit staat voor makkelijke, door het overgrote deel van de bevolking te begrijpen, taal. Maar de werkelijke tekstuele uitdaging ligt in een logische opbouw. Want de logica van de uitleg van een onderwerp maakt dat de gebruiker de informatie beter kan verwerken. In het voorbeeld van de toeslagenmodules zien we dat ook terug. Eerst vertelt Steffie wat toeslagen zijn, daarna wat ze inhouden en voor wie ze bestemd zijn en pas daarna kan de gebruiker de rekenhulp inzetten.

Een rekenhulp gebruiken zonder dat je eerst begrepen hebt wat een toeslag eigenlijk is, maakt de informatie lastiger te begrijpen en te integreren. Denk dus goed na over de opbouw van je tekst.

Les 5 Maak verbinding met de gebruiker

Verbinding creëren met de gebruiker brengt rust en maakt dat de gebruiker de informatie beter op kan nemen. Je krijgt verbinding door aan te sluiten bij de ander. Steffie doet dit bijvoorbeeld door de modules in verschillende talen beschikbaar te maken. Zo werken we onder andere met Engelse, Turkse, Poolse, Arabische en Somalische vertalers en stemmen. Een menselijke stem spreekt de teksten in, geen computer. Die menselijke betrokkenheid wekt vertrouwen. Het geeft gebruikers het gevoel werkelijk ondersteuning te krijgen tijdens de uitleg. Ze waarderen dit. Meestal ontbreekt dit menselijke aspect juist in andere online leer- en informatietools.

Les 6 Zet ervaringsdeskundigen in

De grootste waarde in het ontwikkelen van een Steffie-module ligt in het werken met ervaringsdeskundigen. In ons geval dus mensen die laaggeletterd zijn, een verstandelijke beperking hebben of mi-



grant zijn. Door hen in te zetten ontdekken we of een module goed bruikbaar is of niet.

Ervaringsdeskundigen kunnen zowel aan het begin als aan het einde van de ontwikkeling een bijdrage leveren. Aan het begin van het proces vertellen ze welke kennis ze al hebben van een onderwerp, welke vragen ze over het onderwerp hebben en waar ze tegenaan lopen. Essentiële informatie die we in het ontwerpen van de module meenemen.

Zo ontdekten we bij het maken van de Steffie-module over verzekeringen dat de ervaringsdeskundigen daarbij vooral dachten aan een verzekering voor ongevallen in het verkeer. Aan andere vormen dachten ze helemaal niet. In het verder ontwikkelen van de modules hielden we dus rekening met deze belevingswereld. Ook aan het eind van het traject testen we een module bij ervaringsdeskundigen. Bij de module bij de stembelp Kieskompas ontdekten we aan het eind dat ervaringsdeskundigen sommige knoppen niet goed begrepen. Pas op dat moment zien we dus echt of de gemaakte module begrijpelijk is en waar we nog aanpassingen moeten doen. Uitsluitend wanneer de module door de ervaringsdeskundigen is goedgekeurd gaan we over tot lancering.

Les 7 Laat de gebruiker ook oefenen

Onderwerpen worden niet alleen uitgelegd, Steffie maakt ook modules waarin gebruikers kunnen oefenen. Een mooi voorbeeld daarvan: de module waarin Steffie uitleg geeft over brand en de brandweer. Die bestaat uit verschillende onderdelen. In één ervan komt de gebruiker in een digitaal huis terecht, waar hij of zij brandgevaarlijke situaties moet op speuren. Zo leert de gebruiker niet alleen de situatie in te schatten, maar ook hoe je een brand



voorkomt en hoe te handelen wanneer brand ontstaat. Deze module leverde binnen een jaar al 20.000 kijkers op. De brandweer geeft aan dat het een fantastisch hulpmiddel is om de brandveiligheid ook bij laaggeletterden goed onder de aandacht te brengen. Wanneer gebruikers een brandgevaarlijke situatie hebben geoefend, vergroot dit hun kansen om efficiënt te handelen wanneer er daadwerkelijk een gevaarlijke situatie ontstaat.

Les 8 Maak begrijpelijke informatie voor iedereen toegankelijk

Verschillende instanties en organisaties vragen ons om een Steffie-module voor hen te maken. De modules zijn van waarde voor de gebruikers maar zeker ook voor de opdrachtgevers. Goed te snappen informatie zorgt namelijk voor minder werk. Mailboxes die volstromen met vragen, telefoons die blijven rinkelen omdat mensen iets niet begrijpen: het zijn problemen die je op voorhand weg kunt nemen door informatie eenvoudig uit te leggen.

Na het in opdracht maken van een module zorgt Steffie ervoor dat die voor iedereen gratis toegankelijk is. Dat is soms even wennen voor onze opdrachtgevers. De eerste gedachte van een opdrachtgever is vaak: 'ik betaal, dus ik heb het alleenrecht'. Maar het is jammer om begrijpelijke informatie slechts voor een beperkte groep toegankelijk te maken. Steffie nodigt ondernemers daarom uit om breder te kijken en sociaal, maatschappelijk verantwoord te ondernemen. Zo kan iedereen een steentje bijdragen om de maatschappij voor alle inwoners beter toegankelijk te maken. ■

Referentie

Sanbonmatsu, D. M., Strayer, D. L., Medeiros-Ward, N., & Watson, J. M. (2013). Who multi-tasks and why? Multi-tasking ability, perceived multi-tasking ability, impulsivity, and sensation seeking. *PLoS one*, 8(1), e54402.

