

CHECKLIST

voor laaggeletterdheid



Taalhuis Veenendaal

HERKENNEN VAN LAAGGELETTERDHEID: SIGNALLEN BIJ KLANT

- o Kijkt naar de tekst zonder de ogen te bewegen.
- o Vermijdt zoveel mogelijk lees-en schrijfsituaties.
- o Heeft geen papieren mee of neemt meerdere papieren mee, maar weet niet welke gegevens van toepassing zijn.
- o Lijkt afwezig of ongeïnteresseerd.
- o Leest niet mee bij uitleg van een formulier, folder of etiket.
- o Gebruikt afspraken "systeem" niet.
- o Heeft geen DigiD om zaken te regelen.
- o Volgt instructies en taken niet goed op.
- o Antwoordt niet adequaat,- krijgt zinnen niet geformuleerd,- heeft geen begin en einde aan zijn verhaal en komt niet "to the point".
- o Gedraagt zich ongemakkelijk bij de vraag iets op te schrijven of te lezen.
- o Stelt geen vragen of niet ter zake doende vragen, is ongemakkelijk of boos bij te veel gestelde vragen.
- o Vergeet afspraken, komt te laat,- te vroeg of op de verkeerde dag op fysieke afspraken,- noteert de afspraken niet of vergeet deze. Vergeet de agenda in te vullen.
- o Is vaak te vroeg of te laat met gemaakte afspraken nakomen.
- o Heeft moeite met het vertellen van een chronologisch verhaal.
- o Belt vaak op met vragen na het gesprek of richting het gesprek toe.
- o Zegt geen baat te hebben bij jouw traject.
- o Vaak afwezig bij activiteiten/ouderactiviteiten.
- o Houdt geen rekening met feestdagen en schoolvakanties.

HERKENNEN VAN LAAGGELETTERDHEID IN DE DIRECTE COMMUNICATIE

- o "Sorry ik ben mijn bril vergeten"
- o "Dat formulier vul ik thuis wel in"
- o "Kunt u het voor mij invullen, ik schrijf zo onleesbaar"
- o "Ik dacht dat de afspraak morgen was"
- o "Ik kan niet lezen omdat ik woordblind ben"
- o "Ik heb geen tijd om dit formulier in te vullen" / "Ik heb haast"
- o "Mijn buurvrouw zei dat ..."
- o "Ik lees nooit, de TV geeft informatie genoeg"
- o "Ik gebruik geen WhatsApp"
- o "Mijn batterij is leeg / Mijn telefoon/computer is kapot"
- o "Kunt u voor mij de afspraak op een papiertje zetten? Kunt u dit formulier invullen?"

COMMUNICATIE EN HANDELEN OP MAAT

Voor laaggeletterden



Taalhuis
Veenendaal

- o Begroet de klant warm, met een lach en open houding. (laaggeletterden voelen zich vaak onzeker en niet op hun gemak. Vermijd duidelijk lees-en schrijfsituaties).
- o Spreek duidelijk en niet te snel.
- o Stel maar 1 vraag tegelijkertijd.
- o Gebruik eenvoudige taal, korte zinnen, geen moeilijke woorden, weinig beeldspraak (juf Els in de bloemen zetten - juf Els bedanken), maar blijf de klant als volwassene aanspreken.
- o Beperk informatie tot maximaal 5 kernpunten. Herhaal deze punten geregeld.
- o Maak notities: de belangrijkste informatie eerst,- lijstjes met opsommingstekens,- /mondeling, op papier én digitaal.
- o Zijn jouw folders goed te begrijpen? Of veel tekst en moeilijke formuleringen?
- o Vraag naar het aantal jaren school dat de klant heeft gevolgd.
- o Moedig de klant aan vragen te stellen.
- o Bevestig de klant dat je hem/haar begrijpt door zijn/haar vragen te herhalen.
- o Terugvraagmethode: "Vertel dat je wilt checken of je het goed hebt uitgelegd.
- o Vraag de klant te herhalen wat je net verteld hebt.
- o Vraag de klant of hij/zij geholpen wordt bij het invullen van een formulier, of bij het lezen van een folder of brief.
- o Geef een duidelijke instructie mee wat de bedoeling is van jouw formulier, brief of folder. Bied hulp aan tijdens het meegeven en invullen van dit materiaal.
- o Motiveer: klanten met lees- en schrijfproblemen schamen zich vaak en denken dat zij de enigen zijn. Zij zijn vaak ambivalent: zij hebben redenen om iets aan hun problemen te doen én redenen om er juist niets aan te doen.
- o Motivatie is belangrijk voor het succes van gedragsverandering. In hoeverre is je klant bereid te werken aan zijn/haar basisvaardigheden? Dit kan verschillen per moment en per situatie. De klant wil bijvoorbeeld wel beter leren lezen, maar is ook bang om (net als vroeger) uitgelachen te worden. Als iemand gemotiveerd is om aan de basisvaardigheden te werken, kun je helpen door hem/haar op de mogelijkheden te wijzen.
- o Wees op de hoogte van het aanbod in jouw gemeente/omgeving.
- o Verwijs door, met een warme overdracht/maak afspraken met de aanbieder, naar het juiste aanbod.
- o Binnen jouw organisatie zorg je voor bewustwording van laaggeletterdheid en basisvaardigheden. Betrek collega's, personeel en leidinggevenden.
- o Zorg binnen jouw organisatie voor een aanspreekpunt laaggeletterdheid en basisvaardigheden.