

Lekker Duidelijk Doen



Lekker duidelijk doen

Naast een duidelijke communicatie is er nog meer dat je kunt doen om laaggeletterden en anderstaligen te helpen. Dat begint met erkennen dat ook op jouw werkvloer mensen moeite hebben met taal en/of rekenen. Het gaat in Nederland om maar liefst 2,5 miljoen mensen. Het kan dus niet anders dan dat het ook om jouw medewerkers en/of klanten gaat. Maar wie zijn het precies? Waar kun je ze aan herkennen? En hoe bespreek je het?

Wie dat weet, kan precies in kaart brengen om hoeveel mensen het in zijn of haar bedrijf gaat. En dat is belangrijke informatie. Want de grootte van de groep bepaalt wat je ze daarna wilt bieden.

Je kunt ze doorverwijzen naar lesaanbod in de regio, maar misschien wil je zelf wel een cursus bieden op de werkvloer. Maar hoe financier je dit? Welke subsidies en fondsen zijn er? En hoe zorg je dat jouw aanpak van laaggeletterdheid ook goed geborgd wordt in bestaande processen?

De belangrijkste tips voor duidelijk doen vind je in deze checklist.

Tips voor duidelijk doen

ja

Erkennen

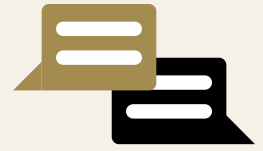
- Ontdek hoeveel klanten van jouw bedrijf moeite hebben met taal en/of rekenen. Je vindt het op: **www.geletterdheidinzicht.nl**.
- En om hoeveel werknemers gaat het in jouw bedrijf? Dat vind je op: **roa.nl/news/spreiding-van-laaggeletterdheid**.
- Soms is het lastig om ook het management ervan te overtuigen dat investeren in taalvriendelijkheid loont. Daarom doen Stichting Lezen en Schrijven en het Leerwerkloket hier veel onderzoeken naar. De cijfers in deze stukken zijn geschikt voor een goede haalbaarheidsstudie: **www.taalakkoord.nl/toolkit/starterspakket**.



Herkennen

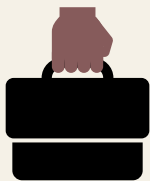
Het herkennen van laaggeletterdheid kun je op meerdere manieren doen.

- Volg de e-learning en/of fysieke training van Stichting Lezen en Schrijven om nog meer signalen te herkennen:
www.lezenenschrijven.nl/wat-doen-wij-oplossing-voor-je-vraagstuk/e-learning-aanpak-van-laaggeletterdheid.
- Je kunt ook **contextgerichte vragen** inzetten. Denk daarbij aan vragen zoals: Hoe vaak gebruikt u uw DigiD? Zijn er mensen in uw omgeving die u helpen met het invullen van formulieren? Stichting Lezen en Schrijven heeft voor verschillende gesprekken vragen bedacht die makkelijk zijn in te zetten.
Lees hierover meer op: **www.basismeters.nl/contextgerichte-vragen**.
- Als je zeker wilt weten of iemand laaggeletterd is, kun je dat ook echt onderzoeken of **screenen**. Daarvoor zijn papieren instrumenten zoals de **taalverkenners** ontwikkeld, maar ook verschillende digitale instrumenten zoals de **basismeters**. Via **www.basismeters.nl** kun je deze al een keer uitproberen. Het zijn korte onderzoeken van enkele minuten die een indicatie geven van iemands niveau. Deze zijn heel geschikt om in te zetten tijdens een intake of voordat iemand aan een nieuwe cursus begint.



Bespreken

- Als je het vermoeden hebt dat iemand laaggeletterd is, kun je dit ook met deze klant of werknemer bespreken. Dat doe je allereerst door te **zorgen voor een cultuur** waarin niet goed kunnen lezen en schrijven heel normaal is en waar het stellen van vragen juist wordt aangemoedigd. Dat kun je doen door bijvoorbeeld posters, bordjes op de balie of stickers om op brieven te plakken met 'Huh? Dit begrijp ik niet!' Zie voor meer tips: **www.huhwatbedoeltu.nl**.
- Je kunt daarnaast **taalambassadeurs** inzetten. Zij kunnen ook als mystery guest de balie bezoeken of een klantreis doorlopen. De informatie die dit oplevert, kan erg helpen om gericht aan de slag te gaan met een taalvriendelijke werkomgeving.
- Het is daarbij belangrijk om niet alleen het management maar **alle afdelingen** die met deze doelgroep te maken hebben erbij te betrekken. Denk daarom ook aan communicatie, ICT, personeelszaken en de werkploegleiders op de vloer.
- Door een **Ambassadeur Taal en Rekenen** aan te stellen zorg je niet alleen dat er blijvend aandacht is voor het onderwerp, maar is er ook iemand op de vloer waar mensen met taalproblemen in vertrouwen naartoe kunnen.
- Denk goed na over **het middel en de kanalen** die je inzet om informatie over het onderwerp te delen. Veel laaggeletterden zijn niet zo digitaal vaardig. Dus lange tekstberichten via social media zijn aan hen niet besteed. Kies dan liever voor filmpjes, taalambassadeurs, een telefoonnummer dat ze kunnen bellen of een persoon waarbij ze terecht kunnen.
- Door het taboe op laaggeletterdheid vinden veel professionals het eng om er iets over te vragen aan klanten of werknemers. Daarom is er een **Training 'Bespreekbaar maken van laaggeletterdheid met een trainingsacteur'** ontwikkeld. Zodat het praten erover heel gewoon wordt.



Cursus opzetten

- Voor wie een cursus op de werkvloer wil opzetten zijn er twee mogelijkheden. De eerste mogelijkheid is het opleiden van collega's tot **taalbuddy**. Hiervoor is een training ontwikkeld die helpt om meer inzicht te krijgen in hoe volwassenen leren. Daarnaast zijn er een heel aantal **Succes!-boekjes** uitgegeven door Stichting Lezen en Schrijven waarmee koppels kunnen oefenen. Ook de digitale pagina's zoals **www.werk-portal.nl** en **www.oefenen.nl** zijn hierbij heel geschikt.
- De tweede mogelijkheid is het vragen van een **professionele taalaanbieder** voor het verzorgen van de lessen op locatie. Maar hoe kies je de beste taalaanbieder? Welke kwaliteit en rapportage kun je eisen? En hoe onderhandel je over de beste prijs? Stichting Lezen en Schrijven helpt werkgevers bij dit voortraject.
- Voor financiering van dit project is de **Tel-mee-met-Taalsubsidie** interessant. Daarnaast zijn er ook sectorgebonden regelingen en andere financiële fondsen die kunnen helpen. Het Leerwerkloket en Stichting Lezen en Schrijven brengen samen ieder jaar in kaart wat u aan financiële mogelijkheden heeft. **www.telmeemetaal.nl/subsidie**
- Daarbij is het belangrijk om ook na te denken over hoe je de cursus aanbiedt aan (klanten en) werknemers. Stichting Lezen en Schrijven kan helpen met het zo aantrekkelijk mogelijk maken van jouw training. Een training met als titel 'Geld overhouden voor je droomvakantie' klinkt namelijk al heel anders dan 'Financiële vaardigheden'.



Doorverwijzen

- Als het om een paar klanten gaat of een of twee werknemers wil je misschien niet meteen zelf een cursus opzetten. De nationale bellijn **0800 - 023 44 44** en de website **www.ikwilleren.nl** helpen je om de dichtstbijzijnde plek te vinden waar iemand met rekenen of taal kan oefenen.



Borgen

- Om de aandacht voor laaggeletterdheid goed te borgen in bestaande processen is het belangrijk om ervaringen ook met andere bedrijven te delen. En samen na te denken over de beste aanpak. Dat kan door je aan te sluiten bij het **Taalakkoord**. Zie hiervoor ook: **www.taalakkoord.nl**.
- Het is goed om heel duidelijk aandacht aan laaggeletterdheid te besteden tijdens **de intake** voor klanten en **het inwerkprogramma** voor nieuwe medewerkers.
- Zijn medewerkers bang dat ze door hun laaggeletterdheid worden ontslagen? Zorg er dan voor dat deze angst wordt weggenomen. Als er geen angst voor ontslag (meer) is, kan laaggeletterdheid ook in **plannings- en functioneringsgesprekken** als vast onderdeel besproken worden. Waarop wil iemand zich nog ontwikkelen zodat hij verder kan groeien binnen het bedrijf? Wat is er nodig om dit certificaat of die functie te bereiken? Moet hij hiervoor nog wat doen aan zijn taalvaardigheid?
- Het zou een vast onderdeel kunnen zijn in **vergaderingen en jaarplannen**.

- En door middel van een **plan** dat ieder half jaar wordt bekeken zou het ook geborgd kunnen worden in het (MVO-)beleid. Stichting Lezen en Schrijven heeft hiervoor een format ontwikkeld dat de schrijver kan ontlasten.
- Daarbij zou je **de tevredenheid** kunnen onderzoeken door klanten te interviewen over jouw bedrijfscommunicatie en werknemers over het nieuwe cursusaanbod.
- En je zou **de voortgang** van werknemers via verschillende toetsen kunnen meten.
- Doordat cursussen maar kort duren kan iemand na de cursus terugzakken in niveau. Om dat te voorkomen is het goed om te zorgen voor een **doorlopende leerlijn**. Mensen kunnen bijvoorbeeld met taalbuddy's op de werkvloer of vrijwilligers in de bibliotheek blijven oefenen.
- Daarbij helpt het om de deelnemer niet enkel aan te melden bij de bibliotheek maar **te helpen het contact te leggen**. Zodat de stap voor hem wat minder eng wordt.
- De eerste groep die een cursus volgt zou daarnaast **taalambassadeur** kunnen worden om de volgende collega's te inspireren. Zo maak je de cirkel rond.

Ervaringsdeskundigen

Wil je graag dat ervaringsdeskundigen vertellen over hun ervaringen, (in het geheim) als klant je bedrijf bezoeken of de klantreis eens helemaal doorlopen om te bepalen hoe taalvriendelijk jouw bedrijf is? Informeer dan bij Stichting ABC.

De Taalambassadeurs denken graag met je mee.

 Kijk op www.a-b-c.nu.

Meer informatie

Wil je meer weten, advies of ondersteuning?

Wij helpen je graag!

Kijk dan op:

 www.lezenenschrijven.nl/lekkerduidelijk

Of neem contact op via:

 070 - 302 26 60

 lekkerduidelijk@lezenenschrijven.nl

De checklist Lekker Duidelijk Doen is onderdeel van het Lekker Duidelijk-startpakket waarmee je jouw bedrijf (nog) taalvriendelijker maakt. Bekijk ook:

- Checklist Lekker Duidelijk Schrijven
- Checklist Lekker Duidelijk Gesprek
- Checklist Lekker Duidelijk Digitaal
- Checklist Lekker Duidelijk Bedrijf

Het 'Lekker Duidelijk' Startpakket is tot stand gekomen door een donatie van BNNVARA en haar leden.



Een samenleving waarin iedereen meedoet

In Nederland hebben 2,5 miljoen volwassenen moeite met lezen, schrijven of rekenen. Daardoor hebben ze ook vaak moeite met een computer of een smartphone. Dat heeft veel gevolgen. Een baan vinden, gezond leven en grip hebben op je geldzaken is dan lastiger.

Wij zetten ons ervoor in dat iedereen kan lezen, schrijven en rekenen.

Daarom maken we laaggeletterdheid onderwerp van gesprek bij het publiek en de politiek. Én ondersteunen we organisaties met scholing, onderzoek en lesmateriaal. En ook met advies en campagnes. Want een samenleving waarin iedereen meedoet, daar hebben we allemaal wat aan.