

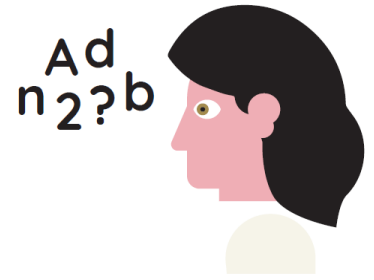
Checklist “Taalvriendelijkheid”

Kies uit:

Je wil aan de slag met het thema laaggeletterdheid. Hoe ga je te werk? Welke stappen kun je nemen? Deze checklist helpt je hierbij.

Je hoeft niet dit hele document in te vullen. Je kiest één van de onderwerpen hieronder. Wil je aan de slag met begrijpelijke taal? Dan vul je alleen de vragen bij hoofdstuk 1 in. Wil je aan de slag met een cursus op de werkvloer? Dan vul je alleen de vragen bij hoofdstuk 3 in.

- 0 Bewustwording
- 1 Begrijpelijke taal gebruiken
- 2 Bespreekbaar maken en doorverwijzen
- 3 Een cursus aanbieden
- 4 De aanpak borgen binnen de organisatie



0: Bewustwording

0: Bewustwording



- | | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 1 We kennen de feiten en cijfers rond beperkte taal-, reken en digitale vaardigheden. | ... | ... | ... |
| 2 We hebben een inschatting gemaakt om hoeveel klanten en/of werknemers het gaat. | ... | ... | ... |
| 3 Er is een keuze gemaakt waar we in de organisatie mee aan de slag gaan: | ... | ... | ... |

- 1 Begrijpelijk taal gebruiken**
- 2 Bespreekbaar maken en doorverwijzen**
- 3 Een cursus aanbieden**
- 4 De aanpak borgen binnen de organisatie**

Wij gaan werken aan:

- | | | | |
|--|-----|-----|-----|
| 4 We hebben een ambassadeur gekozen die het onderwerp blijvend onder de aandacht brengt bij alle afdelingen binnen de organisatie. | ... | ... | ... |
| 5 Verschillende afdelingen zijn al bij het onderwerp betrokken zoals: <input type="checkbox"/> Communicatie/ <input type="checkbox"/> O&O / <input type="checkbox"/> HR / <input type="checkbox"/> financiële administratie / <input type="checkbox"/> | ... | ... | ... |
| 6 Ook de <input type="checkbox"/> directie en/of <input type="checkbox"/> het management is bij het onderwerp betrokken. | ... | ... | ... |

1: Begrijpelijke taal gebruiken



1A: Begrijpelijke schriftelijke communicatie



- | | | | | |
|---|--|-----|-----|-----|
| 1 | We gebruiken de inspiratiekaart " <i>Lekker Duidelijk Schrijven en Digitaal</i> " van Stichting Lezen en Schrijven of een andere organisatie bij al onze schriftelijke en digitale communicatie. | ... | ... | ... |
| 2 | We gebruiken online tools zoals O " <i>ishetb1.nl</i> " / O " <i>zoekenvoudigewoorden.nl</i> " / O om ons woordgebruik te controleren. | ... | ... | ... |
| 3 | Leidinggevenden en/of medewerkers met klantcontact hebben bij ons een training gevolgd rond " <i>Begrijpelijk schrijven (op B1)</i> " | ... | ... | ... |
| 4 | Er zijn O jaarlijks / O maandelijks O intervisie- / O observatie- / O.....-momenten waarin we de communicatie die we versturen met elkaar bekijken en bespreken. | ... | ... | ... |
| 5 | We vragen O de doelgroep / O Stichting ABC actief en regelmatig om feedback op onze brieven, e-mails en website. | ... | ... | ... |

1B: Begrijpelijke mondelinge communicatie



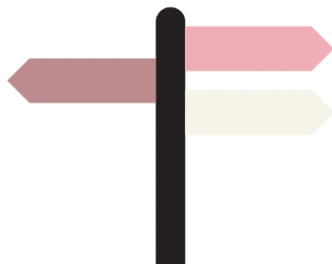
- | | | | | |
|---|--|-----|-----|-----|
| 1 | We gebruiken de inspiratiekaart " <i>Lekker Duidelijk Gesprek</i> " van Stichting Lezen en Schrijven of een andere organisatie bij al onze mondelinge communicatie. | ... | ... | ... |
| 2 | Leidinggevenden en/of medewerkers met klantcontact hebben bij ons een training gevolgd rond " <i>Begrijpelijk spreken</i> ". | ... | ... | ... |
| 3 | We O observeren en O bespreken gesprekken regelmatig na. | ... | ... | ... |
| 4 | We vragen actief om feedback bij O klanten / O medewerkers / O Stichting ABC over onze gesprekken. | ... | ... | ... |
| 5 | De doelgroep is regelmatig gevraagd om de klantreis te doorlopen. Zo worden niet alleen de problemen met formulieren of gesprekken zichtbaar, maar ook die bij overgangen tussen verschillende stappen in onze dienstverlening. | ... | ... | ... |
| 6 | <i>Optioneel: We proberen het in onze organisatie normaal te maken om Huh? te zeggen. We bevragen alle nieuwe collega's om hun Huh?-momenten in de eerste drie maanden van hun nieuwe functie omdat zij nog onbevangen naar de processen in onze organisatie kijken.</i> | ... | ... | ... |
| 7 | <i>Optioneel: We mixen ploegen zodat medewerkers met Nederlands eerste en als tweede taal met elkaar samenwerken en zo wel Nederlands moeten oefenen.</i> | ... | ... | ... |

1C: Begrijpelijke communicatie op de vloer



- | | | | | |
|---|--|-----|-----|-----|
| 1 | We gebruiken de inspiratiekaart " <i>Lekker Duidelijk Bedrijf</i> " van Stichting Lezen en Schrijven of een andere organisatie bij al onze schriftelijke en digitale communicatie. | ... | ... | ... |
| 2 | We nemen "veilig (werken en) communiceren" als vast onderdeel op in onze overleggen. | ... | ... | ... |
| 3 | We kijken niet alleen naar onze brieven en gesprekken maar ook naar onze borden en instructies op de vloer. (Denk aan VCA, BHV-EHBO, HACCP, etc.) We proberen deze zo veel mogelijk visueel te ondersteunen. | ... | ... | ... |

2: Bespreekbaar maken en doorverwijzen



2A: Informeren



- | | | | | |
|----|---|-----|-----|-----|
| 1 | We hebben het draagvlak voor dit onderwerp uitgebreid naar alle afdelingen. | ... | ... | ... |
| 2 | We delen de informatie over dit onderwerp via meerdere kanalen:
O.....O.....O..... | ... | ... | ... |
| 3 | We hebben gezorgd voor een cultuur waarin niet goed kunnen lezen, schrijven, rekenen of computeren heel normaal is en je het veilig kunt benoemen door: | ... | ... | ... |
| a. | Er is iemand aangewezen, een ambassadeur, die blijvend aandacht vraagt voor het onderwerp in overleggen en vergaderingen en waar O klanten / O medewerkers in vertrouwen naartoe kunnen. | ... | ... | ... |
| b. | <i>Optioneel: We hebben de ervaringsdeskundigen van Stichting ABC ingezet die via hun persoonlijke ervaringen met een bedrijf zoals het onze, het onderwerp dichtbij weten te brengen.</i> | ... | ... | ... |
| c. | <i>Optioneel: We hebben zelf een aantal werknemers als ervaringsdeskundige of Taalambassadeur opgeleid die uit de eerste hand weten wat het hen opleverde om hun basisvaardigheden te verbeteren en nu ook andere werknemers motiveren om er wat aan te doen.</i> | ... | ... | ... |

2B: Bespreken



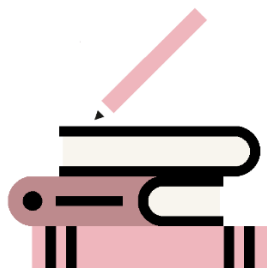
- | | | | | |
|---|--|-----|-----|-----|
| 1 | Medewerkers uit meerdere lagen in de organisatie hebben de training "Herkennen en doorverwijzen" gevolgd. | ... | ... | ... |
| 2 | We herkennen de signalen van beperkte taal-, reken- of digitale vaardigheden. | ... | ... | ... |
| 3 | We zetten waar nodig screeningsmethoden in zoals O contextgerichte vragen O het gesprekskompas O de taalverkenner O de basismeters om laaggeletterdheid echt aan te tonen. (Zie voor uitleg: basismeters.nl) | ... | ... | ... |
| 4 | <i>Optioneel: De ontwikkeling van basisvaardigheid is een standaard onderdeel in onze P&O gesprekken.</i> | ... | ... | ... |

2C: Doorverwijzen



- | | | | | |
|---|---|-----|-----|-----|
| 1 | Iedereen kent de bellijn 0800 023 44 44 en de website "ikwilleren.nl". Dit helpt iemand op weg naar geschikt cursusaanbod in de buurt. | ... | ... | ... |
| 2 | We hebben contact gelegd met het dichtstbijzijnde taalpunt en/of gemeente voor een snelle warme doorverwijzing naar de juiste cursus in de buurt. | ... | ... | ... |
| 3 | We houden intern bij wie we doorverwijzen door dit vast te leggen in | ... | ... | ... |

3: Cursus aanbieden



3A: Wat levert een cursus op?



- | | | | | |
|---|---|-----|-----|-----|
| 1 | Nu we weten dat er onder onze klanten/werknemers laaggeletterden zijn hebben we onze bestaande trainingen en cursussen herzien, zodat ze beter aansluiten bij de doelgroep. | ... | ... | ... |
| 2 | We hebben onderzocht wat meer scholing rond basisvaardigheden ons bedrijf kan opleveren. | ... | ... | ... |
| 3 | Er is nagedacht over geschikt aanvullend aanbod rond de basisvaardigheden
O taal, O rekenen en/of O digitale vaardigheden of thema's zoals O vitaliteit O financiële zelfredzaamheid O | ... | ... | ... |

3B: Cursus aanbieden aan klanten



- | | | | | |
|---|---|-----|-----|-----|
| 1 | Alle facilitaire en financiële zaken zijn geregeld. | ... | ... | ... |
| 2 | Het cursusmateriaal is binnen en ligt klaar voor alle deelnemers. | ... | ... | ... |
| 3 | De vrijwilligers of werknemers die het uitvoeren zijn getraind. | ... | ... | ... |
| 4 | Er is tijd besteed aan een goede campagne met aansprekende motieven om de cursus te volgen. (Er wordt hierbij camouflage ingezet. Denk bijv. aan "Geld overhouden voor je droomvakantie" in plaats van "Financiële vaardigheden"). | ... | ... | ... |
| 5 | Er is een intake ontwikkeld en afgenomen bij alle deelnemers die rekening houdt met de AVG-wetgeving. De (O taalverkenner) / O basismeters vanuit Stichting Lezen en Schrijven / O de TOA-toetsen / O de participatiebox van Bureau ICE / O de Taaltoetsen Nederlands van AMN kunnen worden ingezet voor een indicatie van het taal- en/of rekenniveau. | ... | ... | ... |
| 6 | De eerste groep kandidaten wordt na afronding beloond met een bewijs van deelname en de keuze om ambassadeur te worden voor een nieuwe groep. | ... | ... | ... |
| 7 | Er is een evaluatiemoment aan het eind onder zowel deelnemers als uitvoerders. | ... | ... | ... |
| 8 | Er is opvolging/ een warme overdracht tijdens of na afronding van de cursus naar het taalhuis voor deelnemers die nog extra willen oefenen. | ... | ... | ... |

3C: Cursus aanbieden aan werknemers



- | | | | | |
|---|---|-----|-----|-----|
| 1 | Er is een keuze gemaakt voor: A Taalbuddies (collega's of vrijwilligers) B Lessen op/buiten de vloer C Een combinatie van taalbuddies met lessen. | ... | ... | ... |
|---|---|-----|-----|-----|

Taalbuddies

- | | | | | |
|---|---|-----|-----|-----|
| 1 | De vrijwilligers of werknemers die het uitvoeren zijn getraind. | ... | ... | ... |
| 2 | Alle facilitaire en financiële zaken zijn geregeld. | ... | ... | ... |

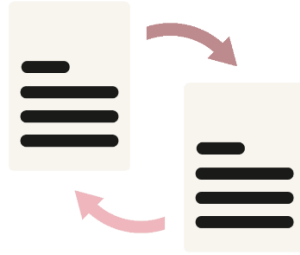
- | | | | | |
|---|--|-----|-----|-----|
| 3 | Het cursusmateriaal is binnen en ligt klaar voor alle deelnemers. | ... | ... | ... |
| 4 | Er is tijd besteed aan een goede campagne met aansprekende motieven om de cursus te volgen. (Er wordt hierbij camouflage ingezet. Denk bijv. aan “Geld overhouden voor je droomvakantie” in plaats van “Financiële vaardigheden”). | ... | ... | ... |
| 5 | Er is een intake ontwikkeld en afgenomen bij alle deelnemers die rekening houdt met de AVG-wetgeving. De O basismeters vanuit Stichting Lezen en Schrijven / O de TOA-toetsen / O de participatiebox van Bureau ICE / O de Taaltoetsen Nederlands van AMN kunnen worden ingezet voor een indicatie van het taal- en/of rekenniveau.
<i>privacyreglement</i> | ... | ... | ... |
| 6 | De eerste groep kandidaten wordt na afronding beloond met een bewijs van deelname en de keuze om ambassadeur te worden voor een nieuwe groep. | ... | ... | ... |
| 7 | Er is een evaluatiemoment aan het eind onder zowel deelnemers als uitvoerders. | ... | ... | ... |
| 8 | Er is opvolging/ een warme overdracht tijdens of na afronding van de cursus naar het taalhuis voor deelnemers die nog extra willen oefenen. | ... | ... | ... |

Lessen op de vloer

- | | | | | |
|----|---|-----|-----|-----|
| 1 | De Tel-mee-met-taalsubsidie, sector gebonden regelingen en andere financiële ondersteuning zijn in kaart gebracht en er is een keuze gemaakt over de financiering. Ook het persoonlijk opleidingsbudget van kandidaten is hierin meegenomen. | ... | ... | ... |
| 2 | De kosten en baten voor het investeren in taal op de werkvloer zijn inzichtelijk gemaakt voor het management zodat ook zij akkoord zijn. (<i>Vanuit de Tel-mee-met-taal subsidie moet een werkgever namelijk zelf een derde financieren.</i>) | ... | ... | ... |
| 3 | Er is tijd besteed aan een goede campagne met aansprekende motieven om de cursus te volgen. (Er wordt hierbij camouflage ingezet. Denk bijv. aan “Geld overhouden voor je droomvakantie” in plaats van “Financiële vaardigheden”). | ... | ... | ... |
| 4 | Alleen voor deelnemers onder 2F die op de payroll staan kan subsidie worden aangevraagd. Dit kan onderzocht worden met O basismeters vanuit Stichting Lezen en Schrijven (<i>of O de TOA-toetsen / O de participatiebox van Bureau ICE / O de Taaltoetsen Nederlands van AMN</i>). Er is op basis van eerste resultaten een inschatting gemaakt om hoeveel mensen het gaat. | ... | ... | ... |
| 5 | Er is eigen financiering gezocht. / Er is bij Tel-mee-met-Taal een aanvraag gedaan via het systeem van Dus-i. | ... | ... | ... |
| 6 | De financiering is rond. | ... | ... | ... |
| 7 | We hebben intern een docent die de trainingen gaat uitvoeren. / Er zijn drie aanbieders gekozen die een offerte mogen uitbrengen. | ... | ... | ... |
| 8 | Zij zijn benaderd met een overzicht van al onze wensen en eisen. | ... | ... | ... |
| 9 | Hun offertes zijn met elkaar vergeleken op kwaliteit en prijs. | ... | ... | ... |
| 10 | De uitvoerder van de lessen is gekozen en er zijn duidelijke (eind)doelen gesteld voor alle partijen. | ... | ... | ... |
| 11 | Alle facilitaire en financiële zaken zijn geregeld. | ... | ... | ... |
| 12 | Het cursusmateriaal ligt klaar voor alle deelnemers. | ... | ... | ... |
| 13 | De externe aanbieder en onze organisatie hebben een overeenkomst ondertekend waarmee de onderlinge uitwisseling van gegevens is geregeld. (<i>De externe aanbieder levert eventueel ook een privacyovereenkomst en klachtenreglement dat inzichtelijk is voor de deelnemer.</i>) | ... | ... | ... |
| 14 | De deelnemers hebben een uitgebreidere intake gehad vanuit de aanbieder met O de TOA-toetsen / O de participatiebox van Bureau ICE / O de Taaltoetsen Nederlands van AMN en een plan dat past bij hun persoonlijke leerdoelen. Al hun gegevens worden volgens de AVG-wetgeving vastgelegd. | ... | ... | ... |

- | | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 15 De aanwezigheid, voortgang en het eindresultaat van deelnemers wordt gevolgd. | ... | ... | ... |
| 16 <i>Optioneel: de kwaliteit van de lessen is door een onafhankelijke partij geobserveerd.</i> | ... | ... | ... |
| 17 De eerste groep kandidaten wordt na afronding beloond met een bewijs van deelname en de keuze om ambassadeur te worden voor een nieuwe groep | ... | ... | ... |
| 18 Er is een evaluatiemoment aan het eind onder zowel deelnemers als uitvoerders. | ... | ... | ... |
| 19 De interne of externe uitvoerder van de cursus heeft (een logboek en) verbeterverslag aangeleverd. | ... | ... | ... |
| 20 Er is opvolging/ een warme overdracht tijdens of na afronding van de cursus naar het taalhuis voor deelnemers die nog extra willen oefenen. | ... | ... | ... |
|
 | | | |
| 21 Er is naar Tel-mee-met-Taal verantwoord. | ... | ... | ... |
|
 | | | |
| 22 Ons interne cursusaanbod hebben we beter aangesloten op dit nieuwe aanbod in basisvaardigheden. | ... | ... | ... |

4: De aanpak borgen binnen onze organisatie



4A: Meten en evalueren



- | | | | | |
|---|---|-----|-----|-----|
| 1 | <i>Optioneel: Er zijn observaties, interviews en/of mysteriebezoeken uitgevoerd om de begrijpelijkheid van onze communicatie te toetsen.</i> | ... | ... | ... |
| 2 | <i>Optioneel: Er is bij klanten een nulmeting uitgevoerd over hun tevredenheid over onze dienstverlening</i> | ... | ... | ... |
| 3 | <i>Optioneel: Er is bij werknemers een nulmeting uitgevoerd naar hun gevoel van veiligheid op de werkvloer/ het niveau van hun basisvaardigheden.</i> | ... | ... | ... |
| 4 | Er is een tweede keer geëvalueerd onder alle betrokkenen. | ... | ... | ... |
| 5 | De effecten van deze pilot zijn in kaart gebracht. | ... | ... | ... |
| 6 | De resultaten zijn verwerkt in een verbeterverslag. | ... | ... | ... |

4B: Borgen in beleid



- | | | | | |
|---|---|-----|-----|-----|
| 1 | We hebben een plan van aanpak geschreven voor de toekomst dat (half)jaarlijks wordt herzien en levendig gehouden. | ... | ... | ... |
| 2 | We laten het als vast thema terugkomen in O het inwerkproces voor nieuwe medewerkers / O de P&O-cyclus / O overleggen, vergaderingen en jaarplannen / O het MVO-beleid / O..... | ... | ... | ... |

4C: Actieve samenwerking



- | | | | | |
|---|---|-----|-----|-----|
| 1 | We kijken ook buiten ons eigen bedrijf en hebben ons daarom aangesloten bij het Taalakkoord van het Leerwerkloket | ... | ... | ... |
| 2 | We hebben aan een bijeenkomst meegedaan en inzicht gekregen in mogelijke sparringpartners en externe ondersteuning. | ... | ... | ... |
| 3 | We komen met hen O maandelijks O jaarlijks O. ... samen om ideeën uit te wisselen. | ... | ... | ... |

4D: Benchmarking



- | | | | | |
|---|--|-----|-----|-----|
| 1 | Ons bedrijf doet (mee) aan benchmarking (O vanuit Stichting Lezen en Schrijven O het Leerwerkloket O | ... | ... | ... |
|---|--|-----|-----|-----|