



# DANNY & SCHIPPER

## BIO

Danny is een echte Rotterdammer. Trots op zijn werk in de haven, dat deze stad groot heeft gemaakt. Danny is recht door zee en een harde werker. Zijn leven is druk, actief en sociaal. In een groep is hij de grappenmaker. Het liefst rijdt hij voor de troepen uit. Hij heeft een grote voorliefde voor snelle auto's, motoren en gadgets.

**LEEFTIJD** 32 jaar

**GESLACHT** Man

**ACHTERGROND** Nederlands

**RELATIE** Vrijgezel, knipperlicht relatie met zijn ex, 1 zoontje

**POLITIEK** Rechts, Leefbaar Rotterdam

**RELIGIE** Atheïst

**WOONSITUATIE** Huurt een appartement in Crooswijk

**OPLEIDING** (STC) Scheepvaart en Transport MBO College

**WERK** Empty handler chauffeur in de haven van Rotterdam, dit is zijn eerste baan, geen eerdere werkervaring

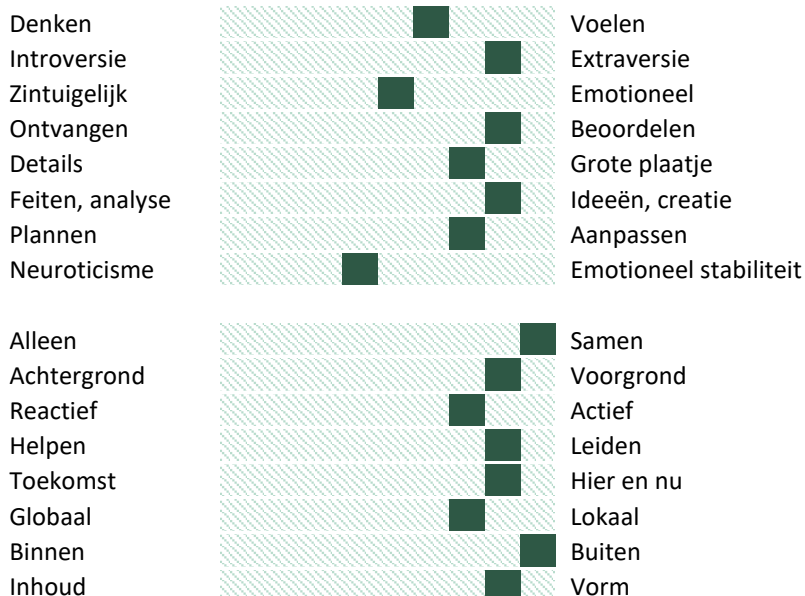
**TAKEN** Containers handlen, stacken en indelen op het depot, rijden met groot materieel

**SALARIS** €1800-2300,- salaris, afhankelijk van overwerk

**RIJBEWIJS** B

“**IK BEN EEN GEBOREN EN GETOGEN ROTTERDAMMERT. IK GA NOOIT MEER WEG UIT DEZE STAD.**”

## PERSOONLIJKHEID



\*Los gebaseerd op o.a. de Big 5, MBTI, Myers & Elbak

## FEITEN EN CIJFERS

Uit de analyse op [geletterdheidinzicht.nl](https://geletterdheidinzicht.nl) is te lezen dat er onder de Rotterdammers ongeveer 19% laaggeletterd zijn. In Nederland ligt dat gemiddeld op 12%. Ongeveer 4% van de laaggeletterden vallen hier in de doelgroep Nederlandse werkenden 30-50 jaar waar onze persona Danny een voorbeeld van is.

In het ROA rapport wordt daarnaast ingeschat dat onder bedieners van mobiele machines gemiddeld 19-25% laaggeletterdheid voorkomt en 19-25% laaggecijferdheid. Dat is aanzienlijk hoger dan het gemiddelde onder werkenden van 9% laaggeletterden en 10% laaggecijferden. Deze beroepsgroep is hierin dan ook een uitschieter.



## ALGEMEEN

## BENODIGDE VAARDIGHEDEN

## VINDPLAATSEN/ INVLOED

### GEZONDHEID

Hij is veel in zijn sportschool Stride te vinden, maar rookt en drinkt ook het nodige in het weekend. Hij heeft daarnaast ADHD en soms last van sportblessures. Als hij financieel in de problemen raakt, uit zich dat in ongezonder eten, drinken, roken, hoofdpijn, oververmoeidheid, slapeloosheid, hoge bloeddruk, buikpijn en afvallen. Hij gaat niet zo goed om met stress. Dat uit zich in het snel van slag zijn door kleine dingen en prikkelbaarheid.

Gezondheids-  
vaardigheden

Huisarts, tandarts,  
apothek,  
Sportschool, ziekenhuis,  
zorgverzekeraar,  
fysiotherapeut,  
Bij stoppen-met-roken  
programma's

### HUISVESTING, FINANCIËN & OVERHEIDS- INSTANTIES

Hij heeft door zijn werk een goed inkomen, maar geeft het ook snel uit. Hij heeft dikwijls schulden bij vrienden uitstaan. Hij snapt zelf eigenlijk niet zo goed hoe dat komt. In zijn financiële situatie heeft hij geen inzicht. Veel van zijn brieven maakt hij ook niet open en gooit hij zo weg of neemt hij mee naar werk om door een collega uit te laten leggen. Met name met zijn energierekeningen loopt hij wel eens achter. Ook een onverwachte rekening van de zorgverzekeraar moet hij geregeld in termijnen betalen. Financiële problemen bezorgen hem de nodige stress. Dat uit zich in perioden met nog meer met de dag leven, van de hak op de tak, impulsieve aankopen, onrust, afspraken vergeten, niet komen opdagen en demotivatie.

Reken- en digitale  
vaardigheden

Woningbouw, bedrijven die  
water, gas, licht, internet en  
televisie verzorgen,  
verzekeraars, site voor  
sociale huur, bank,  
gemeente, Belastingdienst,  
digid.nl, mijnoverheid.nl, *En  
als het echt mis gaat:  
incassobureau, sociale  
wijkteam,  
schuldhulpverlening*

*Participatieladder: 6 Betaald werk*

### WERK

Hij doet het goed op zijn werk. Hij is positief, vrolijk, de sfeermaker in het team. Hij heeft een goede band met zijn collega's. Hij weet het vaak voor elkaar te krijgen om niet te hoeven notuleren of rapporteren door zijn dominante positie in de groep. Omdat de aanvoer fluctueert is hij nooit helemaal zeker van zijn baan. Er wordt vaak gereorganiseerd en de jonge jongens gaan er dan als eerste uit. In dat soort perioden van onzekerheid maakt hij vaker fouten. Door automatisering en digitalisering in de haven moet hij steeds zijn digitale vaardigheden weer verbeteren om het grote machines te kunnen bedienen.

Digitale, vak en  
werknemers-  
vaardigheden

Werkgever  
*Bij het verliezen van werk:  
uitzendbureau, UWV,  
Sociale dienst, werk.nl*



## ALGEMEEN

## BENODIGDE VAARDIGHEDEN

## VINDPLAATSEN

### OPLEIDING

Hij heeft geen interesse om weer in de schoolbanken te gaan zitten. Door zijn ADHD en korte concentratieboog was hij in de klas niet de makkelijkste. Niet elke docent kon hem goed aan. Daardoor heeft hij ook wel wat nare ervaringen opgedaan en moet hij er niet aan denken weer terug te moeten. Hij is maar wat blij dat hij daarmee klaar is. Hij wil echter wel meer zekerheid en daarom hogerop in zijn huidige werk. Dat betekent nog wel een aantal TCVT-certificaten halen, maar tegen het leren hiervoor ziet hij op. Ook omdat zijn werktijden steeds veranderen en soms 's zelfs nachts zijn. Dan is hij echt te moe om nog te leren.

Schoolvaardigheden

Opleider

### RELATIE & GEZIN

Turbulent. Hij is enerzijds aan het leven als een vrijgezel en jaagt er heel wat vriendinnen doorheen. Hij is anderzijds ook jong vader geworden en heeft nog steeds een knipperlichtrelatie met zijn ex. Hij zou graag meer rust in zijn lijf hebben en een betere vader zijn. In perioden van stress ontbreekt het hem aan stabiliteit. Hij gaat wel altijd met zijn zoontje mee naar de voetbaltraining en wedstrijden als hij geen nachtdienst heeft. Hij maakt zich zorgen over zijn zoontje omdat die op school ook wat achterloopt bij taal. Hij wil niet dat hij straks dezelfde problemen heeft als hij.

Persoonlijke  
vaardigheden

Consultatiebureau, leraar van de basisschool, naschoolse opvang, schoolarts, remedial teacher, logopedie, integrale vroeghulp, sportclub van zijn zoon

### VRIJE TIJD, SOCIAAL NETWERK, MAATSCHAPPELIJKE PARTICIPATIE

Houdt van fitnesssen, boksen, dansen tot in de late uurtjes in de Oude Haven en heeft een voorliefde voor snelle wagens. Hij wil nog graag zijn motorrijbewijs halen. Hij is onderdeel van een grote vriendengroep en een fanatiek Feyenoordsupporter. Hij heeft een boxer, Harley waar hij graag mee wandelt als hij zijn hoofd wil leegmaken. Over zijn gevoelens praten. doet hij niet graag.

Sociale vaardigheden

Fitness, stadion, CBR, café, garage, elektronicazaak, kapper, sportwinkel, bij vrienden, familie, vrienden, kennissen, ex-partner, plaatsen om de hond uit te laten



	DOEL	ZORGEN	NODIG	VERWACHTINGEN
GEZONDHEID	Hij wil als mens gezonder eten, afgetraind zijn en stoppen met roken zodat hij langer leeft.	In de haven met collega's is het haast onmogelijk niet te roken. Het hoort er toch een beetje bij.	<p>Collega's nodig die meedoen, iemand die in hem geloof om vol te houden.</p> <p>Lessen rond gezonde voeding in een omgeving die daarbij past zoals de sportschool</p>	<p>Iets dat helpt bij het hoog houden van zijn motivatie.</p> <p>Gezonde makkelijke recepten die weinig tijd kosten, niet veel calorieën hebben, wel veel energie geven en hij ook vooruit kan maken.</p>
HUISVESTING, FINANCIËN & OVERHEIDS-INSTANTIES	Hij wil als klant zijn brieven zelfstandig kunnen lezen en overzicht in zijn financiële situatie zodat hij straks zelf een huis kopen in de toekomst	Moeten toegeven dat hij moeite heeft met brieven en zijn financiën op orde krijgen. Zijn trots zit hem daarbij in de weg.	<p>Een cursus rond financiële zelfredzaamheid op werk omdat collega's het al weten of een plek waar hij niet zo snel bekenden tegen kan komen.</p> <p>Toegankelijke dienstverlening in alle communicatie vanuit bedrijven en organisaties.</p>	<p>Leren hoe en waar hij uit een brief snel de boodschap kunt halen. Iets dat mijn brieven voorleest of uitlegt. Een telefoonnummer op de brief dat hij kan bellen als hij het niet snapt.</p> <p>En als hij iets op een site moet doen wil hij niet uren moeten zoeken maar het gelijk op de eerste pagina vinden en met een paar klikken klaar zijn.</p> <p>Iets om eenvoudige overzicht te houden over zijn financiën.</p>
WERK	Hij wil als werknemer blijven met de nieuwste digitale systemen om zijn baan veilig te stellen. Het zou wel fijn zijn ooit zelfstandig te kunnen notuleren en rapporteren maar dat collega's het voor hem doen werkt ook.	Gezichtsverlies bij zijn collega's als hij moet toegeven dat hij niet goed kan notuleren, rapporteren of werken met nieuwe digitale systemen.	<p>Een campagne om het thema laaggeletterdheid te normaliseren.</p> <p>Taal op de werkvloer</p>	<p>Simpele digitale technieken die werken, weinig tekst hebben en niet veel tijd kost om te leren.</p> <p>Taalles onder werktijd dat aandacht heeft voor wat hij echt nodig heeft om zijn werk te kunnen doen. Geen klassieke taallessen.</p>



	DOEL	ZORGEN	MOEDIG	VERWACHTINGEN
OPLEIDING	Hij wil als werknemers zijn TCVT-certificaten halen om hogerop te komen.	Bang dat het door zijn ADHD moeilijk wordt zich lang genoeg te concentreren om de certificaten te halen.	Een opleider die de tijd voor hem neemt tijdens de training.  Tijd tussen trainingen om met vrienden of familie nog extra mondeling te oefenen voor het examen.	Een opleider die het niet benoemt maar wel ziet dat hij wat langzamer meekomt. Die de tijd voor hem neemt en hem vooral mondeling nog dingen uitlegt. Omdat opschrijven hem vaak niet zo goed afgaat is hij een kei geworden in mondelinge uitleg onthouden. Hij leert door te luisteren en te doen. Hij volgt liever geen online digitale cursus op locatie.
RELATIE & GEZIN	Hij wil als vader betrokken zijn bij de opvoeding van zijn zoon zodat hij een band met hem krijgt. Hij wil hem behoeden van dezelfde problemen als hij heeft zodat hij meer kansen heeft.	Falen in zijn vaderschap, geconfronteerd worden met de taalachterstand van zijn zoontje. Hij wil dat liever niet zien.	Iets of iemand die zijn zoon ondersteunt bij de gaten in zijn basisvaardigheden zodat Danny er niet alleen voor staat omdat hij hem zelf er eigenlijk niet bij kan helpen.	Betaalbare ondersteuning rond lees- en schrijfbesteding voor zijn zoon in de vorm van een persoon, app, computerspel, etc.
VRIJE TIJD, SOCIAAL NETWERK, MAATSCHAPPELIJKE PARTICIPATIE	Hij wil als recreant zijn motorrijbewijs halen zodat hij nog meer vrijheid heeft.	Bang dat het theorieboek te moeilijk is om te leren.	Mondelinge ondersteuning bij het leren van de theorie.	Een mogelijkheid om de theorie zoveel mogelijk eigen te maken door mondeling en visueel uitleg. Als het digitaal moet wel rekening houdend met een heel simpele layout met weinig knopjes zodat hij niet verdwaalt.



HUIDIG TAALNIVEAU	REKENNIVEAU	LEERBAARHEID	DIGITALE VAARDIGHEDEN
1F-2F	1F-2F	Midden	Computer – laag / Mobiel – midden



INZICHT IN EIGEN GELETTERDHEID	O tevreden X onbewust onvaardig	X ontkenning O bewust onvaardig	O verwarring O onbewust vaardig	O vernieuwing O bewust vaardig
EIGEN ZELFBEELD	Heeft een beperkt zelfvertrouwen in eigen kunnen, vertrouwt vooral op zijn sociale kring hierin wil graag stabiliteit maar kan dit niet altijd zelf bewerkstelligen. Hij heeft een gemiddelde zelfwaardering en optimisme. In stresssituaties weet hij hier echter niet zo goed mee om te gaan en heeft hij een lage angsttolerantie. Hij komt daarbij slecht op voor zichzelf. Zijn realiteitsbesef is soms iets te optimistisch.			
INSTELLING	Qua ontwikkeling als mens bevindt hij zich met name op het gebied van fysiologische behoeftes en zekerheid. Hij zou meer sociale acceptatie en waardering willen. Is niet zo heel erg bezig met zelfontplooiing.			
REACTIE BIJ AANSPREKEN	Waarschijnlijk ontkennen, en bij aandringen tegen-onder, opstandig Conflictstijl: van vermijden naar doordrukken			
MOTIVEREND	Geloof in mij			
MAAKT KEUZES	X Spontaan: beslist snel op emotie O Competitief: beslist snel op feiten		O Humanistisch: beslist langzaam op emotie O Methodisch: beslist langzaam op feiten	
BEHOEFTE BIJ HET LEREN	Een gevoel van: 1 competentie 2 relatie 3 autonomie			
MOTIVEREND	Iets wat lang duurt, te moeilijk is, me het gevoel geeft dat ik het niet kan			
LEERSTIJL	X doener <i>actief / concreet</i>	O dromer <i>concreet / reflectief</i>	O denker <i>reflectief / abstract</i>	O beslisser <i>abstract / actief</i>
	X lichaam X samen	O muziek O woord	O reken O natuur	O zelf O beeld



## DE KLANTREIS IN KAART

*Op laaggeletterdheid rust een taboe. Erkennen dat het bij jezelf speelt is een proces dat veel tijd kost.*

*Het erkennen en er iets aan doen zijn twee heel verschillende dingen. Niet iedereen wil die stap zetten. We moeten goed nadenken wat "bereiken" betekent.*

*Slechte schoolervaringen zorgen ervoor dat we moeten nadenken over andere vormen van educatie om iemand enthousiast te maken en houden.*





## DEJENEN

Ik wil het zelf liever ontkennen. Als we er niet over praten is het er niet. Het gaat toch goed zo.

Afhankelijk van de beïnvloeder: Ik ben in verzet of ik onderzoek voorzichtig mijn opties.

Afhankelijk van het slagen van de campagne om laaggeletterdheid te normaliseren besluit ik wel of niet mee te doen op werk met de taal.

Hier heb ik geen geduld voor. Ik weet niet of ik het wel echt wil. Ik leer het toch niet. Dat hebben ze al jaren geprobeerd.

Zie je ik kan het toch niet. Dat zei ik toch. He kan ik dat nou gewoon? Het is wel heel gezellig met Mark.

## VOELEN

Ik was liever onder de radar gebleven.

Als het maar niet te veel tijd kost of weer terug naar de schoolbanken betekent. Daar zie ik tegen op.

Wat als mijn collega's me zien zitten. De schaamte. Ik ben bang om mijn baan te verliezen nu mijn werkgever het weet.

Ik word moedeloos van school. Ik ben bang dat ik niet lang genoeg kan stilzitten hiervoor.

Ik voel me dom. Ongeduldig. Het is hier wel veilig en gezellig. Het is fijn om nu dingen zelf te kunnen. Ik voel vrijheid. Ik kan mijn zoon helpen.

## BEÏNVLOEDERS

Werkgever, trainer, docent, maatschappelijk werker, schuldhulpverlener

Doorverwijzer, trainer binnen aanbod, familie, vrienden

Doorverwijzer, trainer binnen aanbod, familie, vrienden

Trainer binnen aanbod, familie, vrienden

Trainer binnen aanbod, familie, vrienden

## OPMERKINGSPUNTEN

Bespreek het voorzichtig. Weet dat na ontkenning mogelijk ook agressie kan komen. Kom er een paar keer op terug.

Zorg voor warme overdracht, biedt opties die niet te veel tijdsinvestering kosten en zo weinig mogelijk risico op gezichtsverlies,

Zorg dat hij de uitvoerder zo snel mogelijk ontmoet en ziet hoe laagdrempelig deze is. Op de werkvloer mee laten werken. Zodat er voor de les al een band ontstaat. Zorg voor vertrouwen vanuit de werkgever over zijn baan.

Wacht niet te lang na de bewustwordingscampagne met het opstarten van aanbod.

Zorg voor een plek die voor hem logisch is zoals op werk, het liefst met collega's die hij al kent die elkaar kunnen motiveren. Zorg dat het niveau niet te hoog is.





## ZWAKTES

Te hard inzetten

Niet warm overdragen, onrealistische voorstellen doen

De angst voor school niet aanpakken

Te lang wachten met aanbod

Te veel vragen, verwachten, te lang stil moeten zitten

## KANSEN

Experimenteren met camouflage-aanbod

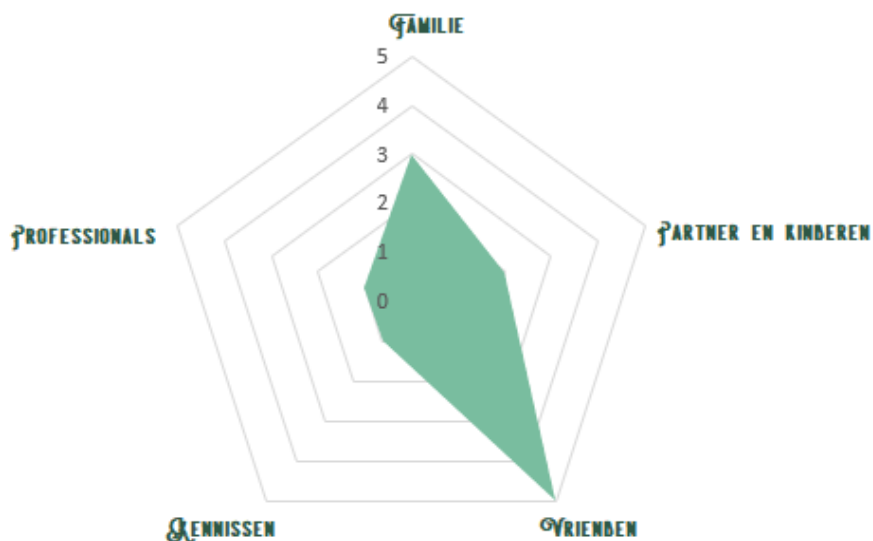
Zorgen voor een goed netwerk van doorverwijzing tot op de werkvloer

Experimenteren met communicatiestrategieën en materialen op de werkvloer

Ondersteuning aan werkgevers zo maken dat ze heel snel kunnen opstarten

Klassiek onderwijs inrichten rond praktische vaardigheden en lichamelijke activiteit

## CIRKEL VAN INVLOED



## WAT MIJN AANDACHT HEEFT

EERLIJK  
 CONCREET  
 SCHOUDELS ERONDER  
 KORT  
 LOKAAL  
 RECHT DOOR ZEE  
 OBP MAAT  
 SAMEN STERK  
 PRAKTISCH  
 IN EIGEN TAAL  
 DIRECT

## STIJLEN EN MERKEN DIE MIJ AANSPREKEN

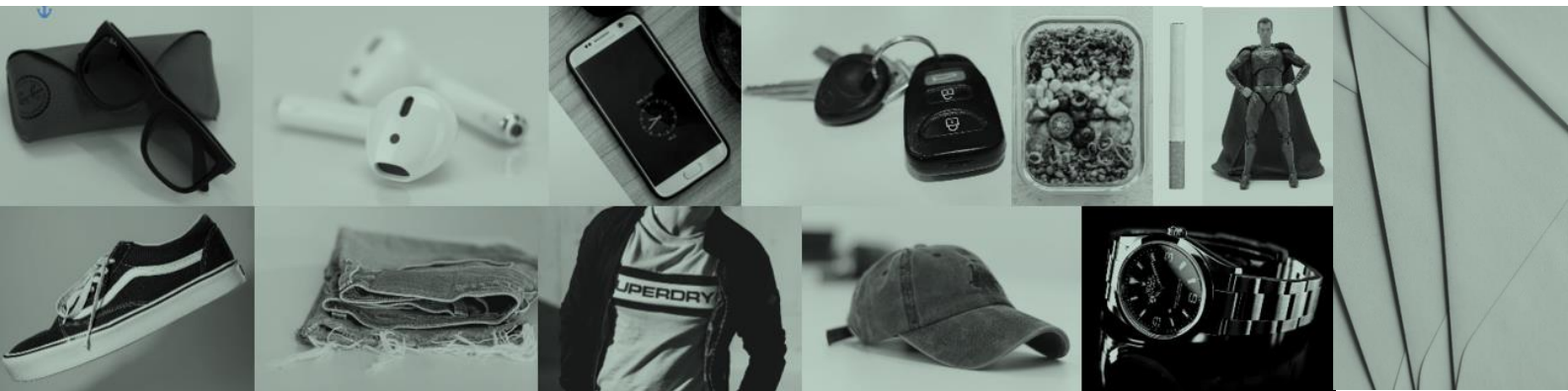




# DANNY SCHIPPER

“**IK BEN EEN GEBOREN EN GETOGEN ROTTERDAMMERT.  
IK GA NOOIT MEER WEG UIT DEZE STAD.**”

IK EEN NOTENDOP: VAN BUITEN



IK EEN NOTENDOP: VAN BINNEN



“Ik ben bang om mijn baan te verliezen door reorganisaties. De jonge jongens moeten er altijd als eerste uit. Als ik maar meekom”



“Ik houd van de snelheid en kracht van grote machines.”



“Met Harley op pad. Effe mijn koppie leegmaken.”

“Ik ga graag in het weekend met mijn maten de kroeg in. Beetje sjansen toch?!”



“Werken in de haven levert aardig wat knaken op. Ik ken er goed van leven. En toch kom ik soms tekort.”



“Als mijn kleine straks maar niet tegen dezelfde dingen aanloopt als ik.”

