

# Stappenplan bij het vermoeden dat iemand moeite heeft met basisvaardigheden



1 op de 8 inwoners in Peel en Maas heeft moeite met lezen, schrijven, rekenen en/of digitale vaardigheden.

meer dan 50% is van autochtone afkomst

Een laaggeletterde kan vaak wel lezen en schrijven, alleen niet goed genoeg om helemaal mee te doen in de samenleving



## 1 Herkennen

In de volgende situaties kan laaggeletterdheid een rol spelen:

- Iemand komt niet volgens afspraak (vaak veel te vroeg, soms te laat of helemaal niet).
- Iemand stelt (bijna) nooit vragen.
- Iemand leest geen boeken/kranten, leest geen folders.
- Iemand vult zelf geen formulieren in of vult een antwoord in dat niet bij de vraag hoort.
- Iemand gedraagt zich ongemakkelijk als hij/zij iets moet opschrijven of lezen.
- Iemand heeft de gevraagde spullen niet bij zich
- Iemand vraagt vaak uitleg over dezelfde onderwerpen.
- Iemand heeft geen e-mailadres of gebruikt deze niet.
- Iemand gebruikt smoesjes om iets niet te doen zoals: "ik vul het thuis wel in", "ik schrijf onleesbaar", "vul jij maar in" of "ik heb hoofdpijn".



Geef het informatieblad eens ondersteboven aan. Iemand die goed kan lezen draait het formulier automatisch om.

Gebruik de terugvraagmethode: 'Ik vind het belangrijk om te weten of ik het goed heb uitgelegd. Kunt u me in uw eigen woorden zeggen wat ik u verteld heb?'

## 2 Bespreekbaar maken

Wanneer je vermoedt dat iemand onvoldoende basisvaardigheden heeft, is het in eerste instantie belangrijk om dit te benoemen en hulp aan te bieden.

### Vooraf

- Pas je communicatie aan.
- Stel iemand op zijn gemak, zorg voor een veilige omgeving en werk aan de vertrouwensband.

### Tijdens het gesprek

- Normaliseren.
- De motivatie ontdekken, wat zou iemand willen kunnen en dus leren?
- Op de hoogte zijn van het aanbod en (warm) doorverwijzen.

### Na het gesprek

- Erop terugkomen.

### Normaliseren

1. Benoem welk signaal je ziet
2. Vertel dat veel mensen dit moeilijk vinden
3. Stel een open vraag

### Voorbeelden:

"Ik zie u aarzelend kijken. Veel cliënten hebben moeite met deze formulieren. Hoe is dat voor u?"

"Ik merk dat deze rekening lastig is. Er staan veel moeilijke berekeningen in. Hoe is dat voor jou?"

- **Neem de tijd voor het gesprek**
- **Stel de ander op zijn/haar gemak**
- **Gebruik korte en eenvoudige zinnen**
- **Kijk samen met de ander wat iemand lastig vindt en vertel over de mogelijkheden**
- **Soms is het nodig om het even te laten 'sudder'**
- **Wees open eerlijk en direct.**
- **Wordt iemand boos? Wees geduldig en vertrouw erop dat hij bij je terug zal komen**

**Let op:** bij erg stressvolle situaties kun je beter alleen signaleren en nog niet bespreken. De klant heeft al genoeg stress. Denk aan een scheiding, overlijden van partner, wanneer iemand zijn huisvesting dreigt kwijt te raken, een schuldeiser beslag legt etc. Schrijf je signalen wel op en kom er later op terug.

### 3 Warm doorverwijzen

Probeer te ontdekken wat iemand motiveert, en wat iemand graag zou willen leren.

Maak het klein. Denk aan leren brieven lezen, helpen met huiswerk maken, leren apps te gebruiken of het leren rapporteren op het werk. In plaats van leren lezen of schrijven gebruik je dan iemands leerwens als motivatie.

"Wat wil je zelf?  
Wat vind jij belangrijk?"

Aanbod hoeft niet altijd direct een taalles te zijn. Aanbod kan ook gecamoufleerd aanbod zijn. Bijvoorbeeld een cursus solliciteren. Het gesprek aangaan is het begin.



Het Taalpunt kan helpen om samen met de inwoners in gesprek te gaan over wat hij/zij wilt leren en wat passend aanbod kan zijn.

Voorbeelden:

- een-op een met een taalmaatje samen oefenen (bijvoorbeeld bij iemand thuis)
- een taalcafé om in een groep te oefenen met spreken.
- een basiscursus digitale vaardigheden of omgaan met de digitale overheid.
- een activiteit in de buurt waar samen aan taal gewerkt wordt, bijvoorbeeld samen koken of wandelen.
- zelfscholing
- scholing om een hoger taalniveau te kunnen behalen.

*\*Het meeste aanbod is gratis, lokaal en laagdrempelig.*

Elke inwoner kan zelf met het Taalpunt een afspraak maken om samen te kijken wat er mogelijk is. Als Taalpunt kan er ook aangesloten worden bij een van jullie overleggen.

Ook kun je als hulpverlener zelf contact met het Taalpunt opnemen om te overleggen.

☎ Mateusz Domagalski 06 - 34 45 79 52  
 Yvonne Truijen 06 - 42 06 78 11  
 ✉ info@taalpuntpeelenmaas.nl

Vraag toestemming voor het vervolg: "vind je het goed als we....?"