

CHECKLIST

voor laaggeletterdheid



Taalhuis Veenendaal

HERKENNEN VAN LAAGGELETTERDHEID

Een laaggeletterde:

- 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 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 voorafgaand aan het gesprek of met vragen na het gesprek.
- o Zegt geen baat te hebben bij jouw traject.
- o Is 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?"
- o "Kunt u dit formulier invullen?"

COMMUNICATIE EN HANDELEN OP MAAT voor laaggeletterden



Taalhuis
Veenendaal

- o Begroet de persoon warm, met een lach en open houding. (Laaggeletterden voelen zich vaak onzeker en niet op hun gemak).
- o Spreek duidelijk en niet te snel.
- o Stel maar 1 vraag tegelijkertijd.
- o Gebruik eenvoudige taal: korte zinnen, geen moeilijke woorden, weinig beeldspraak (niet: juf Els in het zonnetje zetten, wel: juf Els bedanken), maar blijf de cliënt wel als volwassene aanspreken.
- o Beperk informatie tot maximaal 5 kernpunten. Herhaal deze punten geregeld.
- o Maak notities met daarbij de belangrijkste informatie eerst. Maak lijstjes met opsommingstekens, zowel op papier als digitaal.
- o Zijn jouw folders goed te begrijpen? Of veel tekst en moeilijke formuleringen? Vaak kunnen teksten korter en duidelijker!
- o Vraag naar het aantal jaren school dat iemand heeft gevolgd.
- o Moedig de persoon aan vragen te stellen.
- o Bevestig de persoon dat je hem begrijpt door zijn vragen te herhalen.
- o Terugvraagmethode: vertel dat je wilt checken of je het goed hebt uitgelegd.
- o Vraag de persoon te herhalen wat je net verteld hebt.
- o Vraag de persoon of hij/zij geholpen wordt bij het invullen van een formulier, brief of bij het lezen van een folder.
- 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 cliënten met lees- en schrijfproblemen. Zij schamen zich vaak en denken dat ze de enige zijn en zijn vaak ambivalent: zij hebben redenen om iets aan hun problemen te doen én redenen om er juist niets aan te doen. Motivatie is belangrijk voor het succes van gedragsverandering. In hoeverre is je cliënt bereid te werken aan zijn/haar basisvaardigheden? Dit kan verschillen per moment en per situatie. De cliënt 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 op de mogelijkheden te wijzen.
- o Wees op de hoogte van het aanbod in jouw gemeente/omgeving.
- o Verwijs door naar de juiste aanbieder. Doe dit met een warme overdracht of maak alvast afspraken bij de juiste aanbieder.
- o Zorg binnen jouw organisatie voor bewustwording van laaggeletterdheid en het verbeteren van basisvaardigheden. Betrek collega's, personeel en leidinggevenden.
- o Zorg binnen jouw organisatie voor een aanspreekpunt voor geletterdheid en basisvaardigheden.