



Praat op maat met laaggeletterden

RUIM 2,5 MILJOEN VOLWASSEN NEDERLANDERS HEBBEN MOEITE MET LEZEN EN/OF SCHRIJVEN. VOOR DEZE LAAGGELETTERDEN IS DE CORONACRISIS EXTRA ZWAAR. NAAST ALLE BEPERKENDE MAATREGELEN WORDEN ZE OOK NOG EENS OVERSPOELD MET INFORMATIE; VAAK INGEWIKKELDE FORMULERINGEN DIE VOOR HEN MOEILIJK TE BEGRIJPPEN ZIJN. HOE KAN HET BETER?

■ TEKST JUDITH NELEMANS BEELD LOST LEMON

Jasper Muskiet en Jenny Wildenbos zijn onderzoekers bij Lost Lemon. Zij slaan de brug tussen de leefwereld van een specifieke doelgroep en de overheid. Voor de aanpak van laaggeletterdheid hebben zij persona's ontwikkeld die inzicht bieden in de leefwereld van laaggeletterden en praktische handvatten geven om hen te ondersteunen. Wildenbos: "Er zijn grote verschillen tussen laaggeletterden met Nederlands als moedertaal (NT1'ers) en degenen voor wie Nederlands de tweede taal is (NT2'ers). Binnen die twee groepen bestaan ook nog eens grote verschillen. Om mensen echt te kunnen helpen, moet je weten hoe je ze kunt bereiken, wat hun wensen zijn en wat ze nodig hebben. Dan pas kun je voor die specifieke groep laaggeletterden een passend aanbod ontwikkelen. Dat is dus maatwerk."

Schuchtere zelfontplooiër De gemeente Den Haag vroeg Lost Lemon te onderzoeken wat er nodig is om de laaggeletterde inwoners uit stadsdeel Laak die nog niet worden bereikt, perspectief te bieden op verbetering van hun basisvaardigheden. Muskiet: "Toen we de inwoners van Laak in beeld brachten, vonden we belangrijke variaties binnen de diverse doelgroepen. Vervolgens hebben we de vijf NT1-persona's die we al hadden gemaakt, vertaald naar de lokale situatie. Dit geeft inzicht in de kansen van de inwoners in kwestie. Want de 'schuchtere zelfontplooiër' heeft duidelijk een andere aanpak nodig dan de 'doelgerichte kansverbeteraar'. Uiteindelijk hebben we voor



Jasper Muskiet
Onderzoeker bij
Lost Lemon



Jenny Wildenbos
Onderzoeker bij
Lost Lemon

de NT2-groep vijf nieuwe persona's gemaakt die recht doen aan de diversiteit in die groep. Dat varieert van de 'ongedwongen buurtbetrokkene' tot de 'plichtsgetrouwe ijverige' en de 'gedreven opklimmer'. Over iedere persona is een boekje gemaakt dat beschrijft welke benadering bij hen past, waar je hen kunt vinden, naar welk aanbod zij op zoek zijn en met welke boodschappen je hen bereikt: wanneer raken ze gemotiveerd en wanneer haken ze juist af? "De 'ongedwongen buurtbetrokkene' bereik je bijvoorbeeld met laagdrempelige, informele activiteiten in het buurtcentrum of koffiehuis. De 'gedreven opklimmer' wil juist in een klaslokaal met boeken aan de slag", zegt Wildenbos.

Praatplaten Ook in de gemeente Stichtse Vecht is Lost Lemon actief bij de aanpak van laaggeletterdheid. Muskiet vertelt dat ze al langer nauw samenwerken met de gemeente, de bibliotheek Angstel, Vecht en Venen en andere ketenpartners. "We hebben diverse onderzoeken gedaan die mooie, praktische handvatten hebben opgeleverd om laaggeletterden beter te bereiken en om het aanbod beter af te stemmen op hun wensen en behoeften. Zo ontwikkelden we voor het consultatiebureau praatplaten met situaties waar laaggeletterde ouders tegenaan lopen, om hun behoeften te onderzoeken. Deze platen worden nu blijvend ingezet in de wachtkamer. Dit helpt om ouders beter te laten inschatten welke vragen zij kunnen stellen en hen te stimuleren om dat ook te doen. Samen met de gemeente en onze andere partners hebben we bekeken wat we inmiddels hebben bereikt én ons op de toekomst gericht. Zo kregen we zicht op de organisaties die nodig zijn bij de aanpak van laaggeletterdheid en wie daarin welke rol moet nemen."

Ziekenhuis Het herkennen en signaleren van laaggeletterdheid kan op veel plekken, zoals in wijkcentra en buurthuizen, op consultatiebureaus en scholen. Wildenbos noemt een voorbeeld dat in de huidige coronaperiode extra actueel is. "In het Wilhelmina Ziekenhuis in Assen gaven we een workshop aan onder anderen zorgverleners die longfunctietesten uitvoeren. Zij hebben geleerd welke signalen op laaggeletterdheid duiden, hoe ze die kunnen herkennen én hoe ze het onderwerp bespreekbaar kunnen maken. Relevante kennis voor hun dagelijkse praktijk." 🌸

Dit artikel is tot stand gekomen op initiatief van Lost Lemon

Meer weten? Lost Lemon biedt software, consultancy en onderzoek. We zijn actief in het publiek domein en hebben een sterk sociaal dna. We zijn eigen(wijs), lenig, betrokken, sprankelend en deskundig. We zijn groot genoeg om complexe projecten uit te voeren en klein genoeg om dynamisch, innovatief en onafhankelijk te zijn. Wil je meer weten over onze aanpak van laaggeletterdheid, de persona's óf wat Lost Lemon op andere terreinen voor jouw organisatie kan betekenen? Neem dan contact met ons op via info@lostlemon.nl of bel naar **085 489 8888**.