

Tevreden huurders door aandacht voor laaggeletterdheid

Woningcorporatie KleurrijkWonen is er voor ál haar (toekomstige) huurders. Dus ook voor iedereen die moeite heeft met lezen, schrijven, rekenen of het gebruik van een computer of smartphone. Daarom geven ze aandacht aan begrijpelijke communicatie en toegankelijke dienstverlening. Mirella van Maaren, senior communicatieadviseur bij KleurrijkWonen: “Tevreden huurders, daar doen we het voor.”

Jullie geven sinds 2018 aandacht aan begrijpelijke communicatie en toegankelijke dienstverlening. Waarom vinden jullie dat belangrijk?

Mirella: “In Nederland zijn 3 miljoen mensen laaggeletterd. Onze huurders zijn een afspiegeling van de maatschappij. Dus daar zitten ook mensen bij die niet (digi)taalvaardig zijn. Omdat bij KleurrijkWonen iedereen telt, vinden we het logisch dat we voor alle huurders begrijpelijk communiceren en hen waar nodig helpen bij het regelen van hun woonzaken.”

Wat doen jullie voor mensen die moeite hebben met basisvaardigheden?

Mirella: “We begonnen 5 jaar geleden met de basis: eenvoudig woordgebruik, korte, actieve zinnen en zoveel mogelijk beeld gebruiken. Ook maakten we een schrijfwijzer. En we stimuleerden medewerkers met klantcontact om een schrijftraining op taalniveau B1 te volgen. Daarna kreeg bijna elk team een eigen ‘Taalambassadeur’. Dat is een collega die andere collega’s helpt om duidelijke taal te gebruiken. Onze directie vindt het ook een belangrijk thema en ondertekende in 2018 het Taalakkoord Rivierenland. Via Stichting Lezen en Schrijven ontdekten we nog meer mogelijkheden om aandacht aan laaggeletterdheid te besteden.”

Welke mogelijkheden?

Mirella: “Stichting Lezen en Schrijven gaf onder andere een presentatie over laaggeletterdheid, zodat alle medewerkers weten wat het is. En hoe vaak het voorkomt. Ook brachten ze ons in contact met de Taalambassadeurs van Stichting ABC. Een van deze ex-laaggeletterden vertelde ons zijn verhaal. Dat maakte zoveel indruk! De Taalambassadeurs beoordeelden ook onze website, het bewonersblad en brieven. Daaruit bleek dat op sommige plekken toch nog moeilijke woorden of te lange zinnen stonden. En het versturen van een formulier kon eenvoudiger. Door deze tips binnen KleurrijkWonen te delen werden we allemaal steeds gemotiveerder om nog meer te doen.”

Vertel...

Mirella: “We herschreven onder andere 150 brieven. Die zijn nu beter te begrijpen. Ook organiseren we klantpanels waarin we huurders om feedback vragen. En we maken steeds meer gebruik van beeld in plaats van tekst. Zo versturen we nu bijvoorbeeld beeldbrieven met plaatjes. En in animatiefilmpjes en instructievideo’s geven we heldere uitleg over moeilijke onderwerpen. Om als organisatie toegankelijk te zijn kunnen mensen ons digitaal én telefonisch bereiken. En als iemand extra hulp nodig heeft, kan hij een persoonlijke afspraak met een van onze klantadviseurs maken. Thuis, in de buurt of op ons kantoor.”

Wat levert al deze inzet op?

Mirella: “We hopen dat huurders onze communicatie beter begrijpen en zich gezien en gehoord voelen. Daar doen we het voor! Als onze communicatie duidelijker is, merken we dat ook direct aan het aantal vragen dat we binnenkrijgen. Dat zijn er dan veel minder. Maar, het kan altijd nog beter. Dus blijven we hieraan werken.”

Heb je een tip voor andere organisaties die hier ook mee aan de slag willen?

Mirella: “Begin klein, zorg voor draagvlak binnen je organisatie en zoek intern naar ambassadeurs die mee willen helpen. Je kunt collega’s enthousiasmeren door te laten zien wat aandacht voor begrijpelijke communicatie en toegankelijke dienstverlening oplevert. En laat je adviseren en enthousiasmeren door Stichting Lezen en Schrijven en Stichting ABC. Zij weten hoe je in jouw organisatie het verschil maakt voor mensen die moeite hebben met basisvaardigheden.”

Wil je ook aan de slag met eenvoudige communicatie en toegankelijke dienstverlening?

Wij helpen je graag verder! [Neem contact op met de adviseur in jouw regio.](#)