Inzet Taalambassadeurs Rotterdam: interne bewustwording en duidelijke communicatie

Elsbeth Haveman, senior adviseur Klant en Dienstverlening bij Woonstad, legt uit hoe ze dat heeft aangepakt. “Je weet alleen of je goed bezig bent als je dat toetst bij ervaringsdeskundigen.”

Duidelijk communiceren: voor wie doe je dat en waarom?

Woonstad merkte voorheen dat hun boodschap niet altijd aankwam. Elsbeth: “Bij bijvoorbeeld planmatig onderhoud, zoals het herstellen van gevels of balkons, sturen de technisch projectleiders een brief naar de bewoners. In die brieven staat uitleg over wat het onderhoud inhoudt. En er staat ook een verzoek in, namelijk dat het balkon leeg moet zijn om het onderhoud te kunnen doen. Dat kwam vaak niet over. De bewoner wist niet waarom er iemand voor de deur stond en de aannemer kon z’n werk niet doen. We merkten ook dat er na het versturen van een brief veel telefoontjes kwamen met vragen. Om dit te verbeteren waren we al bezig met workshops eenvoudig schrijven maar het bleef abstract waaróm en voor wíe we dat nu deden. Het is voor collega’s nogal een verandering, dus het is wel belangrijk dat ze erachter staan. We hebben contact gezocht met Stichting Lezen en Schrijven en zij adviseerden ons om samen te werken met Taalambassadeurs.”

Meer expert dan jij

Om ervoor te zorgen dat de boodschap overkomt, is alleen je brieven schrijven op B1-taalniveau niet voldoende, zag Elsbeth. “Je weet alleen of je goed bezig bent als je dat

toetst bij ervaringsdeskundigen. Je kunt alle schrijfregels toepassen en vinden dat je heel goed bezig bent, maar als iemand het niet begrijpt is het blijkbaar toch niet duidelijk genoeg. Taalambassadeurs zijn op dit gebied meer expert dan jij.”

Bewustwording door taalambassadeurs

Gesprekken met Taalambassadeurs zorgden intern voor meer bewustwording. “We zagen meteen dat we met ambassadeurs Wim en Ria goud in handen hadden om duidelijk te maken waarom eenvoudig communiceren zo belangrijk is. Ze vertelden hoe het komt dat ze niet goed konden lezen en hoe ze daarmee omgingen. We staan er weinig bij stil dat er ook veel Nederlandstalige mensen zijn die moeite hebben met lezen en schrijven. Wim en Ria hadden een onzichtbaar probleem, omdat ze zich verbaal goed kunnen uitdrukken. Zij hebben ons probleem met hun verhalen zichtbaar gemaakt.”

Reacties gefilmd

Wim en Ria bekeken ook een aantal brieven en de website van Woonstad. “We hebben dit gefilmd om collega’s de reacties te laten zien. Het maakt heel inzichtelijk wat ze moeilijk vinden of waar ze tegenaan lopen. Dan hoor je reacties als ‘dat moet je zo niet opschrijven’, of ‘het hoeft niet in jip-en-janneketaal, we zijn niet dom’. Ria struikelde op de site over de merknaam ‘accept easy’. Het is makkelijker om gewoon ‘online betaalmethode’ te gebruiken.”

Groep niet vergeten

De filmpjes hebben Elsbeth geholpen om bij het managementteam draagvlak te creëren om tijd te investeren in eenvoudig communiceren. “De filmpjes zorgden ervoor dat de theorie over laaggeletterdheid ging leven. Ik zag aan de gezichten dat de verhalen binnenkwamen. Onze dienstverlening wordt steeds digitaler. Daar zetten we flink op in met mensen, uren en geld. We beseffen nu dat er een groep is die daar moeite mee heeft en die groep moeten we niet vergeten. Als de balie minder vaak open is, dan kan er bijvoorbeeld een spreekuur voor in de plaats komen. Dus we denken beter na welk effect een besluit heeft.”

Omgaan met kritiek

Zoals met veel veranderingen kwam er ook kritiek. “Enkele collega’s waren bang dat de Nederlandse taal ‘platgeslagen’ werd, dat het niet mooi is om eenvoudig te schrijven. Het kost collega’s ook meer tijd om de brieven op te stellen. Je moet echt nadenken wat

de boodschap is en je brieven laten checken. We hebben gesproken over deze bezwaren en ze niet veroordeeld. Wel hebben we gezegd ‘wil je een mooie brief schrijven of moet je boodschap overkomen?’. En ‘is het echt relevant om te vertellen wat het onderhoud inhoudt?’. De filmpjes hielpen ons bij die boodschap.”

Meer zelfredzaamheid

Door de duidelijkere communicatie komen er geen onnodige telefoontjes meer. En bewoners begrijpen wat hun wordt gevraagd, zodat ze bijvoorbeeld op tijd betalen. Daarnaast zorgt de goede dienstverlening er ook voor dat mensen zelfredzamer zijn. “Zelfredzaamheid is voor iedereen wat anders. Sommige mensen hebben een beetje hulp nodig om zelfredzaam te zijn. We hebben nu meer inzicht in hoe je daarvoor zorgt. Dat levert ons wat op, maar onze bewoners ook: meer autonomie en vertrouwen in jezelf, omdat je je eigen zaken kunt regelen en geen problemen krijgt die niet nodig waren. Dat vind ik minstens zo belangrijk.”

Bij de les houden

Elsbeth was eerst vooral met dit thema bezig vanuit merkontwikkeling en een gebruiksvriendelijke website. “Maar de verhalen van de ambassadeurs zorgen ervoor dat ik steeds gedrevener word hierin. Het traject maakte me ook bewust van mijn eigen perspectief. Op de site staat bijvoorbeeld een telefoonnummer dat tijdens kantooruren bereikbaar is. Wim zei ‘dan moet ik werken’. Ik dacht eerst, ‘dan kun je toch wel even bellen tijdens je werk’, maar dat kan niet iedereen. Ik heb dus niet alleen naar de verhalen van de ambassadeurs geluisterd om ánderen te overtuigen, de gesprekken houden mij bij de les.”

Meer weten?

Wilt u als organisatie ook Taalambassadeurs inzetten? Anita Pidoux-Eisen vertelt u er graag meer over. U kunt haar telefonisch bereiken op **06 45 133 307** of via anitapidoux@lezenenschrijven.nl.

Dit voorbeeld komt uit Rotterdam. Wilt u meer weten over het inzetten van Taalambassadeurs uit Rotterdam? Kijk dan hier.