

Antes - interview met Wanda Krouwel, projectleider productontwikkeling

De Rotterdamse GGZ-instelling Antes merkte dat veel cliënten niet verschenen bij hun intake. Na onderzoek bleek dat zij moeite hadden met het lezen van de brieven en andere teksten. Reden om alle brieven eens kritisch door te lezen en te herschrijven in toegankelijke taal. Daarna pakte Antes door, met onder andere filmpjes, presentaties aan medewerkers en een aanbod van taallessen voor cliënten.

“Taalvaardigheid is een essentieel onderdeel van het herstel van onze cliënten”, zegt Wanda Krouwel, die bij Antes de afgelopen twee jaar verantwoordelijk was voor het project Basisvaardigheden. Hierbij worden naast laaggeletterdheid ook zaken als digitale en financiële vaardigheden aangepakt. “Ongeveer één op de vijf inwoners in Rotterdam is laaggeletterd. Bij onze groep cliënten is dat aandeel nog een stuk hoger. Als zij na of tijdens hun behandeling op zoek gaan naar werk, gezonder willen leven, of hun financiële situatie op orde willen krijgen, moeten zij taalvaardig zijn. Zonder een goede taalbeheersing is het moeilijker om te herstellen.”



"Onze brieven en folders bleken veel te ingewikkeld"

—

Brieven herschrijven

De aanleiding voor Antes om met laaggeletterdheid aan de slag te gaan was de uitval bij afspraken, vooral bij intakegesprekken. “Daarom hebben we een student Communicatie een afstudeeropdracht laten doen naar de informatie die werd verstrekt voor de intake”, zegt Krouwel. “Die brieven en folders bleken veel te ingewikkeld.” Antes heeft alle folders, brieven

en ook werkboeken herschreven. Daarnaast kregen de medewerkers voorlichting over het omgaan met laaggeletterde cliënten. “We hebben op alle afdelingen presentaties gehouden en uitgelegd hoe je als zorgverlener laaggeletterdheid kunt herkennen en hoe je het gesprek aan kunt gaan over laaggeletterdheid. Daarnaast hebben we een toolbox Basisvaardigheden ontwikkeld, met onder andere filmpjes, de Taalverkennen en tips om laaggeletterdheid bespreekbaar te maken. Onze nieuwe medewerkers krijgen tegenwoordig allemaal een presentatie over basisvaardigheden van cliënten. Daarin leren ze bijvoorbeeld de terugvertelmethode, waarin je de patiënt aan het eind van een gesprek vraagt om alle informatie nog eens samen te vatten. Dan weet je of hij alles begrepen heeft.”



"Taalvaardigheid is een essentieel onderdeel van het herstel van onze cliënten"

—

Taalles

Antes geeft ook zelf taallessen aan cliënten, in zogenaamde werk- en activeringscentra: een vorm van dagbesteding vanuit de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO). “Inwoners van Rotterdam die een bijstandsuitkering hebben moeten aan kunnen tonen dat ze de Nederlandse taal goed beheersen. Kunnen zij dat niet, dan moeten ze een taaltraining volgen. Dit geldt ook voor veel van onze cliënten. Omdat onze medewerkers goed op hen zijn ingespeeld, verzorgen wij die taallessen. Taalcoaches van de gemeente begeleiden ons daarin.”

Volgens Krouwel is daarnaast aandacht voor de basisvaardigheden van eigen medewerkers belangrijk. “Tijdens het project kwamen we erachter dat ook medewerkers soms moeite hebben met taal of digitale vaardigheden. Dit zijn medewerkers in de zorg, technisch personeel of schoonmaakpersoneel. Maar er zijn ook artsen die niet digitaal vaardig zijn. Wij helpen hen daarbij.”

Inmiddels is het project Basisvaardigheden onderdeel geworden van de lijnorganisatie. “Het is steeds vanzelfsprekender. We merken dat medewerkers zich meer bewust zijn van begrijpelijk taalgebruik. Dit is ook te merken in de cliënttevredenheid. Vergeleken met 2015 geven meer cliënten aan dat zij de informatie vooraf en tijdens de behandeling begrijpen. Ook geven zij vaker aan dat zij zich serieus genomen voelen. Dat is een goede ontwikkeling. Maar al is het project nu afgesloten, we zijn hier als

organisatie nooit mee klaar.”