



*‘Omdenken vanuit het perspectief van de laaggeletterden’*

Marie-Jose van Hoevelaak-Berens  
lid mediateam  
gemeente Amersfoort

## Aanpak dienstverlening voor iedereen Kijken door de bril van de Taalambassadeurs



Daniëlle van Dijck  
beleidsmedewerker participatie  
gemeente Åsten  
Isabelle Ruyters webcoördinator  
gemeente Åsten

Toegankelijk, het is typisch zo’n woord dat in elke gemeentelijke beleidsvisie over dienstverlening heel veel voorkomt. Terecht natuurlijk. Maar hoe inclusief zijn we daadwerkelijk? Hoe zit het bijvoorbeeld met de vele Nederlanders die laaggeletterd zijn?

Meer dan 2,5 miljoen volwassenen in ons land hebben moeite met lezen en schrijven en rekenen. Vaak beschikken zij ook over weinig digitale vaardigheden. Maar net als alle andere inwoners zijn zij voor belangrijke zaken afhankelijk van de dienstverlening van hun gemeente. En die communiceert veelal op schrift en scherm.

Het Kenniscentrum Dienstverlening is een bijzondere samenwerking aangegaan met Stichting Lezen & Schrijven. Met de methode ‘Omdenken vanuit het perspectief van laaggeletterden’ hebben de gemeenten Amersfoort en Åsten een deel van hun dienstverlening in het sociaal domein onder de loep genomen. Niet met de bril op van de gemeenteambtenaar, maar – zoals de naam van de methode al verradt – met de hulp van ervaringsdeskundigen, de zogenaamde Taalambassadeurs.

“Laaggeletterdheid had bij ons al de aandacht, dus toen we de gelegenheid

cregen om mee te doen met het project van VNG Realisatie hoefden we daar niet lang over na te denken, vertelt Marie-Jose van Hoevelaak-Berens. Zij is lid van het mediateam van de gemeente Amersfoort. “Door mijn achtergrond bij het klant-contactcentrum ken ik de signalen van laaggeletterdheid én de narigheid die slecht geschreven brieven opleveren. Maar om echt van de ervaringsdeskundigen zélf feedback te krijgen is iets anders. Ook al omdat het best lastig is om de doelgroep erbij te betrekken; er zit veel schaamte rond laaggeletterdheid. Het initiatief van het kenniscentrum brengt alle partijen bij elkaar: wij als gemeente, Stichting Lezen & Schrijven - dé kennisorganisatie op dit gebied - en de Taalambassadeurs. Met hen hebben we de mogelijkheid om dit echt vanuit de klantreis van de doelgroep aan te pakken.”

Amersfoort besloot de brochure ‘Spelregels Werk en Inkomen’ aan de Taalambassadeurs voor te leggen. “Ik hoef niet uit te leggen hoe belangrijk het is dat de tekst breed toegankelijk is. Wat eruit kwam waren echte eyeopeners. Niet eens zozeer de tekst, die was best oké. Maar toegankelijkheid zit ook in beeld, in kleurgebruik, in de grootte van de letters. Simpel gezegd: plaatje-praatje helpt. We hebben dat teruggegeven aan de inhoudsdeskundigen bij het sociaal domein en die gaan met de adviezen aan de slag. De grote winst zit niet in dit specifieke product, maar in het vliegwieleffect. Het maakt ons bewust van de problemen van laaggeletterden; eerst op de eigen afdeling en meer en meer door het hele stadhuis. We willen echt werk maken

van de verbetering van de dienstverlening, en daarom pakken we dit brede, maar moeilijk zichtbare probleem serieus aan.”

### **Drempels weg**

Die olievlekwerking is ook in het gemeentehuis van Asten een van de waardevolle opbrengsten van het project. “Toegankelijkheid van de dienstverlening betekent werk aan de winkel voor alle afdelingen,” vertellen Isabelle Ruyters en Daniëlle van Dijck, respectievelijk webcoördinator en beleidsmedewerker Participatie in Asten. Ruyters las op het VNG-forum Dienstverlening over het project rond laaggeletterdheid en wist meteen dat haar gemeente mee moest doen. “We waren er al mee bezig en zagen dit als een kans voor meer tips en verdieping. Wij kozen voor de klantreis bij het aanvragen van huishoudelijke hulp via steunpunt Guido. Het werd snel duidelijk dat we al direct bij de poort verkeerd zaten; namelijk met de naam Guido.

### **Lenie Valk (59), Taalambassadeur voor het project in Amersfoort**

“Je ziet niet aan iemand dat die laaggeletterd is en diegene zal het jou niet snel vertellen. En juist in deze digitale tijd is dat zo nodig. Als ik in de hal van ons gemeentehuis kom, zie ik computers staan in plaats van baliemedewerkers. Ik heb zelf ervaren wat het oplevert om je laaggeletterdheid aan te pakken. Echt geweldig dat ik als Taalambassadeur anderen kan helpen met een probleem dat heel lang een stempel op mijn leven heeft gedrukt.”

Die was ooit in een regionaal verband bedacht (afgeleid van het Engelse ‘guide’), maar volstrekt onduidelijk voor onze inwoners. En echt niet alleen voor laaggeletterden. Dat was ook meteen een goede les; communicatie moet aan de basis toegankelijk zijn, letterlijk en figuurlijk met zo min

*‘Communicatie moet aan de basis toegankelijk zijn, letterlijk en figuurlijk met zo min mogelijk drempels’*

mogelijk drempels. Dan hoef je niet eens per se specifieke maatregelen te nemen voor laaggeletterden, want die kunnen ongewenst stigmatiserend werken.”

“Toegankelijkheid is een integraal vraagstuk. Het project rond laaggeletterdheid heeft een bewustwording op gang gebracht voor al onze kanalen, niet alleen geschreven tekst. Iedereen in de dienstverlening – en in feite is dat elke collega – moet diezelfde dienstverlenende houding hebben in het benaderen, herkennen van signalen en doorverwijzen van inwoners. Het Kenniscentrum, Stichting Lezen & Schrijven en de stichting ABC hebben ons instrumenten aangereikt om daarmee aan de slag te gaan. En het werkt! Guido heet nu Sociaal Team Asten, maar daarnaast hebben we in een paar maanden tijd al een deel van onze folders, beschikkingen en webteksten aangepast.”

### **Piet van Horrik (71), Taalambassadeur voor het project in Asten**

“Ik was zo’n jongen met gouden handjes en slecht in lezen en schrijven. Toen ik jong was kwam je goed weg met mondelinge communicatie, ook in het zakendoen; ik heb altijd een eigen bedrijf gehad. Nu is alles geschreven taal, of het nou online is of op papier. Mijn dochter heeft mij toen ik 55 was zover gekregen dat ik op cursus ben gegaan bij de Stichting ABC. Nu ben ik secretaris van die stichting in Noord-Brabant! En ik wil heel graag andere mensen helpen. Ik heb zelf gemerkt wat dat betekent voor je zelfvertrouwen.”