

Rapportage onderzoek online scholing Bespreken van laaggeletterdheid

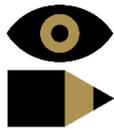
Een tevredenheidsonderzoek naar de beoordeling en ervaren effectiviteit van de online scholing **Bespreken van laaggeletterdheid** binnen **Voel je goed!**

Februari 2021

Marieke Wiebing, senior adviseur

Lisanne Bos, senior adviseur





Inhoud

Samenvatting	3
1 Inleiding	4
1.1 Wat is Voel je goed!?.....	4
1.2 Geschiedenis Voel je goed!.....	4
1.3 Vervolgperiode Voel je goed!	5
1.4 Leeswijzer.....	6
2 Methode	7
2.1 Beschrijving pilot online scholing Bespreken van laaggeletterdheid.....	7
2.2 Procedure en tijdspad pilot online scholing Bespreken van laaggeletterdheid	9
2.3 Dataverwerking.....	9
3 Resultaten.....	10
3.1 Respons	10
3.2 Resultaten simulatie Eenvoudig communiceren.....	11
3.3 Resultaten simulatie Reflecteren.....	12
3.4 Resultaten simulatie Bespreken van laaggeletterdheid / motiveren voor Voel je goed!	12
3.5 Resultaten nabespreking.....	15
4 Conclusies, kanttekeningen en aanbevelingen.....	16
4.1 Wat is de beoordeling van de online scholing?	16
4.2 Hoeveel tijd hebben de deelnemers aan de simulaties besteed?	16
4.3 Wat is de ervaren effectiviteit van de online scholing?.....	17
4.4 Welke suggesties hebben deelnemers voor verbetering?.....	17
4.5 Kanttekeningen	17
4.6 Aanbevelingen.....	18
5 Literatuur	20
Bijlage 1 Evaluatieformulieren	21
Bijlage 2 definitief schema online scholing Bespreken van laaggeletterdheid voor Voel je goed!- verwijzers	27



Samenvatting

De aanpak Voel je goed! richt zich op volwassenen die willen werken aan een gezonder gewicht en moeite hebben met taal. De aanpak heeft als doel een gezonder gevoel en gewicht. De aanpak combineert persoonlijke eet- en beweegadviezen van een diëtist en groepslessen gezondheidsvaardigheden van een getrainde vrijwilliger. Voel je goed! is een bewezen werkzame aanpak voor laaggeletterden (Martens & Daalder, 2019) en een door het RIVM erkende succesvolle leefstijlinterventie (2020). Sinds 2018 bieden we Voel je goed! ook in de rest van Nederland aan en was er de wens om deze aanpak breder te implementeren. Dit heeft er o.a. toe geleid dat er naar andere vormen van scholing gekeken is. Er is besloten om een online versie van de scholing te ontwikkelen voor meerdere type verwijzers. Om te weten hoe deelnemers deze scholing beoordelen en hoe zij de effectiviteit ervaren, hebben we dit tevredenheidsonderzoek uitgevoerd. Uit het tevredenheidsonderzoek blijkt dat deelnemers gemiddeld een 7,4 geven aan de online scholing Bespreken van laaggeletterdheid. Daarnaast ervaren deelnemers de scholing als effectief. De overgrote meerderheid van de deelnemers geeft aan het einde van de scholing aan dat zij zichzelf (heel) goed in staat achten:

- eenvoudig te communiceren met cliënten (92%);
- laaggeletterdheid te bespreken met cliënten (69%);
- cliënten te motiveren voor Voel je goed! (92%).

Hiermee lijkt deze vorm van scholing een goed alternatief te zijn voor de fysieke workshop Bespreken van laaggeletterdheid met rollenspellen. Op basis van de conclusies en suggesties voor verbetering uit dit tevredenheidsonderzoek kunnen er aanpassingen worden gedaan om de online scholing nog passender te maken.





1 Inleiding

In Nederland hebben meer dan 2,5 miljoen mensen van 16 jaar en ouder moeite met taal en/of rekenen (Algemene Rekenkamer, 2016). Vaak beschikken zij ook over weinig digitale vaardigheden. Dat heeft grote impact op hun persoonlijke leven. Als je moeite hebt met deze basisvaardigheden, vind je minder snel een baan, heb je minder grip op je geldzaken en kun je minder gezond leven. Hierdoor zijn laaggeletterden over het algemeen slechter af wat betreft hun gezondheid. Zij:

- hebben een minder gezonde leefstijl;
 - zijn en voelen zich vaker minder gezond dan niet-laaggeletterden;
 - maken minder gebruik van zorg vooraf en nazorg;
 - maken meer gebruik van zorg van een huisarts en een ziekenhuis;
 - hebben meer moeite met zelfmanagement en juist medicijngebruik;
 - hebben een grotere kans eerder te sterven;
- (Van der Heide & Rademakers, 2015).

De verminderde gezondheid komt grotendeels doordat laaggeletterden moeite hebben met het verwerken van informatie bij het nemen van beslissingen over gezondheid en zorg. Het gaat dan om zowel het vinden, begrijpen en beoordelen, als het toepassen van deze informatie. We noemen dit ook wel gezondheidsvaardigheden.

1.1 Wat is Voel je goed!?

De aanpak Voel je goed! richt zich op volwassenen die willen werken aan een gezonder gewicht en moeite hebben met taal. De aanpak heeft als doel een gezonder gevoel en gewicht. De aanpak combineert persoonlijke eet- en beweegadviezen van een diëtist en groepslessen gezondheidsvaardigheden van een getrainde vrijwilliger. Voel je goed! is een bewezen werkzame aanpak voor laaggeletterden¹ (Martens & Daalder, 2019) en een door het RIVM erkende succesvolle leefstijlinterventie (2020). Zie verder www.taalvoorhetleven.nl/projectvoeljegood

1.2 Geschiedenis Voel je goed!

Beginperiode Voel je goed!

We hebben Voel je goed! in 2016 Voel je goed! ontwikkeld, met FNO als belangrijkste subsidiegever. Dat hebben we samen gedaan met de Nederlandse Vereniging van Diëtisten, het Voedingscentrum, het Kenniscentrum Sport & Bewegen, enkele diëtisten werkzaam in de praktijk en vier Taalambassadeurs ((ex-)laaggeletterden) met ervaring op het gebied van gezonder eten en bewegen. In 2017 en 2018 hebben we Voel je goed! uitgetest op zes plaatsen in Nederland: Den Haag, Emmen, Hengelo Hoogeveen, Rotterdam en Zoetermeer (Martens & Daalder, 2019).



Scholing diëtisten

In de beginperiode schoolden we diëtisten in het bespreken van laaggeletterdheid met als doel het werven van Voel je goed!-deelnemers. De scholing voor Voel je goed!-diëtisten bestond uit twee delen. Het eerste deel bestond uit een **e-learning** met informatie over aard en omvang van laaggeletterdheid, herkennen en bespreken van laaggeletterdheid en doorverwijzen van laaggeletterden. Het tweede deel bestond uit:

- **voorlichting** over de aanpak Voel je goed!, eenvoudig communiceren en principes van motiverende gespreksvoering;
- **fysieke workshop met rollenspelen** waarin het bespreken van laaggeletterdheid (op basis van principes van motiverende gespreksvoering) werd geoefend.

Bij de scholing voor Voel je goed!-diëtisten werd gebruik gemaakt van de Taalverkenner gezondheid als hulpmiddel bij het bespreken van laaggeletterdheid. De Taalverkenner gezondheid is een schriftelijk instrument waarmee organisaties op een snelle en eenvoudige manier mensen kunnen screenen of zij moeite hebben met lezen. Deze Taalverkenner bestaat uit een korte leestekst en zes vragen. De screening duurt ongeveer zes minuten.

Voorlichting verwijzers

Verwijzers (sociaal cultureel werkers, praktijkondersteuners, taaldocenten, buurtsportcoaches, etc.) ontvingen in de beginperiode voorlichting over het project van een lokale projectleider Voel je goed! De verwijzers verwezen geïnteresseerden door naar de diëtist voor de daadwerkelijke werving voor Voel je goed! De lokale projectleider Voel je goed! wierf deelnemers via zelfselectie op voorlichtingsbijeenkomsten en verwees geïnteresseerden vervolgens ook door naar de diëtist.

1.3 Vervolgperiode Voel je goed!

Sinds 2018 bieden we Voel je goed! ook in de rest van Nederland aan. Bij de uitrol zijn de regels voor werving minder strikt geworden dan tijdens de onderzoekssituatie het geval was. Zo konden we het verplichte gebruik van de Taalverkenner loslaten. Binnen de vervolgperiode van Voel je goed! hoefden diëtisten laaggeletterdheid van de deelnemers niet (meer) formeel via een Taalverkenner vast te stellen. Het voordeel hiervan is dat nu ook andere professionals op andere manieren mee kunnen helpen bij het werven van deelnemers. De inzet van Taalverkenner past namelijk met name goed in situaties waarin sprake is van een intake en niet iedere professional werkt met intakes. Terwijl bijvoorbeeld het stellen van laagdrempelige vragen passend in de context op veel meer plaatsen inpasbaar is. Deze professionals krijgen nu echter alleen een algemene voorlichting over Voel je goed! en geen scholing rond het bespreken van laaggeletterdheid aangeboden.

¹ Laaggeletterdheid is gescreend met de Taalverkenner Gezondheid. Mensen kunnen met de Taalverkenner een indicatie laaggeletterdheid krijgen. Op basis van de Taalverkenner is het niet mogelijk om met zekerheid te zeggen dat zij laaggeletterd zijn. Gezien de leesbaarheid in dit stuk zal er gesproken worden van laaggeletterdheid.



Ook zien we dat door de uitrol professionals meer verspreid over het land zijn. Ondanks dat er wel scholingsbehoefte is, is het door het grotere bereik lastiger om tijdig in de buurt scholing aan te kunnen bieden.

Meer recentelijk hebben we door de coronacrisis het tweede deel van de scholing (de voorlichting gecombineerd met de fysieke workshop met rollenspelen) helaas enkele malen niet uit kunnen voeren. Dit heeft ertoe geleid dat we naar andere vormen van scholing hebben gekeken.

Nieuwe scholing voor diëtisten en verwijzers

We hebben besloten om een online versie van de scholing te ontwikkelen voor meerdere type professionals die willen en kunnen verwijzen naar Voel je goed! Hierbij kiezen we voor het stellen van laagdrempelige vragen die passen in de context in plaats van voor de inzet van de Taalverkenners om laaggeletterdheid te bespreken. Om te weten hoe deelnemers deze scholing beoordelen en hoe zij de effectiviteit ervaren, hebben we een tevredenheidsonderzoek georganiseerd. De resultaten van dit tevredenheidsonderzoek worden in dit document beschreven. Op basis van de aanbevelingen passen we de scholing aan.

De vragen die we via het tevredenheidsonderzoek willen beantwoorden, zijn:

- wat is de beoordeling van de online scholing;
- hoeveel tijd hebben de deelnemers aan de simulaties besteed;
- wat is de ervaren effectiviteit van de online scholing;
- welke suggesties hebben deelnemers voor verbetering.

1.4 Leeswijzer

In deze rapportage:

- beschrijven we de pilot online scholing Bespreken van laaggeletterdheid en de dataverwerking (hoofdstuk 2);
- zetten we de resultaten van de pilot online scholing Bespreken van laaggeletterdheid op een rij (hoofdstuk 3);
- trekken we conclusie en plaatsen we kanttekeningen waar wenselijk en doen we aanbevelingen voor aanpassing van de scholing binnen de aanpak Voel je goed! (hoofdstuk 4).



2 Methode

2.1 Beschrijving pilot online scholing Bespreken van laaggeletterdheid

Voorafgaande aan een online groepsbijeenkomst maken de deelnemers net als in de beginperiode de **e-learning** met informatie over aard en omvang van laaggeletterdheid, herkennen en bespreken van laaggeletterdheid en doorverwijzen van laaggeletterden en nieuw: de **opdracht**: Moeilijke zinnen. In de **online groepsbijeenkomst** informeren we hen over de aanpak Voel je goed!, eenvoudige communicatie en de principes van motiverende gespreksvoering. In plaats van het oefenen van vaardigheden in een rollenspel, oefenen deelnemers hun gespreksvaardigheden individueel op hun eigen tijd via **online simulaties**. We hebben najaar 2020 samen met Dialogue Trainer en trainer/ontwikkelaar Andrée van Emst drie simulaties ontwikkeld:

- Eenvoudig communiceren;
- Reflecteren;
- Bespreken van laaggeletterdheid / motiveren voor Voel je goed!

In deze simulaties oefenen deelnemers hun gespreksvaardigheden (o.b.v. principes motiverende gespreksvoering) op Sabrina, een client van een diëtist, zie afbeelding 1. Dat doen zij door een antwoord te kiezen uit meerdere mogelijkheden als reactie op een uitspraak van Sabrina. Aan het eind van de simulatie ontvangen zij direct online persoonlijke feedback op de gemaakte keuzes in het gesprek.

Afbeelding 1. Voorbeeld van online omgeving



Nadat deelnemers een bepaalde tijd toegang hebben gehad tot de simulaties en deze hebben kunnen toepassen in de praktijk, bieden we hen een persoonlijke **telefonische nabespreking** met de trainer motiverende gespreksvoering aan. Zie tabel 1 voor een overzicht van de verschillende onderdelen van deze online scholing Bespreken van laaggeletterdheid voor verwijzers.



Tabel 1. Schema online scholing Bespreken van laaggeletterdheid voor Voel je goed!-verwijzers

Schema online scholing Bespreken van laaggeletterdheid voor Voel je goed!-verwijzers						
Tijdstip	Vorbereiden de actie					
tot 4 weken voor moment x	verzamelen	namen deelnemers, functies, plaatsen, e-mail- en huisadressen				
4 weken voor moment x	uitnodigings-mail	uitnodiging traject met als huiswerk e-learning: Aanpak van laaggeletterdheid en opdracht: Moeilijke zinnen, datum online voorlichtingsbijeenkomst, programma, deelnemerslijst en materiaal Voel je goed!*				
2 weken voor moment x	herinnerings-mail	idem dito				
		Scholings-activiteit	Soort	Onderdeel	Duur	Wie
		1 voorlichting	online, individueel, m.b.v. e-learning	laaggeletterdheid	45 min	deelnemer
moment x		2 voorlichting	online, in de groep, m.b.v. simulatie Eenvoudig communiceren**	deel 1: Voel je goed!	60 min	landelijk projectleider Voel je goed!
				pauze	10 min	
				deel 2: eenvoudig communiceren en principes van motiverende gespreksvoering (mgv)	65 min	trainer mgv
gelijk na moment x	uitnodigings-mail	met link naar simulatie Reflecteren, link inschrijven nabespreking				
		3 training	online, individueel, m.b.v. simulatie Reflecteren	reflecteren	?***	deelnemer
1 week na moment x	uitnodigings-mail	met achtergrondinformatie en link naar simulatie Bespreken van laaggeletterdheid / motiveren voor Voel je goed!, (herhaling) link inschrijven nabespreking				
		4 training	online, individueel, m.b.v. simulatie Bespreken van laaggeletterdheid / motiveren voor Voel je goed!	bespreken van laaggeletterdheid/ motiveren voor Voel je goed!	?***	deelnemer
4 weken na moment x		5 nabespreking	telefonisch, met trainer mgv		15 min	trainer mgv
traject totaal: 2 maanden				scholing totaal: ?***		



*materiaal Voel je goed!: organisatiebrochure Voel je goed!, kennismakingspakket Voel je goed!, deelnemersflyer Voel je goed!, deelnemersposter Voel je goed!, stroomschema verwijzer Voel je goed!, opgaveformulier deelnemer Voel je goed!, bestelformulier verwijzer Voel je goed!

**de simulatie Eenvoudig communiceren is in de pilot bij uitzondering direct na i.p.v. tijdens de groepsbijeenkomst aangeboden

*** Via het onderzoek berekenen we de gemiddelde tijd die deelnemers besteden aan de simulaties

2.2 Procedure en tijdspad pilot online scholing Bespreken van laaggeletterdheid

De online scholing Bespreken van laaggeletterdheid heeft plaats gevonden in de maanden november en december 2020. Twee groepen deelnemers hebben elk apart op 5 en 16 november de **online groepsbijeenkomst** gevolgd. In totaal hebben 22 deelnemers aan de scholing meegedaan: 15 diëtisten, 2 diëtisten in opleiding en 5 lokale projectleiders Voel je goed! Dat er vooral diëtisten meededen aan de pilot, komt omdat deze deelnemers oorspronkelijk de fysieke workshop zouden hebben gevolgd. Deze scholing kon helaas niet doorgaan vanwege corona en we hebben hen vervolgens een online alternatief geboden. De diversiteit in deelnemers is dus minder groot dan de beoogde doelgroep van de nieuwe online scholing.

Voor de online scholing hebben we de deelnemers gevraagd de **e-learning**: Aanpak van laaggeletterdheid en de **opdracht**: Moeilijke zinnen te maken.

Na de online bijeenkomst hebben zij op:

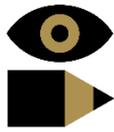
- 23 november 2020 de **online simulatie** Eenvoudig communiceren;
- 1 december 2020 de **online simulatie** Reflecteren;
- 7 december 2020 de **online simulatie** Bespreken van laaggeletterdheid / motiveren voor Voel je goed!;

aangeboden gekregen om hun opgedane kennis in de praktijk te oefenen.

In de week van 14 december 2020 heeft de trainer met de diëtisten onder de deelnemers een **telefonische nabespreking** gehouden. Begin 2021 hebben de deelnemers online een certificaat ontvangen.

2.3 Dataverwerking

Direct na elk onderdeel van de online scholing Bespreken van laaggeletterdheid hebben we de deelnemers korte evaluatieformulieren via de email gestuurd: na de online groepsbijeenkomst en na elke simulatie. Zie bijlage 1 voor de vier evaluatieformulieren die zijn ingezet. We hebben gekozen voor korte evaluatieformulieren, om de kans te vergroten dat deelnemers alle formulieren invullen. Alle antwoorden op de vragen uit de vier formulieren zijn in een exceloverzicht gezet, waaruit we resultaten op hoofdlijnen hebben gedestilleerd. Daarnaast heeft de trainer motiverende gespreksvoering een verslagje gemaakt na het voeren van de telefonische



nabesprekingen met de diëtisten. De e-learning Aanpak van laaggeletterdheid is niet apart geëvalueerd, omdat het geen nieuw onderdeel van de scholing is.

3 Resultaten

3.1 Respons

In totaal hebben 22 deelnemers één of meerdere onderdelen van de online scholing Bespreken van laaggeletterdheid gevolgd. In eerste instantie hebben 20 deelnemers minimaal één van de evaluatieformulieren teruggestuurd. Na een herinnering gold dat uiteindelijk voor alle 22 deelnemers. Zie Tabel 2 voor de respons op de evaluatieformulieren per onderdeel. De respons per onderdeel varieerde van 55-73%. De respons op de vragenlijst rond de Groepsbijeenkomst was het hoogst; op de simulatie Reflecteren het laagst.

Tabel 2. Respons van deelnemers op evaluatieformulieren per onderdeel van online scholing Bespreken van laaggeletterdheid

Onderdeel online scholing	Groepsbijeenkomst	Simulatie Eenvoudig communiceren	Simulatie Reflecteren	Simulatie Bespreken van laaggeletterdheid/ motiveren voor Voel je goed!
Respons in aantallen	16	13	12	13
Respons in procenten	73%	59%	55%	59%

3.2 Resultaten groepsbijeenkomst

We hebben de deelnemers verschillende vragen gesteld over de groepsbijeenkomst: 1) beoordeling van de groepsbijeenkomst en verbeterpunten, 2) meerwaarde van de groepsbijeenkomst voor diëtisten en lokale projectleiders en 3) vragen over het meegeleverde stroomschema.

De 16 deelnemers die deze vragenlijst hebben ingevuld, geven de groepsbijeenkomst gemiddeld een **7,5** (variërend van een 6 tot een 8,5), zie voor algeheel overzicht tabel 3. Als er meer interactiviteit, meer uitstapjes naar materiaal en meer praktische oefeningen in de bijeenkomst zouden zijn geweest, hadden zij een hoger cijfer geven. Overige opmerkingen verschillen erg per deelnemer en zijn afhankelijk van voorkennis en ervaring rond laaggeletterdheid, Voel je goed! en motiverende gespreksvoering.



Daarnaast geven de deelnemers aan dat deze scholing ook nuttig is voor andere verwijzers.

Zowel diëtisten als lokale projectleiders Voel je goed! geven aan dat het alleen maar voordelen heeft als zij beiden tegelijkertijd de scholing volgen. Slechts een enkeling plaatst een kanttekening (informatie te gedetailleerd).

De meerderheid van de diëtisten (90% van de diëtisten die deze vraag heeft beantwoord) wil het uitgedeelde opgestuurde stroomschema (wat onderdeel is van het materiaal van Voel je goed!) graag in niet-digitale vorm gebruiken. Diëtisten zijn verdeeld over de exacte vorm van het schriftelijke stroomschema (in A4/A5-formaat, wel/niet geplastificeerd). Ze geven aan zelf eventueel zorg te kunnen dragen voor de gewenste vorm.

3.2 Resultaten simulatie Eenvoudig communiceren

We hebben de deelnemers verschillende vragen gesteld rond de simulatie Eenvoudig communiceren: 1) beoordeling van de simulatie, 2) inhoud simulatie en verbeterpunten, 3) vorm simulatie en verbeterpunten, 4) duur van oefenen binnen de simulatie en 5) plaats van opdracht en simulatie.

De 13 deelnemers die deze vragenlijst hebben ingevuld, geven de simulatie Eenvoudig communiceren gemiddeld een **7,1** (variërend van een 6 tot een 8), zie voor algeheel overzicht Tabel 3.

Alle deelnemers (100%) vonden de inhoud van de simulatie Eenvoudig communiceren een duidelijke opdracht, je krijgt goede en prettige feedback. De deelnemers vinden de simulatie wel kort.

Deelnemers wensen bij de simulatie Eenvoudig communiceren meerdere scenario's, onderwerpen en/of een hoofdpersoon (Sabrina) die gelijk instemt met het deelnemen aan Voel je goed! Een enkeling geeft aan dat een goede uitleg bij de start welkom is en dat zij liever met echte mensen oefenen.

De overgrote meerderheid van de deelnemers (92%) is positief over de vorm van de simulatie Eenvoudig communiceren. Deelnemers geven aan dat zij zelf graag antwoorden willen kunnen intypen. Een enkeling wenst dat een Sabrina zonder accent en/of zou graag ook nog een andere cliënt (met een migratie-achtergrond) zien dan Sabrina.

Gemiddeld hebben zij **9 minuten** tijd besteed aan de simulatie Eenvoudig communiceren (variërend van 5 tot 15 minuten).



Op de vraag waar hun voorkeur naar uitging, geeft de ene helft van de deelnemers aan dat zij graag alleen de opdracht Moeilijke zinnen wil bespreken in de groepsbijeenkomst en de simulatie Eenvoudig communiceren erna wil maken en de andere helft dat zij graag beide oefeningen in de bijeenkomst wil behandelen. De reden erachter is dat de ene helft aangeeft dat een simulatie prima in eigen tijd gemaakt kan worden en de andere helft dat bespreken in de groep meerwaarde heeft.

3.3 Resultaten simulatie Reflecteren

We hebben de deelnemers verschillende vragen gesteld rond de simulatie Reflecteren: 1) beoordeling van de simulatie, 2) inhoud simulatie en verbeterpunten en 3) duur van oefenen binnen de simulatie.

De 12 deelnemers die deze vragenlijst hebben ingevuld, geven de simulatie Reflecteren gemiddeld een **7,4** (variërend van een 7 tot een 8), zie voor algeheel overzicht tabel 3.

De overgrote meerderheid van deelnemers (92%) geeft aan de simulatie Reflecteren duidelijk is, goede feedback geeft en voldoende afwisseling in reflecties biedt. Verbeterpunten zijn: toevoegen van een tweede simulatie, zelf antwoorden in kunnen typen, duidelijker aangeven in de feedback hoe je je gespreksvaardigheden kunt verbeteren, duidelijker aangeven wanneer het antwoord goed of fout is en de antwoorden meer op elkaar te laten lijken zodat de simulatie moeilijker wordt.

Gemiddeld hebben zij **15 minuten** tijd besteed aan de simulatie Reflecteren (variërend van 3 tot 30 minuten).

3.4 Resultaten simulatie Bespreken van laaggeletterdheid / motiveren voor Voel je goed!

We hebben de deelnemers verschillende vragen gesteld rond de simulatie Bespreken van laaggeletterdheid / motiveren voor Voel je goed!: 1) beoordeling van de simulatie, 2) inhoud simulatie en verbeterpunten, 3) duur van oefenen binnen de simulatie 4) Ervaren effectiviteit rond spreken in eenvoudige taal, bespreken van laaggeletterdheid en motiveren voor Voel je goed! en 5) ruimte voor opmerkingen.

De 13 deelnemers die deze vragenlijst hebben ingevuld, geven de simulatie Bespreken van laaggeletterdheid / motiveren voor Voel je goed! gemiddeld een **7,5** (variërend van een 7 tot een 9), zie voor algeheel overzicht tabel 3.



Alle deelnemers (100%) zijn positief over de inhoud van de simulatie Bespreken van laaggeletterdheid / motiveren voor Voel je goed!: qua duidelijkheid, lengte, moeilijkheid en feedback. Bij een deelnemer liep het technisch niet soepel.

Een paar deelnemers geven aan dat de simulatie Bespreken van laaggeletterdheid / motiveren voor Voel je goed! verbeterd kan worden door zelf antwoorden in te kunnen typen. Een deelnemer wenst dat duidelijker aangegeven wordt wanneer het antwoord goed of fout is. Een enkele deelnemer merkt op dat het oefenen met echte mensen de voorkeur heeft.

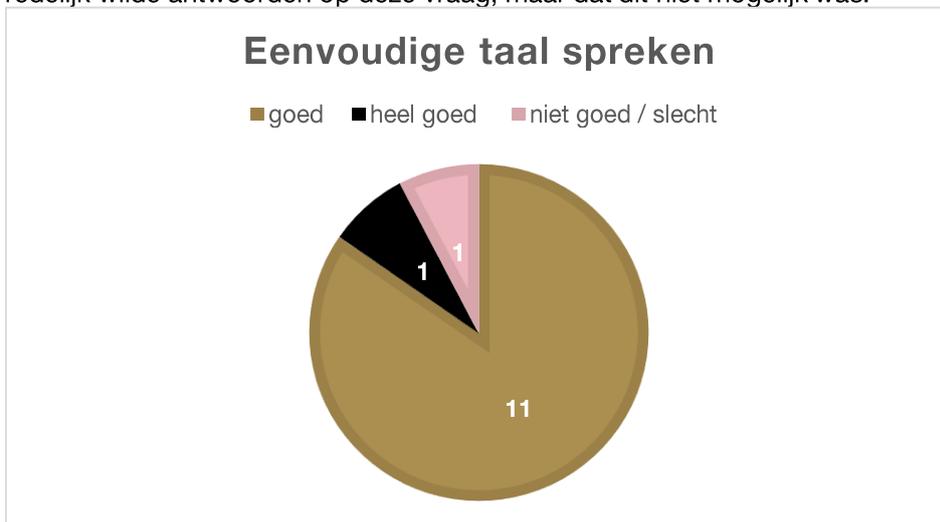
Gemiddeld hebben zij **15 minuten** tijd besteed aan de simulatie Bespreken van laaggeletterdheid / motiveren voor Voel je goed! (variërend van 5 tot 30 minuten).

Van de 13 deelnemers die deze vraag hebben beantwoord:

- geeft 1 deelnemer aan dat zij heel goed;
- geven 11 deelnemers aan dat zij goed;
- geeft 1 deelnemer aan dat zij niet goed/slecht;

in staat zijn in eenvoudige taal te spreken met cliënten.

De deelnemer die aangeeft niet goed/niet slecht te hebben geantwoord, merkt op dat zij eigenlijk redelijk wilde antwoorden op deze vraag, maar dat dit niet mogelijk was.



Van de 13 deelnemers die deze vraag hebben beantwoord, geven:

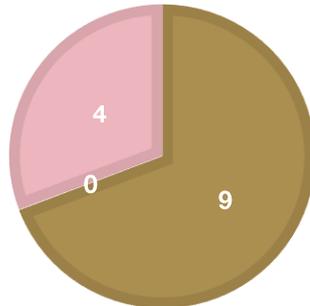
- 9 deelnemers aan dat zij goed;
- 4 deelnemer aan dat zij niet goed/slecht;

in staat zijn laaggeletterdheid met cliënten te kunnen bespreken.



Laaggeletterdheid bespreken

■ goed ■ heel goed ■ niet goed / slecht



Een deelnemer die aangeeft niet goed/niet slecht te hebben geantwoord, merkt op dat zij eigenlijk redelijk wilde antwoorden op deze vraag, maar dat dit niet mogelijk was.

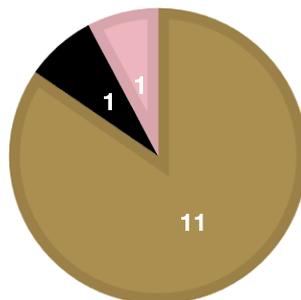
Van de 13 deelnemers die deze vraag hebben beantwoord:

- geeft 1 deelnemer aan heel goed;
- geven 11 deelnemers aan dat zij goed;
- geeft 1 deelnemer aan dat zij niet goed/slecht;

in staat zijn cliënten te motiveren voor Voel je goed!

Motiveren voor Voel je goed!

■ goed ■ heel goed ■ niet goed / slecht



Aan het eind van de vragenlijst maken de deelnemers enkele verschillende opmerkingen:

- liever alle scholing in 1 keer;
- het gaat nu om toepassen en kilometers maken;
- graag 1x per jaar op herhaling;
- graag later nog vragen kunnen stellen indien nodig;
- graag meer info over de workshop;
- complimenten voor het online alternatief;
- graag toch nog oefenen in het echt;
- gesprek blijft afhankelijk van de click met de client.



Tabel 3. Rapportcijfer voor de verschillende onderdelen van online scholing Bespreken van laaggeletterdheid

Onderdeel online scholing Bespreken van laaggeletterdheid	Rapportcijfer
Groepsbijeenkomst	7,5
Simulatie Eenvoudig communiceren	7,1
Simulatie Reflecteren	7,4
Simulatie Bespreken van laaggeletterdheid / motiveren voor Voel je goed!	7,5

3.5 Resultaten nabespreking

Uit de nabespreking van de trainer motiverende gespreksvoering met 10 diëtisten, blijkt dat de meeste diëtisten aangeven dat zij zich door de verschillende scholingsonderdelen erg bewust zijn geworden van de omvang van laaggeletterdheid. En dat een goede instructie voor het doen van simulaties van belang is. Veel diëtisten gaven aan nog niet alle materialen te hebben ontvangen van 'hun' lokale projectleider Voel je goed!



4 Conclusies, kanttekeningen en aanbevelingen

De vragen die we in het onderzoek wilden beantwoorden, zijn de volgende:

- wat is de beoordeling van de online scholing;
- hoeveel tijd hebben de deelnemers aan de simulaties besteed;
- wat is de ervaren effectiviteit van de online scholing;
- welke suggesties hebben deelnemers voor verbetering.

We trekken per vraag conclusies en plaatsen enkele kanttekeningen daarbij.

4.1 Wat is de beoordeling van de online scholing?

Deelnemers geven gemiddeld een **7,4** voor de online scholing Bespreken van laaggeletterdheid (variërend van 7,1 tot 7,5). Diëtisten geven in de nabespreking aan dat zij door alle onderdelen van de online scholing zich erg bewust zijn geworden van de omvang van laaggeletterdheid. Deelnemers beoordelen zowel de inhoud (duidelijkheid, lengte, moeilijkheid en feedback) als de vorm (ruimte, uiterlijk Sabrina, stem Sabrina, emoties Sabrina, etc.) de simulaties Eenvoudig communiceren, Reflecteren en Bespreken van laaggeletterdheid / motiveren voor Voel je goed! als overwegend positief.

Op basis van deze resultaten lijkt de online scholing Bespreken van laaggeletterdheid een goed alternatief te zijn voor de fysieke workshop met rollenspelen. Zeker als we de puntjes op de i zetten op grond van dit onderzoek. Positief is dat de deelnemers zelf, diëtisten en lokale projectleiders Voel je goed!, aangeven dat deze scholing ook geschikt is voor andere professionals.

4.2 Hoeveel tijd hebben de deelnemers aan de simulaties besteed?

Deelnemers hebben gemiddeld en afgerond:

- 10 minuten aan de simulatie Eenvoudig communiceren;
- 15 minuten aan de simulatie Reflecteren;
- 15 minuten aan de simulatie Bespreken van laaggeletterdheid / motiveren voor Voel je goed!; besteed.

Daarmee komt de duur van de totale online scholing Bespreken van laaggeletterdheid op 4 uur. Ter vergelijking: de totale duur van de fysieke workshop duurt 5 uur en 3 kwartier.

Uit dit tevredenheidsonderzoek blijkt dat de tijd die deelnemers aan de twee laatste simulaties hebben besteed best ver uit elkaar ligt: van 3 à 5 tot 30 minuten per persoon. Het is lastig te interpreteren waarom dit zo is omdat we de reden erachter niet weten. In eventuele vervolgonquêtes kan dit verder uitgevraagd worden.



4.3 Wat is de ervaren effectiviteit van de online scholing?

De overgrote meerderheid van de deelnemers geeft aan het einde van de scholing aan dat zij zichzelf (heel) goed in staat achten:

- eenvoudig te communiceren met cliënten (92%);
- laaggeletterdheid te bespreken met cliënten (69%);
- cliënten te motiveren voor Voel je goed! (92%).

Dit resultaat onderschrijft de uitkomst dat we met de online scholing Bespreken van laaggeletterdheid een goed alternatief hebben voor de fysieke workshop met rollenspelen.

4.4 Welke suggesties hebben deelnemers voor verbetering?

De groepsbijeenkomst kan verbeterd worden, aldus de deelnemers, door meer interactiviteit in te bouwen. Overige opmerkingen zijn zeer divers en niet altijd relevant.

Daarnaast gaven deelnemers suggesties om de simulaties te verbeteren. Wensen ter verbetering van de simulaties zijn met name langere simulaties of meer scenario's met verschillende hoofdpersonen en het zelf in kunnen typen van antwoorden. Niet alle wensen van deelnemers kunnen ingewilligd worden omdat de simulaties werken met van tevoren vastgestelde scripts. Dit betreft vooral het zelf kunnen intypen van antwoorden.

4.5 Kanttekeningen

Binnen dit tevredenheidsonderzoek zijn verschillende kanttekeningen te benoemen.

Zo waren de deelnemers nu vooral diëtisten, omdat het een alternatie betrof voor de fysieke workshop voor hen die geen doorgang kon vinden vanwege corona. Daardoor weten we niet hoe andere typen verwijzers deze scholing beoordelen. Dat zal een volgende scholing en tevredenheidsonderzoek moeten uitwijzen.

Ook hebben niet alle deelnemers alle onderdelen gevolgd en alle vragenlijsten ingevuld. Responspercentages per onderdeel varieerden van 55 – 73%. Onbekend is de invloed van deze non-respons op de resultaten. We hebben geen non-responsanalyse uitgevoerd. Door corona hadden we met onzekere tijden te maken eind 2020, die zowel consequenties hadden voor de werkzaamheden als de privésituaties van de deelnemers aan de scholing. Hierdoor gaven deelnemers aan minder vaak onderdelen te hebben kunnen volgen. Dit is ook de reden dat we niet extra achter het niet invullen van vragenlijsten hebben aangezet. Wel hebben we ervoor gezorgd dat we minimaal van iedere deelnemer een vragenlijst hebben ontvangen om een zo representatief mogelijk beeld te verkrijgen van de online scholing.



Daarnaast was de simulatie Eenvoudig communiceren helaas niet op tijd af. Daardoor hebben we deze simulatie niet in de groepsbijeenkomst maar pas erna aan kunnen bieden. In volgende scholingen zal deze simulatie wel onderdeel zijn van de online groepsbijeenkomst.

Door corona is de datum van de scholing gewijzigd en heeft de scholing een andere inhoud en vorm gekregen. Door corona kenden professionals drukke tijden eind 2020. We kunnen ons voorstellen dat niet iedereen even voorbereid aan de scholing heeft deelgenomen. Daardoor waren er wellicht deels andere verwachtingen van de verschillende onderdelen en ook deels minder relevante suggesties voor verbetering.

Het is cruciaal dat diëtisten weten hoe Voel je goed! werkt in hun plaats, anders is het lastig starten met de werving van Voel je goed!-deelnemers en heb je kans dat het enthousiasme dat is opgebouwd in de training verdwijnt. Het is belangrijk dat het geleerde gelijk in de praktijk kan worden toegepast om de kans op het blijvend inzetten van nieuwe vaardigheden zo groot mogelijk te maken. Corona heeft ook hier de situatie niet geholpen. Normaliter zouden lokale projectleiders Voel je goed! en diëtisten elkaar al fysiek hebben ontmoet, bijgepraat en voorzien van materialen, wat nu in mindere mate het geval was.

4.6 Aanbevelingen

Het doel van het onderzoek was het uitvoeren van tevredenheidsonderzoek naar de pilot van de online scholing Bespreken van laaggeletterdheid, op basis waarvan we aanbevelingen voor aanpassing kunnen doen. Op basis van de conclusie en de kanttekeningen luiden de aanbevelingen als volgt:

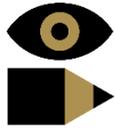
1. Laat diëtisten (en later ook verwijzers) niet te snel met de scholing starten. Zorg voordat de online scholing start, dat deelnemers minimaal beschikken over de juiste materialen en weten wie de lokale projectleider Voel je goed! is in de plaats waar zij werken. En zorg ervoor dat zij na de scholing via hun lokale projectleider Voel je goed! z.s.m. de op maat gemaakte materialen ontvangen, zodat deelnemers gelijk aan de slag kunnen met het werven van Voel je goed!-deelnemers en hun enthousiasme niet verdwijnt, omdat men niet weet waar men geïnteresseerden naar door kan verwijzen.
2. Maak een beperkt aantal standaardmails die elke scholing ingezet kunnen worden en maak daarbij gebruik van het aangepaste scholingsschema (inclusief de tijd die staat voor de simulaties, zie bijlage 2), zodat vanaf het begin duidelijk is wanneer men wat kan verwachten en hoeveel tijd het kost.



3. Vergroot de interactiviteit van de groepsbijeenkomst. Dat kan door deelnemers de simulatie Eenvoudig communiceren in de bijeenkomst te laten maken en te bespreken en een expert mee te laten kijken naar mogelijkheden om de online presentatie interactiever te maken. Mogelijk moet de duur van de bijeenkomst hiervoor enigszins worden verlengd.

4. Zet qua inhoud en vorm de puntjes op de i van de drie simulaties, waarbij goed gelet wordt op de instructie, zodat duidelijk is wat de bedoeling is van elke simulatie. Deelnemers moeten van tevoren weten dat zij niet zelf antwoorden kunnen intypen.

5. Onderzoek hoe varianten van deze online scholing breder via de stichting ingezet kunnen worden, omdat het een goed online alternatief lijkt te zijn voor fysieke workshops. Zij het dat deze online variant alleen een alternatief is wanneer gebruik gemaakt wordt de inzet van laagdrempelige vragen die passen in de context. De inzet van een Taalverkenner of een Taalmeter kan niet worden verwerkt in deze online simulaties.



5 Literatuur

- **Martens, M., & Daalders, N., (2019).** Voel je goed! Eindrapportage van een effect- en procesevaluatie. Haarlem: Rescon.
- **Algemene Rekenkamer (2016).** Aanpak van laaggeletterdheid. Den Haag: Algemene Rekenkamer.
- **Van der Heide, I., & Rademakers, J. (2015).** Laaggeletterdheid en Gezondheid: Stand van zaken. Utrecht: Nivel.



Bijlage 1 Evaluatieformulieren

5.1 Evaluatieformulier (1)

Online scholing Voel je goed!-verwijzers - groepsbijeenkomst

Datum scholing:

Ik ben: dietist (in opleiding) lokale projectleider Voel je goed!

1. Wat voor een cijfer geef je voor deze groepsbijeenkomst?

(vul het cijfer in het hokje hiernaast)

2. Wat moeten we doen om de volgende keer een hoger cijfer van je te krijgen?

.....
.....

3. Heeft het voor jou meerwaarde dat dietist en lokale projectleider Voel je goed! deze groepsbijeenkomst volgen?

.....
.....

Voor dietisten: **4. Je hebt het stroomschema voor Voel je goed!-verwijzers ontvangen in een exceldocument. Is er een vorm, waardoor de kans groter is dat je het schema gebruikt? Zo ja, in welke vorm?** (bureaukaart, geplastificeerd A4, ...)

.....
.....

Bedankt voor je medewerking! Graag terugsturen naar mariekewiebing@lezenenschrijven.nl



5.2 Evaluatieformulier (2)

Online scholing Voel je goed!-verwijzers – simulatie eenvoudig communiceren

Ik ben: dietist (in opleiding) lokale projectleider Voel je goed!

1. Wat voor een cijfer geef je voor deze simulatie?

(vul het cijfer in het hokje hiernaast)

2a. Wat vond je goed aan de inhoud van de simulatie eenvoudig communiceren?

(duidelijkheid, moeilijkheid, lengte, feedback, etc.)

.....
.....

2b Hoe kunnen we de inhoud verbeteren?

.....
.....

3a. Wat vond je goed aan de vorm van de simulatie eenvoudig communiceren? (ruimte, uiterlijk Sabrina, stem Sabrina, emoties Sabrina, etc.)

.....
.....

3b. Hoe kunnen we de vorm verbeteren?

.....
.....

4. Hoe lang heb je ongeveer geoefend met de simulatie?

..... minuten



5. Wat zou jij in de online groepsbijeenkomst opnemen? En waarom?

- alleen oefening moeilijke zinnen in de online groepsbijeenkomst, simulatie eenvoudig communiceren graag erna
- alleen simulatie eenvoudig communiceren in de groepsbijeenkomst, geen oefening moeilijke zinnen erin
- allebei de oefeningen in de online groepsbijeenkomst

omdat:

.....

.....

.....

.....

Bedankt voor je medewerking weer! Graag terugsturen naar mariekewiebing@lezenenschrijven.nl



5.3 Evaluatieformulier (3)

Online scholing Voel je goed!-verwijzers – simulatie reflecteren

Ik ben: dietist (in opleiding) lokale projectleider Voel je goed!

1. Wat voor een cijfer geef je voor deze simulatie?

(vul het cijfer in het hokje hiernaast)

2a. Wat vond je goed aan de inhoud van de simulatie reflecteren? (duidelijkheid, moeilijkheid, lengte, feedback, aantal en soort reflecties, etc.)

.....
.....

2b Hoe kunnen we de inhoud verbeteren?

.....
.....

3. Hoe lang heb je ongeveer geoefend met de simulatie?

... minuten

Bedankt voor je medewerking weer! Graag terugsturen naar mariekewiebing@lezenenschrijven.nl



5.4 Evaluatieformulier (4)

Online scholing Voel je goed!-verwijzers – simulatie bespreken van laaggeletterdheid/motiveren voor Voel je goed!

Ik ben: O dietist (in opleiding) O lokale projectleider Voel je goed!

1. Wat voor een cijfer geef je voor deze simulatie?

(vul het cijfer in het hokje hiernaast)

2a. Wat vond je goed aan de inhoud van de simulatie bespreken van laaggeletterdheid/motiveren voor Voel je goed!?

(duidelijkheid, moeilijkheid, lengte, feedback, etc.)

.....
.....

2b Hoe kunnen we de inhoud verbeteren?

.....
.....

3. Hoe lang heb je ongeveer geoefend met de simulatie?

... minuten

4. Nu je alle drie de simulaties hebt gedaan, in hoeverre voel je je nu in staat in eenvoudige taal te spreken met je client?

- O heel goed
- O goed
- O niet goed/niet slecht
- O slecht
- O heel slecht



5. Nu je alle drie de simulaties hebt gedaan, in hoeverre voel je je nu in staat laaggeletterdheid te bespreken met je client?

- heel goed
- goed
- niet goed/niet slecht
- slecht
- heel slecht

6. Nu je alle drie de simulaties hebt gedaan, in hoeverre voel je je nu in staat je client te motiveren voor Voel je goed!?

- heel goed
- goed
- niet goed/niet slecht
- slecht
- heel slecht

7. Waar kunnen wij je nog mee helpen? Wat wil je ons nog meegeven bij de aanpassing van deze scholing?

.....

.....

.....

.....

.....

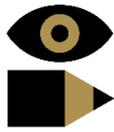
.....

Bedankt voor je medewerking weer! Graag terugsturen naar mariekewiebing@lezenenschrijven.nl



Bijlage 2 Definitief schema online scholing Bespreken van laaggeletterdheid voor Voel je goed!-verwijzers

Schema online scholing Bespreken van laaggeletterdheid voor Voel je goed!-verwijzers						
Tijdstip	Vorbereidende actie					
tot 4 weken voor moment x	verzamenen	namen deelnemers, functies, plaatsen, e-mail- en huisadressen				
4 weken voor moment x	uitnodigings-mail	uitnodiging traject met als huiswerk e-learning: Aanpak van laaggeletterdheid en opdracht: Moeilijke zinnen, datum online voorlichtingsbijeenkomst, programma, deelnemerslijst en materiaal Voel je goed!*				
2 weken voor moment x	herinnerings-mail	idem dito				
		Scholings-activiteit	Soort	Onderdeel	Duur	Wie
		1 voorlichting	online, individueel, m.b.v. e-learning	laaggeletterdheid	45 min	deelnemer
moment x		2 voorlichting	online, in de groep, m.b.v. simulatie Eenvoudig communiceren	deel 1: Voel je goed!	60 min	landelijk projectleider Voel je goed!
				pauze	10 min	
				deel 2: eenvoudig communiceren en principes van motiverende gespreksvoering (mgv)	80 min	trainer mgv
gelijk na moment x	uitnodigings-mail	met link naar simulatie Reflecteren, link inschrijven nabespreking				
		3 training	online, individueel, m.b.v. simulatie Reflecteren	reflecteren	15 min	deelnemer
1 week na moment x	uitnodigings-mail	met achtergrondinformatie en link naar simulatie Bespreken van laaggeletterdheid / motiveren voor Voel je goed!, (herhaling) link inschrijven nabespreking				
		4 training	online, individueel, m.b.v. simulatie Bespreken van laaggeletterdheid / motiveren voor Voel je goed!	bespreken van laaggeletterdheid/ motiveren voor Voel je goed!	15 min	deelnemer
4 weken na moment x		5 nabespreking	telefonisch, met trainer mgv		15 min	trainer mgv
traject totaal: 2 maanden				scholing totaal: 240 minuten, 4 uur		



*materiaal Voel je goed!: organisatiebrochure Voel je goed!, kennismakingspakket Voel je goed!, deelnemersflyer Voel je goed!, deelnemersposter Voel je goed!, stroomschema verwijzer Voel je goed!, opgaveformulier deelnemer Voel je goed!, bestelformulier verwijzer Voel je goed!