

Anna van Dijk

Bio

Anna is geboren en opgegroeid in Bodegraven Reeuwijk en heeft haar man ontmoet bij de jaarlijkse braderie. Ze is een zorgzame en betrokken moeder en dochter die graag wat op de achtergrond blijft. Ze is actief in haar kerk en biedt altijd een helpende hand voor wie dat nodig heeft.

Leeftijd 31 jaar

Geslacht Vrouw

Achtergrond Nederlands

Relatie Getrouwd, woont samen met haar dochter

Politiek Midden, CU

Religie Christelijk

Woonsituatie Huurt een eensgezinswoning in Bodegraven Noord

Opleiding Gestart op het MBO Rijnland, niet afgemaakt

Werk Hulp Thuis bij de Vierstroom, eerdere werkervaring in de horeca

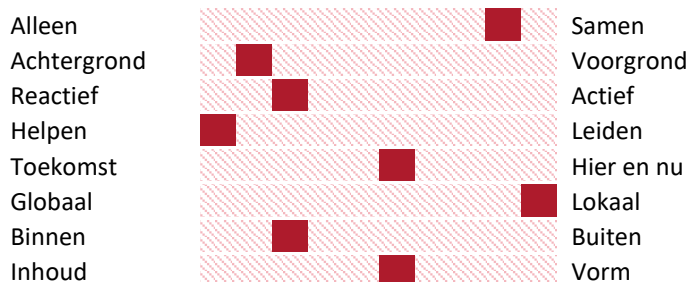
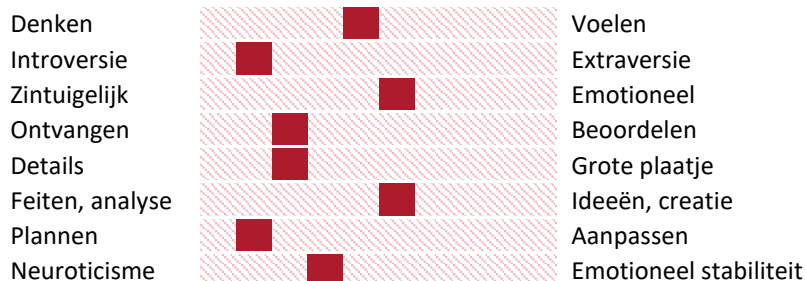
Taken Ouderen in het verzorgingstehuis Schuylenburcht in Oudewater helpen in de huishouding door hun kamer te stofzuigen, hun afwas te doen en hun keuken en badkamer te soppen

Salaris €900,- salaris, Ze werkt enkel ochtenden.

Rijbewijs Nee

“In Bodegraven Reeuwijk voel ik mij thuis.”

Persoonlijkheid



*Los gebaseerd op o.a. de Big 5, MBTI, Myers & Elbaek

Feiten en cijfers

In de analyse op gelettertheidinzicht.nl is te lezen dat er onder inwoners van Bodegraven Reeuwijk ongeveer 9% laaggeletterd zijn. In Nederland ligt dat gemiddeld op 12%. Ongeveer 8% van de laaggeletterden vallen hier in de doelgroep Nederlandse werkenden 30-50 jaar waar onze persona Anna een voorbeeld van is.

In het ROA rapport wordt daarnaast ingeschat dat onder schoonmakers gemiddeld 40% laaggeletterdheid voorkomt en 44% laaggecijferdheid. Dat is aanzienlijk hoger dan het gemiddelde onder werkenden van 9% laaggeletterden en 10% laaggecijferden. Deze beroepsgroep is hierin dan ook een uitschieter.



Algemeen

Benodigde vaardigheden

Vindplaatsen/ Invloed

Gezondheid

Ze heeft een voorliefde voor lekker eten, wat zich uit in enig overgewicht en suikerziekte. Ze moet daarom goed op haar gezondheid letten en verschillende medicijnen slikken. Ze is mantelzorgster voor haar moeder. Al die etiketten op voedsel en de vele bijsluiters van medicijnen zijn zo ingewikkeld dat ze daardoor soms juist in de problemen komt. Gelukkig heeft ze een betrokken assistent bij de huisarts waar ze altijd even langs kan. Ze komt er dan ook regelmatig. Omdat ze financieel maar net rondkomt en soms tijd tekortkomt om alle ballen tegelijk in de lucht te houden ervaart ze veel stress. Daardoor gaat ze juist nog meer en ongezonder eten wat haar gewicht geen goed doet. Ze heeft in moeilijkere perioden veel last van slapeloosheid, rugpijn en migraine.

Gezondheids-
vaardigheden

Huisarts, tandarts,
apotheek, ziekenhuis,
zorgverzekeraar,
trainer
afvalprogramma's

Huisvesting, financiën & overheids- instanties

Heeft net genoeg om als gezin van rond te komen. De brieven die overheidsinstanties sturen zijn haar veel te moeilijk. Gelukkig kan haar man dat soort zaken voor haar regelen. Maar omdat hij voor zijn werk soms enkele weken van huis is gaat het toch wel eens mis met betalingen. Dat geldt zeker voor de zorgverzekering. Dan helpt de kerk haar om betalingsregelingen te treffen of financieel toch de maand door te komen. Financiële problemen bezorgen haar de nodige stress. Dat uit zich in perioden waarin ze warrig is, afspraken vergeet, gedemotiveerd raakt en soms zelfs depressieve gevoelens heeft. Ze zou dat soort financiële zaken graag meer zelfstandig willen regelen maar vermijdt het onderwerp nu het liefst.

Reken- en
digitale
vaardigheden

Woningbouw, bedrijven
die water, gas, licht,
internet en televisie
verzorgen, verzekeraar,
site voor sociale huur,
bank, gemeente,
Belastingdienst, digid.nl,
mijnoverheid.nl,

*En als het echt mis gaat:
kerk, incassobureau,
sociale wijkteam,
voedselbank,
schuldhulpverlening*

Participatieladder: 6 Betaald werk

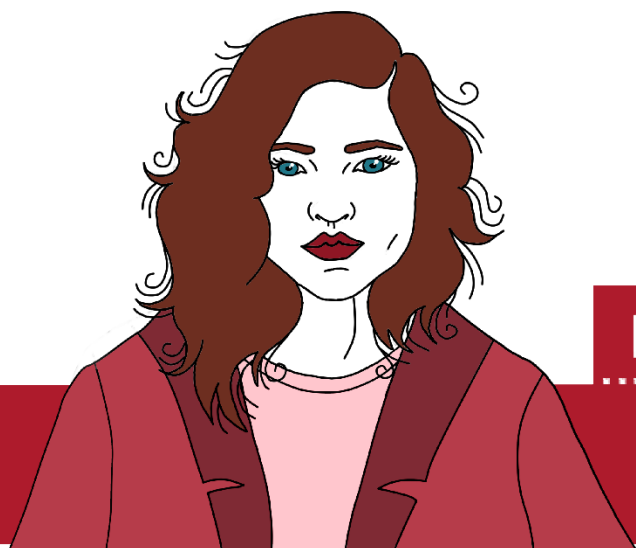
Werk

Ze vliegt snel en zorgvuldig door de kamers en werkt hierdoor al enige jaren met plezier bij de Vierstroom. Wel is het zo dat de tijd om met mensen een praatje te maken steeds korter wordt en de druk om snel een kamer af te ronden hoger. Ze weet niet hoe lang ze dit fysiek nog kan bijbenen en denkt erover om ander werk te zoeken. Ze weet alleen niet goed waar ze moet beginnen omdat ze geen afgeronde mbo-opleiding heeft. Daarnaast moet ze steeds meer rapporteren over wat ze precies in welke kamer gedaan heeft. Dat geeft haar net als de digitalisering van loonstrookjes en verlofaanvragen de nodige zenuwen. Digitaal is ze namelijk niet zo handig.

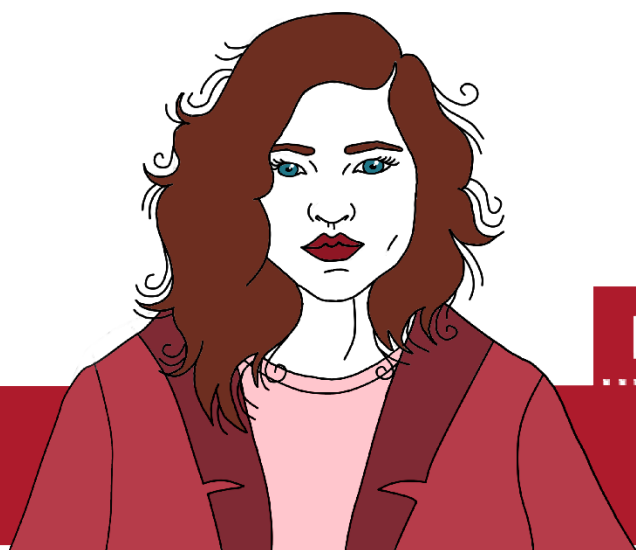
Digitale, vak en
werknemers-
vaardigheden

Werkgever, externe
trainer

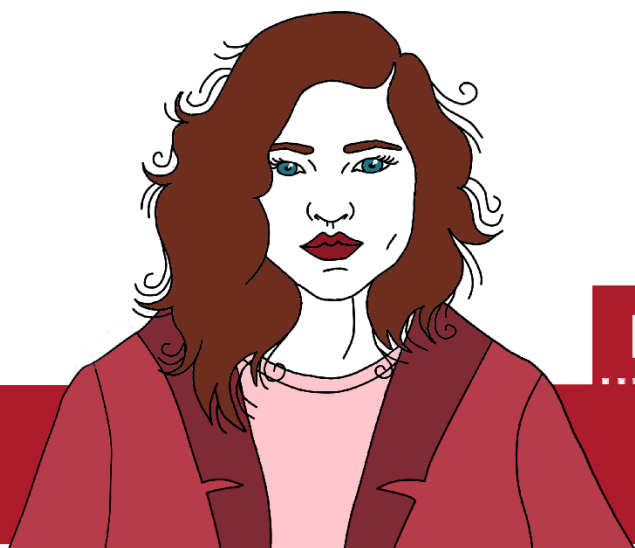
*Bij het verliezen van
werk: uitzendbureau,
UWV, Sociale dienst,
werk.nl*



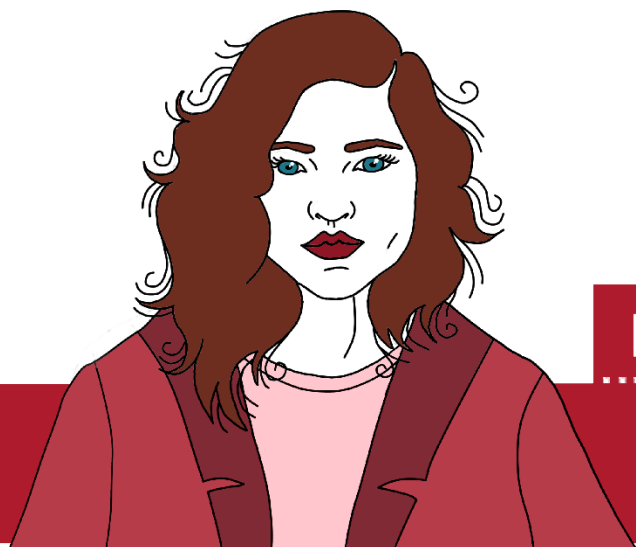
| | Algemeen | Benodigde vaardigheden | Vindplaatsen |
|---|--|---------------------------|---|
| Opleiding | <p>Ze gaat niet graag meer de schoolbanken in. Daar heeft ze geen goede ervaringen opgedaan. Toen ze niet meer leerplichtig was, is ze ook direct gestopt met haar MBO-studie. Ze ging liever snel geld verdienen dan met haar neus de boeken in. En in die tijd werkte ze in de horeca waar je goede tips kon ontvangen. Enkele jaren later, tijdens de economische crisis, verloor ze echter haar baan en zonder papieren was het lastig ander werk te vinden. Zo belandde ze in de schoonmaak. Voor haar huidige werk heeft ze geen nieuwe certificaten nodig. Ze is wel ook aan het rondkijken voor ander werk, maar tegen eventuele extra scholing hiervoor ziet ze op. Daar heeft ze het nu ook veel te druk voor. Haar leven is overvol. Ze zou wel graag haar dochter willen helpen met haar school. Dat lukt haar nu nog niet. En extra bijles voor haar dochter inkopen is onbetaalbaar.</p> | Schoolvaardigheden | Leerwerkloket, jobcoach, MBO |
| Relatie & gezin | <p>Stabiël, woont samen met haar man en dochter. De focus ligt vooral op het gezin en haar vriendenkring is dan ook beperkt. Ze is wel ook actief in de kerk. Haar dochter speelt badminton bij BBS en dus is ze bij trainingen en wedstrijden veel te vinden. Haar moeder heeft beginnende alzheimer en zij is daar mantelzorger voor.</p> | Persoonlijke vaardigheden | Mentor van de middelbare school, sportclub van haar dochter, partner, familie, in contact met zorgverlening rond haar moeder, ondersteuning voor mantelzorgers vanuit buurtwerk |
| Vrije tijd, sociaal netwerk, maatschappelijke participatie | <p>Ze houdt van koken, lekker eten, zingen in het koor van haar kerk en doet dat op donderdagavond en zondagen bij de dienst. Haar voorliefde voor koken komt hier goed van pas. Ze verzorgt dikwijls het eten bij activiteiten en bijeenkomsten. Ze pakt met haar man in de zomer graag een terrasje op de Markt. En ze houdt ervan om creatief bezig te zijn door te haken, breien en haar eigen kleding maken.</p> | Sociale vaardigheden | Café, restaurant, winkels specifiek winkels rond handwerk, kapper, bij vrienden, kennissen, kerk, het koor |



| | Doel | Zorgen | Nodig | Verwachtingen |
|---|--|--|--|--|
| Gezondheid | <p>Ze wil als mens gezonder eten en leven, rekening houdend met haar suikerziekte.</p> <p>Ze wil als patiënt en mantelzorger beter worden in het begrijpen van etiketten op eten en medicijnen zodat ze geen fouten maakt voor haarzelf of haar.</p> | <p>In haar drukke leven is het haast onmogelijk hier tijd voor vrij te maken. Een langdurige cursus is geen oplossing.</p> | <p>Iets of iemand die tijd neemt om nieuwe medicijnen aan haar uit te leggen.</p> <p>Iemand die haar overtuigt hoe belangrijk het is om hier tijd in te stoppen omdat het je ook tijd en problemen bespaart in de toekomst.</p> <p>Lessen die niet alleen gaan over gezonde voeding maar ook over medicijngebruik.</p> | <p>Mondelinge uitleg over medicijnen van de apotheker of via haar mobiel. Wel rekening houdend met haar slechte digitale vaardigheden.</p> <p>Een educatief programma dat kort en intensief is en aansluit bij mensen met suikerziekte en obesitas.</p> <p>Gezonde recepten die je in grote porties kunt maken en vooral toch ook lekker zijn. (Ook om bij haar moeder langs te brengen of in de kerk bij een evenement)</p> |
| Huisvesting, financiën & overheidsinstanties | <p>Zij wil als klant haar brieven zelfstandig kunnen lezen zodat ze als haar man van huis is niet meer in de financiële problemen komt.</p> | <p>In haar drukke leven is het haast onmogelijk hier tijd voor vrij te maken. Een langdurige cursus is geen oplossing.</p> | <p>Een cursus rond financiële zelfredzaamheid en digitale vaardigheden. Hoe werk je bijv. met je Digid? Hoe log je in bij je zorgverzekeraar?</p> <p>Toegankelijke dienstverlening in alle communicatie vanuit bedrijven en organisaties.</p> | <p>Leren hoe en waar zij uit een brief snel de boodschap kan halen. Iets dat haar brieven voorleest of uitlegt. Een telefoonnummer op de brief en website zodat ze kan bellen als ze het niet snapt.</p> <p>Iets om eenvoudige overzicht te houden over haar financiën.</p> |
| Werk | <p>Zij wil als werknemer blijven met de nieuwste digitale systemen om haar baan veilig te stellen.</p> | <p>Schaamte en gezichtsverlies bij haar collega's als zij moet toegeven dat zij niet goed kan notuleren, rapporteren of werken met nieuwe digitale systemen.</p> | <p>Een campagne om het thema laaggeletterdheid te normaliseren.</p> <p>Aandacht voor taal in de trainingen die ze krijgt rond nieuwe digitale systemen op het werk.</p> | <p>Simpele digitale technieken die werken, weinig tekst hebben en niet veel tijd kost om te leren.</p> |



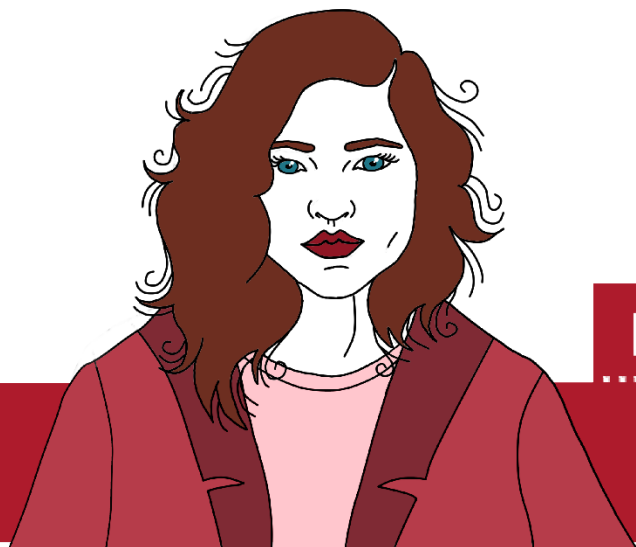
| | Doel | Zorgen | Nodig | Verwachtingen |
|---|--|---|---|---|
| Opleiding | <p>Zij wil als werkzoekende zich oriënteren op scholingsmogelijkheden vanaf je 30^e.</p> <p>Zij wil als moeder haar dochter kunnen helpen met haar huiswerk.</p> | <p>Bang om weer lang naar school te moeten als ze wil wisselen van beroep.</p> <p>Bang dat haar dochter niet meekomt op school als er thuis geen goed vangnet is.</p> | <p>Ondersteuning vanuit school hoe ze haar dochter het best kan helpen of die de bijles betaalbaar verzorgt. Ze heeft maar een klein inkomen.</p> <p>Een beeld van haar mogelijkheden om zich om te kunnen scholen zonder weer jaren naar school te hoeven.</p> | <p>Gratis of betaalbare ondersteuning voor haar dochter in de vorm van een persoon, app, computerspel, etc.</p> <p>Een laagdrempelige plek waar ze naartoe kan om informatie te vragen over scholing na je 30^e.</p> |
| Relatie & Gezin | <p>Zij wil als moeder betrokken zijn bij de opvoeding van haar dochter.</p> <p>Ze wil als mantelzorger graag ondersteund worden in de begeleiding van haar moeder.</p> | <p>Falen in de zorg voor haar dochter of moeder.</p> | <p>Iets of iemand die helpt bij de zorg voor haar moeder en moeilijke meer taalvaardige taken van haar overneemt zoals het juiste gebruik van medicijnen etc.</p> | <p>Ondersteuning bij de begeleiding van haar moeder in de vorm van hulp thuis, het geven van medicijnen, etc.</p> <p>En daarnaast hulp aan haarzelf hoe ze het beste haar moeder begeleidt.</p> <p>Iets dat haar ook af en toe verlicht in haar werkdruk.</p> |
| Vrije tijd, sociaal netwerk, maatschappelijke participatie | <p>Zij wil als recreant graag nog beter worden in zingen, meer leren over haar hobby breien, haken en kleding maken en goede smakelijke recepten vinden om te koken voor haar eigen gezin, haar moeder en de kerk.</p> | <p>Dat lezen de enige weg is om je vaardigheden te kunnen verbeteren. Ze leert beter door te horen en te zien.</p> | <p>Mondelinge ondersteuning bij het verbeteren van haar vaardigheden rond breien, haken, kleding maken en koken.</p> | <p>Zie ook de verwachtingen bij "gezondheid."</p> |



| Huidig taalniveau | Rekenniveau | Leerbaarheid | Digitale vaardigheden |
|-------------------|-------------|--------------|---------------------------------|
| 1F-2F | 1F-2F | Midden | Computer – laag / Mobiel – laag |



| | | | | |
|---------------------------------------|--|--|--|---|
| Inzicht in eigen geletterdheid | X tevreden X onbewust onvaardig | O ontkenning X bewust onvaardig | O verwarring O onbewust vaardig | O vernieuwing O bewust vaardig |
| Eigen zelfbeeld | Heeft een beperkt zelfvertrouwen in eigen kunnen, vertrouwt vooral op haar sociale kring hierin, wil graag stabiliteit. Zij heeft een lage zelfwaardering en optimisme en een lage angsttolerantie. Zij komt daarbij slecht op voor zichzelf. Haar realiteitsbesef is soms iets te pessimistisch. | | | |
| Instelling | Qua ontwikkeling als mens bevindt zij zich met name op het gebied van zekerheid, sociale acceptatie en waardering. Ze is niet zo heel erg bezig met zelfontplooiing. | | | |
| Reactie bij aanspreken | Waarschijnlijk excuses, waaronder tijdstekort, zal meerdere keren overtuigd moeten worden om echt een stap te nemen. Kiest vaak een samen-onder/onder-tegen positie in gesprekken. Ze schommelt heen en weer tussen teruggetrokken en volgend. Ze is duidelijk ambivalent over het onderwerp. Conflictstijl: Van vermijden naar toegeven | | | |
| Motiverend | Toon begrip voor mij! | | | |
| Maakt keuzes | O Spontaan: beslist snel op emotie O Competitief: beslist snel op feiten | | X Humanistisch: beslist langzaam op emotie O Methodisch: beslist langzaam op feiten | |
| Behoeft bij het leren | Een gevoel van: 1 autonomie 2 relatie 3 competentie | | | |
| Demotiverend | iets wat veel tijd kost en wat de lat hoog legt waardoor ik het gevoel heb nog een extra bal in de lucht te moeten houden. | | | |
| Leerstijl | O doener <i>actief / concreet</i> | O dromer <i>concreet / reflectief</i> | X denker <i>reflectief / abstract</i> | O beslisser <i>abstract / actief</i> |
| | O lichaam X samen | X muziek O woord | O reken O natuur | O zelf O beeld |



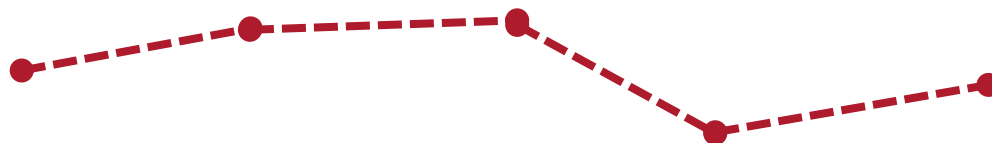
De klantreis in kaart

Op laaggeletterdheid rust een taboe. Erkennen dat het bij jezelf speelt is een proces dat veel tijd kost.

Het erkennen en er iets aan doen zijn twee heel verschillende dingen. Niet iedereen wil die stap zetten. We moeten goed nadenken wat "bereiken" betekent.

Slechte schoolervaringen zorgen ervoor dat we creatief moeten zijn met andere vormen van educatie om iemand enthousiast te maken en te houden.

Ervaren



Doen

Bewustwording

Familie, vrienden kennissen in de kerk herkennen het

Werkgever herkent het

Vindt camouflage-aanbod en wordt doorgeleid

Wordt ermee geconfronteerd door schulden of gezondheidsproblemen

Wordt ermee geconfronteerd door de intake bij een wisseltraject naar ander werk

Onderzoek

Erkent haar laaggeletterdheid, besluit na lang twijfelen of zij er iets mee wil doen, onderzoekt haar opties

Selectie

Besluit wel of niet mee te doen aan aanbod rond een bepaald thema waar taal een middel is. Dit aanbod vindt het liefste plaats bij de kerk, op de school van haar dochter, bij een zorginstantie

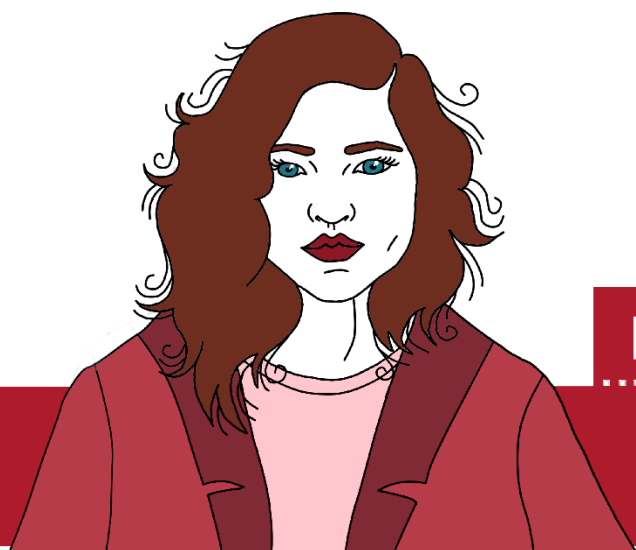
Minder waarschijnlijk: Oefent met een taalvrijwilliger, bij schuldhulpverlening etc.

Wachttijd

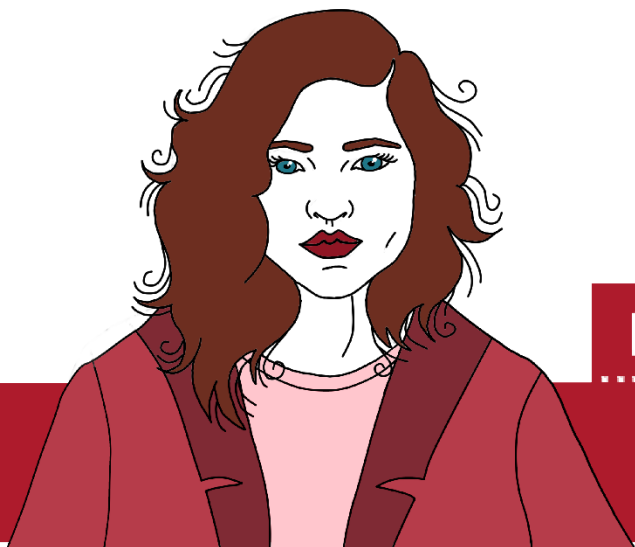
Heeft geduld wanneer het programma start. Zal echter geen interesse hebben in een langdurig intensief programma, omdat ze het heel druk heeft.

Voortgang

Zal snel afhaken als de aandacht in de les te veel op haar gevestigd is of als het veel tijd vraagt buiten de les.

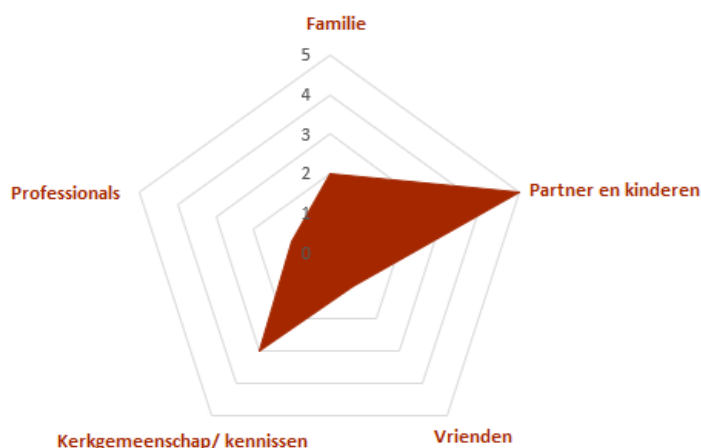


| | | | | | |
|------------------------|---|--|---|---|---|
| Denken | <p>Ik zit er zelf wel mee dat ik bepaalde dingen niet kan, maar neem de tijd er niet voor om er echt iets mee te gaan doen.</p> | <p>Afhankelijk van de beïnvloeder: Ik probeer het gesprek te vermijden of noem excuses. Als ik overtuigd ben onderzoek ik voorzichtig mijn opties.</p> | <p>Afhankelijk van mijn beïnvloeder, de steun van familie en mijn gemeenschap besluit ik om er wel of niet iets aan te doen.</p> | <p>Ik wil iets dat kort is en niet te veel tijd kost. Het moet wel vrijblijvend zijn. Het mag niet te veel eisen aan me stellen.</p> | <p>Ik zie wel dat het helpt om hier tijd in te stoppen. Ik kan nu steeds meer dingen zelf. Het is wel fijn niet overal mijn man voor te hoeven vragen. Ik weet niet of ik het volhoud.</p> |
| Voelen | <p>Ik schaam me ervoor en voel zoveel druk om alle ballen in de lucht te houden dat ik dit er niet ook nog bij kan hebben. Ik zie zelf niet zo in dat dit probleem onder al mijn andere problemen ligt.</p> | <p>Als het maar niet te veel tijd kost of weer terug naar de schoolbanken betekent. Dat kan ik er niet bij hebben.</p> | <p>Wat als mensen uit mijn omgeving het weten. De schaamte. Ik voel me nu al zo vol met mijn werk, mijn gezin en mijn mantelzorg dat dit als extra belasting voelt.</p> | <p>Het is hier wel veilig en gezellig. Ik heb even rust en tijd voor mezelf dit uurtje.</p> | <p>Ik hoop niet dat de docent me voor het bord zet. Ik houd niet van de schijnwerpers. Ik blijf liever op de achtergrond.</p> |
| Beïnvloeders | <p>Familie, kennissen, kerk, docent van haar dochter, maatschappelijk werker, huisarts, apotheker, werkgever, trainer</p> | <p>Doorverwijzer, trainer binnen aanbod, partner, dochter, vrienden, kennissen, kerk</p> | <p>Doorverwijzer, trainer binnen aanbod, partner, dochter, vrienden, kennissen, kerk</p> | <p>Trainer binnen aanbod, partner, dochter, vrienden, kennissen, kerk</p> | <p>Trainer binnen aanbod, partner, dochter, vrienden, kennissen, kerk</p> |
| Aandachtspunten | <p>Breng het meerdere keren ter sprake. Word niet weggestuurd door smoezen of haar gebrek aan tijd. Laat haar inzien dat ze meer dingen tegelijk kan oplossen door dit aan te pakken.</p> | <p>Zorg voor warme overdracht, biedt opties die niet te veel tijdsinvestering kosten of haar in ander werk ontlasten. Bijv. door een cursus als haar dochter handbalt.</p> | <p>Zorg dat er in het begin een bepaalde vrijblijvendheid is zodat ze de kat uit de boom kan kijken. Ze moet zich niet direct moeten vastleggen. Wees flexibel als ze niet altijd komt.</p> | <p>Zorg dat het onderwijs niet te hiërarchisch is en de focus vooral ligt op wat ze wel kan. Zorg voor cursisten waarin ze zichzelf herkent. Dit is voor haar ook even een uurtje van bijkomen.</p> | <p>Zorg voor een docent die haar de tijd en veiligheid geeft om van de achtergrond naar de voorgrond te komen. Niet te veel huiswerk omdat ze niet graag onvoorbereid is maar de tijd mist om het te maken.</p> |



| | | | | | |
|----------------|--|--|---|---|---|
| Zwaktes | Te snel opgeven met aanbieden | Niet warm overdragen, onrealistische voorstellen doen qua tijdsinvestering | Te schoolse insteek, Te veel investering en toewijding vragen | De lat te hoog leggen qua ambities met deze groep. Onveilige sfeer. | Te veel vragen aan tijdsinvestering buiten de les |
| Kansen | Inzet op motiverende gesprekstechnieken niet alleen bij formele maar ook informele instellingen. | Zorgen voor een goed netwerk van doorverwijzing | Laagdrempelige en originele plekken om lesaanbod te organiseren Experimenteren met camouflage-aanbod | Taalaanbod in combinatie met empowerment | Onderwijs rond praktische vaardigheden |

Cirkel van invloed

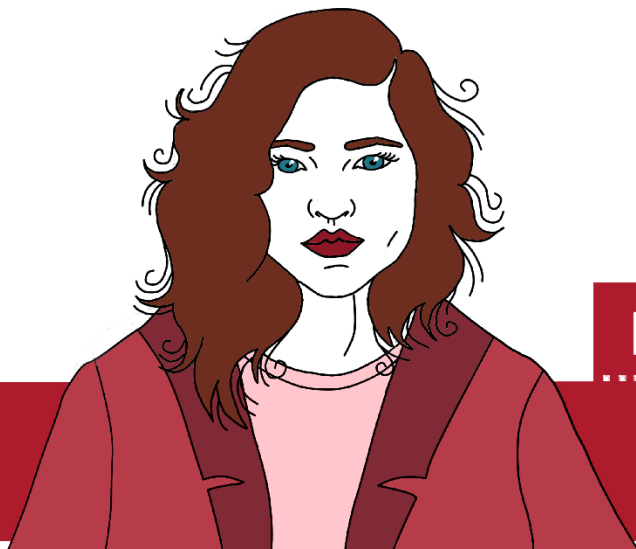


Wat mijn aandacht trekt

Geduld
 Ontlasten
 Veilig
 Begrijp
 Langre adem
 Laagdrempelig
 Vrijblijvend

Stijlen en merken die mij aanspreken

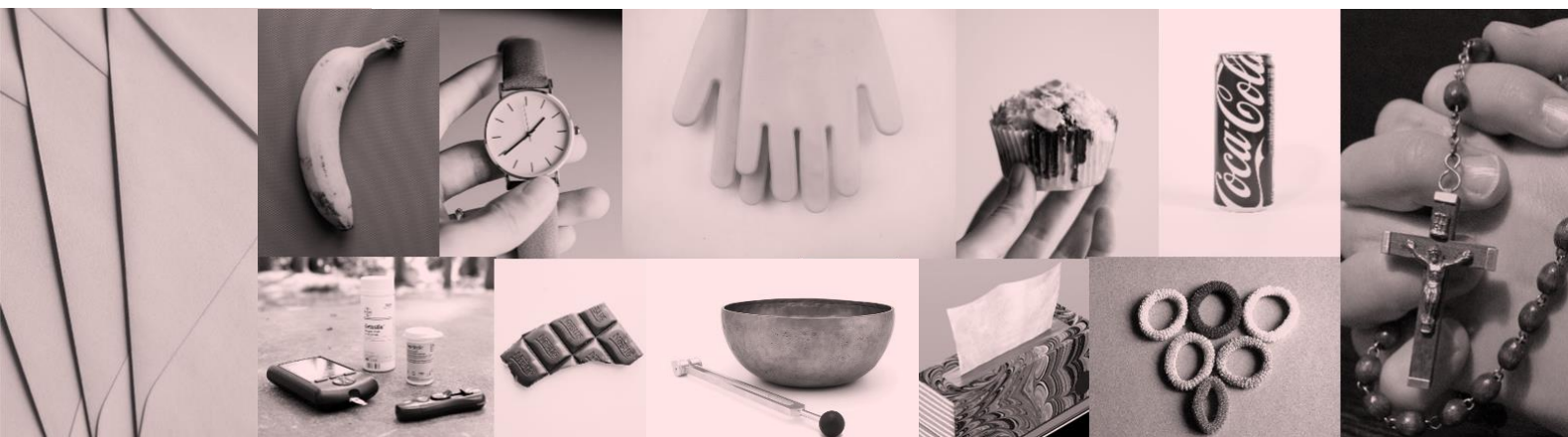




Anna van Dijk

“In Bodegraven Reeuwijk voel ik mij thuis.”

In een notendop: Van buiten



In een notendop: Van binnen

“Als ik mijn ronde doe door de kamers verbaas ik me altijd over hoe eenzaam sommige ouderen zijn. Waarom komt er geen familie langs?”



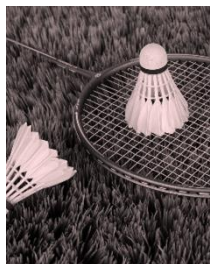
“Mijn moeder heeft mij nodig. Ze is erg ziek.”



“Zingen in een kerk is het mooiste wat er is. Dat geluid galmend door zo’n zaal.”



“Ik weet niet waar ik de tijd vandaan moet halen.”



“Mijn dochter zien scoren bij badminton. Die glimlach daar doe je het



“Niets leuker dan in de keuken staan en iets moois op tafel zetten.”



“Ik houd van de herfst. Buiten de regen tegen het raam en dan binnen met een kop thee en een haakwerk op schoot.”