**Aan de slag!**

**Plan van aanpak voor basisvaardigheden op de werkvloer**

**Datum:**

**Door:**

**{VOEG HIER UW LOGO TOE}**

Inhoud

[0 Bewustwording 3](#_Toc98328018)

[Feiten en cijfers 3](#_Toc98328019)

[Aantal klanten/werknemers in ons bedrijf met beperkte basisvaardigheden 4](#_Toc98328020)

[Waarmee gaan we aan de slag? 6](#_Toc98328021)

[Ambassadeur van Stichting Lezen en Schrijven 6](#_Toc98328022)

[1 Begrijpelijke taal gebruiken 7](#_Toc98328023)

[1A Begrijpelijke schriftelijke communicatie 7](#_Toc98328024)

[1B Begrijpelijke mondelinge communicatie 9](#_Toc98328025)

1C Begrijpelijke communicatie op de werkvloer…………………………..……………………9

[2 Bespreekbaar maken en doorverwijzen 11](#_Toc98328026)

[2A Informeren 11](#_Toc98328027)

[2B Bespreken 12](#_Toc98328028)

[2C Doorverwijzen 14](#_Toc98328029)

[3 Cursus aanbieden 16](#_Toc98328030)

[3A Wat levert een cursus op? 16](#_Toc98328031)

[3B Cursus aanbieden aan klanten 17](#_Toc98328032)

[3C Cursus aanbieden aan werknemers 20](#_Toc98328033)

[4 De aanpak borgen binnen onze organisatie 27](#_Toc98328034)

[4A Meten en evalueren 27](#_Toc98328035)

[4B Borgen in beleid 28](#_Toc98328036)

[4C Actieve samenwerking 29](#_Toc98328037)

[4D Benchmarking 29](#_Toc98328038)

Afbeelding met tekst

Automatisch gegenereerde beschrijving

# 0 Bewustwording

* Feiten en cijfers
* Aantal klanten/werknemers in ons bedrijf met beperkte basisvaardigheden
* Waarmee gaan we aan de slag?
* Onze ambassadeur

## Feiten en cijfers

2,5 miljoen Nederlanders kunnen niet goed lezen, schrijven en/of rekenen. Zij hebben beperkte basisvaardigheden. Vaak hebben zij ook moeite met digitale taken. Twee derde van deze mensen is gewoon in Nederland naar de basisschool geweest.

We noemen hen laaggeletterd. Een laaggeletterde is iemand die niet in staat is om geschreven informatie zo te gebruiken dat hij goed kan functioneren in de maatschappij, zijn eigen doelen kan bereiken en zijn kennis weet uit te breiden. Laaggeletterdheid is niet hetzelfde als analfabetisme. Laaggeletterden kunnen meestal wel lezen en schrijven. Maar het tempo en de mate van begrip belemmert ze in hun leren. Daardoor halen ze soms bepaalde certificaten niet. Of ze bereiken niet de functie die echt bij hen past.

Laaggeletterdheid ontstaat bijna altijd door een combinatie van factoren. Het kan liggen aan een taalarme omgeving in de jeugd, onvoldoende begeleiding op school of individuele factoren, zoals leer- en concentratieproblemen. Hoewel ons schoolsysteem erg goed is, loopt bijna een kwart van de leerlingen het risico later alsnog moeite te hebben met hun basisvaardigheden. Zeker als zij in hun werk weinig met lezen of rekenen worden geconfronteerd. Er zijn in Nederland naar schatting **740.000 werknemers** met beperkte basisvaardigheden.

**Gevolgen**

In het bedrijfsleven wordt nog weinig rekening gehouden met deze werknemers, maar ook met dit soort klanten. Sterker nog, 75% van alle bedrijfscommunicatie is op C1-niveau. Terwijl maar 15% van de bevolking dit leesniveau heeft. Het gemiddelde leesniveau van Nederland ligt op B1. De gevolgen hiervan zijn groot. Zeker voor laaggeletterden die zelfs nog onder dit niveau scoren. Klanten begrijpen bepaalde brieven niet. Ze vullen digitale opdrachten en formulieren niet of niet goed in. Er is vaak langer en meer klantcontact nodig en emoties kunnen hoog oplopen. Het kan moeilijk zijn om afspraken met hen te maken of zaken goed in te plannen. En financiële problemen liggen voor deze klanten op de loer.



Ook werknemers kunnen tegen taalproblemen aanlopen op de werkvloer. Werkinstructies zijn vaak erg talig. Taalvaardigheid en veiligheid worden lang niet altijd aan elkaar gekoppeld. En dat terwijl we weten dat werknemers met beperkte basisvaardigheden vaker betrokken zijn bij bedrijfsongevallen. Ze laten een lagere productiviteit zien. Ze zijn vaker afwezig en komen eerder in aanraking met financiële problemen, tot aan loonbeslag toe.

De kans is groot dat ook ons bedrijf met dit onderwerp te maken heeft. Daarom zijn we op ..-..-….<datum> een samenwerking aangegaan met Stichting Lezen en Schrijven.

Samen zetten we ons in om:

O onze communicatie te verbeteren

en/of

O de basisvaardigheden van onze klanten/werknemers te verbeteren.

## Aantal klanten/werknemers in ons bedrijf met beperkte basisvaardigheden

Veel klanten/werknemers schamen zich voor hun beperkte basisvaardigheden. Ze durven er daarom niet voor uit te komen dat ze moeite hebben met lezen, schrijven en/of rekenen. Om het te verbergen, gebruiken ze smoesjes. Als ze een formulier moeten invullen, zeggen ze bijvoorbeeld dat ze hun leesbril zijn vergeten. Of dat ze een onleesbaar handschrift hebben. Dit houden ze vaak lang vol. Pas als het echt niet meer anders kan, zetten ze de stap naar scholing. Bijvoorbeeld als ze van functie wisselen of als werkprocessen digitaal worden.

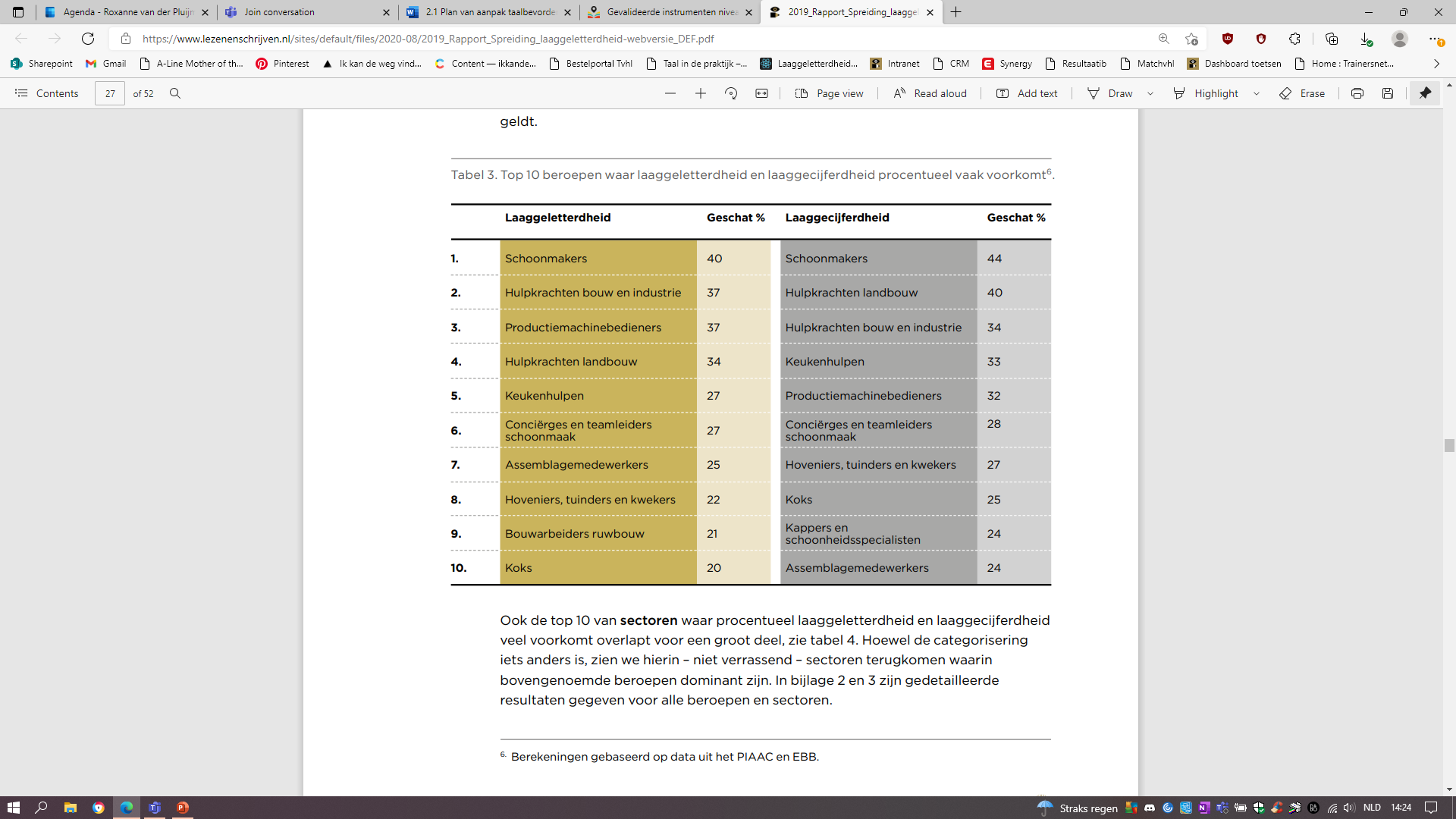
**< Optie 1 >**

Als we uitgaan van 2.5 miljoen laaggeletterden op meer dan 17 miljoen inwoners in Nederland, kunnen we een inschatting maken van het aantal O klanten / O werknemers binnen ons bedrijf dat moeite met basisvaardigheden heeft. Bij een inschatting van één op zeven hebben we ongeveer

…... O klanten / O werknemers die moeite hebben met basisvaardigheden.

**< Optie 2 >**

Er zijn een aantal beroepen waarin extra veel mensen met beperkte basisvaardigheden werken. In onderstaand schema staat de top tien van deze beroepen.



ROA en Stichting Lezen en Schrijven (2019). *Spreiding van laaggeletterdheid. Inzicht in taal- en rekenvaardigheden per beroep, sector en type werkzoekende.* (Den Haag)

Als we kijken naar de samenstelling van ons bedrijf, verwachten we daarom dat ongeveer …… werknemers moeite hebben met basisvaardigheden.

**< Optie 3 >**

Om een inschatting te maken van het aantal O klanten / O werknemers binnen ons bedrijf dat moeite met basisvaardigheden heeft, maken we gebruik van meetinstrumenten. Die zetten we in omdat:

* we onze dienstverlening zo goed mogelijk willen aanpassen aan de behoefte van de klant;
* we vanwege een Leven Lang Ontwikkelen werknemers optimaal willen ondersteunen in hun ontwikkeling;
* we zeker willen weten dat deelnemers die meedoen aan een cursus of opleiding (zoals VCA-bedrijfscertificering) ook echt een kans van slagen hebben;
* we in aanmerking willen komen voor een subsidie vanuit Tel mee met Taal.
* …...

De

O Basismeters / (O taalverkenners) van Stichting Lezen en Schrijven /

O TOA-toetsen (taal en rekenen) /

O participatiebox van Bureau ICE /

O Taaltoetsen Nederlands van AMN geven ons hierbij een goede indicatie van het aantal

O klanten / O werknemers

binnen ons bedrijf dat moeite met zijn basisvaardigheden heeft.

(Zie ook: [www.basismeters.nl](https://basismeters.nl))

Uit de steekproef die wij op ..-..-….<datum> hebben gehouden onder …..….<aantal> O klanten / O werknemers blijkt dat ….<aantal> van hen beperkte basisvaardigheden hebben. We schatten daarom in dat in totaal ….<aantal> van onze O klanten / O werknemers moeite hebben met basisvaardigheden.

## Waarmee gaan we aan de slag?

Waar begin je als bedrijf wanneer je meer aandacht wilt besteden aan deze basisvaardigheden? We kunnen kiezen uit vier acties. In de periode van ..-..-… tot ..-..-…<datum> richten wij ons vooral op:

* Begrijpelijke taal gebruiken
* Het bespreekbaar maken van beperkte basisvaardigheden en doorverwijzen
* Een cursus aanbieden
* De aanpak borgen binnen onze organisatie.

*<Niet alle acties (1-4) zijn van toepassing op uw bedrijf. U gebruikt daarom alleen de tekstfragmenten van de acties waarop u wilt inzetten.>*

## Ambassadeur van Stichting Lezen en Schrijven

Werken aan basisvaardigheden vraagt om een lange adem. Het onderwerp moet blijvend onder de aandacht worden gebracht en het kost tijd om ideeën echt goed uit te werken. Daarom stelt Stichting Lezen en Schrijven .....[naam].................. aan als ambassadeur binnen ons bedrijf.

De ambassadeur gaat zich in de periode van ..-..-…<datum> tot ..-..-…<datum> extra inzetten om meer bewustwording te creëren. Dat doet hij/zij door:

* in de nieuwsbrief aandacht voor dit onderwerp te vragen;
* in de …... aandacht voor dit onderwerp te vragen;
* posters op te hangen in …...;
* in week van ..-..-…<datum> een communicatieplan te maken en uit te voeren;
* in week van ..-..-…<datum> alle O vergaderingen / O werkoverleggen / O stand-ups / O …..... te bezoeken en iets over basisvaardigheden te vertellen;
* in week van ..-..-…<datum> via stichting ABC een ervaringsdeskundige uit te nodigen bij …... om aan …... te vertellen over het onderwerp en zijn persoonlijke ervaringen;
* een kennissessie/training te geven over …....
* in week van ..-..-…<datum> een training door Stichting Lezen en Schrijven te laten verzorgen voor alle …...
* …............................

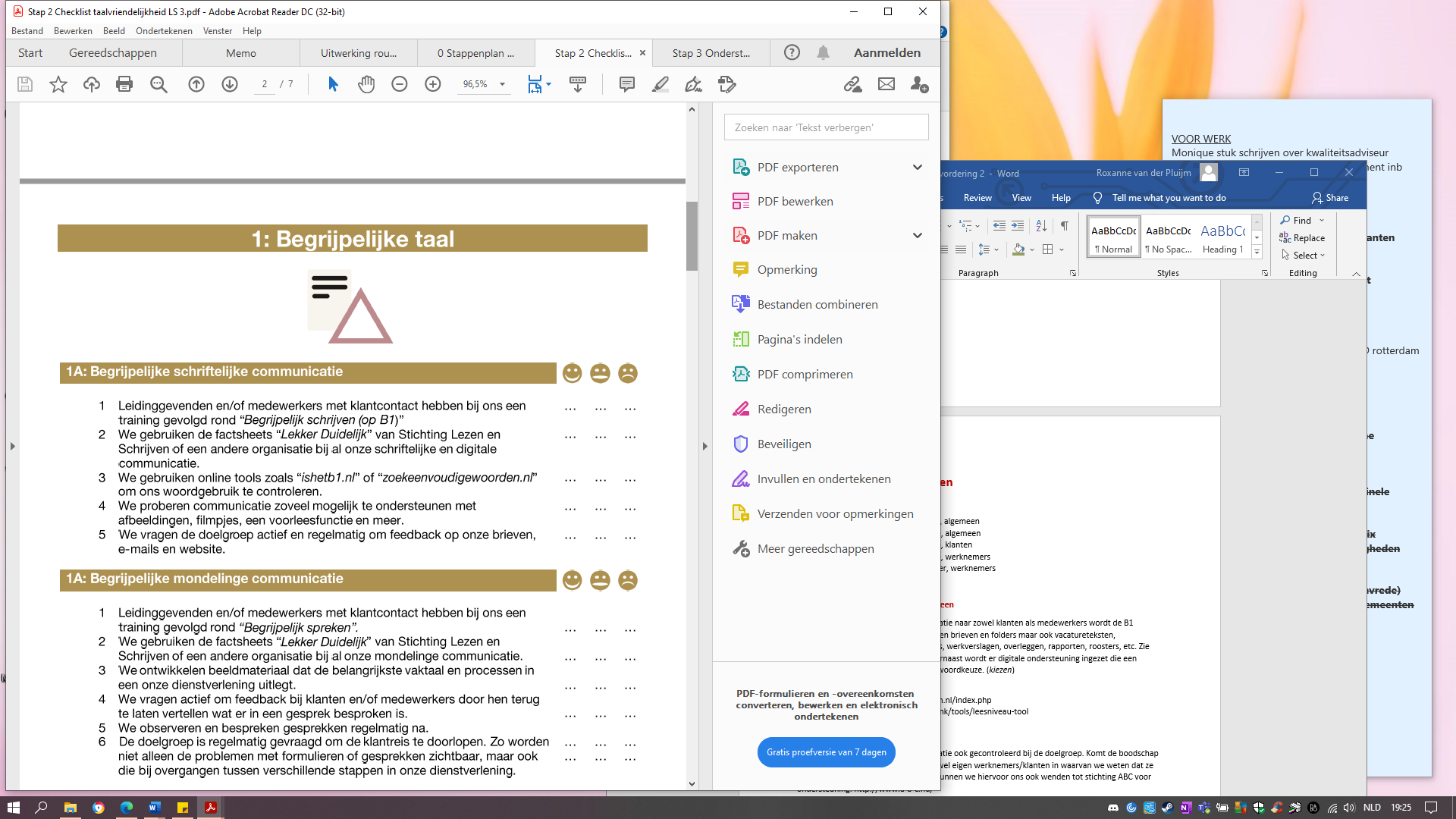
Daarna gaat hij/zij:

* het thema structureel onder de aandacht brengen bij management en uitvoering: (communicatie, Ontwikkel & Opleidingsfonds, financiële administratie, …....);
* alle collega’s stimuleren om te communiceren op een lager taalniveau via …...;
* als vast aanspreekpunt optreden voor taalproblemen bij werknemers.

Naam ambassadeur: ..........................

E-mail: .............................

Telefoon: ............................



# 1 Begrijpelijke taal gebruiken

Om ervoor te zorgen dat alle klanten en werknemers onze communicatie begrijpen, is het belangrijk dat we begrijpelijke taal gebruiken. In dit hoofdstuk geven we aan hoe we dat gaan bereiken.

* 1A Begrijpelijke schriftelijke communicatie
* 1B Begrijpelijke mondelinge communicatie
* 1C Begrijpelijke communicatie op de werkvloer

## 1A Begrijpelijke schriftelijke communicatie

Voor alle interne en externe schriftelijke communicatie zetten we de factsheets van ‘Lekker Duidelijk Schrijven en Digitaal’ in. Die helpen ons zo begrijpelijk mogelijk te communiceren. Zo sluiten we geen klanten en werknemers uit die moeite hebben met basisvaardigheden.

We gebruiken de factsheets van ‘Lekker Duidelijk Schrijven en Digitaal’ niet alleen voor onze brieven en folders, maar ook voor onze *(kiezen):*

* vacatureteksten
* (sollicitatie)formulieren
* werkinstructies
* werkverslagen
* overleggen
* rapporten
* roosters
* ……………
* ……………

Zie ook: [www.lezenenschrijven.nl/wat-doen-wij/oplossing-voor-je-vraagstuk/lekker-duidelijk-binnen-je-bedrijf](https://www.lezenenschrijven.nl/wat-doen-wij/oplossing-voor-je-vraagstuk/lekker-duidelijk-binnen-je-bedrijf)

**< Optie 1 >**

We gebruiken daarnaast digitale ondersteuning om ons woordgebruik (en onze schrijfstijl) te toetsen op begrijpelijkheid. Daarvoor gebruiken we de volgende website(s) (*kiezen*):

* [www.ishetb1.nl/](https://www.ishetb1.nl/)
* [www.zoekeenvoudigewoorden.nl/index.php](https://www.zoekeenvoudigewoorden.nl/index.php)
* [www.accessibility.nl/kennisbank/tools/leesniveau-tool](https://www.accessibility.nl/kennisbank/tools/leesniveau-tool)
* www.[klinkendetaal.nl/](https://klinkendetaal.nl/) (€)
* [www.texamen.nl/](https://www.texamen.nl/) (€)

**< Optie 2 >**

O Managers /O werkleiders / O communicatiemedewerkers/ O....... volgden op ..-..-….<datum> de training ‘Begrijpelijk schrijven’ / O ‘Schrijven op B1’ / O ‘..................’

O Jaarlijks / O maandelijks vinden er O intervisiemomenten / O observaties plaats, zodat onze hele organisatie op een begrijpelijke manier communiceert.

**< Optie 3 >**

We controleren onze schriftelijke communicatie bij de mensen die moeite hebben met basisvaardigheden. Komt onze boodschap echt goed over? Om dat te achterhalen bieden we O klanten / O werknemers bij elke communicatie-uiting de mogelijkheid om op een eenvoudige manier een reactie te geven.

Dat doen we via een:

* Button: ‘Wat vindt u van deze …...?’
* Sticker: ‘Ik begrijp het niet’
* Een kist voor onbegrijpelijke zaken
* De campagne ‘Huh, wat bedoelt u?’
* ………………….

**< Optie 4 >**

We zetten ervaringsdeskundigen van Stichting ABC in om: O mee te kijken met onze communicatie / O als mystery guest onze balie(s) te bezoeken. Zij zijn hier speciaal voor opgeleid.

Zie ook: [www.a-b-c.nu/](http://www.a-b-c.nu/)

## 1B Begrijpelijke mondelinge communicatie

Voor alle interne en externe mondelinge communicatie zetten we de checklist van Lekker Duidelijk Gesprek in. Zo sluiten we klanten en werknemers die moeite hebben met basisvaardigheden niet uit.

Zie ook: [www.lezenenschrijven.nl/wat-doen-wij/oplossing-voor-je-vraagstuk/lekker-duidelijk-binnen-je-bedrijf](https://www.lezenenschrijven.nl/wat-doen-wij/oplossing-voor-je-vraagstuk/lekker-duidelijk-binnen-je-bedrijf).

**< Optie 1 >**

O Managers / O Werkleiders / O Communicatiemedewerkers volgen op ..-..-….<datum> de training ‘Begrijpelijk spreken’.

**< Optie 2 >**

O Jaarlijks / O maandelijks vinden er intervisie en observatie plaats, zodat de hele organisatie op een begrijpelijke manier communiceert.

**< Optie 3 >**

We controleren onze mondelinge communicatie bij de doelgroep. Komt onze boodschap echt goed over? We vragen hen te vertellen wat er in gesprekken besproken is via de terugvraag-methode.

Zie ook: [www.pharos.nl/infosheets/laaggeletterdheid-en-beperkte-gezondheidsvaardigheden-de-terugvraagmethode/](http://www.pharos.nl/infosheets/laaggeletterdheid-en-beperkte-gezondheidsvaardigheden-de-terugvraagmethode/).

**< Optie 3.1 >**

We vragen een paar van onze eigen O klanten / O werknemers, van wie we weten dat ze moeite hebben met basisvaardigheden, om onze klantenreis te doorlopen.

**< Optie 3.2 >**

We zetten de ervaringsdeskundigen van Stichting ABC in om O onze klantenservice te bellen / O als mystery guest onze balie(s) te bezoeken. Zij zijn speciaal hiervoor opgeleid.

Zie ook: [www.a-b-c.nu/](http://www.a-b-c.nu/).

**< Optie 3.3 >**

We proberen het in de organisatie normaal te maken om ‘Huh?’ te zeggen. We vragen alle werknemers, en in het bijzonder nieuwe collega’s, naar hun ‘Huh?’-momenten in de eerste drie maanden van hun nieuwe functie, omdat zij dan nog onbevangen naar de processen in onze organisatie kunnen kijken.

Zo onderzoeken we niet alleen de communicatie, maar ook de stappen die in een klantenreis gezet worden.

Zie ook: [www.huhwatbedoeltu.nl/](https://huhwatbedoeltu.nl/).

**< Optie 3.4 >**

We stimuleren het gebruik van de Nederlandse taal op de werkvloer. Bijvoorbeeld door ploegen te mixen waarin werknemers met Nederlands als eerste taal en werknemers met Nederlands als tweede taal met elkaar samenwerken.

**1C Begrijpelijke communicatie op de werkvloer**

Voor onze communicatie op de werkvloer zetten we de checklist van ‘Lekker Duidelijk Bedrijf’ in. Zo sluiten we geen klanten en werknemers uit die moeite hebben met basisvaardigheden.

Zie ook: [www.lezenenschrijven.nl/wat-doen-wij/oplossing-voor-je-vraagstuk/lekker-duidelijk-binnen-je-bedrijf](http://www.lezenenschrijven.nl/wat-doen-wij/oplossing-voor-je-vraagstuk/lekker-duidelijk-binnen-je-bedrijf).

**< Optie 1 >**

We nemen ‘veilig werken en communiceren’ als vast onderdeel op in onze overleggen.

**< Optie 2 >**

Informatieborden op de werkvloer en instructies / O bij machines / O rond werkprocessen ondersteunen we zoveel mogelijk met afbeeldingen. Zo bevorderen we de veiligheid en hygiëne.

**< Optie 3 >**

We controleren niet alleen instructies rond werkprocessen, maar ook de instructies rond bedrijfshulpverlening (BHV) en EHBO. Hoe begrijpelijk zijn deze instructies? Is bijvoorbeeld het vluchtplan met afbeeldingen ondersteund? Hiervoor gaat op ..-..-….<datum> …........ <naam> de werkvloer op. Zijn verbeteringen voeren we voor ..-..-….<datum> door.

# 2 Bespreekbaar maken en doorverwijzen

Om klanten en werknemers die moeite hebben met lezen, schrijven of rekenen te kunnen helpen, is het belangrijk dat er in de hele organisatie aandacht voor basisvaardigheden is. Het moet normaal worden en veilig voelen om erover te praten. Wie erkent dat hij moeite met basisvaardigheden heeft, moet op zijn kansen en mogelijkheden worden gewezen. In dit hoofdstuk laten we zien hoe we dat doen.

* 2A Informeren
* 2B Bespreken
* 2C Doorverwijzen

## 2A Informeren

Het is belangrijk dat de aanpak van beperkte basisvaardigheden door de hele organisatie gedragen wordt. Elke afdeling heeft namelijk op een geheel eigen manier te maken met de gevolgen. Zo heeft Personeelszaken te maken met meer verzuim en loonbeslag of het niet gebruiken van bepaalde digitale systemen. Informatie hierover is interessant voor de afdeling die opleidingen verzorgt. Die kan het aanbod op deze problemen laten aansluiten. De afdeling Communicatie heeft meer en langer contact met klanten die weinig basisvaardigheden hebben. De afdeling kan dat voorkomen door haar communicatie-uitingen eenvoudiger te maken.

**< Optie 1 >**

We informeren daarom alle afdelingen binnen onze organisatie over beperkte basisvaardigheden. Dat doen we via deze kanalen:

* ………….
* ………….
* ………….

**< Optie 2 >**

We gebruiken daarbij materialen (O van Stichting Lezen en Schrijven), zoals posters, herkenningswijzers, filmpjes en online materiaal ......

**< Optie 3 >**

……….<naam gekozen ambassadeur> schuift bij verschillende werkoverleggen en vergaderingen aan om informatie over beperkte basisvaardigheden met zoveel mogelijk afdelingen te delen.

**< Optie 3.1 >**

Daarnaast zet ……….<naam gekozen ambassadeur> zich in om bij werknemers vertrouwen te winnen, zodat zij veilig naar O hem / O haar toe kunnen gaan als ze last hebben van hun beperkte basisvaardigheden. Zo creëren we een cultuur waarin niet goed kunnen lezen, schrijven, rekenen of computeren heel normaal wordt.

**< Optie 4 >**

We zetten ervaringsdeskundigen van Stichting ABC in. Zij helpen om het onderwerp ‘beperkte basisvaardigheden’ dichtbij te brengen door te vertellen over hun eigen persoonlijke ervaringen met een bedrijf zoals dat van ons.

**< Optie 4.2>**

Om nog meer werknemers te bereiken die moeite met de basisvaardigheden hebben, werken we niet alleen met de ervaringsdeskundigen van Stichting ABC. We wijzen ook onze eigen ervaringsdeskundigen of ‘Taalambassadeurs’ aan. Dat zijn werknemers van ons bedrijf die moeite hadden met basisvaardigheden, maar daar iets aan doen of er al iets aan hebben gedaan. Deze ervaringsdeskundigen blijken zeer effectief om ook anderen te motiveren.

Deze collega’s zijn/worden onze eigen Taalambassadeurs:

* .........<naam en contactgegevens>
* .........<naam en contactgegevens>
* .........<naam en contactgegevens>

## 2B Bespreken

Tijdens gesprekken met O klanten / O werknemers is het belangrijk dat onze ……<functie(s)> de vaardigheden hebben om beperkte basisvaardigheden goed te kunnen herkennen. Zeker door het taboe dat erop rust. Daardoor zullen O klanten / O werknemers het onderwerp niet snel uit zichzelf noemen.

**< Optie 1 >**

Op ..-..-….<datum> volgen/volgden alle ……<functie(s)> dan ook de training ‘Herkennen en doorverwijzen’ van Stichting Lezen en Schrijven (O waarin zij oefenen met een trainingsacteur). Hierdoor herkennen zij de signalen van beperkte taal-, reken- of digitale vaardigheden veel sneller en durven ze deze signalen ook bespreekbaar te maken.

**< Optie 1.1 >**

Contextgerichte vragen zijn vragen die we in een bepaalde situatie kunnen stellen, om te controleren of er misschien sprake is van beperkte basisvaardigheden. Met dat soort vragen kun je beter een gesprek aanknopen en screenen of iemand moeite met een van de basisvaardigheden heeft zonder dat je dit letterlijk hoeft te benoemen. Contextgerichte vragen zijn makkelijk in een gesprek te verwerken.

We stellen daarom deze contextgerichte vragen in al onze O intakegesprekken / O voortgangsgesprekken / O ………, om te onderzoeken of onze inschatting van een O klant/ O werknemer klopt. Enkele voorbeelden zijn:

* “Wordt u weleens geholpen bij het invullen van een aanvraag of formulier?”
* “Logt u weleens zelf in met Digid?”
* “………………………………………………………………………….”

Zie ook: [www.basismeters.nl](https://basismeters.nl).

**< Optie 2 >**

Het gesprekskompas helpt onze ……<functie(s)> om met O klanten / O werknemers met beperkte basisvaardigheden een gestructureerd gesprek te kunnen voeren. Zij gebruiken het gesprekskompas daarom bij elk gesprek.

Zie ook: [www.issuu.com/lezenenschrijven/docs/gesprekskompas\_werknemers\_\_\_werkzoe](https://issuu.com/lezenenschrijven/docs/gesprekskompas_werknemers___werkzoe).

**< Optie 3 >**

We zetten O Taalverkenners / O Basismeters in om (alle) O klanten / O werknemers te screenen op basisvaardigheden. We gebruiken de Basismeters daarvoor als instrument voor (alle) werknemers. Zo proberen we beperkte basisvaardigheden vroegtijdig te signaleren. Basismeters zijn er voor taal, rekenen, digitale vaardigheden en sociale inclusie. Wij gebruiken de Taalmeter. Dat doen we omdat taalniveau 2F nodig is om je als werknemer zelfstandig te redden in de maatschappij en in het kader van een Leven Lang Ontwikkelen. Zo krijgen we een realistisch beeld van iemands doorgroei- en opleidingsmogelijkheden.

We kunnen Basismeters inzetten tijdens O het gesprek voorafgaand aan een nieuwe training / O ……..

Zie ook: [www.basismeters.nl](https://basismeters.nl)

**< Optie 3.1 >**

De ontwikkeling van basisvaardigheden (lezen, schrijven, rekenen en computeren) nemen we standaard mee in de doelen die iemand stelt in zijn plannings- en voortgangsgesprek. Dat vraagt een aanpassing van onze formulieren binnen de P&O-cyclus. Dat voeren wij in voor ..-..-….<datum>.

## 2C Doorverwijzen

Het aanbod aan ondersteuning en training van O klanten / O werknemers met beperkte basisvaardigheden wordt breed binnen de organisatie uitgedragen en doorverwijsmogelijkheden zijn bij iedereen bekend.

**< Optie 1 >**

Voor O Klanten/ O Werknemers die aan de slag willen met hun basisvaardigheden, bellen we:

* De bellijn: 0800 023 4444

Of we melden ze aan via:

* De website: www.lezenenschrijven.nl/ik-wil-leren/

De medewerkers daar zoeken samen met hen naar een passende ondersteuning in de eigen woonplaats.

**< Optie 2 >**

Het dichtstbijzijnde Taalpunt waar werknemers kunnen oefenen met een vrijwilliger in de eigen woonomgeving is:

Adres: ............................................................

Onze contactpersoon is hier:

Naam: ..................................  
E-mail: ............................................................  
Telefoon: ........................................................  
Website: .........................................................

De dichtstbijzijnde school waar werknemers kunnen oefenen met een docent in de eigen woonomgeving is:

Adres: ............................................................

Onze contactpersoon is hier:

Naam: ..................................  
E-mail: ............................................................  
Telefoon: ........................................................  
Website: .........................................................

*(Dit wordt gefinancierd uit de Wet educatie en beroepsonderwijs. Uw gemeente kan u hier meer over vertellen.)*

**< Optie 3 >**

We houden intern bij welke klanten/werknemers we hebben doorverwezen (en die ondersteuning krijgen) door dit vast te leggen in .........................

# 3 Cursus aanbieden

O Klanten / O Werknemers met beperkte basisvaardigheden kunnen deze door scholing vergroten. In dit hoofdstuk laten we zien wat scholing oplevert en welke cursussen wij onze klanten en werknemers aanbieden.

* 3A Wat levert scholing op?
* 3B Cursus aanbieden aan klanten
* 3C Cursus aanbieden aan werknemers
  + Taalbuddies
  + Lessen op de werkvloer

## 3A Wat levert een cursus op?

Uit O onderzoek / O de businesscase die we voor het management hebben opgesteld, blijkt dat investeren in scholing helpt. Het leidt tot:

* verbeterde hygiëne en veiligheid (minder bedrijfsongevallen, minder fouten);
* efficiëntere communicatie en meer betrokkenheid en loyaliteit (betere werksfeer, en hogere medewerkerstevredenheid);
* verbeterd imago en betere marktpositie;
* hogere productiviteit van werknemers, collega’s en leidinggevenden (meer of complexer werk met minder inzet van arbeid of kapitaal);
* minder stress en minder ziekteverzuim, lagere kosten;
* verbeterde kwaliteit van het product en de dienstverlening;
* meer afzet en omzet door het behoud van huidige en het aantrekken van nieuwe klanten.  
  (positievere beleving klantcontact, minder fouten, minder klachten, sneller opgelost);
* duurzame inzetbaarheid: toename van het aantal werkzaamheden in de huidige functie;
* veranderde mobiliteit van personeel en een flexibeler inzet (meer doorgroei is mogelijk doordat iedereen zich kan kwalificeren voor het mbo);
* meer innovatiemogelijkheden.

Bij werknemers:

* Zelfstandiger
* Meer durf om vragen te stellen
* Verbeterde communicatie
* Meer betrokkenheid
* Meer enthousiasme voor werk en teamgevoel
* Verbeterde klanttevredenheid
* Minder ziekteverzuim
* Minder klachten
* Minder fouten en herstel

Bij klanten:

* Grote zelfredzaamheid
* Meer durf om vragen te stellen
* Minder en korter klantcontact
* Minder grote financiële problemen
* Minder afwezigheid bij afspraken

**< Optie 1 >**

Ondersteunende literatuur hierbij:

* Beek, L. van, & Hamdi, A. (2016). *Investeren in Taal op de werkvloer. Een analyse van de opbrengsten voor werkgevers.* Rotterdam: Ecorys, in opdracht van het ministerie van SZW.
* Breg, T.A., Gorp, D.M. van, & Kooten, J.M. (2004). *Kenniseconomie en laaggeletterdheid.* Breukelen: Nijenrode, in opdracht van Stichting Lezen en Schrijven.
* Bouma, S., & Ruig, L. de. (2010). *Werken met taal. Bestrijding van laaggeletterdheid door sectoren en bedrijven.* Zoetermeer: Research voor Beleid.
* Groot, W., Brink, M.H. van den. (2006). *Stil vermogen. Een onderzoek naar de maatschappelijke kosten van laaggeletterdheid.* Den Haag: Stichting Lezen en Schrijven.
* Kaars Sijpesteijn, B. (2011). *Bewijslast Opbrengsten Nederlands op de Werkvloer.*
* Kok, L., & Scholte, R. (2013). *Rendement van cursussen voor laaggeletterden.* Amsterdam: SEO.
* Lindhout, M. (2010). *Taalproblemen bij BRZO- en ARIE bedrijven, een onderschat gevaar?* Proefschrift TU-Delft.
* Visscher, K., & Tops, J. (2015). *Investeren in taal levert veel op! Drie businesscases voor groepsgericht taalonderwijs in de schoonmaakbranche*.
* Argumentenkaart van het Taalakkoord  
  [www.taalakkoord.leerwerkloket.nl/argumentenkaart-taalakkoord](https://taalakkoord.leerwerkloket.nl/argumentenkaart-taalakkoord)

**< Optie 2 >**

Nu we weten dat er onder onze O klanten / O werknemers laaggeletterden zijn, hebben we onze bestaande trainingen en cursussen herzien, zodat ze beter aansluiten bij de doelgroep.

We hebben nagedacht over geschikt aanvullend aanbod voor verbetering van de basisvaardigheden O taal / O rekenen / O digitale vaardigheden / O thema’s zoals O vitaliteit / O financiële zelfredzaamheid / O ….. dat hierop aansluit.

## 3B Cursus aanbieden aan klanten

Om onze klanten te ondersteunen bij het verbeteren van hun basisvaardigheden, willen we graag een cursus aanbieden. Alle facilitaire en financiële zaken zijn inmiddels geregeld.

We gebruiken de materialen van O Stichting Lezen en Schrijven / O Het Begint met Taal / O uitgeverij Boom / O Coutinho / O ….........

We zetten de volgende materialen in:

**Stichting Lezen en Schrijven**

* Succes! (lezen en schrijven)
* Klik en Tik, Succes digitaal! Ook digitaal! (digitale vaardigheden)
* Werk ze! (werknemersvaardigheden)
* Voor ‘t zelfde geld (financiële zelfredzaamheid)
* Voel je goed! (gezondheidsvaardigheden)
* In je kracht, Voor jezelf! (empowerment)
* Taal voor thuis (ouderbetrokkenheid)

**Spreektaal**

* Gezonde taal
* Taal in de Praktijk
* Taal & Toekomst

**Werken in Nederland**

* Taal werkt beter
* Werk en taal
* Sterk aan het werk
* Welkom op de Nederlandse arbeidsmarkt
* De werksleutel
* Maak er werk van!
* Aan de slag!

**Werktaalkit Schoonmaak**

* Taal voor de bouw
* …........
* ………

**< Optie 1 >**

Samen met onze inhoudelijk adviseur van Stichting Lezen en Schrijven maken we het materiaal passend voor onze situatie.

O Vrijwilligers / O werknemers helpen klanten bij het doorlopen van het materiaal. Zij zijn getraind op ..-..-….<datum> door (O Stichting Lezen en Schrijven / O …......). Zij worden gecoördineerd door:

* .....………. <naam en contactgegevens>

**< Optie 2 >**

Om klanten te motiveren om mee te doen aan de scholing zetten we de volgende communicatiemiddelen in:

......................

......................

......................

Om zoveel mogelijk klanten enthousiast te maken, benoemen we de basisvaardigheden niet direct in onze wervingscampagne, maar kiezen we voor aansprekende thema’s, zoals ‘geld overhouden voor je droomvakantie’ in plaats van ‘financiële vaardigheden’.

**< Optie 3 >**

De O basismeters / (O taakverkenners) van Stichting Lezen en Schrijven / O TOA-toetsen / O participatiebox van Bureau ICE / O Taaltoetsen Nederlands van AMN geven ons hierbij een goede indicatie van het aantal klanten binnen ons bedrijf dat moeite met zijn basisvaardigheden heeft.

(Zie ook: www.basismeters.nl)

Uit de steekproef die wij op ..-..-…. <datum> hebben verricht onder …..<aantal>klanten blijkt dat ...<aantal> van hen beperkte basisvaardigheden hebben. We schatten daarom in dat in totaal .... <aantal> van onze O klanten moeite hebben met basisvaardigheden.

**< Optie 4 >**

We starten met ……<aantal> groep(en) van ……<aantal> deelnemers.

De eerste groep deelnemers wordt na afronding beloond met een bewijs van deelname.

**< Optie 5 >**

… en de keuze om Taalambassadeur te zijn voor een nieuwe groep.

**< Optie 6 >**

Achteraf vindt er een evaluatie plaats. De evaluatie is anoniem. We bewaren de resultaten op/in ............. Deze delen we met ...........................

**< Optie 7>**

Na afronding van het programma is er een warme overdracht naar het Taalhuis voor deelnemers die nog verder willen oefenen met een vrijwilliger.

*(Zie voor contactgegevens: 2C Doorverwijzen. Wanneer dat stuk verwijderd is hieronder contactgegevens toevoegen.)*

## 3C Cursus aanbieden aan werknemers

Er zijn verschillende manieren om de basisvaardigheden van werknemers te vergroten. Wij kiezen voor optie.

* A Taalbuddies op de werkvloer
* B Lessen op/buiten de werkvloer
* C Een combinatie van taalbuddies en lessen

A Taalbuddies

Taalbuddies zijn sterkere werknemers die minder taalvaardige werknemers helpen met de uitbreiding van hun woordenschat en vaardigheden.

We hebben ervoor gekozen om dit zelf intern te organiseren. De vrijwilligers/werknemers die dit uitvoeren, zijn getraind op ..-..-….<datum> door O Stichting Lezen en Schrijven / O …........ De coördinatie van deze taalbuddies valt onder:

* …...<naam en contactgegevens>.

**< Optie 1>**

Alle facilitaire en financiële zaken zijn inmiddels geregeld. We zetten de materialen van O Stichting Lezen en Schrijven / O Het Begint met Taal / O Uitgeverij Boom /Coutinho / / O ….........

**Stichting Lezen en Schrijven**

* Succes! (lezen en schrijven)
* Klik en Tik, Succes digitaal! Ook digitaal! (digitale vaardigheden)
* Werk ze! (werknemersvaardigheden)
* Voor ‘t zelfde geld (financiële zelfredzaamheid)
* Voel je goed! (gezondheidsvaardigheden)
* In je kracht, Voor jezelf! (empowerment)
* Taal voor thuis (ouderbetrokkenheid)

**Spreektaal**

* Gezonde taal
* Taal in de Praktijk
* Taal & Toekomst

**Werken in Nederland**

* Taal werkt beter
* Werk en taal
* Sterk aan het werk
* Welkom op de Nederlandse arbeidsmarkt
* De werksleutel
* Maak er werk van!
* Aan de slag!

**Werktaalkit Schoonmaak**

* Taal voor de bouw
* …........
* ………

De inhoudelijk adviseur van Stichting Lezen en Schrijven is erbij betrokken om te zorgen dat het materiaal passend wordt gemaakt voor onze werksituatie.

**< Optie 2>**

Er is tijd besteed aan een goede campagne en aansprekende motieven om de lessen te volgen. Hiervoor zetten we de volgende communicatiemiddelen in:

* ......................
* ......................
* ......................

Het thema ‘basisvaardigheden’ wordt gecamoufleerd door een meer aansprekend onderwerp. Denk aan ‘geld overhouden voor je droomvakantie’ in plaats van ‘financiële vaardigheden’.

**< Optie 3>**

Er is een goede intake, die rekening houdt met de AVG-wetgeving (Algemene Verordening Gegevensbescherming). Er zijn een privacy-overeenkomst en een klachtenreglement dat deelnemers kunnen inzien. Zie ook: [www.autoriteitpersoonsgegevens.nl/nl](https://www.autoriteitpersoonsgegevens.nl/nl).

**< Optie 4>**

De O basismeters / (O taakverkenners) van Stichting Lezen en Schrijven / O TOA-toetsen / O participatiebox van Bureau ICE / O Taaltoetsen Nederlands van AMN geven ons hierbij een goede indicatie van het aantal werknemers binnen ons bedrijf dat moeite met hun basisvaardigheden heeft.

(Zie ook: www.basismeters.nl)

Uit de steekproef die wij op ..-..-….<datum> hebben gehouden onder …….<aantal> werknemers blijkt dat ......<aantal> van hen beperkte basisvaardigheden hebben. We schatten daarom in dat in totaal ....<aantal> van onze werknemers moeite met basisvaardigheden heeft.

**< Optie 5>**

We starten met …<aantal> groep(en) van …<aantal> deelnemers/duo’s.

De eerste groep deelnemers wordt na afronding beloond met een bewijs van deelname en de keuze om ambassadeur te zijn voor een nieuwe groep.

**< Optie 6>**

Achteraf vindt er een evaluatie plaats. De evaluatie is anoniem. We bewaren de resultaten op/in ............. Deze delen we met ...........................

**< Optie 7>**

Na afronding van het programma is er een warme overdracht naar het Taalhuis voor deelnemers die nog verder willen oefenen met een vrijwilliger.

*(Zie voor contactgegevens: 2C Doorverwijzen. Wanneer dat stuk verwijderd is hieronder contactgegevens toevoegen.)*

B Lessen op de vloer

We willen graag lessen op de vloer organiseren voor onze werknemers.

**< Optie 1>**

De Tel mee met Taal-subsidie, sectorgebonden regelingen, persoonlijke opleidingsbudgetten en andere financiële ondersteuning zijn in kaart gebracht. De kosten en opbrengsten voor de investering in taal op de werkvloer zijn inzichtelijk gemaakt voor het management.

**< Optie 2>**

(Er is een keuze gemaakt voor de financiering. We financieren deze training(en) uit ……………………………………..)

**< Optie 3>**

Om zoveel mogelijk mensen enthousiast te maken, hebben we de basisvaardigheden niet direct benoemd, maar gekozen voor aansprekende thema’s, zoals ‘geld overhouden voor je droomvakantie’ in plaats van ‘financiële vaardigheden’.

Om deelnemers te motiveren om mee te doen hebben we de volgende communicatiemiddelen ingezet:

* ......................
* ......................
* ......................

**< Optie 4>**

Er is veel enthousiasme. Er zijn echter voorwaarden aan de deelnemers die gebruik mogen maken van de Tel mee met Taal-subsidie. Alleen werknemers die onder 2F-niveau scoren en die op de payroll staan, mogen meedoen aan de subsidie van Tel mee met Taal. Daarom testen we de deelnemers.

De O basismeters van Stichting Lezen en Schrijven / O TOA-toetsen /O participatiebox van Bureau ICE /O Taaltoetsen Nederlands van AMN geven ons hierbij een goede indicatie van het aantal werknemers binnen ons bedrijf dat moeite met zijn basisvaardigheden heeft.

(Zie ook: www.basismeters.nl)

Uit de steekproef die wij op ..-..-….<datum> hebben verricht onder …..<aantal> werknemers blijkt dat ...<aantal> van hen beperkte basisvaardigheden hebben. We schatten daarom in dat in totaal .... <aantal> van onze werknemers moeite met basisvaardigheden hebben.

**< Optie 5>**

Vanuit de Tel mee met Taal-subsidie moet de werkgever zelf een derde deel financieren. Dit gaat in ons geval om een bedrag van € … voor …<aantal> jaar. O Het managementteam / O de directeur is hiermee akkoord.

Er is een aanvraag ingediend via DUS-i. We ontvangen/ontvingen hiervan op ..-..-….<datum> een terugkoppeling.

We hebben tot ..-..-….<datum> om een bedrag van €… te besteden. Hiermee is de financiering rond.

**< Optie 6>**

We starten met …<aantal> deelnemers voor de volgende trainingen:

* ......<naam training>, doel: ........ verbeterde financiële/digitale/et cetera. Vaardigheden..............  
  Aantal groepen …, aantal deelnemers per groep …..
* ......<naam training>, doel: ........ verbeterde financiële/digitale/et cetera. Vaardigheden..............  
  Aantal groepen …, aantal deelnemers per groep …..

**< Optie 6.1>**

We laten onze training verzorgen door O onze interne docent / O ......

Zijn/haar gegevens:

Naam: ............................

Functie: .................................

Telefoonnummer: …......................

E-mail:..............................................

**< Optie 6.2>**

We laten onze training door een externe aanbieder uitvoeren.

De volgende taalaanbieders hebben een offerte uitgebracht.

* ..........<naam>, ..... KvK …...............
* ..........<naam>, …. KvK....................
* ..........<naam>, ..... KvK....................

We hebben alle offertes beoordeeld op kwaliteit en prijs. De uitvoerder van de training is:

* Organisatie:............................................
* Contactpersoon: ...........................................
* Contactgegevens: ..............................................

We hebben voor alle partijen duidelijke doelen gesteld. Het lesmateriaal is ontwikkeld en ligt inmiddels klaar en alle facilitaire zaken zijn geregeld. ............<naam> draagt daar binnen onze organisatie de verdere zorg voor.

**< Optie 6.3>**

Om onze medewerkers te ondersteunen bij het verbeteren van hun basisvaardigheden gebruiken we de materialen van O Stichting Lezen en Schrijven / O Het Begint met Taal / O uitgeverij Boom/Coutinho / O ….........

**Stichting Lezen en Schrijven**

* Succes! (lezen en schrijven)
* Klik en Tik, Succes digitaal! Ook digitaal! (digitale vaardigheden)
* Werk ze! (werknemersvaardigheden)
* Voor `t zelfde geld (financiële zelfredzaamheid)
* Voel je goed! (gezondheidsvaardigheden)
* In je kracht, Voor jezelf! (empowerment)
* Taal voor thuis (ouderbetrokkenheid)

**Spreektaal**

* Gezonde taal
* Taal in de Praktijk
* Taal & Toekomst

**Werken in Nederland**

* Taal werkt beter
* Werk en taal
* Sterk aan het werk
* Welkom op de Nederlandse arbeidsmarkt
* De werksleutel
* Maak er werk van!
* Aan de slag!

**Werktaalkit Schoonmaak**

* Taal voor de bouw
* …........
* ……….

Samen met onze inhoudelijk adviseur van Stichting Lezen en Schrijven maken we het materiaal passend voor onze werksituatie.

*<Een externe aanbieder heeft meestal zelf materiaal. Dan is dit fragment niet nodig.>*

**< Optie 7>**

We hebben met de externe aanbieder een overeenkomst getekend om de onderlinge uitwisseling van gegevens te regelen. De externe aanbieder heeft daarnaast een privacy-overeenkomst en klachtenreglement aangeleverd. Deze kunnen de deelnemers inzien.

**< Optie 8>**

Elke deelnemer krijgt naar aanleiding van de intake een persoonlijk plan. Tijdens het traject worden de deelnemers gevolgd via .................. Hierbij wordt rekening gehouden met de AVG-wetgeving.

Zie ook: [www.autoriteitpersoonsgegevens.nl/nl](https://www.autoriteitpersoonsgegevens.nl/nl).

De aanwezigheid, voortgang en het eindresultaat van deelnemers worden nauwlettend in de gaten gehouden. De taalaanbieder biedt ons toegang tot een digitaal portaal waarin we deze kunnen volgen.

Daarnaast bespreken we elk/elke ……<periode> de inzet en ontwikkeling van de deelnemers.

**< Optie 8>**

De kwaliteit van de lessen is door een onafhankelijke partij op ..-..-….<datum> geobserveerd. Dit verslag is opgeslagen op …….

**< Optie 9>**

De eerste groep deelnemers werd na afronding beloond met een bewijs van deelname en de keuze om Taalambassadeur te zijn voor een nieuwe groep.

Ook vindt er achteraf een evaluatie plaats. De evaluatie is anoniem. We bewaren de resultaten op/in ............. Deze delen we met ..........................

De uitvoerder van de cursus heeft (een logboek en) een verbeterverslag aangeleverd. Daarin staat wat er bij een volgende cursus anders kan.

Na afronding van het programma is er een warme overdracht naar het Taalhuis geweest voor deelnemers die nog willen oefenen met een vrijwilliger.

**< Optie 10>**

………<naam> heeft naar Tel mee met Taal verantwoord op ..-..-….<datum>.

**< Optie 11>**

Om ervoor te zorgen dat de overgang van dit aanbod naar onze eigen interne vervolgtrainingen goed verloopt, nemen we ook onze huidige aanbod onder de loep. We kijken naar het taalniveau in de trainingen en bieden waar nodig een bepaalde woordenschat al aan tijdens het voortraject zoals hierboven beschreven.

.........<naam> coördineert binnen ons bedrijf alle trainingen. Hij/zij schreef ook een projectplan.

De volgende training(en) willen we daarnaast nog extra ontwikkelen:

....<naam training>, doel: ........ verbeterde financiële/digitale/et cetera vaardigheden..............  
....<naam training>, doel: ........verbeterde financiële/digitale/et cetera vaardigheden..............

Zo zorgen we voor een doorlopende leerlijn binnen ons bedrijf en dragen we bij aan een Leven Lang Ontwikkelen.

# 4 De aanpak borgen binnen onze organisatie

Om de basisvaardigheden van onze klanten en werknemers te kunnen vergroten, moeten we weten wat wel en niet werkt. Ook moeten we de voor ons passende aanpak structureel aandacht geven door deze te borgen in ons beleid. In dit hoofdstuk laten we zien hoe we dat gaan bereiken.

4A Meten en evalueren

4B Borgen in beleid

4C Actieve samenwerking

4D Benchmarking

## 4A Meten en evalueren

Wij voeren observaties, intervisies en/of mysteriebezoeken uit om de begrijpelijkheid van onze communicatie te toetsen.

Dit onderzoek heeft inmiddels plaatsgevonden. Hieruit blijkt ......................... De resultaten zijn te vinden op ………

**< Optie 1>**

Bij klanten vragen we naar hun tevredenheid over ons product en onze dienstverlening. Eerst doen we een nulmeting. Na de doorgevoerde verandering houden we een tweede vragenronde. Voor deze (steek)proef kiezen we willekeurig ……<aantal> klanten.

Dit onderzoek heeft inmiddels plaatsgevonden. Hieruit blijkt ......................... De resultaten zijn te vinden op ………

**< Optie 2>**

We doen een nulmeting onder …...<aantal> werknemers rond hun O ‘gevoel van veiligheid op de werkvloer'/ O niveau van basisvaardigheden. Nadat O veranderingen zijn doorgevoerd / O werknemers zijn getraind, doen we een tweede meting onder …....<aantal> werknemers.

Dit onderzoek heeft inmiddels plaatsgevonden. Hieruit blijkt ......................... De resultaten zijn te vinden op ………

**< Optie 3>**

De effecten van de eerste pilot zijn als volgt gemeten:

* We hebben getest of het taalniveau van deelnemers is verbeterd. (Een aantekening daarbij is dat kortdurende trajecten van minder dan een half jaar weinig verbetering kunnen laten zien als het om NT1’ers gaat. Bij NT2’ers kan dit wel beter zichtbaar worden gemaakt. Zeker op het gebied van opgedane woordenschat.)
* We hebben getest op sociale inclusie/zelfredzaamheid. Zo wordt duidelijk of de verbetering van basisvaardigheden bij O klanten / O werknemers ook echt leidt tot O een betere participatie / O ….......................

Hieruit blijkt ......................... De resultaten zijn te vinden op ………

**< Optie 4>**

Om te zien wat het investeren in basisvaardigheden oplevert, hebben we gekeken naar:

* Afzet en omzet
* Productiviteit
* Ziekteverzuim
* Hygiëne en veiligheid (aan de hand van het aantal bedrijfsongevallen, kosten van fouten en incidenten, klachten)
* Medewerkerstevredenheid
* Mobiliteit en inzet van personeel
* Duurzame inzetbaarheid (toename van het aantal werkzaamheden in de huidige functie)
* Innovatiemogelijkheden
* Kwaliteitswaardering van product en dienstverlening
* Duur en frequentie klantcontact
* Financiële achterstanden bij klanten
* …...........

Hieruit blijkt ......................... De resultaten zijn te vinden op ………

## 4B Borgen in beleid

De doorgevoerde veranderingen blijken effect te hebben. Daarom is het belangrijk de veranderingen te borgen in onze bedrijfsprocessen en structureel aandacht te geven.

Dat betekent dat we aandacht voor basisvaardigheden opnemen in ons maatschappelijk verantwoord ondernemen (MVO)/opleiding/HR-beleid en we laten het thema vast terugkomen in:

* ons inwerkproces voor nieuwe werknemers
* de P&O-cyclus
* overleggen, vergaderingen en jaarplannen
* ......

## 4C Actieve samenwerking

Via het Leerwerkloket werd het mogelijk om ons op ..-..-….<datum> aan te sluiten bij het Taalakkoord. Zo kunnen wij ook met andere bedrijven over onze aanpak sparren. Onze contactpersoon hierbij is:

Naam: .....................................................

Telefoon: ...................................................................

Websites: [www.taalakkoord.nl](https://www.taalakkoord.nl/) en [www.lerenenwerken.nl](https://www.lerenenwerken.nl/).

**< Optie 1 >**

Hier hebben we de volgende andere bedrijven ontmoet die voor ons als sparingspartner kunnen dienen voor dit onderwerp:

* ……….
* ……….
* ……….
* ……….

**< Optie 2>**

We komen met de bedrijven …. O maandelijks / O jaarlijks samen en wisselen ideeën uit om onze aanpak steeds verder te ontwikkelen.

## 4D Benchmarking

Bij benchmarking wordt er op dezelfde manier onderzoek gedaan naar prestaties van organisaties, producten en/of programma’s. Wij zijn bereid om mee te doen aan onderzoeken van Stichting Lezen en Schrijven en het Leerwerkloket naar de effectiviteit van ons taalvriendelijke beleid.

**< Optie 1>**

Dit plan wordt levendig gehouden en regelmatig aangepast.

De laatste aanpassing was op: ..-..-….<datum>.