

In deze Nieuwsbrief laten we zien op welke manier de **Taalambassadeurs van Team Ervaringsdeskundigen Midden-Holland** zich inzetten voor het voorkomen en verminderen van laaggeletterdheid in Midden-Holland.

Wil je weten wat de Taalambassadeurs voor jou kunnen doen? Of ken je iemand die geschikt is als Taalambassadeur? Neem dan contact met de projectleider Anita Pidoux,

anitapidoux@lezenenschrijven.nl | ☎ 06 – 45 13 33 07.



Flyers in de wijk: minder tekst, meer beeld

Voor buurtcentra De Walvis, Nelson Mandela Centrum en Van Noord testten Emma en Tabbi de flyers. De bedoeling was goed: laten zien wat er allemaal te doen is in de wijk.

Tabbi: "Als ik zoveel letters zie, krijg ik stress – en ze zijn ook heel klein."

Emma: "Daar heb ik wel drie dagen voor nodig."



Onze tips:

- Gebruik duidelijke kopjes: wat wil je dat mensen gaan doen?
- Zet er altijd bij of iets gratis is
- Werk met pictogrammen of plaatjes, dat geeft houvast
- Deel de flyer in op onderwerp (zoals koken, taalles, kinderen), niet op dagen van de week
- Vermijd woorden als 'ontmoetingscentrum' of 'steek je handen uit de mouwen'

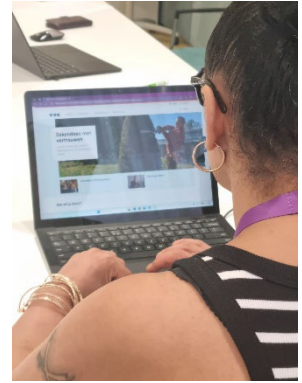
De website was heel mooi ingedeeld. Daar konden Emma en Tabbi snel vinden wat ze zochten. Kwadraad neemt onze adviezen mee in de volgende druk van de flyer.

Wil je jouw brief of informatiemateriaal ook een keer door een Taalambassadeur laten bekijken? Mail dan naar TEMH@lezenenschrijven.nl

Kamer van Koophandel – “Ik raak de draad kwijt”

In juli testte het Team Ervaringsdeskundigen Midden-Holland informatie voor startende ondernemers van de Kamer van Koophandel. De vraag kwam van Gerdine Annaars, die zich afvroeg: hoe toegankelijk is onze informatie eigenlijk voor mensen die moeite hebben met lezen, schrijven of digitale vaardigheden?

Tijdens het testpanel bekeken we de website en de welkomstmap voor startende ondernemers. De reacties waren duidelijk: het is veel, het is ingewikkeld, en je raakt snel het overzicht kwijt.



Laura van Dijk: “Tijdens het testen zag ik met mijn eigen ogen hoe snel je op de site kunt verdwalen.”

Mariëlle Luttervelt: “Ik zie de goede bedoelingen, maar we maken het mensen toch onbedoeld te moeilijk.”

Gerdine Annaars: “Beeld en tekst sluiten soms niet goed op elkaar aan — dat wekt juist verwarring.”

Hans: “Als ik zoek hoe ik me moet inschrijven, vind ik dat pas onderaan.”

Efsun: “Ik raak de draad kwijt als ik alle informatie moet doornemen.”

Hans: “Er zijn heel veel moeilijke woorden. Ik zou thuis stoppen met zoeken.”

Efsun: “Kan ik niet gewoon langsgaan? Die laptop gaat zo het raam uit.”



De sessie was open en waardevol. Er ontstonden meteen gesprekken over hoe het beter kan. Niet alleen voor mensen met beperkte basisvaardigheden, maar eigenlijk voor iedereen. Want duidelijke communicatie is voor iedereen prettig.

De KvK gaat nu aan de slag met concrete verbeteringen. Denk aan:

- Kortere teksten met duidelijke kopjes
- Minder moeilijke woorden
- Beter gebruik van beeld en structuur
- En vooral: beginnen met wat je moet doen, niet met achtergrondinformatie

We kijken uit naar het vervolg. Want als je het samen doet, wordt het écht beter.

Emma terug in de Chocoladefabriek — nu als ambassadeur



Het idee kwam van Wanda Prins, coördinator van het Taalhuis in Gouda: zou Emma niet een prachtig gezicht zijn voor de nieuwe campagne van de Bibliotheek? Want als iemand laat zien wat 'verder komen' betekent, dan is het Emma.

Sinds kort is Taalambassadeur Emma ook ambassadeur voor de Bibliotheek Gouda. En dat voelt bijzonder: ze werkte hier vroeger al, toen de Chocoladefabriek nog écht een fabriek was.

Ze moedigt mensen aan om stappen te zetten, als ze daar klaar voor zijn. Emma verwijst mensen graag naar het Taalhuis naar de ontmoetingcafés. Ze is zelf geen fanatieke lezer, "Een heel boek duurt me wat lang", maar ze houdt van gedichten. "Daarin wordt met weinig woorden veel gezegd."

Emma: "Je hoeft je niet te schamen. Ik heb het ook gedaan. En ik ben er blij mee."

Oasen: 'Ik dacht dat ik iets fout had gedaan'

Op 22 september 2025 testte Tabii en Emma een brief van drinkwaterbedrijf Oasen. De brief was bedoeld voor klanten van wie geen e-mailadres of telefoonnummer bekend is. Maar de boodschap kwam niet goed over. Tabii las de brief en raakte in de war.

Tabii: "Ik dacht dat ik iets fout had gedaan. Door 'helaas' denk ik meteen: dit is slecht nieuws."



Ze vertelde ook dat ze twee weken geleden buikklachten had, door water dat niet goed was. Oasen had daarover een bericht gestuurd, maar dat begreep ze niet. Ze kwam er pas achter via haar begeleider. Dat laat zien hoe belangrijk duidelijke communicatie is, zeker als het om gezondheid gaat.

Samen met Jonas en Inge van Oasen bespraken we de brief. We haalden hem ook door de Lees Smpel-app.

Onze adviezen:

- Begin met het belangrijkste: wat moet de lezer doen?
- Vermijd moeilijke woorden en negatieve toon
- Leg uit wat een QR-code doet, als je die gebruikt
- Overweeg pictogrammen of een visuele uitleg
- Test de brief met de doelgroep vóór verzending

Inge: *“Zooo, dat geeft echt veel inzicht!” “Dit heeft echt onze ogen geopend.”*

Oasen gaat nu aan de slag met een nieuwe versie van de brief. Die sturen ze opnieuw naar ons, zodat we kunnen meekijken.

Gemeente Gouda: ‘Ik dacht dat ik de loterij had gewonnen’

De gemeente Gouda wil bewoners helpen hun woning te isoleren. Dat is goed voor het milieu én voor de portemonnee. Maar hoe leg je dat uit in een brief die iedereen begrijpt? Daarom vroeg de gemeente Team Ervaringsdeskundigen Midden-Holland om mee te kijken.



Op 14 oktober testte Taalambassadeur Efsun een eerste versie van de brief over energiesubsidie. Haar reactie was helder: *“Het lijkt wel of je de loterij gewonnen hebt! Dit kan toch niet.”* De brief was vriendelijk bedoeld, maar riep vooral verwarring op. Efsun miste een duidelijke uitleg en vond de toon te overdreven. Ook viel haar op dat de brief niet persoonlijk was:

Caroline: *“Ik hoef niet zo nodig een mooie brief te schrijven. Ik wil vooral de mensen bereiken.”*

En dus testte Efsun een week later al de nieuwe versie. Carolien kwam samen met collega Carlo Lucas van gemeente Krimpenerwaard. Dit keer was de reactie van Efsun positief: *“Ik ben heel blij, het is zo duidelijk geworden.”* De brief was korter, concreter en beter opgebouwd. Toch had Efsun nog een paar scherpe opmerkingen:

- “Wat betekent subsidie? Krijg ik dit van de gemeente of moet ik het terugbetalen?”
- “Wat zijn eigenlijk goede voornemens? Is dat een gedicht?”
- “Behaaglijk? Wat betekent dat?”
- “Ik wil de naam van de website in het blauw, dan zie ik dat het een link is.”
- “Waar is het telefoonnummer? Wat als ik geen internet heb?”

Caroline: *“Je ziet tijdens het lezen precies wat Efsun denkt, dit maakt het zo waardevol.”*
En: *“Als ik het moet uitleggen, dan is het dus niet duidelijk. Dan moet het weg.”*

De brieven zijn inmiddels aangepast. De gemeente werkt nu met duidelijke kopjes, korte zinnen en uitleg bij QR-codes. Ook wordt gekeken naar het standaard briefsjabloon, zodat toekomstige brieven meteen begrijpelijk zijn.

Wil je zelf een ervaringsdeskundige inzetten in je organisatie?

Dat kan! We doen verschillende dingen:

- We geven **presentaties** om bewustwording voor het thema laaggeletterdheid te creëren. We vertellen dan over laaggeletterdheid en de Taalambassadeur vertelt over de eigen ervaringen met taal, rekenen en / of digitale vaardigheden.
- We doen **testpanels** waarin de Taalambassadeur kijkt naar brieven, websites, apps bewegwijzering etc. Is het logisch? Is het begrijpelijk? Wat is goed en wat kan beter?
- We **denken** graag **mee** ‘aan de voorkant’. Hoe maak je je communicatie, procedures of beleid zo, dat het begrijpelijk en toegankelijk is voor iedereen? De Taalambassadeurs adviseren graag op basis van hun eigen ervaringen.
- We willen graag de mensen bereiken die de stap naar scholing (nog) niet gezet hebben. Die proberen we te **werven**. Vooral het verhaal van iemand die in dezelfde situatie zat, geeft mensen vaak het duwtje dat ze nodig hebben. Je bent niet de enige!

Meer weten?

Heb je de **4-delige serie Duidelijk Taal** van HUMAN gezien? Daarin spelen 4 van ervaringsdeskundigen uit Rotterdam en omgeving een hoofdrol. Adrie, Koos, Elayna en Hans geven een inkijkje in hun leven. Actrice Loes Luca volgt hen tijdens hun dagelijkse bezigheden. Wat betekent het om moeite te hebben met de basisvaardigheden? Kijk deze serie! Het is de moeite waard.

Werk je veel met ouders? Dan is dit misschien ook nog een interessant filmpje; het leven van Lisa. Hierin maak je kennis met Lisa, die opgroeit in een taalarm gezin. Hierdoor ondervindt zij in verschillende fases van haar leven problemen. Dan krijgt Lisa zelf een dochter die ook dreigt op te groeien in een taalarm gezin. Het verhaal laat de mogelijke oorzaken van laaggeletterdheid zien en de gevolgen die iemand hiervan kan ondervinden. Veel mensen en organisaties spelen hierin een rol.

Wij zijn nog steeds op zoek naar ervaringsdeskundigen uit regio Midden-Holland, die zich willen inzetten als Taalambassadeur. Ken je iemand die daar heel geschikt voor is?

Bel of mail dan naar Anita Pidoux:

☎ 06 – 45 13 33 07 | TEMH@lezenenschrijven.nl.