

Contextgerichte vragen in relatie tot UWV

Laaggeletterdheid en werk zoeken

Meer dan de helft (57%) van de laaggeletterden werkt¹. Vergeleken met niet-laaggeletterden geldt dat laaggeletterden:

- Meer moeite hebben met werk zoeken en vinden²³;
- Vaker ziek zijn⁴;
- Vaker afhankelijk zijn van een uitkering⁵;
- Meer moeite hebben met digitale vaardigheden. Terwijl digitale vaardigheden steeds belangrijker zijn op de werkvloer⁶.

Om te peilen of iemand moeite heeft met basisvaardigheden, kun je contextgerichte vragen stellen. Contextgerichte vragen zijn vragen die je in een bepaalde context stelt. Je stelt ze in een regulier gesprek. Of je neemt ze op in een standaard (intake)formulier. Het grootste voordeel is dat ze aansluiten bij de dienstverlening. Je voegt bijvoorbeeld een aantal vragen toe aan bestaande vragen – of je vraagt door op die bestaande vragen.

Vermoed je dat een inwoner moeite heeft met de basisvaardigheden? Maak dan gebruik van een Basismeter of Taalverkenner. Of verwijst de inwoner direct door naar bijvoorbeeld het Taalhuis in de buurt. Dat kan ook via www.ikwilleren.nl.

Op welke signalen moet je alert zijn?

- Inwoner heeft de taken in de werkmap niet gemaakt.
- Informatie niet digitaal aanleveren. Of alles geprint meegebracht.
- Inwoner heeft partner mee bij gesprek.
- Op ander tijdstip komen of helemaal niet.
- Legitimatie: de vraag om naam te spellen levert moeilijkheden op.
- Gaat persoonlijk langs bij bedrijven en uitzendbureaus in plaats van het versturen van online sollicitaties en mails of brieven.
- “Ik kan niet meelesen, bril vergeten”. Of: “Letters te klein, ik kan het niet lezen”.
- Beeldscherm of formulier samen doorlopen: kijkt niet mee.
- Te snel ondertekenen, zonder dat ze het hebben kunnen lezen.
- Ontwijkend gedrag als je vraagt om iets op te schrijven of in te vullen op de computer.

1Buisman, Allen, Fouarge, Houtkoop & Van der Velden, 2013.

2 PWC, 2018.

3 ROA & Stichting Lezen en Schrijven, 2019.

4 UWV, 2017.

5 Christoffels, Baay, Bijlsma & Levels, 2016.

6 Buisman, Allen, Fouarge, Houtkoop & Van der Velden, 2013.



Welke checkvragen kun je stellen?

- Op internet staat veel informatie over het UWV of het vinden van werk. Zoekt u zelf informatie op internet of helpt iemand u daarbij?
- Helpt iemand u bij het invullen van aanvragen van het UWV, zoals uw WW-aanvraag?
- Helpt iemand u met het invullen van uw taken in uw Werkmap?
- Helpt iemand u bij het solliciteren? (online vacatures zoeken, schrijven van brieven, maken van een CV, online solliciteren, online inschrijven bij uitzendbureaus, ed.)
- Wat vond u van de brief? Wat heeft u ervan begrepen?
- Kunt u internetbankieren / mailen / DigiD gebruiken / openingstijden en route opzoeken?

Hoe kun je vliegensvlug normaliseren? Maak opmerkingen als:

- Veel mensen hebben moeite met websites lezen en online solliciteren. Hoe is dat voor u?
- Ik zie dat u niet meekijkt, dit komt vaker voor bij mensen die hier komen.
- Mensen schrijven tegenwoordig niet meer zo veel, veel gaat digitaal.
- Best lastig he, om zoveel afspraken bij te houden. Dat vinden veel mensen die hier komen.
- Veel mensen vinden met een computer werken lastig.
- Veel mensen die hier komen, vinden het lastig om te lezen en schrijven.

Welke open vragen kun je vervolgens stellen?

- Hoe vindt u het om zelf de vragen te lezen?
- Hoe komt het dat u niet meekijkt?
- Kunt u aangeven wat u lastig vindt?
- Hoe kan ik u helpen zodat u wel mee kunt kijken/lezen?
- Ik merk dat u gespannen bent, hoe komt dit?
- Hoe komt het dat u de stukken niet mee heeft?
- Hoe vindt u het om met de computer om te gaan?
- Wat vindt u lastig aan het invullen van een formulier?

Wat kan je zeggen of vragen om tot een doorverwijzing te komen?

- Heeft u misschien moeite met lezen of omgaan met de computer?
- Vindt u het vaker lastig om online formulieren in te vullen?
 - Zou u dat willen kunnen?
 - Mag ik u daar wat informatie over geven?
- Zijn er vaker situaties waarbij u ervaart dat schrijven lastig is?
 - Weet u dat u daar ondersteuning bij kunt krijgen?
 - Mag ik u daar wat over vertellen?
- Zal ik u in contact brengen met een expert die weet wat er allemaal in de buurt is?

**Wil je meer weten?**

Over structureel screenen op laaggeletterdheid van inwoners die bij het UWV komen? Of wil je weten hoe Stichting Lezen en Schrijven hierbij kan ondersteunen? Kijk dan op [basismeters.nl](https://www.lezenenschrijven.nl/basismeters). Of neem contact op met de lokale adviseur in jouw regio via <https://www.lezenenschrijven.nl/regionale-adviseurs>.

Voor meer algemene informatie over laaggeletterdheid neem je contact met ons op via:
070 - 302 26 60 info@lezenenschrijven.nl