



OP WEG NAAR BETER LEZEN EN SCHRIJVEN

De klantreis van 'de' laaggeletterde

Ik heb moeite met lezen en schrijven en heb daar wel of geen last van.

Ik ontdek dat beter lezen en schrijven mij kan helpen.

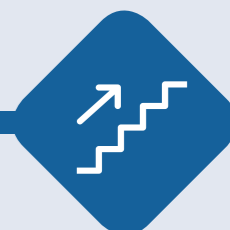
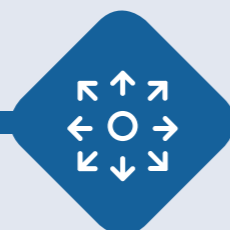
Ik besluit om beter te leren lezen en schrijven.

Ik kijk hoe ik beter kan leren lezen en schrijven.

Ik leer beter lezen en schrijven.

Ik kan beter lezen en schrijven en daardoor bereik ik mijn doel.

Ik blijf mij steeds verder ontwikkelen.



OP WEG NAAR BETER LEZEN EN SCHRIJVEN

De klantreis van 'de' laaggeletterde

De klantreis van 'de' laaggeletterde beschrijft de stappen die iemand (die moeite heeft met lezen en schrijven) doorloopt op weg naar beter lezen en schrijven. De klantreis geeft naast een overzicht van de stappen ook waardevolle inzichten voor professionals en vrijwilligers om laaggeletterden te ondersteunen bij hun 'reis'. De klantreis geeft inzicht en tips over de momenten in de klantreis waarop het verschil gemaakt kan worden. Deze inzichten kunnen gebruikt worden om de dienstverlening, het aanbod aan en de begeleiding van laaggeletterden te verbeteren vanuit de individuele professional/vrijwilliger en vanuit de samenwerking in de keten.

In deze brochure leest u:

- De stappen van de klantreis van 'de' laaggeletterde.
- Inzicht in blijmakers en afhakers voor laaggeletterden.
- De momenten van 'waarheid' waarop het verschil gemaakt kan worden tussen wel/niet tot actie overgaan en een succesvol traject.
- De relatie tussen de klantreis (het perspectief van de laaggeletterde) en het aanbod van de samenwerkende professionals en vrijwilligers.
- Inzichten en tips voor verbetering (van de keten).
- Bijlage: een weergave van verschillende verhalen van laaggeletterden.

Deze klantreis is ontwikkeld door De Processpecialisten in opdracht van het Bondgenootschap voor een Geletterd Drenthe. Aan de totstandkoming hebben laaggeletterden, organisaties, professionals en vrijwilligers meegewerkt vanuit 4 gebieden (gemeenten Aa en Hunze, Assen, Emmen en Hoogeveen) en 4 domeinen (werk, onderwijs, armoede & schulden en participatie & zelfredzaamheid) in Drenthe.

'De' laaggeletterde

Met laaggeletterden bedoelen wij iedereen die moeite heeft met lezen en schrijven. We spreken voor het gemak van 'de' laaggeletterde, echter uit de gevoerde gesprekken blijkt dat een succesvolle weg naar beter lezen en schrijven ligt bij de individuele behoefte en achtergrond van de persoon om wie het gaat. Wat iemand aanspreekt, hoe iemand aangesproken wil/moet worden, wat maakt dat iemand verlangen heeft of krijgt om beter te lezen en schrijven, het besluit neemt er iets mee te gaan doen en wat iemand nodig heeft - qua begeleiding, passend taalaanbod, borging - is uniek voor ieder individu. Echter, de stappen die iemand doorloopt en de momenten waarop het verschil gemaakt kan worden zijn vrij generiek en helpen om per fase in iemands 'reis' de juiste dingen te doen. Daarnaast helpen de *Persona's Laaggeletterden* - ontwikkeld door Muzus en Lost Lemon - om meer inzicht te krijgen in wat voor welke persoon de juiste communicatie, motivatoren en aanbod zijn.

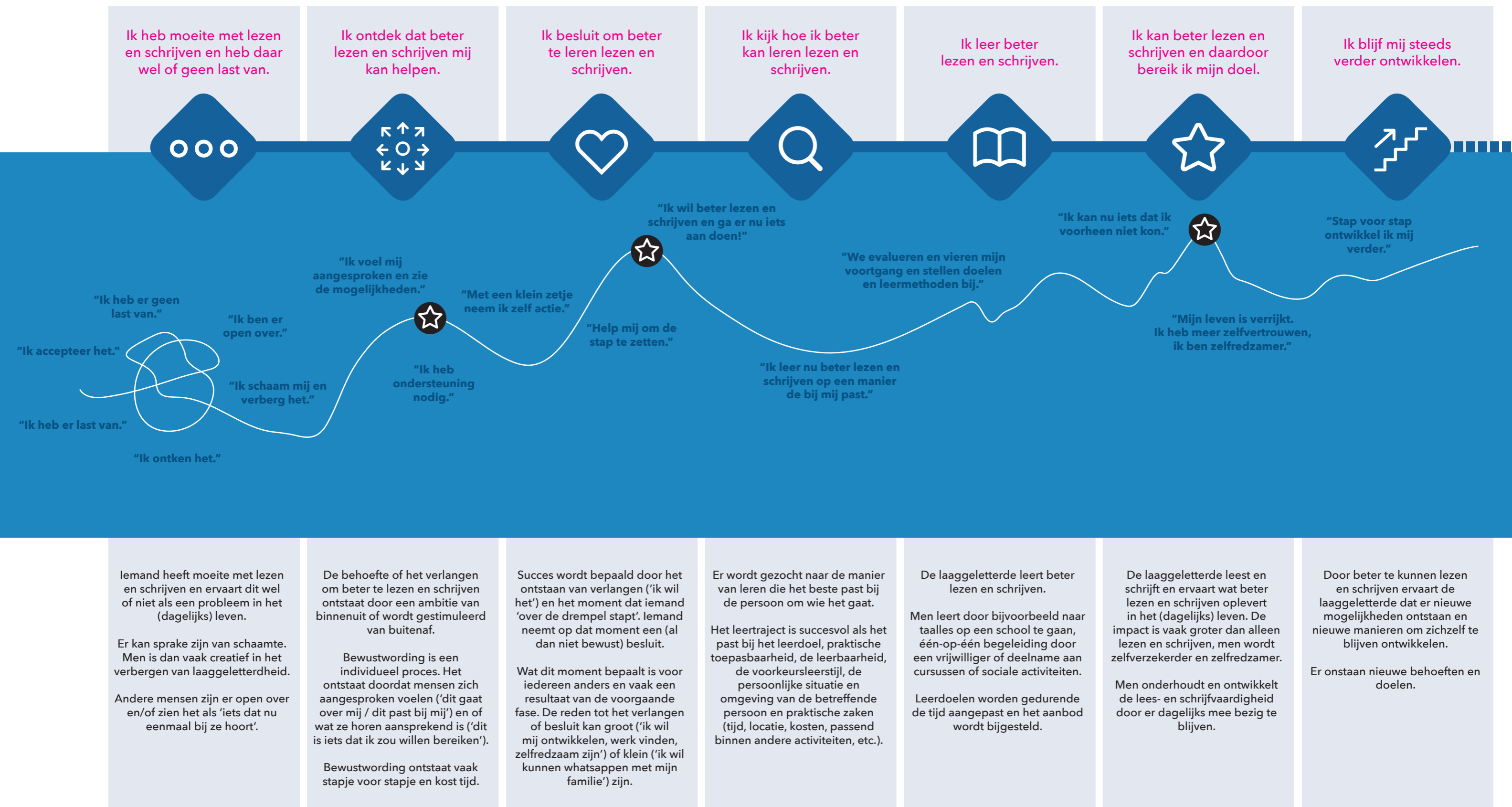
Klantreis of veranderproces

Bij een klantreis gaan we er doorgaans vanuit dat een 'klant' een (latente) behoefte heeft, onderzoekt wat mogelijkheden zijn om hier invulling aan te geven, al dan niet tot 'aankoop' overgaat, het product of de dienst gebruikt en ervaringen deelt. De klantreis van 'de' laaggeletterde heeft een iets andere context, maar kan toch als klantreis benaderd worden. Ook in deze 'reis' is de behoefte het startpunt, ook al wordt deze behoefte niet altijd direct gevoeld en is er in de vervolgstappen soms motivatie van buitenaf nodig om de 'reis' voort te zetten.

De klantreis van de laaggeletterde is in essentie een verandering (veranderproces) in iemands leven, met alle barrières die daarbij soms moeten worden overwonnen. De klantreis start bij een 'huidige' situatie, die niet altijd even ideaal is maar soms wel comfortabel en veilig. De verandering start vervolgens met inzien dat leren lezen en schrijven mogelijkheden creëert, er ontstaat verlangen en een besluit 'er iets mee te gaan doen'. Daarna worden mogelijkheden 'onderzocht' (actief of volgend) en wordt er geleerd (middels het taalaanbod). Dit leidt uiteindelijk tot een 'nieuwe' situatie, die in veel gevallen een aanzienlijke positieve impact op iemands leven heeft en allerlei mogelijkheden biedt voor verdere ontwikkeling.

OP WEG NAAR BETER LEZEN EN SCHRIJVEN

De stappen van de klantreis van 'de' laaggeletterde



BLIJMAKERS EN AFHAKERS

Wat zorgt dat laaggeletterden blij en gemotiveerd worden of afhaken?

Deze blijmakers en afhakers zijn het resultaat van de klantreisgesprekken die zijn gevoerd. Wat een blijmaker of afhaker is, is echter niet voor iedereen hetzelfde. De hier genoemde punten zijn dan ook niet uitputtend en voor elk individu toepasbaar. Het gebruik maken van Persona's geeft een meer specifieke invulling per 'type' individu.

Ik heb moeite met lezen en schrijven en heb daar wel of geen last van.

Ik ontdek dat beter lezen en schrijven mij kan helpen.

Ik besluit om beter te leren lezen en schrijven.

Ik kijk hoe ik beter kan leren lezen en schrijven.

Ik leer beter lezen en schrijven.

Ik kan beter lezen en schrijven en daardoor bereik ik mijn doel.

Ik blijf mij steeds verder ontwikkelen.



BLIJMAKERS ☺

Als ik op een laagdrempelige manier kan kennismaken met de mogelijkheden.

- Iemand die hulp aanbiedt en luistert naar mijn behoefte.
- Voor sommigen is dat een vertrouwd iemand uit de omgeving, voor anderen kan dat ook een medewerker van een organisatie zijn.
- Een helpende hand zónder dat het confronterend wordt, als je het niet verwacht, maar eigenlijk wel nodig hebt.

Inzien wat de voordelen voor mijn persoonlijk leven zijn van beter kunnen lezen en schrijven.

- Relatie zien met het dagelijks leven en wat ik belangrijk vind in mijn leven.
- Inzet van Taalambassadeurs om mij aan het denken te zetten en over de drempel te helpen.
- Herkenning en veiligheid.

Een veilige omgeving.

- Een vertrouwde sfeer.
- Maak het concreet en praktisch. Ik moet mij er iets bij kunnen voorstellen
- Een reden die aanspreekt bij persoonlijke doelen en ambities en past bij mijn leefwereld (doelgroepen: jongeren, ouderen, etc.).
- Laten zien welke hulpmiddelen mij kunnen helpen bij beter leren lezen of schrijven.

Persoonlijk contact met en vertrouwen in de leraar / begeleider.

- Duidelijkheid over wat er allemaal mogelijk is en wat past.
- Iemand die mij helpt bij het organiseren van het beter leren lezen en schrijven. Daardoor krijg ik het gevoel dat diegene denkt het gaat lukken. Dat maakt dat ik zelf ook veel vertrouwen krijg in een goede afloop!
- Als ik weet wat ik wil, wil ik zelf kunnen kiezen wat past en hoe het het beste werkt.

Een plezierige en veilige omgeving.

- Stabiele leersituatie.
- Taalaanbod dat past bij mijn behoefte.
- Prestaties (certificaten, behaalde doelen) zichtbaar maken: steeds een stapje verder 'halen' motiveert.
- Sociaal contact, gezelligheid.
- Onderwijs, hulpmiddelen (makkelijk lezen krant), herhaling.

Manieren krijgen om ook buiten les en begeleiding te lezen en schrijven, bij de dagelijkse dingen en hobbies.

- Mijn wereld gaat open en wordt groter doordat ik betere relaties kan opbouwen en onderhouden. Ik kan beter voorzien in mijn eigen behoeftes en voel me daar zekerder over.

Zien wat ik bereikt heb. Een trots gevoel zorgt voor motivatie om verder te ontwikkelen.

AFHAKERS ☹

Veroordeeld, beoordeeld of gecorrigeerd worden.

- Professionals die me wel aanspreken, maar niet verder helpen.
- Je eigen kinderen niet kunnen helpen op school of bijvoorbeeld gecorrigeerd worden bij het invullen van formulieren. Het is heel erg frustrerend als er dingen in je leven niet lukken of niet goed gaan, vooral als je (nog) niet helemaal begrijpt dat dat komt omdat je niet goed kunt lezen of schrijven.

Dat het moet!

- Gesprekken niet begrijpen. Niet in mijn taal spreken.
- Als een kind behandeld worden.
- Niet aansluiten bij mijn leefwereld.

Niet luisteren. Niet gehoord worden.

- Niet duidelijk uitleggen wat de vervolgstappen zijn en daar niet in ondersteunen.

Naar plekken moeten die ik niet ken of waar ik me niet op mijn gemak voel.

- Te veel of te hoge drempels (bijvoorbeeld het Taalhuis in Bibliotheek), of drempels die gaandeweg ontstaan (omgaan met techniek) maken dat het vertrouwen in een goede afloop (snel) afneemt.

Een les of leraar die geen persoonlijke aandacht heeft voor individuele behoefte.

- Dat taalles stopt omdat ik volgens de regels maar een aantal jaar 'mag', terwijl ik nog meer wil en kan leren.
- Geen alternatief of vervolgstap bieden als er geen taalles meer mogelijk is.
- Te veel veranderingen van leraren, medecursisten en vrijwilligers.

Geen motiverende / stimulerende omgeving.

- Onmogelijkheid om verder taalles / begeleiding te krijgen.

Geen mogelijkheden bieden.

- Niet luisteren of geen aandacht voor mijn verdere behoeftes.
- Onmogelijkheid om verder taalles te krijgen.

HET VERSCHIL MAKEN

Waar wordt succes bepaald en ervaren?

Ik heb moeite met lezen en schrijven en heb daar wel of geen last van.

Ik ontdek dat beter lezen en schrijven mij kan helpen.

Ik besluit om beter te leren lezen en schrijven.

Ik kijk hoe ik beter kan leren lezen en schrijven.

Ik leer beter lezen en schrijven.

Ik kan beter lezen en schrijven en daardoor bereik ik mijn doel.

Ik blijf mij steeds verder ontwikkelen.



"Ik voel mij aangesproken, dit laat mij kansen en mogelijkheden zien die mij aanspreken."

"Dit zorgt ervoor dat ik het verlangen heb om er iets mee te doen en het besluit neem of over de drempel stap."

"Dit is wat het mij heeft gebracht en wat ik ervaar in mijn dagelijks leven."

AANSPREKEN & AANSPREKEND ZIJN

Bewustwording wordt gecreëerd door het **individu** aan te spreken en aansprekend te zijn. Het aanspreken van een laaggeletterde draait om: **vertrouwen en veiligheid**, weten hoe iemand geholpen wil worden en het gevoel geven **dat het over hen gaat** (aanspreken van de specifieke doelgroep, fase in het leven, etc.). Aansprekend zijn betekent het kennen van de persoonlijke **behoeften en ambities** (wat triggert iemand).

De inzet van Taalambassadeurs (ervaringsdeskundigen) is een goede manier om veiligheid en vertrouwen te creëren.

Persona's kunnen een handig hulpmiddel voor de professional zijn om mensen op de juiste manier aan te spreken en aan te sporen.

MOMENT VAN DE WAARHEID

Bewustwording leidt tot verlangen en een besluit: het 'moment van de waarheid'. Dit is het moment dat een laaggeletterde 'besluit' om de stap naar beter leren lezen en schrijven te zetten. Besluiten betekent de drempel over stappen en tot 'actie' overgaan. Dit is het meest cruciale moment in de klantreis.

De aanleiding en moment van dit 'besluit' is voor elk individu anders en gebeurt voor iedereen op een andere manier. Bijvoorbeeld: iets bereiken in het persoonlijk leven of werk, ergens aan mee kunnen doen (sociaal), een kwartje dat valt of weten dat er überhaupt 'iets' mogelijk is om te leren lezen en schrijven.

De beste manier om iemand te begeleiden bij de vervolgstappen verschilt ook per individu: van de zelfstandige regelaar, de persoon die alleen een klein zetje nodig heeft tot iemand die aan de hand genomen moet worden.

WOW! MOMENT

Beter kunnen lezen en schrijven heeft grote impact op het leven van een laaggeletterde. In veel gevallen betekent het dat iemand zelfredzamer wordt, meer zelfvertrouwen krijgt, een groter sociaal netwerk krijgt en er nieuwe mogelijkheden ontstaan op het gebied van werk en sociale activiteiten.

Leren lezen en schrijven verandert levens en leidt tot een WOW!-moment bij veel laaggeletterden.

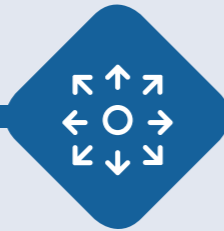
SAMENWERKING VANUIT DE KETEN

Professionals werken samen aan een beter dienstverlening

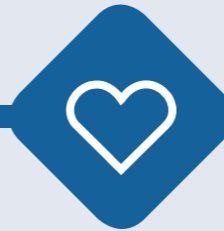
Ik heb moeite met lezen en schrijven en heb daar wel of geen last van.



Ik ontdek dat beter lezen en schrijven mij kan helpen.



Ik besluit om beter te leren lezen en schrijven.



Ik kijk hoe ik beter kan leren lezen en schrijven.



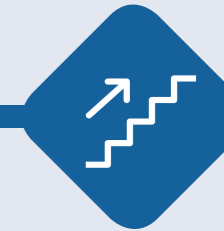
Ik leer beter lezen en schrijven.



Ik kan beter lezen en schrijven en daardoor bereik ik mijn doel.



Ik blijf mij steeds verder ontwikkelen.



Vinden	Herkennen	Motiveren & Doorverwijzen	Intake doen & Aanbieden	Lesgeven & Begeleiden	Bewaken
Op welke plekken (vindplaatsen) moeten wij ons richten om in contact te komen met mensen die moeite hebben met lezen en schrijven?	Hoe herkennen wij 'moeite hebben met' lezen en schrijven? Welk (ontwijkend) gedrag of kenmerken duiden hierop? Welke argumenten zorgen voor bewustwording?	Hoe motiveren wij mensen om de stap te zetten en actie te ondernemen? Hoe zorgen wij dat mensen vervolgens op de 'juiste' plek komen voor taalaanbod en begeleiding?	Hoe zorgen wij dat we maatwerk bieden en het meest passende 'taalaanbod' (leerdoelen, methode en vorm) aanbieden?	Hoe zorgen we voor taalles, activiteiten en begeleiding die voor resultaat zorgen en hoe stellen wij dit bij wanneer nodig?	Hoe zorgen wij dat mensen het geleerde kunnen toepassen in hun dagelijks leven en dat het geleerde ingezet kan worden bij het realiseren van hun doelen en ambities? Wat bieden wij mensen ná taalles of begeleiding en hoe zorgen we dat mensen het blijven toepassen, verder ontwikkelen en niet terugvallen?

Ketensamenwerking binnen de domeinen:

Organiseren van 'vinden, herkennen, motiveren en doorverwijzen' binnen een domein: werk, onderwijs, armoede & schulden, participatie & zelfredzaamheid.	Zorgen voor passend aanbod, lesgeven en begeleiden via Taalhuis/Taalpunt, scholen, vrijwilligers, verenigingen, etc.	Effect voor de persoon m.b.t. het domein.
<p>Onderwijs: Bewustwording bij professionals binnen het onderwijs bevorderen. Focus op leerlingen én op ouders. Gebruik van bestaande contactmomenten om het onderwerp te bespreken. Leren herkennen en organiseren van activiteiten die specifieke doelgroepen aanspreken.</p> <p>Werk: Focus leggen op werk vinden en houden op langere termijn en professionals en organisaties hierop aansturen. Tijd en ruimte om aan taal te werken mogelijk maken als dat een duurzaam effect heeft.</p> <p>Armoede & schulden: Bewustwording bij professionals bevorderen van de impact van laaggeletterdheid op armoede- en schuldenproblematiek. Zorgen dat het onderwerp besproken wordt, ook als dat lastig is of als eerst een urgenter probleem opgelost moet worden. Zorgen voor overdracht in de keten na signalering.</p> <p>Zelfredzaamheid & participatie: Inzicht en bewustwording creëren bij professionals en omgeving door zichtbaar te maken hoe groot het effect van kunnen lezen en schrijven op de zelfredzaamheid en het sociaal netwerk is.</p>	<p>Zorgen dat kennis van bestaande 'loketten' (Taalhuis/Taalpunt en scholen) en het volledige aanbod bij professionals bekend is. Afspraken over actief doorverwijzen (warme overdracht) en Taalhuis/Taalpunt als kennispunt voor de professional gebruiken.</p> <p>Inzet van Taalambassadeurs om mensen bewust te maken en over de drempel te helpen.</p>	<p>Realiseren - en zichtbaar maken - van duurzaam effect voor de laaggeletterde m.b.t. het betreffende domein.</p> <p>Leren en ontwikkelen, werk vinden, rond kunnen komen, eigen zaken kunnen regelen, sociale contacten onderhouden, meedoen in de maatschappij, etc.</p>

HOE KUNNEN WE HET BETER ORGANISEREN

Inzichten en tips voor verbetering in de keten.

De inzichten en verbeterpunten - zoals deze hier per fase in de klantreis worden weergegeven - komen voort uit de klantreisverhalen en de inzichten en verbeterpunten die professionals en vrijwilligers (vanuit de keten) hebben benoemd.

Een betere dienstverlening kan gerealiseerd worden als:

- Er meer inzicht ontstaat dat lezen en schrijven bijdraagt aan een duurzame oplossing in andere problematiek (armoede, schulden, werkloosheid, zelfredzaamheid, beperkt sociaal netwerk).
- Professionals zoeken naar individuele behoeften en verlangens van laaggeletterden om ze een stap verder te helpen in hun 'klantreis'. Persona's gebruiken is hier een goede methode voor.
- Activiteiten van de verschillende betrokkenen in de keten beter op elkaar aansluiten (ketensamenwerking).

Verbeterpunt: ketensamenwerking organiseren

Voor alle stappen in de klantreis geldt dat deze succesvoller kunnen zijn als de activiteiten van de ketenpartners die een laaggeletterde vinden, herkennen, motiveren, doorverwijzen en begeleiden (tijdens en na het taalaanbod) beter op elkaar aansluiten. Hiervoor zijn nodig:

- Inzicht (bij professionals en vrijwilligers) in de keten (wie doet wat) per gemeente of regio.
- Elkaar kunnen vinden en afstemming / afspraken binnen de keten.
- Warme overdracht binnen de keten (zodat we mensen niet kwijtraken).
- Organiseren van regie op de acties die vanuit het bondgenootschap of kerngroep worden opgestart.



IK HEB MOEITE MET LEZEN EN SCHRIJVEN EN HEB DAAR WEL OF GEEN LAST VAN // VINDEN

Iemand heeft moeite met lezen en schrijven en ervaart dit wel of niet als een probleem in het (dagelijks) leven. Hoe iemand hiermee omgaat is divers. Er kan sprake zijn van schaamte, men is dan vaak creatief in het verbergen van laaggeletterdheid. Andere mensen zijn er open over en/of zien het als 'iets dat nu eenmaal bij ze hoort'. Laaggeletterdheid is soms ook onderdeel van (en zelfs aanleiding tot) bredere problematiek, zoals moeite met werk vinden, armoede en schulden, zelfredzaamheid en weinig sociale contacten.

Vóór er gewerkt kan worden aan bewustwording en het verlangen beter te leren lezen en schrijven, is het zaak de 'laaggeletterde' te vinden.

Belangrijke inzichten en verbetermogelijkheden:

- Breng aandacht voor laaggeletterdheid en lezen en schrijven naar de plek in steden en dorpen waar de doelgroep komt.
- Breng het Taalhuis naar de plek in steden en dorpen waar de doelgroep komt.
- Meer inzetten op vinden van laaggeletterden op plekken die samenhangen met andere domeinen en problematiek.
- Meer inzetten op vinden binnen sociale omgevingen.

Waar ontmoeten (vinden) we laaggeletterden?

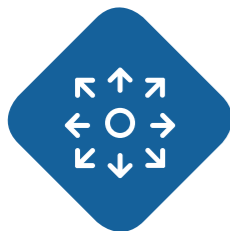
- Laaggeletterdheid en 'leren lezen en schrijven' naar de plek brengen waar mensen en doelgroepen komen. Mensen komen niet allemaal uit zichzelf naar het Taalhuis/Taalpunt en komen niet altijd in contact met instanties die laaggeletterdheid kunnen herkennen.
- Organisaties die mensen helpen met thuisadministratie komen veel laaggeletterdheid tegen. Deze organisaties moeten op de hoogte zijn van de mogelijkheden voor laaggeletterden.
- Alle 'loketten' waar mensen komen m.b.t. het vinden van werk en omgaan met schulden zijn 'per definitie' een 'vindplaats'.
- De bank is een vindplaats voor mensen die nog niet internetbankieren. Een deel van deze mensen is mogelijk laaggeletterd. In samenwerking met het Taalhuis/Taalpunt kunnen deze mensen aangemoedigd worden om een taal cursus te volgen.
- Verenigingen, sportclubs en buurthuizen zouden meer kunnen signaleren, maar moeten daar wel meer bewust van worden.
- Leerlingen die een diploma MBO 2 en hoger hebben hebben, hebben goed taalonderwijs gehad.
- Entree leerlingen die na hun (Entree) opleiding in een taalarme omgeving verkeren lopen het risico hun taal minder te onderhouden. Zij kunnen potentiële laaggeletterden zijn.
- Via scholen kunnen ook laaggeletterde ouders gevonden worden.
- Via onderwijs vooral inzetten op preventie (gericht op het kind): Beter Onderwijs Nederland: aandacht en tijd voor werken aan taalvaardigheid. In het Entree-onderwijs zat 'vroeger' één uur lezen per dag, dat bestaat niet meer maar zou een goed idee zijn om weer te gaan doen.
- Lezen en schrijven beter integreren in het praktisch onderwijs.

Ieder individu gaat er anders mee om

- Meer inzicht in hoe mensen met laaggeletterdheid omgaan (ter inspiratie: gebruik hiervoor de klantreisverhalen en Persona's).
- Sommige mensen vinden het geen probleem om moeite te hebben met lezen en schrijven.
- Sommige mensen hebben er juist veel last van.
- Sommige mensen schamen zich en verbergen het (op vaak creatieve manier).
- Sommige mensen zijn er open over.
- Sommige mensen accepteren dat het 'nou eenmaal zo is'.
- Sommige mensen willen verbetering en zoeken daar actief naar.
- Sommige mensen weten niet waar ze moeten aankloppen. Sommige mensen weten niet eens dat er überhaupt iets mogelijk is en aanbod bestaat.
- Soms zijn mensen roepende en worden ze niet gehoord en geholpen.

Thuisomgeving

- Een laaggeletterde kan misschien zelf geen problemen hebben met zijn/haar laaggeletterdheid, de omgeving van deze persoon mogelijk wel. Mogelijk hebben ze geen zin meer om altijd te moeten helpen. Wijs ook de omgeving op de mogelijkheden en richt hier bewustwordingscampagnes op.



IK ONTDEK DAT BETER LEZEN EN SCHRIJVEN MIJ KAN HELPEN //

HERKENNEN

De behoefte en het verlangen om beter te lezen en schrijven ontstaat door een ambitie van binnenuit of wordt gestimuleerd van buitenaf. Bewustwording is een individueel proces. Het ontstaat doordat mensen zich aangesproken voelen ('dit gaat over mij / dit past bij mij') en wat ze horen aansprekend is ('dit is iets dat ik wil bereiken'). Bewustwording ontstaat vaak stapje voor stapje en kost tijd.

Professionals en vrijwilligers kunnen bijdragen aan bewustwording bij laaggeletterden door: zelf bewust te zijn en gemotiveerd er aandacht aan te besteden. Maar ook in staat zijn om het te herkennen en mensen te motiveren. Belangrijk hierbij is samenwerking en aansluiting in de keten en bekendheid met het aanbod en de mogelijkheden.

Belangrijke inzichten en verbetermogelijkheden:

- Bewustwording van professionals vergroten door inzicht te geven in beweegredenen en motiverende factoren van laaggeletterden.
- Professionals beter bewust maken van de relatie tussen geletterdheid en andere problematiek (schulden, armoede, werk vinden, etc.) en inzetten op duurzame verbetering.
- Professionals leren om te herkennen en te motiveren (m.b.v. bestaand aanbod van Stichting Lezen & Schrijven, gebruik te maken van de ontwikkelde Persona's, etc.).
- Doelgroepen helder te definiëren (bijvoorbeeld: in onderwijs is ook de ouder van het kind een doelgroep).
- Inzicht bij professionals van de ketensamenwerking (o.a. wie doet wat en naar wie doorverwijzen) en kennis het taalaanbod verbeteren.
- Meer focussen op verschillende doelgroepen (jongeren, ouderen, etc.) bij bewustwordingscampagnes.
- Hoe spreek je iemand aan ('dit gaat over mij') en hoe ben je aansprekend ('dit is iets dat ik wil').

Bewustwording en motivatie van de professional

- De motivatie van professionals aanwakkeren door o.a. inzicht te geven in wat inzetten op geletterdheid kan opleveren (bijvoorbeeld: tijdsparing, kostenbesparing, gelukkige deelnemers, minder lange wachtlijsten, zelfredzaamheid, werk op de lange termijn, etc.).
- Deel succesverhalen van professionals zelf middels praktijkvoorbeelden ('op deze manier heb ik iemand kunnen helpen'). De doelgroep inspireert hiermee de doelgroep: huisartsen vertellen over hun ervaringen aan huisartsen, werkgevers aan werkgevers, banken aan banken, etc.
- School, leerkrachten, docenten (in kinderopvang, PO en VO) bewust maken van laaggeletterdheid, de problematiek en de mogelijkheden. Juist ook met de ouders als doelgroep.
- Een referentiekartaal met praktische tips en tools voor docenten ontwikkelen (ook toepasbaar in andere domeinen).
- Onderwerp laaggeletterdheid opnemen in het onderwijs (Pabo, lerarenopleiding).
- Werkgevers bewust maken van laaggeletterdheid onder personeel.
- Helpen bij het verkrijgen van inzicht door inzetten van ervaringsdeskundigen.

Richten op de doelgroep

- Motiverende activiteiten organiseren specifiek voor jongeren en activiteiten kiezen die deze groep aanspreken: games, muziek, rap, etc.
- Een straattaalproject starten, waarbij de koppeling tussen straattaal (herkenbaar en aansprekend voor jongere) en de 'standaard' Nederlandse taal wordt gemaakt.
- Motiverende activiteiten organiseren specifiek voor ouderen met thema's die deze groep aanspreekt.
- De verschillende doelgroepen motiveren met voor hun passende middelen (bijvoorbeeld: filmpjes en Facebook voor jongeren).
- De doelgroep zelf inzetten om de doelgroep aan te spreken.

Herkennen en signaleren

- Een levensgebeurtenis (werkloos worden, financiële problemen, kinderen krijgen, ziekte, scheiding, etc.) is een trigger voor signalering door een professional.
- Bewustzijn vergroten dat een probleem veroorzaakt zou kunnen worden door een achterliggend probleem met lezen en schrijven.
- Professional: "Ik zie het soms en weet niet hoe erover te beginnen". Vaardigheid professionals verbeteren.
- Het bestaand aanbod benutten, zoals de workshops m.b.t. herkennen en motiverende gespreksvoering van Stichting Lezen & Schrijven. Deze workshops kunnen vanuit Stichting Lezen & Schrijven gegeven worden, maar zouden vooral door de organisaties zelf gegeven worden aan professionals.
- Zorg dat alle ketenpartners signalen herkennen en serieus nemen (en weten welke vervolgstapjes mogelijk zijn). Voorkom herkennen, maar de kans laten lopen.
- Persona's leren gebruiken qua bejegening, beïnvloeders, afhakers etc.

Onderwijs:

- Signaleer opvallend gedrag (bijvoorbeeld: ontwijken, niet naar ouderavond komen). Zoek naar de oorzaak van dit gedrag.
- Zorg dat de informatie die je - bijvoorbeeld bij een intake in het onderwijs - ophaalt doorgaat naar de volgende plek binnen het onderwijs. Gebruik informatie die al beschikbaar is.
- Stel een vraag (tijdens intake, oudergesprek, ouderavond, etc.) over de taal van de ouders. Bepaal manieren om naar de taalvaardigheid van ouders te vragen ("Vindt u zelf lezen leuk?")
- Zoek naar momenten die al aanwezig zijn, dus waar de school ouders tegenkomt.

Werk:

- Bij de zoektocht naar werk perspectief op lange termijn voor ogen houden, daarvoor is lezen en schrijven noodzakelijk. Hier zou tijd voor moeten zijn en hier moeten begeleidende organisaties en professionals door hun 'opdrachtgevers' op aangestuurd worden.
- Betrek werkgevers bij het vinden en herkennen in hun organisatie.

Aanspreken en aansprekend zijn. Bewustwording creëren bij de laaggeletterde en diens omgeving

- Inzet van Taalambassadeurs om ervaringen te delen, zodat mensen zich hierin herkennen en ze het gevoel hebben 'niet de enige te zijn'.
- Zet voor de promotie van het aanbod mensen in die de taal van de laaggeletterde spreken.
- Bewustzijn van laaggeletterdheid aanwakkeren door bekende Drenthenaren in te zetten, zoals René Karst. Bijvoorbeeld: als je een afspraak maakt voor een intakegesprek voor de taalklas, krijg je een CD.
- De voordelen van wel goed kunnen lezen en schrijven concreet en tastbaar maken (werk vinden en gezin kunnen onderhouden, niet in schulden komen, mee kunnen doen met familie/vrienden op Whatsapp, meedoen in de digitale wereld, mee kunnen doen met kinderen/kleinkinderen die met huiswerk komen, voorlezen, de handleiding van de nieuwe oven kunnen lezen om te kunnen bakken, etc.).
- Blijven herhalen van mogelijkheden en voordelen. Bewustzijn groeit stapje-voor-stapje.

Bespreekbaar maken

- De professional manieren leren om het gesprek te (durven) openen en voeren. Opbouwend, veilig.
- Een Taalmeter toepassen om het gesprek te openen.
- De optie overwegen om op basis van de uitkomsten van een Taalmeter mensen toch wél verplicht naar voorlichting sturen (waar iemand vol vuur de voordelen vertelt).



IK BESLUIT OM BETER TE LEREN LEZEN EN SCHRIJVEN // MOTIVEREN & DOORVERWIJZEN

Succes wordt bepaald door het ontstaan van verlangen ('ik wil het') en het moment dat iemand 'over de drempel stapt'. Iemand neemt op dat moment een (al dan niet bewust) besluit.

Professionals en vrijwilligers kunnen de laaggeletterde motiveren en doorverwijzen naar de plek waar invulling aan het leertraject gegeven kan worden.

Belangrijke inzichten en verbetermogelijkheden:

- Motivatoren die zorgen voor 'verlangen' en het besluit om beter te leren lezen en schrijven zijn zeer divers en persoonlijk.
- Wat iemand over de drempel helpt kan groot (werk vinden, zelfredzamer zijn) of klein (kunnen whatsappen met de kleinkinderen) zijn.
- De inzet van Taalambassadeurs om mensen te helpen de stap te zetten is effectief. Taalambassadeurs zijn veilig voor laaggeletterden, er is herkenning.
- Aansluiting in de keten tussen 'herkenne, bespreken/motiveren, doorverwijzen' moet beter worden ingericht.
- Bekendheid vergroten van het Taalhuis/Taalpunt als centrale plek om naar door te verwijzen en als kennispunt voor professionals.

Verlangen:

- Motivatoren zijn zeer divers: (klein)kinderen zijn soms een belangrijke motivator, maar kunnen daten of met een smartphone omgaan ook. Er zijn veel verschillende aanleidingen om beter te willen leren lezen en schrijven: probeer uit te vinden wat aanslaat voor een specifieke persoon.
- Voor verlegen mensen is een vertrouwde omgeving belangrijk: in gesprek gaan, iets organiseren m.b.v. collega's, dorpsgenoten, burens.
- Voor mensen die niet durven is een veilige omgeving belangrijk: ze hebben soms de angst niet geaccepteerd te worden, gekleineerd te worden of uitgelachen te worden.
- Vertellen dat naar school gaan niet alleen voor jongeren is kan een eye-opener zijn.
- Ervaringsdeskundigen inzetten werkt goed, zoals Taalambassadeurs. Hierin kunnen mensen zich herkennen.

Doorverwijzen en kennen aanbod (ketensamenwerking)

- Sommige mensen wijs je de weg en ze gaan zelf verder. Stimuleer dat. Soms moet je mensen aan de hand nemen of de drempel over helpen. Doe dat ook.
- Vertrouwen, veiligheid en serieus genomen worden zijn belangrijke factoren om 'een volgende stap' te zetten.
- Zorg dat professionals (scholen, gemeenten, bedrijven, etc.) ook kennis hebben van de mogelijke vervolgstappen en mogelijkheden.
- Zorg dat professionals weten waar ze terecht kunnen als ze een vraag hebben.
- De gemeente zou na het afnemen van de Taalmeter kunnen vragen of ze gegevens naar het Taalhuis/Taalpunt mogen doorsturen.
- Je zou als laaggeletterde niet bij elke organisatie opnieuw moeten beginnen met je verhaal. Deel informatie en vind elkaar binnen de keten. Dit kan wel gedoe met privacy worden, dus professionals moeten actief vragen of ook andere organisaties geïnformeerd mogen worden. Daarna 'warm overdragen'.
- Samen met de laaggeletterde naar het spreekuur in het Taalhuis/Taalpunt gaan.
- Het verschil tussen formeel met informeel taalonderwijs duidelijk maken.
- Bewaak of laaggeletterde ook echt in actie komen (ook al is iets anders nu urgenter). Organiseren van follow-up.
- Indien er urgentie is (iemand wordt huis uit gezet en heeft geen woonruimte), zorg dan dat het signaal (laaggeletterdheid) na oplossen van het urgente probleem alsnog opgepakt wordt voor hulp op langere termijn. Ook al is de persoon dan weg bij 'jouw' loket. Aansluiting in de keten organiseren.
- Specifiek bij een uitkering: doelstellingen en aanpak voor toeleiding naar werk en bevorderen geletterdheid op elkaar afstemmen.

Drempel verlagen

- Het Taalhuis/Taalpunt op (meer) locaties en bij ketenpartners laten komen om drempel te verlagen.
- Zorg dat taal cursus onder werktijd gevolgd kan worden en maak het verplicht. Hiermee wordt de drempel om de cursus te volgen lager.
- Mensen op hun gemak stellen: weet dat je niet de enige bent!
- Ambitie: in elke buurt mensen als Taalambassadeur.
- Een Taalmaatje inzetten: laagdrempelig en benaderbaar.
- Een centrale plek voor (het vinden van) Taalambassadeurs, hiervoor wordt Stichting ABC nu opgericht. Van en voor Taalambassadeurs.

Taboe doorbreken

- Taboedoorbrekende activiteiten organiseren (bijvoorbeeld theateervoorstellingen op school).
- Het onderwerp in het onderwijs naar de ouders toebrengen op de plek (het plein op de school) waar ze voor hun kinderen komen.
- Het taboe doorbreken bij de professionals in het onderwijs.
- Een werkgever kan het taboe doorbreken door iedereen in de organisatie een taaltest te laten doen en iedereen (op maat) taal te laten volgen.



IK KIJK HOE IK BETER KAN LEREN LEZEN EN SCHRIJVEN // INTAKE DOEN & AANBIEDEN

Er wordt gezocht naar de manier van leren die het beste past bij de individuele laaggeletterde. Het leertraject is succesvol als het past bij het leedoel, de leerbaarheid, de voorkeursleerstijl, de persoonlijke situatie en praktische zaken.

Er kan een intakegesprek plaatsvinden om dit inzichtelijk te maken en de passende leermethode aan te bieden.

Belangrijke inzichten en verbetermogelijkheden:

- Creëer een centrale plek (per gemeente of provincie) met een overzicht van het totaal aanbod van cursusmogelijkheden.
- Vanaf deze fase in klantreis is er weinig uitval.
- Maatwerk is belangrijk om succesvol te leren. Iedereen heeft een andere leerstijl en andere behoefte (grammatica, begrijpend lezen, etc.).
- De behoefte en het doel moeten helder gemaakt worden en besproken met de laaggeletterde.
- Er moet divers aanbod zijn qua tempo, niveau en tijdbesteding.
- Veiligheid is belangrijk om de stap naar taalles, begeleiding of activiteiten te zetten.
- Vooraf contact met en vertrouwen in de leraar of vrijwilliger organiseren.
- Aanbieden wat zo specifiek mogelijk past bij het dagelijks leven (formulieren lezen op het werk, een boodschappenlijst maken, etc.).
- Taalanbod binnen bedrijven organiseren.

Intake doen

- Het Taalhuis/Taalpunt als centraal punt dat bekend is bij professionals.
- Het Taalhuis/Taalpunt in de bibliotheek is soms een drempel: mogelijkheid onderzoeken van andere locaties. Breng het Taalhuis/Taalpunt waar de doelgroep komt.
- Soms is er een wachtlijst, een centraal punt zoals het Taalhuis/Taalpunt is handig omdat je dan op één plek alle wachtlijsten hebt.
- Taalhuis kent het aanbod, soms wordt op basis van veel gestelde vragen nieuw aanbod gecreëerd, bijvoorbeeld een app-groep.
- Professioneel intaker (in Taalhuis/Taalpunt en op school): didactiek, kennis van volledig aanbod en de mens in beeld. Hiervoor is tijd randvoorwaardelijk.
- Als je eenmaal in deze fase zit, zien we weinig uitval meer.
- Tijdens de intake inzoomen op sociale activering en zoeken naar mogelijkheden om taalvaardigheden te verbeteren in een sociale context. Bijvoorbeeld in de bibliotheek of bij het wijkcentrum.
- Met lesmaterialen op plaatsen staan waar laaggeletterden komen. Zo weten mensen beter wat ze kunnen verwachten van een taal cursus.
- Zorg dat je als professional haalbare verwachtingen hebt van een laaggeletterde. Niet alles is voor iedereen haalbaar.
- Heldere en begrijpelijke doelen stellen, samen met de laaggeletterde. Vragen stellen: wat wil je bereiken? Bijvoorbeeld zelf kunnen afrekenen of appen met de telefoon.
- Luistend en oplettend zijn, met oren en ogen.
- Duidelijk maken welk aanbod en traject voor wie is (Oost-Europeanen, statushouders, etc.).
- Kennis van de mogelijkheden (om beter te leren lezen en schrijven) moet toegankelijk en vindbaar zijn. Wat is er verder mogelijk na signaleren en bespreken?

Passend taalaanbod

- Maatwerk leveren en vraag en aanbod matchen. Kiezen wat past bij de persoon en gestelde doelen.
- Laaggeletterden/cursisten melden zich vaak ook direct aan bij een ROC (voor taalles op een school) zonder verwijzing door een Taalhuis/Taalpunt. Op de ROC's zijn daarnaast ook vrijwilligers die extra ondersteuning bieden.
- Realistische doelen stellen, zodat resultaten ook behaald kunnen worden.
- Vieren van resultaten is belangrijk. Dit motiveert om door te gaan.
- Divers aanbod ontwikkelen (instapniveau, tempo, tijdsbesteding); ook aanbod waarbij lezen en schrijven er minder dik bovenop ligt. Taal leren door andere activiteiten.
- Mensen worden door het Taalhuis/Taalpunt warm overgedragen. Monitoren door docent: Heb je het naar je zin en leer je wat je wilt leren? Indien nee, dan terug naar de Taalcoördinator.

Aanbod

- Veel laaggeletterden hebben voorkeur voor taalles bij een echte school (ROC) met een professionele docent.
- Taalles op meerdere tijden (dag en avond) aanbieden.
- Bij het aanbod van vrijwilligers en de begeleiding van vrijwilligers is een goede match belangrijk. Elke vrijwilliger kan iets anders bieden en soms dingen niet bieden. Uitgangspunt moet zijn: wat heeft de laaggeletterde nodig? Niet: wat kunnen we op dit moment bieden.
- Meer werkgevers stimuleren om taaltrajecten onder werktijd mogelijk te maken (levert zelfstandigere werknemers op).
- Rijschool: scholing voor het theorieexamen op maat maken.
- Onderzoeken: voldoet het stedelijk aanbod? Is het overal volledig, voldoende en passend? Voldoet het voor alle groepen?
- Gericht op de praktijk, zodat het toepasbaar is in het dagelijks leven.
- Taal meer verbinden aan sociale activiteiten. Ook taalles verbinden aan andere activiteiten.



IK LEER BETER LEZEN EN SCHRIJVEN // LESGEVEN & BEGELEIDEN

De laaggeletterde leert beter lezen en schrijven. Men leert door bijvoorbeeld naar taallessen te gaan, één-op-één begeleiding door een vrijwilliger of deelname aan cursussen of activiteiten. Leerdoelen worden gedurende de tijd aangepast en het aanbod wordt bijgesteld. Het behalen van doelen, een veilige en vertrouwde omgeving en aansluiting op de persoonlijke behoefte zijn belangrijke motivatoren om mee te blijven doen.

Belangrijke inzichten en verbetermogelijkheden:

- Om het effect van leren zo groot mogelijk te laten zijn: heldere doelstellingen afspreken, evalueren, meten en bijstellen van doelstellingen.
- Een veilige omgeving en niet teveel verandering (nieuwe leraar, nieuwe klas) is belangrijk.
- Laat resultaten zien en vier ze, dat motiveert om door te gaan.
- De match van vrijwilliger en laaggeletterde is belangrijk qua vertrouwen en aanbod. Wat een beschikbare vrijwilliger 'toevallig' kan aanbieden moet niet leidend zijn, maar wat een laaggeletterde nodig heeft.
- Het sociaal aspect is belangrijk, maar het gekozen taalaanbod (bijvoorbeeld taallessen) niet blijven aanbieden als iemand 'uitgeleerd' is in deze vorm.
- Zoeken en begeleiden naar alternatieven als taallessen stopt (na maximaal aantal jaar) of iemand niet meer leerbaar is.

Deelnemen aan taalaanbod

- Als taalaanbieder beter op de hoogte blijven van materialen en ontwikkelingen. Geen verouderde methoden en materialen gebruiken.
- Werken aan de ontwikkeling van vrijwilligers: kwaliteit van wat ze 'leveren' in de begeleiding en de breedte van wat ze kunnen aanbieden aan een laaggeletterde.
- De samenwerking tussen school en vrijwilligers versterken (in aanbod en begeleiding).
- Ook activiteiten organiseren die inzetten op de zelfredzaamheid.
- Taallessen bij bedrijven intern aanbieden. Aanhaken bij wat er in het werk gebeurt.
- Koppel een cursist aan een taalvrijwilliger om extra te oefenen naast de taallessen.
- Koppeling van oefensituatie aan het toepassen in de praktijk.
- Stel een trajectbegeleider aan.

Gemotiveerd blijven

- De begeleider of docent vraagt actief of het de laaggeletterde naar de zin is.
- Zorg voor veiligheid voor de cursist door continuïteit, tijd nemen om elkaar te leren kennen en duidelijke afspraken te maken.
- De cursisten blijven komen doordat er iets te halen valt (naast leren ook een goede sfeer, sociaal contact, je beter voelen).
- Verpak het leren in iets leuks. Bijvoorbeeld in een kookworkshop (recepten lezen) of een spel via een spelcomputer.
- Laaggeletterde: "ik zag resultaat, kreeg daardoor zelfvertrouwen".
- Voer elk jaar een individueel gesprek over de wensen voor het volgend jaar.
- Geef ieder jaar een certificaat, trots zijn motiveert.

Evalueren en bijstellen

- Voer (tussen)evaluaties en/of jaargesprekken. Bespreek hoe het gaat, dan bepalen of men verder moet gaan met taallessen of niet.
- Het behalen van doelen bespreken, bijstellen of nieuwe doelen bepalen.
- Doe een toets, zodat je resultaat ziet.
- Extra (bij)les als je moeizaam vooruit komt.
- Zoveel mogelijk regie bij de persoon zelf laten.

Leerbaarheid

- Taallessen heeft een sociaal aspect. Echter, als iemand niet verder leerbaar is, dan is dit niet meer de juiste plek. Bovendien wordt de plek dan bezet gehouden, hier kan iemand instromen waarvoor deze plek wel passend is.
- Als iemand niet verder leerbaar via taallessen, dan ander aanbod bedenken.
- Zowel docent als laaggeletterde hebben een stem in de vraag of er meer te bereiken is.
- Langer doorgaan en eerder stoppen (na evaluatiemoment) is ook maatwerk als dat nodig is voor het individu.

Vervolgstep organiseren

- Na afloop van taallessen een goed vervolg organiseren. Bijvoorbeeld in groepsverband (sociaal aspect) of activiteiten rondom een thema organiseren. Verder kijken dan alleen taallessen, wat kan iemand verder doen.
- De 'volgende stap' samen met de laaggeletterde bedenken en organiseren. Actief helpen de volgende stap te zetten.
- Het Taalhuis/Taalpunt en het ROC kunnen helpen bij het bepalen van de volgende stap.



IK KAN BETER LEZEN EN SCHRIJVEN EN DAARDOOR BEREIK IK MIJN DOEL // **BEWAKEN**

De laaggeletterde leest en schrijft en ervaart wat beter lezen en schrijven oplevert in het (dagelijks) leven. Men onderhoudt en ontwikkelt de lees- en schrijfvaardigheid door er dagelijks mee bezig te blijven.

Belangrijke inzichten en verbetermogelijkheden:

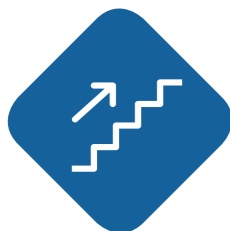
- De effecten van beter kunnen lezen en schrijven zijn groot. Men wordt zelfverzekerder, zelfredzamer en men is beter in staat om (soms onbereikbaar gedachte) doelen te behalen. Dit zijn goede inzichten voor professionals in de verschillende domeinen.

Effecten van beter kunnen lezen en schrijven

- Het is een WOW!-moment voor veel laaggeletterden, een verandering met impact op het leven (meer kunnen, zelfstanding, zelfredzaam, zelfverzekerd).

Bijvoorbeeld:

- Ik kan mijn kinderen helpen met school, problemen, etc.
- Ik kan (moeilijke) brieven beter lezen en begrijpen en daardoor beter actie daarop ondernemen.
- Ontspanning hebben (leesclub).
- Ik kan beter op de hoogte blijven, bijvoorbeeld door het nieuws te volgen.
- Ik kan nu ook belangen van anderen behartigen.
- Beter voor mijzelf opkomen.
- Mijn dromen realiseren.
- Mij zelfstandig voortbewegen.
- Afspraken nakomen.
- Anderen helpen en motiveren.
- Carrière maken.
- Meedoen bij verenigingen.
- Beter mijn werk doen (handleidingen checken).
- Samen de krant lezen.
- Etc.



IK BLIJF MIJ STEEDS VERDER ONTWIKKELEN // **BEWAKEN**

Door beter te kunnen lezen en schrijven ervaart de laaggeletterde dat er nieuwe mogelijkheden ontstaan en nieuwe manieren om zichzelf te blijven ontwikkelen. Er ontstaan vaak nieuwe behoeften en doelen.

Belangrijke inzichten en verbetermogelijkheden:

- Actief meedenken en aanbieden wat iemand na taallessen kan doen (bijvoorbeeld: digitale vaardigheden, etc.).
- Ontwikkeling stimuleren om Taalambassadeur te worden.
- Het onderhouden van taalvaardigheid is nog onvoldoende ingericht, zowel wat betreft aanbod als welke organisatie binnen de keten dat zou moeten doen.
- Na volgen van het taalaanbod zoeken naar mogelijkheden om lezen en schrijven te blijven stimuleren.

Verdere ontwikkeling - nieuwe doelen en ambities

- Actief meedenken over wat iemand kan doen na taallessen of begeleiding. Dit zorgt ook voor borging en doorontwikkeling van de taalvaardigheid. Helpen initiëren van extra en nieuwe mogelijkheden.
- Vanuit interesses van de cursisten een nieuw aanbod ontwikkelen. Bijvoorbeeld een cursus Facebook, omgaan met de computer, internetbankieren.
- Ontwikkelen tot Taalambassadeur.

Beter blijven leren lezen en schrijven

- Mensen in beeld houden en dit actief organiseren. Taalverhogend materiaal blijven aanbieden na taallessen / begeleiding.
- Makkelijk lezen krant beschikbaar maken buiten taallessen.
- Begeleiding op achtergrond, opdrachten blijven sturen, boekje met opdrachten meegeven, platform (digitaal) met oefeningen voor periode na taallessen.
- Overdracht naar activiteiten bij bibliotheek, een leesclub, verenigingen en hobbies.
- Moeilijke taal motiveert niet, aanbieden van materiaal dat aantrekkelijk is om te blijven lezen.
- Makkelijk leesbaar maken van informatie vanuit onderwijs voor ouders (nieuwsbrief, website). Informatie voor jongvolwassenen op school makkelijk leesbaar maken (boekenlijsten).
- De omgeving betrekken bij het stimuleren van blijven lezen en schrijven.

BIJLAGE: **HET VERHAAL VAN DE LAAGGELETTERDE** Ervaringen en behoeften van laaggeletterden

Aan de basis van de inzichten en verbeterpunten van de klantreis van 'de' laaggeletterde liggen de feitelijke klantreisverhalen van inwoners uit Drenthe die deze 'reis' zelf hebben afgelegd. Een aantal van hun verhalen, ervaringen en behoeften worden (beknopt) weergegeven. De verhalen zoals u deze hier leest, zijn zoveel mogelijk letterlijk weergegeven. Waar nodig is spreektaal enigszins aangepast naar schrijftaal om de leesbaarheid van de verhalen te bevorderen. Ook zijn de verhalen in de 'logische' structuur van de stappen van de klantreis geplaatst. Aan de inhoud van de verhalen is niets gewijzigd.

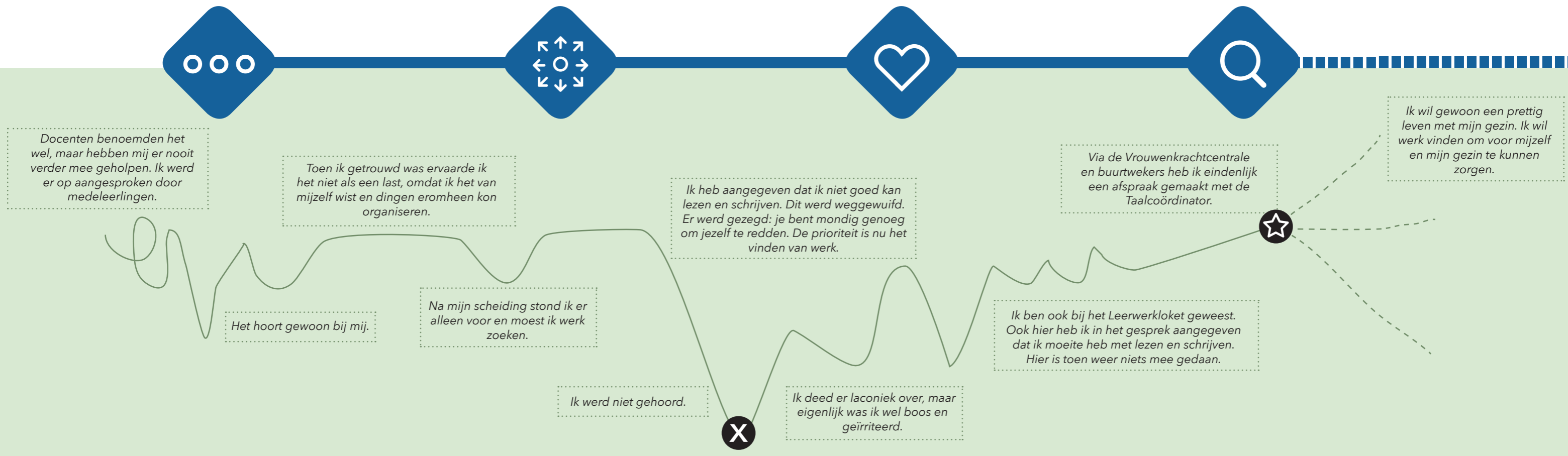


Ik heb moeite met lezen en schrijven en heb daar wel of geen last van.

Ik ontdek dat beter lezen en schrijven mij wel of geen last kan helpen.

Ik besluit om beter te leren lezen en schrijven.

Ik kijk hoe ik beter kan leren lezen en schrijven.



JONGE ALLEENSTAANDE MOEDER

- Op school kon ik al niet goed lezen en schrijven. Ik werd er op aangesproken door medeleerlingen en docenten.
- Docenten benoemden het wel, maar hebben mij er nooit verder mee geholpen of gewezen op de mogelijkheden.
- Dat ik er op werd aangesproken vond ik niet vervelend, ik wist dat ik er moeite mee had.
- Ik heb mijn opleiding met de hakken over de sloot gehaald omdat ik niet goed kon lezen en schrijven. Ik heb mijn boeken bijna niet aangeraakt, door naar de lessen te gaan en alles te onthouden heb ik met veel moeite toch mijn diploma gehaald.
- Na school had ik moeite met solliciteren door het niet goed kunnen lezen en schrijven.
- Het is vooral begrijpend lezen waarmee ik moeite heb en dat ik spreek- en schrijftaal door elkaar gebruik.
- Na mijn opleiding ben ik getrouwd.
- Ik ervaarde het niet goed kunnen lezen en schrijven op dat moment niet als een last, omdat ik het van mijzelf wist en dingen eromheen kon organiseren.
- In mijn huwelijk kwam geweld voor en ik ben gescheiden.
- Na mijn scheiding stond ik er alleen voor en moest ik werk zoeken. Ik kreeg een uitkering en kwam bij de instanties terecht die mij moeten helpen om werk te vinden.
- Ik had eerst een telefonisch gesprek en daarna een afspraak bij de instantie die mij aan werk moest helpen. Mijn klantmanager en ik hadden geen match, dat ging moeizaam.
- Ik heb zelf aangegeven bij mijn klantmanager dat ik niet goed kan lezen en schrijven. Dit werd weggewuifd... er werd gezegd: je bent mondig genoeg om jezelf te redden. De prioriteit is nu het vinden van werk. Ik voelde mij niet serieus genomen. Ik gedroeg mij laconiek, maar eigenlijk was ik wel boos en geïrriteerd.
- Via de banenbeurs moest ik een sollicitatiebrief schrijven, dat lukte niet. Toen ben ik teruggestuurd naar mijn klantmanager.
- Men wilde toen dat ik bij de sociale werkplaats aan de slag ging, maar dat wilde ik niet. Dat vind ik niet prettig.
- Ik heb toen zelf vrijwilligerswerk gezocht, maar daar was mijn klantmanager het niet mee eens.
- Ik ben ook bij het Leerwerkloket van het UWV geweest. Ook hier heb ik in het gesprek aangegeven dat ik moeite heb met lezen en schrijven. Hier is toen niets mee gedaan.
- Er werd gevraagd naar mijn interesses en ik heb een competentietest gedaan.
- Het compromis dat ik met mijn klantmanager heb bereikt is, dat ik naar een organisatie voor buurtsupport kon gaan.
- We hebben daarna een gesprek met met z'n drieën gevoerd. Hier werd voor het eerst de vraag gesteld: "wat wil je in de toekomst?".
- Ik kreeg de opdracht om zelf uit te zoeken welke mogelijkheden er zijn om mijn doelen in de toekomst te bereiken. Ik wil werk, maar daarvoor moet ik eerst beter leren lezen en schrijven.
- Door de Vrouwenkrachtcentrale ben ik op het Taalpunt geweest.
- Ik heb nu een afspraak gemaakt met de Taalcoördinator.
- Ik ben nog wat afwachtend... gaat er deze keer wel iemand helpen?
- Terugkijkend op alles: een gevoel van irritatie en boosheid, ik word niet gehoord. Niet goed kunnen lezen en schrijven hoort bij me en ik heb vaak aangegeven dat het zo is en ik er iets mee moet doen...
- Ik wil werk vinden om voor mijzelf en mijn gezin te kunnen zorgen.
- Ik wil gewoon een prettig leven met mijn gezin.

Ik heb moeite met lezen en schrijven en heb daar wel of geen last van.

Ik ontdek dat beter lezen en schrijven mij kan helpen.

Ik besluit om beter te leren lezen en schrijven.

Ik kijk hoe ik beter kan leren lezen en schrijven.

Ik leer beter lezen en schrijven.

Ik kan beter lezen en schrijven en daardoor bereik ik mijn doel.

Ik blijf mij steeds verder ontwikkelen.



In het dagelijks leven mis je het in eerste instantie niet. Ook omdat je jezelf omzeiltechnieken hebt aangeleerd.

Doordat er nadruk werd gelegd op het potentieel ging ik er graag mee aan de slag!

"Heel spannend, maar ik mag eindelijk!" Ik voelde me trots, welkom en ik kreeg voor het eerst in mijn leven een 'werkboek'!

Mijn werkgever heeft erg ondersteund bij de frustratie die ik soms voelde.

Ik ging niet naar ouderavonden op de school van mijn kinderen. Dat ging ik uit de weg, ik zorgde er wel voor dat ik daar niet meer kwam. Er was schaamte.

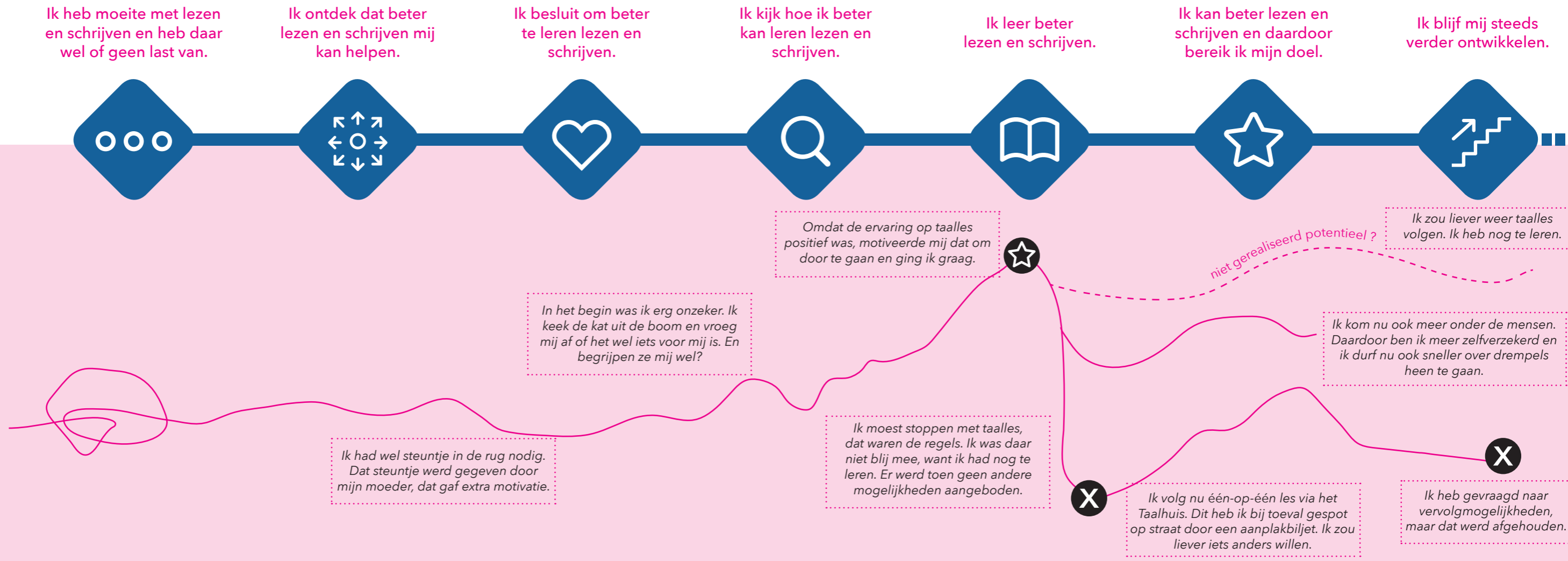
De regeling hield 'ineens' op, ik moest stoppen. Ik had nog stappen te maken, maar kreeg geen alternatief aangeboden. "Je wordt aan de kant gezet".

Heel persoonlijke dingen kan ik nu veel beter regelen en begrijpen.

Ik wil weer taalles. Ik heb gevraagd, maar ik mag niet want ik heb al taalles gehad. Het geeft mij nu het gevoel dat ik op een zijpoor en buitenspel sta. Je telt niet meer mee.

PERSOON VAN MIDDELBARE LEEFTIJD MET WERK EN EEN GEZIN

- In het dagelijks leven mis je het in eerste instantie niet. Ook omdat je jezelf omzeiltechnieken hebt aangeleerd. Bijvoorbeeld door je kinderen stukken te laten (voor)lezen of het uitstellen van het invullen van een formulier totdat hulp voorradig is.
- Ik ging ook niet naar ouderavonden op de school van mijn kinderen. Daar hadden ze bedacht dat de ouders de oefeningen van de kinderen moesten doen om te zien wat hun kinderen op school leerden en deden. Dat ging ik uit de weg, ik zorgde er wel voor dat ik daar niet meer kwam. Er was schaamte.
- Tijdens het voeren van een ontwikkelgesprek op mijn werk over mijn toekomst, kon ik niet meelesen met de aantekeningen die werden gemaakt. Hier werd de wens tot beter willen leren lezen en schrijven ontdekt.
- Mijn werkgever heeft daarna gelet op het 'omzeilen' en heeft erg ondersteund bij de frustratie die ik soms voelde.
- Mijn werkgever zocht de mogelijkheden uit en heeft ze aan mij voorgelegd. Ik mocht kiezen wat het meest prettig voelde.
- Taal is belangrijk voor de communicatie; ik wist bijvoorbeeld eerst niet wat het woord (taal)coach betekent?!
- De taaltoets wees 4e klas basisschool niveau uit met potentieel voor het halen van einde basisschool niveau. Doordat er de nadruk werd gelegd op het potentieel ging ik er graag mee aan de slag!
- Ik vind het niet vervelend om een toets te doen. Het helpt om inzicht te krijgen. Het is wel belangrijk dat er goed wordt uitgelegd waarom er getoetst wordt.
- Dat een toets vervelend is, is volgens mij een aanname.
- Ik ging taalles volgen.
- "Heel spannend, maar ik mag eindelijk!" Ik voelde me trots, welkom en ik kreeg voor het eerst in mijn leven een 'werkboek'!
- De regeling hield 'ineens' op na 5 jaar en ik moest stoppen. Dat gaf me het gevoel dat ik 'bleef hangen'. Ik had nog stappen te maken qua taalontwikkeling. "Je wordt aan de kant gezet". Ik kreeg geen alternatief aangeboden. Alleen kreeg ik een notitieboekje mee...
- Heel persoonlijke dingen kan ik nu veel beter regelen en begrijpen.
- Mijn moeder is ziek. Ik kan nu de brieven daarover lezen en ik weet beter wat er aan de hand is. Dat is prettiger voor mij en ik kan beter beslissingen nemen en mijn moeder helpen.
- Er continu mee blijven oefenen is wel belangrijk.
- Inmiddels ben ik ook Taalambassadeur. Ik herken laaggeletterden meteen. Wij kunnen ze helpen om over de drempel te stappen, want we begrijpen ze. Dat geeft hun vertrouwen en veiligheid.
- Ik wil weer taalles. Ik heb gevraagd bij het UWV, maar ik mag niet want ik heb al taalles gehad.
- Het geeft mij nu het gevoel dat ik op een zijpoor en buitenspel sta. Je telt niet meer mee.
- 'De makkelijk lezen'-krant vond ik geweldig in de taalles qua werkvorm. Jammer dat ik hem nu niet meer krijg, nu ik geen taalles meer volg.



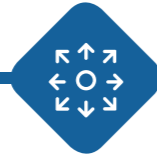
PERSOON VAN MIDDELBARE LEEFTIJD MET BEPERKT ZELFVERTOUWEN

- Door hersenletsel op jonge leeftijd heb ik moeite met horen, lezen, spreken, schrijven en herkennen.
- Ik werd hier vooral mee geconfronteerd in de interactie op school en met mijn eigen kinderen.
- Door een artikel of advertentie in de krant werd ik gewezen op de school voor taalles.
- Ik had wel een steuntje in de rug nodig. Dat steuntje werd gegeven door mijn moeder, dat gaf extra motivatie.
- Mijn moeder hielp met het maken van een afspraak.
- Er werd getest wat het huidige niveau was en waarom ik naar school wilde.
- Eerst moest ik een test op de computer doen, maar dat lukte niet. Ik kan niet lezen op beeldschermen.
- Gelukkig kon de test daarna toch op papier.
- Naar aanleiding van de test ben op taalles gegaan.
- In het begin was ik erg onzeker. Ik keek de kat uit de boom en vroeg mij af of het wel iets voor mij is. En begrijpen ze mij wel?
- Omdat de ervaring op taalles positief was, motiveerde mij dat om door te gaan en ging ik graag.
- Na 5 jaar moest ik stoppen met taalles, dat waren de regels. Ik was daar niet blij mee, want ik had nog te leren. Er werden toen geen andere mogelijkheden aangeboden.
- Ik lees nu boeken en dat geeft mij rust, want tijdens het lezen krijg ik geen prikkels!
- Ik kom nu ook meer onder de mensen, bijvoorbeeld in het buurthuis.
- Daardoor ben ik zelfverzekerder en ik durf nu ook sneller over drempels heen te gaan.
- Ik wilde verder met taalles, maar dit mocht niet.
- Ik volg nu les in de bibliotheek via het Taalhuis. Dit heb ik bij toeval gespot op straat door een aanplakbiljet. Het viel op door de kleuren en de vorm.
- De les is één-op-één. Dat maakt het minder sociaal, je ontmoet minder mensen.
- De één-op-één les is vooral 'begrijpend lezen'. Ik zou liever iets anders willen (bijvoorbeeld de dt's). Maar daar is de vrijwilliger die mij helpt niet voor.
- Omdat het Taalhuis met vrijwilligers werkt is het aanbod beperkt.
- Ik heb gevraagd naar vervolgmogelijkheden, maar dat werd afgehouden.
- Ik zou graag weer taalles volgen.

Ik heb moeite met lezen en schrijven en heb daar wel of geen last van.



Ik ontdek dat beter lezen en schrijven mij kan helpen.



Ik besluit om beter te leren lezen en schrijven.



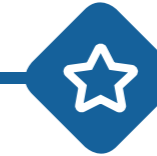
Ik kijk hoe ik beter kan leren lezen en schrijven.



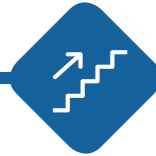
Ik leer beter lezen en schrijven.



Ik kan beter lezen en schrijven en daardoor bereik ik mijn doel.



Ik blijf mij steeds verder ontwikkelen.



GETROUWDE PERSOON VAN MIDDELBARE LEEFTIJD DIE WERKLOOS WERD

- Ik kan niet goed lezen en schrijven, maar het is geen probleem. Zowel ik als mijn echtgenote hebben werk, we hebben voldoende inkomen en kunnen ons prima redden. **(Tevreden)**
- Ik raak mijn baan kwijt. Het is lastig rondkomen van één klein salaris. We ervaren schaamte om onze financiële situatie. **(Schaamte)**
- We gebruiken het inkomen dat we nog hebben voor de vaste lasten. Soms kunnen we zelfs niets eten. We bezuinigen overal waar mogelijk. We maken geen schulden.
- Op zoek naar werk merk ik dat het een probleem is als je niet goed kunt lezen en schrijven. Ik kan bijvoorbeeld niet goed een CV schrijven.
- Er komt een Budgetcoach van de gemeente bij ons thuis. Hij wil samen met ons kijken waar we kunnen bezuinigen, maar we hebben al overal op bezuinigd en we hebben verder geen schulden. Wat nodig is is meer inkomen, dus hoe kom ik z.s.m. weer aan het werk!
- Wat mij belemmert om werk te vinden (o.a. lezen en schrijven) wordt niet besproken. Dit voelt als een gemiste kans. **(Gefrustreerd)**
- Ik bezoek een open bedrijvendag. Ik zei tegen de mensen daar: "Ik heb hulp nodig".
- Zij zeiden tegen mij: "Wij hebben jou nodig!".
- Op deze open bedrijvendag werd ik in contact gebracht met de mogelijkheid om beter te leren lezen en schrijven. **(Opgelucht)**
- Ik ben doorverwezen naar de Taalcoördinator. De Taalcoördinator heeft gezorgd dat ik terecht kon bij taallessen op maandagavond. **(Blij)**
- Op maandagavond volg ik nu al een tijdje taallessen. Hierin word ik op een goede manier begeleid.
- Naast taallessen ga ik nu ook naar de leesclub in de bibliotheek. Dat helpt mij om steeds beter te leren lezen en schrijven.
- De taallessen en de leesclub zijn ook heel gezellig en het voelt elke keer als een uitje. **(Blij)**
- Het beter leren lezen en schrijven heeft mij geholpen om weer werk te vinden. Ik heb nu weer inkomen, waardoor we goed kunnen rondkomen. **(Tevreden)**
- Ik ben ook gevraagd om Taalambassadeur te worden. Nu kan ik andere mensen helpen die hetzelfde probleem hebben als ik toen. **(Enthousiast)**

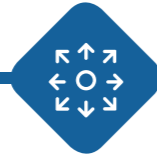
GETROUWDE PERSOON MET WERK WIENS PARTNER DE BAAN VERLIEST

- Ik kan wel lezen en schrijven, maar niet altijd even goed. Ik werk in de zorg. **(Tevreden)**
- Mijn echtgenoot gaat naar taallessen.
- Mijn taal kan ook wel beter, ik vind het belangrijk dat anderen mij goed begrijpen. Ook spellen kan beter. Omdat ik veel met e-mail moet werken, wil ik graag goed kunnen spellen. Vooral met de -d's, -t's en -dt's. **(Gemotiveerd)**
- Aangezien mijn echtgenoot al taallessen volgt, vraag ik of ik kan meegaan. En dat kan! **(Gemotiveerd)**
- Ik heb een gesprek met de Taalcoördinator gehad om te onderzoeken welk niveau ik heb. **(Vertrouwd)**
- Ik volg taallessen die past bij mijn niveau en wat ik ermee wilde bereiken.
- Ik ga ook naar de leesclub in de bibliotheek.
- Het is altijd heel gezellig om te gaan en met iedereen die ook komt. **(Blij)**
- Ik kan beter met taal overweg in mijn werk en dagelijks leven. Het is fijn om elkaar goed te begrijpen en geen fouten te maken in e-mails.
- Ik blijf naar taallessen en de leesclub gaan. **(Tevreden)**

Ik heb moeite met lezen en schrijven en heb daar wel of geen last van.



Ik ontdek dat beter lezen en schrijven mij kan helpen.



Ik besluit om beter te leren lezen en schrijven.



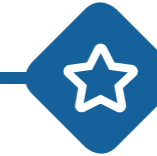
Ik kijk hoe ik beter kan leren lezen en schrijven.



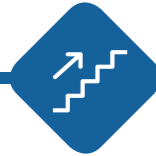
Ik leer beter lezen en schrijven.



Ik kan beter lezen en schrijven en daardoor bereik ik mijn doel.



Ik blijf mij steeds verder ontwikkelen.



JONGERE MET AMBITIE

- Vroeger op school kreeg ik niet veel aandacht om te leren. Ik werd altijd voor de TV gezet, omdat ik toch niet goed kon leren. Er werd gezegd: "hij kan toch niet veel". **(In schulp)**
- Ik wilde mij ontwikkelen en beter kunnen lezen en schrijven, maar wist niet goed hoe. Ik had geen hulp en die werd mij ook nergens aangeboden. **(Onduidelijk)**
- Toen zag ik een spotje in een tv-programma op Nederland 3. Daar herkende ik mij in en daar werd ik enthousiast van. Toen heb ik naar dat telefoonnummer gebeld. **(Herkenning, Enthousiast)**
- Ik had toen een afspraak. Dat vond ik een beetje spannend. Ik had een gesprek en moest een test maken. Na afloop van het gesprek moest ik wachten om te horen of het wel of niet door zou gaan... **(Spannend)**
- Na ongeveer een week werd ik gebeld en hoorde ik dat ik taalles mocht volgen. Toen was ik heel erg blij! **(Heel blij)**
- De eerste les was wel spannend. **(Spannend)**
- Ik dacht: 'hoe zijn de mensen en accepteren ze mij wel'. Maar ik dacht: 'ik ga het gewoon doen!'
- Ik volg nu elke week op maandagavond taalles. Ik ga ook elke week naar de leesclub in de bibliotheek. **(Blij)**
- Ik ben nu ook Taalambassadeur. Ik wil anderen helpen.
- Ik heb een stuk geschreven over hoe we mensen met een beperking beter kunnen laten meedoen. **(Enthousiast)**
- Ik wil mij inzetten om mensen met een beperking te helpen. **(Gemotiveerd)**

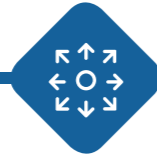
JONG-VOLWASSENE MET KLEINE SOCIALE OMGEVING

- Nadat mijn vader plotseling was overleden kreeg ik veel last van spanningen.
- Ik had weinig sociale contacten en zou meer onder de mensen moeten komen. **(Stress)**
- Om de spanning te verlichten ging ik naar de fysiotherapeut.
- De fysiotherapeut merkte dat ik niet goed kon lezen en schrijven en besprak dat met mij. **(Veilig)**
- Ik realiseerde mij dat lezen en schrijven mij kan helpen om meer onder de mensen te komen en misschien ook wel werk te vinden.
- Ik stond hier wel voor open. Ik was blij dat iemand mij hielp. **(Goed)**
- De fysiotherapeut zocht voor mij uit wat mogelijk was en maakte een afspraak voor mij met de Taalcoördinator.
- Het gesprek met de Taalcoördinator vond ik wel een beetje spannend. Het was een onbekende voor mij en ik vond het spannend wat er zou gaan gebeuren. **(Spannend)**
- Het gesprek zelf was heel prettig, we hebben gekeken wat er voor mij mogelijk was. **(Vertrouwd)**
- Kort na de eerste les veranderde de klas en de juf. Ik had liever dezelfde klas en juf gehouden. Ik vond het wel spannend om weer allemaal nieuwe mensen te moeten leren kennen. **(Spannend)**
- Omdat mijn niveau wat lager was, moest ik extra taalles volgen. Hier moest ik lang op wachten, want er was geen plek. **(Niet blij)**
- Ik volg nu extra taalles in het Taalhuis om sneller vooruit te komen en de achterstand op de rest in te halen. Ik wil graag bijblijven in de klas, want ik volg de les graag. **(Blij)**
- Ik heb nu ook werk in de supermarkt. Daar ben ik blij mee. Ik heb nu veel meer sociale contacten. **(Tevreden)**
- Ik ben gevraagd om Taalambassadeur te worden. Dat vind ik leuk om te doen. **(Blij)**
- Ik wil graag meer bijscholing, zodat ik verder kom met werk.

Ik heb moeite met lezen en schrijven en heb daar wel of geen last van.



Ik ontdek dat beter lezen en schrijven mij kan helpen.



Ik besluit om beter te leren lezen en schrijven.



Ik kijk hoe ik beter kan leren lezen en schrijven.



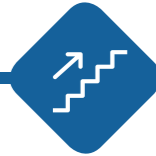
Ik leer beter lezen en schrijven.



Ik kan beter lezen en schrijven en daardoor bereik ik mijn doel.



Ik blijf mij steeds verder ontwikkelen.



OUDERE DIE EEN ZETJE NODIG HAD

- Ik heb nooit kunnen lezen en schrijven, ik wist zelfs niet wat de tekens van het alfabet betekenden.
- Ik had eerder in mijn leven willen leren lezen en schrijven. Het is alleen nooit ergens besproken en ik wist ook de mogelijkheden niet. Het was zoals het was.
- Ik ben op latere leeftijd verhuisd naar Drenthe. Bij het inschrijven bij de gemeente heb ik hulp gevraagd bij het invullen van het formulier. De medewerker van de gemeente bood toen hulp aan om beter te leren lezen en schrijven. Ik was positief verrast. **(Positief verrast)**
- Ik was er blij mee dat het aangeboden werd en heb meteen 'ja' gezegd. **(Blij)**
- De gemeente heeft de verdere inschrijving en de uitnodiging voor de start van de taallessen geregeld. Ik kreeg vanzelf een brief thuis met een afspraak. Dat was gemakkelijk. **(Tevreden, Gemak)**
- De afspraak heeft geleid tot het volgen van taallessen.
- Ik volg nu al 9 jaar taallessen.
- Ik oefen elke dag met lezen en met schrijven.
- Als je leert lezen en schrijven gaat een wereld voor je open.
- Ik lees elke dag boeken en schrijf verhalen.
- Ik ben trots dat mijn verhaal in een 'glossy' komt. **(Trots)**
- Ik kan nu ook mijn eigen post lezen.
- Ik herken andere laaggeletterden meteen. Soms houd ik een papier 'op de kop', dan zie je meteen of iemand het kan lezen of niet.

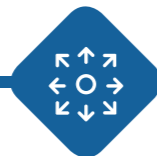
WERKENDE VAN MIDDELBARE LEEFTIJD

- Als je jong bent overzie je het 'probleem' niet. Je ziet niet wat niet goed kunnen lezen en schrijven in je leven betekent.
- Ik werd op taalgebied gecorrigeerd door mijn schoolgaande jonge kinderen, zowel bij lezen als spreken.
- Ik werd ook gecorrigeerd bij het invullen van formulieren.
- Een nieuwe rol op mijn werk zorgde voor een tip van een collega - die zag dat ik moeite had met lezen en schrijven - om eens te kijken bij het de school voor taallessen. De collega zelf volgde daar ook les.
- Ik wist niet eens dat er taallessen voor volwassenen bestond.
- Pas nu op deze leeftijd (over)zie ik de problemen als ik niet goed lees en schrijf en zie ik de mogelijkheden als ik wel beter lees en schrijf.
- Ik heb het met mijn leidinggevende besproken en die stond er voor open. Ik mocht taallessen volgen.
- Mijn leidinggevende heeft het traject gekozen van de taallessen die ik nu op school volg.
- Het Taalhuis is op zich goed, misschien vooral voor meer onzekere mensen. Voor anderen kan het misschien niet veilig genoeg zijn.
- Het ontmoetingsgesprek en de toelating was positief.
- Taallessen op school geeft een vertrouwd gevoel door een aantal factoren die elke keer hetzelfde zijn: lestijden, locatie, leraren en medestudenten.
- Ik heb 5 jaar taallessen gevolgd.
- Het was uiteindelijk allemaal makkelijk bereikbaar, het voelde niet als een 'berg'. **(Opgelucht)**
- Via de taallessen kon ik ook de cursus tot Taalambassadeur volgen.
- Ik heb nu meer sociale relaties, ik kan nu beter mensen accepteren en geaccepteerd worden. **(Blij)**
- Prettig om nu de stadsblaadjes en boeken van de kinderen te kunnen lezen.
- Ik vervul inmiddels de rol van Taalambassadeur. **(Enthousiast)**
- Ik wil nu nog meer met computers doen en dingen opzoeken met Google.
- Of ik dat via mijn werkgever moet doen weet ik niet.

Ik heb moeite met lezen en schrijven en heb daar wel of geen last van.



Ik ontdek dat beter lezen en schrijven mij kan helpen.



Ik besluit om beter te leren lezen en schrijven.



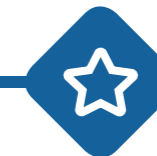
Ik kijk hoe ik beter kan leren lezen en schrijven.



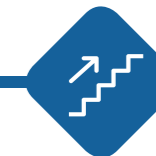
Ik leer beter lezen en schrijven.



Ik kan beter lezen en schrijven en daardoor bereik ik mijn doel.



Ik blijf mij steeds verder ontwikkelen.



JONGERE MET EEN FYSIEKE BEPERKING

- Ik wil graag een opleiding gaan volgen.
- Ik merk dat ik iets moet gaan doen om beter te leren lezen en schrijven, anders kan ik geen opleiding volgen.
- Ik vind het ook vervelend dat ik geen berichtjes op de telefoon kan sturen, ik kan nu niet meedoen met anderen. Het is belangrijk voor mij om dat wel te kunnen.
- Mijn ouders hebben contact opgenomen met de school voor het volgen van onderwijs en zo kwamen we bij de Taalcoördinator terecht.
- Ik heb een gesprek gevoerd met de Taalcoördinator en ik moest een test doen. Ik mocht naar taallessen komen, al vond ik het wel spannend. **(Spannend)**
- Het begin van de taallessen was niet zo prettig. Ik vond het spannend om allemaal nieuwe mensen te ontmoeten, ik moet altijd even wennen. Er waren in het begin wat wisselingen van klas en juf. Het is voor mij lastig om steeds aan andere mensen te moeten wennen en mij vrij te voelen. **(Onzeker)**
- Nu hebben we een vaste juf en klas en is het goed. Ik ga met plezier naar de taallessen. **(Veilig)**
- Het leren van taal gaat heel erg goed, ik ga vooruit en dat helpt mij. **(Blij)**
- Ik zou wel meer willen dan alleen taallessen, bijvoorbeeld ook beter leren rekenen. Hier wordt alleen geen echte invulling aan aangegeven. Hoe kan ik hier verder mee komen? **(Onduidelijk)**

SCHUCHTERE OUDERE

- Ik ben grootmoeder geworden. Ik wil een voorbeeld zijn voor mijn kleinkind.
- Ik ben bij het Taalpunt geweest, maar die hebben me iets aangeboden waar ik iedere week naartoe moet komen en niet mag afzeggen. Dat is lastig want ik wil ook andere dingen doen, in elk geval op mijn kleinkind passen; en ik heb genoeg andere dingen aan mijn hoofd (persoonlijke omstandigheden).
- Over het algemeen heb ik het idee dat ik wel ondersteuning krijg, maar niet voor wat ik zou willen. Ik heb net een nieuwe oven en zou heel graag willen leren bakken. Maar daar is niks voor. Als mijn kinderen dingen uitleggen gaat het veel te snel.
- Computercursus zou ik misschien ook wel willen; maar ik vind het moeilijk, dan denk ik: 'laat maar'. Ik doe nu wel bloemschikken op de avondschoon.

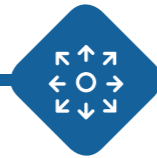
Aantekening bij dit verhaal:

Onduidelijk is of deze mevrouw bij het Taalpunt is geweest of ergens anders. Veel mogelijkheden, zoals één-op-één begeleiding, het praatcafé of oefenen.nl zijn bij deze mevrouw onbekend.

Ik heb moeite met lezen en schrijven en heb daar wel of geen last van.



Ik ontdek dat beter lezen en schrijven mij kan helpen.



Ik besluit om beter te leren lezen en schrijven.



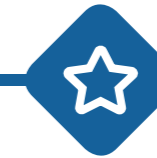
Ik kijk hoe ik beter kan leren lezen en schrijven.



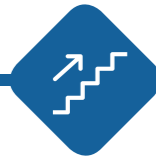
Ik leer beter lezen en schrijven.



Ik kan beter lezen en schrijven en daardoor bereik ik mijn doel.



Ik blijf mij steeds verder ontwikkelen.



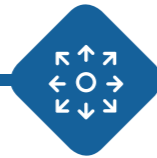
ZELFSTANDIG PERSOON VAN OOST-EUROPESE AFKOMST

- Ik kwam naar Nederland vanuit Polen en kan Pools lezen en schrijven. Ik voel mij niet echt laaggeletterdheid, ik beheers gewoon het lezen en schrijven in de Nederlandse taal nog niet voldoende.
- Ik ben eerst Duits gaan leren met een woordenboek, want Duits is makkelijker vanuit het Pools dan Nederlands.
- Maar mensen praten niet graag Duits hier.
- Ik regel en doe dingen graag zelf.
- Als mensen me corrigeren vind ik dat heel irritant. **(Irritatie)**
- Nederlands leren via een woordenboek was geen succes.
- Ook het krijgen van een kind was trouwens wel een belangrijke motivatie om beter Nederlands te leren.
- In 2007 start mijn man een eigen bedrijf, waarvoor hij veel in het buitenland is. Om hem vanuit huis te kunnen helpen, doe ik in Excel prijsopgaves en dergelijke berekenen. Ook daarvoor is het nodig de taal te kennen.
- Mensen gingen tegen me praten maar ik begreep ze niet en ik kon niet terugpraten. Dat is frustrerend, dus ik moest wel in actie komen. **(Frustratie)**
- In 2003 hebben mijn schoonouders me gemotiveerd om naar school te gaan.
- Daar volgde ik 4 à 5 dagdelen per week les. Het ging goed, dat gaf me ook een goed gevoel **(Tevreden)**. Alleen het schrijven bleef een beetje liggen, dat is jammer. Na 6 maanden moest ik stoppen vanwege een lastige zwangerschap.
- In 2016 wilde ik weer aan het werk. Via Menso (toen TDC) volgde ik de basistraining (Menso biedt een basistraining van twee weken aan iedereen die een beroep doet op een bijstandsuitkering. In deze twee weken leert men hier alles over solliciteren.) Bij Menso lag een folder en toen ben ik via Menso aangemeld bij het Taalpunt.
- Via het Taalpunt zou ik gekoppeld worden aan een vrijwilliger, maar ik was parallel aangemeld bij Drenthecollege (onduidelijk waarom bij beide), dus ik ben niet met de vrijwilliger verdergegaan.
- Nu volg ik weer taallessen elke week bij Drenthecollege. Aanvankelijk 1 dagdeel in de week, in een klas met verschillende niveaus. Nu volg ik 2 dagdelen in de week met de ambitie om een diploma te halen.
- De lessen sluiten niet altijd aan bij mijn behoefte en je moet thuis ook best wat doen. Dat werkt niet voor iedereen. **(Ontevreden)**
- Een goede docent is wel in staat om in een groep mensen met verschillende niveaus elk op hun eigen niveau te begeleiden.
- Ik kan steeds meer verstaan en ga ook steeds meer Nederlandse boeken lezen.
- Mijn schoonvader helpt me met dictees maken en samen de krant lezen.
- Dit helpt mij om weer een opleiding te kunnen gaan volgen. Hierdoor kan ik op termijn ook weer aan het werk gaan in de richting waarvoor ik in Polen ook een opleiding heb gevolgd. **(Gemotiveerd)**

Ik heb moeite met lezen en schrijven en heb daar wel of geen last van.



Ik ontdek dat beter lezen en schrijven mij kan helpen.



Ik besluit om beter te leren lezen en schrijven.



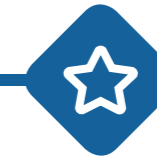
Ik kijk hoe ik beter kan leren lezen en schrijven.



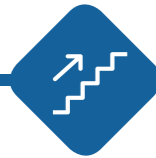
Ik leer beter lezen en schrijven.



Ik kan beter lezen en schrijven en daardoor bereik ik mijn doel.



Ik blijf mij steeds verder ontwikkelen.



WERKENDE VAN MIDDELBARE LEEFTIJD

- Ik schaamde mij niet voor het feit dat ik niet kon lezen of schrijven.
- Thuis helpt iemand mij met papieren. Dat vind ik prima.
- Met het behalen van mijn theorie-examen voor autorijden, werd ik er door de rijsschool of het CBR niet op gewezen dat er een mondeling examen bestaat. Hier kwam ik uiteindelijk achter doordat een collega mij dit vertelde.
- Ik vond het vervelend dat ik op het werk papieren niet kan lezen. **(Vervelend)**
- Ik zou ook willen lezen over mijn hobbies, zoals recepten en paarden.
- Ik ben via het werk op de taal cursus geweest en daar terecht gekomen. Ik kon namelijk geen papieren lezen op het werk.
- Ik kon met een collega en dorpsgenoot naar de cursus. Dit maakte de stap om naar de cursus te gaan gemakkelijker. **(Vetrouwen)**
- Ik doe de cursus vrijwillig, maar het kan wel onder werktijd. Dit is erg fijn. **(Tevreden)**
- Toen ik voor het eerst naar de les ging, vond ik dit erg spannend. **(Spannend)**
- We beginnen de les altijd met een praatje over hoe het gaat en of er dingen aan de hand zijn. Ik vind naar de les gaan prettig. **(Tevreden)**
- Als er een nieuwe juf komt, moet ik even aankijken of ik wel blijf. Mijn collega's stoppen als er een nieuwe juf komt. Op het werk verandert er ook al zo veel. **(Onzeker)**
- Het is denk ik belangrijk dat de nieuwe juf een aantal keren meedraait.
- Ik voel me beter nu ik kan lezen **(Tevreden)**, maar als ik veel moet lezen begrijp ik het niet echt.
- Ik kan zelf mijn rekeningen betalen. Dat kon ik vroeger niet. Ik lees ook het personeelsblad van mijn werk. Maar deze neem ik dan wel mee naar huis, zodat ik het rustig kan lezen.
- Ik gebruik een scheurkalender thuis en soms maak ik aantekeningen op het werk.
- Ik voel me opgelucht dat ik beter kan lezen en schrijven. **(Opgelucht)**
- Ik zou waarschijnlijk wel een computercursus willen volgen.

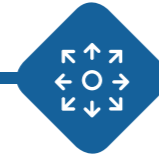
GESCHIEDEN MOEDER DIE VRIJHEID ERVAART

- Ik zat in een huwelijk met weinig vrijheid en geen mogelijkheid om mijzelf te ontwikkelen.
- Nu ik 'van mijn huwelijk af ben' wil ik alle mogelijkheden aangrijpen om mijzelf te ontwikkelen. "Wat kan ik er nog uithalen?" **(Vrijheid)**
- Ik wil werk vinden, hiervoor moet ik beter leren lezen en schrijven. Ik ben erg leergierig.
- Via de Molukse School kwam ik meer te weten over de mogelijkheid om beter te leren lezen en schrijven. Ik heb toen besloten de stap te zetten. **(Gemotiveerd)**
- Via de Taalcoördinator ben ik gestart met taalles.
- Ik volg taallessen en ga naar de leesclub in de bibliotheek. Ik vind het ook heel leuk om iedereen te spreken elke week.
- De juf is heel erg goed. **(Blij)**
- Ik voel mij eindelijk gehoord en geholpen. **(Gezien en erkend)**
- Ik wil meer leren en mij verder ontwikkelen en werk vinden. **(Enthousiast)**

Ik heb moeite met lezen en schrijven en heb daar wel of geen last van.



Ik ontdek dat beter lezen en schrijven mij kan helpen.



Ik besluit om beter te leren lezen en schrijven.



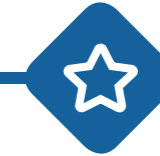
Ik kijk hoe ik beter kan leren lezen en schrijven.



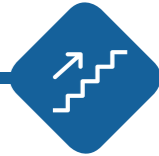
Ik leer beter lezen en schrijven.



Ik kan beter lezen en schrijven en daardoor bereik ik mijn doel.



Ik blijf mij steeds verder ontwikkelen.



GETROUWDE OUDERE DIE SCHAAMTE OVERWON

- Ik schaamde mij vroeger erg dat ik niet goed kon lezen en schrijven. **(Schaamte)**
- Ik hoorde toevallig van iemand dat hier lessen gestart waren.
- Ik heb eerder cursussen gevolgd. Er was ook een cursus in het dorp hier verderop, maar dat was te ver weg.
- Om anderen over de streep te trekken, kunnen we ze met ons mee laten lopen.
- Ik heb eerder cursussen gevolgd en toen waren 'mijn jaren' (dat ik les mocht volgen) op. Ik heb de Burgemeester lief aangekeken en gevraagd of ik nog een jaar les mocht volgen, dat mocht. Ik vond het vervelend dat ik moest stoppen omdat mijn termijn op was. **(Teleurgesteld)**
- Ik kan mij niet herinneren of mij een alternatief werd aangeboden toen ik moest stoppen met de lessen.
- Nu volg ik weer taallessen.
- Na een aanmelding werd een één-op-één intake gepland.
- Ik ben altijd aanwezig bij de les en vind het erg leuk. **(Blij)**
- Het tempo van de les is goed. De juf kijkt ons werk na. Sommige opdrachten komen in het portfolio en één keer per jaar hebben we een voortgangsgesprek.
- Als er een nieuwe leerkracht komt, blijf ik wel. Mijn vorige juffen en meesters gaven ook goed les. **(Zelfverzekerd)**
- Ik schaam mij nu niet meer. Ik hoef niet meer te zeggen dat ik mijn bril ben vergeten.
- Ik kan veel dingen nu zelf, behalve bankzaken. Ik ben bang om fouten te maken.
- Ik heb zelf een brief gestuurd naar de Burgemeester om hem uit te nodigen voor mijn trouwdag.
- Ik heb boekjes geschreven samen met andere cursisten uit de klas. Het boekje ging over vrijheid door geletterdheid.
- Ik heb inmiddels ook veel certificaten behaald. Deze spaar ik. **(Trots)**
- Als ik op de computer typ, snappen mensen mij vaak niet. Hierdoor willen ze niet met mij communiceren. Ik zou graag beter willen leren typen.

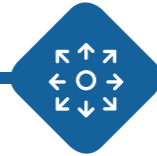
OUDERE DIE HET NIET ALS PROBLEEM ERVAARDE

- Ik ervaarde niet goed kunnen lezen en schrijven niet als een groot probleem.
- Ik ben altijd huisvrouw geweest en heb een gezin. **(Tevreden)**
- Wel is het vervelend als je kinderen zich ontwikkelen en je zelf achterblijft. **(Beetje vervelend)**
- Per toeval zag ik (14 jaar geleden) een kraam op de markt over lezen en schrijven en daar ben ik op afgestapt. Ik dacht: dit zou wel eens iets voor mij kunnen zijn. Op zo'n markt is de drempel ook laag om er op af te stappen. **(Benieuwd)**
- Op de marktkraam heb ik mij aangemeld en toen kreeg ik een afspraak en gesprek met de Taalcoördinator en moest ik een test doen om niveau te bepalen.
- Ik kon toen meteen naar taallessen. **(Leuk)**
- Ik volg nu al 14 jaar taallessen en vind het elke week weer leuk om te komen. Ook ga ik naar de leesclub in de bibliotheek. Dat is ook gezellig. **(Tevreden)**
- Het is prettig met de gewone dingen in het dagelijks leven als je beter kan lezen en schrijven. **(Tevreden)**
- Ik vind het leuk om gewoon taallessen te blijven volgen en naar de leesclub te blijven gaan. Het is een gezellig uitje. **(Tevreden)**

Ik heb moeite met lezen en schrijven en heb daar wel of geen last van.



Ik ontdek dat beter lezen en schrijven mij kan helpen.



Ik besluit om beter te leren lezen en schrijven.



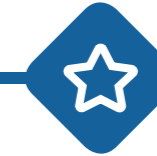
Ik kijk hoe ik beter kan leren lezen en schrijven.



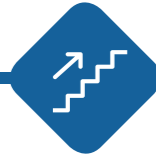
Ik leer beter lezen en schrijven.



Ik kan beter lezen en schrijven en daardoor bereik ik mijn doel.



Ik blijf mij steeds verder ontwikkelen.



SCHUCHTERE OUDERE

- Ik vond het moeilijk om niet te kunnen lezen en schrijven. Ik had bijvoorbeeld veel moeite met het maken of lezen van een boodschappenlijstje.
- Ik vind sociale contacten ook lastig als ik mij niet zeker voel. **(Onzeker)**
- Mijn man regelt heel veel.
- Ik zou zelf boodschappenbriefjes willen schrijven en meedoen op Facebook.
- Ik hoorde van de taalles die ik nu volg via een kennis in het dorp. **(Vertrouwen)**
- Alleen als ik iemand vertrouw, vind ik het fijn om hulp te krijgen.
- Via de kennis ben ik bij deze cursus terecht gekomen. Eerst had ik niet veel zin om een cursus te gaan volgen. Dit komt door mijn eerdere slechte ervaringen. **(Onzeker)**
- Ik heb eerder een taal cursus gevolgd maar de mensen daar waren niet erg aardig. En het tijdstip van deze cursus was te laat.
- Het helpt om de juf vóór de eerste les al te ontmoeten. **(Veilig)**
- Nu volg ik taalles en gaat het goed. **(Blij)**
- Ik vind het niet fijn als er een nieuwe juf komt, dus dan stop ik. Ik ken de nieuwe juf niet en zij kent mijn verhaal niet. **(Onzeker)**
- Ik heb sinds kort een Facebookprofiel. Ik maak filmpjes en deze zet ik dan op Facebook.
- Ik koop televisieboekjes en hierin omcirkel ik wat ik wil kijken. Ik kan boodschappenlijstjes maken en ik houd een agenda bij.
- Ik het begin vond ik het griezelig om in een groep te spreken. Nu zit ik hier - met een beetje hulp van mijn man - te praten met 10 man. **(Tevreden)**

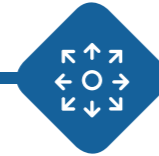
PERSOON DIE OVER DE DREMPEL GEHOLPEN MOEST WORDEN

- Doordat ik niet kan lezen en schrijven, zelfs de mobiele telefoon gebruiken is lastig, kan ik niet goed meedoen.
- Ik kan niet eens om hulp bellen als iemand in nood is. **(Frustratie)**
- Via een vriendin - die Taalambassadeur is - werd ik gewezen op het Taalhuis in de bibliotheek. Zij ging met mij mee. **(Veilig)**
- Ik durfde de bibliotheek niet in te gaan. **(Onveilig)**
- Ik was er nog nooit geweest. Omdat ik niet naar binnen durfde, ben ik met mijn vriendin eerst een blokje om gelopen en op een bankje gaan zitten. Toen ben ik de drempel over gestapt en de bibliotheek in gestapt. Het bleek helemaal niet eng, het is gewoon een openbaar gebouw waar je ook weer uit kunt lopen. **(Opgelucht)**
- Nu leer ik lezen en schrijven op een manier die bij mij past.
- Ik ben blij dat ik de drempel (letterlijk) ben overgestapt. **(Opgelucht, Blij)**
- Zonder mijn vriendin (Taalambassadeur) was het nooit gelukt. Zij gaf mij een veilig gevoel en vertrouwen en het laatste zetje.
- Ik ben trots dat ik nu meer kan en om hulp kan bellen als iemand in mijn omgeving dat nodig heeft. **(Trots)**

Ik heb moeite met lezen en schrijven en heb daar wel of geen last van.



Ik ontdek dat beter lezen en schrijven mij kan helpen.



Ik besluit om beter te leren lezen en schrijven.



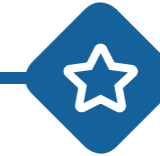
Ik kijk hoe ik beter kan leren lezen en schrijven.



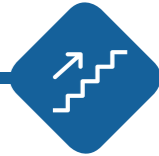
Ik leer beter lezen en schrijven.



Ik kan beter lezen en schrijven en daardoor bereik ik mijn doel.



Ik blijf mij steeds verder ontwikkelen.



INITIATIEFRIJK PERSOON VAN OOST-EUROPESE AFKOMST

- In 2006 ben ik naar Nederland gekomen vanuit Polen. Ik spreek zowel Pools als Duits.
- Ik ben getrouwd met een Nederlandse man die een tuinbouwbedrijf heeft.

- Om een opleiding te kunnen volgen moet ik Nederlands kunnen lezen en schrijven.

- Toevallig had ik gehoord dat je gratis les kunt volgen. Helaas zijn de lessen in de avond niet gratis, alleen overdag.

- Ik kon direct lessen volgen.

- Die lessen, dat was 3 keer niks.
- Een grote gemengde groep met verschillende achtergrond en niveau. Hier ben ik mee gestopt, want ze gingen een vergoeding vragen. Dat was frustrerend, want ik wilde doorleren. **(Frustratie)**

- Toen heb ik privéles gezocht.

- Bij een gepensioneerd leraar heb ik ongeveer een jaar lang één-op-één les gehad.

- Zodra mijn dochter naar school ging had ik tijd om naar school te gaan. Nu ga ik 2 dagen in de week.

- Als ik voor deze lessen zou moeten betalen zou ik ermee stoppen.
- We kletsen meer dan dat we doen. De leraar kletst zelf ook teveel. Er ligt teveel nadruk op praten, ik wil juist leren schrijven.
- Ook komen er veel gasten, de ombudsman en andere organisaties. Dat kost ook allemaal tijd.
- En alle computerwerk...kan dat niet thuis? Ik durf dat niet goed te benoemen bij de leraar. **(Irritatie)**

