

VOLKSHUISVESTING IS
AEDES CORPORATIEDAG 18 APRIL 2024

TOPSPORT

vereniging van
woningcorporaties



Laaggeletterdheid en woningcorporaties

Scoren met laaggeletterdheid, hoe bereik
je de huurder beter?

Ester van der Wiel
18 april 2024



Voorstellen



Het voorkomen en verminderen
van laaggeletterdheid.

Want een samenleving waarin
iedereen meedoet, daar hebben
we allemaal wat aan.



Ester van der Wiel
Regiomanager



Elayna Martina
Ervaringsdeskundige



Efsun Cingi
Ervaringsdeskundige



Paula Reynhout
Personeelsadviseur
DeltaWonen



Programma



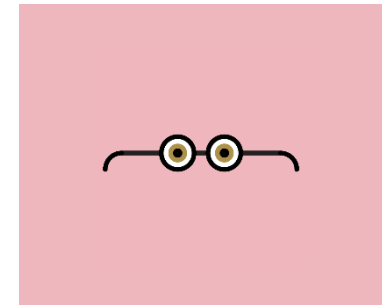
**In gesprek met
ervaringsdeskundigen**



**Wat is laaggeletterdheid?
Feiten en cijfers**



**Een goed voorbeeld;
hoe kan je het aanpakken?**



Stappenplan en tips



In gesprek met Elayna en Efsun, ervaringsdeskundigen



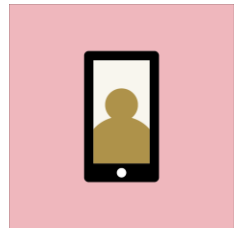
Wat is laaggeletterdheid?



Laaggeletterdheid

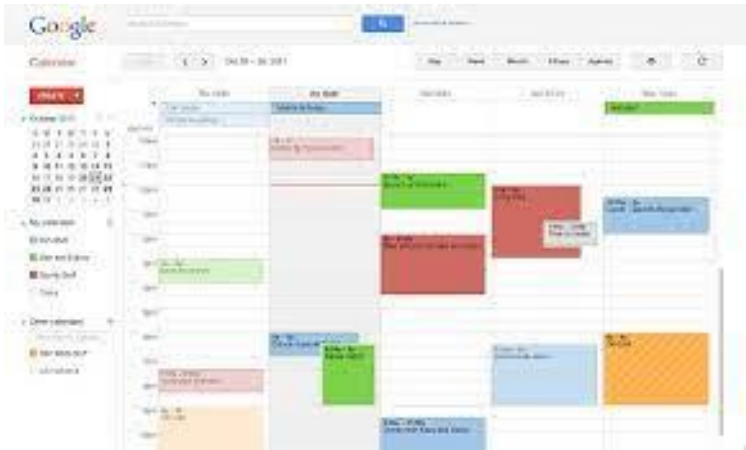
Laaggeletterdheid is een term voor mensen die moeite hebben met lezen, schrijven en/of rekenen; de basisvaardigheden.

Vaak hebben zij daardoor ook moeite met het gebruik van een computer of een smartphone.



Welke basisvaardigheden heb jij vandaag al gebruikt?





essent

Uitleg over uw jaarrekening

UW METERSTANDEN

Dit zijn de meterstanden die we hebben gebruikt om uw verbruik te berekenen.

Elektriciteit € 846,03	4.095 kWh	Gas € 1.022,04	1.034 m ³
Levering		Taxulevering	Levering
Beginstand	777	776	0
Eindstand	2.809	2.839	0
	2.032 kWh	2.063 kWh	-0 kWh
			1.034 m ³



Vraag 1

Hoeveel Nederlanders hebben moeite met taal en/of rekenen?

- A. 1,8 miljoen
- B. 2,5 miljoen
- C. 2,8 miljoen



Antwoord 1

Hoeveel Nederlanders hebben moeite met taal en/of rekenen?

- A. 1,8 miljoen
- B. 2,5 miljoen**
- C. 2,8 miljoen

Eerder onderzoek wees uit dat bijna 1,8 miljoen Nederlanders tussen de 16 en 65 jaar moeite hebben met taal en/of rekenen.



Vraag 2

Hoeveel procent van de laaggeletterden heeft Nederlands als moedertaal?

- A. 23%
- B. 40%
- C. 56%



Antwoord 2

Hoeveel procent van de laaggeletterden heeft Nederlands als moedertaal?

- A. 23%
- B. 40%
- C. 56%**

Meer dan de helft van de laaggeletterden van 16 tot 65 jaar heeft Nederlands als moedertaal.



Vraag 3

Hoeveel % van de laaggeletterden werkt?

A. 10%

B. 57%

C. 65%



Antwoord 3

Hoeveel % van de laaggeletterden werkt?

A. 10%

B. 57%

C. 65%



Eenvoudige, duidelijke communicatie



Vraag

Hoeveel procent van de woorden van een tekst moet je kunnen lezen om die tekst te kunnen begrijpen?

- A. 70%
- B. 80%
- C. 90%
- D. 100%



70%

We moeten * , zei een * uit Singapore tegen * . We hebben geen * meer. Singapore is maar een klein * met een sterk * * . We * met zo'n * * dat we niet anders kunnen. * * ik * een huis met een * aan beide * , het * er * . Voor de * mensen is dit nog steeds de * * van * , maar dat is een niet meer te * * geworden.



80%

We moeten * , zei een * uit Singapore tegen me. We hebben geen * meer. Singapore is maar een klein * met een sterk groeiende bevolking. We * met zo'n * * dat we niet anders kunnen. * * ik iedereen een huis met een * aan beide * , het liefst er * . Voor de meeste mensen is dit nog steeds de * wijze van wonen, maar dat is niet meer te * * geworden.



90%

We moeten omhoog, zei een * uit Singapore tegen me. We hebben geen * meer. Singapore is maar een klein eiland met een sterk groeiende bevolking. We * met zo'n ruimte gebrek dat we niet anders kunnen. * * ik iedereen een huis met een tuin aan beide zijden, het liefst er * . Voor de meeste mensen is dit nog steeds de ideale wijze van wonen, maar dat is een niet meer te * * geworden.

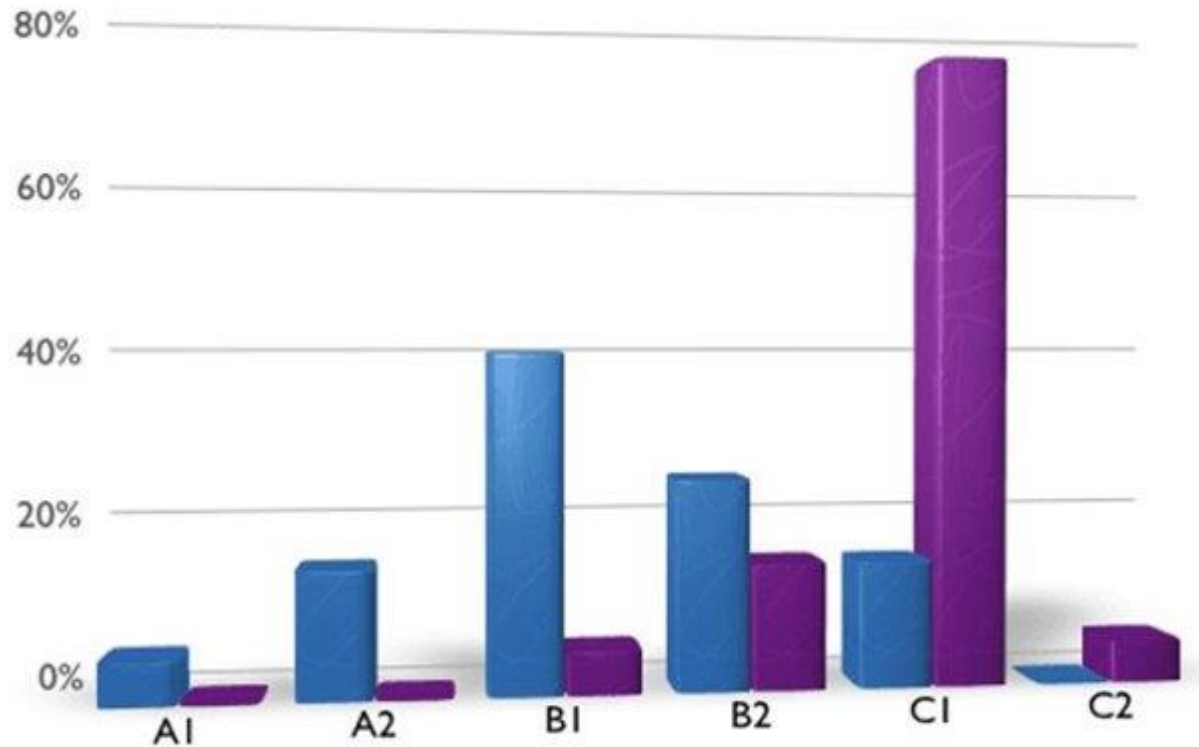


100%

We moeten omhoog, zei een architect uit Singapore tegen me. We hebben geen keuze meer. Singapore is maar een klein eiland met een sterk groeiende bevolking. We kampen met zo'n ruimtegebrek dat we niet anders kunnen. Vanzelfsprekend gun ik iedereen een huis met een tuin aan beide zijden, het liefst er omheen. Voor de meeste mensen is dit nog steeds de ideale wijze van wonen, maar dat is een niet meer te verwezenlijken droom geworden.



Leesniveau en tekstniveau



leesniveau van de gemiddelde Nederlander
tekstniveau van de gemiddelde overheidstekst



Wat is A2?

Taalniveau A2 is heel eenvoudig. Iemand met dit niveau begrijpt de boodschap van korte, eenvoudige teksten.

Die teksten moeten duidelijk zijn en gaan over de eigen omgeving. Als je schrijft voor laaggeletterden, is dit niveau geschikt.

Voorbeeld:

Ik ga naar huis om te koken. Het liefst eet ik zuurkool.



Wat is B1?

Taalniveau B1 is het niveau dat de meeste Nederlanders begrijpen. B1 draait om eenvoudige en duidelijke taal. Mensen met dit taalniveau begrijpen de meeste teksten die over veelvoorkomende onderwerpen gaan. Het lijkt een beetje op spreektaal. Een van de kenmerken van taalniveau B1 en de onderliggende niveaus, is een duidelijke tekststructuur.

Voorbeeld: Wilt u een nieuw paspoort aanvragen? Maak dan een afspraak met ons. Dat kan via de telefoon, maar ook via onze website. Neem naar de afspraak altijd uw oude paspoort mee, ook al is dat verlopen.



Tips bij schriftelijk contact

- Reparatieverzoek
- Beëindiging huurovereenkomst
- Duurzaamheid

IS HET B1?

Een B1-woord is een makkelijk woord. Een woord dat bijna iedereen begrijpt. Maar of een woord B1 is, is soms lastig te zeggen. Deze site helpt je erbij. Niet alle woorden staan erin. Daarom kun je ze zelf toevoegen. En je kunt erover meepraten op LinkedIn.

NEE

Het woord **reparatieverzoek** is niet geschikt voor taalniveau B1.

Deze woorden wel

vragen om een reparatie

Vragen of opmerkingen over B1-woorden? Mail naar teamtekstschrijvers@loovaneck.nl
Wil je hulp bij het begrijpelijk schrijven? Vraag een demo aan voor Klinkende Taal.



Tips bij digitaal contact

Website – hou het eenvoudig.

Iedereen houdt van duidelijke communicatie.



Lekker duidelijk digitaal

Vormgeving en pagina-indeling	
Navigeren	
Lettertype	
Kleuren achtergrond	
Pictogrammen of beelden	

Toegankelijk op alle apparaten	
Wees bereikbaar	
Voorleesfunctie	
Duidelijke formulieren	
Ontwikkelen van een website	



Weet je niet of je huurders hebt die moeite hebben met lezen en schrijven?

- Belt een huurder steeds terug of komt hij steeds langs om iets te vragen?
- Hebben sommige huurders oplopende emoties terwijl er volgens u niet zoveel aan de hand is?
- Komen sommige huurders hun afspraken niet na? Te vroeg / te laat / niet thuis als er onderhoud gepleegd moet worden?
- Hebben sommige huurders moeite met het lezen of invullen van papieren?



Wat denk je?

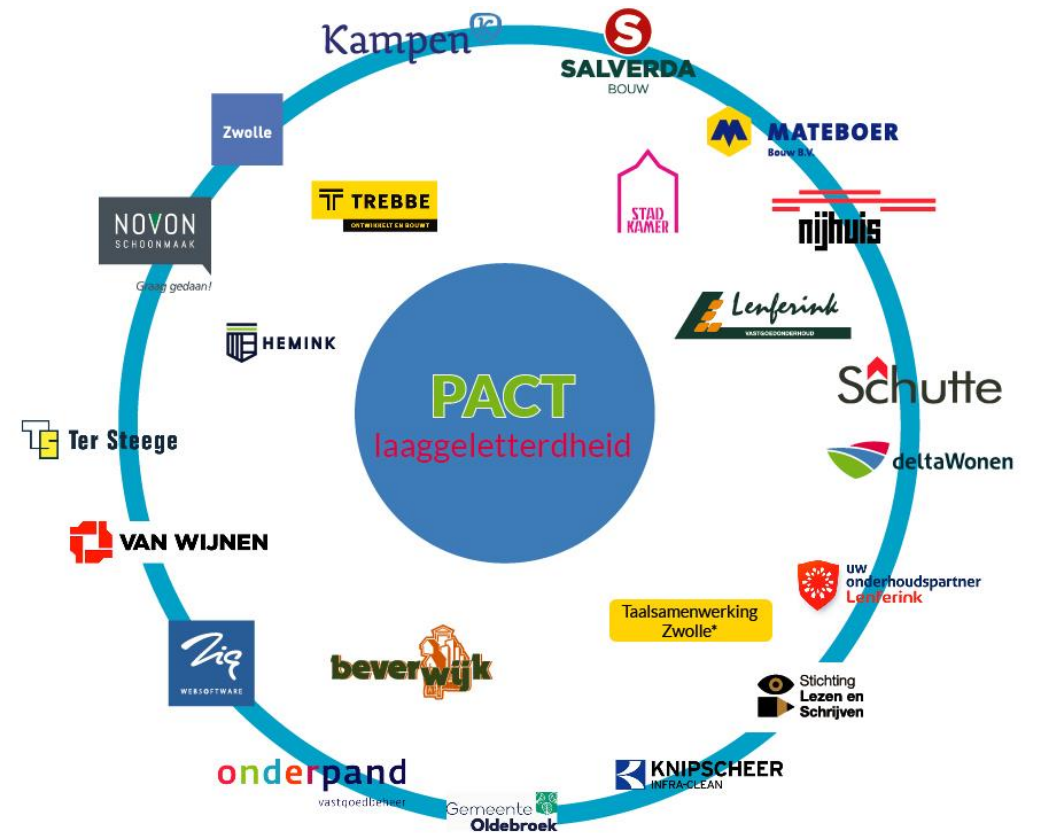
Wonen er in jullie woningen mensen die moeite hebben met lezen, schrijven, rekenen of digitale vaardigheden?



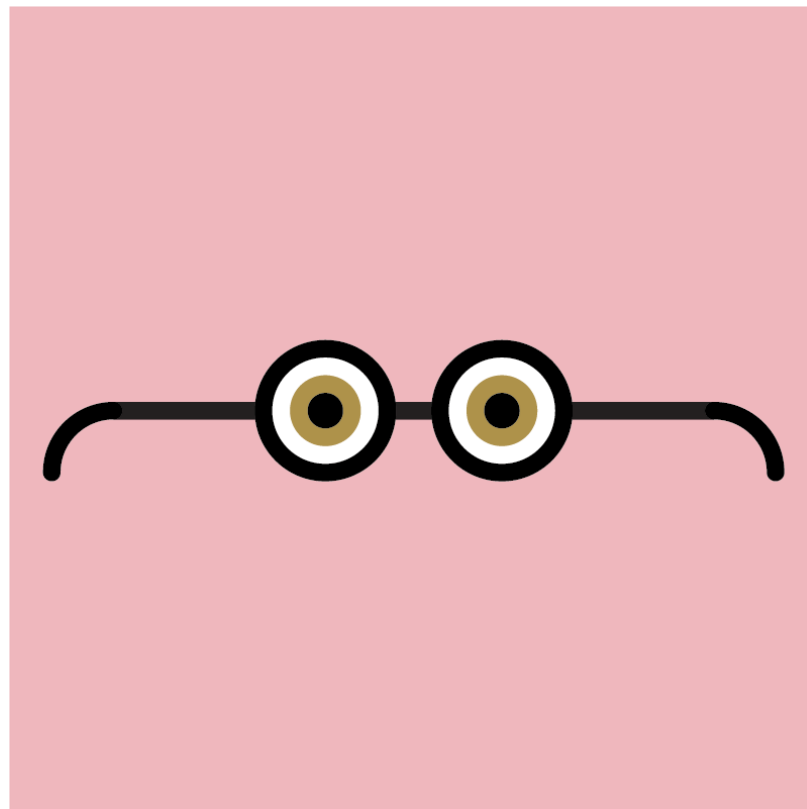


In gesprek met Paula Reynhout

- De aanpak van Delta Wonen
- Geleerde lessen

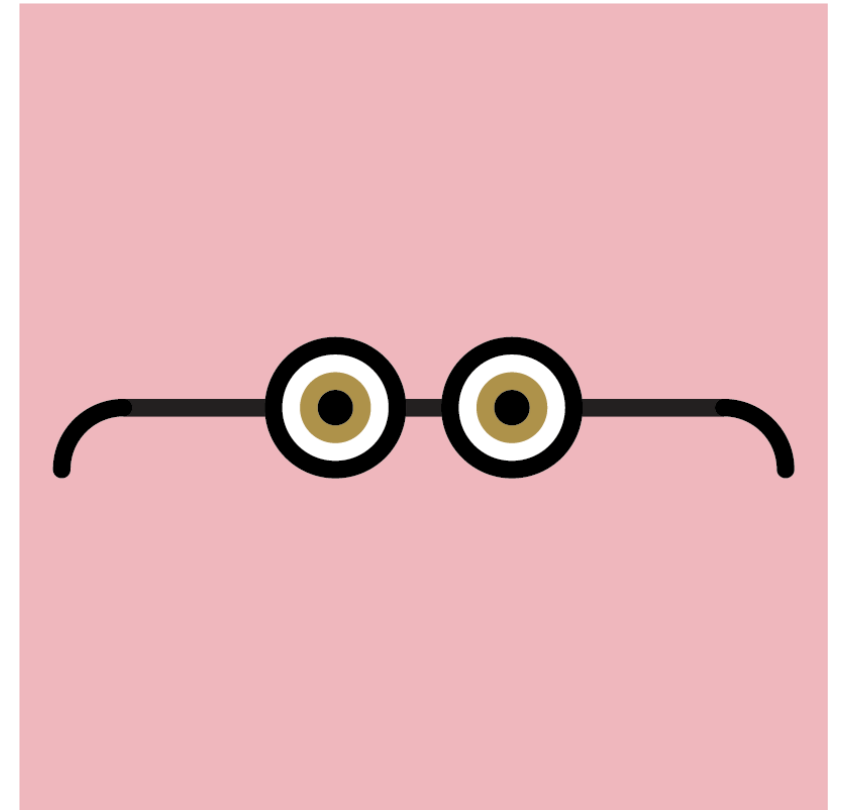


Stappenplan en tips



Stappenplan – Draagvlak

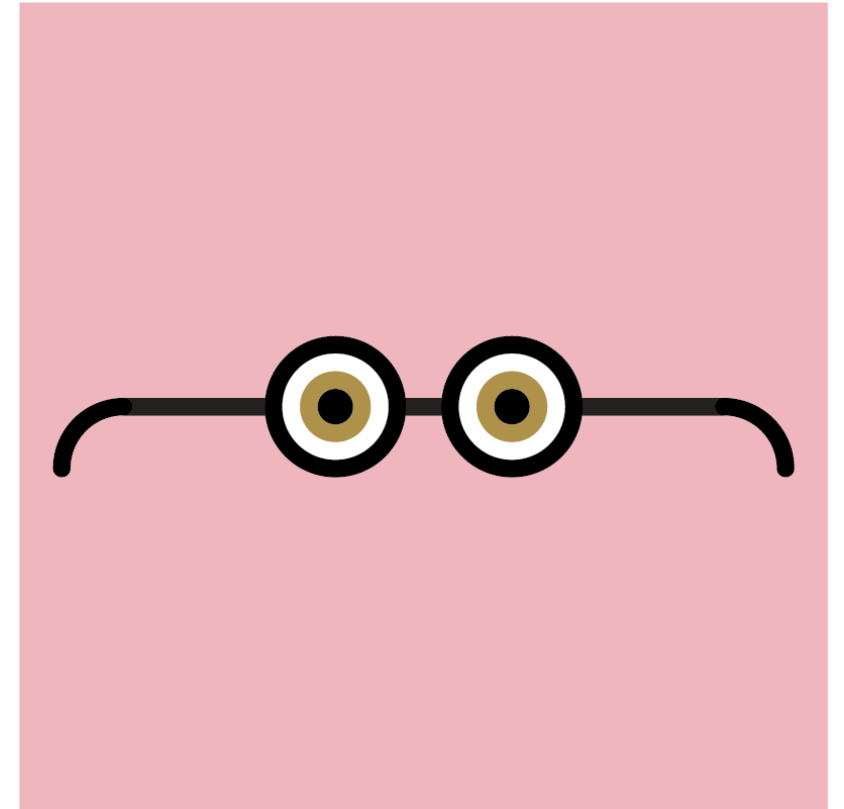
Als je aan de slag gaat kun je verschillende stappen nemen. Na **intern draagvlak** kies je voor een ingang in jouw organisatie **waar de meeste energie zit** en **bouw de aanpak daarna uit**.



Stappenplan – Kiezen

Begin **klein** en kies voor 1 van deze 3 perspectieven:

1. De klant
2. De medewerker
3. De leverancier

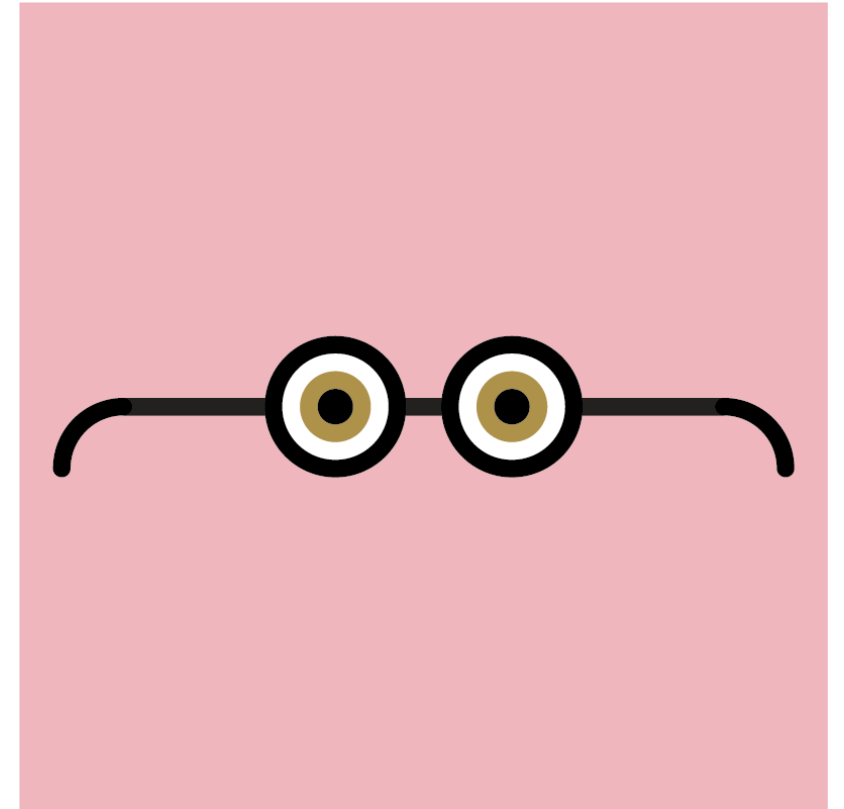


Stappenplan – De Klant

Doel: dienstverlening die beter aansluit bij de klant

Actie: begrijpelijke en toegankelijke communicatie voor alle klanten, signaleren van laaggeletterdheid, bespreken en doorverwijzen.

Laat je communicatie en toegankelijkheid testen door een testpanel met ervaringsdeskundigen, zet je eigen testpanel op. Herschrijf en ontwikkel je communicatie. Welkomspakket voor huurders.

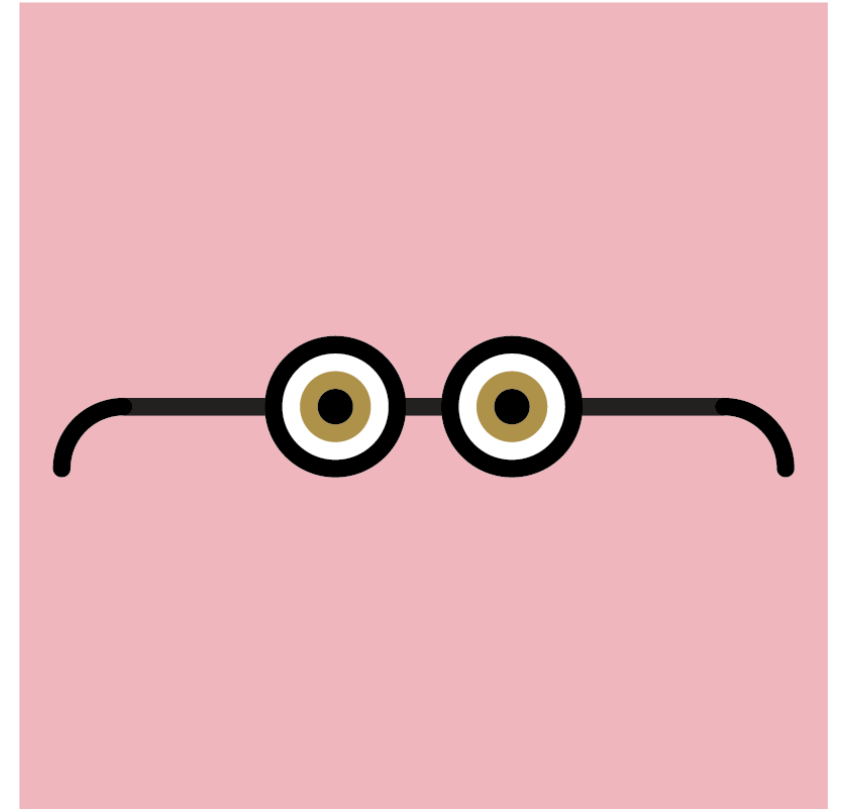


Stappenplan – De Medewerker

Doel: Medewerkers leveren toegankelijke dienstverlening en signaleren mogelijke problemen. Weten of het speelt bij onze eigen medewerkers.

Actie:

- Bewustwording, bespreken en doorverwijzen.
- Speelt het ook op onze werkvloer?
- Training voor communicatiemedewerkers
- Training voor medewerkers die signaleren en bespreken achter de voordeur.
- Interne campagne, communicatie en kennis voor medewerkers over het onderwerp.

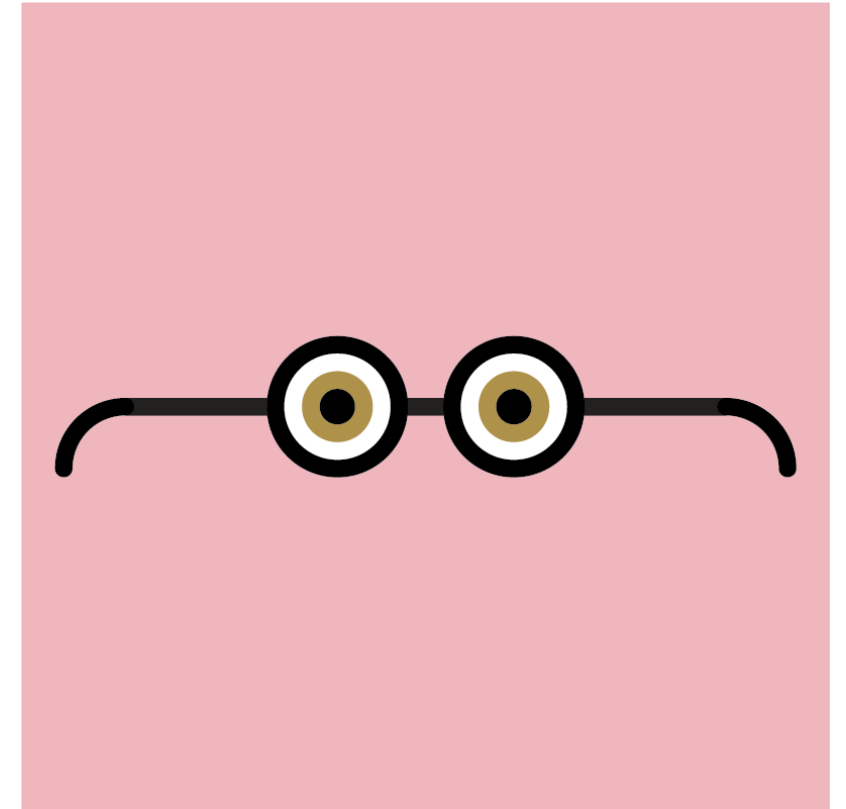


Stappenplan – De Leverancier

Doel: Via leveranciers zorgen dat bij medewerkers van leveranciers en hun dienstverlening aandacht en zorg is voor laaggeletterdheid.

Actie:

- Aandacht voor basisvaardigheden bij leveranciers vastleggen in de overeenkomst.
- Zorg voor basisvaardigheden bij schoonmaakbedrijven en andere dienstverleners
- Begrijpelijkheid en toegankelijkheid van communicatie van leveranciers.
- SROI



Wat kan het opleveren?

Eenvoudige communicatie + juiste kanaal kiezen; **kan** het volgende opleveren:

- Onderhoud verloopt volgens plan – geen oponthoud omdat iemand de brief niet (goed) gelezen heeft
- Minder telefoontjes na een onbegrijpelijke brief – tijdwinst
- Sneller signaleren dat mensen hun post niet openmaken – hun financiën niet op orde hebben – huurachterstanden – uitzettingen – sneller hulp inschakelen
- Tevreden huurders, tevreden medewerkers en minder kosten (tijd)



Aan de slag!

www.taalwerkt.nl

- Checklist en Stappenplan

Stichting Lezen en Schrijven werkt aan **een aanbod voor woningbouwcorporaties**. Wil je meer weten? Laat je gegevens achter of neem contact ons op.

Digitale Goodie bag met tips en inspiratie.



Vragen?



Wil je meer weten?

Ester van der Wiel

T: 06 – 86 82 24 98

E: estervanderwiel@lezenenschrijven.nl

www.lezenenschrijven.nl





VOLKSHUISVESTING IS
AEDES CORPORATIEDAG 18 APRIL 2024

TOPSPORT

vereniging van
woningcorporaties



**Dit was de laatste sessie vandaag.
Een hapje en drankje staan voor je
klaar op het netwerkplein.
Bedankt voor je komst!**

