

2. SIGNALEREN

Als je het vermoeden hebt dat iemand laaggeletterd zou kunnen zijn dan is het goed om te informeren of deze persoon moeite heeft met lezen en schrijven. Veel laaggeletterden geven namelijk aan dat ze het prima vinden als hier naar gevraagd wordt; mits het op een begripvolle manier gebeurt. Met de volgende hulpmiddelen kun je tijdens het gesprek laaggeletterdheid bespreekbaar maken of kun je een moment creëren om te checken of de persoon tegenover je laaggeletterd is.

Dit gedeelte van de toolkit bestaat uit de volgende onderdelen;

- Contextgerichte vragen
- Persoonlijke open vragen

Vragen tijdens het gesprek

Door contextgerichte vragen kun je een idee krijgen of jouw cliënt laaggeletterd is. Je kan de vragen een natuurlijk onderdeel van het gesprek maken. Daardoor kun je op een laagdrempelig manier het herkennen.

Hiernaast staan een aantal vragen die je kunt gebruiken bij je intake.

Let ook op opleiding. Dit kan een indicatie zijn voor laaggeletterdheid. Bij cliënten met een mbo-

Voorbeeldvragen

- *"Begrijpt u de brieven die u krijgt? Vindt u het fijn als iemand u daarmee helpt?"*
- *"Lukte het u het aanvraagformulier zelf in te vullen?" of "Heeft u zelf uw financiële gegevens ingevuld?" of "Is er iemand die u daarbij helpt.....?"*
- *"Kunt u de toeslagen zelf aanvragen op de computer?" of: "Weet u wat DigiD is? Kunt u hier mee werken?", "Kan ik daarbij helpen?"*
- *"Is het de eerste keer dat u schulden hebt?"*
- *"Hoe ziet uw administratie er thuis uit; netjes op een stapel, los in lades?"*
- *"Hoe zelfverzekerd bent u om deze formulieren zelf in te vullen?"*

Persoonlijke vragen

Door open en vriendelijk het gesprek in te gaan creëer je een veilige en vertrouwde omgeving. Hierdoor zal de cliënt ruimte voelen en krijgt deze de kans om zijn emoties en zorgen met je te delen. De vragen zijn bedoeld om inzicht te krijgen in de persoonlijke situatie van de cliënt.

Daaraast kun je deze vragen ook gebruiken om de schrijfvaardigheid van de cliënt te peilen. Vraag hierbij of hij/zij een aantal punten kan opschrijven op de bijgevoegde kaartjes. Als de cliënt dat vermijdt of excuses verzint, forceer dan niet. Neem de kaarten terug en schrijf eventueel zelf op.

Voorbeeldvragen

- 1. Wat houdt je nu bezig?**
Vraag naar wat op dit moment de grootste zorgen van de cliënt zijn; dit kan van financiële aard zijn maar er kan ook een andere crisis zijn die eerst besproken moet worden.
- 2. Welke zaken zijn belangrijk voor je?**
Vraag naar wat op dit moment belangrijke dingen zijn in het leven van de cliënt. Als hij/zij bijvoorbeeld de auto nodig heeft om inkomen te krijgen is het niet logisch als deze weg zou moeten doen.
- 3. Wat zijn je sterke punten?**
Vergeet niet dat laaggeletterden vaak andere vaardigheden hebben die goed ontwikkeld zijn. Door dit te benadrukken kan je een positieve draai geven aan het gesprek.

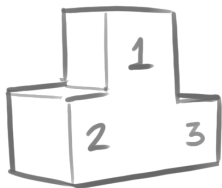
Wat houdt je nu bezig?

Wat zijn op dit moment je grootste zorgen?



Welke zaken zijn belangrijk voor jou?

Wat zijn de belangrijkste (financiële) zaken voor jou?



Wat zijn je sterke punten?

Wat zijn dingen waar je goed in bent?

