

BIJLAGEN SCRIPTIE



SACHA BEHRENS
HZ UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES
Studentnummer: 72995
Datum: 25/05/2020

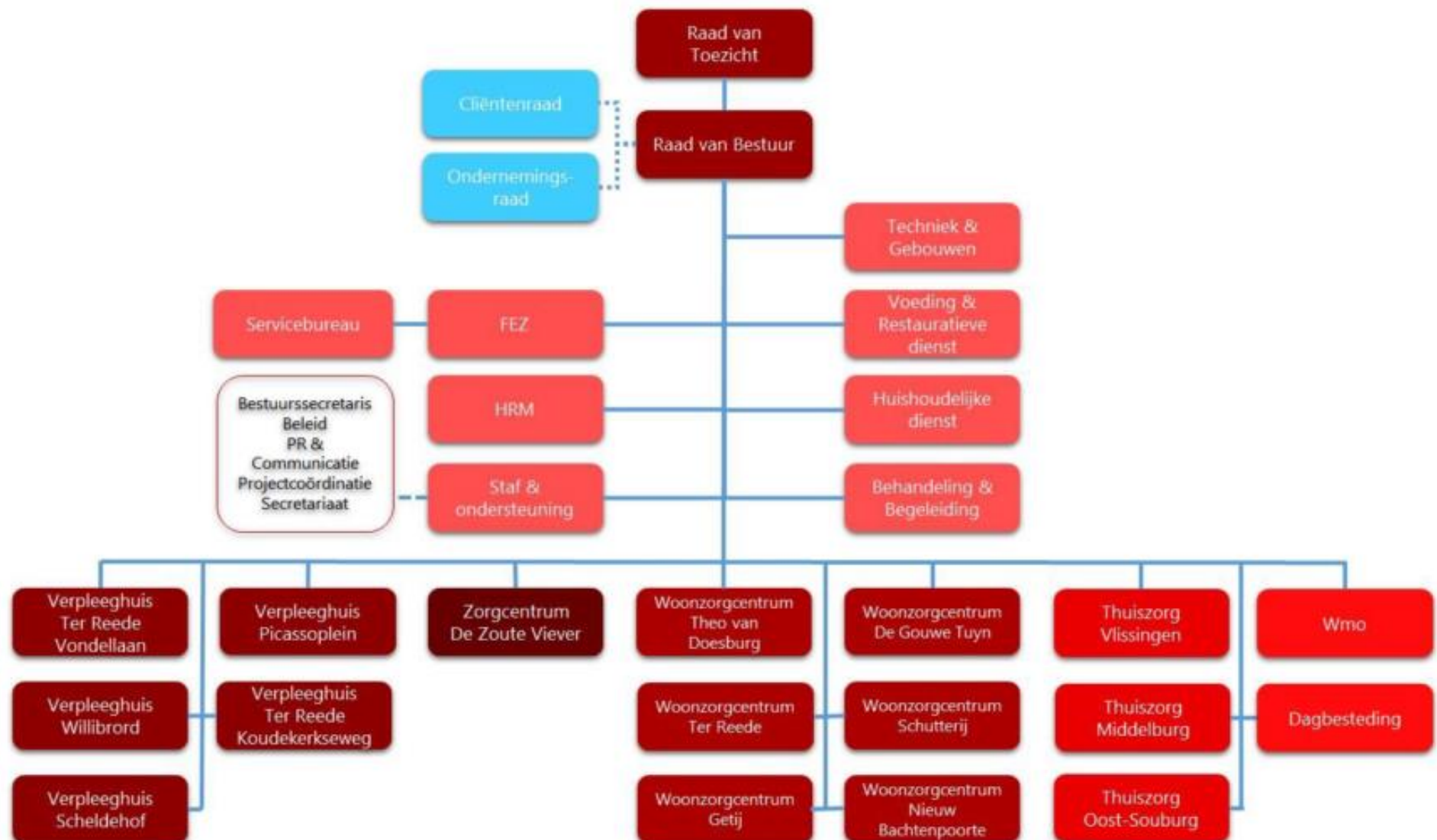
Inhoudsopgave

Bijlagen.....	4
Bijlage 1. Organogram	4
Bijlage 2. Logboek.....	5
Bijlage 3. Planning	8
Bijlage 4. Argumentenkaart werknemers.....	9
Bijlage 5. Argumentenkaart werkgevers	10
Bijlage 6. Interviewvragen	11
Interview Raad van Bestuur.....	11
Interview leidinggevenden	12
Interview medewerkers.....	14
Interview overige functies	15
Interview externe partijen.....	16
Bijlage 7. Codeboek	17
Bijlage 8. Transcripten interviews	90
Interview 1.....	90
Interview 2.....	97
Interview 3.....	102
Interview 4.....	110
Interview 5.....	116
Interview 6.....	119
Interview 7.....	126
Interview 8.....	131
Interview 9.....	135
Interview 10.....	139
Interview 11.....	144
Interview 12.....	149
Interview 13.....	154
Interview 14.....	158
Interview 15.....	163
Interview 16.....	167
Bijlage 9. Uitnodiging deelname enquête	172
Bijlage 10. Enquêtevragen.....	175
Bijlage 11. Uitkomsten enquête	178
Bijlage 12. Aanpak van laaggeletterdheid	190

Stappenplan.....	190
Uitkomsten	192
Bijlage 13. Tijdpad aanbevelingen	193
Tabellen.....	195
Tabel 1. Laaggeletterden tussen 16-65 jaar naar geslacht, herkomst en leeftijd	195

Bijlagen

Bijlage 1. Organogram



Bijlage 2. Logboek

Week	Datum	Activiteit	Opmerkingen
Startdocument			
47	19/11/2019	Startdocument bespreken met bedrijfsbegeleider	
48	25/11/2019	Startdocument bespreken met stagecoördinator	
50	12/12/2019	Startdocument definitief	
4	21/01/2020	Startdocument inleveren OnStage	
4	22/01/2020	Startdocument goedgekeurd	
Portfolioplan			
5		Inleiding (organisatie, afdeling, tijdsverdeling & begeleiding)	
5-6		Persoonlijk ontwikkelingsplan	
5-6		Persoonlijk activiteitenplan	
6	03/02/2020	Kennismaking met stagebegeleider	
6	06/02/2020	Portfolioplan inleveren OnStage	
8	18/2/2020	Portfolioplan goedgekeurd	
Onderzoeksvoorstel			
6	07/02/2020	Starten met onderzoeksvoorstel	
7		Inleiding afronden	
6-7		Theoretisch kader	
7		Onderzoeksmethoden	
7	14/02/2020	Onderzoeksvoorstel bespreken met bedrijfsbegeleider	
8	17/02/2020	Conceptversie onderzoeksvoorstel inleveren	
10	02/03/2020	Operationalisaties	
10	03/03/2020	Conceptueel model maken	
10		Feedback verwerken	
10	06/03/2020	Onderzoeksvoorstel bespreken met bedrijfsbegeleider	
11	09/03/2020	Interview- en enquêtevragen formuleren	
11	09/03/2020	Onderzoeksvoorstel inleveren OnStage	
12		Goedkeuring onderzoeksvoorstel	

Onderzoeksverslag			
13	26/03/2020	Interview 1	Interview met Planetree coördinator
	26/03/2020	Transcriberen interview 1	
14	30/03/2020	Interview 2	Interview met Leerwerkadviseur
	30/03/2020	Transcriberen interview 2	
14	31/03/2020	Interview 3	Interview met Projectleider Taalhuis
	31/03/2020	Transcriberen interview 3	
14	01/04/2020	Interview 4	Interview met Leidinggevende Dagbesteding
	01/04/2020	Transcriberen interview 4	
15	07/04/2020	Interview 5	Interview met medewerker Huishoudelijke thuiszorg
	07/04/2020	Transcriberen interview 5	
15	07/04/2020	Interview 6	Interview met Teamleider De Zoute Viever
	07/04/2020	Transcriberen interview 6	
15	07/04/2020	Interview 7	Interview met Teamleider Wilibrord
	08/04/2020	Transcriberen interview 7	
15	09/04/2020	Interview 8	Interview met Hoofd Servicebureau
	09/04/2020	Transcriberen interview 8	
15	09/04/2020	Interview 9	Interview met Praktijkopleider
	09/04/2020	Transcriberen interview 9	
15	09/04/2020	Interview 10	Interview met Locatiemanager Scheldehof
	10/04/2020	Transcriberen interview 10	
15	10/04/2020	Introductiemail enquête	Verstuurd naar alle medewerkers

16	14/04/2020	Enquête versturen	
16	14/04/2020	Interview 11	Interview met Teamleider Thuiszorg
	14/04/2020	Transcriberen interview 11	
16	16/04/2020	Interview 12	Interview met Opleidingscoördinator
	16/04/2020	Transcriberen interview 12	
16	16/04/2020	Interview 13	Interview met logopedist
	16/04/2020	Transcriberen interview 13	
16	16/04/2020	Interview 14	Interview met HR-manager
	17/04/2020	Transcriberen interview 14	
17	20/04/2020	Interview 15	Interview met medewerker Woon-leef
	20/04/2020	Transcriberen interview 15	
17	21/04/2020	Interview 16	Interview met lid Raad van Bestuur
	22/04/2020	Transcriberen interview 16	
17	24/04/2020	Coderen interviews	
17	24/04/2020	Sluiting deelname enquête	
18	30/04/2020	Resultaten enquête in kaart brengen	
18	01/05/2020	Beschrijven resultaten interviews	
19	06/05/2020	Beschrijven resultaten enquête	
19	08/05/2020	Discussie schrijven	
20	11/05/2020	Conclusie op theoretische deelvragen	
20	12/05/2020	Conclusie op praktische deelvragen	
20	13/05/2020	Conclusie op hoofdvraag	
20	14/05/2020	Aanbevelingen opstellen	
20	15/05/2020	Inleveren conceptversie	
21	25/05/2020	Onderzoeksverslag inleveren OnStage	

Bijlage 3. Planning

Week:	Datum:	Wat te doen?	Opmerkingen:
6	06/02/2020	○ Inleveren portfolioplan	
6	07/02/2020	○ Deadline portfolioplan	
	21/02/2020	○ Inleveren conceptversie onderzoeksvoorstel	
9	06/03/2020	○ Inleveren onderzoeksvoorstel	
11	09/03/2020	○ Deadline onderzoeksvoorstel	
11		○ Goedkeuring vragen voor vragenlijst interviews ○ Goedkeuring vragen voor vragenlijst enquête	
13-15		○ Interviews	Data nog niet bekend
13-15		○ Interviews uitwerken/coderen	
14		○ Uitzetten enquête onder medewerkers	
15	10/04/2020	○ Verzamelen antwoorden enquête ○ Sluiting deelname enquête	
16		○ Resultaten onderzoek verwerken	
17		○ Schrijven discussie	
18-19		○ Schrijven conclusie en aanbevelingen	
19	08/05/ 2020	○ Inleveren conceptonderzoeksverslag	
22	25/05/2020	○ Deadline onderzoeksverslag	
24	08/06/2020	○ Deadline portfolio	
25	Uiterlijk 17/06/2020	○ Presentatie en verdediging onderzoeksverslag	Datum nog niet bekend

Bijlage 4. Argumentenkaart werknemers



Bijlage 5. Argumentenkaart werkgevers



Bijlage 6. Interviewvragen

Interview Raad van Bestuur

Introductie

1. Wat is je functie en welke werkzaamheden horen hierbij?
 - a. Wat zijn jouw specifieke aandachtsgebieden?

Arbeidsmarkt

2. De zorgvraag in Nederland neemt, zeker nu, sterk toe. Daarnaast is er ook sprake van krapte op de arbeidsmarkt. Gezien wordt dat steeds meer werkgevers moeite hebben met het op peil houden van de arbeidsmarktcapaciteit. Als je weet dat 9,7% van de zorgmedewerkers een taalachterstand heeft/ moeite heeft met lezen/schrijven/digitaal werken, hoe kijk jij dan aan tegen deze ontwikkeling?

Ontwikkelingen in de zorgsector

3. In hoeverre zie je onvoldoende taal- en digitale vaardigheden als een risico binnen WVO?
 - a. In hoeverre zie je dit specifiek bij hoger opgeleide functies binnen WVO?
 - b. Wanneer nog niet waarneembaar: In hoeverre denk je dat specifiek de voortdurende technologische ontwikkelingen en digitalisering voor een risico zorgen onder de huidige WVO medewerkers?
4. Wat doet WVO hier nu aan?
5. Hoe bereid WVO zich op deze ontwikkeling voor?
6. In hoeverre wordt vanuit strategische visie en beleid rekening gehouden met dit risico?
7. In hoeverre maakt WVO al gebruik van HR-Analytics om inzicht te vergroten in de ontwikkel noodzaak en behoefte van het Human Capital?
8. In welke mate bestaan nu faciliteiten om beperkte taal- en digitale vaardigheden aan te pakken binnen de organisatie?
 - a. Zo nee: in hoeverre is het mogelijk om dit wel op te nemen in de bedrijfsvoering?
9. Wat is de rol van locatiemanagers en leidinggevendenden bij het signaleren en faciliteren van hulpaanbod naar medewerkers?
10. In hoeverre draagt visie en geformuleerd beleid bij aan het vergroten/ versterken van het eigenaarschap van - de medewerkers?

Aanvullingen

11. Welke aanvullingen/ideeën kan je nog geven naar aanleiding van de gestelde vragen?

Interview leidinggevenden

Introductie

1. Wat is je functie en welke werkzaamheden horen hierbij?

Geletterdheidseisen

2. Wat is het minimaal behaalde onderwijsniveau dat nodig is voor een goede functie uitoefening op deze afdeling?
3. Welk taalniveau moet beheerst worden op basis van deze functie? (op basis van referentiekader Taal en Rekenen)
4. In hoeverre wordt er tijdens de sollicitatieprocedure aandacht besteed aan de taal- en digitale vaardigheden van de sollicitant?
5. In hoeverre beschikt de leidinggevende over inzicht in het onderwijsniveau van de medewerkers?
6. In hoeverre wordt er tijdens functionerings- en ontwikkelgesprekken aandacht besteed aan de taalvaardigheden van de medewerkers?
7. Wordt (en zo ja op welke wijze) de taal- en digitale vaardigheid getoetst?
8. Welke actie vindt er plaats als een medewerker zelf problemen signaleert of wanneer door collega's of leidinggevenden problemen rond taal/digitale vaardigheden wordt gesignaleerd?
9. Is er naar uw mening voldoende aanbod vanuit WVO om vragen rond verbetering van taalvaardigheden en digitale vaardigheden te faciliteren?

Trends

10. Welke ontwikkelingen zijn op dit moment zichtbaar binnen de organisatie met betrekking tot lees-, schrijf- en digivaardigheden?
11. Wat betekenen deze ontwikkelingen voor het presteren van uw afdeling en uw medewerkers binnen de organisatiedoelen van WVO?

Processen

12. Welke processen/werkzaamheden zijn er binnen uw afdeling waar beschreven instructies gehanteerd worden? (denk aan veiligheids- en/of werkinstructies, tekstverwerking zoals planning en rapportages etc)
13. Welke andere aandachtspunten behoudens processen zijn er volgens u met betrekking tot benodigde lees-, schrijf- en digitale vaardigheden binnen uw afdeling?

Organisatierisico's

14. Welke processen/werkzaamheden binnen uw afdeling bevatten naar uw mening een risico wanneer er sprake is van onvoldoende taalvaardigheden of digitale vaardigheden?
15. Waarom ziet u dit als risico en waar bestaat dit risico uit?
16. Welke voorbeelden heeft u waarin dit risico zich geuit heeft?
17. Worden medewerkers vooraf over deze risico's geïnformeerd? Zo ja, hoe gebeurt dit? Zo nee, wat is volgens u de reden dat dit niet gebeurt?
18. Hoe zou volgens u een dergelijk risico kunnen worden voorkomen?
19. In hoeverre lopen medewerkers en hun cliënten veiligheidsrisico's door een mogelijke slechte beheersing van lees-, schrijf- of digitale vaardigheden?
20. Welke maatregelen zou u willen nemen/voorstellen of heeft u zelf onlangs genomen?
21. In hoeverre is het voor u mogelijk om dergelijke aanpassingen te realiseren?
22. In welke mate heeft moeite met lezen, schrijven of digitaal werken gevolgen voor de gezondheid van medewerkers (denk aan stress etc)
23. In hoeverre bemoeilijkt beperkte beheersing van lees-, schrijf- en digitale vaardigheden de inzetbaarheid van medewerkers nu en in de toekomst volgens u? Waar zou dat volgens u tot uiting kunnen komen?

Aanpak op de werkvloer

24. Heeft u handvatten bij het herkennen en signaleren van moeite met lezen, schrijven of digitaal werken? Welke handvatten zijn dit?
25. Welke handvatten mist u in uw aanpak?
26. Op welke manier wordt moeite met lezen, schrijven of digitaal werken op dit moment bespreekbaar gemaakt binnen uw afdeling?
27. In hoeverre worden vermoedens van moeite met lezen, schrijven of digitaal werken besproken met medewerkers?
28. Tijdens welke (vaste) gespreksmomenten kan moeite met lezen, schrijven of digitaal werken besproken worden?
29. Op welke manier wordt nu rekening gehouden met medewerkers die moeite ervaren met lezen, schrijven of digitaal werken?
30. Hoe kan de communicatie naar medewerkers die (mogelijk) moeite hebben met lezen, schrijven of digitaal werken aangepast of verbeterd worden, waardoor deze medewerkers beter bereikt worden?
31. Is er binnen WVO aanbod om laagdrempelig de taalvaardigheden te versterken? Zo ja, waar bestaat dit aanbod uit? Zo nee, in hoeverre is het volgens u mogelijk om dit wel op te nemen in het opleidingsaanbod?
32. Bij wie ligt volgens u de verantwoordelijkheid om het niveau van geletterdheid van medewerkers te monitoren?
33. Waarom ligt de verantwoordelijkheid bij deze personen?

Aanvullingen

34. Welke aanvullingen/ideeën kunt u nog geven naar aanleiding van de gestelde vragen?

Interview medewerkers

Introductie

1. Wat is je functie?
2. Welke werkzaamheden voer je hierbij uit?

Werkzaamheden

3. Welke werkzaamheden vind je leuk om uit te voeren?
4. Zijn er ook werkzaamheden die je niet zo leuk vindt? Hoe komt dit?
5. In Nederland hebben veel mensen moeite met lezen, schrijven. Ook wordt er op het werk veel gedigitaliseerd en wordt er veel met computers gewerkt.
Hoe is dit voor jou? Heb je hier moeite mee?
6. Waar loop je tegenaan bij de werkzaamheden die u uitvoert?
7. Welke gevolgen heeft dit?
8. Zijn er werkzaamheden die je niet uitvoert omdat je hier moeite mee heeft? Zo ja, laat je deze door iemand anders doen? (bijvoorbeeld een collega)
9. Welke andere problemen ervaar je tijdens het werk?

Ervaring van de medewerker

10. Heb je vaak last van spanning? Zo ja, denk je dat dit te maken heeft met de moeite met lezen en schrijven?
11. Voel je je op je gemak tijdens het werk? Hoe komt dat?
12. Denk je andere gezondheidsklachten te hebben die te maken hebben met de moeite met lezen & schrijven?
13. Hoe kan volgens jou de communicatie vanuit de leidinggevende aangepast worden, waardoor je beter begrijpt wat er van je verwacht wordt?

Aanpak op de werkvloer

14. Hoe zou taalvaardigheid bespreekbaar gemaakt moeten worden binnen de organisatie?
15. Wordt er op dit moment rekening gehouden met moeite met lezen, schrijven en computervaardigheden tijdens het werk?
16. Wat zou je er van vinden als taal een plaats zou krijgen in de scholing?
17. Bij wie kan je terecht met problemen of vragen over taal en computervaardigheden?

Aanvullingen

18. Welke aanvullingen kan je nog geven? Zijn er nog dingen die ik mee moet nemen in het onderzoek?

Interview overige functies

Introductie

1. Wat is je functie en welke werkzaamheden horen hierbij?

Trends

2. Welke ontwikkelingen zijn op dit moment zichtbaar binnen de organisatie met betrekking tot lees-, schrijf- en digitale vaardigheden?
3. Wat betekenen deze ontwikkelingen voor het presteren van medewerkers binnen de organisatiedoelen van WVO?

Organisatierisico's

4. Welke processen/werkzaamheden bevatten naar je mening een risico wanneer er sprake is van onvoldoende taal/digitale vaardigheden?
5. Waarom zie je dit als risico?
6. Hoe zou volgens jou een dergelijk risico kunnen worden voorkomen?
7. Welke andere aandachtspunten behoudens processen zijn er volgens jou met betrekking tot benodigde taal- en digitale vaardigheid binnen de organisatie?
8. In hoeverre lopen medewerkers en hun cliënten veiligheidsrisico's door een mogelijke slechte beheersing van taalvaardigheden?
9. Welke maatregelen zou je willen nemen/voorstellen of heeft u zelf onlangs genomen?
10. In hoeverre is het volgens jou mogelijk om dergelijke aanpassingen te realiseren?
11. In welke mate hebben beperkte taal- of digitale vaardigheden (merkbaar) gevolgen voor de gezondheid van medewerkers? (denk aan stress etc)
12. In hoeverre bemoeilijkt beperkte taal- en digitale vaardigheden de inzetbaarheid van medewerkers nu en in de toekomst volgens u? Waar zou dat volgens u tot uiting kunnen komen?

Aanpak op de werkvloer

13. Heeft u handvatten bij het herkennen en signaleren van beperkte taal- en digitale vaardigheden? Welke handvatten zijn dit?
14. Welke handvatten mis je?
15. Op welke manier worden beperkte taal- en digitale vaardigheden op dit moment bespreekbaar gemaakt binnen WVO?
16. In hoeverre worden vermoedens van moeite met lezen, schrijven of digitaal werken besproken met medewerkers?
17. Tijdens welke (vaste) gespreksmomenten kan moeite met lezen, schrijven of digitaal werken besproken worden?
18. Op welke manier wordt nu rekening gehouden met medewerkers die beperkte taal- of digitale vaardigheden hebben?
19. Hoe kan de communicatie naar medewerkers met beperkte taal- en/of digitale vaardigheden aangepast of verbeterd worden, waardoor deze medewerkers beter bereikt worden?
20. Is er naar je mening voldoende aanbod vanuit WVO om vragen rond verbetering van taalvaardigheden en digitale vaardigheden te faciliteren?
21. Is er binnen WVO aanbod om laagdrempelig de taalvaardigheden te versterken? Zo ja, waar bestaat dit aanbod uit? Zo nee, in hoeverre is het volgens u mogelijk om dit wel op te nemen in het opleidingsaanbod?
22. Bij wie ligt volgens jou de verantwoordelijkheid om het niveau van geletterdheid van medewerkers te monitoren?
23. Waarom ligt de verantwoordelijkheid bij deze personen?

Aanvullingen

24. Welke aanvullingen/ideeën kan je nog geven naar aanleiding van de gestelde vragen?

Interview externe partijen

Introductie

1. Wat is uw functie en welke werkzaamheden horen hierbij?

Trends

2. Welke ontwikkelingen zijn op dit moment zichtbaar met betrekking tot laaggeletterdheid?
3. Welke ontwikkelingen ziet u in het bijzonder binnen de zorg?

Organisatierisico's

4. In welke mate heeft laaggeletterdheid merkbaar gevolgen voor de gezondheid van medewerkers?
5. In hoeverre heeft laaggeletterdheid gevolgen voor de productiviteit van medewerkers?
6. In hoeverre bemoeilijkt laaggeletterdheid dan de inzetbaarheid van medewerkers?

Processen

7. Op welke manier kunnen organisaties laaggeletterde medewerkers in kaart brengen?
8. Welke opvallende procesaanpassingen in organisaties ziet u momenteel?
9. Welke specifieke aandachtspunten zijn er binnen de zorgbranche bij u bekend?
10. Wie zijn volgens u verantwoordelijk voor het monitoren van het niveau van geletterdheid van medewerkers?
11. Welke succesverhalen zijn er bij u bekend?

Aanpak op de werkvloer

12. Hoe kan de communicatie naar laaggeletterde medewerkers aangepast of verbeterd worden, waardoor deze groep beter bereikt wordt?
13. Welke acties zijn volgens u mogelijk om laaggeletterdheid onder medewerkers eerder te herkennen?
14. Hoe zou laaggeletterdheid bespreekbaar gemaakt moeten worden binnen de organisatie?
15. Tijdens welke (vaste) gespreksmomenten kan laaggeletterdheid het beste besproken gaan worden?
16. Op welke manier kan taalvaardigheid op een laagdrempelige manier worden opgenomen in bijvoorbeeld het scholingsaanbod van WVO Zorg?
17. Welke interventies zouden mogelijk ingezet kunnen worden?

Samenwerking

18. Wat kan het Taalhuis/Taalakkoord/Leerwerkloket hierin betekenen voor WVO Zorg? Welke rol nemen jullie hierbij in?
19. Hoe kan deze samenwerking er uitzien?

Aanvullingen

20. Welke aanvullingen/ideeën kunt u nog geven naar aanleiding van de gestelde vragen?

Bijlage 7. Codeboek

Begrip	Dimensie	Indicatoren	Kleurcode
Geletterdheid	Niveau van geletterdheid	Kwalificatieniveau	
		Taalniveau	
Laaggeletterdheid	Doelgroep	Opleidingsniveau	
		Functie	
		Werkzaamheden	
	Trends	Ontwikkelingen	
Organisatierisico's	Risicofactoren	Gezondheid	
		Productiviteit	
		Veiligheid	
		Vitaliteit & duurzame inzetbaarheid	
Processen	Huidige processen	Inzicht creëren	
	Procesaanpassingen	Mogelijkheden	
	Acties	Communiceren	<u>Communiceren</u>
		Herkennen	Herkennen
		Bespreekbaarheid	Bespreekbaarheid
		Opleiden/ doorverwijzen	Opleiden/ doorverwijzen
		Monitoren	Monitoren

Indicator	Respondent	Citaat
Kwalificatieniveau	Respondent 4	Op de dagbesteding is dat niveau 3 Verzorgende en ik heb ook wel medewerkers die hebben dan MZ, Maatschappelijke zorg niveau 4. Dus eigenlijk niveau 3-4, dat zijn de medewerkers die je nu ziet. Maar minimaal niveau 3. En voor Samen op Stap, het welzijnsstukje, ligt dat wat anders. De recreatieorganisatoren vallen onder functiegroep 30 en daar is het niveau minimaal niveau 2-3.
Kwalificatieniveau	Respondent 6	Ja, als er een vacature Verzorgende-IG open staat dan zoeken wij ook echt iemand met dat diploma. Soms willen we ook nog wel eens, als we een goede Helpende op gesprek krijgen, kijken of we daar mee aan de slag kunnen. Je weet hoe de arbeidsmarkt in elkaar zit, dan zijn we daar soms ook al heel tevreden mee. Een goede Helpende kan soms nog beter werk verzetten dan een Verzorgende-IG die basis uitvoert, dus dat merk je tijdens een sollicitatiegesprek vaak al.
Kwalificatieniveau	Respondent 7	Het minimale niveau is niveau 2, dat zijn de Helpenden. Niveau 3 heb je al wat meer aan, omdat zij zich ook bezig houden met de dossiers wat ook gewoon vereist is. Dus je kan hier uit de voeten met niveau 2, maar

		dat mag er echt maar één per afdeling zijn want die delen ook geen medicatie. Ja, de woon-leef medewerkers. Die ondersteunen met de ontbijtjes en doen wat huishoudelijke werkzaamheden, ongeschoold.
Kwalificatieniveau	Respondent 10	Wij hebben natuurlijk medewerkers van allerlei niveaus binnen onze locatie. Dus we hebben de woon-leef medewerkers die gericht zijn op een stukje welzijn. Die hebben over het algemeen genomen geen opleiding wat benodigd is voor de functie. We hebben de Helpenden, dat zijn niveau 2 medewerkers. We hebben Verzorgenden werken, dat zijn niveau 3 medewerkers. We hebben woonbegeleiders, dat kunnen of niveau 3 of niveau 4 medewerkers zijn.
Kwalificatieniveau	Respondent 11	In de thuiszorg is een mbo niveau echt nodig. We hebben natuurlijk wel wat helpenden en helpenden plus. Als je er daar één van in het team hebt gaat dat wel, maar ik zie geen ruimte in de thuiszorg voor veel helpenden-plus. Ja, dat is mbo niveau 2. Dus mbo niveau 3 is eigenlijk het beste omdat je in de thuiszorg ook zelfstandig moet kunnen werken en beslissingen moet kunnen nemen.
Taalniveau	Respondent 4	Voor dagbesteding is dat niveau 2-3F. Nee, getoetst eigenlijk niet nee.
Taalniveau	Respondent 6	2F vind ik wel heel belangrijk. Als je iemand aanneemt als Verzorgende-IG staat er heel mooi op het diploma dat ze niveau 2-3F behaald hebben. Toevallig is er van de week nog iemand geslaagd, de eerste ZPO leerling. Die kwam z'n diploma inleveren en daar stond heel mooi op wat voor niveau ze voor taal had. Voor rekenen was het een stuk minder, maar voor taal was het goed haha. Maar dat is ook een functie-eis voor het diploma.
Taalniveau	Respondent 7	Dan denk ik minimaal niveau 2F, maar ik ben wel kritisch hoor wat dat betreft. Ik stoor me mateloos aan -dt's die misgaan.
Taalniveau	Respondent 9	Je hebt tegenwoordig ook best veel mensen met dyslexie en ik weet daar verder niet zoveel van omdat je het zelf niet hebt en dus ook niet goed kan ervaren hoe dat nou is. Dat zie je natuurlijk nu best veel. Dat is ook een beetje van deze generatie denk ik, dat mensen steeds minder lezen. Op school hebben ze wel gewoon Nederlands en daar maken ze een toets voor, maar voor de rest doen heel veel mensen daar in het dagelijks leven weinig mee. Ja, dat denk ik wel. Als er bijvoorbeeld iemand binnen het team is die niet zo heel goed met de computer om kan gaan, dat zijn vaak een beetje de oudere medewerkers, die proberen het toch wel een beetje naar de jongere collega's toe te schuiven. Die dingen worden vaak wel een beetje opgelost zo. Leidinggevend weten vaak ook wel als iemand moeite heeft met bijvoorbeeld lezen of schrijven, dat er soms wel wat

		coulanter mee wordt omgegaan en dat ze meer tijd krijgen om aan de E-learnings te werken bijvoorbeeld.
Taalniveau	Respondent 10	Over het algemeen genomen zijn de meeste die hier werken Verzorgenden en zij dragen ook de verantwoordelijkheid voor de zorg. Dat is mbo 3 niveau dus dan zit je op 2/3F.
Taalniveau	Respondent 11	4F vind ik niet nodig. Minimaal 2F vind ik dan toch wel belangrijk.
Opleidingsniveau	Respondent 3	Ik ben hoger opgeleid, maar ook ik loop tegen mijn grenzen aan en vind het eng om nieuwe dingen te leren, dus het treft ons allemaal.
Opleidingsniveau	Respondent 6	We wat wel gebeurd is dat we een woon-leefmedewerker aannemen waarbij we zien dat ze heel graag verder in de zorg wil of bijvoorbeeld aan een keer een zorgopleiding is gestart maar door omstandigheden niet kunnen afmaken, daar gaan we zeker mee in gesprek want dan zien we voor de toekomst zeker wel potentieel. En we willen graag Verzorgenden-IG's dus daarbij kijken we wel wanneer het diploma is behaald, is dat nog reëel? We krijgen soms ook mensen uit het buitenland en dan moeten we ook kijken of het wel een goed diploma is. Maar daar hebben we hulp nodig van een HRM medewerker, want dat zien wij zelf niet zo goed dus dat moet wel even goed beoordeeld kunnen worden. Maar we gaan ook zeker met medewerkers kijken wat de mogelijkheden zijn. En we hebben ook woon-leefmedewerkers die zijn al de Helpende Plus opleiding gestart, die halen als het goed is dit jaar hun diploma. Maar dat wordt waarschijnlijk een beetje uitgesteld vanwege de coronatijd. Nou hebben we vier woon-leefmedewerkers die we dit jaar nog wel zien diplomeren dus dat is wel een mooie ontwikkeling. Ja, dat hebben we ook. En toevallig ook pas weer één mevrouw gestart. Zij heeft geloof ik in het bankwezen gezeten en is nu gestart als Verzorgende-IG BBL-opleiding. Dus ze is aangenomen door de organisatie en loopt stage in De Zoute Viever.
Opleidingsniveau	Respondent 10	We hebben de Welzijnscoaches en Gedragscoaches, dat zijn hbo'ers.
Opleidingsniveau	Respondent 11	Bij ons hebben ze allemaal een mbo diploma, dus je moet er vanuit gaan dat ze wel die vaardigheden hebben.
Opleidingsniveau	Respondent 12	We kijken dan naar het niveau van de opleiding dat ze gaan doen. Dat is bij ons met name niveau 3 en niveau 4. Ze worden eigenlijk vergeleken met het gemiddelde van die doelgroep. Als ze daar ver onder zitten kunnen ze helaas de opleiding niet starten en dat zien we ook wel eens gebeuren.
Opleidingsniveau	Respondent 16	Ja of laaggeschoold. Ik zie het op alle niveaus.

Functie	Respondent 1	Nou ik ben Planetree coördinator.
Functie	Respondent 2	Dat is een interessante, ik heb namelijk twee rollen. Ik ben in de basis leerwerkadviseur voor het Leerwerkloket Zeeland En daar ben ik projectleider in.
Functie	Respondent 3	Nou mijn functie is projectleider bij Taalhuis Walcheren. Je kan het ook benoemen als netwerkcoördinator.
Functie	Respondent 4	Ik ben teamleider Welzijn en dagbesteding en dat betekent dat ik teamleider ben van alle dagbestedingslocaties van WVO Zorg. Dat zijn er in Ter Reede de Koudekerkseweg, de Vondellaan. In Middelburg Het Getij en in Souburg Nieuw Bachteloort en Tuinhuis.
Functie	Respondent 5	Ik ben huishoudelijk hulp.
Functie	Respondent 6	Ik ben teamleider van De Zoute Veeër.
Functie	Respondent 7	Ik ben teamleider op locatie Wilibrord.
Functie	Respondent 8	Ik ben Hoofd servicebureau.
Functie	Respondent 9	Ik ben praktijkopleider binnen WVO Zorg
Functie	Respondent 10	Ik ben locatiemanager van locatie Scheldehof
Functie	Respondent 11	Ik ben teamleider thuiszorg van drie teams
Functie	Respondent 12	Ik ben opleidingscoördinator binnen WVO Zorg.
Functie	Respondent 13	Ik ben Logopedist bij WVO
Functie	Respondent 14	Mijn functie is HR-manager.
Functie	Respondent 15	Ik ben woon-leef medewerkster.
Functie	Respondent 16	Mijn functie heet lid van de Raad van Bestuur.
Werkzaamheden	Respondent 1	Hierbij hoort een hele brede taakopvatting maar belangrijk is hierbij vooral het implementeren van de gedachtegoed van Planetree binnen de organisatie en het ondersteunen van leidinggevend en om dit in de praktijk vorm te geven. Ik ben ook voorzitter van de regiegroep. Dit is een groep die overzicht probeert te houden op het hele Planetree proces binnen de organisatie. Hierbij proberen we te overzien of we met goede dingen bezig zijn, welke dingen anders moeten of zijn er dingen waar mensen tegenaan lopen. Een groep met een hele brede taak en opvatting. Ik werk dus ook samen met beleidsmedewerkers om de Planetree filosofie te vertalen naar de praktijk en dat dan ook weer om te zetten in meetbare zaken zodat Planetree ook echt als kwaliteitsinstrument gebruikt kan worden. De organisatie heeft ook de intentie uitgesproken om Planetree echt als kwaliteitsinstrument te gaan gebruiken vanaf

		volgend jaar, dus dan moeten we ook echt met elkaar nadenken over hoe we dat in de praktijk handen en voeten gaan geven. Dat is wel belangrijk. Verder hou ik me bezig met het scholen van medewerkers en vrijwilligers rondom Planetree. Dit doe ik samen met een groepje trainers, ook voor hen regel ik dan opleiding en intervisie. Ik adviseer de raad van bestuur over van alles. Daarnaast is het bevorderen van het delen van goede praktijken ook een belangrijke, zoals de WVO Zorg award en de successenbank. Dat communiceren we veel op WIN, in de Flessepost. Ook worden ieder jaar focusgesprekken gehouden, zeg maar groepsinterviews. Certificeringsprocessen begeleid ik ook. Wij certificeren natuurlijk niet onszelf, we worden door Planetree gecertificeerd, maar alle voorbereidingen en zelfassessments en gesprekken daar omheen moeten allemaal geregeld worden dus dat doe ik. Planetree is een heel breed concept, het is namelijk een zorgfilosofie maar het is ook een netwerk en een kwaliteitsinstrument. Het is heel veel tegelijkertijd. De essentie van Planetree is eigenlijk de mix van een kwaliteitsinstrument en inspiratiebron, het is zowel een filosofie op mensgerichte zorg als dat het handvatten geeft, hele praktische tools aanreikt, om de filosofie ook om te zetten in praktijk. Mensgerichte zorg lijkt in eerste instantie zo vanzelfsprekend en zo eenvoudig, want iedereen die in de zorg werkt denkt je wilt graag met mensen omgaan en iets voor ze kunnen betekenen. Toch is het nog niet zo eenvoudig om hier in de praktijk handen en voeten aan te geven. Dat is ook de reden dat Planetree als kwaliteitsinstrument een heel systeem heeft gebouwd om aan de ene kant te checken of we goed met mensgerichte zorg bezig zijn en aan de andere kant ook te kijken hoe je het precies doet.
Werkzaamheden	Respondent 2	dat is een landelijke organisatie vanuit het ministerie waarbij we mensen adviseren over opleidingsvraagstukken ten behoeve van werk. Vanuit die hoedanigheid hebben we vorig jaar een Taalakkoord ingericht, waarbij we met Zeeuwse organisaties ambities hebben neergezet om bewustwording onder werkgevers te vergroten rondom taalvaardigheid op de werkvloer. Ja, in die zin dat we de bewustwording proberen aan te kaarten en te vergroten door het onderwerp op tafel ter sprake te brengen en te laten zien welke materialen en instrumenten er allemaal al zijn. En daarnaast proberen we ook met communicatiemiddelen zoals websites, tv- en radiospotjes was het idee maar dat ligt nu even stil. Dus we proberen bewustwording te creëren en ook meteen bedrijven wel op het juiste spoor te zetten, van: wat kan je nou allemaal doen? Welke organisaties staan er klaar? Waar kan je dingen vinden op internet? Nou, ten delen want daar zijn we eigenlijk te klein voor. Ik doe dit 20 uur en Resy van Loon doet dit voor 8 uur in de week. Dus voor 28 uur in de

		week is het onmogelijk voor ons om echt te begeleiden, het is puur uit een druppel op de gloeiende plaat dat wij die bewustwording en het onderwerp aan de kaart te brengen en om werkgevers daarbij in ieder geval te informeren wat er kan. En ze dan weer los te laten en binnen ons netwerk door te geleiden. Wij richten ons met ons project vooral op de autochtone Nederlander, NT1'er.
Werkzaamheden	Respondent 3	Het Taalhuis staat voor de gezamenlijke aanpak van laaggeletterdheid en dat gezamenlijk is dus een netwerkorganisatie. Dat kan je zo breed bedenken wat mogelijk is, van de gemeente tot welzijnsorganisaties, de huisarts, de voedselbank, noem het maar op. Samen sta je voor de aanpak van laaggeletterdheid. In mijn rol is het vooral belangrijk om met je netwerkpartners te praten, van hoe kan je de laaggeletterde in de wijk bereiken of aan het loket. Het Taalhuis heeft ook twee loketten, in de bibliotheek Middelburg en Vlissingen. We hebben daarnaast ook nog een mobiel busje voor de kernen in de gemeente Veere. Daar kan een taalvrager terecht om te kijken: wat past bij mij? Naar welk taalaanbod kan deze persoon doorverwezen worden? En taalvrijwilligers kunnen overigens ook bij deze taaloketten terecht. Vandaar dat mijn rol ook is om met andere organisaties, of dat nou een welzijnsorganisatie, een werkgever of een huisarts is, om te kijken hoe je ze nou in hun eigen omgeving kan bereiken zodat ze niet naar het loket hoeven te komen, maar juist in een andere omgeving zien te bereiken. Want met het Taalakkoord proberen we ook werkgevers instrumenten te bieden die ondersteuning kunnen brengen op dit gebied, dus laaggeletterdheid. Omdat HRM vaak met E-learningen werkt.
Werkzaamheden	Respondent 4	We zijn ook nog een dagbesteding aan het opzetten in de Schutterij voor hoog opgeleide mensen met dementie. Vanwege de omstandigheden kunnen we natuurlijk niet starten dus dat zal uitgesteld worden. En in het Tuinhuis hebben we dagbesteding maar dat is ook een ontmoetingsplek voor mensen met dementie en mantelzorgers. Daar hebben we ook een lotgenotencontact en doen we begeleiding voor mantelzorgers waarbij een partner of familielid dementie heeft. Dat staat ook nu even stil maar dat doen we dus in het Tuinhuis. Verder ben ik ook nog verantwoordelijk voor een stukje Samen op Stap. Dat is de Samen op Stap Bus, dat is een project waarbij vrijwilligers op uitstapje gaan met een busje en halen ze mensen thuis op. Dat is een project dat toen met het ouderenfonds is opgezet in het kader van eenzaamheidsbestrijding. En cursussen en activiteiten in Ter Reede, dus computercursussen en bijvoorbeeld beweegactiviteiten, dat valt daar ook onder, de beweeggroep. Dus dat is een beetje mijn pakket.

Werkzaamheden	Respondent 5	Ja ik doe de was, stoffen, stofzuigen, ramen zemen, het bed verschonen en opmaken en de afwas af en toe.
Werkzaamheden	Respondent 6	Mijn werkzaamheden zijn heel divers, voornamelijk het primair proces aansturen, een stukje beheer op roostering, gesprekken voeren, nu nog deelnemen aan de zorgleefplan gesprekken maar deze zullen in de toekomst wat anders worden vormgegeven omdat ik ook een collega-teamleider erbij krijg. Voornamelijk het primair proces en het coachen van medewerkers, daar ligt wel de hoofdtaak.
Werkzaamheden	Respondent 7	Mijn werkzaamheden zijn de kwaliteit op orde houden, daarmee dossiers checken op aanwezigheid van alles en inhoud, dagelijkse gang van zaken in de gaten houden, bewoners in de gaten houden en ik ga ook met medewerkers en bewoners in gesprek. Daarnaast draai ik ook af en toe mee in de zorg, soms een verpleegkundige dienst. Ook voeren we veel veranderingen door, plannen, bedenken en doorvoeren.
Werkzaamheden	Respondent 8	Dit omvat voornamelijk het aansturen van de afdeling receptie, cliëntenadministratie en opnameconsulenten. Dus alles wat daar mee te maken heeft.
Werkzaamheden	Respondent 9	en de werkzaamheden zijn vooral het begeleiden van de leerlingen, het hele leerklimaat bewaken op de woningen en daarbij het coachen van de werkbegeleiders. Verder toetsen we medewerkers af op verpleegtechnische handelingen en verzorg ik ook wel wat klassikale scholingen.
Werkzaamheden	Respondent 10	en ik ben verantwoordelijk voor het reilen en zeilen van alle facetten daarin.
Werkzaamheden	Respondent 11	Dat is van middengebied, binnenstad en Vlissingen wijken en dorpen. Je vormt een team met je wijkverpleegkundige en daaronder de verpleegkundige, verzorgende-IG, helpende plus en helpende. Je rol als teamleider is eigenlijk de helicopterview houden over het hele team. Zorginhoudelijk hebben wij eigenlijk geen zicht meer op, dus je bent echt overstijgend over je team. Een goede band hebben met je medewerkers, met je team en dat je iedereen kent vind ik heel belangrijk. Dat is wel lastig omdat ik drie teams heb die alle drie op een andere locatie zitten. Dat vind ik dus wel lastig aan m'n job, ik kan maar op één plek tegelijk zijn. Vaak is dat in Ter Reede want daar is het allemaal te doen. Je hebt weleens het idee dat je je teams daardoor tekort doet.
Werkzaamheden	Respondent 12	Daar horen verschillende werkzaamheden bij, waaronder het organiseren van scholingen voor onze medewerkers. Ze worden vaak bijgeschoold over verschillende thema's, soms structureel en soms afhankelijk van hetgeen wat we op de werkvloer tegenkomen. Daar proberen we ze goed mogelijk op in te spelen zodat iedereen goed weet hoe ze met bepaalde situaties om moeten gaan. Daarnaast is het een groot stuk coördineren van de BOL en BBL leerlingen die we begeleiden, dus dat is de aannameprocedure en zorgen dat ze allemaal op een werkplek terecht komen en ook ieder jaar wisselen van werkplek. Wanneer er iets speelt met een leerling, bijvoorbeeld problemen met de

		opleiding of praktijkbegeleider, dan komen ze vaak ook bij mij en dan proberen we dat samen op te lossen. Dus dat is een beetje in grote lijnen wat ik doe.
Werkzaamheden	Respondent 13	en wij behandelen vooral mensen met communicatieproblemen, spraakproblemen, taalproblemen, stemstoornissen, ademtherapie en slikstoornissen. Ook om mensen van buiten de organisatie, mensen in de eerste lijn zien we ook.
Werkzaamheden	Respondent 14	De werkzaamheden die hierbij horen zijn op strategisch niveau kijken welke lijnen we uitzetten in de organisatie, met name op het gebied van HRM uiteraard maar er zitten ook wel raakvlakken op het gebied van andere organisatieonderdelen. Vanuit die functie zit ik dan ook in verschillende werk- en stuurgroepen en daarnaast heb ik natuurlijk ook een leidinggevende taak naar de afdeling. Als je kijkt naar de afdeling HRM, die houden zich bezig met HR-advies, maar ook met arbeidsvoorwaarden. Dit is natuurlijk geregeld in de cao maar dan moet daar natuurlijk goed uitvoering aan worden gegeven, maar ook de ontwikkeling van medewerkers en het aantrekken van medewerkers. En natuurlijk het zorgen voor goed werkgeverschap.
Werkzaamheden	Respondent 15	Ja gewoon een beetje de huishoudelijke taken. Ik draai alleen maar JO-4 diensten. JO-4 wilt zeggen dat ik alleen de middag-avondploeg draai. Dus het is voornamelijk huishoudelijk werk en bezig zijn met de bewoners. Ja, klopt. Het bestaat inderdaad uit de begeleiding van de tafel naar het toilet, een rondje door de binnentuin en eventueel naar bed brengen. Ja toch wel met die mensen buiten zijn. Met dat mooie weer zie je ze ook echt genieten. Of samen de tafel dekken en gezamenlijk eten. Af en toe krijg je dan nog eens een compliment. Gisteren nog was er een man die tegen me zei: wat heb je toch een leuke snoet! Dan is je dag toch weer goed. Ja, ik vind de inco's verschonen, dat zijn de luiers zeg maar, daar moet ik nog even doorheen. Ik ben niet iemand die blèrt dat ik het niet doe, ik hoop namelijk dat als ik zelf zo oud ben dat iemand dat voor mij doet. Maar dat is niet iets waar ik om sta te springen. Rapporteren vind ik lastig. Daar moet ik me eigenlijk nog goed in verdiepen en kijken hoe ik dat nou moet doen. Rapporteren op zich heb

		ik niet zo veel moeite mee. Je rapporteert naar familie wat je hebt gedaan, dus daar heb ik helemaal geen moeite mee.
Werkzaamheden	Respondent 16	Als Raad van Bestuur ben je eindverantwoordelijk voor de organisatie in z'n totaliteit, dus op alle vlakken. Mijn specifieke aandachtsgebied heeft toch wel te maken met mijn achtergrond vanuit de zorg. Ik ben van origine verpleegkundige, gezondheidswetenschapper. Ik heb in tal van zorgcontexten gewerkt, zowel in de psychiatrie als in de ouderenzorg, ziekenhuiszorg. Dat pallet is mij goed bekend. Mijn taken zijn heel veel omvattend. Wat in ieder geval mijn drijfveer is, wat wordt de patiënt of cliënt er beter van? Wat is goed voor de patiënt, cliënt of bewoner? Om dat altijd in het perspectief te zien. Daarnaast de principes van Planetree, als je kijkt naar de drie pijlers: Kwalitatief goede zorg, dat is natuurlijk een heel breed begrip want wat is kwaliteit? Maar in ieder geval basale kwaliteit die je ook mag verwachten vanuit de professie, in een helende omgeving. Dat de omgeving er toe doet en plezierig is om in te verblijven, dat je je in ieder geval welbevind. Als derde in een gezonde organisatie, gezond in de zin qua bedrijfsvoering dus financieel gezond, maar ook een gezonde organisatie waarin het goed is om te werken, dus dat het ook voor je medewerkers een gezonde en vitale organisatie is. Als je vanuit Planetree naar die drie pijlers kijkt, wat is dan je rol als bestuurder? Dat is te zorgen voor dat je de drie pijlers excelleert. Dat je een organisatie hebt die vanuit cliëntperspectief goed is, die vanuit professie goed is en of dat nou de zorgmedewerker is, de professional, de HR-medewerker, de facilitaire medewerker. Dat dan binnen een context die er voor zorgt dat een organisatie stabiel is en vooruit kan kijken.
Ontwikkelingen	Respondent 1	Niet zo heel veel, behalve dat verschillende organisaties bezig zijn met certificeringen rondom Planetree en dat er wel wat bewustwording begint te ontstaan over dat je wel na moet denken over wat de beste manier is om informatie richting je cliënten te geven. Dus we verwachten van medewerkers dat ze de info tot zich nemen want we hebben gezamenlijke doelen, we willen dat iedere dag de moeite waard is. Dat zijn dingen waar we met elkaar aan willen werken. Maar ik denk dat we onvoldoende incalculeren dat er medewerkers zijn die dat niet of niet zonder hulp oppikken. Vorig jaar was er in het kader van de dag van de verpleging een cadeautje en dat was gekoppeld aan het openen van je eigen mailadres. Nou er brak zo ongeveer hier en daar paniek uit omdat sommige medewerkers gewoon echt niet weten hoe dat moet. Dus daar ben je dan ook wel een soort verbaasd over, maar heel veel medewerkers hadden hulp nodig om hun eigen emailadres op te starten en dat cadeautje uit te zoeken. Dat gaf verbazend veel onrust terwijl je zou denken dat iedereen zo ondertussen wel digitaal is. Nee dus.

		We hoorden laatst in de focusgesprekken met de medewerkers van Huishoudelijke thuiszorg dat ze ook een beetje moeten zuchten van de hoeveelheid apps, programma's en inlogs die nodig zijn om hun werk te kunnen doen. Nou we verwachten van medewerkers dat we kwaliteitszorg leveren. Hierbij hebben we de impliciete verwachting dat iedereen zich daar aan houdt, maar we checken niet of iedereen in de positie is om al die dingen op een goede manier tot zich te nemen. En dan heb je ook nog de categorie mensen die op zich wel kunnen lezen en schrijven, maar die dan bijvoorbeeld onvoldoende digitaal vaardig zijn. Als je de cijfers leest over laaggeletterdheid, dan moeten er ook gewoon medewerkers zijn die laaggeletterd zijn. Dat kan haast niet anders. Die zitten in een nog veel lastiger pakket, die kunnen überhaupt geschreven taal moeilijk tot zich nemen.
Ontwikkelingen	Respondent 2	Sowieso dat het probleem steeds duidelijker in beeld komt, doordat de overheid hier ook op stuurt en er steeds meer initiatieven die kant op gaan om er werk van te maken. De cijfers blijven natuurlijk de cijfers, dat wordt niet ineens anders qua aantallen laaggeletterdheid. Maar ten tijden van hoogconjunctuur, lage werkloosheid en veel vacatures en weinig mensen beschikbaar, is het ons alles aangelegen om mensen beschikbaar te maken. Dus dat er meer mensen beschikbaar komen die nog thuiszitten en niet aan het werk komen door problemen met taal. Ofwel mensen binnen de poorten te houden die wel aan het werk zijn, maar die zich niet kunnen ontwikkelen door een taalprobleem. Ja, qua zorgsector krijgen we terug van zorgorganisaties dat overall het probleem is dat steeds meer digitaal gaat. Er wordt steeds meer van de zorgmedewerker verwacht ten aanzien van verslaglegging en dossiervorming. Ook richting de families moet veel vastgelegd en gecommuniceerd worden en dan blijkt wel steeds vaker dat mensen onvoldoende in staat zijn om mails te sturen en te interpreteren: wat staat er nou? Wat is nou de opdracht die ik van mijn leidinggevende krijg? Wat wordt er van mij verwacht? Allerlei e-learnings om bij te scholen lopen ze op vast, want voor een e-learning moet je digitaal vaardig zijn en het zit hem vooral in de digivaardigheden in de zorg wat een probleem is. We zijn in oktober gestart en om bewustwording te creëren, dat duurt gewoon lang. Dus we waren op stoom totdat de coronacrisis insloeg. Dus het is niet dat we al heel veel werkgevers echt al concreet hebben gesproken over problematiek. Wel al een aantal en ook binnen onze

		projectgroep zitten er. We lezen ook onze stukken en dat is ook wat we overbrengen aan werkgevers.
Ontwikkelingen	Respondent 3	Bij de loketten zien we dat de meeste mensen die daar komen NT2'ers zijn. NT2 staat voor Nederlands als tweede taal, dus van oorsprong een andere taal dan het Nederlands hebben. En juist de NT1'er bereiken we bij de loketten niet, wat ik ook heel logisch vindt want ze zijn gefaciliteerd in de bibliotheek dus als je al angst hebt om te lezen dan is het gewoon heel lastig om naar een bibliotheek te komen. Nou je ziet dus dat die focus zich verlegt naar NT1. In principe was het altijd al de bedoeling om zowel de NT2'er als de NT1'er te bereiken. Ongeacht waar iemand vandaan komt, iemand die moeite heeft met de Nederlandse taal, om die te bereiken. Maar je ziet ook vanuit de Rijksoverheid dat er veel geld ingestopt wordt in volwasseneducatie, om dus die NT1'er te bereiken. Dus die focus op NT1 zie je nu met name ontstaan. Ja voor mij is dat moeilijk te bepalen want heel de focus is vrij breed. Het is natuurlijk wel heel bekend van dat iemand die laaggeletterd is, die heeft ook minder gezondheidsvaardigheden. Want het is voor iemand natuurlijk heel lastig om informatie op zich te nemen van een huisarts: wat bedoelt hij, het lezen van de bijsluiter van medicijnen. Op dit moment zie je natuurlijk dat het helemaal actueel is, in verband met de coronacrisis. Juist die laaggeletterde vind nu heel lastig op te kijken: wat wordt er van mij verwacht? En waarom moet ik afstand houden? en hoe belangrijk is hygiëne? Dat zie je nu, op dit moment is dat dus ook wel heel actueel. Je ziet ook wel ontstaan dat met name Pharos, dat is een expertisecentrum dat bijdraagt aan het terugdringen van grote gezondheidsverschillen, dat die ook materialen ontwikkeld specifiek voor deze doelgroep met betrekking tot corona. Om filmpjes te ontwikkelen waarmee, visueel en in makkelijke taal, duidelijk wordt maakt hoe belangrijk het is om de maatregelen die de regering nu neemt op te volgen. Nou die volop bezig zijn helaas niet, wat ik net zei van collega zorginstellingen, die hebben er wel oog voor. Die zien echt fouten ontstaan met name in de zorgdossiers. Want op elk niveau, of je nou helpende 2 of een verpleegkundige bent, die schrijven in dat zorgdossier. Dat kan natuurlijk problemen met zich meebrengen.
Ontwikkelingen	Respondent 4	Ik heb daar een keer over gesproken met de Planetree coördinator en ik meen dat zij daar wel aandacht aan wilde besteden in het jaarplan 2020, aan laaggeletterdheid.

		Maar wat daar concreet aan plannen ligt durf ik niet te zeggen, maar wij hebben daar wel al eens over gesproken dat daar aandacht voor zou komen. Ik zou wel willen dat WVO daar meer in gaat investeren. Ik denk dat er wel veel medewerkers zijn die hier mogelijk tegenaan lopen. Wat ik zelf bijvoorbeeld vind als het gaat om medewerkers, is dat onze protocollen en procedures niet altijd eenvoudig te begrijpen zijn voor medewerkers. Ik denk het formuleren maar ook vooral de hoeveelheid. Als je bijvoorbeeld kijkt naar het Kwaliteitshandboek, dat is natuurlijk een draak. Dat is heel lastig om daar iets goed in te vinden en te weten wat nou voor jou is, dat is echt lastig. Ja, zeker. Maar het is ook bekend hoor binnen de organisatie, dat we dat anders moeten gaan aanpakken. We hebben ook een heel ICT-traject om dat soort zaken beter via het intranet beschikbaar te maken. Dus daar zijn zeker wel ontwikkelingen. Maar als het gaat om het formuleren van bepaalde richtlijnen en procedures, dan weet ik eigenlijk niet of we daar rekening houden met laaggeletterdheid onder medewerkers. Het zit hem denk ik ook heel erg in de hoeveelheid.
Ontwikkelingen	Respondent 7	Dat valt nog mee, het zit hem dan meer in de opbouw van de zinnen. En de rapportages is sowieso veel van te vinden, wat er staat is correct maar het doet er weinig toe. Dat heeft niet zo zeer met het niveau te maken. Ik denk zeker dat de jongere medewerkers er handiger mee zijn en ik zie wel wat ontwikkelingen in het taalgebruik in de rapportages.
Ontwikkelingen	Respondent 8	Wat ik wel als een probleem ervaar is dat er heel snel wordt gedacht, achter de receptie zitten kan iedereen wel. Dat vind ik dus niet. Het is net zoals andere zaken echt een beroep en je moet ook affiniteit hebben met de computer en met lichte administratieve werkzaamheden. Er komt vanuit communicatie en HRM toch wel brieven naar de receptie, dus je moet daar toch wel affiniteit mee hebben. Het stoort me wel dat al heel snel in de organisatie wordt gezegd dat iemand wel achter de receptie kan gaan zitten. Ik probeer dat ook wel tegen te gaan om iemand geplaatst te krijgen óf pas geplaatst te krijgen wanneer iemand daar echt klaar voor is. Ik vind wel dat ze brieven moeten kunnen schrijven en adequate dossiervoering moeten kunnen doen. Een ander aandachtspunt is dat de telefoongesprekken die gevoerd worden, veel te lang duren. Ik ben ook

		bezig om ze daarbij coaching on the job te geven om het verschil in te laten zien tussen commercieel zijn en altijd maar iemand aanhoren.
Ontwikkelingen	Respondent 9	Naar mijn idee gebeurt daar eigenlijk niet zo heel veel.
Ontwikkelingen	Respondent 10	Wat ik zie is dat bijvoorbeeld bij verslaglegging in de dossiers dat niet elke contactverzorgende in staat is om goed te rapporteren of een zorgleefplan goed voor te bereiden. Daar hebben we nu een keyuser voor ingezet die hier samen met de contactverzorgende naar kan kijken. Ja, zeker. De jongere medewerkers gaan hierbij veel makkelijker en sneller. Ik heb hier ook een leerafdeling en dat zijn over het algemeen nog op school zitten. Die typen van alles en dat gaat allemaal heel snel. Je merkt dat de oudere medewerkers hier toch wel moeite mee hebben, die zijn dat niet gewend. We hebben best wel een hoog ambitie niveau. We hebben ook wel wat verwachtingen van contactverzorgenden om juist meer regie te pakken bijvoorbeeld als we een jaargesprek hebben laten we ze dat eerst zelf uitwerken. Wanneer we in een verbetertraject zitten met medewerkers en we hebben een gesprek gehad, laat ik ze dat ook zelf verwerken in een verslag. Dus doordat je ziet dat we de regie zo laag mogelijk leggen bij de medewerkers, moeten ze dat ook wel kunnen. Dat vinden ze nog wel lastig, vooral de oudere medewerkers dan.
Ontwikkelingen	Respondent 11	De jongere mensen fietsen daar zo doorheen. Ik denk dat problemen met digitale vaardigheden dan in de toekomst ook veel minder voor gaan komen. Wat taalvaardigheden betreft blijft dat denk ik. Je hebt altijd mensen die minder taalvaardig zijn, dus dat blijft natuurlijk een ding. De toelatingstoets op school is wel strenger tegenwoordig voor Nederlands. Maar de ongeschoolde medewerkers bereik je daar natuurlijk al niet mee.
Ontwikkelingen	Respondent 12	Ik denk dat je dat voornamelijk in mijn vakgebied terug ziet op Het Leerplein. We werken met Het Leerplein, dat is een online learningplatform. Bij sommige medewerkers gaat dat heel goed, maar er is ook een vaste groep medewerkers waarbij dat niet goed gaat of die zich niet inschrijven voor scholingen. Dus ik denk dat daar ook wel een stukje achter zit van het gewoon ook misschien niet kunnen. Ik denk dat wanneer zij moeite hebben met het maken van een E-learning, dat dat meteen invloed heeft op hun presteren. Ze moeten de E-learnings maken om bevoegd en bekwaam te blijven en als ze dat niet doen, lopen ze er in het werk ook tegenaan dat ze bepaalde handelingen niet meer mogen uitvoeren. Dus het heeft direct invloed eigenlijk.
Ontwikkelingen	Respondent 13	Nou de mensen waar ik mailcontact mee heb, dat is over het algemeen wel op niveau. Ik merk wel bij de jongere collega's, dit zijn niet de logopedie collega's overigens, dat er wat meer fouten in de

		spelling worden gemaakt dan bij de oudere collega's. Als ik dan de rapportages teruglees dan zie ik daar soms echt wel meerdere spelfouten in zitten. Het gaat me eigenlijk met name om de doelgroep die niet zo veel rapporteert en waar ik ook wel van terug hoor dat ze niet alles lezen. Ik vraag me af of daar problemen zitten bij de taalvaardigheid.
Ontwikkelingen	Respondent 14	Weinig dus. We waren ook heel blij dat jij op dit onderwerp een onderzoek ging doen en tot een advies zou komen, omdat er denk ik veel verborgen problematiek zit. Mensen proberen dat met allerlei kunst en vliegwerk dat zo te houden, maar ik denk dat wij als werkgever ook wel moeten kijken wat wij kunnen bieden. Zonder dat iemand zich bezwaard voelt, toch een stukje kennis met betrekking tot taal, rekenen en digivaardigheden kan opkrikken. Divers, het valt me soms op dat 95% van de mensen een smartphone heeft en daar van alles mee doet en als we als werkgever zeggen dat we gaan digitaliseren, hoor je toch dat medewerkers dat voor hun werk niet willen doen. Dat vind ik heel bijzonder. Ik denk dat het ook een kwestie is van uitleggen waarom we wat doen en wat de voordelen daarvan zijn.
Ontwikkelingen	Respondent 16	Ik vind dat we in de cliëntenzorg heel ver gaan, de zorg is op een hoog niveau en liefdevol. Onze medewerkers gaan voor die cliënten door het vuur, of dat nou intramuraal is als in de thuiszorg. Ik vind dat we daar heel ver in gaan en dat ook heel goed doen. Als we kijken naar de pijler helende omgeving, qua onze gebouwen hebben we ook een aantal pareltjes. Desalniettemin kan je ook in een omgeving die minder is, kijk naar De Zoute Viever, dat is een complex dat nodig aan vernieuwing toe is. Maar onze medewerkers zijn wel in staat om daar goede en liefdevolle zorg te verlenen. Als ik dan kijk naar de gezonde organisatie: we zijn financieel gezond, we zijn innovatief, we opereren op tal van samenwerkingen met andere partijen. Richting de medewerkers denk ik soms wel eens dat we die nog beter mogen ondersteunen in hun werk en als je goed zorgt voor jezelf, kan je ook goed voor een ander zorgen. Als wij goed voor onze medewerkers zorgen, kunnen zij ook hun werk nog beter uitvoeren. Ik denk dat we daar nog wel wat te brengen hebben. Een aantal dingen zijn feiten, zeker in Zeeland. Er is sprake van verzwaring van de zorg, dus kwalitatief wordt er iets anders verwacht, naast kwantitatief want we hebben ook gewoon meer ouderen. Het vergrijzen van de provincie, de ontgroening en krimp. Dus we staan voor een uitdaging.

		Als je het dan hebt over laaggeletterdheid en digitaal vaardig, dat juist in die groep die heel waardevol is en vooral voor cliëntcontact, dat het belangrijk is dat je die juist inzet en daar in investeert. Mijn ervaring is hier, maar ook toen ik bestuurder was op Noord-Beveland, dat daar pareltjes tussen zitten. Als je die op een goede manier weet te ondersteunen, kan je die ook verder helpen. Daar zie ik dus ook loopbaanperspectief voor medewerkers die bijvoorbeeld beginnen in de huishoudelijke zorg. Voor die medewerkers moeten we oog hebben. Ik denk, maar dat is een aanname, dat het zich vooral in die groep afspeelt.
Gezondheid	Respondent 1	We veronderstellen allerlei digitale vaardigheden van medewerkers maar we realiseren ons niet altijd dat dat voor sommige mensen belastend is, dat ze er gewoon echt niet mee overweg kunnen. In z'n algemeenheid is er een verband aangetroffen tussen gezondheidsvaardigheden en laaggeletterdheid. Dat laaggeletterde mensen hogere risico's zouden lopen. De getallen weet ik niet, maar ik kan me wel voorstellen hoe het werkt. Ik denk sowieso dat als je laaggeletterd bent, je veel meer stress in je leven ervaart. De dingen die je kunnen helpen om het beter te doen, kan je niet tot je nemen. Dus ik kan een goed artikelen lezen en denken: hier heb ik nou iets aan. Dat hebben die mensen niet.
Gezondheid	Respondent 2	Op het moment dat je er aandacht aan geeft, werkt dat door in alles: in iemands sociale omgeving, in iemands vaardigheden om eigen boontjes te doppen en financiën op orde te krijgen. Dus het kan een stuk aan zorg ontlasten dat ze zelfredzamer zijn. Minder schulden, minder zorgen en daardoor fitter kunnen functioneren.
Gezondheid	Respondent 3	Ja, zeker. Wat wij ook van partners horen en vanuit dat expertisecentrum, is dat het gewoon heel duidelijk is dat hoe minder basisvaardigheden iemand heeft, ook de gezondheid in het gedrang komt omdat ze moeite hebben met informatie over hun gezondheid. Stel dat de huisarts iets uitlegt en het wordt niet goed begrepen, dan kan dat echt gevolgen hebben. Dus die relatie is er absoluut.
Gezondheid	Respondent 4	Ik kan me goed voorstellen dat dat zo is, absoluut. Ik heb dat niet ervaren op de dagbesteding, maar ik kan me dat absoluut voorstellen en daarom vind ik het heel belangrijk dat daar aandacht voor is. Ik kan me heel goed voorstellen dat er heel veel gêne bij komt kijken en dat mensen zich in allerlei bochten wringen om het niet duidelijk te laten worden dat ze laaggeletterd zijn, dus dat lijkt me enorm stress verhogend. Het is ook niet altijd zichtbaar.
Gezondheid	Respondent 5	Ja, want toen werkte ik soms 21 uur. En dan werd het eigenlijk soms wel eens te veel. Dus nu ik heb 15-16 uur ongeveer en dat gaat goed.

		Ja, want ik heb een contract van 15 uur staan en dan houden ze dat meestal zo. Af en toe eens ja, 3 uurtjes extra om in te vallen. Dat is nog te doen. Nee, het moet niet 's morgens tot 's avonds laat zijn en de middag en zo. Dan wordt het te veel. Ik zit ook met m'n polsen.
Gezondheid	Respondent 6	Nou ik denk dat als je niet goed kan lezen of schrijven dat dat stress oplevert. Dat weet ik wel zeker.
Gezondheid	Respondent 7	Ik kan me heel goed voorstellen dat als je eigenlijk iets niet kan en dit niet durft toe te geven, je wel altijd bang bent dat daar iets door misgaat. Dan kan ik me voorstellen dat iemand daardoor zoveel stress kan ervaren, dat je daardoor uit zou kunnen vallen.
Gezondheid	Respondent 8	ja, natuurlijk. Als je iedere dag naar je werk gaat en iedere keer moet denken: ik hoop niet dat die klus er ligt want die kan ik niet. Dat is voor niemand fijn.
Gezondheid	Respondent 9	Ja, vooral de E-learnings geven bij sommige mensen heel veel stress. Als je die toetsen niet haalt, dan levert dat bij sommigen echt wel stress op.
Gezondheid	Respondent 10	Ik kan me voorstellen dat een medewerker het ook niet altijd durft aan te geven. Misschien is dat ook wel een stukje schroom. Oudere medewerkers zeggen dat wel al sneller, die geven toch wel aan dat ze er niks van snappen met de computer en die geven dat wel aan. Maar je hebt ook medewerkers die dat niet zeggen omdat ze bang zijn dat wij daar wat van vinden. Dat kan natuurlijk voor stress zorgen in die zin. En omdat wij er ook niet gericht naar vragen blijft het ook hangen.
Gezondheid	Respondent 11	Daar kan ik me best wel wat bij voorstellen. Ik weet sowieso dat de groep die niet digitaal vaardig is, dat die veel stress ervaren toen wij over gingen op het digitale systeem. Ik denk dat die daar best last van gehad hebben en zelfs misschien wel zijn uitgevallen of met stress naar het werk komen.
Gezondheid	Respondent 12	Nee, ik denk dat het stress met zich mee kan brengen en ik denk dat dat dan de grootste invloed zal hebben op de gezondheid. Ik kan me voorstellen dat als je continu het idee hebt dat je nog E-learnings moet doen of je moet alle rapportages lezen, maar je snapt er niks van, dan kan dat wel voor de nodige spanning zorgen.
Gezondheid	Respondent 13	Ja, stress denk ik wel. Het gevoel om er niet bij te horen, ik denk dat dat wel aan de orde zou kunnen zijn.
Gezondheid	Respondent 14	Ik kan van alles verzinnen, maar ik kan het niet zozeer duiden.
Gezondheid	Respondent 15	Dat ligt denk ik meer aan mezelf. Ik ben natuurlijk flexer dus ik sta op allerlei woningen. Aan de Vondellaan sta ik heel graag boven, want daar klikt het gewoon met iedereen heel leuk en daar sta ik ook veel. Beneden vind ik het wat kouder, wat afstandelijker. Ik moet ook zeggen

		dat ik het daardoor iedere keer weer spannend vind en dat ik echt opgelucht ben als ik op een bepaalde woning sta. Nee, zeker niet. Ik ga fluitend er naartoe. Al hoewel ik nu toevallig iets online had gedaan en echt dacht dat ik hier te oud voor ben geworden. Dat is natuurlijk onzin, maar ik ben er echt uit. Je bent natuurlijk nooit te oud om te leren, maar ik had er wel heel veel moeite mee. Dus toen heb ik ook gebeld naar de afdeling en werd ik ook weer achter elkaar teruggebeld. Ze hadden heel veel begrip voor de situatie. Ik heb ook een kleintje thuis, ik werk veel en heel die coronacrisis. Daarnaast heb ik ook nog een dochter op eigen benen gezet, die is op kamers gegaan. Dat zorgt allemaal voor best wel wat stress. Enorm. Dus daar raakte ik ook best wel van in paniek en daar had ik ook best wel last van en dat gaf ook weer extra stress. Maar dat hebben ze toen gelukkig wel weer weggenomen.
Gezondheid	Respondent 16	In het MTO wordt dit ook wel meegenomen. Zijn we er ons van bewust? Dat heeft alles te maken met de span of attention, dit geeft aan hoeveel attentie je hebt voor de mensen waar je leiding aan geeft en kan je zien hoe het gaat met deze medewerkers. Je gaat daarmee veel meer op de preventiekant zitten.
Productiviteit	Respondent 1	Als je bijvoorbeeld kijkt naar de Huishoudelijke dienst, daar zitten een paar jongens die heel digitaal vaardig zijn. Als er dan bepaalde dingen klaargezet moeten worden, dan kunnen ze dat zonder enig probleem doen. Er zijn ook collega's die de telefoon opnemen en in paniek schieten omdat ze niet de digitale vaardigheden bezitten om bepaalde taken uit te voeren. Ik denk van wel en weet je binnen een goede groep collega's kan je dingen van elkaar opvangen, elkaar helpen. Jij zal dat ongetwijfeld ook hebben, als je met een groep mensen bij elkaar zit en iemand zit te zuchten van: help, ik kom ergens niet uit. Terwijl een andere collega zegt: je moet even drie keer links, twee keer rechts en dan is het geregeld. Dat soort dingen doen mensen doorlopend voor en met elkaar. Als iemand echt heel erg achterloopt en echt geen vaardigheden heeft, is dat heel lastig. Overigens lijkt het me sterk dat 20% van de verzorgenden laaggeletterd is. Mensen moeten allemaal rapportages schrijven en zorgdossiers bijhouden. Wat ik me wel voor kan stellen is dat verzorgenden moeite hebben om kort en bondig een situatie samen te vatten. Er gebeurde

		iets met een bewoner en ze hebben anderhalf A4 nodig om het gegeven te beschrijven, terwijl dat in drie zinnen ook wel had gekund.
Productiviteit	Respondent 2	Zeker, onderzoek heeft al uitgewezen dat de grootste winst voor bedrijven in het aanpakken, zit in de productiviteit. De aanpak van taalvaardigheid, of het nou digitaal is of lezen, schrijven wat dan ook, als mensen dat beter beheersen en zelfstandiger kunnen functioneren op het werk en thuis, heb je sowieso zeer loyale werknemers en dat draagt ten alle tijden bij aan de productiviteit.
Productiviteit	Respondent 3	Als mensen thuis tegen een situatie aanlopen dat ze niet volledig kunnen meedoen in de samenleving, kunnen er eventueel ook schulden ontstaan wat ook stres met zich meebrengt. Waardoor je ook op de werkvloer minder productief zal zijn. Dus het wordt een soort sneeuwbal effect.
Productiviteit	Respondent 6	Ja, dat wel. Dan zeggen we ook: Zorg nou dat je je tablet 's ochtends bij hebt, zodat je weet wat er speelt als je drie dagen vrij bent geweest en binnenstapt bij een bewoner. Daar hebben we echt op gehamerd en we hebben daarom ook meer tablets gekregen, vorig jaar nog 4 extra op de eerste etage. We hebben natuurlijk ook een leerafdeling en dat vind ik wel een kritisch ding want die mensen hebben nog geen diploma. Daar zie je dan toch wel dat er met regelmaat gezegd wordt dat er geen tijd was om te rapporteren of dat inlogcodes kwijt zijn. Dat zijn uitvluchten en dan denk ik dat er meer speelt. Ja, ik denk wel. Er zijn medewerkers die het fantastisch vinden om een rapportage op te stellen en een plan, dus ja je kent op een gegeven moment je eigen medewerkers wel. Er zijn medewerkers die kunnen goed rapporteren, maar als er dan een overstijgend verslag geschreven moet worden, vinden ze dat toch heel moeilijk en dat snap ik ook wel. Dat doen ze niet zo vaak en dan wordt er iets gevraagd wat net iets overstijgend is. Ik vind wel dat je medewerkers dan koppelt aan elkaar zodat ze kunnen proberen het samen op te stellen. Je gaat mensen daar niet op afrekenen. Wat je wel vaak ziet als je een verslag terugleest, is dat ze niet tot de kern kunnen komen maar veel bijzaken benoemen en niet de hoofdzaak. Of dat de bijzaken tien keer benoemd zijn en de hoofdzaak staat dan in de laatste regel, dat zie je dan wel terugkomen.
Productiviteit	Respondent 7	Het kost natuurlijk onnodig veel tijd als er langer over gedaan wordt.
Productiviteit	Respondent 9	Dat weet ik niet eigenlijk.
Productiviteit	Respondent 11	Zeker wel. Toen we overstapten op dat digitale, nam dat heel veel tijd in beslag. Als ze dan naar een cliënt gingen en in de telefoon moesten zoeken. Ik denk dat dit nog wel eens gebeurd, daar ben je natuurlijk niet bij. Soms vraag ik me ook wel eens af, als je er niet zo handig mee bent, of ze het dan wel allemaal lezen. Daar hameren we natuurlijk wel op. Op den duur vallen mensen natuurlijk door de mand als ze vragen gaan stellen, maar veel werk is ook geroutineerd.

Productiviteit	Respondent 13	Dat weet ik niet eigenlijk. Als er sprake is van stress heeft dat zeker wel invloed.
Productiviteit	Respondent 14	Iemand die sneller iets begrijpt, zal ook sneller een instructie doornemen. Ik vind het heel moeilijk om in te schatten vanuit mijn positie hoeveel problematiek is er.
Productiviteit	Respondent 15	Ja, op dit moment rapporteren omdat ik nog niet vaardig genoeg ben. Dat is op dit moment ook niet echt een pré.
Productiviteit	Respondent 16	We zijn het al wel aan het toepassen maar... er is nog ruimte voor verbetering. Dat heeft alles te maken met de span of control. Om die reden hebben we het aantal leidinggevenden de afgelopen jaren ook uitgebreid om te zorgen dat er meer oog voor vitaliteit en preventie kan zijn. FitzMe, dat traject, überhaupt bewegen en vitaliteit in het algemeen eigenlijk.
Veiligheid	Respondent 1	Ja, als je nou kijkt naar zo'n coronacrisis, er hangen overal plakaten over wat je moet doen. Als je dat niet goed tot je kan nemen, hoe weet je dan hoe je op een goede manier je handen wast en wat je wel en niet mag doen? Zo zijn er heel veel risico's als mensen hun werkinstructies niet goed kunnen lezen. Als je kijkt naar cliëntniveau is er een duidelijke link tussen laaggeletterdheid en strsvaardigheden. Als je niet in staat bent om de informatie tot je te nemen over hoe je goed voor jezelf en voor je lijf zorgt. Als medewerkers daardoor de instructies niet goed begrijpen.. Er is een kwaliteitsboek en protocollen geschreven om te zorgen dat alles loopt, zoals het geacht wordt te lopen. En als mensen dat niet op een goede manier kunnen volgen, dan loopt de organisatie een risico want dan gaan er dingen gewoon niet goed. Dat kan variëren van een ingewikkelde medische handeling, je mag aannemen dat mensen die medische handelingen moeten verrichten, goed kunnen lezen. Maar het kan voor een huishoudelijk medewerker, die niet goed leest hoe de leidingen gespoeld moeten worden om legionella eruit te spoelen, dan krijg je meteen een legionella-uitbraak. Of in het kader van corona: als mensen niet alle maatregelen goed begrijpen. Als je bijvoorbeeld een ziek kind hebt met koorts, die hoest en snottert, dan moet je als medewerker overleggen met je leidinggevende. En als je dat niet weet en je komt gewoon met het coronavirus naar je werk, je gaat het daar lekker lopen verspreiden, dan heb je een risico.
Veiligheid	Respondent 3	Het voorbeeld dat jij noemt is ook een stukje veiligheid. Als iemand op een verkeerde manier een reinigingsmiddel toepast. Naja, je kan allerlei situaties bedenken, dan kan je toch in de problemen komen.
Veiligheid	Respondent 4	Echt veiligheidsrisico's hoop ik dat we zo veel mogelijk voorkomen, maar je zou kunnen denken aan medicatie. Dat heb ik nog niet meegemaakt hoor, gelukkig. Ja, medicatiefouten.

		Ja, ik heb het nog niet meegemaakt maar tot voor kort was er helemaal geen medicatieprocedure voor dagbesteding. Het is al een enorme winst dat we nu wel een procedure hebben en daarin ook duidelijke afspraken hebben, dat loopt. Ik heb ook niet meegemaakt dat daar medicatiefouten zijn geweest dus dat is wellicht een risico maar ik denk dat de aanpak nu wel zo is dat we daar niet heel veel meer kunnen doen om risico's uit te sluiten.
Veiligheid	Respondent 6	Dat zijn natuurlijk je verpleegtechnische handelingen. Als je niet goed weet hoe je die uit moet voeren, je leest het protocol niet of maar half, dan heb je wel een risico. Ik vind wel, alle Verzorgende-IG's die hier rondlopen, hebben een diploma. Dan vind ik dat je daar vanuit moet kunnen gaan. Ik vind wel, dat als je al onze Verzorgenden toetst, dan denk ik dat 90% op een doener scoort. Ja, tuurlijk worden medicijnfouten gemaakt. Waar mensen werken worden nou eenmaal fouten gemaakt. Ik heb zelf een teamleider gehad, die heeft een grove medicatiefout gemaakt en heeft daar nachten wakker van gelegen. Die man was gewoon hbo-geschoold. Dus dat kwam gewoon door niet goed opletten. Kijk de Baxterzakjes die zijn er, die moet je natuurlijk wel nog controleren. Wat je wel eens ziet is dat er twee Baxterzakjes op één tijdstip zijn en dat ze het tweede zakje vergeten, dan komen ze er 's avonds achter dat het tweede pilletje ook nog 's ochtends had gemoeten. Maar is dat dan een kwestie van lezen of een kwestie van afscheuren en niet opmerken? Dan het tweede denk ik.
Veiligheid	Respondent 7	Je hebt protocolwerk, bijvoorbeeld handelingen. Daar zou je een protocol bij kunnen pakken en die zijn allemaal beschreven. Als je een uitbraak hebt, heb je beschreven instructies. Dat zou ik even niet weten.. Als je het zo bekijkt, wel ja. Maar als je de rapportage niet goed schrijft, er is iets gebeurd en je collega weet hier niet van, dan kan dat wel gevaarlijke situaties opleveren. Je moet hierbij dan ook wel dagelijks hetzelfde aanpak hanteren en als je daar consequent op rapporteert, dan kan je daar problemen mee voorkomen. Dat speelt hier dus wel, ja.
Veiligheid	Respondent 8	Nee, dat denk ik niet.
Veiligheid	Respondent 10	Ik denk dat als we bepaalde maatregelen op dit moment niet goed uit zouden voeren dat zeker risico's met zich meebrengt. Als je bepaalde handelingen natuurlijk niet goed uitvoert volgens het protocol omdat je het niet goed leest of begrijpt, dan kan dat risico's met zich meebrengen. Medewerkers moeten ook rapporteren, maar als jij je overdracht niet goed kan lezen en het is niet helemaal helder. Dan doe

		je misschien wel iets verkeerd. Alles is tegenwoordig ook digitaal, bijvoorbeeld medicatie delen komt ook uit een systeem, maar dan moet je dat systeem wel snappen.
Veiligheid	Respondent 11	Heel letterlijk genomen wel. Ik moet eerlijk zeggen dat ik nog nooit iets ben tegengekomen op die manier, maar theoretisch gezien zou dat natuurlijk heel goed kunnen.
Veiligheid	Respondent 12	Niet bij alle E-learning's. Het is niet allemaal gelijk gevaarlijk. Bepaalde handelingen moeten ze om de zo veel jaar wel laten aftoetsen en als dat al lang geleden is dat ze dat hebben gedaan en niet kunnen aantonen dat ze het echt nog kunnen, dan mogen ze het eigenlijk gewoon niet doen. ik vraag me af in hoeverre er controle is op het feit of iemand dat dan ook echt niet doet of dat de scholing op orde is.
Veiligheid	Respondent 13	Ja, dat is een risico want dit zijn wel de mensen die ook aanwezig zijn bij het eten en drinken, het eten en drinken klaarzetten en verdikken als nodig is op ons advies, pap in plaats van brood. Dus ja, dat is wel een risico inderdaad. Nee dat is echt wel een risico. Als het advies niet wordt opgevolgd, dan kan het zijn dat iemand stikt in een stuk brood of een longontsteking oploopt door te verslikken in iets vloeibaars en daar aan overlijdt bijvoorbeeld.
Veiligheid	Respondent 14	Ik zou zeggen niet direct, want dan zouden we dat veel sneller merken in het aantal meldingen op het gebied van foutieve zaken. Ik denk dat bij de functies die iets moeten voorschrijven zoals artsen, daar speelt dit niet. Wat wel kan natuurlijk, ik weet niet in hoeverre dit ook invloed heeft op de cliënt, als je iets wat ongelukkig opschrijft. Kan een ander dat dan echt goed begrijpen? Ja. De veiligheid van cliënten, dat zien we niet terug in de meldingen over medicatiefouten of iets dergelijks, maar in het welzijn van cliënten zou het wel negatieve gevolgen kunnen hebben.
Veiligheid	Respondent 16	Dat is een goede vraag. Risicomanagement is iets waarvan we ook gezegd hebben in het meerjarenbeleidsplan, dat we daar expliciete aandacht voor moeten hebben. Dus bij risicomanagement in de zorg denk je toch al gauw aan medicatieveiligheid, bij financiën aan een lek of fraude, maar ten aanzien van dit item is het ten eerste al van belang dat je het weet te benoemen en er erg in houdt.
Vitaliteit & duurzame inzetbaarheid	Respondent 1	Ik dacht ook nog aan het sociale component. Want hoe kan je als collega meedoen en erbij horen als je niet mee kunt praten over de dingen die de collega's allemaal doen.

		Ja. Als wij doorgaan op de huidige werkwijze, namelijk steeds verder in de digitale wereld stappen, zonder dat iedereen dat kan volgen zou het probleem groter kunnen worden.
Vitaliteit & duurzame inzetbaarheid	Respondent 3	Ja, zeker. Kijk we hebben het nu over de gezondheid, maar in de eerste plaats raakt het ook een stukje welzijn van iemand. Als je niet volledig kan meedoen omdat je informatie niet goed begrijpt en dat is dus ook op de werkvloer. Dan loop je tegen bepaalde grenzen aan. Je voelt je al minder zelfverzekerd, je moet aan een collega vragen hoe je dingen moet doen. Dat geeft voor iemand, als je niet volledig kan meedoen of dat nou in de privésituatie is of op de werkvloer, raakt ook de productiviteit en de inzetbaarheid van medewerkers. Want als je tot een bepaald niveau kan lezen, schrijven en dingen kan begrijpen, dan kan je ook niet doorgroeien binnen jouw bedrijf. Dus jouw duurzame inzetbaarheid is dan toch wat beperkter.
Vitaliteit & duurzame inzetbaarheid	Respondent 5	Ja, zeker. Ik ga er echt met plezier naartoe.
Vitaliteit & duurzame inzetbaarheid	Respondent 6	We weten allemaal, ik wil het niet op werkdruk steken, maar dat medewerkers in de zorg een rapportage op moeten stellen en hier moeite mee hebben, heel hard gaan werken in de zorg en aan het einde van de dag moeten ze dan nog rapporteren. Het effectief rapporteren kan eigenlijk alleen als je de zorg net verleend hebt, want dan zit het nog vers in je hoofd. Prioriteiten stellen is dan wel één van de dingen die medewerkers moeilijk vinden. Dan zeggen ze: Ja, maar het is allemaal nog zo druk en er is nog veel werk. Maar in de zorg kan je altijd werken. Als je zo'n voorbeeld noemt als net, dan kan dat een risico vormen. Maar ik zie het niet als risico als iemand een -d of een -t verkeerd schrijft of niet 100% weet hoe de data in een dossier verwerkt moet worden. Ik heb daar geen ervaring mee, maar dat zou wel een enorm risico zijn denk ik. Je kan een dosering niet verkeerd doen of zo.
Vitaliteit & duurzame inzetbaarheid	Respondent 8	Dat wordt ook snel lastig met je collega's denk ik, op een gegeven moment gaan ze wel merken dat je ergens moeite mee hebt. Onze taken worden op het planbord geplaatst, iedereen kan daar dan taken vanaf halen om uit te voeren. Als jij dan altijd dezelfde taken laat liggen, gaat dat wel opvallen. Dit kan er bijvoorbeeld ook voor zorgen dat je niet goed in de groep gaat liggen of dat er foute berichtgeving de deur uitgaat.
Vitaliteit & duurzame inzetbaarheid	Respondent 9	Met name dus die E-learnings want we verlangen toch van medewerkers dat ze dat één keer in de zoveel tijd doen. Qua echt zorginhoudelijk, daar zit ik zelf natuurlijk niet zo in.
Vitaliteit & duurzame inzetbaarheid	Respondent 10	Dat zit hem nu bijvoorbeeld in de coronamaatregelen, we verwijzen natuurlijk heel veel naar werkinstructies in het Kwaliteitshandboek maar

		als medewerkers die niet lezen of niet kunnen lezen of de tekst niet begrijpen, dan heb je wel een risico. Jawel, dat denk ik wel. Ondertussen denk ik even terug aan de invoering van de individuele e-mailadressen voor de medewerkers. Daar was best wel wat om te doen, heel veel mailadressen werden door medewerkers niet geactiveerd. Nu ik daar zo aan terugdenk kan dat misschien ook geweest zijn doordat medewerkers het niet begrepen of niet snapten wat ze moeten doen. Als je alleen al ziet dat ze vastlopen als ze een wachtwoord moeten veranderen, daar komt heel veel stress bij kijken omdat ze echt niet weten hoe het moet. Ik denk dat daar nog wel een verbeterpunt ligt.
Vitaliteit & duurzame inzetbaarheid	Respondent 11	Ja, zeker. Zeker in de thuiszorg ga je als medewerker alleen op pad met je zorgleefplan dus je moet sowieso goed begrijpend kunnen lezen om te begrijpen wat er staat en wat je bij een cliënt moet doen. Je hebt ook te maken met medicatie, dan zal je toch moeten controleren of de juiste medicatie in de baxterzakjes zit. Je zal toch moeten lezen op het zakje of dat overeenkomt met de toedieningslijst. Je moet dus goed kunnen lezen en goed moeten kunnen interpreteren wat iemand schrijft in bijvoorbeeld de rapportage.
Vitaliteit & duurzame inzetbaarheid	Respondent 12	Ja, dat kan ik me wel voorstellen. Maar ik kan me ook voorstellen dat dat bij het opstellen van rapportages en dergelijke een probleem is voor de medewerkers. Ik kijk natuurlijk alleen naar scholing, maar dat zou het eerste zijn dat in me opkomt.
Vitaliteit & duurzame inzetbaarheid	Respondent 13	Ja zeker, dat denk ik wel. Zeker wat de risico's betreft, zoals die risico's die ik noemde met eten en drinken. Datzelfde geldt natuurlijk voor adviezen over lopen of een MIK-melding invullen.
Vitaliteit & duurzame inzetbaarheid	Respondent 14	Niet altijd. Sommige dingen worden ook in stand gehouden omdat het nog niet mogelijk is. Als je ziet dat er nog heel veel fysieke formulieren worden ingevuld, maakt dat dat medewerkers ook niet gewend raken om dingen digitaal aan te vragen.
Vitaliteit & duurzame inzetbaarheid	Respondent 15	Ja, ik ben er natuurlijk al weer heel lang uit. Ik ben 43 en ik ben nieuw in deze branche. Ik heb een handvaardig beroep en computers zijn voor mij abracadabra. Ik kan net m'n telefoon en computer aanzetten en dan heb je het wel gehad. Dat klinkt heel knullig, maar zo is het wel.
Vitaliteit & duurzame inzetbaarheid	Respondent 16	Wat ik denk is dat je voor een deel goed om moet gaan met de kwaliteiten/competenties van je medewerkers. Dat betekent dat je wat meer moet richten op functiedifferentiatie. Waar we in het verleden verpleegkundige of verzorgenden op een groepswoning plaatsten, waar ze ook kookten en de was deden, denk ik dat je vanwege die schaarste die mensen moeten benutten in de zaken waar zij expert in zijn. Het lukt ons toch nog steeds om vooral vanuit de onderkant van de arbeidsmarkt, het facilitaire bedrijf of dienstverlening, om die bij ons binnen te halen en daarin ook een rol te geven. Dan mag je niet iets anders van ze verwachten, je moet begrip hebben voor het plafond.

		Maar die hebben vaak wel een groot en warm hart, ze zijn betrokken bij de mensen en hebben hele goede dingen. Dat is ook liefdevolle zorg, dat is ook Planetree. Ja, als je dingen fout interpreteert of niet goed leest kan je fouten maken, dus er zit zeker een risico aan. Bij de implementatie van een IT traject, daarvan moeten we zeggen dat de routekaart staat of valt met de overname van de medewerkers, als je dat in beeld hebt is de eerste stap al gezet. Maken wij gebruik van HR-analytics? Ik denk dat wij nu heel snel gefocust zijn op verzuimcijfers. Strategische personeelsplanning is bijvoorbeeld een onderwerp dat al tijden op de agenda staat, maar wij hebben nog steeds niet een goed strategisch personeelsplan. Ja, dat is geweest. Waarin we het nu ook niet meer hebben over verzuimbeleid maar over vitaliteit. Dus die slag zijn we aan het maken, maar dat zijn kleine stapjes. Ja, zeker wel. Eén van de pijlers in het meerjarenbeleidsplan is: samen gaan voor de beste werkgever. Dit gaat ook over de vitaliteit van de medewerker, kan deze medewerker de eindstreep halen? Zit de medewerker goed in z'n vel? Is er ruimte voor ontwikkeling? Maar meer op organisatieniveau ook, welk potentieel hebben we? Welke mensen kunnen groeien om te zorgen voor ons leidinggevend kader? Dus eigenlijk op tal van niveaus meer voorbereid zijn. Eigenaarschap vind ik een heel belangrijk goed, want dat betekent ook dat je je er verantwoordelijk voor voelt. Verantwoordelijk voor het resultaat en dat ook behapbaar maken, dat stukje dat jij ook kan. Medewerkers hebben thuis ook een grote verantwoordelijkheid, die verantwoordelijkheid zie je ook graag bij de medewerkers net als dat ze zich thuis verantwoordelijk voelen.
Inzicht creëren	Respondent 1	Nee, volgens mij is er helemaal geen aanbod behalve die ene workshop die ik aangeboden heb. Dat is absoluut niet voldoende. Er is niet eens besef ben ik bang. Nee, voor bepaalde mensen in de zorg bijvoorbeeld, dan zit daar wel een screening bij. Mensen worden dan wel qua niveau getoetst. Als je laaggeletterd zou zijn, dan ga je die toets niet doorstaan, dat is wel heel

		duidelijk. Maar we hebben natuurlijk ook heel veel andere functies waarbij je ook moet kunnen lezen en schrijven, al is het maar de aftekenlijst dat je de toiletten hebt schoongemaakt. Het is simpel, maar het moet wel gebeuren. Nou weet je wat ik denk, wat een beetje lastig is dat de scholingsdruk best hoog is. En dat leidinggevend niet heel erg staan te trappelen om zelf te doen of medewerkers hier aan deel te laten nemen.
Inzicht creëren	Respondent 2	Nee, behalve wat ik net al noemde, de digivaardigheid van medewerkers. Ik weet dat iemand die kiest voor de zorgsector, vaak bewust niet kiest voor de administratieve rompslomp. Iemand wil gewoon zorgen, heeft hart voor zijn of haar werk en wil uiteindelijk gewoon bezig zijn met de patiënten of cliënten. Ze hebben vaak een broertje dood aan administratie. Dat is dus eigenlijk wat ze wel nekt in dat de administratie alleen maar toeneemt.
Inzicht creëren	Respondent 3	Ja dat is een lastige. Kijk wij proberen juist werkgevers te attenderen op dat dit mogelijk aan de hand kan zijn. Met die NT2'er is het denk ik duidelijk, die beheerst de Nederlandse taal niet voldoende. Daarvan zal een werkgever eerder een taaltraject willen inzetten zodat die het werk kan doen wat hij behoort te doen en daardoor ook eventueel kan doorgroeien. Maar met name de NT1'er, daar is een werkgever zich niet altijd van bewust. Dus ik denk dat dat ook voor een werkgever belangrijk is om het te signaleren zodat iemand, die misschien wel wil doorgroeien maar er niet voor uit durft te komen wat ik moet doen ten aanzien van een rapportage, tegen zijn grenzen loopt. En als daar niet op wordt gesignaleerd, kan zo'n iemand niet doorgroeien.
Inzicht creëren	Respondent 4	Ja, dat denk ik wel ja. Als het gaat om dagbesteding zijn er wel vragen die ik steeds terugkrijg, daarvoor heb ik voor de medewerkers een soort afsprakenlijst gemaakt op thema, waarin ik daarin verwijs naar de vindplaats van het protocol. Bijvoorbeeld bij medicatie gaan we uit van het medicatieprotocol, maar dat kan je hier vinden en aanvullend zijn er deze afspraken. Dat is eigenlijk wat ik doe om het eenvoudiger te maken om het te vinden en het ook een beetje bij elkaar te zetten. Veelal voor het werken in de dossiers. Dus je hebt allerlei handleidingen voor Nedap, daar heb ik trouwens ook samen met Applicatiebeheer er één gemaakt voor dagbesteding. De handleiding zijn namelijk niet eenvoudig genoeg voor medewerkers, ze hadden moeite met de handleidingen. Toen heb ik er één gemaakt met vooral: deze knop zit hier, klik hier, klik hier. Dus die hebben we omgezet en dat helpt. Overwegend wel, maar ik denk dat ze ook moeite hebben met het vinden van. Wat ik al zei dus, de vindbaarheid daarvan. Dan krijg ik toch

		nog vragen, want het is kennelijk toch moeilijk te vinden. Dus ik denk op zich dat ze het tekstueel wel begrijpen. Ja, de juiste informatie op het juiste moment achterhalen.
Inzicht creëren	Respondent 5	Ik heb er geen moeite mee om zulke dingen te doen hoor haha. Ik vind dat allemaal heel makkelijk. Ik heb eigenlijk geen problemen hoor, het gaat allemaal zo lekker soepel. Dat komt omdat ik altijd bij de vaste kom. Daar is het heel makkelijk om alles te weten en te doen, geen problemen eigenlijk. Als er wat is dat ze extra wilt, dan vraagt ze dat en dan wordt het ook gedaan. Dat zou ik echt niet weten. Ik heb één collega waar ik samen mee werk en verder heb ik eigenlijk helemaal geen contact met de anderen omdat ik buiten werk.
Inzicht creëren	Respondent 6	Tijdens de gesprekken zie je vaak wel hoe mensen uit hun woorden komen. Dit kan natuurlijk ook door stress zijn op dat moment, maar je ziet wel vaak hoe de zinsopbouw is, hoe ze zich verwoorden, of ze uit de casuïstiek komen en hoe ze dat oplossen. Als de zinsopbouw natuurlijk geen persoonsvorm, onderwerp of gezegde heeft dan denk ik al, oh klopt dit wel. Het ligt ook aan het niveau dat je dan vraagt. Voor een woon-leefmedewerker heb je een ander niveau dan voor een Verzorgende-IG of voor een Verpleegkundige. Bij een Verpleegkundige moet het gesprek zeker goed verlopen en dat stukje stress of spanning door de vacature, daar prikken we wel doorheen. Je ziet ook dat na 10 minuten dat vaak wel ontdooit. We vinden het wel heel belangrijk dat we daar goed op letten. Taalvaardigheid op schrift is op dat moment natuurlijk moeilijk te testen, maar je ziet het wel aan de brief die mensen sturen. Nee, dat vind ik wel een moeilijke moet ik eerlijk zeggen. Die sollicitatiebrief die ze schrijven kan ook iemand anders gedaan hebben. Dan vraag ik vaak ook wel of iemand geholpen heeft met de lay-out, maar ook vaak komt die vraag niet op tafel. Ik vind vaak wel dat je tijdens het gesprek ervaart hoe iemand zich verwoordt en of het goede zinnen zijn. Dat wil alleen niet zeggen dat het op schrift ook goed is. Ja, dat is doorvragen en op vertrouwen. Nou de digitale vaardigheid wordt sowieso al bij de introductiefase nagevraagd want ze krijgen dan ook de inlogcodes. Vaak ben ik dan

		degene die dan, voordat ze echt starten, de medewerker nog een keer uitnodigt voor de introductie, een rondleiding in het gebouw en het team voor te stellen. Maar ook de site te introduceren, uitleggen waar ze verzuim kunnen melden wanneer ze in verzuim schieten, ook waar ze het rooster kunnen vinden. Je ziet bij sommige medewerkers dan al stress ontstaan. Dan zie je bij sommigen al dat ze meer nodig hebben dan alleen een uitleg. Ja, als we de inloggegevens al bekend hebben, dan zitten we samen achter mijn computer en gaan we met die gegevens inloggen. Ja en ik moet eerlijk zeggen dat van de 10 medewerkers, we dat doen bij 6 à 7. Nee, niet iets dat mij bekend is. Ik moet eerlijk zeggen, ik heb wel in het kwaliteitshandboek gekeken of ik hier iets in kon vinden, maar daar kon ik ook niets in vinden. Het enige wat ik wel kon vinden was een PowerPoint die in 2019 is gemaakt. Eind 2019 heb ik iets kunnen vinden in het kwaliteitshandboek. Document 22: Handout workshop laaggeletterdheid. 11 december 2019. Nou er zijn natuurlijk sowieso de Villans protocollen over hoe je de zorg verleent, maar als je laaggeletterd bent of je hebt moeite met lezen dan zorgt dat ook al voor een probleem. Want hoe lees je dan het protocol? Ja, want dan zorgen we dat die inlogcodes er weer zijn en dan gaan we dat samen doen. Dan probeer ik ook wel niet te confronterend te zijn maar wel mensen de mogelijkheid te bieden om zich te kunnen uiten. Dan zeg ik ook wel dat er meer mensen zijn die ergens last van hebben of de inlogcodes kwijt zijn geraakt en dan vraag ik of er nog andere dingen zijn waar ze tegenaan lopen. Ja en individuele jaargesprekken hebben we ook bij medewerkers die nog geen jaar in dienst zijn en ik als teamleider heb volgens mij ook een jaargesprek. Dat ligt dus aan je functie.
Inzicht creëren	Respondent 7	Ik heb dat de laatste tijd niet gedaan. Ik let er wel heel goed op hoe ze spreken, hoe hun CV is opgebouwd, hoe de motivatiebrief is opgebouwd. Ik heb een meisje aangenomen als oproepkracht, daar ben je ook kritisch naar maar wel minder kritisch dan wanneer je een Verzorgende-IG aanneemt die ook contactverzorgende gaat worden.

		Daar ga je eigenlijk gewoon vanuit. Het is een gevaarlijke aanname eigenlijk, want het wordt niet getoetst. Dan zeg ik altijd dat ze eerst met een collega samen moeten kijken of ze eruit komen en anders ga ik ze helpen. In het ergste geval zou je scholing aan kunnen bieden of zo. Ik ondersteun wel, maar uiteindelijk wel een collega. Dan moet je wel een goede collega zoeken, die weet er meer van dan ik. Ik kan heel prima alles controleren, maar ik werk er ook niet dagelijks in. Dus eerst vraag ik of ze met een collega mee kunnen kijken en daarna misschien met een key-user. Dan kan je online natuurlijk ook nog een heleboel uitpluizen. Dan zou ik diegene gewoon aan de hand nemen om te kijken waar ze dan tegenaan lopen. Maar dat is nog niet echt voorgekomen eigenlijk. Wel is er een nieuwe contactverzorgende die bijvoorbeeld bij een nieuwe opname niet weet wat ze moet doen en dan kijk ik gewoon even met haar mee. Dan zeg ik ook gewoon, laat maar zien wat je wel weet en dan kijken we wel hoe ver we komen. Oh dat weet ik eigenlijk niet. Ik werk hier ook nog niet zo heel lang dus misschien dat het me ook gewoon ontgaat is. Ja. Die protocollen zijn specifiek beschreven voor bijvoorbeeld een Verzorgende-IG Veel medewerkers weten niet de precieze route door de dossiers en rapportage, dat zou ik wel graag willen zien. Nee, want ik heb alle dossiers gecontroleerd, dat zijn er bij mij 39. Bij uitzondering is een dossier echt helemaal correct, dat zit hem dan met name in de volgorde van de documenten en het bijwerken hiervan. Kijkend naar dit voorbeeld heb ik gewoon met de medewerkers besproken wat ik van ze verwacht en dat werd ook gelijk de volgende dag opgepakt. Wanneer het om gedrag gaat, dan moet je continu in gesprek blijven met het team en benoemen dat je begrip hebt voor de situatie. Daarnaast ook dagelijks vragen hoe ze er mee omgaan en waar ze tegenaan lopen.
Inzicht creëren	Respondent 8	Ja, daar loop ik wel tegenaan. Ik probeer dan ook wel te zeggen wat ik denk dat iemand mist. Mensen vinden zelf namelijk ook heel snel dat ze

		daar kunnen zitten. Het is echt heel druk, je moet constant je werk doen en de telefoon opnemen en dan je aandacht erbij proberen te houden om te voorkomen dat er fouten worden gemaakt. Dus het is best een hectische baan en dat onderschatten heel veel mensen. Bijvoorbeeld het samenstellen van brieven en met adresbestanden bijvoorbeeld. Als je daar niet handig mee bent en zelf ook niet leergierig bent... Soms is het werk zo druk dat je daar ook weinig aan toekomt. Ik heb er wel wat van gezegd inderdaad, dat ik dat niet had verwacht dat er zo veel mensen bij WVO moeite hadden. Op de cliëntenadministratie hebben een aantal keer tijdelijk mensen gewerkt die uitgevallen zijn in de zorg en daar is de computervaardigheid erg slecht.
Inzicht creëren	Respondent 9	Wat ik als praktijkopleider vooral merk is dat in het algemeen mensen in een lager functieniveau moeite hebben met hele lappen tekst, dan ben je ze soms al bijna kwijt. Dus dat is soms wel lastig. En als je kijkt naar digitale vaardigheden, in de afgelopen jaren zijn we overgegaan op een nieuw systeem en het werken met apps en sommige mensen hebben daar toch wel moeite mee. Ja dat maakt eigenlijk niet zo veel uit. Je zou juist denken dat de jongere mensen veel digitaal werken en alleen op hun telefoon zitten, maar als het dan om werkzaamheden gaat dan zijn ze daar ook niet zo heel erg vaardig in. Je merkt wel dat de ouderen het weer opnieuw moeten leren, dat is wel lastig. Nee, daar worden wij als praktijkopleiders eigenlijk niet echt om gevraagd. Ik merk wel dat mensen E-learnings moeten doen en voor mensen met best wel heftige dyslexie kan dat wel moeite opleveren. De E-learning modules zijn pas weer herzien. In de vorige versie zat er ook gesproken tekst bij en dat is er nu uit. We krijgen daar wel opmerkingen over dat mensen daardoor moeite hebben om die E-learning te doen. Maar als we merken dat mensen steeds voor toetsen zakken, worden we als praktijkopleiders wel ingeschakeld om eens samen met die medewerker te kijken waar het aan ligt dat ze de toetsen niet halen. Daar ondersteunen we ze eigenlijk vooral dan bij het stukje lezen, want

		soms zijn die toets vragen zo gericht op technisch lezen, terwijl het om de inhoud gaat. Ik zie wel dat er al heel snel veel gebruik van gemaakt wordt, dat wel. En op zich was deze instructie heel duidelijk met plaatjes en hoe je het moet doen, maar ik heb geen signalen gehad dat mensen hier moeite mee hadden. Wij hebben ook wel maandelijks contact met de leidinggevenden over de E-learnings, dan wordt er besproken wie er nog niet klaar is en aan wie misschien extra aandacht besteed moet worden. Dat doen we vooral samen met de leidinggevenden. Ja, dan probeer je ze wat extra te ondersteunen maar dat is niet iets wat met regelmaat gebeurt. Nee, vanuit mijn rol zijn de scholingen met name belangrijk. Vorige maand zijn we een training gestart voor werkbegeleiders en we hadden daar een mooie reader voor gemaakt met een opdracht. 20% van de groep had het maar gedaan en de rest niet. Dus dan zie je ook wel dat dingen slecht gelezen worden. Sommigen hadden het echt gelezen en hun huiswerk van tevoren gemaakt, maar een heel groot gedeelte ook niet. Dat ligt misschien ook aan een stukje motivatie of er is een achterliggende reden.
Inzicht creëren	Respondent 10	Eigenlijk niet echt, moet ik eerlijk zijn. Nee, eigenlijk niet. Nee, eigenlijk niet. Je ziet natuurlijk op hogere functies zoals die van mij, daar wordt een assessment voor gedaan maar voor de overige functies is dit niet het geval. De functies van leidinggevenden daar zitten assessments aan vast dus dan weet je het, maar anders niet nee. Wij hebben inderdaad de teamjaargesprekken maar we hebben hier op Scheldehof afgesproken dat we dit om willen zetten naar individuele jaargesprekken, zodat we ook wat meer aandacht hebben voor de individu. Persoonlijk vind ik dat je in een teamjaargesprek niet alles naar boven krijgt en niet genoeg aandacht hebt voor de individu. Dus wij doen hier meer individuele jaargesprekken op het moment. Nee, eigenlijk ook niet echt. We vragen natuurlijk wel aan de medewerker of die behoefte heeft aan bepaalde scholing of ergens tegenaan loopt. Dus je ziet wel dat het daar dan wel op tafel komt. Al vragen wij er niet heel gericht naar, denk ik wel dat je het tijdens zo'n

		jaargespreek wel op tafel krijgt. Je bent daarin wel afhankelijk van de medewerker die dat dan aan moet geven op zo'n moment. Ja... dat weet ik eigenlijk niet echt. Ik denk dat we daar nog te weinig aan doen om eerlijk te zijn. Ik denk niet dat we daar echt een pakket voor hebben. Ik kan me zo voorstellen dat als we dat hebben, dat ik dan met HRM zou overleggen wat we daarin kunnen. Maar ik zou niet zelf zo weten hoe ik dat aan kan bieden. Nu doen we het heel veel samen. Als bijvoorbeeld de notulen van een teamoverleg door een medewerker worden uitgewerkt, dan kijkt de teamleider mee en die past het aan. Ja, zeker. Op WIN staat natuurlijk het Kwaliteitshandboek en daar staan ook alle protocollen in. Dat is met name voor de verpleegkundige maar ook de verzorgenden want ook zij mogen heel veel handelingen zelf doen. Aan alle verpleegtechnische handelingen zit natuurlijk een protocol vast. Wat ik over het algemeen veel terugkrijg en dat gaat niet persé over het Kwaliteitshandboek, maar dat is dat medewerkers niet zo houden van veel lezen. Bijvoorbeeld alleen nog maar het jaarplan, medewerkers gaan dat niet lezen. Nu hebben we gelukkig wel dat kleine foldertje met het jaarplan er in, dat is veel meer gevisualiseerd. Dat gaan medewerkers lezen. Maar hele boekwerken en verslagen, dat doen ze niet. Ik weet het niet. Ik weet ook helemaal niet of het speelt, dat weet ik echt niet. Maar ik denk dat het er meer is dan dat we weten. Nee, dat doen we niet. Ik denk wel dat ze dat onderling wel oplossen, maar het is niet zo dat ze bijvoorbeeld dan niet hoeven te rapporteren.
Inzicht creëren	Respondent 11	Dat probeer ik wel te doen. Ik ben wel van mening dat daar nog wat in kan verbeteren. Nu is het zo dat als je in het verzuim zit, dat je alle aandacht krijgt. Aangezien ik een hoog verzuim heb in de teams, maakt dat dat je de medewerkers niet altijd spreekt. Nu heb ik wel redelijk stabiele teams en ben ik al bijna 15 jaar als teamleider aan het werk. Ik heb ook wel een band met de medewerkers en medewerkers weten mij ook wel te vinden. Maar eigenlijk zou dat andersom moeten zijn. Functioneringsgesprekken hebben we natuurlijk ook een hele tijd niet gedaan omdat we over zijn gegaan op de teamjaargesprekken. Wij willen toch proberen iedereen weer persoonlijk te spreken, maar dat is echt bijna niet te doen. Dat zijn er dan veel te veel. We hadden een

	planning gemaakt maar dat ligt nu natuurlijk ook weer helemaal op z'n gat. Ik vind het lastig aan mijn baan, voor het zo goed als het lukt heb ik de medewerkers op mijn netvlies maar het is een beetje de omgekeerde wereld. Als je in verzuim zit krijg je alle aandacht en als je gewoon maar mee hobbelt.. Ik zie wel aan de twee nieuwe teamleiders, die kennen hun medewerkers gewoon veel minder goed. Nul. Nou nul is niet helemaal waar. Er zijn wel eens brieven waarvan je denkt: ohjee. Dan probeer je wel in een gesprek te peilen of iemand taalvaardig is, dat is onderling vaak nog anders als schriftelijk. En soms zijn er ook brieven die er keurig uitzien en als je dan in gesprek gaat met een medewerker vragen we wel of ze de brief zelf geschreven hebben of dat ze daar hulp bij hebben gehad. Dan geven ze meestal wel toe dat ze hulp hebben gehad. In m'n eigen teams heb ik helemaal geen medewerkers met een buitenlandse achtergrond, maar je merkt wel dat die last hebben met dingen schrijven. Verbaal heb ik helemaal geen medewerkers die zich moeilijk kunnen uitdrukken dus in mijn team speelt dat eigenlijk niet. Ik weet natuurlijk niet hoe dat bij mijn collega's is. Ik weet bijvoorbeeld dat het bij de huishouding wel echt een probleem is. Voor dyslectische mensen is het wel eens lastig, met name voor hun zelf met de scholingen. Dat is niet iets wat aan bod komt, het is geen onderdeel van de vragen die we stellen. Ik heb wel eens met een medewerker die dyslectisch was, geprobeerd hier iets mee te doen met scholing. We hebben wel een collega teamleider gehad die uit de jeugdzorg kwam en die was er wel heel alert op dat er iets mee moet gebeuren. Nu ben jij degene die dat onderwerp oppakt. Concreet is er dus eigenlijk nog niks mee gedaan en medewerkers raken hierdoor best gefrustreerd want die halen die hoge norm niet. Ik vind sowieso dat wij een hele hoge norm hanteren qua scholing. Ja, zeker. Dat vind ik ook wanneer je iets aangereikt krijgt van systeembeheer, wanneer je bijvoorbeeld iets moet installeren. Dan begint dat soms al met navigeer naar... heel veel mensen snappen dat niet en dan haken ze af. We hadden laatst die nieuwe app, maar ik moet zeggen dat die instructies best duidelijk was en dat er aandacht voor geweest was. Je hebt ook een groep oudere medewerkers die digitaal gewoon niet vaardig zijn. Wij als teamleiders doen daar ook niet veel in omdat wij er vaak ook niet van weten. Medewerkers gaan daarmee naar de wijkverpleegkundige als iets niet lukt, die helpt dan wel. Soms zegt ze dan wel dat er weer iemand bij haar is geweest die er niks van snapte. De wijkverpleegkundige van wijken en dorpen biedt wel eens aan om een
--	--

		middagje extra te komen voor uitleg, maar dat zijn geen structurele oplossingen. Ja, dat is echt heel jammer want ik weet dat zij echt wel moeilijkheden heeft. Zij heeft natuurlijk ook veel medewerkers met andere nationaliteiten en die hebben sowieso al een taalachterstand. Maar ook laaggeletterdheid speelt daar denk ik wel. Als ik zie waar zij soms tegenaan loopt wanneer ze medewerkers moet informeren. Dus ik denk zeker in de huishoudelijke tak, dat dit daar wel speelt. Die zijn er ook. Maar er zijn er ook een hoop die gewoon hun werk doen, maar die dan vinden dat ze thuis niet ook nog bezig moeten zijn met werk. Dat is ook een stukje betrokkenheid. Als je dan tegen ze zegt: ja, je neemt nu wel de moeite om mij te bellen, dan zeggen ze ohja. Het is ook wel deels gemakzucht. Er zijn wel werkinstructies, zeker de oudere die al langer bestaan, daarvan denk ik dat medewerkers ze niet helemaal gaan lezen. Dat is ook wel een ding. Medewerkers zijn praktijkgericht en die moet je niet belasten met hele lappen tekst, want dan haken ze af.
Inzicht creëren	Respondent 12	Dat doe ik zelf niet, maar wij communiceren dat wel naar de teamleiders want zij zijn in principe verantwoordelijk voor het feit dat alle medewerkers hun scholing op orde hebben. Maar ik krijg niet terug wat er aan de hand is, behalve als ze ziek zijn en uitstel moeten krijgen. Maar bij dit soort dingen krijg je dat niet terug als dit het probleem is. Nou ja, ik denk dat het een best gevoelig onderwerp is voor medewerkers en dat ze niet snel willen zeggen dat het daar aan ligt. Dus ik ben bang dat we niet heel goed in kaart hebben bij welke medewerkers het speelt en ik ben dus ook bang dat medewerkers daardoor niet gericht kunnen scholen. Op zich wel, bij de BBL leerlingen nemen wij voordat ze starten met de opleiding een test af en in die test wordt onder andere ook gekeken naar taal en rekenen. We zien dan ook wel dat veel mensen die die test maken, niet hoog scoren op taal. Als ze echt onvoldoende scoren mogen ze de opleiding niet doen, het wordt dan heel lastig om de opleiding ook af te kunnen ronden. Daardoor moeten we soms ook mensen afwijzen, op basis van de test. Ze krijgen binnen hun opleiding wel Nederlands, dus daar wordt wel aan gewerkt gedurende de opleiding. Achteraf wordt niet gekeken of ze dat

		niveau ook daadwerkelijk beheersen maar eigenlijk vind ik wel dat je daar vanuit moet kunnen gaan. Nee, daar wordt eigenlijk geen rekening mee gehouden. We hebben een standaard score, over het algemeen is dat 80%, die score moeten ze ook halen om een module te behalen. Dat is voor sommige medewerkers best veel. Daar kunnen we in het systeem geen onderscheid in maken, dus dan zouden we het voor bepaalde medewerkers toch op behaald moeten zetten ook al hebben ze een lagere score. Maar dan zouden we dus een lijst moeten hebben waarop staat om welke medewerkers het gaat. En beheersen ze dan wel de stof als ze de module niet behaald hebben? Die 80% score is ingesteld om een bepaalde kwaliteit te kunnen garanderen.
Inzicht creëren	Respondent 13	Ik denk dat er niet vanuit wordt gegaan dat er laaggeletterdheid kan zijn. Ik denk dat we er gewoon snel vanuit gaan dat iedereen kan lezen en schrijven.
Inzicht creëren	Respondent 14	Als ik eerlijk ben, in de gemiddelde procedure niet. Je ziet natuurlijk wel eens wat aan CV's of brieven waarvan je denkt: oei. Dan kan je daar op ingaan. Bij BBL-leerlingen bijvoorbeeld zie je het weer wel, daar hebben we zelfs toelatingstoetsen om een instroomniveau te bepalen. Je zou dan zelfs kunnen denken, waarom doen we dat niet bij andere functies? Ik denk ook dat het in de dagdagelijkse praktijk op zich meevalt. Mensen weten dat soms heel goed te verbergen en in veel functies hoef je ook niet te rapporteren, te schrijven of te rekenen. Dan valt het dus ook niet op. Ik denk wel dat als je naar digivaardigheden krijgt, dan kan ik me voorstellen dat, omdat we nog wat achter lopen in het digitaliseren, het dus ook minder opvalt bij leidinggevend. We gaan nu de komende drie jaar de routekaart ICT uitzetten met veel vernieuwingen en medewerkers hierbij meer zelf laten invullen omdat er ook veel geautomatiseerd gaat worden. Als we dan geen goede digitale vaardigheden meegeven aan de medewerkers voor de adoptie van het programma, dan gaan we daar wel tegenaan lopen in de toekomst. Nee en ook als je naar functieomschrijvingen kijkt, staat er ook wel: Een goede beheersing van de Nederlandse taal. Maar ik heb niet het idee dat daar veel aandacht voor is. Dat zal je misschien ook terugkrijgen van de leidinggevend, dat zij niet zo een probleem ervaren. En dan denk ik: in hoeverre weet je dat nou echt? In hoeverre weet je of je medewerkers worstelen met een rapportage? Een eerlijk antwoord is dat ik het niet helemaal zeker weet, maar ik denk dat het heel erg afhangt van de leidinggevende. Er zijn leidinggevend die gaan sussen, terwijl ik denk dat je die vraag serieus moet nemen.

		Ik vind het wat wonderlijk als een leidinggevende gelijk zegt dat het er niet is, terwijl ik denk dat we het niet weten. Ja, dat kan of ze ervaren geen probleem en dat vind ik wel typisch. Voor een deel is dat zo. Wij hebben een grote diversiteit aan leidinggevend en vanuit een soort familiecultuur, moeten we het vooral gezellig houden en dat is natuurlijk belangrijk, maar je onthoud iemand ook iets. Ik denk weinig tot niet. In de instroom van de opleidingen zijn we wel aan het toetsen om te kijken of het passend is, dus daar doen we het wel. In het dagdagelijkse werk zie ik het eigenlijk niet zo. We hebben namelijk gezegd dat we allerlei HR instrumenten kunnen ontwikkelen en daar iemand onderzoek op laten doen, maar laten we nou eens bij de basis beginnen. Het is toch raar dat wij zien dat zoveel procent van de mensen hier last van heeft en dat wij denken dat de community WVO Zorg anders zou zijn dan de buitenwereld. Dat is wel wat sommige mensen zeggen. Dat kan niet de waarheid zijn. Daar ben ik toch wat voorzichter in want volgens mij zijn wij een afspiegeling van de samenleving, dus zit die problematiek bij ons er ook.
Inzicht creëren	Respondent 15	Daar staan ze in principe wel open voor hoor als daar tijd voor is. Door de verzorgende met wie je op de woning staat. Die rapporteert eigenlijk meer medische dingen. Ik kan alleen schrijven dat ik bijvoorbeeld met die mevrouw aardappels heb geschild of een rondje heb gelopen. Als er iets is kan ik altijd bij iemand terecht en ik heb het gevoel dat ze het dan ook wel oppakken. Ja, ik denk bij IT. De computerafdeling of hoe heet dat ook alweer.
Inzicht creëren	Respondent 16	Er zijn ook leidinggevend en waaraan we de afgelopen periode hebben aangegeven dat er hele duidelijke richtlijnen zijn en waar het staat, men leest het gewoon niet. Dat is ook een stukje desinteresse. Zo van, ik heb het al zo druk.

		Wat wij in onze bestuursvisie hebben gezegd, is dat we de eigenaarschap zo dicht mogelijk leggen waar die ook genomen kan worden. Dus ieder op z'n eigen niveau heeft dat eigenaarschap, om ook die betrokkenheid bij jouw werk te leggen. Dat is onze visie en die dragen we uit. Daarmee hoop je en verwacht je dat dat ook op die manier ook uitpakt. Ook dat wisselt denk ik. Heel veel mensen vinden het begrip eigenaarschap wel heel plezierig denk ik. Maar er zijn ook medewerkers die dat liever niet doen en het bij leidinggevenden leggen. Ik ben heel benieuwd naar wat er uit de enquête komt. Naar wat het thema bij de medewerkers losmaakt.
Mogelijkheden	Respondent 1	Ik denk dat het goed is als we naar screening gaan. We zouden dat in overleg met HRM handen en voeten kunnen geven. Ik denk dat we serieus moeten gaan kijken naar screening. Ja. Dat zou ik sowieso doen. Eigenlijk zou ik ook wel willen weten hoe groot het probleem nu binnen de organisatie daadwerkelijk is. Dus ik zou eigenlijk willen weten welke mensen nu kampen hiermee? Welke mensen hebben onvoldoende vaardigheden? Je zou dat misschien nog een soort van elegant kunnen verpakken door digitale vaardigheden te toetsen. Als je dan echt denkt dat het wat dieper gaat dan digitale vaardigheden, dan zou je ook de geletterdheid daar in mee kunnen nemen. Ik weet niet of daar testjes voor zijn? Er zijn die hele simpele dingen zoals iemand een briefje onder z'n neus leggen en kijken of hij dat ziet en het omdraait, van die hele simpele dingen. Men is heel inventief om dat te omzeilen. Het gaat niet om afrekenen. Maar op het moment dat je weet dat het een probleem is, dan kan je in ieder geval maatregelen nemen. Dan kan je bijvoorbeeld afspreken dat iets of iemand ze helpt om de informatie tot zich te nemen. Dan kan je dus niet volstaan met: hier is een informatiepakket. Dan moet je misschien een buddy organiseren om het door te nemen. Misschien kan je zelfs iemand zo ver krijgen dat hij alsnog een stukje scholing gaat volgen. Ja. Stel dat je iedereen zou screenen, ook de mensen die al bij ons werken en die het al die jaren al keurig hebben kunnen verbloemen, die zullen misschien heel blij zijn dat de leidinggevende eindelijk op de

		hoogte is en dat mensen elkaar een beetje kunnen helpen. Ik denk juist dat je het doet met de bedoeling om de situatie te verbeteren en niet om mensen te stigmatiseren en ze uit te sluiten. Bij vraag 9 had ik eigenlijk ook nog staan: Kennis over laaggeletterdheid delen in de organisatie. Dat vinden we wel een belangrijke. Ja, die screening. Ik zou het heel fijn vinden als jij bij je literatuuronderzoek bijvoorbeeld daar wat dingen boven water zou krijgen. Want ongetwijfeld is er al iets. Dat zou het eerste moeten zijn denk ik, een bewustwordingscampagne. Je zou ze dus juist als een soort ambassadeurs kunnen inzetten. Weet je, ik heb het eigenlijk aan leidinggevendenden aangeboden voor de medewerkers om de signalen te herkennen richting hun cliënten. Maar richting hun eigen medewerkers heb ik daar eigenlijk nog niet zo bij stil gestaan. We zouden dus eigenlijk best kunnen beginnen met een workshop echt voor de leidinggevendenden.
Mogelijkheden	Respondent 2	We hebben wel voorbeelden van organisaties die het al hebben aangepakt, even los van ons project. Dat zijn dan organisaties buiten de regio Zeeland die mensen op een bepaald onderwerp trainen en langs de achterdeur mensen testen en extra trainingen aangeboden krijgen op maat, op onderwerpen waar die persoon tegenaan loopt. Maar qua echte aanpassing van procesvoering is dus bij dat type bedrijven die voor nieuwe medewerkers dit nu standaard invoeren, iedereen die op enig moment binnenkomt gaat zo'n test invullen. Dat zit in de cultuur ingebakken. Maar echt concrete voorbeelden van afgelopen tijd, qua procesvoering, kan ik niet geven. Dat is voor ons nog te snel. Dan kan ik qua successen eigenlijk alleen buiten de regio putten. Voornamelijk organisaties in de schoonmaak, de reinigingsdienst, dus de vuilophaaldiensten waar grote groepen ongeschoolde mensen werkzaam zijn. Waar duidelijk ook een groot deel van de doelgroep laaggeletterden zit. Die aanpak heeft zeker tot succes geleid. Wat ik al noemde, de loyaliteit van de medewerkers. De enorme betrokkenheid van mensen met een bedrijf omdat andersom ook flink geïnvesteerd is in medewerkers. Ze kunnen zich meer ontwikkelen, ze weten meer hoe ze digitaal hun dingen moeten doen, ze kunnen steeds meer ook thuis uit de voeten met de digitale zaken, dus mensen zijn uiterst dankbaar dat ze ook voor de eerste keer in hun leven een certificaat hebben behaald.

		Uiteindelijk wel ja. Zij hebben dat onder het mom van camouflage techniek gedaan, dus iedereen kreeg een les in het omgaan met een tablet. Want dat was praktisch ook gewoon nieuw en via de achterdeur hebben ze dus de mensen door middel van een test taallessen aan kunnen bieden. Nou, ik denk dat het belangrijk is sowieso als interventie, het voorbeeld dat je een extern iemand laat kijken hoe je communiceert organisatiebreed. Zo dat je weet hoe bereikbaar je bent voor de mensen. Qua interventies zijn er tal van mogelijkheden via Taalhuis, via Stichting ABC, via Stichting Lezen & Schrijven. Het aanbod is best wel groot en de mogelijkheden maar het zit hem eigenlijk nog in de stap daarvoor. Hoe krijg je het aan de man? En hoe krijg je de organisatie zo ver dat ze hier in willen investeren? Want het kost ook geld, dat is het ook. Het levert ook veel op, maar aan de voorkant moet je er wel geld in willen en kunnen stoppen. Ik kan me voorstellen dat dat voor de zorgsector een extra lastige uitdaging is. Vooraf in gesprek gaan en uitleggen welke mogelijkheden er zijn, welke voorbeelden er zijn en wat het heeft opgeleverd. Er zijn ook subsidiemogelijkheden. Als je op dit moment als organisatie een taaltraject inzet, kan je ook de Tel Mee Met Taal subsidie aanvragen, niet gezegd dat je het ook automatisch toegekend krijgt. Maar op basis van loting vindt toekenning plaats als de subsidie overvraagd wordt. Dus er zijn ook wel subsidiemogelijkheden en dat is ook waar wij in mee willen denken: wat is er allemaal? Welke taalaanbieders zijn er concreet? Waar kan je terecht? Wat is er aan gratis aanbod? Wat is er aan betaald aanbod? Kan het klassikaal? Kan het via E-learning? Om daar in te verbinden en zoals ik al eerder aangaf kunnen wij dus niet echt begeleiden van A tot Z. Het is meer dat wij de verbindende partij kunnen zijn en wel steeds weer die woordvoerder blijven in het geheel. Dus niet van het kastje naar de muur sturen en vervolgens 4 contactpersonen verder zijn. Dan kan je het Taalakkoord zien als klankbord, als netwerkpartner, om te verbinden binnen de vragen die er zijn.
Mogelijkheden	Respondent 3	Ik denk dat je het in de volledige organisatie zou moeten integreren en moet standaardiseren in het proces. Van intake, daar begint het eigenlijk al bij. Als jij een nieuwe werknemer aanneemt, dan zou het eigenlijk genormaliseerd moeten zijn dat er contextgerichte vragen worden opgenomen die dan over basisvaardigheden gaan. Dan kan je het in kaart brengen. Dat zou je kunnen doen door de taalmeter in te zetten. Dit is een tool die door Stichting Lezen & Schrijven wordt gefaciliteerd. Als je dat bij iedere medewerker doet, dan normaliseer je het ook. Van

	oké: bij ons is dit de standaardprocedure. Juist om te kijken of iemand nog behoefte heeft om door te groeien of verder zich te ontwikkelen. Dus dan benadruk je niet dat iemand iets niet kan, maar dan benadruk je welke mogelijkheden er nog liggen. Dan zou je dus met een taalmeter of contextgerichte vragen, waarin verborgen zit of iemand moeite heeft met taal, rekenen of digitale vaardigheden, dan normaliseer je het en standaardiseer je het in het proces. Nou helaas zie je dat nog veel te weinig. A: wij hebben eigenlijk nog te weinig contact met werkgevers, heel veel ervaring heb ik er niet mee. Het zijn met name de zorgorganisaties, die hebben er wel oog voor. Daarom ben ik ook heel blij met jou onderzoek. Maar je ziet dat het heel lastig is om draagvlak binnen de hele organisatie te verkrijgen. Vaak zijn het een aantal gedreven HRM medewerkers die wel zien dat er laaggeletterde medewerkers zijn en daar ook mee aan de slag willen. Dan wordt het meer een stukje maatwerk. Maar op MT niveau, dus dat het organisatiebreed gedragen wordt om de processen aan te passen, dat zie ik eigenlijk nog veel te weinig. En dat draagvlak is echt nodig, want als jij binnen heel de organisatie willen inbedden moet het van managers, tot teamleiders, tot de werkvloer moet het volledig gedragen zijn. Nu dus nog te weinig. Wat ik van collega-organisaties van WVO weet, is dat ze dus maatwerk bieden dus ook nog niet organisatiebreed. Maar meer door middel van functioneringsgesprekken of als een teamleider vaker met dezelfde medewerker spreekt. Dan zie je dat er wel aandacht is voor de individuele medewerker en dat wordt gekeken van hoe het bespreekbaar gemaakt kan worden en wat aangeboden kan worden aan de medewerker. En dan wordt wel vaak gebruik gemaakt van het Taalhuis. Maar er worden nog niet echte procesaanpassingen gedaan. Bij een andere zorginstelling zie ik dan wel kleine succesverhaaltjes. Door toch gedreven P&O medewerkers, met functioneringsgesprekken wel hebben gesignaleerd dat medewerkers moeite hebben met het lezen en schrijven. Die zijn met die medewerkers naar het Taalhuisloket gegaan. Daar is een gesprek aangegaan over: wat past bij jou? Waar heb je behoefte aan? Want zo werkt het Taalhuis. Er wordt echt maatwerk geboden. Nou toen bleek dat een NT1 taalmaatje het meest geschikt was voor deze persoon. Uiteindelijk bleek dat een gouden match te zijn, dus dat koppel van taalvrager en taalmaatje dat matchte zo goed dat nu die medewerker van die zorginstelling zoveel zelfvertrouwen heeft gekregen en dat de zorgdossiers en de verlofstaatjes nu wel kan. Zij is nu ook gevraagd om taalambassadeur te worden. We hebben namelijk in Zeeland wel meerdere taalambassadeurs, dat zijn ex-laaggeletterden. Dus dat zijn mensen die eerst ook moeite hadden met het Nederlands lezen en schrijven. Maar door taallessen of gekoppeld te zijn aan een
--	--

		taalmaatje, nu zo veel meer kunnen dat ze hun verhaal willen delen met anderen. Deze zorgmedewerkster twijfelt nog of ze taalambassadeur wilt worden, maar ze is wel enorm trots en ze wordt ook gestimuleerd door haar werkgever. Want hoe leuk is het als jij jou verhaal kan vertellen? Dat vind ik dan in ieder geval een mooi succesverhaal. Als je het hebt met een teamleider over: heb jij medewerkers die laaggeletterd zijn? Dan geeft dat al zo'n lading mee. Dus eigenlijk is het ook de kunst om het woord laaggeletterdheid niet te noemen maar meer dus de voorbeelden die ik net gaf. Want dat zijn dus eigenlijk de haakjes van: Oh ja, iemand meld zich wel vaak ziek. Of iemand vraagt altijd hetzelfde aan mij of we hebben iets op intranet gezet maar het wordt niet gelezen door bepaalde medewerkers. En dat zijn de haakjes om straks het gesprek aan te gaan en zodat er niet lacherig mee om wordt gegaan. En dan komt er misschien toch besef van dat iemand misschien toch niet voldoende de basisvaardigheden bezit om de dingen te doen die van ze gevraagd worden. Stel dat de taalmeter wordt ingebed in jullie proces, vanaf het begin af aan. Dan is dat al een normaal iets, want dat wordt dan al afgenomen. Er kunnen dan ook eenvoudige grammatica oefeningen ingezet worden. Dan zou je zoiets kunnen aanbieden. Dan kan natuurlijk wel alleen als je het bespreekbaar hebt gemaakt maar onder de noemer van een leven lang leren, doorontwikkelen, duurzame inzetbaarheid, zou zo'n E-learning een mooi instrument kunnen zijn om te zeggen van: Ga dat op jouw niveau eens oefenen. Dat kan dus gemonitord worden door P&O of wie dan ook. Om te kijken hoe iemand daar in vordert, maar dan wel vak gerelateerd. Je moet wel bij de intrinsieke motivatie van iemand komen en als het gaat om vanuit de werkgever een taalaanbod aan te bieden, dan wil je dat wel aan laten sluiten bij het vakjargon waar jullie mee bezig zijn. Ik heb eigenlijk al genoemd: de taalmeter, de contextgerichte vragen, maatwerk bieden via Taalhuis.
Mogelijkheden	Respondent 4	Wat ik ook nog wel heel goed zou vinden, is als er meer instructies waren met filmpjes of zo. Ja, precies. Ik denk dat dat nog wel zou mogen. Kijk ook zo'n handleiding op papier, als je dan zo'n instructie ziet en er staat: klik hier, klik hier. Dat zou denk ik ook wel helpen. Ja, precies. Dus in die zin zou het, als je echt een individueel jaargesprek hebt, zou je het daar onderdeel van kunnen maken. Maar dat hebben wij niet met alle medewerkers.

		Nou ja, dat betekend dat medewerkers er moeite mee hebben, er frustraties over hebben en dat dingen langer duren. Dat gebeurt dan. Het is vervelend maar niet onoverkomelijk. Ik denk dan wel: nu is er vraag naar, medewerkers willen het leren. Dan vind ik eigenlijk wel dat je op dat moment ook iets moet hebben. Ja. En denk dan ook bijvoorbeeld aan een taalpunt of zo, waar mensen naartoe kunnen gaan. Zoals je een vertrouwenspersoon hebt, dat je dat ook op dat gebied hebt of dat je daar aandacht aan besteed. Ik denk niet dat mijn medewerkers zich daar toe geroepen voelen. Misschien wel als je er ook een digipunt van maakt. Dan wellicht wel en dan zou ik daar ook naar doorverwijzen. Maar dan moet je ook wel echt iets te bieden hebben vind ik.
Mogelijkheden	Respondent 5	Ik meer in groepjes, want dan kan je van de andere mensen ook horen die problemen hebben, of daar een oplossing voor is. Als ik een probleem zou hebben, dat daar weer een oplossing voor is. Ja, misschien wel maar het kan ook zijn dat je daardoor meer open bent naar elkaar toe ook. Ik denk dat dat ook heel goed zou wezen.
Mogelijkheden	Respondent 6	Ik heb pas een medewerker gehad die ook zei dat ze heel veel moeite had met lezen doordat ze dyslexie had. Met die medewerker heb ik ook een regel opgesteld: ga om 11 uur gewoon even ergens zitten en pak even die 10 minuten. Maar wees hierover open naar je collega, want als je natuurlijk geen openheid van zaken geeft... Mensen schamen zich er ook gewoon voor. Mensen worden wel aangesproken als er een medicijnfout wordt gemaakt, maar dat is natuurlijk achteraf. Dat is niet echt proactief. Wel wordt er constant op gehamerd om te werken volgens het protocol. Maar je ziet in de ritmes nog wel eens iets anders gebeuren maar dat wil niet zeggen dat ze het protocol niet kennen of niet goed gelezen hebben. Dat is gewoon hospitalisatie denk ik.
Mogelijkheden	Respondent 7	Ik zou wel een training willen voor de hele zorgleefplan bespreking. Daar valt veel winst mee te behalen en dan kan je problemen ook proberen te tackelen. Het zou wel in de teamvergadering algemeen besproken kunnen worden. Dat is alleen wel gevaarlijk als je een vermoeden hebt bij iemand.
Mogelijkheden	Respondent 8	Door wel mensen met de juiste opleiding achter de receptie te zetten.

		Daar proberen we wel naar te streven ja. We hebben ook een periode gehad waarin personeel gewoon schaars was, dan moet je ook wel eens mensen aannemen die je zelf moet gaan opleiden. Waar ik zelf ook voorstander van ben is een gemixt gezelschap van jong en oud. Dan hoop ik maar dat iemand die ik jong aanneem ook zo flexibel is om te leren. Dit is meer algemeen en niet perse WVO gericht, maar vroeger kon je veel meer cursussen volgen. Ik ben een voorstander van het houden van meer cursussen om mensen toch bij te scholen over bijvoorbeeld digitaal werken. Dat zou voor een heleboel mensen heel fijn zijn denk ik. In de huidige maatschappij is daar volgens mij weinig tijd voor. Visualiseren is wel een idee, ja. Ik denk dat dat voor een bepaalde groep wel zal helpen. Er zijn natuurlijk ook veel mensen dyslectisch. Dat is misschien ook wel belangrijk, dat je zorgt dat een team bestaat uit oudere en jongere mensen, dan kunnen de jongeren de ouderen helpen op bij te blijven.
Mogelijkheden	Respondent 9	ja en dan denk ik vooral richting de scholing en dan de E-learnings met name. Want voor de andere scholing die we geven, die zijn met name klassikaal, dat is vooral doen dus daar hebben ze niet echt met lezen te maken. Misschien toch eens kijken of we daar wat hulp in kunnen bieden. Eigenlijk wat we nu al een beetje doen wanneer iemand er echt heel veel moeite mee heeft. Maar je kan ook moeilijk als praktijkleider naast iedereen gaan zitten die een E-learning moet maken. Of om bepaalde informatie op een andere manier aan te bieden, door bijvoorbeeld met gesproken tekst, plaatjes of filmpjes te werken. Misschien toch wat meer aandacht voor wanneer er een nieuwe app is of zo. Vooral voor de mensen die het maken en implementeren, die zijn daar heel erg handig in. Mensen moeten ook wel de tijd krijgen om daar aan te wennen. Dat het voortraject misschien toch uit wat meer uitleg bestaat of dat er meer dingen samen gedaan worden. Dat zou dan gefaciliteerd moeten worden als een training en dan zou je het moeten aanbieden als een niet verplichte scholing. Dus dan moeten medewerkers daar ook zelf tijd in steken. Maar dat je het dan wel vanuit de organisatie faciliteert.

Mogelijkheden	Respondent 10	Wellicht toch visueller maken of beknopter, zodat medewerkers iets als een soort infographic kunnen lezen. Rondom de verpleegtechnische handelingen had ik in het Erasmus een soort infographic waar je mee begon, meer Lean achtig. Ja, dat is net als met je handen wassen. Die hangen nu overal in de toiletten en dat valt veel meer op dan dat je daar een tekst ophangt. Misschien toch wel meer aandacht daarvoor hebben en er meer naar te vragen. Dat doen we nu ook eigenlijk niet op die manier. Ja, ik denk op een andere manier ondersteunen. Nu laten we soms dingen los, maar als iemand niet weet hoe het moet, moeten we daar aan de voorkant misschien preventief daar al iets op inzetten. Nee, ik denk dat het goed is qua bewustwording dat er echt een gap zitten. We denken vaak dat iedereen het snapt, maar eigenlijk is dat niet zo en het is goed om daar bewust van te zijn. Twee weken geleden had ik ook zo'n voorbeeld. Ik had de communicatie gedaan naar de teamleiders, zij zouden dat doorsturen maar ze hadden het nog iets aangepast omdat de medewerkers anders de mail niet zouden snappen. Wij denken en praten op een andere manier, waardoor de medewerker soms niet eens snapt wat er staat. Daardoor ontstaat er ook vaak een stukje miscommunicatie en het is goed om daar bewust van te zijn denk ik.
Mogelijkheden	Respondent 11	We willen ook hoge kwaliteit leveren maar soms zou er best op een wat persoonlijke manier gekeken zou kunnen worden naar wat medewerkers nodig hebben. Bijvoorbeeld de normering aanpassen. Dus met name aandacht voor de scholing en dat de werkinstructies in duidelijke taal moeten zijn beschreven. De werkinstructies in het kwaliteitshandboek en zo zijn ook wel al verbeterd.
Mogelijkheden	Respondent 12	Dat is het lastige, wij werken met vaste modules van Noordhoff. We kunnen die zelf niet aanpassen want we nemen gewoon die modules af. We kunnen wel feedback geven aan Noordhoff en dat doen we ook regelmatig. Dan kunnen zij kijken of die modules aanpassen. Er zit daar een hele contentafdeling die de modules schrijft. Ik denk dat het onderwerp eerst bespreekbaar gemaakt moet worden.

		Dus ik denk dat we daarmee moeten beginnen, het echt goed in kaart krijgen bij wie het speelt en wat we voor die mensen kunnen doen om hen te helpen. Ik denk dat dan vooral het aanbieden van de scholing voor hun van belang is. Er zou natuurlijk ook gewoon een scholing georganiseerd kunnen worden wanneer medewerkers aangeven dat ze ergens tegenaan lopen, dan meer informatief. Dat medewerkers daar op een laagdrempelige manier naartoe kunnen gaan en dan toch nog wat bijgespijkerd kunnen krijgen. Ik denk dat dat afhankelijk is van de mate waarin het speelt. Daar heb ik dus geen beeld bij. Als het gaat om 20 medewerkers lijkt het me niet nodig om er een campagne aan te hangen maar als het gaat om een hele grote groep, dan denk ik wel dat het goed is om hen bewust te maken en te motiveren om er iets mee te doen. Ik denk dat er nog een groot taboe op heerst en dat we moeten kijken wat we kunnen doen om dat te doorbreken. Maar ik denk dat je daar eerst iets mee moet gaan doen.
Mogelijkheden	Respondent 13	Ik denk dat het wel belangrijk is dat de teamleiders wel op de hoogte zijn van of een medewerker een dossier inleest van tevoren en of het ook begrepen wordt wat er wordt gelezen. Ik denk door het navragen tijdens de sollicitatieprocedure. Hoe je dat precies aanbiedt weet ik eigenlijk niet. Ik weet ook niet of we dat intern moeten doen of dat we daar een externe instantie voor in moeten schakelen. Ik denk het 'uit de kast komen' als je laaggeletterd bent, dat je daar ook op moet focussen. Ja en het creëren van een veilige omgeving zodat iemand het ook aan durft te geven. Bijvoorbeeld het een plekje geven tijdens een sollicitatiegesprek zodat het onderwerp in ieder geval aan de orde komt.

Mogelijkheden	Respondent 14	Ja en als het gaat over het ontwikkelingen van Nedap, dat we daar veel meer gaan kijken of we tijdens de workshops die we daar nog voor geven, meer aandacht moeten gaan besteden aan taal. We hebben er wel aandacht voor. Op drie locaties hebben we recent het aantal teamleiders uitgebreid omdat de span of attention te groot is. Je kunt niet 120 mensen echt aandacht geven, dat moet naar een kleinere groep toe. En als je het niet weet, want ik denk dat dat ook nogal eens voorkomt, dan moet de HR-adviseur worden ingeschakeld om te kijken wat we gericht aan kunnen bieden. Dat is de vraag. Ik hoop dat we dat mee kunnen geven straks. Wij kunnen denk ik veel meer laten zien aan de leidinggevenden wat we kunnen gaan bieden. Ik denk dat het heel belangrijk wordt dat we het heel normaal vinden dat we het ook over deze basisvaardigheden hebben met elkaar. Ja en dat we ook, bijvoorbeeld in Het Leerplein, iets kunnen aanbieden op verschillende niveaus met betrekking tot Nederlandse taal of rekenen. Wanneer medewerkers dan moeite hebben, maar dit niet aan willen of durven geven, kunnen dan zelf ook aan de slag. Ze hoeven zich niet bloot te geven. Dat is altijd mogelijk. Je zou dan even moeten kijken wat de kosten en baten zijn. Ik denk zelfs dat er misschien modules zijn die nu gebruikt worden door de BBL-leerlingen, waar misschien iets achter zit wat we kunnen gebruiken. Ja, dat klopt. De E-learning moeten we meenemen in de routekaart ICT. Ik heb zelf een racefiets en tot een paar jaar geleden kon ik daar zelf niet zo veel aan doen. Toen zei een vriend tegen mij dat het niet zo moeilijk is als je het volgt via een filmpje. Als je kijkt wat ik nu allemaal zelf doe en dan ben je eigenlijk hartstikke trots op jezelf, dat gewoon via een YouTube filmpje. Dan denk ik dat we dat principe ook veel meer toe kunnen passen. Het hoeft niet altijd een soort toets te zijn, het moet ook leuk zijn.
-----------------------------	-----------------------------	---

		We gaan natuurlijk ook een leiderschapstraject in na de zomer. Wat we daarbij voorop zetten qua methodiek is action learning. We zijn natuurlijk een praktijkgerichte organisatie, met veel praktijkgerichte mensen, voornamelijk op mbo niveau. We moeten vooral leren, dat leren op de werkvloer normaal is en leuk kan zijn. We hebben nu wel eens het idee, zo zitten leidinggevendenden er ook in volgens mij, dat ze het gevoel hebben dat als ze iets aanraken dat het altijd negatief is. Je hoeft niet te zeggen dat iets niet goed is, maar er valt je iets op. Hoe kijk je daar tegenaan en kan je er iets mee? Ja, maar vooral ook de leidinggevendenden. Iemand die blijft hangen op een tekortkoming of een onhandigheid, dat is niet verkeerd, dat is eigenlijk heel goed. Je kan daarmee mensen helpen in hun ontwikkeling. Het lijkt soms wel een beetje koud watervrees, er heerst een gevoel van iets niet mogen en kunnen zeggen. Als je dan je mindset kan wijzigen in: hiermee help ik iemand of bied ik tenminste een kans om zich te ontwikkelen. Dan heb je een hele andere insteek dan het idee dat je iemand op z'n fout moet wijzen. Ja en dat is iets wat we ook mee gaan nemen in het leiderschapstraject. Ja, in plaats van het bedenken op strategisch niveau en het naar beneden dropen. Nee, behalve dan dat ik hoop dat er in de aanbevelingen ook tips en trucs komen vanuit een taalhuis of partijen die hier al heel kundig in zijn. Wij weten gewoon een heleboel dingen niet omdat we dit onderwerp nog heel weinig aandacht hebben gegeven.
Mogelijkheden	Respondent 15	Als ik vraag om ondersteuning bij collega's zullen ze me vast wel helpen, maar je ziet ook dat ze heel druk zijn. Er staan natuurlijk wel veel cursussen om je te begeleiden met dit soort dingen, dus ik hoop dat dat vanaf volgend jaar allemaal weer door kan gaan. Zodat ik op dit vlak ook bijgeschoold kan worden. Nou, ik vind wel dat als je net in dienst komt dat ze maar twee korte inwerkdagen hebben op de werkvloer. Er zou op zich ook nog wel een aparte dag of middag bij mogen komen voor het rapporteren, dat lijkt me wel heel nuttig. Als ze daar wat meer aandacht aan zouden geven, zouden wij daar nu misschien minder mee struggelen. Want nu denk ik steeds, dat komt straks wel en ik schuif het voor me uit. Maar het is wel belangrijk dat je toch nog wat aan kan vullen af en toe.
Mogelijkheden	Respondent 16	Nou je hebt wellicht gehoord over de plannen die we hebben voor ICT, de routekaart, die plannen liggen voor nu tot 2022. Voor een groot deel is dat techniek, maar uiteindelijk gaat het erom of de gebruiker er mee

		om kan gaan, dat is die adoptie. Daar steken we ook gericht op in, dat is belangrijk. We kunnen namelijk prachtige computers neerzetten, maar als onze mensen het niet gaan gebruiken hebben we er niks aan. We hebben daarvoor bedacht dat er een groep moet zijn met medewerkers, want die communiceren misschien toch makkelijker met de collega's dan dat de leidinggevende dat doet. Dus dat is een werkgroep en daarbij ook een professional hebben bedacht die dat samen met die groep gaat begeleiden. Ik denk ook dat je dan juist gebruik moet maken van simplificaties zoals beelden of iconen, die voor mensen toch gemakkelijker of eenvoudiger zijn. Ik zou daar voor maatwerk pleiten. Als je als leidinggevende goed zicht hebt op de medewerkers, in de individuele gesprekken ter sprake brengen en vervolgens daar een aanbod in doen. Ja en dan geldt denk ik weer dat het maatwerk is. Als je merkt dat meerdere van de medewerkers daar mee kampen, zou dit meer groepsgewijs kunnen gaan en kunnen leidinggevendens dit ook met elkaar delen.
Communiceren	Respondent 1	Wat ik zie is dat we eigenlijk de informatie steeds vaker digitaal aanbieden. Op WIN, in nieuwsbrieven, iedereen heeft een eigen mailadres, we hebben e-learning. Maar ik denk dat het goed is om te checken of de manier waarop wij de informatie aanbieden, of dat bij iedereen landt. Terwijl als je op een serieuze manier onderzoekt wat een goede manier kan zijn om informatie te verspreiden, dan kan je misschien een deel van de geschreven informatie vervangen door filmpjes of pictogrammen. Dus je kunt waarschijnlijk als je wat meer variatie in aanbod organiseert, dan kan je dat probleem mogelijk kleiner maken. Absoluut, dat moet haast wel. Zij kunnen de huidige vormen van communicatie niet aan. Dan is in die zin digitaal toch een soort van redmiddel. Want met een touchscreen of zo kan je misschien veel meer met instructiefilmpjes of animatie werken, meer visuele hulpmiddelen denk ik en van die letters en cijfers af. Of dubbel bijvoorbeeld. Als je bijvoorbeeld naar de handwasinstructies kijkt, daar staat tekst en er staan plaatjes. Die combinatie is vaak heel helder. Dus misschien dat je

		niet eens zo heel veel dingen hoeft aan te passen om het al veel beter te maken. Maar dat weet je eigenlijk pas zeker als je weet welke medewerkers hier aan lijden. Je kan dan met hen bespreken wat ze nodig hebben en wat voor hun een goede manier is om de informatie aangeboden te krijgen.
Communiceren	Respondent 2	Ja, dat is een goede. Daar zijn ook wel al initiatieven voor. Er zijn ook taalexperts of taaldeskundigen voor die je via stichting ABC kan laten invliegen. Dat zijn dan mensen die in het verleden ook laaggeletterd waren en zich hebben opgewerkt door opleidingen om taal aan te pakken. Die zetten zich in om bij bedrijven naar de communicatie te gaan kijken. Dus die gaan echt als leek zitten achter de computer om te kijken wat je nou communiceert met de mensen en hoe je dit doet. Ze geven aanbevelingen aan de organisatie van hoe het beter kan.
Communiceren	Respondent 3	Ook het toegankelijk schrijven, dat vergat ik ook nog te zeggen. Dat is natuurlijk ook een wisselwerking. Als je binnen je eigen organisatie ook toegankelijk schrijft in begrijpelijke taal, dat hoeft dan helemaal niet kinderachtig te zijn, maar gewoon wat toegankelijker zodat het voor iedereen goed leesbaar is. Dan bereik je ook die laaggeletterden. Een manager kan dus ook leren hoe brieven en berichtgeving toegankelijker geschreven kunnen worden. Die kunnen dus ook bijleren. Nou dat is dus eigenlijk vanuit de organisatie zelf om toegankelijker te schrijven. Want heel veel wordt toch via intranet gecommuniceerd. Weten mensen wat ze moeten doen? worden die berichten wel gelezen? Staat het eenvoudig genoeg? Daar kan je zelf als organisatie al heel veel mee doen. Die communicatie kan denk ik vaak nog wel verbeterd worden. Op de website van Rijksoverheid wordt de norm B1 meegegeven. B1 is soms voor laaggeletterden ook nog te moeilijk. Maar je kan dan natuurlijk ook aanbieden: snapt iedereen intranet? Weet iedereen hoe je moet inloggen? Weet je hoe je digitaal je verlofstaat in moet vullen? Je kan daar ook cursussen voor aanbieden. Ja, zeker. Het visueel maken, maakt het nog makkelijker. Je moet altijd oppassen dat je voor degene die het wel goed begrijpt of hoger opgeleid is, het niet te kinderachtig maakt. Maar iets visualiseren is eigenlijk voor iedereen best prettig. Als iets in een filmpje wordt uitgelegd hoe je moet inloggen of een zorgdossier moet raadplegen. Dat denk ik zeker wel. Ja. Kijk of dat er andere contactmomenten zijn maar normaal gesproken moet iedereen een functioneringsgesprek hebben. Ik hoop dat er ook nog regelmatig andere contactmomenten zijn en dan zou zo'n teamleider het bespreekbaar kunnen maken van: ik zie vaak dat je je ziekmeld, zijn er thuis problemen? Of als er echt problemen zijn met zo'n zorgdossier of inderdaad andere probleempjes, dat kan het haakje zijn om het gesprek te brengen op: ik signaleer dat je er moeite mee

		hebt. Maar het dan ook weer normaliseren: weet je dat heel veel mensen daar moeite mee hebben? Zodat die persoon zich gesterkt voelt. Want je moet altijd proberen te voorkomen dat je iemand een stempel meegeeft en dat iemand op een negatieve manier bijzonder is. Maar meer van: weet je dat heel veel mensen hier last mee ondervinden? Hoe kan ik je helpen? Dan kan het er misschien op komen: ik vind gewoon iets lastig, dan moet ik zoveel lezen, daar heb ik eigenlijk moeite mee. En dan kan je er verder mee komen, maar zo'n teamleider moet daar zelf eerst ook wel voor open staan. Die moet wel een open mind hebben om te kijken waar het onderliggende probleem zit. Je kan het ook op de thuissituatie brengen.
Communiceren	Respondent 4	Ik denk, wat ik al zei, misschien kan je ook meer met instructiefilmpjes doen. Daar doen wij nog heel weinig mee. De vindbaarheid van documenten verbeteren, ik hoop echt dat dat eenvoudiger wordt voor mensen zodat ze makkelijker de informatie kunnen vinden die ze nodig hebben. Maar mensen die echt laaggeletterd zijn, daar blijft dit heel lastig voor denk ik.
Communiceren	Respondent 5	Meestal is dat contact telefonisch of ik stap ook wel eens het kantoor in, als ik er dan toch al in de buurt ben. Misschien ietsje kleinere berichten en zo. Ja, kortere berichten zodat het een stuk duidelijk is voor de mensen. Dat zou voor mij niet nodig zijn. Als ik het niet begrijp dan zal ik het altijd al aangeven.
Communiceren	Respondent 6	Dat is individuele aandacht maar ook aandacht in een mailtje die ik in Jip en Janneke taal opstel. Je kan het visueel maken, dat werkt meestal wel. Wat ik met de medicijnfouten doe, is het visueel maken in taartpunten. Dat hang ik dan aan de binnenkant van de teampostdeur. Dat spreekt meer, dan dat je twintig regels tekst neerzet. Daar moet ik over nadenken. Ik vind dat best een moeilijke. Wij doen regelmatig een nieuwsbrief of een mailtje en achteraf zeggen veel mensen dan toch dat ze het niet gelezen hebben. Dus ik denk dat de informatie die gebracht wordt, dat die gelijk duidelijk en helder moet zijn. Dat is moeilijk, want ik kan iets bedoelen maar iets anders opschrijven. Dan lees ik het achteraf en dan bedenk ik me weleens dat ik het ook op een andere manier had uit kunnen leggen. Dat zie je ook op

		sociale media gebeuren, hoe vaak komen daar wel niet ruzies van omdat mensen iets anders bedoelt hebben. Wat ik heel belangrijk vind, zijn de contacten met families. Er zijn soms families die zo mondig zijn en opkomen voor hun eigen belang, dat ze de rest uit het oog verliezen. Een medewerker wordt dan omvergeblazen. Dat is jammer want zo'n medewerker is daar eigenlijk niet mans genoeg voor. Zeker een medewerker die dan moeite heeft met taal. En dat is ook met taal. Als ik iets verkeerd rapporteer, vind ik het ook fijn als mensen mij daar op sturen. Het is wel een drempel soms bij medewerkers, maar als je het gesprek begint met iets positiefs dan kom je er wel.
Communiceren	Respondent 7	Die app is natuurlijk wel heel erg van deze tijd. Qua mail merk ik dat daar niet altijd even goed op gereageerd wordt, maar ik weet niet waar dat aan ligt. Ik zou ook niet weten hoe we ze dan beter zouden kunnen bereiken, misschien één op één? Plaatjes werken wel altijd lekker voor dit niveau. We hebben nu bijvoorbeeld die hele corona instructie en daarin staat beschreven dat je eerst het mondkapje enzovoort. Dat zou heel nuttig zien om dat in een filmpje te zetten want als je het iemand ziet doen, komt dat beter over dan op papier.
Communiceren	Respondent 8	Dat blijft altijd moeilijk. Ik heb ook al gehoord dat er nog steeds medewerkers zijn die hun mail niet geactiveerd hebben en met die app zal dat net zo zijn. Je kan niet iedereen bij de hand nemen. Voor het registreren van de mail zijn er toen ook dagen geweest waar uitleg gegeven werd. Ik vind dus dat daar wel genoeg voor gedaan is. Dan kom je ook weer op dat punt, dat als het je niet ligt gaan mensen het voor zich uitschuiven. Dan zou je ze moeten dwingen en bij de hand nemen, dat kost natuurlijk heel veel tijd.
Communiceren	Respondent 9	Ja, daar wordt wel al aan gewerkt volgens mij. Nu in die app ook, dan staan er plaatjes bij. Dus er zit wel al wat verbetering in, maar dat zou misschien toch nog wel wat beter kunnen. Misschien door het werken met filmpjes of met gesproken tekst of zo. Zodat je wat extra's kan doen.
Communiceren	Respondent 10	Dit zou misschien ook meer gevisualiseerd kunnen worden omdat ik al heel vaak merk dat ze WIN bijvoorbeeld niet lezen. Zeker nu verwijzen we heel veel naar WIN, maar ik zie toch ook wel in de dagelijkse dag dat de teamleiders daar heel veel van moeten vertalen. Er gebeurt dus heel veel mondeling vanuit de leidinggevenden. Misschien dat het visualiseren toch wel bij kan dragen.

		Nee en zeker niet allemaal. Ja. Weet je ik stuur het naar de teamleiders en zij zijn het kantelpunt en veranderen het dan weer. Maar heel vaak wordt er organisatiebreed ook iets gecommuniceerd en dat kan of wel visueel of wel makkelijker wellicht.
Communiceren	Respondent 11	Ik moet wel zeggen dat er in de communicatie aanzienlijke verbeteringen te zien zijn, de laatste tijd. Het is wat toegankelijker en laagdrempeliger. Dat is zeker beter dan jaren geleden. Ik merk ook wel dat met de nieuwe Raad van Bestuur met betrokkenheid getoond wordt. Wat ik wel een probleem vind, is dat heel veel mensen het gewoon niet lezen. Nou ja, zeker nu met het corona gebeuren stuur ik medewerkers ook nog maar een berichtje via Nedap omdat ik het idee heb dat dat wel goed gelezen wordt. Nu hebben we ook de app, daar ben ik echt heel tevreden over. Maar dan zijn er toch nog een heleboel die dit nog niet op hun telefoon hebben gezet. Als teamleiders zijn we al weken 24/7 bereikbaar, dat geeft niks, maar je wordt soms gebeld over dingen... Nu hebben we ook een Nedap bericht uitgedaan naar al onze medewerkers waarin we aangeven dat ze eerst in de app moeten kijken voordat ze bellen. Er zijn er ook een hoop die echt makkelijk zijn hoor. Wat dat betreft doen we als organisatie echt ons best om leuke middelen te hebben qua communicatie. Qua taalgebruik is het naar mijn beleving wel oké. Ja. Nu schiet me ineens te binnen, dat je met iconen kan gaan werken, zeker voor de mensen in de huishouding. Een filmpje kan ook wel werken, dat vind ik zelf ook altijd prettig. Zelf heb ik ook altijd veel hulp bij filmpjes. Dus ik denk dat dat zeker zou kunnen helpen.
Communiceren	Respondent 12	Ik denk dat daar nog wel wat winst te behalen is. Ikzelf kijk natuurlijk ook wel eens naar de E-learning modules en ik heb natuurlijk geen zorgachtergrond, maar dan is het ook al snel abracadabra natuurlijk. Zelf heb ik wel het idee dat het soms makkelijker omschreven zou kunnen worden of door middel van video's zodat je niet hele lappen tekst hoeft te lezen. Ik denk dat het over het algemeen wel duidelijk is en dat het taalgebruik dat gebruikt wordt niet heel moeilijk is. In deze tijd kunnen we misschien wel gaan kijken of we meer met video's kunnen gaan doen, zodat je het ook anders kan doen dan alleen maar hele lappen tekst.

		Dat het meer in beeld wordt gebracht.
Communiceren	Respondent 13	Alles wat aan informatie wordt verstrekt is talig. Als je niet goed kan lezen of schrijven dan heb je daar altijd hulp bij nodig. Visualiseren is een methode, maar dit is vooral compensatie om het eenvoudiger te maken. Maar training zou natuurlijk ook een optie zijn.
Communiceren	Respondent 14	Ja, dat is wat we nu met name vanuit de stuurgroep ook zeggen. Als we met een nieuw programma gaan werken, moeten we daar ook een hele goede instructie voor schrijven. Misschien niet alleen in tekst, maar juist vooral in weinig tekst en veel beeld. Dat gaat over twee aspecten: iemand die niet digitaal vaardig is, hoe kan je die nou het beste bereiken? Want als iemand gewoon niet kijkt op die telefoon dan houdt het op. Een ander aspect waar we nog stappen in kunnen maken zijn onze werkinstructies of beleidsstukken, dat zijn grote lappen tekst met veel woorden. We stoppen er ook beeldmateriaal bij, maar het blijft veel tekst. Daar had ik het laatst ook over, we zouden vanwege de praktische insteek van onze beroepsgroep meer naar infographics moeten of sommige dingen pictogramachtig. Je hebt minder woorden en meer beeldvorming nodig, laat ik het zo zeggen. Wij zijn heel goed in protocollen en instructies en tekst maken en wij zijn minder goed, met andere woorden we hebben nog iets te ontwikkelen, in infographics. Ik heb het niet ergens gezien in het jaarplan, ik heb wel in een aantal stuurgroepen aangegeven dat we hier aandacht aan moeten besteden. Ik heb ook al samen met André gekeken of de afdeling Communicatie daar niet eerst zelf vaardiger in moet worden. Die vraag zou ik bij Communicatie neerleggen, ik weet het eerlijk gezegd niet. Als je kijkt naar het tot stand komen van de visie en het meerjarenbeleidsplan zijn daar echt bijeenkomsten voor gehouden om medewerkers hierbij te betrekken. Dat vind ik wel heel goed.
Communiceren	Respondent 15	Ik vind de communicatie prima bij WVO. Als je iemand nodig hebt wordt je achter elkaar doorverbonden en ook de nieuwe app. Ik moet heel eerlijk zeggen, dat ik daar niet altijd op kijk. Ja, het is prima. Ik begrijp wel een beetje wat je bedoelt, maar voor mij heeft dat geen meerwaarde.

		Ja, dat zou voor mij wel helpen. Maar misschien snapt een ander het weer wel en ligt het gewoon aan mij.
Communiceren	Respondent 16	In deze periode van crisis waar we in zitten, waarin wij ons uiterste best doen om de communicatie met medewerkers goed te houden, dit is ook heel snel op gang gebracht. Maar als je dan terug hoort dat ze er blij mee zijn, vooral met het stukje bijzondere initiatieven, is dat heel leuk. Maar de werkinstructies zijn ook te lezen en daarvan merk ik dat velen, niet alleen de lager geschoolden, dat medewerkers heel slecht lezen. Ik denk dat de jongere generatie veel meer opgevoed is met plaatjes, meer visueel is ingesteld en minder om echt letters tot zich te nemen en daaruit te concluderen en begrijpen wat er bedoeld wordt. Die enerzijds ons zou moeten helpen maar doordat je zo veel informatie krijgt... Ik vond het zeer frappant dat aan het begin van de COVID-crisis, dat er zo veel informatie binnen komt aan cijfers, rapporten, statistieken en richtlijnen. Als bestuurder, om je besluit te kunnen nemen, moet je dit filteren en ook nog eens op waarde toetsen. Dat geldt voor mij als bestuurder, maar ook voor alle anderen binnen onze organisatie. Die overvoering van materiaal, van prikkels, maakt dat mensen het niet meer lezen en essentiële informatie ter zijde leggen.
Herkennen	Respondent 1	We hebben dus weinig handvatten. Wel heb ik een paar tips en tricks die ook in de workshop zitten. Hoe herken je bijvoorbeeld de smoesjes: ik ben mijn bril vergeten, ik heb geen pen enzovoort. Er is al een klein rijtje met dingetjes... Nou ja, als mensen inschrijven op de workshop wel. Die workshop heb ik aangeboden en is op een paar plekken gegeven. Maar niet zo heel veel. Precies. Daarom hoop ik ook dat we het een beetje elegant kunnen verpakken door bijvoorbeeld te kijken naar digitale vaardigheden en een trapje door te zoeken als je denkt dat er meer aan de hand is. Dan heeft het er wellicht ook mee te maken dat men tegenwoordig zo veel informatie krijgt, zo veel prikkels, dat mensen door de bomen het bos niet meer zien.
Herkennen	Respondent 2	Dat is een goede vraag en eigenlijk ook nog best lastig te beantwoorden. Wat belangrijk is in heel de problematiek en heel de aandacht binnen de organisatie, is dat je eigenlijk iemand moet hebben die de kar trekt en vol voor dit onderwerp gaat. Waar er succes is behaald en waar taalvaardigheid echt is aangepakt, valt of staat het met de bevoegdheid van één of meerdere mensen die hier volledig voor gaan en die uiteindelijk ook invloed kunnen gaan hebben binnen een MT van de

		organisatie, waardoor het gedragen wordt en ook geïnvesteerd mag gaan worden in het onderwerp. Pas dan heb je alle mensen en kan je teamleiders meenemen en trainen. Maar het valt of staat binnen het management, het moet gedragen worden.
Herkennen	Respondent 3	Ik gaf het ook al aan dat het denk ik heel belangrijk is dat met name teamleiders worden gevoed met een training: herkennen, signaleren en doorverwijzen. Zodat je weet wat laaggeletterdheid is, hoe het herkend wordt en hoe het bespreekbaar gemaakt kan worden. Dat kan door het Taalhuis, we hebben ook een taalinhoudelijke deskundige die verbonden is aan het Taalhuis. Dat wordt gratis aangeboden, daar mag altijd gebruik van worden gemaakt. Maar dat je een soort 0-meting ook voor de teamleiders hebt. Zodat je weet of je over dezelfde term van laaggeletterdheid praat en hoe je het herkent en bespreekbaar maakt. Ik denk dat dat sowieso een actie is die nodig zal zijn.
Herkennen	Respondent 4	Ik denk dat ik daar zelf op let, als ik de brieven doorneem, dan let ik wel op de manier waarop de brief is opgebouwd rekening houdend met het feit dat mensen ook gaan rapporteren in dossiers. Dus dan let ik op bijvoorbeeld op stijl en spelling/grammatica in de brief. In de gesprekken neem ik dat onbewust denk ik wel mee. Nee. Als het zou opvallen, dan zou ik er denk ik wel aandacht voor hebben. Tot dusver is dat ook nog niet aan de hand geweest. Maar dan is het denk ik dat ik daar eerder door middel van de brieven, tijdens de selectie al rekening mee hou. Ja, min of meer wel. Ik denk dat omdat ik daar in de selectie van de brieven al rekening mee hou, de manier van stellen en spelling/grammatica. Maar bijvoorbeeld rekenvaardigheid, ik denk dat ik daar niet bewust mee bezig ben. Nou is dat ook iets wat denk ik vaak samengaat met digivaardigheid, dat vind ik ook nog wel eens een lastige. Want daar ben ik wel, omdat ik weet dat er nu medewerkers zijn die niet zo digivaardig zijn, die gewoon niet opgegroeid zijn met computers en dat ook nog steeds lastig vinden, hou ik daar wel rekening mee. Daar vraag ik wel specifiek naar, maar het is niet zo dat ik het specifiek test of zo. Nee, eigenlijk niet. Niet vanuit de organisatie, nee. Dat zou eigenlijk ook wel een belangrijke zijn als je kijkt wat WVO nog kan doen. We hebben bijvoorbeeld wel handvatten gekregen met hoe we om moeten gaan met mensen die in de schuldsanering zitten, maar bij laaggeletterdheid niet en het zou denk ik wel goed zijn als daar ook aandacht voor zou zijn. Hoe je het kan herkennen en hoe je dat bespreekbaar kan maken. Vervolgens welke acties je vervolgens kan ondernemen.

Herkennen	Respondent 6 Samen met de manager heb ik nog even kritisch naar ons personeelsbestand gekeken en wij denken niet dat er echt laaggeletterdheid bij ons speelt. Jawel en zoals ik ook al aangaf zijn er ook best wat medewerkers en ik weet niet precies het percentage, maar ik denk dat veel mensen dyslexie hebben. Vroeger werd dat natuurlijk nooit zo gezien en tegenwoordig hebben mensen een dyslexieverklaring of krijgen ze een groter lettertype. Dat is natuurlijk binnen onze organisatie niet zo. Ik kan misschien m'n tablet op 130% zetten, dat het lettertype wat groter wordt. Ik merk gewoon als je met mensen in gesprek gaat, of als er een nieuwsbrief uitgegaan is of een mail naar de afdeling gegaan is, dan check ik wel altijd of dat gelezen is. Vorige week had ik nog iemand, die is gewoon goed geschoold, we doen zo de overdracht want dat heb jij zo gezegd. Toen heb ik even niks gezegd, maar ik denk dat dat verkeerd begrepen is. Dan zie je wel dat dat een kettingreactie is, want zij bliest het over naar de volgende en het wordt steeds groter dan het daadwerkelijk is en daardoor ontstaat hele verkeerde communicatie. En dat moet voorkomen worden, want daardoor kwam er ook een medicijnfout. Ik ben wel benieuwd waar ze dan mee komen, want op zich is het wel fijn om tools te krijgen. Ik heb niet het idee dat ik het nu mis, maar misschien zeg ik achteraf wel: oh als ik dit nou eerder geweten had.
Herkennen	Respondent 7 Niet dat ik weet eigenlijk. Weet je, taalvaardigheid zie je vaak ook wel al bij medewerkers. Ik weet eigenlijk niet of ik daar wel handvatten voor nodig heb. Ja, want dan zou ik mensen gaan coachen. Als iemand echt niet kan lezen en schrijven dan moet je die er al uitpikken bij het sollicitatiegesprek. Ja, ik heb er dus nooit mee te maken gehad. Maar ik kan me wel voorstellen, zeker in deze tijd, dat als jij net degene bent die niet goed kan lezen en schrijven dat dat wel een dingetje is. Je kan ook als je al heel lang in een team werkt en je problemen goed kan verbloemen door steeds die taken te laten doen door collega's, waardoor het een soort systeem geworden is dan zou je denken dat iemand dit tot z'n pensioen kan uitzingen zonder dat iemand er van weet. Zeker als je Helpende

		bent bijvoorbeeld want die hoeven geen dossiers bij te houden, alleen af en toe te rapporteren. Ik denk dat het dan wel goed te verbloemen is ja. Zeker als ze taken delegeren aan collega's of stagiaires.
Herkennen	Respondent 8	Bij de cliëntenadministratie en opnameconsulenten zou je dat denk ik eerder merken dan bij de receptie. Dan zou ik echt verhalen van collega's moeten horen. Nou je ziet het wel als ze je een mailtje sturen. Maar als zij altijd denken: ik bel wel even, dan zal je dat ook niet zo snel herkennen. Dan moet je wel een klein beetje kijken hoe collega's dat zien en of die medewerker ook alle werkzaamheden uitvoert. Daar zal je zelf actief in moeten zijn. Nee, want ligt bij mij denk ik. Als ik dat constateer moet ik zelf in de organisatie navragen hoe we dat moeten gaan aanpakken, lijkt mij. Ik vind niet dat de organisatie je alles moet aanreiken, je kan ook zelf nadenken.
Herkennen	Respondent 9	Nee, eigenlijk niet. Als ik dan ook even kijk naar leerlingen, lezen we er vaak wel een beetje doorheen. En ik zou ook niet weten welke handvatten we dan nodig zouden hebben.
Herkennen	Respondent 10	Nou ik zat net al te denken wat ik zou doen, ik zou met HRM overleggen wat we zouden kunnen doen of wat we zouden kunnen betekenen. We zetten al een keyuser in die al veel meekijkt met de medewerkers. Medewerkers hebben bij mij aangegeven dat ze het jaarplan niet zouden gaan lezen, toen heb ik gezegd als jullie het niet gaan lezen dan ga ik het wel presenteren aan jullie. Dus toen heb ik jaarplanpresentaties gehouden voor de medewerkers, dus dan probeer ik het op een andere manier te doen. Nou ik zit te denken dat het vaak ook wel maatwerk is. Als een medewerker naar je toe komt met een probleem dat je dan met HRM kan schakelen en dat je dan een maatwerkpakket aanbied. Of dat je als leidinggevende weet, als de medewerker dit aangeeft kan ik iets aanbieden. Dat zou misschien fijn zijn, dat je weet dat het er is en dat dan ook kan aanbieden. Ja, zeker. Ik denk dat dit zeker voor de teamleiders heel fijn zou zijn.
Herkennen	Respondent 11	Nee, als er signalen zijn komen die eerder bij de wijkverpleegkundige terecht. Die trekt dan wel bij mij aan de bel. Maar direct eigenlijk niet.

		Het is wel zo dat er bij om de beurt genotuleerd moet worden bij de teamgesprekken en dan zie je wel verschil dat de een daar handiger mee is dan de ander. Dan gaat het niet zo zeer om taalfouten maar meer het formuleren. Dat zou ik zo eigenlijk even niet weten. Binnen de organisatie is dit eigenlijk ook gewoon helemaal nieuw, dus ik kan niet zeggen: met dit of dat zou ik heel erg geholpen zijn. Ik weet ook niet of medewerkers zitten te wachten op een scholing Nederlandse les, want er wordt al zoveel gevraagd wat betreft scholingen.
Herkennen	Respondent 12	Ik denk wel dat dat vrij beperkt is eigenlijk. Het is voor ons heel lastig om dat te signaleren want we kennen de medewerkers ook niet allemaal. Eigenlijk zijn die handvatten heel beperkt. Ik denk dat dat wel handig zou kunnen zijn. Maar ik weet eigenlijk niet hoe we dat binnen mijn functie zouden kunnen toepassen. De teamleiders hebben vooral contact met de medewerkers.
Herkennen	Respondent 13	Als ik iemand hier zou zien voor logopedie misschien wel, maar ik heb het eigenlijk nooit gevraagd aan mensen. En in zo'n scholing gaat het niet over hun vaardigheden, ook al zouden we er natuurlijk wel naar kunnen vragen. Maar ik denk dat mensen dat dan wel zouden zeggen. Bij de scholing vragen we het altijd wel na. Het gaat niet om het inlezen in scholing zelf maar meer of mensen het dossier van een cliënt lezen, maar ik heb eigenlijk nog nooit gevraagd naar de taalvaardigheid bij die medewerkers. Ik zou wel willen weten of iedereen goed kan lezen en schrijven. Ik denk dat mensen hier niet mee te koop lopen en dat het dus ook moeilijk is om dit dan te herkennen. Nou het herkennen en dat iemand het ook zelf aangeeft wanneer die het ervaart.
Herkennen	Respondent 14	Die zijn er wel, de vraag is alleen of er op wordt gelet. Ik krijg wel eens mails van mensen, ik ben zelf ook geen taalwonder, maar ik zie heel veel spellingsfouten en kromme zinnen. Het kan gewoon beter.

		Ik denk dat het allerbelangrijkste is dat wanneer iets opvalt, het ook bespreekbaar moet worden gemaakt. Het belangrijkste handvat ben je zelf, namelijk het bespreken wat je ziet.
Bespreekbaarheid	Respondent 1	Ik weet niet of je weet dat ik een workshop gegeven heb aan de medewerkers van de Koudekerkseweg. Dus we hebben op zich wel iets om te delen. Het is denk ik ook heel belangrijk om te proberen dat wat breder uit te bouwen, zodat mensen met elkaar alert zijn op het voorkomen van laaggeletterdheid onder de cliënten en medewerkers. Zodat je een soort van sensitiviteit creëert binnen de organisatie zodat niet iedereen er zomaar vanuit gaat dat iedereen zomaar alle vaardigheden heeft om te lezen en te schrijven en digitale vaardigheden heeft. Maar check ook af en toe even of iemand jouw informatie wel begrijpt voordat je dit over iemand uitstort. Dat vind ik ook wel een belangrijke. Daar moeten we ook mee aan de slag, maar jouw onderzoek is als het goed is de opmaat. Eigenlijk heel weinig, behalve dat het in het assessment een onderdeel is. We doen er eigenlijk te weinig mee. Daarom was het ook mijn vurige wens om het op de agenda te zetten. Ik zou het zo mooi vinden als we op enig moment met elkaar beseffen dat laaggeletterdheid een reëel probleem is en dat we ook liefdevol en elegante manieren vinden om het boven water te krijgen. En dat medewerkers ook het gevoel krijgen dat ze dit bespreekbaar kunnen maken en dat ze ook geholpen worden, in plaats van: ik ben laaggeletterd, ik schaam me dood en ik probeer het zo goed mogelijk te verbloemen. Daar zou ik eigenlijk naartoe willen, dat er meer een soort sfeer heerst van: eindelijk, ik kan het gewoon vertellen. Ik kan uit de kast komen over laaggeletterdheid. Die sfeer kunnen creëren met elkaar, dat is een beetje het ideaalplaatje. Dus op een of andere manier zouden we er over na kunnen denken of we daar een campagne van maken of iets, daar moeten we over nadenken. Ik denk eerlijk gezegd niet dat leidinggevend en op het idee kunnen komen dat het bij een medewerker het geval zou kunnen zijn, dat denk ik echt hoor. Ik ben zelf ook heel lang leidinggevende geweest. Ik heb wel eens met gekromde tenen gezeten van: tjonge jonge je bent toch niet dom of zo, wat is dit nou. Ik denk dat ik er zelf ook gewoon overheen gezien heb hoor. Dat haalt aan de ene kant het stigma eraf. Als inderdaad blijkt dat 20% hiermee worstelt, 20% is zoveel dat mensen zich niet hoeven te schamen als ze daar bij horen.
Bespreekbaarheid	Respondent 2	Dat is natuurlijk wel verschillend per bedrijf maar een start is op z'n minst dat je het bespreekbaar maakt met de medewerkers of in elk geval kijkt op welke manier het in de huidige structuur van gespreksvoering kan het worden aangekaart. Daarbij ook op een

		makkelijke manier, daarmee bedoel ik niet te confronterend, maar de medewerker daar wel in meenemen om te kijken of ze ergens tegenaan lopen. Dus vooral het gesprek voeren met de mensen. Binnen Zeeland is dat nog heel beperkt. Daar zijn we nog heel erg zoekende en daar is ook dit project voor. Omdat het nog zo weinig onderwerp van gesprek is bij bedrijven en er weinig geld of aandacht is voor de aanpak van werkgevers. Daarom hebben wij dit project opgericht vorig jaar. Het is ook eigenlijk een taboe. Bij welke gespreksmomenten vraag je, ja dat is eigenlijk toch tijdens de vaste contactmomenten als een functioneringsgesprek. Ik zou het minder aan de orde vinden bij een beoordelingsgesprek. Maar meer voor een tussentijds functioneringsgesprek waarin je open het gesprek aangaat met de medewerker en waarbij een onderwerp kan zijn: waar loop je tegenaan? Hoe lopen dingen thuis? Dat is een beetje afhankelijk ook van het type leidinggevende, niet iedereen heeft de vaardigheid om op een neutrale manier het gesprek te voeren met zorg voor de mens en waarbij de persoon in kwestie ook durft aan te geven waar hij of zij tegenaan loopt. Dat is wel het punt. Ik kan daar nu zo geen voorbeelden van noemen maar daar heb je dus trainingen voor van Lezen & Schrijven, over hoe je dus die teamleider daar in meeneemt. Hoe je dus aan de kaak kan stellen dat je de mensen meeneemt op een positieve manier, zonder dat ze een label krijgen. Want als je de aanval ingaat, dan slaan mensen dicht. Voor ze dan nog is open gaan zijn over hoe het er voor staat, dan ben je al heel ver weg. Het is een heel sensitief onderwerp en de wijze van aanpak is dus heel lastig, maar daar zijn dus wel trainingen voor.
Bespreikbaarheid	Respondent 3	Even nog een stapje terug ook. Ik denk dat als je het organisatiebreed gaat inzetten, dan heb je dat draagvlak nodig wat ik net zei. Dus eigenlijk zou op alle niveaus het herkennen en bespreikbaar maken van laaggeletterdheid aan de orde moeten komen. Want je moet wel weten waar je over spreekt: Wat is laaggeletterdheid? Want de een denkt dat het een analfabeet is die helemaal niks kan en de ander die denkt dat het alleen die anderstalige is. Zodra je dat hebt gedaan, kan je dus ook gesprekken met medewerkers aangaan om te kijken: Hé ik signaleer dat jij moeite hebt met lezen of een zorgdossier. Daar kan je wat mee. Ja, die kunnen zeker de drempel verlagen. En zeker als je een diversiteit aan taalambassadeurs hebt. Want degene die we nu in Zeeland, met alle respect, die komen vaak vanuit de WSD-voorziening. Dus het IQ is vaak wat lager, die werken in een andere werkomgeving. Dit is een

		medewerkster van een zorgorganisatie, dus gewoon een werkend iemand en dan verlaag je die drempel dus nog meer. Kijk, als ze er niet voor open staan en zo'n training zou nog een stap te ver zijn, dan zou je iemand van het Taalhuis met een taalambassadeur kunnen uitnodigen. Zo'n ervaringsdeskundige zou kunnen aankaarten: Het is een verborgen probleem en ook ik heb moeite gehad met... Stel dat die ene zorgmedewerkster ook echt taalambassadeur zou willen worden, als je het verhaal hoort van een ervaringsdeskundige kan dat de ogen openen van teamleiders. Juist ook doorvragen bij teamleiders: signaleren jullie vaak ziekteverzuim? Signaleren jullie vaak dat een collega het overneemt van een andere collega als het gaat om een verlofstaatje invullen? Als ze dat herkennen dan kan je doorvragen: heb je er aan gedacht dat het mogelijk zou kunnen zijn dat mensen toch moeite hebben met. En dat dat een soort eye opener gaat worden: van oh, we hebben ze dus wel in huis. Ja, ik denk dat functioneringsgesprekken sowieso de momenten zijn waarop je dit soort dingen kunt bespreken.
Bespreikbaarheid	Respondent 4	Ja, dat heb ik eigenlijk ook nog niet aan de hand gehad. Ik heb nu wel bijvoorbeeld iemand die heeft aangegeven dat ze heel veel moeite heeft met de E-learning. De zinsconstructies vindt ze heel lastig. Dat heeft ze niet bij allemaal, bij specifiek bij die van de privacy E-learning, die vond ze er lastig om te begrijpen wat er van haar gevraagd werd. Als ik een vermoeden had, dan zou ik dat sowieso wel bespreikbaar maken in een veilige één-op-één situatie door gewoon maar te vragen en aan te geven denk ik. Wij hebben binnen onze organisatie een cyclus van teamjaargesprekken. Ik vind dat niet de juiste plek om dat te bespreken dus dat zou je in een individueel gesprek moeten doen en die worden natuurlijk wel gevoerd, maar meer ad hoc. Die zijn niet structureel dus daar is ook geen format voor. Waar ook een belangrijke rol ligt bij communicatie is denk ik de taboedoorbreking, dat vind ik daar ook onderdeel van. Als je faciliteert, dat je ook taboedoorbrekend werkt. Dat je iets doet met die schaamte die er is bij mensen.
Bespreikbaarheid	Respondent 5	Ik denk dat er dan misschien meer bijeenkomsten voor zouden moeten wezen denk ik. Dat je onderling zoiets kan bespreken.

		Ik denk bij Stephanie.
Bespreekbaarheid	Respondent 6	Sowieso wel in gesprek. Ik merk het ook in de rapportages, soms denk ik wel eens oei daar klopt iets niet in. Ik roep de medewerker dan terug bij mij en dan vraag ik of ze de rapportage eens willen teruglezen en dan zie je vaak al, doordat mensen hem hardop lezen, dat ze zelf ook doorkrijgen dat er iets gek staat. Dus dat gebeurt wel. Ik moet eerlijk zeggen, door de tijdsdruk gebeurt het ook niet altijd. Maar we hebben ook een team aan verpleegkundigen en die signaleren soms ook wel naar mij toe dat ik naar een rapportage moet kijken omdat er iets staat dat niet helemaal klopt. Ook familieleden lezen natuurlijk mee, dus dan krijg ik ook wel eens een reactie van een familielid met de vraag of wat er staat wel goed is en wel klopt. Dan ga ik ook zeker in gesprek met de medewerker en weet je, ik probeer echt wel zo veel mogelijk te lezen maar ik sla ook wel eens een rapportage over. Die ene medewerker zei toen ook tegen mij: Ja, ik heb dyslexie. Dat is ooit bij mij vastgesteld en ik heb daar last van. We hebben toen een heel openhartig gesprek gehad. Ik vind wel als je navraagt hoe het is met lezen en schrijven, vaak zeggen mensen dan het is goed. Mensen zien niet in van zichzelf dat het toch niet altijd goed is.
Bespreekbaarheid	Respondent 7	Ik zou het gewoon op de man af vragen. Ja, maar ik ben wel zo betrokken bij m'n medewerkers dat ik op een bepaalde manier vragen kan stellen als ik me zorgen maak. Ja, ik zou dat ook wel gewoon kunnen en durven vragen aan ze. Het enige vaste gespreksmoment is natuurlijk het jaargesprek. Dat zou kunnen. Maar als je zoiets constateert moet je daar niet een jaar mee wachten om daar over in gesprek te gaan. Nu word je er wel weer even op gewezen dat er eigenlijk heel weinig aandacht voor is. Maar soms neem je ook gewoon genoeg met een niveau.
Bespreekbaarheid	Respondent 8	Dan moet ik heel eerlijk zeggen dat ik dat niet weet, maar ik zou het wel zelf doen. Als ik het merk zou ik met iemand in gesprek gaan. Ik denk dat dat toch bij jou als leidinggevende ligt, als een medewerker dat zelf niet doet.

		Gewoon op de man af vragen. Je doet het voor het voor de medewerker, ook om die beter te laten functioneren en die zal niet alleen tijdens werk maar ook privé hierdoor problemen ondervinden. Ik zou me doodongelukkig voelen. Dat kan natuurlijk alleen als iemand er niks mee doet, dan worden die gesprekken ook heel vervelend voor die medewerker. Ik zie ook wel bij mijn medewerkers dat ik de lat niet te hoog legt voor de medewerkers.
Besprekbaarheid	Respondent 9	Ja, want vaak zijn ze er zelf ook helemaal niet zo goed van op de hoogte dat ze dat hebben. Dus ik denk met name dat je het in zou kunnen zetten wanneer iemand aangeeft dat hij of zij daar echt moeite mee heeft. Dan zou het voor mijn idee wel goed zijn om een handvat in te kunnen zetten, maar niet standaard aan iedereen vragen. Nee. Ik weet wel dat ergens binnen Planetree dat ze daar wel mee bezig zijn geweest, maar dan ging het vooral richting mantelzorgers en cliënten. Maar nu richting medewerkers is er eigenlijk niet veel aandacht voor. Ook niet in scholing, dat je bijvoorbeeld extra scholing kan volgen of zo. Ik vind het soms ook wel lastig, als ze bijvoorbeeld een verslag in moeten leveren, want dan merk je dat er nog best wat fouten in kunnen zitten. Dan overleg ik dat eerst met de school, want die geven daar vaak ook niet echt een leidraad in. Je wilt ook niet dat wij hogere eisen stellen dan de school doet. Ik vind ook wel een beetje dat op niveau 2 en 3 opleidingen er niet echt een criteria zit aan de verslagen die ze in moeten leveren.
Besprekbaarheid	Respondent 10	Dat zou dan de teamleider moeten zijn maar ik denk niet dat dat op dit moment al veel besproken wordt. Sowieso tijdens het jaargesprek, maar goed dan moet dat wel plaats vinden. Ik kan me zo voorstellen tussentijds dat als je iets ziet, dat dit ook gewoon besproken wordt. Ja, dat is ook zo. Ik denk dat ze nu met name vanuit overleggen en notulen dit terugzien. Maar het is niet dat we daar heel gericht naar kijken.
Besprekbaarheid	Respondent 11	Ja, dat denk ik wel. Ik kan me voorstellen als één van de wijkverpleegkundige iets aangeeft bij mij, zal ik wel met die persoon gaan zitten om te kijken waar die tegenaan loopt. Ik zou daar zeker wel op inhaken als dat een structureel probleem is. Als je keer op keer iets

		krijgt uitgelegd en je snapt het niet, dan moet je een andere weg bewandelen om het iemand duidelijk te krijgen. Je zou het natuurlijk als vraag mee kunnen nemen, maar ik zou die vraag niet aan alle medewerkers stellen want dat is best gek. Maar misschien als geheugensteuntje is het wel handig als het erop staat, maar ik zou niet willen dat dit een vraag is die door iedereen beantwoordt moet worden. Bij het gros van de medewerkers speelt dit geen hele grote rol. Nee, helemaal niet denk ik. Daar moeten we als organisatie echt wel iets aan moeten gaan doen. Net als die scholingen die soms blijven hangen door een 7.5 waar je een 8 moet halen. Die medewerkers raken zo gefrustreerd, haken af of gaan naar een andere organisatie. Dat is echt zonde. Ik merk echt aan mijn medewerkers dat ze er gefrustreerd van raken.
Bespreekbaarheid	Respondent 12	Ik denk dat het wel bespreekbaar kan worden gemaakt en dat teamleiders daar ook niet raar tegenover staan. Ik vraag me alleen af in hoeverre medewerkers daar dan ook iets mee doen. voornamelijk de Nederlandse medewerkers die veel moeite hebben, die zullen de drempel heel hoog vinden. Er heerst denk ik ook een taboe op. Ik denk dat er soms wel makkelijk mee om wordt gegaan en dan vooral omdat de teamleiders hun medewerkers niet lastig willen vallen met de dingen die ze nog moeten doen, ze hebben het al zo druk en er zijn tekorten. Sommige leidinggevers hebben dan ook zoiets van de scholingen komen nog wel. Ik denk dat dat een hele goede optie zou zijn. Dan heb je een standaard moment waarop het in ieder geval even wordt besproken en dat geeft de medewerkers ook de kans om aan te geven dat ze ergens tegenaan lopen. Dus ik denk dat een functioneringsgesprek een heel goed moment zou zijn. Ik denk dat het belangrijk is dat we het gewoon bespreekbaar maken. Ik denk dat dat voornamelijk bij de leidinggevers ligt.
Bespreekbaarheid	Respondent 13	Volgens mij niet. Ik denk het niet, ik heb er eigenlijk nog nooit iets over gehoord. Volgens mij niet. Ik denk dat er gewoon vanuit wordt gegaan dat iedereen vlot kan lezen en schrijven.

		Bij arbeidsvoorwaarden gesprekken misschien, het sollicitatiegesprek of misschien een tussentijdse evaluatie.
Bespreikbaarheid	Respondent 15	Misschien wat meer één op één begeleiding indien mogelijk. Dat je misschien wat meer handvatten krijgt.
Opleiden/ doorverwijzen	Respondent 2	Er zijn sowieso trainingen voor hoe je het gesprek voert met je mensen. Dus dat de teamleider getraind wordt, door bijvoorbeeld Stichting Lezen & Schrijven, over hoe je dit gesprek kan voeren met je mensen zodat je het in kaart kan gaan brengen. Het blijft een heel gevoelig onderwerp, wat heel lastig is om te bespreken met mensen omdat er sprake is van schaamte. Dus wat een mogelijkheid kan zijn, wat veel bedrijven ook al hebben aangegrepen als optie, is om te kijken of medewerkers een training kunnen krijgen. Als je dan mensen gaat trainen, zou je mensen een test in kunnen laten vullen voordat ze starten met die training, om te kijken wat het niveau is. Zodat er groepjes gevormd kunnen worden, waarbij mensen met gelijkgestemden ingedeeld worden. Nog steeds niet de vermelding: je bent laaggeletterd of we vermoeden iets en we gaan jou een stempel meegeven, maar meer we willen iedereen vaardiger maken en we gaan iedereen trainen. Via de achterdeur ga je mensen dan die test in laten vullen en dan blijkt dus hoe vaardig mensen zijn. Ja, zeker. Dat kan. Daar zijn wel voorbeelden van, dat je als organisatie E-learnings opneemt. Dat is natuurlijk wel een interessante om op het moment dat je niet digitaal vaardig bent, om een E-learning aangeboden te krijgen. Het valt of staat met hoe de organisatie in een stap daarvoor omgaat met een stukje cultuuromslag om dit aandacht te geven. Hoe worden nu trainingen aangeboden? En kan je daar bijvoorbeeld een training ingooien met bankzaken bijvoorbeeld, dat het ook trainingen kunnen zijn waar ze privé wat aan hebben. Wij nodigen organisaties van harte uit om zich aan te sluiten bij het Taalakkoord. We hebben bijvoorbeeld ook een ontwikkelgroep, dat is een soort van stuurgroep, waarin wij eens in het kwartaal gemiddeld bij elkaar komen als denktank: wat hebben we in gang gezet? Waar zijn we mee bezig? Wat zijn de mogelijkheden? Hoe kunnen we mensen en organisaties met elkaar verbinden? Echt ideeën uitwisselen met elkaar en elkaar op die manier sterker maken. Ik denk het platform en de organisatie met elkaar laten nadenken over problemen waar je tegenaan loopt, een stukje herkenning. Ik kan me voorstellen dat dat wel interessant is, om in ieder geval hier is over in gesprek te gaan met elkaar. Nou weet ik dat WVO al in gesprek is met het Taalhuis Walcheren, dus die contacten liggen er al wel. Dus dat contact onderhouden en kijken wat er kan binnen de organisatie. In hoeverre staat het MT daar voor open?

		Wat interessant is, is de website die begin dit jaar gelanceerd is: www. Taalnetwerkzeeland.nl Dat is een website die is ingericht voor zowel werkenden en werkzoekenden, mensen die een taalprobleem ervaren. Anderzijds is deze ingericht voor de werkgevers met een button die uiteindelijk uitkomt op de website van Leerwerkloket onder het mom van Taalakkoord Zeeland en op die plek proberen we werkgevers een vindplaats te bieden: wat is er? Wat kan het Taalakkoord betekenen? Welke voorbeelden zijn er? Welke initiatieven zijn er? Welke subsidieregelingen zijn er? Dat is eigenlijk een soort verzamelplek om alles zo transparant mogelijk te maken.
Opleiden/doorverwijzen	Respondent 3	Er worden ook vanuit het Taalhuis gratis trainingen gefaciliteerd op herkennen en bespreekbaar maken van laaggeletterdheid. Dus dat zou je organisatiebreed eerst kunnen inzetten en dan met name richting de teamleiders die met medewerkers te maken hebben. En hoe je dat doet, dat is stap twee maar dan kan je het ook daarna pas gaan monitoren. En dat is eigenlijk iemand die een vertrouwensband heeft met die medewerker. Dat zou dus een teamleider kunnen zijn maar als het echt volledig is ingebed, dan denk ik dat dat eerder bij P&O zou liggen. Maar dat is voor mij ook een lastige inschatting hoor, want je hebt het in feite ook over duurzame inzetbaarheid van mensen en je leven lang blijven leren en ik denk dat dat allemaal bij P&O hoort. En dat kan dus ook als een olievlekje gaan werken voor anderen. Kijk iedereen kan bijleren en hoe leuk is het dan als jij je verhaal kan vertellen en dat je je helemaal niet hoeft te schamen en dat je door weer te gaan leren, zowel in het werk als in je privésituatie zo veel meer kan. Dus ja, als je het normaliseert: iedereen kan bijleren op zijn of haar niveau. Dat is trouwens ook wel een puntje voor jullie procesaanpassing: bijleren op alle niveaus, dan normaliseer je het ook. Kijk een E-learning zal voor een lager opgeleid iemand misschien wel wat moeilijk zijn. Misschien heeft Ine van het Taalakkoord jou dit ook al verteld dat we juist met een HRM tool bezig zijn gericht op de basisvaardigheden. Dat is heel erg afhankelijk van hoe de organisatiecultuur is. Kijk een E-learning kan voor deze groep juist weer te moeilijk zijn, dat vind ik ook weer een lastige. Alleen het instrument zelf is denk ik makkelijker te monitoren. Maar als je de individuele werknemer hebt, het voorbeeld wat ik net noemde van de zorgmedewerkster die nu taalambassadeur gaat worden, die was al gebaad bij taalondersteuning en een taalmaatje.

		Als er organisatiebreed toch iets gedaan zou worden aan laaggeletterdheid, dan zou je kunnen kijken of er een klasje gevormd kan worden. Maar juist dat kan ook onveilig voelen voor iemand. Want als je klasjes vormt, dan kan medewerker A denken dat medewerker B nu weet dat hij of zij moeite heeft met lezen of schrijven. Het kan juist ook veiligheid bieden omdat ze merken dat ze niet de enige zijn. Alles valt of staat dus bij hoe een teamleider zijn medewerker kent en kan inschatten wat past bij deze medewerker of onze organisatie. Want voor de ene werkgever zal het wel werken om klasjes te vormen, dan nog is het lastig want het niveau kan zo verschillend zijn dat als een klasje wordt gevormd, een docent nog heel gedifferentieerd moet lesgeven. En bij een ander kan dus maatwerk veel beter werken. Nou sowieso wat ik zei van het meedenken met de organisatie: wat kan een stappenplan zijn voor de organisatie? De trainingen herkennen en doorverwijzen gratis aanbieden en ook met jullie meedenken over hoe we dat kunnen faciliteren. Als het over individuele medewerkers gaat kunnen ze altijd worden doorverwezen naar het Taalhuis. Maar we merken dus aan het loket dat de NT1'er daar niet komt. Maar we kunnen ook aanbieden om het om te draaien. Als medewerkers gebaad zijn bij een stukje maatwerk, dan zouden wij op locatie een keer met die medewerker kunnen komen praten, dan staan we daar ook voor open. Als jullie zeggen: Hé wij hebben een medewerker en eigenlijk zouden we daar met een deskundige van jullie het gesprek eens willen laten aangaan, dan moet natuurlijk die medewerker wel toestemming geven om telefoonnummer door te geven zodat een afspraak kan worden gemaakt maar dan op een voor hem of haar veilige locatie. Dan kan onze taaldeskundige naar jullie toekomen om het gesprek aan te gaan. En zo zie ik de samenwerking inderdaad. Kijk wat je voor elkaar kunt betekenen. Dit aanbod wat ik allemaal noem is gratis, dus maak er gebruik van. Dat zou prettig zijn dat je elkaar op die manier kan helpen. We hebben ook allerlei oefenprogramma's die we daarop kunnen inzetten, maar dat is dan in de bibliotheek zelf. Daar zit dan die stap voor, dat eerst de medewerker zelf eruit gehaald moet worden en zelf gehoord wilt worden en het gesprek aangaat. En dat gesprek kan dus ook bij jullie. Dat het Taalhuis als het ware naar WVO Zorg toekomt.
Opleiden/doorverwijzen	Respondent 4	Omdat zij een BBL-leerling is, heb ik haar ook doorverwezen naar de praktijkopleider om er dan samen naar te kijken. Ik zou eigenlijk niet zo goed weten wat het aanbod is wat dat betreft. Ik weet niet of er überhaupt aanbod is.

		Ik weet het niet. Ik weet wel dat ik heb gevraagd op het gebied van reken/digivaardigheid of er een training kan komen voor excel bijvoorbeeld. Dat zou in ontwikkeling zijn maar het bestaat nog niet. Qua taalvaardigheid, weet ik dat die ene medewerker Nederlandse les volgt, maar dat is allemaal buiten de organisatie om. Nee, dat valt niet onder het scholingstraject, dat doet zij zelf op eigen initiatief, haar taalvaardigheid verbeteren. Nee, dat in ieder geval niet. Ik kan in ieder geval niet een situatie benoemen of een voorbeeld geven waarin het verbeteren van taalvaardigheid gefaciliteerd wordt door ons. Misschien dat het op individueel niveau wel eens gebeurt, maar ik zou het niet weten. Als er een vraag zou zijn van een medewerker zou ik dat uitzeten, maar dat is nog niet aan de hand geweest. Maar ik ben heel benieuwd wat voor reactie ik daar op zou krijgen, ik heb geen idee. Voor Excel heb ik ook gevraagd of we daar iets van een training in kunnen organiseren maar ja, daar moet ik dan wel op wachten.
Opleiden/doorverwijzen	Respondent 6	Binnen De Zoute Viever proberen we dat wel. Net als Nedap, dat is ons digitale format. We hebben hiervoor key-users, dat zijn twee medewerkers binnen De Zoute Viever, die dan de medewerkers scholen. Dus dan organiseer ik een middag waarop die medewerker aanwezig is bij een scholing. Dat is niet vrijblijvend, dat is echt verplicht. Dan krijgen ze twee tot drie uur een rondleiding door Nedap, ligt ook een beetje aan het niveau van de medewerker. De ene medewerker krijgt daar een uurtje voor en de ander iets langer. Zeker als een Verzorgende-IG nog nooit Nedap heeft gezien, die heeft wat langer nodig. Maar dan zie je ook dat het niveau van het diploma er wel is, maar een doel opstellen op SMART-niveau is gewoon ontzettend moeilijk. Dat is voor een goede Verzorgende soms echt nog moeilijk. Dat is misschien wel een goeie, zeker voor woon-leef medewerkers. Ik denk dat als je dat als een verplicht onderdeel ziet, dan maken ze er zeker gebruik van. Ik denk dat mensen daar juist happy van worden, dat ze een scholing krijgen over het opstellen van een rapportage. Van een woon-leef medewerker verwachten wij dat ze ook rapporteren in Nedap over het stukje welzijn van de cliënten. Twee weken geleden had ik een medewerker die zei dat ze de inlogcodes kwijt was. Die inlogcodes heeft ze wel gehad, dus dan ga ik achter m'n oren krabben maar dan ben ik wel al drie maanden te laat.

		Sowieso voor de medewerkers woon-leef. Verzorgenden en Verpleegkundigen vind ik een ander verhaal, dat is onderdeel van je opleiding geweest.
Opleiden/ doorverwijzen	Respondent 8	Dat is niet aan mij verder om daar iets mee te doen. Ik denk dat daar nog wel verbetermogelijkheden zitten. Het kost wel geld natuurlijk als je al die mensen vaker wilt zien of dingen wilt organiseren. Je kan aan scholing vragen of ze een cursus hebben of zo. Ik heb dat toen ook nog zelf gevraagd. Ja en anders kan je ook altijd vragen of het kan worden opgenomen in de begroting. Want ieder jaar is er een opleidingsbudget.
Opleiden/ doorverwijzen	Respondent 9	Nee, volgens mij is dat er nog helemaal niet. Ik heb ook nog even in Het Leerplein zitten kijken van wat er in de bibliotheek staat, maar er is niks op dat gebied beschikbaar. Ik denk dat als dat vrijwillig is en mensen zich daar zelf voor kunnen inschrijven, dan denk ik dat dat wel gewaardeerd zou kunnen worden. Ik denk dat juist klassikaal, voor de mensen die moeite hebben met lezen en schrijven, beter is. Dan kan er ook intensiever begeleid worden. Ik denk dat dat wel gewaardeerd zou worden.
Opleiden/ doorverwijzen	Respondent 10	Volgens mij is dit er niet. Zou ik niet weten eigenlijk. Zoals ik tot nu toe WVO ervaar, is het altijd mogelijk om hier naar te kijken en dit te bespreken. Maar dat zou zeker moeten kunnen, dat geloof ik wel. Nou ik denk wel dat er behoefte aan is omdat we, ook van oudere medewerkers, verwachten dat ze veel achter de computer zitten en met de systemen bezig zijn. Dus ik denk dat als je dat zou aanbieden dat daar zeker behoefte aan is.
Opleiden/ doorverwijzen	Respondent 11	Nee, dat vind ik niet. Op taalniveau heb ik het idee dat we helemaal niks bieden. Ik weet wel toen ze gestart zijn met het digitale zorgleefplan, dat medewerkers de kans hebben gekregen om daar training in te krijgen. Dan krijg je wat uitleg, maar het niet oefent dan wordt je daar niet vaardig genoeg in. De middenmoot heeft niet veel interesse in het digitaal werken naar mijn idee en daar zou best wat meer aandacht voor mogen zijn.

		Ik denk dat als je aan een medewerker merkt dat die niet vaardig is, dan zou je ze iets aan moeten kunnen bieden en dat is er nu niet. Ga je dan taalles geven? Ik vind dat best een lastige. We hebben er natuurlijk niks voor en wat je er dan voor zou moeten ontwikkelen, vind ik nog best een lastige. Vanuit waardering en een plekje binnen de maatschappij denk ik dat je sommige mensen er best gelukkig mee maakt als je ze een mogelijkheid biedt om meer taalvaardig te worden. Nee, wat dat betreft bieden we nu niks aan. Dat weet ik niet zo goed. Misschien moet je ook meer maatwerk leveren. Ja. Ik denk dat medewerkers niet zitten te wachten op een scholing Nederlandse taal, want dan vinden ze daar weer wat van. Ik weet nu al dat dat weer gedoe geeft, dan roepen ze weer van alles. Ik vind wel dat er wel een mogelijkheid moet zijn. Met name in de groep huishoudelijke medewerkers kan ik me niet voorstellen dat die niet blij zouden zijn als ze wat beter toegerust zouden worden. Misschien vergis ik me, want ik heb ze niet in m'n team. Maar ik kan me haast niet voorstellen dat als je als medewerker moeite hebt met de taal, dat je dan niet blij zou zijn als iemand je helpt.
Opleiden/ doorverwijzen	Respondent 12	Ja, dat wel. We krijgen best vaak van medewerkers te horen dat ze het lastig vinden. Nu weet ik niet of dat perse ligt aan de taalvaardigheid of dat ze de stof gewoon lastig vinden. Maar misschien is het ook wel een stukje begrijpend lezen. Dat denk ik eigenlijk wel. Misschien in combinatie met een bredere scholing over het signaleren van problemen bij medewerkers. Ik denk dat ze daar wel in geïnteresseerd zouden kunnen zijn. Je zou het ook aan kunnen bieden als facultatief, dus dat niet iedereen er heen moet maar alleen degene die er in geïnteresseerd kunnen zijn. Ik sta daar zelf kritisch tegenover. Want ik vraag me dan af in hoeverre je wel de stof en kennis beheerst. Als jij medicatie uitdeelt en bij 60% gaat het goed, maar bij 40% gaat het verkeerd dan kan dat tot hele gevaarlijke situaties leiden. Dat zou wel kunnen. Sowieso worden ze nu al in de praktijk afgetoetst voor heel veel dingen. Maar je zou bijvoorbeeld kunnen zeggen dat ze dan 1 of 2 keer getoetst worden. Één keer op informatie en een keer op

		het handelen. Dat zou wel kunnen maar we hebben een beperkt aantal uren praktijkopleiders. Daar zou dan tijd voor gemaakt moeten worden. Ik denk dat er op dit moment nog niet heel veel mee gedaan wordt eigenlijk. Nee, ik kan even niet bedenken aan de manier waarop dat dan zou zijn. Wij bieden bijvoorbeeld geen E-learning hiervoor aan. Ik denk dat dat wel kan. We zouden dan moeten kijken waar we dat zouden gaan afnemen, maar ik denk dat dat geen probleem zou moeten zijn.
Opleiden/ doorverwijzen	Respondent 13	Wij geven namelijk ook scholing gericht aan dysfagie, slikstoornissen, aan medewerkers woon-leef. Wanneer we daar aan vragen of zij van tevoren onze adviezen lezen, gericht op eten, drinken, veilig eten en slikken, dan hoor ik wel eens dat zij dat niet altijd lezen in het dossier. Ik vraag me af of dat komt door tijdgebrek of dat er ook mensen bij zitten die misschien niet zo vaardig zijn in lezen en dat ze daarom niet inloggen. Nee, volgens mij is er nu niet veel mogelijk.
Opleiden/ doorverwijzen	Respondent 14	Het naslagwerk kan hierbij wat mij betreft bestaan uit weinig woorden en veel beeld, maar kan ook bestaan uit een aanvullende E-learning. Nee, onvoldoende vind ik. De faciliteiten hebben we. We hebben een Leerplein, we hebben een afdeling Communicatie, we hebben een afdeling HRM. De vraag is of we de tools die daarbij horen ook meer aan gaan bieden. Zeker. Die hebben kennis en hebben misschien laagdrempelige mogelijkheden die wij zo over kunnen nemen zonder te ontwikkelen. Wat ik net zei over de YouTube-achtige filmpjes, als we de content zo kunnen krijgen en gebruiken, zouden we gek zijn als we het zelf zouden gaan ontwikkelen.
Opleiden/ doorverwijzen	Respondent 15	Toen zeiden ze ook dat ze de cursus zouden afstrepen, voor een woon-leef medewerkster was het ook niet zo heel relevant. Het ging over privacy, wetgeving en dat soort dingetjes.

		Gewoon de hele omschrijving van alle vragen, daar moest ik echt over nadenken. Dat komt misschien ook wel gewoon omdat ik dit niet meer gewend ben. Ik ben ruim 25 jaar geleden naar school geweest en daar heb ik ook wel iets over dat soort dingen geleerd en nog wel eens een cursus voor m'n werk of zo, maar dat is allemaal praktisch. De theoretische dingen daar ben ik helemaal uit maar ik wil daar natuurlijk best wat voor doen. Ja, zeker. Tuurlijk wil ik me wat meer verdiepen in de theorie. Dus als het makkelijker zou zijn door middel van makkelijkere taalomschrijving van de stof, dan zou dat al een stukje barrière voor mij wegnemen. Nu moet ik echt drie keer de vraag lezen en soms nog dingen opzoeken om te kijken wat het betekend. Als je daar niet in thuis bent is dat gewoon heel lastig.
Opleiden/ doorverwijzen	Respondent 16	Op maat. Ik weet van een aantal casuïstieken dat er medewerkers zelf een taal cursus hebben kunnen volgen of ondersteuning krijgen. Die casus die ik ken, daarin heeft de organisatie ook wel ondersteuning geboden, ook financieel. Dat zouden we kunnen verkennen.
Monitoren	Respondent 1	Nee. Ik denk dat het eigenlijk een gezamenlijke verantwoordelijkheid is. Het begint denk ik bij aannamebeleid, om in ieder geval het vanaf nu beter te doen en een beeld te krijgen bij nieuwe en bestaande medewerkers. Maar omdat het zo'n valkuil is, omdat iedereen die goed geletterd is, dat zijn toch vaak degene die op de post zitten, het beleid bepalen, die de informatie aanleveren, die zijn zich zo ontzettend niet bewust van het feit dat andere mensen die boodschap niet kunnen binnenhalen. Het moet daarom echt een gezamenlijke verantwoordelijkheid moet zijn. Je kan niet zeggen het ligt alleen bij HRM of de mensen van communicatie. Want het is en HRM, en communicatie, en leidinggevend en beleidsmedewerkers. Iedereen die informatie de organisatie in slingert, moet zich er bewust van zijn of iedereen de informatie ook tot zich kan nemen. Correct. Overigens ook wel collega's onderling denk ik, die moeten ook alert zijn.
Monitoren	Respondent 3	Ja, het monitoren ligt dan denk ik toch bij P&O. Maar dat is dus voor mij lastig in te schatten. In hoeverre heeft P&O contact met de medewerkers zelf? Daarom zeg ik ook eerst alle teamleiders, de mensen die echt met de medewerkers te maken hebben, dus dat ben ik helemaal met je eens. Die hebben de

		vertrouwensrelatie met de medewerker, die zouden het moeten kunnen signaleren en bespreekbaar maken. Maar teamleiders hebben het eindelijk denk ik te druk om ook te gaan monitoren wat er dan uiteindelijk met hen gedaan wordt. En dat bedoel ik met dat je uiteindelijk bij P&O komt, die bieden misschien scholingstrajecten aan. En als je het hebt over het inzetten van een taalmeter, dan zou uiteraard op aandragen van de teamleider zo'n taalmeter of een andere tool kunnen worden ingezet, want we zijn ook bezig met andere tools maar dat komt zo meteen denk ik nog, waarin de taalmeter of een eenvoudige grammatica opdracht in zit. En dat zou gemonitord kunnen worden door iemand van P&O, die dat weer terugkoppelt aan een teamleider.
Monitoren	Respondent 4	Of ik daar terugkoppeling van krijg? Ik neem aan van de praktijkopleider, want daar heb ik regelmatig overleg mee. Dus dan komt dat wel aan de orde. Dat ligt denk ik bij de leidinggevendenden. Maar als het gaat om leidinggevendenden in die zin te faciliteren en medewerkers dus ook te faciliteren, dan moet dat vanuit bestuur komen denk ik. Dan moet er aandacht voor komen en dan moet dat uitgezet worden. Dan moeten verschillende afdelingen daar acties op doen. Ja, ik denk het monitoren wel ja. Dat lijkt me lastig voor HRM om dat te doen. Ik denk wel dat HRM daar tijdens het arbeidsvoorwaardengesprek daar wel rekening mee moeten houden. Maar op het moment dat iemand werkzaam is, dan ligt die verantwoordelijkheid wel bij de leidinggevende en ook het bespreekbaar maken. Maar zoals ik al zei moet je daar ook wel in gefaciliteerd worden en dan moeten er ook wel programma's zijn die je bijvoorbeeld kan aanbieden aan medewerkers. Ik denk ik nog wel, ik heb wel veel locaties maar relatief weinig medewerkers. Het zijn allemaal hele kleine teams, dus ik wel. Maar ik denk dat dat voor andere leidinggevendenden heel lastig is. Maar ik denk wel dat de verantwoordelijkheid dan ligt bij de teamleider.
Monitoren	Respondent 6	Bij de teamleider vind ik dan wel. Ja. Ik sta heel dichtbij. En ook veel gesprekken met medewerkers, je kan daardoor ook wel merken hoe ze er in zitten. De drempel is laag, dus ze hoeven voor mij ook geen stress te ervaren en dat is ook wel wat ik terugkrijg als ze bij mij binnenstappen. Als iemand het gesprek met mij aangaat heb ik niet het idee dat ze daar stress over hebben. Ik krijg weleens terug dat ze het spannend vonden om iets te vragen en dat geven ze ook wel toe dan. Ik zie ook wel eens het tegenovergestelde gebeuren, dat mensen helemaal geen drempel meer ervaren en hier gewoon binnenvliegen. Daar heb ik eigenlijk meer moeite mee.

Monitoren	Respondent 7	Die verantwoordelijkheid zou moeten liggen bij iedereen die betrokken is bij dat proces. HRM moeten er iets mee als ze dingen signaleren, collega's ook en uiteindelijk denk ik dat de regie dan ligt bij de leidinggevende en die moet dan actie ondernemen. Ik denk dat dat hem zou moeten zijn. Ja, en die teamleider lijkt me dan wel de logische persoon om daar echt een actie op uit te zetten.
Monitoren	Respondent 8	Bij de leidinggevende denk ik.
Monitoren	Respondent 9	Ik zat wel een beetje te denken aan een combinatie van scholing en leidinggevend, want leidinggevend signaleren het waarschijnlijk.
Monitoren	Respondent 10	Nou ik denk dat dit bij de medewerker ligt. Ze moeten het zelf aangeven wanneer ze iets lastig vinden. Maar het ligt ook bij de teamleider om het te signaleren en bespreekbaar te maken.
Monitoren	Respondent 11	Dat is ook nog wel een lastige. Bij collega's ligt dat zeker niet, dat lijkt me ook heel lastig. Hooguit dat ze het aan ons door kunnen geven. Ik denk dat je dat in gezamenlijkheid als teamleider met HRM zou moeten oppakken. Net als dat je verzuim samen doet. Misschien dat dit een goede manier zou zijn, niet dat ik me allemaal werk op m'n nek wil halen natuurlijk. Maar ik vind niet dat het alleen bij HRM ligt, want die hebben te weinig contact met de medewerker. Als ik iemand in het team zou hebben waar ik van denk dat die hulp kan gebruiken, zal ik dat zeker overleggen met de wijkverpleegkundige. Zodat we het samen kunnen peilen. Je bent toch een team.
Monitoren	Respondent 12	Ik denk bij de leidinggevend. Zij zijn degene die moeten signaleren wat er speelt. Wij passen ons scholingsaanbod ook aan naar de vraag vanuit de leidinggevend. Dit kunnen zij ieder jaar aangeven en op basis daarvan gaan wij het pakket opstellen. Dus het is goed om eens in de gaten te houden of daar behoefte aan is en zo ja, dan kunnen ze dat opnemen in het scholingsplan.
Monitoren	Respondent 13	Ik denk de leidinggevende. Binnen het team waar ik zelf in werk, Behandeling & Begeleiding, denk ik niet dat er iemand laaggeletterd is hoor. Maar ik denk dan eerder op de woningen zelf.
Monitoren	Respondent 14	Je zou bijna zeggen dat dat alleen gedaan kan worden door de leidinggevend. Je kan wel zeggen, we leggen het bij HRM maar wij kunnen niet van 1500 medewerkers monitoren. Tuurlijk, dan zouden we moeten gaan kijken hoe we dat op kunnen pakken. Eén van de items om het te monitoren was dit onderzoek starten.

Bijlage 8. Transcripten interviews

Interview 1

Sacha: Dan wil ik eigenlijk starten met de introductie. Wat is jouw functie en welke werkzaamheden horen hierbij?

Respondent: **Nou ik ben Planetree coördinator.** Hierbij hoort een hele brede taakopvatting maar belangrijk is hierbij vooral het implementeren van de gedachtegoed van Planetree binnen de organisatie en het ondersteunen van leidinggevenden om dit in de praktijk vorm te geven.

Sacha: Oké.

Respondent: **Ik ben ook voorzitter van de regiegroep.** Dit is een groep die overzicht probeert te houden op het hele Planetree proces binnen de organisatie. Hierbij proberen we te overzien of we met goede dingen bezig zijn, welke dingen anders moeten of zijn er dingen waar mensen tegenaan lopen. Een groep met een hele brede taak en opvatting.

Sacha: Nou weet ik wat Planetree is, maar degenen die dit onderzoek lezen waarschijnlijk niet. Kan je in een paar zinnen vertellen wat Planetree precies inhoudt?

Respondent: **Planetree is een heel breed concept, het is namelijk een zorgfilosofie maar het is ook een netwerk en een kwaliteitsinstrument.** Het is heel veel tegelijkertijd. De essentie van Planetree is eigenlijk de mix van een kwaliteitsinstrument en inspiratiebron, het is zowel een filosofie op mensgerichte zorg als dat het handvatten geeft, hele praktische tools aanreikt, om de filosofie ook om te zetten in praktijk. **Mensgerichte zorg lijkt in eerste instantie zo vanzelfsprekend en zo eenvoudig, want iedereen die in de zorg werkt denkt je wilt graag met mensen omgaan en iets voor ze kunnen betekenen.** Toch is het nog niet zo eenvoudig om hier in de praktijk handen en voeten aan te geven. Dat is ook de reden dat **Planetree als kwaliteitsinstrument een heel systeem heeft gebouwd om aan de ene kant te checken of we goed met mensgerichte zorg bezig zijn en aan de andere kant ook te kijken hoe je het precies doet.**

Sacha: Welke ontwikkelingen zijn volgens jou dan zichtbaar binnen WVO met betrekking tot lees-, schrijf- en digitale vaardigheden?

Respondent: **Niet zo heel veel, behalve dat verschillende organisaties bezig zijn met certificeringen rondom Planetree en dat er wel wat bewustwording begint te ontstaan over dat je wel na moet denken over wat de beste manier is om informatie richting je cliënten te geven.** Maar volgens mij was ik nog steeds bezig met m'n taken. Mag ik dat nog afmaken?

Sacha: Ja, natuurlijk.

Respondent: **Ik werk dus ook samen met beleidsmedewerkers om de Planetree filosofie te vertalen naar de praktijk en dat dan ook weer om te zetten in meetbare zaken zodat Planetree ook echt als kwaliteitsinstrument gebruikt kan worden.** De organisatie heeft ook de intentie uitgesproken om Planetree echt als kwaliteitsinstrument te gaan gebruiken vanaf volgend jaar, dus dan moeten we ook echt met elkaar nadenken over hoe we dat in de praktijk handen en voeten gaan geven. Dat is wel belangrijk. Verder hou ik me bezig met het scholen van medewerkers en vrijwilligers rondom Planetree. Dit doe ik samen met een groepje trainers, ook voor hen regel ik dan opleiding en intervisie. Ik adviseer de raad van bestuur over van alles. Daarnaast is het bevorderen van het delen van goede praktijken ook een belangrijke, zoals de WVO Zorg award en de successenbank. Dat communiceren we veel op WIN, in de Flessepost. Ook worden ieder jaar focusgesprekken gehouden, zeg maar groepsinterviews. **Certificeringsprocessen begeleid ik ook.** Wij certificeren natuurlijk niet onszelf, we worden door Planetree gecertificeerd, maar alle voorbereidingen en zelfassessments en gesprekken daar omheen moeten allemaal geregeld worden dus dat doe ik.

Sacha: Oké, mooie taken denk ik zo. Dan zou ik graag verder willen. We hadden het al even over de ontwikkelingen die zichtbaar zijn binnen de organisatie, maar wat betekenen deze ontwikkelingen voor het presteren van medewerkers binnen de organisatiedoelen van WVO?

Respondent: Wat ik zie is dat we eigenlijk de informatie steeds vaker digitaal aanbieden. Op WIN, in nieuwsbrieven, iedereen heeft een eigen mailadres, we hebben e-learning. Dus we verwachten van medewerkers dat ze de info tot zich nemen want we hebben gezamenlijke doelen, we willen dat iedere dag de moeite waard is. Dat zijn dingen waar we met elkaar aan willen werken. Maar ik denk dat we onvoldoende incalculeren dat er medewerkers zijn die dat niet of niet zonder hulp oppikken. Vorig jaar was er in het kader van de dag van de verpleging een cadeautje en dat was gekoppeld aan het openen van je eigen mailadres. Nou er brak zo ongeveer hier en daar paniek uit omdat sommige medewerkers gewoon echt niet weten hoe dat moet. Dus daar ben je dan ook wel een soort verbaasd over, maar heel veel medewerkers hadden hulp nodig om hun eigen emailadres op te starten en dat cadeautje uit te zoeken. Dat gaf verbazend veel onrust terwijl je zou denken dat iedereen zo ondertussen wel digitaal is. Nee dus.

Sacha: Dat blijkt dan, ja.

Respondent: We hoorden laatst in de focusgesprekken met de medewerkers van Huishoudelijke thuiszorg dat ze ook een beetje moeten zuchten van de hoeveelheid apps, programma's en inlogs die nodig zijn om hun werk te kunnen doen. We veronderstellen allerlei digitale vaardigheden van medewerkers maar we realiseren ons niet altijd dat dat voor sommige mensen belastend is, dat ze er gewoon echt niet mee overweg kunnen.

Sacha: Heb je dan ook enigszins inzicht in de processen of werkzaamheden die naar jouw mening een risico bevatten wanneer er sprake is van onvoldoende taalvaardigheden?

Respondent: Nou we verwachten van medewerkers dat we kwaliteitszorg leveren. Hierbij hebben we de impliciete verwachting dat iedereen zich daar aan houdt, maar we checken niet of iedereen in de positie is om al die dingen op een goede manier tot zich te nemen. Als je bijvoorbeeld kijkt naar de Huishoudelijke dienst, daar zitten een paar jongens die heel digitaal vaardig zijn. Als er dan bepaalde dingen klaargezet moeten worden, dan kunnen ze dat zonder enig probleem doen. Er zijn ook collega's die de telefoon opnemen en in paniek schieten omdat ze niet de digitale vaardigheden bezitten om bepaalde taken uit te voeren.

Sacha: Maar hoe zouden we dan dergelijke risico's kunnen voorkomen?

Respondent: Ik denk dat het goed is als we naar screening gaan. We zouden dat in overleg met HRM handen en voeten kunnen geven. Maar ik denk dat het goed is om te checken of de manier waarop wij de informatie aanbieden, of dat bij iedereen landt. En dan heb je ook nog de categorie mensen die op zich wel kunnen lezen en schrijven, maar die dan bijvoorbeeld onvoldoende digitaal vaardig zijn. Als je de cijfers leest over laaggeletterdheid, dan moeten er ook gewoon medewerkers zijn die laaggeletterd zijn. Dat kan haast niet anders. Die zitten in een nog veel lastiger pakket, die kunnen überhaupt geschreven taal moeilijk tot zich nemen.

Sacha: Ja, want dat gaat natuurlijk een stukje verder dan het alleen niet zelf kunnen registreren van je e-mailadres, dat zal effect hebben op veel meer werkzaamheden die uitgevoerd moeten worden?

Respondent: Ja, als je nou kijkt naar zo'n coronacrisis, er hangen overal plakkaten over wat je moet doen. Als je dat niet goed tot je kan nemen, hoe weet je dan hoe je op een goede manier je handen wast en wat je wel en niet mag doen? Zo zijn er heel veel risico's als mensen hun werkinstructies niet goed kunnen lezen. Als je kijkt naar cliëntniveau is er een duidelijke link tussen laaggeletterdheid en gezondheidsvaardigheden. Als je niet in staat bent om de informatie tot je te nemen over hoe je goed voor jezelf en voor je lijf zorgt.

Sacha: Dan wordt het toch lastig. Welke andere aandachtspunten zouden er dan nog zijn met betrekking tot de benodigde taalvaardigheid?

Respondent: Ik dacht ook nog aan het sociale component. Want hoe kan je als collega meedoen en erbij horen als je niet mee kunt praten over de dingen die de collega's allemaal doen.

Sacha: Ja, precies. Ik denk dat dat ook wel een heel belangrijk iets is?

Respondent: Ik denk van wel en weet je binnen een goede groep collega's kan je dingen van elkaar opvangen, elkaar helpen. Jij zal dat ongetwijfeld ook hebben, als je met een groep mensen bij elkaar zit en iemand zit te zuchten van: help, ik kom ergens niet uit. Terwijl een andere collega zegt: je moet even drie keer links, twee keer rechts en dan is het geregeld. Dat soort dingen doen mensen doorlopend voor en met elkaar. Als iemand echt heel erg achterloopt en echt geen vaardigheden heeft, is dat heel lastig.

Sacha: Ja, maar in hoeverre lopen medewerkers en cliënten dan veiligheidsrisico's door een mogelijke slechte beheersing van taalvaardigheid?

Respondent: Als medewerkers daardoor de instructies niet goed begrijpen.. Er is een kwaliteitsboek en protocollen geschreven om te zorgen dat alles loopt, zoals het geacht wordt te lopen. En als mensen dat niet op een goede manier kunnen volgen, dan loopt de organisatie een risico want dan gaan er dingen gewoon niet goed. Dat kan variëren van een ingewikkelde medische handeling, je mag aannemen dat mensen die medische handelingen moeten verrichten, goed kunnen lezen. Maar het kan voor een huishoudelijk medewerker, die niet goed leest hoe de leidingen gespoeld moeten worden om legionella eruit te spoelen, dan krijg je meteen een legionella-uitbraak. Of in het kader van corona: als mensen niet alle maatregelen goed begrijpen. Als je bijvoorbeeld een ziek kind hebt met koorts, die hoest en snottert, dan moet je als medewerker overleggen met je leidinggevende. En als je dat niet weet en je komt gewoon met het coronavirus naar je werk, je gaat het daar lekker lopen verspreiden, dan heb je een risico.

Sacha: Dat is wel gevaarlijk denk ik. Wat voor maatregelen zouden dan genomen kunnen worden of zou je voor kunnen stellen om te nemen in het kader van die veiligheidsrisico's?

Respondent: Ik denk dat we serieus moeten gaan kijken naar screening.

Sacha: En dan bedoel je screening op voorhand tijdens sollicitatiegesprekken?

Respondent: Ja. Dat zou ik sowieso doen. Eigenlijk zou ik ook wel willen weten hoe groot het probleem nu binnen de organisatie daadwerkelijk is. Dus ik zou eigenlijk willen weten welke mensen nu kampen hiermee? Welke mensen hebben onvoldoende vaardigheden? Je zou dat misschien nog een soort van elegant kunnen verpakken door digitale vaardigheden te toetsen. Als je dan echt denkt dat het wat dieper gaat dan digitale vaardigheden, dan zou je ook de geletterdheid daar in mee kunnen nemen. Ik weet niet of daar testjes voor zijn? Er zijn die hele simpele dingen zoals iemand een briefje onder z'n neus leggen en kijken of hij dat ziet en het omdraait, van die hele simpele dingen. Men is heel inventief om dat te omzeilen.

Sacha: Dan is gelijk mijn vraag ook in hoeverre het dan mogelijk is om dat soort aanpassingen te realiseren? Want ik neem ook aan dat je iemand niet tijdens een sollicitatie kan afrekenen op het feit of iemand wel of niet goed kan lezen en schrijven?

Respondent: Nee, voor bepaalde mensen in de zorg bijvoorbeeld, dan zit daar wel een screening bij. Mensen worden dan wel qua niveau getoetst. Als je laaggeletterd zou zijn, dan ga je die toets niet doorstaan, dat is wel heel duidelijk. Maar we hebben natuurlijk ook heel veel andere functies waarbij je ook moet kunnen lezen en schrijven, al is het maar de aftekenlijst dat je de toiletten hebt schoongemaakt. Het is simpel, maar het moet wel gebeuren.

Sacha: Ja, het hoeven niet altijd grote dingen te zijn. Maar ik denk dat het heel lastig is als je het niet kan. Maar ik vraag me wel af of je dan tijdens zo'n sollicitatieprocedure, bijvoorbeeld bij mensen die in de huishouding zitten, of je mensen daar op af kan rekenen als ze dat niet kunnen. Want dat zijn toch functies waar je geen opleiding voor nodig hebt.

Respondent: Het gaat niet om afrekenen. Maar op het moment dat je weet dat het een probleem is, dan kan je in ieder geval maatregelen nemen. Dan kan je bijvoorbeeld afspreken dat iets of iemand ze helpt om de informatie tot zich te nemen. Dan kan je dus niet volstaan met: hier is een informatiepakket. Dan moet je misschien een buddy organiseren om het door te nemen. Misschien kan je zelfs iemand zo ver krijgen dat hij alsnog een stukje scholing gaat volgen.

Sacha: Dus eigenlijk, als ik jou goed begrijp, gaat het in die screening niet perse om: als iemand het niet kan, dan wordt je niet aangenomen. Maar meer: wat kunnen wij iemand bieden om wel goed mee te kunnen komen of zelfs taalvaardigheid te kunnen verbeteren. Klopt dat?

Respondent: Ja. Stel dat je iedereen zou screenen, ook de mensen die al bij ons werken en die het al die jaren al keurig hebben kunnen verbloemen, die zullen misschien heel blij zijn dat de leidinggevende eindelijk op de hoogte is en dat mensen elkaar een beetje kunnen helpen. Ik denk juist dat je het doet met de bedoeling om de situatie te verbeteren en niet om mensen te stigmatiseren en ze uit te sluiten.

Sacha: En als je nou kijkt naar de huidige situatie binnen WVO. Door literatuuronderzoek ben ik erachter gekomen dat ongeveer 9,7% van de medewerkers laaggeletterd is. Dat is best wel veel. Onder verzorgenden is dat zelfs 20%. Heb je enig beeld bij in welke mate laaggeletterdheid gevolgen heeft voor de gezondheid van medewerkers? Denk daarbij aan het ervaren van stress.

Respondent: Ik kwam die vraag natuurlijk tegen bij de voorbereiding. Dat vond ik ook wel een lastige. In z'n algemeenheid is er een verband aangetroffen tussen gezondheidsvaardigheden en laaggeletterdheid. Dat laaggeletterde mensen hogere risico's zouden lopen. De getallen weet ik niet, maar ik kan me wel voorstellen hoe het werkt. Ik denk sowieso dat als je laaggeletterd bent, je veel meer stress in je leven ervaart. De dingen die je kunnen helpen om het beter te doen, kan je niet tot je nemen. Dus ik kan een goed artikel lezen en denken: hier heb ik nou iets aan. Dat hebben die mensen niet. Overigens lijkt het me sterk dat 20% van de verzorgenden laaggeletterd is. Mensen moeten allemaal rapportages schrijven en zorgdossiers bijhouden. Wat ik me wel voor kan stellen is dat verzorgenden moeite hebben om kort en bondig een situatie samen te vatten. Er gebeurde iets met een bewoner en ze hebben anderhalf A4 nodig om het gegeven te beschrijven, terwijl dat in drie zinnen ook wel had gekund.

Sacha: Ja, dat is wel één van de signalen die wel met laaggeletterdheid te maken kunnen hebben.

Respondenten: Maar die mensen kunnen dus wel lezen en schrijven en ook tamelijk vlot wel. Maar dit is een ander soort probleem wel, meer het onvermogen om..

Sacha: Om kernachtig te schrijven misschien?

Respondent: Ja. Het is een ingewikkeld probleem. Bij vraag 9 had ik eigenlijk ook nog staan: Kennis over laaggeletterdheid delen in de organisatie. Dat vinden we wel een belangrijke. Ik weet niet of je weet dat ik een workshop gegeven heb aan de medewerkers van de Koudekerkseweg. Dus we hebben op zich wel iets om te delen. Het is denk ik ook heel belangrijk om te proberen dat wat breder uit te bouwen, zodat mensen met elkaar alert zijn op het voorkomen van laaggeletterdheid onder de cliënten en medewerkers. Zodat je een soort van sensitiviteit creëert binnen de organisatie zodat niet iedereen er zomaar vanuit gaat dat iedereen zomaar alle vaardigheden heeft om te lezen en te schrijven en digitale vaardigheden heeft. Maar check ook af en toe even of iemand jouw informatie wel begrijpt voordat je dit over iemand uitstort. Dat vind ik ook wel een belangrijke. Daar moeten we ook mee aan de slag, maar jouw onderzoek is als het goed is de opmaat.

Sacha: Ja, precies. Het eerste stapje zullen we maar zeggen. In hoeverre bemoeilijkt laaggeletterdheid de inzetbaarheid van medewerkers nu en in de toekomst? Als je ook kijkt naar het ervaren van stress. Ik kan me voorstellen dat dit gevolgen heeft op de werkvloer?

Respondent: Ja. Als wij doorgaan op de huidige werkwijze, namelijk steeds verder in de digitale wereld stappen, zonder dat iedereen dat kan volgen zou het probleem groter kunnen worden. Terwijl als je op een serieuze manier onderzoekt wat een goede manier kan zijn om informatie te verspreiden, dan kan je misschien een deel van de geschreven informatie vervangen door filmpjes of pictogrammen. Dus je kunt waarschijnlijk als je wat meer variatie in aanbod organiseert, dan kan je dat probleem mogelijk kleiner maken.

Sacha: En als we kijken naar de aanpak op de werkvloer. Zijn er op dit moment al handvatten voor het herkennen en signaleren van laaggeletterdheid?

Respondent: **We hebben dus weinig handvatten. Wel heb ik een paar tips en tricks die ook in de workshop zitten. Hoe herken je bijvoorbeeld de smoesjes: ik ben mijn bril vergeten, ik heb geen pen enzovoort. Er is al een klein rijtje met dingetjes...**

Sacha: Maar worden deze handvatten dan ook gedeeld met leidinggevenden?

Respondent: **Nou ja, als mensen inschrijven op de workshop wel. Die workshop heb ik aangeboden en is op een paar plekken gegeven. Maar niet zo heel veel.**

Sacha: Was daar wel animo voor?

Respondent: Nou weet je wat ik denk, wat een beetje lastig is dat de scholingsdruk best hoog is. En dat leidinggevenden niet heel erg staan te trappelen om zelf te doen of medewerkers hier aan deel te laten nemen. Weet je, ik heb het eigenlijk aan leidinggevenden aangeboden voor de medewerkers om de signalen te herkennen richting hun cliënten. Maar richting hun eigen medewerkers heb ik daar eigenlijk nog niet zo bij stil gestaan. We zouden dus eigenlijk best kunnen beginnen met een workshop echt voor de leidinggevenden.

Sacha: Dus eigenlijk een workshop herkennen en signaleren? Zijn er dan nog handvatten die je mist? Die zou ik wel graag willen zien, maar die mis ik echt?

Respondent: Ja, die screening. Ik zou het heel fijn vinden als jij bij je literatuuronderzoek bijvoorbeeld daar wat dingen boven water zou krijgen. Want ongetwijfeld is er al iets. Ik weet niet of je ook contact hebt met Mientje?

Sacha: Ja, tuurlijk.

Respondent: Die heeft ook contacten met collega-instellingen. Vorig jaar hebben we een aantal keer overleg gehad om te zien hoe we het probleem van laaggeletterdheid op de kaart te zetten. Eén van de dingen die we toen tegenaan liepen en waar we nu ook tegenaan lopen. Eigenlijk moeten we eerst iemand hebben die goed in kaart brengt hoe groot het probleem is, want dan kunnen we eigenlijk pas serieuze maatregelen gaan nemen. Maar Mientje heeft ook wel de nodige concrete informatie, want ze heeft ook contact gehad met andere organisaties over laaggeletterdheid. En die is ook een bron van informatie, het was ook een beetje ons gezamenlijke project. Maar bij gebrek aan cijfermateriaal hebben we ons bedacht dat het in de prioriteitenlijst even on hold gezet zou worden totdat we onderzoeksresultaten hebben.

Sacha: Ik sta op dit moment ook in contact met iemand van Taalhuis Walcheren, Taalakkoord en het Leerwerkloket. Dus ik probeer ook zeker wel aan tafel te zitten met externe partijen om te zien wat zij misschien voor ons kunnen betekenen in het daadwerkelijk opzetten van acties straks. Om eventuele vervolgacties alvast op papier te hebben. Dan kom ik bij mijn volgende vraag. Op welke manier wordt laaggeletterdheid op dit moment bespreekbaar gemaakt binnen WVO?

Respondent: **Eigenlijk heel weinig, behalve dat het in het assessment een onderdeel is. We doen er eigenlijk te weinig mee. Daarom was het ook mijn vurige wens om het op de agenda te zetten. Ik zou het zo mooi vinden als we op enig moment met elkaar beseffen dat laaggeletterdheid een reëel probleem is en dat we ook liefdevol en elegante manieren vinden om het boven water te krijgen. En dat medewerkers ook het gevoel krijgen dat ze dit bespreekbaar kunnen maken en dat ze ook geholpen worden, in plaats van: ik ben laaggeletterd, ik schaam me dood en ik probeer het zo goed mogelijk te verbloemen. Daar zou ik eigenlijk naartoe willen, dat er meer een soort sfeer heerst van: eindelijk, ik kan het gewoon vertellen. Ik kan uit de kast komen over laaggeletterdheid. Die sfeer kunnen creëren met elkaar, dat is een beetje het ideaalplaatje. Dus op een of andere manier zouden we er over na kunnen denken of we daar een campagne van maken of iets, daar moeten we over nadenken.**

Sacha: Ja, maar worden vermoedens van laaggeletterdheid nu al besproken met medewerkers?

Respondent: **Ik denk eerlijk gezegd niet dat leidinggevenden op het idee kunnen komen dat het bij een medewerker het geval zou kunnen zijn, dat denk ik echt hoor. Ik ben zelf ook heel lang leidinggevende geweest. Ik heb wel eens met gekromde tenen gezeten van: tjonge jonge je bent toch niet dom of zo, wat is dit nou. Ik denk dat ik er zelf ook gewoon overheen gezien heb hoor.**

Sacha: Lastig hoor. Wat is dan volgens jou de beste manier om communicatie naar mogelijk laaggeletterde medewerkers aan te passen of te verbeteren, waardoor medewerkers beter bereikt gaan worden? Want na aanleiding van wat jij zegt, krijg ik toch een beetje het gevoel dat we de doelgroep nu missen in onze communicatie.

Respondent: Absoluut, dat moet haast wel. Zij kunnen de huidige vormen van communicatie niet aan. Dan is in die zin digitaal toch een soort van redmiddel. Want met een touchscreen of zo kan je misschien veel meer met instructiefilmpjes of animatie werken, meer visuele hulpmiddelen denk ik en van die letters en cijfers af. Of dubbel bijvoorbeeld. Als je bijvoorbeeld naar de handwasinstructies kijkt, daar staat tekst en er staan plaatjes. Die combinatie is vaak heel helder. Dus misschien dat je niet eens zo heel veel dingen hoeft aan te passen om het al veel beter te maken. Maar dat weet je eigenlijk pas zeker als je weet welke medewerkers hier aan lijden. Je kan dan met hen bespreken wat ze nodig hebben en wat voor hun een goede manier is om de informatie aangeboden te krijgen.

Sacha: Dan kan je gericht gaan werken?

Respondent: Ja.

Sacha: Is er op dit moment voldoende aanbod om vragen rond verbetering van taalvaardigheid überhaupt te faciliteren binnen WVO?

Respondent: Nee, volgens mij is er helemaal geen aanbod behalve die ene workshop die ik aangeboden heb. Dat is absoluut niet voldoende. Er is niet eens besef ben ik bang. **Dat zou het eerste moeten zijn denk ik, een bewustwordingscampagne. Dat haalt aan de ene kant het stigma eraf. Als inderdaad blijkt dat 20% hiermee worstelt, 20% is zoveel dat mensen zich niet hoeven te schamen als ze daar bij horen.**

Sacha: Maar als je dat van niemand weet, dan voel je je denk ik toch alleen in de massa.

Respondent: **Precies. Daarom hoop ik ook dat we het een beetje elegant kunnen verpakken door bijvoorbeeld te kijken naar digitale vaardigheden en een trapje door te zoeken als je denkt dat er meer aan de hand is.**

Sacha: Ja, precies. Maar dan is er dus nu ook geen mogelijkheid om taalvaardigheid te versterken binnen WVO als medewerkers niet taalvaardig genoeg zijn?

Respondent: Nee, ik ben bang van niet. Ik ben al heel lang geen leidinggevende meer dus ik weet dat niet zeker. In mijn tijd was er niet iets. Maar ik denk dat er wel iets gedaan zou kunnen worden.

Sacha: Als je kijkt naar het niveau van geletterdheid van medewerkers, bij wie ligt dan de verantwoordelijkheid om dat te monitoren? Want op dit moment wordt dat eigenlijk door niemand gedaan.

Respondent: **Nee. Ik denk dat het eigenlijk een gezamenlijke verantwoordelijkheid is. Het begint denk ik bij aannamebeleid, om in ieder geval het vanaf nu beter te doen en een beeld te krijgen bij nieuwe en bestaande medewerkers. Maar omdat het zo'n valkuil is, omdat iedereen die goed geletterd is, dat zijn toch vaak degene die op de post zitten, het beleid bepalen, die de informatie aanleveren, die zijn zich zo ontzettend niet bewust van het feit dat andere mensen die boodschap niet kunnen binnenhalen. Het moet daarom echt een gezamenlijke verantwoordelijkheid moet zijn. Je kan niet zeggen het ligt alleen bij HRM of de mensen van communicatie. Want het is en HRM, en communicatie, en leidinggevend en beleidsmedewerkers. Iedereen die informatie de organisatie in slingert, moet zich er bewust van zijn of iedereen de informatie ook tot zich kan nemen.**

Sacha: Dus als ik het goed begrijp, is het nu ook van belang dat bij mensen die het eigenlijk moeten gaan monitoren ook inzicht gecreëerd word van: dit is een probleem binnen de organisatie en we moeten er met z'n allen meer alert op worden, toch?

Respondent: Precies.

Sacha: Dus eigenlijk ligt de verantwoordelijkheid in eerste instantie bij de leidinggevende? En dan ook bij beleid, HRM, staf?

Respondent: **Correct. Overigens ook wel collega's onderling denk ik, die moeten ook alert zijn.** Het gaat natuurlijk niet alleen om medewerkers, het gaat ook om cliënten en familieleden. Die behandelen we op precies dezelfde manier. We hebben allerlei materiaal op schrift om mensen te informeren. Ook binnen deze doelgroep zijn de getallen van laaggeletterdheid misschien nog wel hoger als onder de medewerkers. Het aanbod van informatie naar cliënten is dus ook iets waar we met z'n alle aandacht aan moeten geven en moeten kijken of we het op een juiste manier aanbieden.

Sacha: Ja, dus eigenlijk werkt het twee kanten op? Niet alleen de medewerkers maar ook richting de kant van cliënten is er nog ruimte voor verbetering?

Respondent: Zeker. En misschien dat je juist de mensen die laaggeletterd zijn kunt gebruiken om na te denken over wat een goede manier is om het richting de cliënten informatie aan te bieden. **Je zou ze dus juist als een soort ambassadeurs kunnen inzetten.** Zoiets van: jij weet hier alles van, kan jij ons helpen om de vertaalslag te maken? Dat zou het mooiste zijn.

Sacha: Ik denk dat je daar ook het meeste mee bereikt, iemand die het zelf ervaart weet uiteindelijk wel waar de verbetermogelijkheden liggen.

Respondent: Precies. Jou en mij moeten ze niet vragen.

Sacha: Nee, precies. Dat is zo. Oké, dan komen we bij de laatste vraag. Heb je nog aanvullingen of ideeën naar aanleiding van de vragen die ik heb gesteld?

Respondent: Nou ja, ik denk eigenlijk dat we al babbelend al wel een heleboel boven water hebben gekregen. Dus de dingen die ik kwijt wilde, heb ik denk ik wel gezegd. Als ik nog nabranders heb, laat ik het wel weten.

Sacha: Dat is prima.

Interview 2

Sacha: Wat is jouw functie en welke werkzaamheden horen hierbij?

Respondent: Dat is een interessante, ik heb namelijk twee rollen. Ik ben in de basis leerwerkadviseur voor het Leerwerkloket Zeeland, dat is een landelijke organisatie vanuit het ministerie waarbij we mensen adviseren over opleidingsvraagstukken ten behoeve van werk. Vanuit die hoedanigheid hebben we vorig jaar een Taalakkoord ingericht, waarbij we met Zeeuwse organisaties ambities hebben neergezet om bewustwording onder werkgevers te vergroten rondom taalvaardigheid op de werkvloer. En daar ben ik projectleider in.

Sacha: En ondersteunen de werkgevers daar dan ook bij?

Respondent: Ja en nee. Ja, in die zin dat we de bewustwording proberen aan te kaarten en te vergroten door het onderwerp op tafel ter sprake te brengen en te laten zien welke materialen en instrumenten er allemaal al zijn. En daarnaast proberen we ook met communicatiemiddelen zoals websites, tv- en radiospotjes was het idee maar dat ligt nu even stil. Dus we proberen bewustwording te creëren en ook meteen bedrijven wel op het juiste spoor te zetten, van: wat kan je nou allemaal doen? Welke organisaties staan er klaar? Waar kan je dingen vinden op internet?

Sacha: Dus als ik het goed begrijp, begeleiden jullie bedrijven daar eigenlijk in?

Respondent: Nou, ten delen want daar zijn we eigenlijk te klein voor. Ik doe dit 20 uur en Resy van Loon doet dit voor 8 uur in de week. Dus voor 28 uur in de week is het onmogelijk voor ons om echt te begeleiden, het is puur uit een druppel op de gloeiende plaat dat wij die bewustwording en het onderwerp aan de kaart te brengen en om werkgevers daarbij in ieder geval te informeren wat er kan. En ze dan weer los te laten en binnen ons netwerk door te geleiden.

Sacha: Welke ontwikkelingen zie je dan op dit moment vooral met betrekking tot laaggeletterdheid?

Respondent: Sowieso dat het probleem steeds duidelijker in beeld komt, doordat de overheid hier ook op stuurt en er steeds meer initiatieven die kant op gaan om er werk van te maken. De cijfers blijven natuurlijk de cijfers, dat wordt niet ineens anders qua aantallen laaggeletterdheid. Maar ten tijden van hoogconjunctuur, lage werkloosheid en veel vacatures en weinig mensen beschikbaar, is het ons alles aangelegen om mensen beschikbaar te maken. Dus dat er meer mensen beschikbaar komen die nog thuiszitten en niet aan het werk komen door problemen met taal. Ofwel mensen binnen de poorten te houden die wel aan het werk zijn, maar die zich niet kunnen ontwikkelen door een taalprobleem.

Sacha: En zie je dan ook nog specifiek ontwikkelingen in de zorgsector?

Respondent: Ja, qua zorgsector krijgen we terug van zorgorganisaties dat overall het probleem is dat steeds meer digitaal gaat. Er wordt steeds meer van de zorgmedewerker verwacht ten aanzien van verslaglegging en dossiervorming. Ook richting de families moet veel vastgelegd en gecommuniceerd worden en dan blijkt wel steeds vaker dat mensen onvoldoende in staat zijn om mails te sturen en te interpreteren: wat staat er nou? Wat is nou de opdracht die ik van mijn leidinggevende krijg? Wat wordt er van mij verwacht? Allerlei e-learnings om bij te scholen lopen ze op vast, want voor een e-learning moet je digitaal vaardig zijn en het zit hem vooral in de digivaardigheden in de zorg wat een probleem is.

Sacha: Ja, krijgen jullie dan ook van werkgevers teruggekoppeld dat laaggeletterdheid gevolgen heeft voor de gezondheid van medewerkers?

Respondent: We zijn in oktober gestart en om bewustwording te creëren, dat duurt gewoon lang. Dus we waren op stoom totdat de coronacrisis insloeg. Dus het is niet dat we al heel veel werkgevers echt al concreet hebben gesproken over problematiek. Wel al een aantal en ook binnen onze projectgroep zitten er. We lezen ook onze stukken en dat is ook wat we overbrengen aan werkgevers. Op het moment dat je er aandacht aan geeft, werkt dat door in alles: in iemands sociale omgeving, in iemands vaardigheden om

eigen boontjes te doppen en financiën op orde te krijgen. Dus het kan een stuk aan zorg ontlasten dat ze zelfredzamer zijn. Minder schulden, minder zorgen en daardoor fitter kunnen functioneren.

Sacha: En geldt dat dan ook voor de productiviteit en inzetbaarheid van medewerkers?

Respondent: Zeker, onderzoek heeft al uitgewezen dat de grootste winst voor bedrijven in het aanpakken, zit in de productiviteit. De aanpak van taalvaardigheid, of het nou digitaal is of lezen, schrijven wat dan ook, als mensen dat beter beheersen en zelfstandiger kunnen functioneren op het werk en thuis, heb je sowieso zeer loyale werknemers en dat draagt ten alle tijden bij aan de productiviteit.

Sacha: En wat zou nou een goede manier zijn voor organisaties om de groep laaggeletterde medewerkers in kaart te brengen?

Respondent: Dat is natuurlijk wel verschillend per bedrijf maar een start is op z'n minst dat je het bespreekbaar maakt met de medewerkers of in elk geval kijkt op welke manier het in de huidige structuur van gespreksvoering kan het worden aangekaart. Daarbij ook op een makkelijke manier, daarmee bedoel ik niet te confronterend, maar de medewerker daar wel in meenemen om te kijken of ze ergens tegenaan lopen. Dus vooral het gesprek voeren met de mensen.

Sacha: Binnen WVO merk ik dat leidinggevendenden geen zicht hebben op de geletterdheid van medewerkers. Dus zij kunnen het op dit moment ook niet goed in kaart brengen. Wat kunnen leidinggevendenden concreet doen op toch wat beter zicht te krijgen op de situatie binnen de teams?

Respondent: Ja, dat is een lastige. Er zijn sowieso trainingen voor hoe je het gesprek voert met je mensen. Dus dat de teamleider getraind wordt, door bijvoorbeeld Stichting Lezen & Schrijven, over hoe je dit gesprek kan voeren met je mensen zodat je het in kaart kan gaan brengen. Het blijft een heel gevoelig onderwerp, wat heel lastig is om te bespreken met mensen omdat er sprake is van schaamte. Dus wat een mogelijkheid kan zijn, wat veel bedrijven ook al hebben aangegrepen als optie, is om te kijken of medewerkers een training kunnen krijgen. Als je dan mensen gaat trainen, zou je mensen een test in kunnen laten vullen voordat ze starten met die training, om te kijken wat het niveau is. Zodat er groepjes gevormd kunnen worden, waarbij mensen met gelijkgestemden ingedeeld worden. Nog steeds niet de vermelding: je bent laaggeletterd of we vermoeden iets en we gaan jou een stempel meegeven, maar meer we willen iedereen vaardiger maken en we gaan iedereen trainen. Via de achterdeur ga je mensen dan die test in laten vullen en dan blijkt dus hoe vaardig mensen zijn.

Sacha: Zie jij dan nu al opvallende procesaanpassingen binnen organisaties die dat al doorvoeren?

Respondent: Dat is voor ons nog te snel. We hebben wel voorbeelden van organisaties die het al hebben aangepakt, even los van ons project. Dat zijn dan organisaties buiten de regio Zeeland die mensen op een bepaald onderwerp trainen en langs de achterdeur mensen testen en extra trainingen aangeboden krijgen op maat, op onderwerpen waar die persoon tegenaan loopt. Maar qua echte aanpassing van procesvoering is dus bij dat type bedrijven die voor nieuwe medewerkers dit nu standaard invoeren, iedereen die op enig moment binnenkomt gaat zo'n test invullen. Dat zit in de cultuur ingebakken. Maar echt concrete voorbeelden van afgelopen tijd, qua procesvoering, kan ik niet geven. Dat is voor ons nog te snel.

Sacha: Wat zij toepassen, zou je dat kunnen zien als een soort screening van medewerkers?

Respondent: Ja, bijvoorbeeld.

Sacha: Zijn er volgens jou nog specifieke aandachtspunten binnen de zorgbranche bekend?

Respondent: Nee, behalve wat ik net al noemde, de digivaardigheid van medewerkers. Ik weet dat iemand die kiest voor de zorgsector, vaak bewust niet kiest voor de administratieve rompslomp. Iemand wil gewoon zorgen, heeft hart voor zijn of haar werk en wil uiteindelijk gewoon bezig zijn met de

patiënten of cliënten. Ze hebben vaak een broertje dood aan administratie. Dat is dus eigenlijk wat ze wel nekt in dat de administratie alleen maar toeneemt.

Sacha: Je zegt net al dat je binnen de provincie Zeeland niet heel veel inzicht hebt in procesaanpassingen. Maar ken je dan wel al succesverhalen van bedrijven die echt al actief bezig zijn met laaggeletterdheid?

Respondent: Binnen Zeeland bedoel je?

Sacha: Binnen of buiten Zeeland maakt eigenlijk niet uit.

Respondent: **Binnen Zeeland is dat nog heel beperkt. Daar zijn we nog heel erg zoekende en daar is ook dit project voor. Omdat het nog zo weinig onderwerp van gesprek is bij bedrijven en er weinig geld of aandacht is voor de aanpak van werkgevers. Daarom hebben wij dit project opgericht vorig jaar.** Maar voorbeelden binnen Zeeland, er zijn er enkele. Die zijn alleen niet allemaal gericht op Nederlands als taalvaardigheid maar meer voor anderstaligen. **Wij richten ons met ons project vooral op de autochtone Nederlander, NT1'er.** Dan kan ik qua successen eigenlijk alleen buiten de regio putten. Voornamelijk organisaties in de schoonmaak, de reinigingsdienst, dus de vuilophaaldiensten waar grote groepen ongeschoolde mensen werkzaam zijn. Waar duidelijk ook een groot deel van de doelgroep laaggeletterden zit. Die aanpak heeft zeker tot succes geleid. Wat ik al noemde, de loyaliteit van de medewerkers. De enorme betrokkenheid van mensen met een bedrijf omdat andersom ook flink geïnvesteerd is in medewerkers. Ze kunnen zich meer ontwikkelen, ze weten meer hoe ze digitaal hun dingen moeten doen, ze kunnen steeds meer ook thuis uit de voeten met de digitale zaken, dus mensen zijn uiterst dankbaar dat ze ook voor de eerste keer in hun leven een certificaat hebben behaald.

Sacha: Dus dan hebben ze eigenlijk gewoon trainingen toegepast bij de mensen?

Respondent: Uiteindelijk wel ja. Zij hebben dat onder het mom van camouflage techniek gedaan, dus iedereen kreeg een les in het omgaan met een tablet. Want dat was praktisch ook gewoon nieuw en via de achterdeur hebben ze dus de mensen door middel van een test taallessen aan kunnen bieden.

Sacha: Oké. Ik merk dat binnen onze organisatie ook steeds meer materiaal alleen digitaal verspreid wordt. Dat gaat soms dan echt om lappen tekst. Zeker nu met de coronacrisis doen wij onze informatie intern via intranet verspreiden en dat zijn veel grote stukken tekst. Maar ik kan me voorstellen dat je daarmee de groep laaggeletterde medewerkers niet bereikt. Hoe zouden we die communicatie naar de laaggeletterde medewerkers kunnen aanpassen of verbeteren waardoor die groep beter bereikt wordt?

Respondent: Ja, dat is een goede. Daar zijn ook wel al initiatieven voor. Er zijn ook taalexperts of taaldeskundigen voor die je via stichting ABC kan laten invliegen. Dat zijn dan mensen die in het verleden ook laaggeletterd waren en zich hebben opgewerkt door opleidingen om taal aan te pakken. Die zetten zich in om bij bedrijven naar de communicatie te gaan kijken. Dus die gaan echt als leek zitten achter de computer om te kijken wat je nou communiceert met de mensen en hoe je dit doet. Ze geven aanbevelingen aan de organisatie van hoe het beter kan.

Sacha: Oké. Welke acties zou de organisatie dan kunnen ondernemen om laaggeletterdheid onder medewerkers eerder te herkennen?

Respondent: **Dat is een goede vraag en eigenlijk ook nog best lastig te beantwoorden. Wat belangrijk is in heel de problematiek en heel de aandacht binnen de organisatie, is dat je eigenlijk iemand moet hebben die de kar trekt en vol voor dit onderwerp gaat. Waar er succes is behaald en waar taalvaardigheid echt is aangepakt, valt of staat het met de bevoegdheid van één of meerdere mensen die hier volledig voor gaan en die uiteindelijk ook invloed kunnen gaan hebben binnen een MT van de organisatie, waardoor het gedragen wordt en ook geïnvesteerd mag gaan worden in het onderwerp. Pas dan heb je alle mensen en kan je teamleiders meenemen en trainen. Maar het valt of staat binnen het management, het moet gedragen worden.**

Sacha: Ja, precies. Ik merk ook, door mijn contact naar leidinggevenden toe, dat ze het heel moeilijk vinden om het medewerkers hierover in gesprek te gaan omdat ze bang zijn dat ze een gevoelige snaar raken. Tijdens welke gespreksmomenten kan laaggeletterdheid nou besproken worden?

Respondent: **Het is ook eigenlijk een taboe. Bij welke gespreksmomenten vraag je, ja dat is eigenlijk toch tijdens de vaste contactmomenten als een functioneringsgesprek. Ik zou het minder aan de orde vinden bij een beoordelingsgesprek. Maar meer voor een tussentijds functioneringsgesprek waarin je open het gesprek aangaat met de medewerker en waarbij een onderwerp kan zijn: waar loop je tegenaan? Hoe lopen dingen thuis? Dat is een beetje afhankelijk ook van het type leidinggevende, niet iedereen heeft de vaardigheid om op een neutrale manier het gesprek te voeren met zorg voor de mens en waarbij de persoon in kwestie ook durft aan te geven waar hij of zij tegenaan loopt. Dat is wel het punt. Ik kan daar nu zo geen voorbeelden van noemen maar daar heb je dus trainingen voor van Lezen & Schrijven, over hoe je dus die teamleider daar in meeneemt. Hoe je dus aan de kaak kan stellen dat je de mensen meeneemt op een positieve manier, zonder dat ze een label krijgen. Want als je de aanval ingaat, dan slaan mensen dicht. Voor ze dan nog is open gaan zijn over hoe het er voor staat, dan ben je al heel ver weg. Het is een heel sensitief onderwerp en de wijze van aanpak is dus heel lastig, maar daar zijn dus wel trainingen voor.**

Sacha: Als we hier straks acties op zouden ondernemen, wil je dat denk ik vooral laagdrempelig houden voor medewerkers. Op welke manier kan taalvaardigheid nou op een laagdrempelige manier worden opgenomen in het interne scholingsaanbod? Is daar een mogelijkheid voor denk je?

Respondent: **Ja, zeker. Dat kan. Daar zijn wel voorbeelden van, dat je als organisatie E-learnings opneemt. Dat is natuurlijk wel een interessante om op het moment dat je niet digitaal vaardig bent, om een E-learning aangeboden te krijgen. Het valt of staat met hoe de organisatie in een stap daarvoor omgaat met een stukje cultuuromslag om dit aandacht te geven. Hoe worden nu trainingen aangeboden? En kan je daar bijvoorbeeld een training ingooien met bankzaken bijvoorbeeld, dat het ook trainingen kunnen zijn waar ze privé wat aan hebben.**

Sacha: Oké. En kan je dan nog interventies benoemen die ingezet zouden kunnen worden?

Respondent: **Nou, ik denk dat het belangrijk is sowieso als interventie, het voorbeeld dat je een extern iemand laat kijken hoe je communiceert organisatiebreed. Zo dat je weet hoe bereikbaar je bent voor de mensen. Qua interventies zijn er tal van mogelijkheden via Taalhuis, via Stichting ABC, via Stichting Lezen & Schrijven. Het aanbod is best wel groot en de mogelijkheden maar het zit hem eigenlijk nog in de stap daarvoor. Hoe krijg je het aan de man? En hoe krijg je de organisatie zo ver dat ze hier in willen investeren? Want het kost ook geld, dat is het ook. Het levert ook veel op, maar aan de voorkant moet je er wel geld in willen en kunnen stoppen. Ik kan me voorstellen dat dat voor de zorgsector een extra lastige uitdaging is.**

Sacha: Dat is het denk ik ook. Daarom willen we juist proberen om intern al draagvlak te kunnen creëren, ik denk dat dat sowieso de eerste stap is. Maar wat zou het Taalakkoord hier nog in kunnen betekenen voor WVO?

Respondent: **Wij nodigen organisaties van harte uit om zich aan te sluiten bij het Taalakkoord. We hebben bijvoorbeeld ook een ontwikkelgroep, dat is een soort van stuurgroep, waarin wij eens in het kwartaal gemiddeld bij elkaar komen als denktank: wat hebben we in gang gezet? Waar zijn we mee bezig? Wat zijn de mogelijkheden? Hoe kunnen we mensen en organisaties met elkaar verbinden? Echt ideeën uitwisselen met elkaar en elkaar op die manier sterker maken. Ik denk het platform en de organisatie met elkaar laten nadenken over problemen waar je tegenaan loopt, een stukje herkenning. Ik kan me voorstellen dat dat wel interessant is, om in ieder geval hier is over in gesprek te gaan met elkaar. Nou weet ik dat WVO al in gesprek is met het Taalhuis Walcheren, dus die contacten liggen er al**

wel. Dus dat contact onderhouden en kijken wat er kan binnen de organisatie. In hoeverre staat het MT daar voor open?

Sacha: Ja, en welke rol nemen jullie daarbij in?

Respondent: Vooral in gesprek gaan en uitleggen welke mogelijkheden er zijn, welke voorbeelden er zijn en wat het heeft opgeleverd. Er zijn ook subsidiemogelijkheden. Als je op dit moment als organisatie een taaltraject inzet, kan je ook de Tel Mee Met Taal subsidie aanvragen, niet gezegd dat je het ook automatisch toegekend krijgt. Maar op basis van loting vindt toekenning plaats als de subsidie overvraagd wordt. Dus er zijn ook wel subsidiemogelijkheden en dat is ook waar wij in mee willen denken: wat is er allemaal? Welke taalaanbieders zijn er concreet? Waar kan je terecht? Wat is er aan gratis aanbod? Wat is er aan betaald aanbod? Kan het klassikaal? Kan het via E-learning? Om daar in te verbinden en zoals ik al eerder aangaf kunnen wij dus niet echt begeleiden van A tot Z. Het is meer dat wij de verbindende partij kunnen zijn en wel steeds weer die woordvoerder blijven in het geheel. Dus niet van het kastje naar de muur sturen en vervolgens 4 contactpersonen verder zijn.

Sacha: Dus als je concreet zou moeten zeggen hoe een samenwerking er dan uit zou kunnen zien?

Respondent: Dan kan je het Taalakkoord zien als klankbord, als netwerkpartner, om te verbinden binnen de vragen die er zijn.

Sacha: Oké, dat is mooi denk ik toch.

Respondent: Daar ben ik wel van overtuigd. Maar het moet gedragen en gevoeld worden door het management, want als je nu niks doet wat dan? In hoeverre kunnen mensen de aankomende jaren nog mee komen? In hoeverre kunnen werken met de E-learnings? In hoeverre kunnen ze mee met alle mailtjes die ze over zich heen gestort krijgen? En op het moment dat je daar geen oog voor hebt, dan gaat het onderwerp an sich ook niet landen.

Sacha: Nee, precies. Heb je verder nog aanvullingen of ideeën over de gestelde vragen?

Respondent: Nee, volgens mij ben je wel heel compleet geweest en kan ik nu verder even niks bedenken. **Wat interessant is, is de website die begin dit jaar gelanceerd is: [www. Taalnetwerkzeeland.nl](http://www.Taalnetwerkzeeland.nl) Dat is een website die is ingericht voor zowel werkenden en werkzoekenden, mensen die een taalprobleem ervaren. Anderzijds is deze ingericht voor de werkgevers met een button die uiteindelijk uitkomt op de website van Leerwerkloket onder het mom van Taalakkoord Zeeland en op die plek proberen we werkgevers een vindplaats te bieden: wat is er? Wat kan het Taalakkoord betekenen? Welke voorbeelden zijn er? Welke initiatieven zijn er? Welke subsidieregelingen zijn er? Dat is eigenlijk een soort verzamelplek om alles zo transparant mogelijk te maken.** En voor vragen of suggesties kan er altijd contact worden opgenomen met mij of met Resy.

Interview 3

Sacha: Oké, dan wil ik starten met de eerste vraag. Wat is jouw functie en welke werkzaamheden horen hierbij?

Respondent: Nou mijn functie is projectleider bij Taalhuis Walcheren. Je kan het ook benoemen als netwerkcoördinator. Het Taalhuis staat voor de gezamenlijke aanpak van laaggeletterdheid en dat gezamenlijk is dus een netwerkorganisatie. Dat kan je zo breed bedenken wat mogelijk is, van de gemeente tot welzijnsorganisaties, de huisarts, de voedselbank, noem het maar op. Samen sta je voor de aanpak van laaggeletterdheid. In mijn rol is het vooral belangrijk om met je netwerkpartners te praten, van hoe kan je de laaggeletterde in de wijk bereiken of aan het loket. Het Taalhuis heeft ook twee loketten, in de bibliotheek Middelburg en Vlissingen. We hebben daarnaast ook nog een mobiel busje voor de kernen in de gemeente Veere. Daar kan een taalvrager terecht om te kijken: wat past bij mij? Naar welk taalaanbod kan deze persoon doorverwezen worden? En taalvrijwilligers kunnen overigens ook bij deze taaloketten terecht.

Sacha: En wie maken nou het meeste gebruik van deze loketten?

Respondent: Bij de loketten zien we dat de meeste mensen die daar komen NT2'ers zijn. NT2 staat voor Nederlands als tweede taal, dus van oorsprong een andere taal dan het Nederlands hebben. En juist de NT1'er bereiken we bij de loketten niet, wat ik ook heel logisch vindt want ze zijn gefaciliteerd in de bibliotheek dus als je al angst hebt om te lezen dan is het gewoon heel lastig om naar een bibliotheek te komen. Vandaar dat mijn rol ook is om met andere organisaties, of dat nou een welzijnsorganisatie, een werkgever of een huisarts is, om te kijken hoe je ze nou in hun eigen omgeving kan bereiken zodat ze niet naar het loket hoeven te komen, maar juist in een andere omgeving zien te bereiken.

Sacha: En welke ontwikkelingen zie je nu vooral met betrekking tot laaggeletterdheid?

Respondent: Nou je ziet dus dat die focus zich verlegt naar NT1. In principe was het altijd al de bedoeling om zowel de NT2'er als de NT1'er te bereiken. Ongeacht waar iemand vandaan komt, iemand die moeite heeft met de Nederlandse taal, om die te bereiken. Maar je ziet ook vanuit de Rijksoverheid dat er veel geld ingestopt wordt in volwasseneducatie, om dus die NT1'er te bereiken. Dus die focus op NT1 zie je nu met name ontstaan.

Sacha: Oké. En zie je dan ook nog specifieke ontwikkelingen binnen de Zorgsector?

Respondent: Ja voor mij is dat moeilijk te bepalen want heel de focus is vrij breed. Het is natuurlijk wel heel bekend van dat iemand die laaggeletterd is, die heeft ook minder gezondheidsvaardigheden. Want het is voor iemand natuurlijk heel lastig om informatie op zich te nemen van een huisarts: wat bedoelt hij, het lezen van de bijsluiter van medicijnen. Op dit moment zie je natuurlijk dat het helemaal actueel is, in verband met de coronacrisis. Juist die laaggeletterde vind nu heel lastig op te kijken: wat wordt er van mij verwacht? En waarom moet ik afstand houden? en hoe belangrijk is hygiëne? Dat zie je nu, op dit moment is dat dus ook wel heel actueel. Je ziet ook wel ontstaan dat met name Pharos, dat is een expertisecentrum dat bijdraagt aan het terugdringen van grote gezondheidsverschillen, dat die ook materialen ontwikkeld specifiek voor deze doelgroep met betrekking tot corona. Om filmpjes te ontwikkelen waarmee, visueel en in makkelijke taal, duidelijk wordt maakt hoe belangrijk het is om de maatregelen die de regering nu neemt op te volgen.

Sacha: Krijgen jullie dan ook van de organisaties waar Taalhuis mee samenwerkt teruggekoppeld dat laaggeletterdheid gevolgen heeft voor de gezondheid van medewerkers?

Respondent: Ja, zeker. Wat wij ook van partners horen en vanuit dat expertisecentrum, is dat het gewoon heel duidelijk is dat hoe minder basisvaardigheden iemand heeft, ook de gezondheid in het gedrang komt omdat ze moeite hebben met informatie over hun gezondheid. Stel dat de huisarts iets uitlegt en het wordt niet goed begrepen, dan kan dat echt gevolgen hebben. Dus die relatie is er absoluut.

Sacha: Ja. En hoe zit het dan met de productiviteit en inzetbaarheid van medewerkers? Denk je dat daar ook gevolgen aan zitten?

Respondent: Ja, zeker. Kijk we hebben het nu over de gezondheid, maar in de eerste plaats raakt het ook een stukje welzijn van iemand. Als je niet volledig kan meedoen omdat je informatie niet goed begrijpt en dat is dus ook op de werkvloer. Dan loop je tegen bepaalde grenzen aan. Je voelt je al minder zelfverzekerd, je moet aan een collega vragen hoe je dingen moet doen. Dat geeft voor iemand, als je niet volledig kan meedoen of dat nou in de privésituatie is of op de werkvloer, raakt ook de productiviteit en de inzetbaarheid van medewerkers. Want als je tot een bepaald niveau kan lezen, schrijven en dingen kan begrijpen, dan kan je ook niet doorgroeien binnen jouw bedrijf. Dus jouw duurzame inzetbaarheid is dan toch wat beperkter. Als mensen thuis tegen een situatie aanlopen dat ze niet volledig kunnen meedoen in de samenleving, kunnen er eventueel ook schulden ontstaan wat ook stres met zich meebrengt. Waardoor je ook op de werkvloer minder productief zal zijn. Dus het wordt een soort sneeuwbal effect.

Sacha: Is dat ook iets wat jullie teruggekoppeld krijgen, dat medewerkers weinig tot niet doorgroeien binnen organisaties?

Respondent: Ja dat is een lastige. Kijk wij proberen juist werkgevers te attenderen op dat dit mogelijk aan de hand kan zijn. Met die NT2'er is het denk ik duidelijk, die beheerst de Nederlandse taal niet voldoende. Daarvan zal een werkgever eerder een taaltraject willen inzetten zodat die het werk kan doen wat hij behoort te doen en daardoor ook eventueel kan doorgroeien. Maar met name de NT1'er, daar is een werkgever zich niet altijd van bewust. Dus ik denk dat dat ook voor een werkgever belangrijk is om het te signaleren zodat iemand, die misschien wel wil doorgroeien maar er niet voor uit durft te komen wat ik moet doen ten aanzien van een rapportage, tegen zijn grenzen loopt. En als daar niet op wordt gesignaleerd, kan zo'n iemand niet doorgroeien.

Sacha: Dat is ook iets wat we hier binnen WVO merken. Er is eigenlijk weinig zicht op die groep NT1'ers. Wat kunnen organisaties nou doen om de laaggeletterde NT1'ers in kaart te brengen?

Respondent: Ik denk dat je het in de volledige organisatie zou moeten integreren en moet standaardiseren in het proces. Van intake, daar begint het eigenlijk al bij. Als jij een nieuwe werknemer aanneemt, dan zou het eigenlijk genormaliseerd moeten zijn dat er contextgerichte vragen worden opgenomen die dan over basisvaardigheden gaan. Dan kan je het in kaart brengen. Dat zou je kunnen doen door de taalmeter in te zetten. Dit is een tool die door Stichting Lezen & Schrijven wordt gefaciliteerd. Als je dat bij iedere medewerker doet, dan normaliseer je het ook. Van oké: bij ons is dit de standaardprocedure. Juist om te kijken of iemand nog behoefte heeft om door te groeien of verder zich te ontwikkelen. Dus dan benadruk je niet dat iemand iets niet kan, maar dan benadruk je welke mogelijkheden er nog liggen. Dan zou je dus met een taalmeter of contextgerichte vragen, waarin verborgen zit of iemand moeite heeft met taal, rekenen of digitale vaardigheden, dan normaliseer je het en standaardiseer je het in het proces.

Sacha: Zie je dan bij jullie partners als opvallende procesaanpassingen die zijn gedaan om laaggeletterdheid meer op de kaart te zetten?

Respondent: Nou helaas zie je dat nog veel te weinig. A: wij hebben eigenlijk nog te weinig contact met werkgevers, heel veel ervaring heb ik er niet mee. Het zijn met name de zorgorganisaties, die hebben er wel oog voor. Daarom ben ik ook heel blij met jou onderzoek. Maar je ziet dat het heel lastig is om draagvlak binnen de hele organisatie te verkrijgen. Vaak zijn het een aantal gedreven HRM medewerkers die wel zien dat er laaggeletterde medewerkers zijn en daar ook mee aan de slag willen. Dan wordt het meer een stukje maatwerk. Maar op MT niveau, dus dat het organisatiebreed gedragen wordt om de processen aan te passen, dat zie ik eigenlijk nog veel te weinig. En dat draagvlak is echt nodig, want als jij

binnen heel de organisatie willen inbedden moet het van managers, tot teamleiders, tot de werkvloer moet het volledig gedragen zijn.

Sacha: Welke specifieke aandachtspunten zie je dan vooral bij zorginstellingen?

Respondent: Nu dus nog te weinig. Wat ik van collega-organisaties van WVO weet, is dat ze dus maatwerk bieden dus ook nog niet organisatiebreed. Maar meer door middel van functioneringsgesprekken of als een teamleider vaker met dezelfde medewerker spreekt. Dan zie je dat er wel aandacht is voor de individuele medewerker en dat wordt gekeken van hoe het bespreekbaar gemaakt kan worden en wat aangeboden kan worden aan de medewerker. En dan wordt wel vaak gebruik gemaakt van het Taalhuis. Maar er worden nog niet echte procesaanpassingen gedaan.

Sacha: Als je kijkt naar het niveau van geletterdheid van medewerkers, wie is er dan verantwoordelijk voor het monitoren van dat niveau?

Respondent: Ja, het monitoren ligt dan denk ik toch bij P&O. Even nog een stapje terug ook. Ik denk dat als je het organisatiebreed gaat inzetten, dan heb je dat draagvlak nodig wat ik net zei. Dus eigenlijk zou op alle niveaus het herkennen en bespreekbaar maken van laaggeletterdheid aan de orde moeten komen. Want je moet wel weten waar je over spreekt: Wat is laaggeletterdheid? Want de een denkt dat het een analfabeet is die helemaal niks kan en de ander die denkt dat het alleen die anderstalige is. Er worden ook vanuit het Taalhuis gratis trainingen gefaciliteerd op herkennen en bespreekbaar maken van laaggeletterdheid. Dus dat zou je organisatiebreed eerst kunnen inzetten en dan met name richting de teamleiders die met medewerkers te maken hebben. Zodra je dat hebt gedaan, kan je dus ook gesprekken met medewerkers aangaan om te kijken: Hé ik signaleer dat jij moeite hebt met lezen of een zorgdossier. Daar kan je wat mee. En hoe je dat doet, dat is stap twee maar dan kan je het ook daarna pas gaan monitoren. En dat is eigenlijk iemand die een vertrouwensband heeft met die medewerker. Dat zou dus een teamleider kunnen zijn maar als het echt volledig is ingebed, dan denk ik dat dat eerder bij P&O zou liggen. Maar dat is voor mij ook een lastige inschatting hoor, want je hebt het in feite ook over duurzame inzetbaarheid van mensen en je leven lang blijven leren en ik denk dat dat allemaal bij P&O hoort.

Sacha: Maar mij lijkt wel dat het monitoren van laaggeletterdheid als eerste instantie misschien bij collega's of teamleiders ligt, want P&O zien hun medewerkers eigenlijk niet. Die komen veel te weinig met medewerkers in contact om op individueel niveau te kunnen beoordelen, toch?

Respondent: Maar dat is dus voor mij lastig in te schatten. In hoeverre heeft P&O contact met de medewerkers zelf? Daarom zeg ik ook eerst alle teamleiders, de mensen die echt met de medewerkers te maken hebben, dus dat ben ik helemaal met je eens. Die hebben de vertrouwensrelatie met de medewerker, die zouden het moeten kunnen signaleren en bespreekbaar maken. Maar teamleiders hebben het eindelijk denk ik te druk om ook te gaan monitoren wat er dan uiteindelijk met hen gedaan wordt. En dat bedoel ik met dat je uiteindelijk bij P&O komt, die bieden misschien scholingstrajecten aan. En als je het hebt over het inzetten van een taalmeter, dan zou uiteraard op aandragen van de teamleider zo'n taalmeter of een andere tool kunnen worden ingezet, want we zijn ook bezig met andere tools maar dat komt zo meteen denk ik nog, waarin de taalmeter of een eenvoudige grammatica opdracht in zit. En dat zou gemonitord kunnen worden door iemand van P&O, die dat weer terugkoppelt aan een teamleider.

Sacha: Oké, ja ik snap het. En zijn er bij jou al succesverhalen bekend van organisaties die al volop bezig zijn met laaggeletterdheid?

Respondent: Nou die volop bezig zijn helaas niet, wat ik net zei van collega zorginstellingen, die hebben er wel oog voor. Die zien echt fouten ontstaan met name in de zorgdossiers. Want op elk niveau, of je nou helpende 2 of een verpleegkundige bent, die schrijven in dat zorgdossier. Dat kan natuurlijk problemen met zich meebrengen. Bij een andere zorginstelling zie ik dan wel kleine succesverhaaltjes.

Door toch gedreven P&O medewerkers, met functioneringsgespreken wel hebben gesignaleerd dat medewerkers moeite hebben met het lezen en schrijven. Die zijn met die medewerkers naar het Taalhuisloket gegaan. Daar is een gesprek aangegaan over: wat past bij jou? Waar heb je behoefte aan? Want zo werkt het Taalhuis. Er wordt echt maatwerk geboden. Nou toen bleek dat een NT1 taalmaatje het meest geschikt was voor deze persoon. Uiteindelijk bleek dat een gouden match te zijn, dus dat koppel van taalvrager en taalmaatje dat matchte zo goed dat nu die medewerker van die zorginstelling zoveel zelfvertrouwen heeft gekregen en dat de zorgdossiers en de verlofstaatjes nu wel kan. Zij is nu ook gevraagd om taalambassadeur te worden. We hebben namelijk in Zeeland wel meerdere taalambassadeurs, dat zijn ex-laaggeletterden. Dus dat zijn mensen die eerst ook moeite hadden met het Nederlands lezen en schrijven. Maar door taallessen of gekoppeld te zijn aan een taalmaatje, nu zo veel meer kunnen dat ze hun verhaal willen delen met anderen. Deze zorgmedewerkster twijfelt nog of ze taalambassadeur wilt worden, maar ze is wel enorm trots en ze wordt ook gestimuleerd door haar werkgever. Want hoe leuk is het als jij jou verhaal kan vertellen? Dat vind ik dan in ieder geval een mooi succesverhaal.

Sacha: Wat mooi!

Respondent: **En dat kan dus ook als een olievlekje gaan werken voor anderen. Kijk iedereen kan bijleren en hoe leuk is het dan als jij je verhaal kan vertellen en dat je je helemaal niet hoeft te schamen en dat je door weer te gaan leren, zowel in het werk als in je privésituatie zo veel meer kan.**

Sacha: Ja, daarom denk ik ook dat de ambassadeurs een bijdrage kunnen leveren in het verlagen van de drempel, denk je niet?

Respondent: **Ja, die kunnen zeker de drempel verlagen. En zeker als je een diversiteit aan taalambassadeurs hebt. Want degene die we nu in Zeeland, met alle respect, die komen vaak vanuit de WSD-voorziening. Dus het IQ is vaak wat lager, die werken in een andere werkomgeving. Dit is een medewerkster van een zorgorganisatie, dus gewoon een werkend iemand en dan verlaag je die drempel dus nog meer.**

Sacha: En je normaliseert daarmee denk ik ook?

Respondent: Precies, je normaliseert het. Weet je, ook jij en ik kunnen bijleren. Ik kan ook moeite hebben met het omgaan op de computer als ik een nieuw programma moet leren. Nou toevallig vanwege de coronacrisis, moeten we nu op afstand gaan vergaderen en daar zijn allerlei instrumenten voor en dan denk ik ook: Ohjee, hoe moet dat? **Ik ben hoger opgeleid, maar ook ik loop tegen mijn grenzen aan en vind het eng om nieuwe dingen te leren, dus het treft ons allemaal. Dus ja, als je het normaliseert: iedereen kan bijleren op zijn of haar niveau. Dat is trouwens ook wel een puntje voor jullie procesaanpassing: bijleren op alle niveaus, dan normaliseer je het ook.** Ook het toegankelijk schrijven, dat vergat ik ook nog te zeggen. Dat is natuurlijk ook een wisselwerking. Als je binnen je eigen organisatie ook toegankelijk schrijft in begrijpelijke taal, dat hoeft dan helemaal niet kinderachtig te zijn, maar gewoon wat toegankelijker zodat het voor iedereen goed leesbaar is. Dan bereik je ook die laaggeletterden. Een manager kan dus ook leren hoe brieven en berichtgeving toegankelijker geschreven kunnen worden. Die kunnen dus ook bijleren.

Sacha: Nou dat was eigenlijk ook gelijk mijn volgende vraag: want hoe kan de communicatie naar medewerkers aanpassen of verbeteren, waardoor je ook de laaggeletterde doelgroep beter bereikt?

Respondent: Nou dat is dus eigenlijk vanuit de organisatie zelf om toegankelijker te schrijven. Want heel veel wordt toch via intranet gecommuniceerd. Weten mensen wat ze moeten doen? worden die berichten wel gelezen? Staat het eenvoudig genoeg? Daar kan je zelf als organisatie al heel veel mee doen. Die communicatie kan denk ik vaak nog wel verbeterd worden. Op de website van Rijksoverheid wordt de norm B1 meegegeven. B1 is soms voor laaggeletterden ook nog te moeilijk. Maar je kan dan

natuurlijk ook aanbieden: snapt iedereen intranet? Weet iedereen hoe je moet inloggen? Weet je hoe je digitaal je verlofstaat in moet vullen? Je kan daar ook cursussen voor aanbieden.

Sacha: Zou het dan ook een optie zijn om meer met afbeeldingen of filmpjes te gaan werken?

Respondent: Ja, zeker. Het visueel maken, maakt het nog makkelijker. Je moet altijd oppassen dat je voor degene die het wel goed begrijpt of hoger opgeleid is, het niet te kinderachtig maakt. Maar iets visualiseren is eigenlijk voor iedereen best prettig. Als iets in een filmpje wordt uitgelegd hoe je moet inloggen of een zorgdossier moet raadplegen. Dat denk ik zeker wel.

Sacha: Welke acties zijn dan mogelijk om laaggeletterdheid onder medewerkers eerder te herkennen?

Respondent: **Ik gaf het ook al aan dat het denk ik heel belangrijk is dat met name teamleiders worden gevoed met een training: herkennen, signaleren en doorverwijzen. Zodat je weet wat laaggeletterdheid is, hoe het herkend wordt en hoe het bespreekbaar gemaakt kan worden. Dat kan door het Taalhuis, we hebben ook een taalinhoudelijke deskundige die verbonden is aan het Taalhuis. Dat wordt gratis aangeboden, daar mag altijd gebruik van worden gemaakt. Maar dat je een soort 0-meting ook voor de teamleiders hebt. Zodat je weet of je over dezelfde term van laaggeletterdheid praat en hoe je het herkent en bespreekbaar maakt. Ik denk dat dat sowieso een actie is die nodig zal zijn.**

Sacha: En ik merk nu dat vooral binnen de organisatie best een taboe is. Veel leidinggevendenden denken ook dat er geen sprake is van laaggeletterdheid onder hun medewerkers. Maar hoe kunnen we dat dan beter bespreekbaar maken binnen de organisatie?

Respondent: Dus dan bedoel je met name die teamleiders zelf?

Sacha: Ja, precies.

Respondent: **Kijk, als ze er niet voor open staan en zo'n training zou nog een stap te ver zijn, dan zou je iemand van het Taalhuis met een taalambassadeur kunnen uitnodigen. Zo'n ervaringsdeskundige zou kunnen aanklaarten: Het is een verborgen probleem en ook ik heb moeite gehad met... Stel dat die ene zorgmedewerkster ook echt taalambassadeur zou willen worden, als je het verhaal hoort van een ervaringsdeskundige kan dat de ogen openen van teamleiders. Juist ook doorvragen bij teamleiders: signaleren jullie vaak ziekteverzuim? Signaleren jullie vaak dat een collega het overneemt van een andere collega als het gaat om een verlofstaatje invullen? Als ze dat herkennen dan kan je doorvragen: heb je er aan gedacht dat het mogelijk zou kunnen zijn dat mensen toch moeite hebben met. En dat dat een soort eye opener gaat worden: van oh, we hebben ze dus wel in huis.**

Sacha: Want ik merk dat leidinggevendenden daar nu eigenlijk totaal geen zicht op hebben. Ik sprak van de week een leidinggevende en die had zoiets van, een beetje lacherig, ja mijn medewerkers weten toch wel hoe ze de gebruiksaanwijzing van een fles allesreiniger moeten lezen? Dan denk ik, ja daar mag je niet zomaar vanuit gaan. Het wordt eigenlijk een beetje weggelachen en je merkt dat er dus heel weinig besef is en eigenlijk ook totaal geen begrip.

Respondent: Dat is wel heel jammer om te horen.

Sacha: Ja, ik stond daar ook echt verbaasd van moet ik zeggen, omdat het juist een leidinggevende is die met alleen maar medewerkers werkt die geen opleiding hebben gevolgd.

Respondent: **Het voorbeeld dat jij noemt is ook een stukje veiligheid. Als iemand op een verkeerde manier een reinigingsmiddel toepast. Naja, je kan allerlei situaties bedenken, dan kan je toch in de problemen komen.** Als je het hebt met een teamleider over: heb jij medewerkers die laaggeletterd zijn? Dan geeft dat al zo'n lading mee. Dus eigenlijk is het ook de kunst om het woord laaggeletterdheid niet te noemen maar meer dus de voorbeelden die ik net gaf. Want dat zijn dus eigenlijk de haakjes van: Oh ja, iemand meld zich wel vaak ziek. Of iemand vraagt altijd hetzelfde aan mij of we hebben iets op intranet gezet maar het wordt niet gelezen door bepaalde medewerkers. En dat zijn de haakjes om straks het

gesprek aan te gaan en zodat er niet lacherig mee om wordt gegaan. En dan komt er misschien toch besef van dat iemand misschien toch niet voldoende de basisvaardigheden bezit om de dingen te doen die van ze gevraagd worden.

Sacha: Is dat ook iets wat leidinggevenden terug kunnen laten komen tijdens gespreksmomenten met medewerkers?

Respondent: **Ja, ik denk dat functioneringsgesprekken sowieso de momenten zijn waarop je dit soort dingen kunt bespreken.** Ik weet niet hoe vaak functioneringsgesprekken worden afgenomen binnen WVO Zorg dan?

Sacha: Dat weet ik eigenlijk ook niet, dat durf ik niet te zeggen.

Respondent: Ja. Kijk of dat er andere contactmomenten zijn maar normaal gesproken moet iedereen een functioneringsgesprek hebben. Ik hoop dat er ook nog regelmatig andere contactmomenten zijn en dan zou zo'n teamleider het bespreekbaar kunnen maken van: ik zie vaak dat je je ziekmeld, zijn er thuis problemen? Of als er echt problemen zijn met zo'n zorgdossier of inderdaad andere probleempjes, dat kan het haakje zijn om het gesprek te brengen op: ik signaleer dat je er moeite mee hebt. Maar het dan ook weer normaliseren: weet je dat heel veel mensen daar moeite mee hebben? Zodat die persoon zich gesterkt voelt. Want je moet altijd proberen te voorkomen dat je iemand een stempel meegeeft en dat iemand op een negatieve manier bijzonder is. Maar meer van: weet je dat heel veel mensen hier last mee ondervinden? Hoe kan ik je helpen? Dan kan het er misschien op komen: ik vind gewoon iets lastig, dan moet ik zoveel lezen, daar heb ik eigenlijk moeite mee. En dan kan je er verder mee komen, maar zo'n teamleider moet daar zelf eerst ook wel voor open staan. Die moet wel een open mind hebben om te kijken waar het onderliggende probleem zit. Je kan het ook op de thuissituatie brengen.

Sacha: Dat is ook zo. Maar binnen de organisatie bieden wij onze medewerkers eigenlijk doorlopend scholing aan. Op welke manier zouden we nou taalvaardigheid in het scholingsbeleid op kunnen nemen, waardoor dat toch op een laagdrempelige manier aangeboden kan worden aan de medewerkers?

Respondent: Ik weet niet of jullie ook met E-learnings werken?

Sacha: Ja. Daar werken wij ook mee.

Respondent: **Kijk een E-learning zal voor een lager opgeleid iemand misschien wel wat moeilijk zijn. Misschien heeft Ine van het Taalakkoord jou dit ook al verteld dat we juist met een HRM tool bezig zijn gericht op de basisvaardigheden.**

Sacha: Oh oké.

Respondent: Heeft ze dat niet verteld?

Sacha: Volgens mij niet, nee.

Respondent: **Want met het Taalakkoord proberen we ook werkgevers instrumenten te bieden die ondersteuning kunnen brengen op dit gebied, dus laaggeletterdheid. Omdat HRM vaak met E-learnings werkt.** Stel dat de taalmeter wordt ingebed in jullie proces, vanaf het begin af aan. Dan is dat al een normaal iets, want dat wordt dan al afgenomen. Er kunnen dan ook eenvoudige grammatica oefeningen ingezet worden. Dan zou je zoiets kunnen aanbieden. Dan kan natuurlijk wel alleen als je het bespreekbaar hebt gemaakt maar onder de noemer van een leven lang leren, doorontwikkelen, duurzame inzetbaarheid, zou zo'n E-learning een mooi instrument kunnen zijn om te zeggen van: Ga dat op jouw niveau eens oefenen. Dat kan dus gemonitord worden door P&O of wie dan ook. Om te kijken hoe iemand daar in vordert, maar dan wel vak gerelateerd. Je moet wel bij de intrinsieke motivatie van iemand komen en als het gaat om vanuit de werkgever een taalaanbod aan te bieden, dan wil je dat wel aan laten sluiten bij het vakjargon waar jullie mee bezig zijn.

Sacha: Denk je dat je daarmee wel de juiste doelgroep bereikt? Of is dat iets wat je beter in een soort klassikale vorm aan kan bieden?

Respondent: **Dat is heel erg afhankelijk van hoe de organisatiecultuur is. Kijk een E-learning kan voor deze groep juist weer te moeilijk zijn, dat vind ik ook weer een lastige. Alleen het instrument zelf is denk ik makkelijker te monitoren. Maar als je de individuele werknemer hebt, het voorbeeld wat ik net noemde van de zorgmedewerkster die nu taalambassadeur gaat worden, die was al gebaad bij taalondersteuning en een taalmaatje. Als er organisatiebreed toch iets gedaan zou worden aan laaggeletterdheid, dan zou je kunnen kijken of er een klasje gevormd kan worden. Maar juist dat kan ook onveilig voelen voor iemand.**

Sacha: Oké.

Respondent: **Want als je klasjes vormt, dan kan medewerker A denken dat medewerker B nu weet dat hij of zij moeite heeft met lezen of schrijven. Het kan juist ook veiligheid bieden omdat ze merken dat ze niet de enige zijn. Alles valt of staat dus bij hoe een teamleider zijn medewerker kent en kan inschatten wat past bij deze medewerker of onze organisatie. Want voor de ene werkgever zal het wel werken om klasjes te vormen, dan nog is het lastig want het niveau kan zo verschillend zijn dat als een klasje wordt gevormd, een docent nog heel gedifferentieerd moet lesgeven. En bij een ander kan dus maatwerk veel beter werken.**

Sacha: Precies. En welke interventies zouden we dan nog in kunnen zetten binnen de organisatie?

Respondent: **Ik heb eigenlijk al genoemd: de taalmeter, de contextgerichte vragen, maatwerk bieden via Taalhuis.** Tenminste als je dit soort dingen bedoelt?

Sacha: Ja, zeker.

Respondent: Alles valt of staat bij hoe de organisatie en met name teamleiders inschatten wat past bij de medewerkers en wat veilig is voor hen en wat niet.

Sacha: En wat kunnen jullie daarin voor ons betekenen?

Respondent: **Nou sowieso wat ik zei van het meedenken met de organisatie: wat kan een stappenplan zijn voor de organisatie? De trainingen herkennen en doorverwijzen gratis aanbieden en ook met jullie meedenken over hoe we dat kunnen faciliteren. Als het over individuele medewerkers gaat kunnen ze altijd worden doorverwezen naar het Taalhuis. Maar we merken dus aan het loket dat de NT1'er daar niet komt. Maar we kunnen ook aanbieden om het om te draaien. Als medewerkers gebaad zijn bij een stukje maatwerk, dan zouden wij op locatie een keer met die medewerker kunnen komen praten, dan staan we daar ook voor open.**

Sacha: Dat is misschien ook laagdrempeliger?

Respondent: Ja. Dat werkt vaak beter.

Sacha: Dat is dan eigenlijk ook hoe de samenwerking met het Taalhuis eruit zou kunnen zien?

Respondent: Ja en ik zou het heel erg fijn vinden. Kijk voor ons is het ook voortschrijdend inzicht dat we eerst organisaties hebben geattendeerd op het Taalhuis en het Taalhuisloket en tijdens spreekuren kan je hier komen. Maar met name die NT1'er bereik je daarmee niet. Dus wij willen het nu omdraaien. **Als jullie zeggen: Hé wij hebben een medewerker en eigenlijk zouden we daar met een deskundige van jullie het gesprek eens willen laten aangaan, dan moet natuurlijk die medewerker wel toestemming geven om telefoonnummer door te geven zodat een afspraak kan worden gemaakt maar dan op een voor hem of haar veilige locatie. Dan kan onze taaldeskundige naar jullie toekomen om het gesprek aan te gaan. En zo zie ik de samenwerking inderdaad. Kijk wat je voor elkaar kunt betekenen. Dit aanbod wat ik allemaal noem is gratis, dus maak er gebruik van. Dat zou prettig zijn dat je elkaar op die**

manier kan helpen. We hebben ook allerlei oefenprogramma's die we daarop kunnen inzetten, maar dat is dan in de bibliotheek zelf. Daar zit dan die stap voor, dat eerst de medewerker zelf eruit gehaald moet worden en zelf gehoord wilt worden en het gesprek aangaat. En dat gesprek kan dus ook bij jullie. Dat het Taalhuis als het ware naar WVO Zorg toekomt.

Sacha: Dus als ik het nog even samenvat begint het in de organisatie eigenlijk gewoon met het creëren van draagvlak om daarna te leren herkennen en signaleren, met name door leidinggevenden, zodat we op die manier medewerkers meer kunnen sturen en misschien individueel of maatgerichte actie kunnen ondernemen?

Respondent: Ja, klopt helemaal.

Sacha: Heb je nog aanvullingen op de vragen die ik heb gesteld?

Respondent: Je had goede vragen. Een mooi stappenplan. Ik denk dat jullie, dat hebben wij dus allemaal nodig, een lange adem nodig hebben. En dat je al heel blij moet zijn met kleine stapjes. Ik kan me ook voorstellen dat ook uit dit onderzoek blijkt dat het heel lastig is om heel de organisatie in één keer hier in mee te nemen. Maar misschien heeft een bepaalde afdeling binnen WVO Zorg er wel oren naar en dat je klein begint, met een kleine pilot. Stel nou dat één teamleider zegt: Nou Sacha, inderdaad. Ik heb inderdaad het idee dat ik werknemers heb die moeite hebben met het Nederlands. Begin daar dan bij. Kijk waar de energie zit. Doe binnen WVO Zorg een kleine pilot, dan kunnen we die ene teamleider trainen in herkennen en doorverwijzen of handvatten geven en dat een paar medewerkers geholpen kunnen worden. En zo kan je het ook uitbreiden. Het is een lange adem die je nodig hebt. Alles valt of staat met een goede timing. Dat zie jij ook wel, dit hadden we niet kunnen bedenken zo'n coronacrisis. Er zijn nu andere prioriteiten en als dit voorbij is, is er misschien weer iets anders dat opdoet. En zo zal je altijd een excuus hebben. Alleen als het gaat om duurzame inzetbaarheid van medewerkers, dan denk ik dat het echt belangrijk is dat hier echt stappen in genomen worden. In de toekomst heb je daar heel veel aan, alleen dat moet gezien worden.

Interview 4

Sacha: Wat is jouw functie en welke werkzaamheden horen hierbij?

Respondent: Ik ben teamleider Welzijn en dagbesteding en dat betekent dat ik teamleider ben van alle dagbestedingslocaties van WVO Zorg. Dat zijn er in Ter Reede de Koudekerkseweg, de Vondellaan. In Middelburg Het Getij en in Souburg Nieuw Bachteloort en Tuinhuis. We zijn ook nog een dagbesteding aan het opzetten in de Schutterij voor hoog opgeleide mensen met dementie. Vanwege de omstandigheden kunnen we natuurlijk niet starten dus dat zal uitgesteld worden. En in het Tuinhuis hebben we dagbesteding maar dat is ook een ontmoetingsplek voor mensen met dementie en mantelzorgers. Daar hebben we ook een lotgenotencontact en doen we begeleiding voor mantelzorgers waarbij een partner of familielid dementie heeft. Dat staat ook nu even stil maar dat doen we dus in het Tuinhuis. Verder ben ik ook nog verantwoordelijk voor een stukje Samen op Stap. Dat is de Samen op Stap Bus, dat is een project waarbij vrijwilligers op uitstapje gaan met een busje en halen ze mensen thuis op. Dat is een project dat toen met het ouderenfonds is opgezet in het kader van eenzaamheidsbestrijding. En cursussen en activiteiten in Ter Reede, dus computercursussen en bijvoorbeeld beweegactiviteiten, dat valt daar ook onder, de beweeggroep. Dus dat is een beetje mijn pakket.

Sacha: Heel divers denk ik zo.

Respondent: Ja, zeker.

Sacha: Even kijkend naar de medewerkers. Wat is het minimaal behaalde onderwijsniveau dat nodig is voor een goede functie uitoefening binnen jouw team?

Respondent: Op de dagbesteding is dat niveau 3 Verzorgende en ik heb ook wel medewerkers die hebben dan MZ, Maatschappelijke zorg niveau 4. Dus eigenlijk niveau 3-4, dat zijn de medewerkers die je nu ziet. Maar minimaal niveau 3. En voor Samen op Stap, het welzijnsstukje, ligt dat wat anders. De recreatieorganisatoren vallen onder functiegroep 30 en daar is het niveau minimaal niveau 2-3.

Sacha: Dus er is in ieder geval wel een opleidingsniveau vereist om binnen jullie team aan de slag te kunnen?

Respondent: Ja, zeker.

Sacha: En welk taalniveau moet daarbij dan beheerst worden op basis van de functies?

Respondent: Voor dagbesteding is dat niveau 2-3F.

Sacha: In hoeverre doen jullie tijdens de sollicitatieprocedure al aandacht besteden aan de taalvaardigheid van de medewerkers?

Respondent: Ik denk dat ik daar zelf op let, als ik de brieven doorneem, dan let ik wel op de manier waarop de brief is opgebouwd rekening houdend met het feit dat mensen ook gaan rapporteren in dossiers. Dus dan let ik op bijvoorbeeld op stijl en spelling/grammatica in de brief. In de gesprekken neem ik dat onbewust denk ik wel mee.

Sacha: Je besteed er niet bewust aandacht aan?

Respondent: Nee. Als het zou opvallen, dan zou ik er denk ik wel aandacht voor hebben. Tot dusver is dat ook nog niet aan de hand geweest. Maar dan is het denk ik dat ik daar eerder door middel van de brieven, tijdens de selectie al rekening mee hou.

Sacha: En op basis van de behaalde onderwijsniveaus ga je er vanuit dat iemand ook een bepaald taalniveau beheerst. Maar in hoeverre heb je nou zich op het onderwijsniveau dat medewerkers nou daadwerkelijk beheersen?

Respondent: Je gaat natuurlijk ook uit van het diploma dat ze hebben bepaald.

Sacha: Dus als medewerkers dat diploma mbo 2 of mbo 3 behaald hebben, ga je er eigenlijk gewoon vanuit dat ze ook de taal- en rekenvaardigheden op dat niveau beheersen?

Respondent: **Ja, min of meer wel. Ik denk dat omdat ik daar in de selectie van de brieven al rekening mee hou, de manier van stellen en spelling/grammatica. Maar bijvoorbeeld rekenvaardigheid, ik denk dat ik daar niet bewust mee bezig ben. Nou is dat ook iets wat denk ik vaak samengaat met digivaardigheid, dat vind ik ook nog wel eens een lastige. Want daar ben ik wel, omdat ik weet dat er nu medewerkers zijn die niet zo digivaardig zijn, die gewoon niet opgegroeid zijn met computers en dat ook nog steeds lastig vinden, hou ik daar wel rekening mee. Daar vraag ik wel specifiek naar, maar het is niet zo dat ik het specifiek test of zo.**

Sacha: Nee, precies. En zijn er gesprekmomenten waarbij je concreet aandacht besteed aan de taalvaardigheid van medewerkers?

Respondent: Ja, dan zou er een aanleiding moeten zijn.

Sacha: En dat heb je nog niet ervaren?

Respondent: Dat heb ik nog niet ervaren, nee. Wel medewerkers die bijvoorbeeld juist heel erg uitgebreid schrijft en veel details benoemd, dan breng ik het wel ter sprake.

Sacha: En wordt op enig moment ook de taalvaardigheid van medewerkers getoetst?

Respondent: **Nee, getoetst eigenlijk niet nee.**

Sacha: Welke actie vindt er plaats wanneer een medewerker zelf naar jou toe signaleert dat er problemen zijn met de taal- of digitale vaardigheden?

Respondent: **Ja, dat heb ik eigenlijk ook nog niet aan de hand gehad. Ik heb nu wel bijvoorbeeld iemand die heeft aangegeven dat ze heel veel moeite heeft met de E-learning. De zinsconstructies vindt ze heel lastig. Dat heeft ze niet bij allemaal, bij specifiek bij die van de privacy E-learning, die vond ze er lastig om te begrijpen wat er van haar gevraagd werd. Omdat zij een BBL-leerling is, heb ik haar ook doorverwezen naar de praktijkopleider om er dan samen naar te kijken.**

Sacha: En dan is het op die manier ook opgelost?

Respondent: Ja, klopt. Dat hoop ik dan. En dat zij op die manier wel begrijpt wat er van haar gevraagd wordt.

Sacha: Krijg jij daar nog enigszins terugkoppeling van?

Respondent: **Of ik daar terugkoppeling van krijg? Ik neem aan van de praktijkopleider, want daar heb ik regelmatig overleg mee. Dus dan komt dat wel aan de orde.**

Sacha: Is er naar jouw idee voldoende aanbod vanuit WVO om vragen rondom verbetering van taalvaardigheid te faciliteren?

Respondent: **Ik zou eigenlijk niet zo goed weten wat het aanbod is wat dat betreft. Ik weet niet of er überhaupt aanbod is.** Ik weet niet of jij dat weet?

Sacha: Ik kan daar niks over vertellen, daarom probeer ik daar via jullie achter te komen.

Respondent: **Ik weet het niet. Ik weet wel dat ik heb gevraagd op het gebied van reken/digivaardigheid of er een training kan komen voor excel bijvoorbeeld. Dat zou in ontwikkeling zijn maar het bestaat nog niet. Qua taalvaardigheid, weet ik dat die ene medewerker Nederlandse les volgt, maar dat is allemaal buiten de organisatie om.**

Sacha: Valt dat onder haar scholingstraject?

Respondent: **Nee, dat valt niet onder het scholingstraject, dat doet zij zelf op eigen initiatief, haar taalvaardigheid verbeteren.**

Sacha: Dat wordt dus niet gefaciliteerd door WVO?

Respondent: **Nee, dat in ieder geval niet. Ik kan in ieder geval niet een situatie benoemen of een voorbeeld geven waarin het verbeteren van taalvaardigheid gefaciliteerd wordt door ons. Misschien dat het op individueel niveau wel eens gebeurt, maar ik zou het niet weten. Als er een vraag zou zijn van een medewerker zou ik dat uitzeten, maar dat is nog niet aan de hand geweest. Maar ik ben heel benieuwd wat voor reactie ik daar op zou krijgen, ik heb geen idee.**

Sacha: Oké. Zie jij op dit moment dan ook bepaalde ontwikkelingen binnen de organisatie met betrekking tot lees-, schrijf- en digitale vaardigheden?

Respondent: Ik heb daar een keer over gesproken met de Planetree coördinator en ik meen dat zij daar wel aandacht aan wilde besteden in het jaarplan 2020, aan laaggeletterdheid. Ik weet niet of je haar al gesproken hebt?

Sacha: Ja, ik heb haar al gesproken.

Respondent: Maar wat daar concreet aan plannen ligt durf ik niet te zeggen, maar wij hebben daar wel al eens over gesproken dat daar aandacht voor zou komen. Ik zou wel willen dat WVO daar meer in gaat investeren. Ik denk dat er wel veel medewerkers zijn die hier mogelijk tegenaan lopen. Wat ik zelf bijvoorbeeld vind als het gaat om medewerkers, is dat onze protocollen en procedures niet altijd eenvoudig te begrijpen zijn voor medewerkers.

Sacha: Waar ligt dat dan vooral aan?

Respondent: Ik denk het formuleren maar ook vooral de hoeveelheid. Als je bijvoorbeeld kijkt naar het Kwaliteitshandboek, dat is natuurlijk een draak. Dat is heel lastig om daar iets goed in te vinden en te weten wat nou voor jou is, dat is echt lastig.

Sacha: Krijg je dat ook teruggekoppeld van medewerkers dat ze daar moeite mee hebben?

Respondent: Ja, zeker. Maar het is ook bekend hoor binnen de organisatie, dat we dat anders moeten gaan aanpakken. We hebben ook een heel ICT-traject om dat soort zaken beter via het intranet beschikbaar te maken. Dus daar zijn zeker wel ontwikkelingen. Maar als het gaat om het formuleren van bepaalde richtlijnen en procedures, dan weet ik eigenlijk niet of we daar rekening houden met laaggeletterdheid onder medewerkers. Het zit hem denk ik ook heel erg in de hoeveelheid.

Sacha: Dat schrikt misschien ook af?

Respondent: Ja, dat denk ik wel ja. Als het gaat om dagbesteding zijn er wel vragen die ik steeds terugkrijg, daarvoor heb ik voor de medewerkers een soort afsprakenlijst gemaakt op thema, waarin ik daarin verwijs naar de vindplaats van het protocol. Bijvoorbeeld bij medicatie gaan we uit van het medicatieprotocol, maar dat kan je hier vinden en aanvullend zijn er deze afspraken. Dat is eigenlijk wat ik doe om het eenvoudiger te maken om het te vinden en het ook een beetje bij elkaar te zetten.

Sacha: Welke werkzaamheden zijn er dan waar beschreven instructies of protocollen gehandhaafd worden?

Respondent: Veelal voor het werken in de dossiers. Dus je hebt allerlei handleidingen voor Nedap, daar heb ik trouwens ook samen met Applicatiebeheer er één gemaakt voor dagbesteding. De handleiding zijn namelijk niet eenvoudig genoeg voor medewerkers, ze hadden moeite met de handleidingen. Toen heb ik er één gemaakt met vooral: deze knop zit hier, klik hier, klik hier. Dus die hebben we omgezet en dat helpt. Wat ik ook nog wel heel goed zou vinden, is als er meer instructies waren met filmpjes of zo.

Sacha: Om het te kunnen visualiseren?

Respondent: Ja, precies. Ik denk dat dat nog wel zou mogen. Kijk ook zo'n handleiding op papier, als je dan zo'n instructie ziet en er staat: klik hier, klik hier. Dat zou denk ik ook wel helpen.

Sacha: En denk je dat medewerkers de protocollen en instructies nu wel goed begrijpen ondanks dat alles geschreven staat?

Respondent: Overwegend wel, maar ik denk dat ze ook moeite hebben met het vinden van. Wat ik al zei dus, de vindbaarheid daarvan. Dan krijg ik toch nog vragen, want het is kennelijk toch moeilijk te vinden. Dus ik denk op zich dat ze het tekstueel wel begrijpen.

Sacha: Maar als ik het goed begrijp is het vinden van de juiste informatie dus het lastigst?

Respondent: Ja, de juiste informatie op het juiste moment achterhalen.

Sacha: In hoeverre lopen volgens jou medewerkers en cliënten hierdoor veiligheidsrisico's?

Respondent: Echt veiligheidsrisico's hoop ik dat we zo veel mogelijk voorkomen, maar je zou kunnen denken aan medicatie. Dat heb ik nog niet meegemaakt hoor, gelukkig. Ja, medicatiefouten.

Sacha: Dat is gelijk best een heftige.

Respondent: Ja, ik heb het nog niet meegemaakt maar tot voor kort was er helemaal geen medicatieprocedure voor dagbesteding. Het is al een enorme winst dat we nu wel een procedure hebben en daarin ook duidelijke afspraken hebben, dat loopt. Ik heb ook niet meegemaakt dat daar medicatiefouten zijn geweest dus dat is wellicht een risico maar ik denk dat de aanpak nu wel zo is dat we daar niet heel veel meer kunnen doen om risico's uit te sluiten.

Sacha: Nee, zijn er dan geen extra maatregelen die genomen zouden kunnen worden om dat risico meer uit te kunnen sluiten?

Respondent: Ik zou dat nu niet kunnen zeggen, nee.

Sacha: En heb je enig zicht in op welke mate verminderde taal- en digitale vaardigheden gevolgen hebben voor de gezondheid van medewerkers?

Respondent: Ik kan me goed voorstellen dat dat zo is, absoluut. Ik heb dat niet ervaren op de dagbesteding, maar ik kan me dat absoluut voorstellen en daarom vind ik het heel belangrijk dat daar aandacht voor is. Ik kan me heel goed voorstellen dat er heel veel gêne bij komt kijken en dat mensen zich in allerlei bochten wringen om het niet duidelijk te laten worden dat ze laaggeletterd zijn, dus dat lijkt me enorm stress verhogend. Het is ook niet altijd zichtbaar.

Sacha: Uit onderzoek blijkt ook dat 9,7% van de medewerkers in de zorg laaggeletterd zijn. Dat varieert echt van geen opleidingsniveau tot mbo niveau 3 of hoger.

Respondent: Ik geloof het. En ik geloof ook dat mensen zich in allerlei bochten kunnen wringen en allerlei acties hebben gedaan om dat maar bij zich te kunnen houden. Ik ken de cijfers, ja.

Sacha: Heb jij op dit moment handvatten bij het herkennen en signaleren van laaggeletterdheid?

Respondent: Nee, eigenlijk niet. Niet vanuit de organisatie, nee. Dat zou eigenlijk ook wel een belangrijke zijn als je kijkt wat WVO nog kan doen. We hebben bijvoorbeeld wel handvatten gekregen met hoe we om moeten gaan met mensen die in de schuldsanering zitten, maar bij laaggeletterdheid niet en het zou denk ik wel goed zijn als daar ook aandacht voor zou zijn.

Sacha: En wat voor handvatten zit je dan aan te denken?

Respondent: Hoe je het kan herkennen en hoe je dat bespreekbaar kan maken. Vervolgens welke acties je vervolgens kan ondernemen.

Sacha: Stel er zitten bij jou medewerkers in het team, waarvan je vermoed dat ze moeite hebben met lezen, schrijven of digitaal werken, op welke manier zou je dat zelf dan bespreekbaar maken?

Respondent: Dat is een hypothetische situatie, dus daar moet ik me even een voorstelling bij maken. **Als ik een vermoeden had, dan zou ik dat sowieso wel bespreekbaar maken in een veilige één-op-één situatie door gewoon maar te vragen en aan te geven denk ik.**

Sacha: In hoeverre is het volgens jou mogelijk om zoiets ook op te nemen in de vaste gesprekmomenten met de medewerkers?

Respondent: **Wij hebben binnen onze organisatie een cyclus van teamjaargesprekken. Ik vind dat niet de juiste plek om dat te bespreken dus dat zou je in een individueel gesprek moeten doen en die worden natuurlijk wel gevoerd, maar meer ad hoc. Die zijn niet structureel dus daar is ook geen format voor.**

Sacha: Dan ga je gewoon het gesprek aan?

Respondent: Ja, precies. Dus in die zin zou het, als je echt een individueel jaargesprek hebt, zou je het daar onderdeel van kunnen maken. Maar dat hebben wij niet met alle medewerkers.

Sacha: Oké. Je hebt het eigenlijk al een beetje gezegd, maar op welke manier wordt er nu rekening gehouden met mogelijk laaggeletterde medewerkers of medewerkers die niet digivaardig genoeg zijn?

Respondent: Ja, als het bijvoorbeeld gaat om digivaardigheid vinden mensen dat vaak makkelijker om aan te geven omdat dat best vaak voorkomt. Wat ik nu heb gedaan met Nedap bijvoorbeeld, dan probeer ik een handleiding te maken die medewerkers begrijpen.

Sacha: Dat zijn wel dingen die je zelf moet doen?

Respondent: Nee, vanuit de organisatie niet maar zo hou ik er in ieder geval rekening mee binnen mijn afdeling. Er zijn wel instructies binnen de organisatie, maar die zijn dan te moeilijk voor medewerkers. En zou hou ik daar dan rekening mee en dat geef ik ook wel aan hoor. Zelf maak ik dan wel al die aanpassingen want ik ga niet wachten tot de organisatie dat dan heeft, dan doe ik het wel zelf. **Voor Excel heb ik ook gevraagd of we daar iets van een training in kunnen organiseren maar ja, daar moet ik dan wel op wachten.**

Sacha: En die tijd heb je misschien niet?

Respondent: Nou ja, dat betekend dat medewerkers er moeite mee hebben, er frustraties over hebben en dat dingen langer duren. Dat gebeurt dan. Het is vervelend maar niet onoverkomelijk. Ik denk dan wel: nu is er vraag naar, medewerkers willen het leren. Dan vind ik eigenlijk wel dat je op dat moment ook iets moet hebben.

Sacha: Hoe zou dan de communicatie naar medewerkers aangepast of verbeterd kunnen worden, waardoor de medewerkers die niet taal- of digitaal vaardig genoeg zijn ook beter bereikt worden?

Respondent: Ik denk, wat ik al zei, misschien kan je ook meer met instructiefilmpjes doen. Daar doen wij nog heel weinig mee. De vindbaarheid van documenten verbeteren, ik hoop echt dat dat eenvoudiger wordt voor mensen zodat ze makkelijker de informatie kunnen vinden die ze nodig hebben. Maar mensen die echt laaggeletterd zijn, daar blijft dit heel lastig voor denk ik.

Sacha: Ja, oké. Bij wie ligt volgens jou dan de verantwoordelijkheid om het niveau van geletterdheid van medewerkers te monitoren?

Respondent: **Dat ligt denk ik bij de leidinggegenden. Maar als het gaat om leidinggegenden in die zin te faciliteren en medewerkers dus ook te faciliteren, dan moet dat vanuit bestuur komen denk ik. Dan moet er aandacht voor komen en dan moet dat uitgezet worden. Dan moeten verschillende afdelingen daar acties op doen.**

Sacha: Maar eigenlijk als je organisatiebreed kijkt ligt het volgens jou dus meer richting HRM en bestuur? En als je kijkt op de individuele medewerker ligt het meer bij de leidinggevende, zeg ik dat goed?

Respondent: **Ja, ik denk het monitoren wel ja. Dat lijkt me lastig voor HRM om dat te doen. Ik denk wel dat HRM daar tijdens het arbeidsvoorwaardengesprek daar wel rekening mee moeten houden. Maar op het moment dat iemand werkzaam is, dan ligt die verantwoordelijkheid wel bij de leidinggevende en ook het bespreekbaar maken. Maar zoals ik al zei moet je daar ook wel in gefaciliteerd worden en dan moeten er ook wel programma's zijn die je bijvoorbeeld kan aanbieden aan medewerkers.**

Sacha: Zien leidinggevendens medewerkers daar ook vaak genoeg voor?

Respondent: **Ik denk ik nog wel, ik heb wel veel locaties maar relatief weinig medewerkers. Het zijn allemaal hele kleine teams, dus ik wel. Maar ik denk dat dat voor andere leidinggevendens heel lastig is. Maar ik denk wel dat de verantwoordelijkheid dan ligt bij de teamleider. Waar ook een belangrijke rol ligt bij communicatie is denk ik de taboedoorbreking, dat vind ik daar ook onderdeel van. Als je faciliteert, dat je ook taboedoorbrekend werkt. Dat je iets doet met die schaamte die er is bij mensen.**

Sacha: Dus eigenlijk normaliseren?

Respondent: **Ja. En denk dan ook bijvoorbeeld aan een taalpunt of zo, waar mensen naartoe kunnen gaan. Zoals je een vertrouwenspersoon hebt, dat je dat ook op dat gebied hebt of dat je daar aandacht aan besteed.**

Sacha: In hoeverre denk je dat gebruik gemaakt zou worden van zo'n taalpunt?

Respondent: **Ik denk niet dat mijn medewerkers zich daar toe geroepen voelen. Misschien wel als je er ook een digipunt van maakt. Dan wellicht wel en dan zou ik daar ook naar doorverwijzen. Maar dan moet je ook wel echt iets te bieden hebben vind ik.**

Sacha: Heb je nog aanvullingen of dingen die belangrijk zijn om nog mee te nemen in het onderzoek?

Respondent: Nee, ik zou het zo even niet weten.

Interview 5

Sacha: Oké dan start ik met de eerste vraag. Wat is jouw functies binnen WVO en welke werkzaamheden horen hierbij?

Respondent: Ik ben huishoudelijk hulp.

Sacha: Oké en wat doe je allemaal daarbij?

Respondent: Ja ik doe de was, stoffen, stofzuigen, ramen zemen, het bed verschonen en opmaken en de afwas af en toe.

Sacha: En dan ga je naar de mensen thuis?

Respondent: Dan ga ik naar de mensen thuis, ja.

Sacha: En wat vind je dan het leukste aan je werk?

Respondent: Ik vind het allemaal eigenlijk wel leuk om te doen.

Sacha: Misschien ook het contact met de mensen dat je hebt?

Respondent: Ja zeker. Ik heb heel goed contact met de klanten.

Sacha: Leuk. Heb je dan ook vaste cliënten?

Respondent: Ja, zeker.

Sacha: Kom je ook bij mensen waar je niet vaker komt? Of heb je alleen vaste cliënten?

Respondent: Nee, ik doe ook wel invalklanten.

Sacha: Oh dat is wel heel gevarieerd werk dan?

Respondent: Ja, zeker.

Sacha: Leuk hoor. Maar zijn er dan ook taken tijdens het werk die je niet zo leuk vindt om te doen?

Respondent: Nee, eigenlijk niet. Ik moet af en toe wel eens de kranten wegbrengen in Middelburg. Dan staat er een heleboel en dan doet waarschijnlijk die andere het niet wegbrengen dus dan staat er soms heel veel.

Sacha: Dus dan mag jij het doen?

Respondent: Ja, dat zijn dingen haha. Naja dan heb je even een loopje.

Sacha: Ja, precies. Je kan het beter positief bekijken toch.

Respondent: Jawel, en ze vinden het goed onder het werk eh.

Sacha: Ja. Nou WVO vindt het belangrijk dat jij als medewerker je werk zo goed mogelijk maar vooral ook met plezier kan doen. En daarom is het natuurlijk ook belangrijk dat jij weet wat er van je verwacht wordt tijdens het werk en dat je weet hoe je je werk zo goed mogelijk kan doen. Toch komt het wel eens voor, ik weet niet of dat bij jullie ook het geval is, maar dat je bijvoorbeeld werkinstructies niet zo goed begrijpt. Of als je een bericht krijgt via Nedap dat je dan denkt: oh ik snap dit eigenlijk niet zo goed. Het kan natuurlijk ook voorkomen dat je wat moeite hebt met lezen, schrijven of het werken op de computer, het invullen van de uren op Nedap. WVO wilt daar heel graag bij helpen en daarom wil ik eigenlijk graag weten hoe dit voor jou is?

Respondent: Ik heb er geen moeite mee om zulke dingen te doen hoor haha.

Sacha: Nee?

Respondent: Ik vind dat allemaal heel makkelijk.

Sacha: En het werken op Nedap?

Respondent: Ja hoor.

Sacha: Loop je voor de rest nog ergens tegenaan bij de werkzaamheden die je uitvoert?

Respondent: Nee, eigenlijk niet.

Sacha: Je loopt nergens tegenaan?

Respondent: Nee.

Sacha: Zijn er dan nog werkzaamheden waarvan je zegt: die laat ik liever liggen omdat ik dat wat lastiger vindt?

Respondent: Nee, eigenlijk niet.

Sacha: Welke problemen kan je nog benoemen die je ervaart tijdens het werk?

Respondent: Even denken hoor. Ik heb eigenlijk geen problemen hoor, het gaat allemaal zo lekker soepel. Dat komt omdat ik altijd bij de vaste kom. Daar is het heel makkelijk om alles te weten en te doen, geen problemen eigenlijk. Als er wat is dat ze extra wilt, dan vraagt ze dat en dan wordt het ook gedaan.

Sacha: Dat is mooi toch. En hoe is het contact dan met de teamleiders?

Respondent: Meestal is dat contact telefonisch of ik stap ook wel eens het kantoor in, als ik er dan toch al in de buurt ben.

Sacha: Dan loop je gewoon even binnen?

Respondent: Ja.

Sacha: Heb je wel eens last van spanning?

Respondent: Nou, niet meer.

Sacha: Wel gehad?

Respondent: Ja, want toen werkte ik soms 21 uur.

Sacha: Oh dat is wel veel.

Respondent: En dan werd het eigenlijk soms wel eens te veel. Dus nu ik heb 15-16 uur ongeveer en dat gaat goed.

Sacha: Werd daar dan ook rekening mee gehouden door de meiden op kantoor?

Respondent: Ja, want ik heb een contract van 15 uur staan en dan houden ze dat meestal zo. Af en toe eens ja, 3 uurtjes extra om in te vallen. Dat is nog te doen.

Sacha: Ja, precies. Als dat maar niet structureel wordt natuurlijk?

Respondent: Nee, het moet niet 's morgens tot 's avonds laat zijn en de middag en zo. Dan wordt het te veel. Ik zit ook met m'n polsen.

Sacha: Voel je je tijdens het werk wel lekker in je vel?

Respondent: Ja, zeker. Ik ga er echt met plezier naartoe.

Sacha: Haal je plezier uit je werk?

Respondent: Ja, absoluut.

Sacha: Nou wat positief zeg!

Respondent: ja he haha.

Sacha: Dat is toch mooi als je je werk leuk vindt?

Respondent: Ja, daarom.

Sacha: Dat is belangrijk. En in de periode dat je meer werkte en wat spanning ervaarde, had je toen ook andere gezondheidsklachten die te maken hadden met je werk?

Respondent: Ja ik heb het aan m'n schildklier gehad toen.

Sacha: En kwam dat echt doordat je spanning ervaarde?

Respondent: Je merkte echt dat je dan moeier bent en zo. Maar dat is nu verholpen.

Sacha: Hoe zou volgens jou de communicatie vanuit WVO verbeterd kunnen worden, waardoor jij en misschien ook collega's die je kent, beter begrijpen wat er van jullie verwacht wordt? Dus als er bijvoorbeeld een bericht op Nedap geplaatst wordt met een vraag, dan zijn dat soms best grote lappen tekst. Ik kan me voorstellen dat dit soms lastig gevonden wordt.

Respondent: Misschien ietsje kleinere berichten en zo.

Sacha: Dus kortere berichten?

Respondent: Ja, kortere berichten zodat het een stuk duidelijk is voor de mensen.

Sacha: Oké. In hoeverre zou het een optie zijn om berichten in een filmpje of afbeelding te plaatsen?

Respondent: Dat zou voor mij niet nodig zijn. Als ik het niet begrijp dan zal ik het altijd al aangeven.

Sacha: Oké, dat is mooi. Als je kijkt, zijn er misschien wel collega's die moeite hebben met lezen, schrijven of het werken op de computer. Hoe zou dat op een goede manier bespreekbaar gemaakt kunnen worden binnen WVO?

Respondent: **Ik denk dat er dan misschien meer bijeenkomsten voor zouden moeten wezen denk ik. Dat je onderling zoiets kan bespreken.**

Sacha: Zou je dat in groepjes zien? Of meer één op één met de teamleider?

Respondent: Ik meer in groepjes, want dan kan je van de andere mensen ook horen die problemen hebben, of daar een oplossing voor is. Als ik een probleem zou hebben, dat daar weer een oplossing voor is.

Sacha: Zou je niet denken dat de drempel dan juist hoger is om daar voor uit te komen als je dat in een groepje doet?

Respondent: Ja, misschien wel maar het kan ook zijn dat je daardoor meer open bent naar elkaar toe ook. Ik denk dat dat ook heel goed zou wezen.

Sacha: Heb je het idee dat er rekening wordt gehouden met collega's die moeite hebben met lezen, schrijven of werken op de computer?

Respondent: Dat zou ik echt niet weten. Ik heb één collega waar ik samen mee werk en verder heb ik eigenlijk helemaal geen contact met de anderen omdat ik buiten werk.

Sacha: Heb je zelf dan enig idee bij wie jij terecht zou kunnen als je problemen hebt of vragen over lezen, schrijven en digitaal werken?

Respondent: **Ik denk bij Stephanie.**

Sacha: Als je nou kijkt naar de vragen die ik heb gesteld over lezen en schrijven. Zijn er dan nog belangrijke dingen waar WVO iets mee moet doen om je te ondersteunen?

Respondent: Ik zou het echt niet weten. Ik durf niet te zeggen dat of dat.

Interview 6

Sacha: Wat is je functie en welke werkzaamheden horen hierbij?

Respondent: Ik ben teamleider van De Zoute Viever. Mijn werkzaamheden zijn heel divers, voornamelijk het primair proces aansturen, een stukje beheer op roostering, gesprekken voeren, nu nog deelnemen aan de zorgleefplan gesprekken maar deze zullen in de toekomst wat anders worden vormgegeven omdat ik ook een collega-teamleider erbij krijg. Voornamelijk het primair proces en het coachen van medewerkers, daar ligt wel de hoofdtaak.

Sacha: Oké. Is er bij jullie een minimaal behaald onderwijsniveau dat nodig is voor een goede functie uitoefening binnen de locatie?

Respondent: Ja, als er een vacature Verzorgende-IG open staat dan zoeken wij ook echt iemand met dat diploma. Soms willen we ook nog wel eens, als we een goede Helpende op gesprek krijgen, kijken of we daar mee aan de slag kunnen. Je weet hoe de arbeidsmarkt in elkaar zit, dan zijn we daar soms ook al heel tevreden mee. Een goede Helpende kan soms nog beter werk verzetten dan een Verzorgende-IG die basis uitvoert, dus dat merk je tijdens een sollicitatiegesprek vaak al.

Sacha: Bieden jullie een Helpende dan ook scholing aan?

Respondent: We wat wel gebeurd is dat we een woon-leefmedewerker aannemen waarbij we zien dat ze heel graag verder in de zorg wil of bijvoorbeeld aan een keer een zorgopleiding is gestart maar door omstandigheden niet kunnen afmaken, daar gaan we zeker mee in gesprek want dan zien we voor de toekomst zeker wel potentieel. En we willen graag Verzorgenden-IG's dus daarbij kijken we wel wanneer het diploma is behaald, is dat nog reëel? We krijgen soms ook mensen uit het buitenland en dan moeten we ook kijken of het wel een goed diploma is. Maar daar hebben we hulp nodig van een HRM medewerker, want dat zien wij zelf niet zo goed dus dat moet wel even goed beoordeeld kunnen worden.

Sacha: Ja, precies.

Respondent: Maar we gaan ook zeker met medewerkers kijken wat de mogelijkheden zijn. En we hebben ook woon-leefmedewerkers die zijn al de Helpende Plus opleiding gestart, die halen als het goed is dit jaar hun diploma. Maar dat wordt waarschijnlijk een beetje uitgesteld vanwege de coronatijd. Nou hebben we vier woon-leefmedewerkers die we dit jaar nog wel zien diplomeren dus dat is wel een mooie ontwikkeling.

Sacha: Ja, zeker. Hebben jullie verder nog ongeschoolde medewerkers op de locatie?

Respondent: Ja, dat hebben we ook. En toevallig ook pas weer één mevrouw gestart. Zij heeft geloof ik in het bankwezen gezeten en is nu gestart als Verzorgende-IG BBL-opleiding. Dus ze is aangenomen door de organisatie en loopt stage in De Zoute Viever.

Sacha: Welk taalniveau zou je nou graag zien dat beheerst wordt? Ongeacht de opleidingsachtergrond.

Respondent: 2F vind ik wel heel belangrijk.

Sacha: Maar als je dan kijkt naar de taalniveaus is bij 2F toch nog de mogelijkheid dat mensen moeite hebben met lezen en schrijven. In hoeverre wordt tijdens een sollicitatieprocedure aandacht besteed aan taal- en digitale vaardigheden van de sollicitant?

Respondent: Tijdens de gesprekken zie je vaak wel hoe mensen uit hun woorden komen. Dit kan natuurlijk ook door stress zijn op dat moment, maar je ziet wel vaak hoe de zinsopbouw is, hoe ze zich verwoorden, of ze uit de casuïstiek komen en hoe ze dat oplossen. Als de zinsopbouw natuurlijk geen persoonsvorm, onderwerp of gezegde heeft dan denk ik al, oh klopt dit wel. Het ligt ook aan het niveau dat je dan vraagt. Voor een woon-leefmedewerker heb je een ander niveau dan voor een Verzorgende-IG of voor een Verpleegkundige. Bij een Verpleegkundige moet het gesprek zeker goed verlopen en dat

stukje stress of spanning door de vacature, daar prikken we wel doorheen. Je ziet ook dat na 10 minuten dat vaak wel ontdooit. We vinden het wel heel belangrijk dat we daar goed op letten. Taalvaardigheid op schrift is op dat moment natuurlijk moeilijk te testen, maar je ziet het wel aan de brief die mensen sturen.

Sacha: Maar dat geldt ook voor de digitale vaardigheden dan, die zie je ook pas als iemand al aan de slag gaat bij jullie. In hoeverre hebben jullie dan zicht op het niveau van de medewerkers qua taal?

Respondent: Als je iemand aanneemt als Verzorgende-IG staat er heel mooi op het diploma dat ze niveau 2-3F behaald hebben. Toevallig is er van de week nog iemand geslaagd, de eerste ZPO leerling. Die kwam z'n diploma inleveren en daar stond heel mooi op wat voor niveau ze voor taal had. Voor rekenen was het een stuk minder, maar voor taal was het goed haha. Maar dat is ook een functie-eis voor het diploma.

Sacha: Maar goed, voor de medewerkers woon-leef geldt dat niet?

Respondent: Nee, dat vind ik wel een moeilijke moet ik eerlijk zeggen. Die sollicitatiebrief die ze schrijven kan ook iemand anders gedaan hebben. Dan vraag ik vaak ook wel of iemand geholpen heeft met de layout, maar ook vaak komt die vraag niet op tafel. Ik vind vaak wel dat je tijdens het gesprek ervaart hoe iemand zich verwoordt en of het goede zinnen zijn. Dat wil alleen niet zeggen dat het op schrift ook goed is.

Sacha: Dus concreet hebben jullie wel zicht op het niveau bij medewerkers die een diploma behaald hebben, maar de mensen die ongeschoold of lager geschoold binnen komen, daar is eigenlijk geen zicht op? Zeg ik dat goed?

Respondent: Ja, dat is doorvragen en op vertrouwen.

Sacha: Ja, precies. En in hoeverre besteden jullie tijdens gesprekken dan nog aandacht aan de taal- en digitale vaardigheden?

Respondent: Nou de digitale vaardigheid wordt sowieso al bij de introductiefase nagevraagd want ze krijgen dan ook de inlogcodes. Vaak ben ik dan degene die dan, voordat ze echt starten, de medewerker nog een keer uitnodigt voor de introductie, een rondleiding in het gebouw en het team voor te stellen. Maar ook de site te introduceren, uitleggen waar ze verzuim kunnen melden wanneer ze in verzuim schieten, ook waar ze het rooster kunnen vinden. Je ziet bij sommige medewerkers dan al stress ontstaan. Dan zie je bij sommigen al dat ze meer nodig hebben dan alleen een uitleg.

Sacha: Doen jullie daar dan ook iets mee?

Respondent: Ja, als we de inloggegevens al bekend hebben, dan zitten we samen achter mijn computer en gaan we met die gegevens inloggen.

Sacha: Dus dan doen jullie dat samen?

Respondent: Ja en ik moet eerlijk zeggen dat van de 10 medewerkers, we dat doen bij 6 à 7.

Sacha: Oké, dat is best veel. Welke actie vindt dan plaats wanneer een medewerker later zelf aangeeft dat ze moeite heeft met lezen, schrijven of werken op de computer?

Respondent: Sowieso wel in gesprek. Ik merk het ook in de rapportages, soms denk ik wel eens oei daar klopt iets niet in. Ik roep de medewerker dan terug bij mij en dan vraag ik of ze de rapportage eens willen teruglezen en dan zie je vaak al, doordat mensen hem hardop lezen, dat ze zelf ook doorkrijgen dat er iets gek is. Dus dat gebeurt wel. Ik moet eerlijk zeggen, door de tijdsdruk gebeurt het ook niet altijd. Maar we hebben ook een team aan verpleegkundigen en die signaleren soms ook wel naar mij toe dat ik naar een rapportage moet kijken omdat er iets staat dat niet helemaal klopt. Ook familieleden lezen natuurlijk mee, dus dan krijg ik ook wel eens een reactie van een familielid met de

vraag of wat er staat wel goed is en wel klopt. Dan ga ik ook zeker in gesprek met de medewerker en weet je, ik probeer echt wel zo veel mogelijk te lezen maar ik sla ook wel eens een rapportage over.

Sacha: Denk je dan dat er vanuit de organisatie voldoende aanbod is om vragen rondom verbetering van taal- en digitale vaardigheden te faciliteren?

Respondent: **Binnen De Zoute Viever proberen we dat wel. Net als Nedap, dat is ons digitale format. We hebben hiervoor key-users, dat zijn twee medewerkers binnen De Zoute Viever, die dan de medewerkers scholen. Dus dan organiseer ik een middag waarop die medewerker aanwezig is bij een scholing. Dat is niet vrijblijvend, dat is echt verplicht. Dan krijgen ze twee tot drie uur een rondleiding door Nedap, ligt ook een beetje aan het niveau van de medewerker. De ene medewerker krijgt daar een uurtje voor en de ander iets langer. Zeker als een Verzorgende-IG nog nooit Nedap heeft gezien, die heeft wat langer nodig. Maar dan zie je ook dat het niveau van het diploma er wel is, maar een doel opstellen op SMART-niveau is gewoon ontzettend moeilijk. Dat is voor een goede Verzorgende soms echt nog moeilijk.**

Sacha: Maar dan zie je dus eigenlijk dat vanuit de organisatie niet iets wordt aangeboden om dit te faciliteren?

Respondent: Nee, niet iets dat mij bekend is. Ik moet eerlijk zeggen, ik heb wel in het kwaliteitshandboek gekeken of ik hier iets in kon vinden, maar daar kon ik ook niets in vinden. Het enige wat ik wel kon vinden was een PowerPoint die in 2019 is gemaakt.

Sacha: Wat voor PowerPoint was dat?

Respondent: Eind 2019 heb ik iets kunnen vinden in het kwaliteitshandboek. Document 22: Handout workshop laaggeletterdheid. 11 december 2019.

Sacha: Dat is meer gericht op cliënten denk ik?

Respondent: Nou, het gaat ook wel over medicijngebruik. Maar bij ons krijgt ongeveer 95% van de bewoners toch wel medicijnen aangereikt dus onze eigen bewoners lezen niet meer de Baxterzakjes, dat doen onze Verzorgenden. Daar stonden stukken over in, eigenlijk stond er van alles in.

Sacha: Zijn er dan binnen De Zoute Viever werkzaamheden waar beschreven instructies bij gehanteerd worden?

Respondent: Nou er zijn natuurlijk sowieso de Villans protocollen over hoe je de zorg verleent, maar als je laaggeletterd bent of je hebt moeite met lezen dan zorgt dat ook al voor een probleem. Want hoe lees je dan het protocol?

Sacha: Ja, merk je daar iets van bij jouw medewerkers?

Respondent: **Samen met de manager heb ik nog even kritisch naar ons personeelsbestand gekeken en wij denken niet dat er echt laaggeletterdheid bij ons speelt.**

Sacha: Maar goed, laaggeletterdheid is natuurlijk best een zwaar begrip. Vaak denk je dan gelijk dat medewerkers niet kunnen lezen en schrijven, maar misschien is er wel sprake van medewerkers die wat moeite hebben met lezen, het opstellen van korte en bondige rapportages, die moeite hebben met de urenstaat op Nedap. Merk je daar iets van?

Respondent: **Jawel en zoals ik ook al aangaf zijn er ook best wat medewerkers en ik weet niet precies het percentage, maar ik denk dat veel mensen dyslexie hebben. Vroeger werd dat natuurlijk nooit zo gezien en tegenwoordig hebben mensen een dyslexieverklaring of krijgen ze een groter lettertype. Dat is natuurlijk binnen onze organisatie niet zo. Ik kan misschien m'n tablet op 130% zetten, dat het lettertype wat groter wordt. Ik heb pas een medewerker gehad die ook zei dat ze heel veel moeite had met lezen doordat ze dyslexie had. Met die medewerker heb ik ook een regel opgesteld: ga om 11 uur**

gewoon even ergens zitten en pak even die 10 minuten. Maar wees hierover open naar je collega, want als je natuurlijk geen openheid van zaken geeft... Mensen schamen zich er ook gewoon voor.

Sacha: Dat is denk ik gewoon heel sterk bij moeite met lezen en schrijven, er heerst gewoon een taboe op. Ik denk dat medewerkers misschien ook bang zijn dat ze er op afgerekend worden als ze dit aangeven. Zie je dan nog andere aandachtspunten met betrekking tot benodigde lees-, schrijf- en digitale vaardigheden?

Respondent: Ik merk wel dat er bij de rapportages aandacht voor is geweest en dat dit is verbeterd. Dat is individuele aandacht maar ook aandacht in een mailtje die ik in Jip en Janneke taal opstel. We weten allemaal, ik wil het niet op werkdruk steken, maar dat medewerkers in de zorg een rapportage op moeten stellen en hier moeite mee hebben, heel hard gaan werken in de zorg en aan het einde van de dag moeten ze dan nog rapporteren. Het effectief rapporteren kan eigenlijk alleen als je de zorg net verleend hebt, want dan zit het nog vers in je hoofd. Prioriteiten stellen is dan wel één van de dingen die medewerkers moeilijk vinden. Dan zeggen ze: Ja, maar het is allemaal nog zo druk en er is nog veel werk. Maar in de zorg kan je altijd werken.

Sacha: Doen jullie daar ook op sturen bij medewerkers?

Respondent: Ja, dat wel. Dan zeggen we ook: Zorg nou dat je je tablet 's ochtends bij hebt, zodat je weet wat er speelt als je drie dagen vrij bent geweest en binnenstapt bij een bewoner. Daar hebben we echt op gehamerd en we hebben daarom ook meer tablets gekregen, vorig jaar nog 4 extra op de eerste etage. We hebben natuurlijk ook een leerafdeling en dat vind ik wel een kritisch ding want die mensen hebben nog geen diploma. Daar zie je dan toch wel dat er met regelmaat gezegd wordt dat er geen tijd was om te rapporteren of dat inlogcodes kwijt zijn. Dat zijn uitvluchten en dan denk ik dat er meer speelt.

Sacha: Ga je daar dan ook dieper op in?

Respondent: Ja, want dan zorgen we dat die inlogcodes er weer zijn en dan gaan we dat samen doen. Dan probeer ik ook wel niet te confronterend te zijn maar wel mensen de mogelijkheid te bieden om zich te kunnen uiten. Dan zeg ik ook wel dat er meer mensen zijn die ergens last van hebben of de inlogcodes kwijt zijn geraakt en dan vraag ik of er nog andere dingen zijn waar ze tegenaan lopen. **Die ene medewerker zei toen ook tegen mij: Ja, ik heb dyslexie. Dat is ooit bij mij vastgesteld en ik heb daar last van. We hebben toen een heel openhartig gesprek gehad.**

Sacha: Dat is mooi zeg. Zou je nog werkzaamheden kunnen noemen die een risico bevatten wanneer er sprake is van onvoldoende vaardigheden met betrekking tot taal en digitaal?

Respondent: Dat zijn natuurlijk je verpleegtechnische handelingen. Als je niet goed weet hoe je die uit moet voeren, je leest het protocol niet of maar half, dan heb je wel een risico. Ik vind wel, alle Verzorgende-IG's die hier rondlopen, hebben een diploma. Dan vind ik dat je daar vanuit moet kunnen gaan. Ik vind wel, dat als je al onze Verzorgenden toetst, dan denk ik dat 90% op een doener scoort.

Sacha: Ja.

Respondent: Dus wat doen die als ze bijvoorbeeld een wasmachine aanschaffen, dan lezen ze niet eerst de instructie maar dan zetten ze de knoppen aan. Als we een nieuwe leerling krijgen gebruik ik dit voorbeeld ook vaak. 90% zegt dan ook dat ze hem eerst aanzetten en wel zien wat er gebeurd voordat ze het boekje erbij pakken.

Sacha: Je had het net ook over delen van medicijnen. In hoeverre denk je dat medewerkers en cliënten veiligheidsrisico's lopen door een slechte beheersing van lees-, schrijf- en digitale vaardigheden?

Respondent: Ja, tuurlijk worden medicijnfouten gemaakt. Waar mensen werken worden nou eenmaal fouten gemaakt. Ik heb zelf een teamleider gehad, die heeft een grove medicatiefout gemaakt en heeft daar nachten wakker van gelegen. Die man was gewoon hbo-geschoold. Dus dat kwam gewoon door niet

goed opletten. Kijk de Baxterzakjes die zijn er, die moet je natuurlijk wel nog controleren. Wat je wel eens ziet is dat er twee Baxterzakjes op één tijdstip zijn en dat ze het tweede zakje vergeten, dan komen ze er 's avonds achter dat het tweede pilletje ook nog 's ochtends had gemoeten. Maar is dat dan een kwestie van lezen of een kwestie van afscheuren en niet opmerken? Dan het tweede denk ik.

Sacha: En zijn er maatregelen die je voor zou kunnen stellen om dat risico toch te verlagen?

Respondent: Mensen worden wel aangesproken als er een medicijnfout wordt gemaakt, maar dat is natuurlijk achteraf. Dat is niet echt proactief. Wel wordt er constant op gehamerd om te werken volgens het protocol. Maar je ziet in de ritmes nog wel eens iets anders gebeuren maar dat wil niet zeggen dat ze het protocol niet kennen of niet goed gelezen hebben. Dat is gewoon hospitalisatie denk ik.

Sacha: Ja. En in welke mate zou moeite met lezen, schrijven of digitaal werken gevolgen kunnen hebben voor de gezondheid van medewerkers?

Respondent: Nou ik denk dat als je niet goed kan lezen of schrijven dat dat stress oplevert. Dat weet ik wel zeker.

Sacha: Heeft dat dan ook nog gevolgen voor de productiviteit en de inzetbaarheid van medewerkers?

Respondent: Ja, ik denk wel. Er zijn medewerkers die het fantastisch vinden om een rapportage op te stellen en een plan, dus ja je kent op een gegeven moment je eigen medewerkers wel. Er zijn medewerkers die kunnen goed rapporteren, maar als er dan een overstijgend verslag geschreven moet worden, vinden ze dat toch heel moeilijk en dat snap ik ook wel. Dat doen ze niet zo vaak en dan wordt er iets gevraagd wat net iets overstijgend is. Ik vind wel dat je medewerkers dan koppelt aan elkaar zodat ze kunnen proberen het samen op te stellen. Je gaat mensen daar niet op afrekenen. Wat je wel vaak ziet als je een verslag terugleest, is dat ze niet tot de kern kunnen komen maar veel bijzaken benoemen en niet de hoofdzaak. Of dat de bijzaken tien keer benoemd zijn en de hoofdzaak staat dan in de laatste regel, dat zie je dan wel terugkomen.

Sacha: Heb je voor je gevoel wel handvatten bij het herkennen en signaleren van moeite met lezen, schrijven en werken op de computer?

Respondent: Ik merk gewoon als je met mensen in gesprek gaat, of als er een nieuwsbrief uitgegaan is of een mail naar de afdeling gegaan is, dan check ik wel altijd of dat gelezen is. Vorige week had ik nog iemand, die is gewoon goed geschoold, we doen zo de overdracht want dat heb jij zo gezegd. Toen heb ik even niks gezegd, maar ik denk dat dat verkeerd begrepen is. Dan zie je wel dat dat een kettingreactie is, want zij briest het over naar de volgende en het wordt steeds groter dan het daadwerkelijk is en daardoor ontstaat hele verkeerde communicatie. En dat moet voorkomen worden, want daardoor kwam er ook een medicijnfout.

Sacha: Mis je dan vanuit de organisatie nog handvatten?

Respondent: Ik zou eigenlijk niet weten wat. Want je kan mensen bestoken met mails en bestoken met teksten maar mijn ervaring is dat het niet gelezen wordt en zeker niet door de mensen die moeite hebben met lezen. Je kan het visueel maken, dat werkt meestal wel. Wat ik met de medicijnfouten doe, is het visueel maken in taartpunten. Dat hang ik dan aan de binnenkant van de teampostdeur. Dat spreekt meer, dan dat je twintig regels tekst neerzet.

Sacha: Hebben jullie teamjaargesprekken op De Zoute Viever?

Respondent: Ja en individuele jaargesprekken hebben we ook bij medewerkers die nog geen jaar in dienst zijn en ik als teamleider heb volgens mij ook een jaargesprek. Dat ligt dus aan je functie.

Sacha: In hoeverre is het mogelijk om moeite met lezen, schrijven en digitaal werken meer op de kaart te zetten tijdens zo'n gesprek?

Respondent: **Ik vind wel als je navraagt hoe het is met lezen en schrijven, vaak zeggen mensen dan het is goed. Mensen zien niet in van zichzelf dat het toch niet altijd goed is.**

Sacha: Maar als je nou handvatten zou krijgen om dit om een andere manier ter sprake te brengen of het anders te verpakken?

Respondent: **Ik ben wel benieuwd waar ze dan mee komen, want op zich is het wel fijn om tools te krijgen. Ik heb niet het idee dat ik het nu mis, maar misschien zeg ik achteraf wel: oh als ik dit nou eerder geweten had.**

Sacha: Hoe zou volgens jou nou de communicatie naar medewerkers nog aangepast of verbeterd kunnen worden, waardoor we de groep medewerkers die moeite hebben met lezen, schrijven of digitaal werken beter bereiken?

Respondent: Daar moet ik over nadenken. Ik vind dat best een moeilijke. Wij doen regelmatig een nieuwsbrief of een mailtje en achteraf zeggen veel mensen dan toch dat ze het niet gelezen hebben. Dus ik denk dat de informatie die gebracht wordt, dat die gelijk duidelijk en helder moet zijn. Dat is moeilijk, want ik kan iets bedoelen maar iets anders opschrijven. Dan lees ik het achteraf en dan bedenk ik me weleens dat ik het ook op een andere manier had uit kunnen leggen. Dat zie je ook op sociale media gebeuren, hoe vaak komen daar wel niet ruzies van omdat mensen iets anders bedoelt hebben.

Sacha: Dat is ook zo. Is er naar jouw idee vanuit de organisatie op dit moment voldoende aanbod om op een laagdrempelige manier de taalvaardigheid te versterken?

Respondent: Weet ik niet.

Sacha: Hoe zou je het vinden, wanneer dit er nog niet zo zijn, dat dit wordt opgenomen in het scholingsaanbod?

Respondent: **Dat is misschien wel een goeie, zeker voor woon-leef medewerkers.**

Sacha: Zie je jouw medewerkers daar gebruik van maken?

Respondent: **Ik denk dat als je dat als een verplicht onderdeel ziet, dan maken ze er zeker gebruik van. Ik denk dat mensen daar juist happy van worden, dat ze een scholing krijgen over het opstellen van een rapportage. Van een woon-leef medewerker verwachten wij dat ze ook rapporteren in Nedap over het stukje welzijn van de cliënten. Twee weken geleden had ik een medewerker die zei dat ze de inlogcodes kwijt was. Die inlogcodes heeft ze wel gehad, dus dan ga ik achter m'n oren krabben maar dan ben ik wel al drie maanden te laat.**

Sacha: Dus als we intern scholing aan zouden bieden zie jij dat daar wel animo voor is?

Respondent: **Sowieso voor de medewerkers woon-leef. Verzorgenden en Verpleegkundigen vind ik een ander verhaal, dat is onderdeel van je opleiding geweest.**

Sacha: Als je nou kijkt, bij wie ligt dan de verantwoordelijkheid om het niveau van geletterdheid van medewerkers te monitoren?

Respondent: **Bij de teamleider vind ik dan wel.**

Sacha: Zie jij je medewerkers daar ook vaak genoeg voor?

Respondent: **Ja. Ik sta heel dichtbij. En ook veel gesprekken met medewerkers, je kan daardoor ook wel merken hoe ze er in zitten. De drempel is laag, dus ze hoeven voor mij ook geen stress te ervaren en dat is ook wel wat ik terugkrijg als ze bij mij binnenstappen. Als iemand het gesprek met mij aangaat heb ik niet het idee dat ze daar stress over hebben. Ik krijg weleens terug dat ze het spannend vonden om iets te vragen en dat geven ze ook wel toe dan. Ik zie ook wel eens het tegenovergestelde**

gebeuren, dat mensen helemaal geen drempel meer ervaren en hier gewoon binnenvliegen. Daar heb ik eigenlijk meer moeite mee.

Sacha: Zijn er nog dingen die ik gemist heb en echt mee moet nemen in het onderzoek? Een aanvulling eventueel?

Respondent: Wat ik heel belangrijk vind, zijn de contacten met families. Er zijn soms families die zo mondig zijn en opkomen voor hun eigen belang, dat ze de rest uit het oog verliezen. Een medewerker wordt dan omvergeblazen. Dat is jammer want zo'n medewerker is daar eigenlijk niet mans genoeg voor. Zeker een medewerker die dan moeite heeft met taal.

Sacha: Die voelt zich mogelijk sneller geïntimideerd daardoor?

Respondent: Ja, dat denk ik wel.

Sacha: Ik heb wel het idee dat je dicht er op zit bij medewerkers, dat je het redelijk inzichtelijk hebt?

Respondent: Ik kom zelf van de werkvloer, ik ben zelf verpleegkundige geweest en waar ik me toen aan stoorde was als mensen schreven: mevrouw is boos of angstig maar voor de rest geen concreet gedrag. Er waren medewerkers waarvan ik dacht, als die bij mij binnen zouden stappen zou ik ook boos worden haha. Je moet altijd het concrete gedrag beschrijven, want dan kan je daar wat mee. Anders dan kan je wel omgangsadviezen schrijven, maar als je constant op dezelfde manier binnenkomt... Je moet wel jezelf een spiegel voorhouden. En dat is ook met taal. Als ik iets verkeerd rapporteer, vind ik het ook fijn als mensen mij daar op sturen. Het is wel een drempel soms bij medewerkers, maar als je het gesprek begint met iets positiefs dan kom je er wel.

Interview 7

Sacha: Wat is je functie en welke werkzaamheden horen hierbij?

Respondent: Ik ben teamleider op locatie Wilibrord. Mijn werkzaamheden zijn de kwaliteit op orde houden, daarmee dossiers checken op aanwezigheid van alles en inhoud, dagelijkse gang van zaken in de gaten houden, bewoners in de gaten houden en ik ga ook met medewerkers en bewoners in gesprek. Daarnaast draai ik ook af en toe mee in de zorg, soms een verpleegkundige dienst. Ook voeren we veel veranderingen door, plannen, bedenken en doorvoeren.

Sacha: Heel gevarieerd werk denk ik zo. Het klinkt alsof je je niet hoeft te vervelen.

Respondent: Nee, zeker niet.

Sacha: Wat is het minimaal behaalde onderwijsniveau dat nodig is voor een goede functie uitoefening binnen de locatie?

Respondent: Het minimale niveau is niveau 2, dat zijn de Helpenden. Niveau 3 heb je al wat meer aan, omdat zij zich ook bezig houden met de dossiers wat ook gewoon vereist is. Dus je kan hier uit de voeten met niveau 2, maar dat mag er echt maar één per afdeling zijn want die delen ook geen medicatie.

Sacha: Hebben jullie ook ongeschoolde medewerkers in huis?

Respondent: Ja, de woon-leef medewerkers. Die ondersteunen met de ontbijtjes en doen wat huishoudelijke werkzaamheden, ongeschoold.

Sacha: Welk taalniveau zou je graag zien dat beheerst wordt door de medewerkers, ongeacht hun opleidingsachtergrond?

Respondent: Dan denk ik minimaal niveau 2F, maar ik ben wel kritisch hoor wat dat betreft. Ik stoort me mateloos aan -dt's die misgaan.

Sacha: Zie je ook grovere fouten die gemaakt worden?

Respondent: Dat valt nog mee, het zit hem dan meer in de opbouw van de zinnen. En de rapportages is sowieso veel van te vinden, wat er staat is correct maar het doet er weinig toe. Dat heeft niet zo zeer met het niveau te maken.

Sacha: Besteden jullie tijdens een sollicitatieprocedure wel aandacht aan de taal- en digitale vaardigheden?

Respondent: Ik heb dat de laatste tijd niet gedaan. Ik let er wel heel goed op hoe ze spreken, hoe hun CV is opgebouwd, hoe de motivatiebrief is opgebouwd. Ik heb een meisje aangenomen als oproepkracht, daar ben je ook kritisch naar maar wel minder kritisch dan wanneer je een Verzorgende-IG aanneemt die ook contactverzorgende gaat worden.

Sacha: Heb je wel zicht op het taalniveau dat medewerkers beheersen of ga je er vanuit dat ze vanuit de opleiding behaald zouden moeten hebben?

Respondent: Daar ga je eigenlijk gewoon vanuit. Het is een gevaarlijke aanname eigenlijk, want het wordt niet getoetst.

Sacha: Als een medewerkers signaleert dat hij of zij moeite heeft met lezen, schrijven of werken op de computer, welke actie ondernemen jullie dan?

Respondent: Dan zeg ik altijd dat ze eerst met een collega samen moeten kijken of ze eruit komen en anders ga ik ze helpen. In het ergste geval zou je scholing aan kunnen bieden of zo.

Sacha: Ja, dat snap ik. Maar er zit natuurlijk nog heel veel tussen hulp krijgen van een collega en het aanbieden van scholing. Maar als een medewerker aangeeft dat ze problemen ondervindt, moet dat dan opgelost worden door een collega of ondersteunen jullie daar dan bij?

Respondent: Ik ondersteun wel, maar uiteindelijk wel een collega. Dan moet je wel een goede collega zoeken, die weet er meer van dan ik. Ik kan heel prima alles controleren, maar ik werk er ook niet dagelijks in. Dus eerst vraag ik of ze met een collega mee kunnen kijken en daarna misschien met een key-user. Dan kan je online natuurlijk ook nog een heleboel uitpluizen.

Sacha: Maar als een medewerker moeite heeft met werken op de computer wordt digitaal dingen uitzoeken lastig, hoe pakken jullie dat dan aan?

Respondent: Dan zou ik diegene gewoon aan de hand nemen om te kijken waar ze dan tegenaan lopen. Maar dat is nog niet echt voorgekomen eigenlijk. Wel is er een nieuwe contactverzorgende die bijvoorbeeld bij een nieuwe opname niet weet wat ze moet doen en dan kijk ik gewoon even met haar mee. Dan zeg ik ook gewoon, laat maar zien wat je wel weet en dan kijken we wel hoe ver we komen.

Sacha: Is er naar jouw mening vanuit WVO genoeg aanbod om vragen rond verbetering van taal- en digitale vaardigheden te faciliteren?

Respondent: Oh dat weet ik eigenlijk niet. Ik werk hier ook nog niet zo heel lang dus misschien dat het me ook gewoon ontgaat is.

Sacha: Welke ontwikkelingen zie jij binnen de locatie met betrekking tot lees-, schrijf- en digitale vaardigheden?

Respondent: Ik denk zeker dat de jongere medewerkers er handiger mee zijn en ik zie wel wat ontwikkelingen in het taalgebruik in de rapportages.

Sacha: En dat is echt inhoudelijk dan?

Respondent: ja.

Sacha: En heb je het idee dat deze ontwikkelingen nog iets betekenen voor het presteren van de medewerkers binnen de organisatiedoelen van WVO?

Respondent: Ja, want uiteindelijk krijg je er betere zorg door natuurlijk als de rapportages meer volledig zijn, dan zijn de collega's en familie ook beter op de hoogte.

Sacha: Welke werkzaamheden zijn er waar beschreven instructies bij gehanteerd worden?

Respondent: Je hebt protocolwerk, bijvoorbeeld handelingen. Daar zou je een protocol bij kunnen pakken en die zijn allemaal beschreven. Als je een uitbraak hebt, heb je beschreven instructies.

Sacha: Heb je het idee dat de protocollen op een duidelijke manier zijn geschreven en dat medewerkers dat ook begrijpen?

Respondent: Ja. Die protocollen zijn specifiek beschreven voor bijvoorbeeld een Verzorgende-IG

Sacha: Oké. Welke andere aandachtspunten met betrekking tot lees-, schrijf- en digitale vaardigheden zie jij nog?

Respondent: Veel medewerkers weten niet de precieze route door de dossiers en rapportage, dat zou ik wel graag willen zien.

Sacha: Oké. Dus dan gaat het echt om de schrijfstijl van medewerkers?

Respondent: Ja en het weten wat te doen in de dossiers.

Sacha: Want je hebt het idee dat dat nu nog niet zo is?

Respondent: Nee, want ik heb alle dossiers gecontroleerd, dat zijn er bij mij 39. Bij uitzondering is een dossier echt helemaal correct, dat zit hem dan met name in de volgorde van de documenten en het bijwerken hiervan.

Sacha: Heb je dan wel zicht op welke medewerkers met een dossier bezig zijn geweest?

Respondent: Ja, dat kan je gewoon zien.

Sacha: Is dat dan ook iets waar je medewerkers op aanspreekt?

Respondent: Ja, dat doe ik ook zeker.

Sacha: Zijn er werkzaamheden die naar jouw mening een risico bevatten wanneer een medewerker moeite heeft taal- of digitale vaardigheden?

Respondent: Dat zou ik even niet weten..

Sacha: Oké. Ik kan me voorstellen dat als medewerkers niet goed of niet voldoende rapporteren dat dat wel gevolgen kan hebben?

Respondent: Als je het zo bekijkt, wel ja. Maar als je de rapportage niet goed schrijft, er is iets gebeurd en je collega weet hier niet van, dan kan dat wel gevaarlijke situaties opleveren.

Sacha: Heb je hier ook voorbeelden van meegemaakt?

Respondent: Wat ik wel heb gezien hier is dat bijvoorbeeld wordt gerapporteerd dat meneer wondzorg weigerde. Ik zei ook tegen die persoon: dat is leuk en aardig, maar dat boeit me niet want ik wil gewoon waarom hij de wondzorg weigert en wat je vervolgens hebt gedaan. Je moet hierbij dan ook wel dagelijks hetzelfde aanpak hanteren en als je daar consequent op rapporteert, dan kan je daar problemen mee voorkomen. Dat speelt hier dus wel, ja.

Sacha: Hoe zou zo'n risico nou nog voorkomen kunnen worden?

Respondent: Kijkend naar dit voorbeeld heb ik gewoon met de medewerkers besproken wat ik van ze verwacht en dat werd ook gelijk de volgende dag opgepakt. Wanneer het om gedrag gaat, dan moet je continu in gesprek blijven met het team en benoemen dat je begrip hebt voor de situatie. Daarnaast ook dagelijks vragen hoe ze er mee omgaan en waar ze tegenaan lopen.

Sacha: Ja precies. Heb je hierdoor het idee dat medewerkers en cliënten mogelijk een veiligheidsrisico lopen hierdoor?

Respondent: Als je zo'n voorbeeld noemt als net, dan kan dat een risico vormen. Maar ik zie het niet als risico als iemand een -d of een -t verkeerd schrijft of niet 100% weet hoe de data in een dossier verwerkt moet worden.

Sacha: Dat begrijp ik, maar ik denk dan bijvoorbeeld gelijk aan medicatie.

Respondent: Ik heb daar geen ervaring mee, maar dat zou wel een enorm risico zijn denk ik. Je kan een dosering niet verkeerd doen of zo.

Sacha: Zijn er maatregelen die je zou willen nemen of voorstellen waardoor deze risico's verkleind kunnen worden?

Respondent: Ik zou wel een training willen voor de hele zorgleefplan bespreking. Daar valt veel winst mee te behalen en dan kan je problemen ook proberen te tackelen.

Sacha: Heb je een idee bij in welke mate moeite met taal- en digitale vaardigheden gevolgen heeft voor de gezondheid van medewerkers?

Respondent: Ik kan me heel goed voorstellen dat als je eigenlijk iets niet kan en dit niet durft toe te geven, je wel altijd bang bent dat daar iets door misgaat. Dan kan ik me voorstellen dat iemand daardoor zoveel stress kan ervaren, dat je daardoor uit zou kunnen vallen.

Sacha: Zou dat dan ook nog gevolgen kunnen hebben voor de productiviteit?

Respondent: Het kost natuurlijk onnodig veel tijd als er langer over gedaan wordt.

Sacha: Heb je op dit moment handvatten bij het herkennen en signaleren van moeite met lezen, schrijven of digitaal werken?

Respondent: **Niet dat ik weet eigenlijk.**

Sacha: Welke handvatten zou je dan graag willen zien?

Respondent: **Weet je, taalvaardigheid zie je vaak ook wel al bij medewerkers. Ik weet eigenlijk niet of ik daar wel handvatten voor nodig heb.**

Sacha: Stel dat er morgen iemand in dienst komt waarvan je vermoed dat diegene wat moeite heeft met lezen, schrijven of digitaal werken. Dan weet jij op dit moment wel hoe je daar mee om moet gaan?

Respondent: **Ja, want dan zou ik mensen gaan coachen. Als iemand echt niet kan lezen en schrijven dan moet je die er al uitpikken bij het sollicitatiegesprek.**

Sacha: Op welke manier zou je het nu bespreekbaar maken met medewerkers als je hier een vermoeden van hebt?

Respondent: **Ik zou het gewoon op de man af vragen.**

Sacha: Is dat niet te confronterend denk je?

Respondent: Nee, dat denk ik.

Sacha: Ik kan me voorstellen dat dit wel een gevoelig onderwerp is namelijk?

Respondent: **Ja, maar ik ben wel zo betrokken bij m'n medewerkers dat ik op een bepaalde manier vragen kan stellen als ik me zorgen maak.**

Sacha: Het is wel goed dat je zo betrokken bent, dan is de drempel voor medewerkers misschien ook wel lager?

Respondent: **Ja, ik zou dat ook wel gewoon kunnen en durven vragen aan ze.**

Sacha: Zijn er dan nog vaste gespreksmomenten waar taal- en digitale vaardigheden een plaats zouden kunnen krijgen?

Respondent: **Het enige vaste gespreksmoment is natuurlijk het jaargesprek.**

Sacha: Zou het daar dan besproken kunnen worden?

Respondent: **Dat zou kunnen. Maar als je zoiets constateert moet je daar niet een jaar mee wachten om daar over in gesprek te gaan.**

Sacha: Ik bedoel ook meer of het een vaste plek kan krijgen in het gesprek?

Respondent: Het zou wel in de teamvergadering algemeen besproken kunnen worden. Dat is alleen wel gevaarlijk als je een vermoeden hebt bij iemand. Wat ik wel eens heb gedaan bij m'n vorige werk, als ik dan niet tevreden was moesten medewerkers gewoon met de billen bloot. Dan zette ik de rapportage open op een groot scherm en dan vroeg ik gewoon wat de medewerkers zagen en wat ze dachten dat ik zou missen. Maar dat is dan meer op teamniveau.

Sacha: Het is natuurlijk een lastig onderwerp om in groepsverband te bespreken. Naar mijn idee heerst er toch een beetje een taboe op moeite met lezen en schrijven. Hoe ervaar jij dat?

Respondent: **Ja, ik heb er dus nooit mee te maken gehad. Maar ik kan me wel voorstellen, zeker in deze tijd, dat als jij net degene bent die niet goed kan lezen en schrijven dat dat wel een dingetje is. Je kan ook als je al heel lang in een team werkt en je problemen goed kan verbloemen door steeds die taken te laten doen door collega's, waardoor het een soort systeem geworden is dan zou je denken dat iemand dit tot z'n pensioen kan uitzingen zonder dat iemand er van weet. Zeker als je Helpende bent bijvoorbeeld want die hoeven geen dossiers bij te houden, alleen af en toe te rapporteren.**

Sacha: Dan zou het in die functie wel redelijk makkelijk te verbloemen zijn denk jij?

Respondent: **Ik denk dat het dan wel goed te verbloemen is ja. Zeker als ze taken delegeren aan collega's of stagiaires.**

Sacha: En als je nou kijkt naar hoe wij communiceren naar medewerkers, zou dan de communicatie nog verbeterd of aangepast kunnen worden waardoor we de groep medewerkers beter bereiken?

Respondent: Die app is natuurlijk wel heel erg van deze tijd. Qua mail merk ik dat daar niet altijd even goed op gereageerd wordt, maar ik weet niet waar dat aan ligt. Ik zou ook niet weten hoe we ze dan beter zouden kunnen bereiken, misschien één op één?

Sacha: Zou misschien het visualiseren van berichtgeving helpen?

Respondent: Plaatjes werken wel altijd lekker voor dit niveau. We hebben nu bijvoorbeeld die hele corona instructie en daarin staat beschreven dat je eerst het mondkapje enzovoort. Dat zou heel nuttig zien om dat in een filmpje te zetten want als je het iemand ziet doen, komt dat beter over dan op papier.

Sacha: Ja, precies. Bij wilt ligt dan volgens jou het niveau van taalvaardigheid dat medewerkers beheersen te monitoren?

Respondent: **Die verantwoordelijkheid zou moeten liggen bij iedereen die betrokken is bij dat proces. HRM moeten er iets mee als ze dingen signaleren, collega's ook en uiteindelijk denk ik dat de regie dan ligt bij de leidinggevende en die moet dan actie ondernemen. Ik denk dat dat hem zou moeten zijn.**

Sacha: Oké. Dus eigenlijk ligt de verantwoordelijk gespreid bij iedereen die in contact staat met de medewerkers?

Respondent: **Ja, en die teamleider lijkt me dan wel de logische persoon om daar echt een actie op uit te zetten.**

Sacha: Heb je verder nog aanvullingen of belangrijke punten?

Respondent: Nee, eigenlijk niet. We hebben al veel besproken denk ik en ik was niet genoeg voorbereid denk ik. **Nu word je er wel weer even op gewezen dat er eigenlijk heel weinig aandacht voor is. Maar soms neem je ook gewoon genoeg met een niveau.**

Interview 8

Sacha: Wat is uw functie en welke werkzaamheden horen hierbij?

Respondent: Ik ben Hoofd servicebureau. Dit omvat voornamelijk het aansturen van de afdeling receptie, cliëntenadministratie en opnameconsulenten. Dus alles wat daar mee te maken heeft.

Sacha: In jouw rol als Hoofd servicebureau, welke ontwikkelingen zie jij dan op dit moment binnen de organisatie met betrekken tot lees-, schrijf- en digitale vaardigheden?

Respondent: Wat ik wel als een probleem ervaar is dat er heel snel wordt gedacht, achter de receptie zitten kan iedereen wel. Dat vind ik dus niet. Het is net zoals andere zaken echt een beroep en je moet ook affiniteit hebben met de computer en met lichte administratieve werkzaamheden. Er komt vanuit communicatie en HRM toch wel brieven naar de receptie, dus je moet daar toch wel affiniteit mee hebben. Het stoort me wel dat al heel snel in de organisatie wordt gezegd dat iemand wel achter de receptie kan gaan zitten.

Sacha: Ja, precies. Wat doe jij daar dan mee op zo'n moment?

Respondent: Ja, daar loop ik wel tegenaan. Ik probeer dan ook wel te zeggen wat ik denk dat iemand mis. Mensen vinden zelf namelijk ook heel snel dat ze daar kunnen zitten. Het is echt heel druk, je moet constant je werk doen en de telefoon opnemen en dan je aandacht erbij proberen te houden om te voorkomen dat er fouten worden gemaakt. Dus het is best een hectische baan en dat onderschatten heel veel mensen.

Sacha: Heb jij dan het idee dat deze ontwikkelingen nog iets betekenen voor het presteren van medewerkers binnen de organisatiedoelen van WVO?

Respondent: Ik probeer dat ook wel tegen te gaan om iemand geplaatst te krijgen óf pas geplaatst te krijgen wanneer iemand daar echt klaar voor is.

Sacha: Zijn er bij jullie werkzaamheden die een risico bevatten wanneer iemand moeite heeft met taal- of digitale vaardigheden?

Respondent: Dat wordt ook snel lastig met je collega's denk ik, op een gegeven moment gaan ze wel merken dat je ergens moeite mee hebt. Onze taken worden op het planbord geplaatst, iedereen kan daar dan taken vanaf halen om uit te voeren. Als jij dan altijd dezelfde taken laat liggen, gaat dat wel opvallen. Dit kan er bijvoorbeeld ook voor zorgen dat je niet goed in de groep gaat liggen of dat er foute berichtgeving de deur uitgaat.

Sacha: Kan je dan concrete werkzaamheden noemen?

Respondent: Bijvoorbeeld het samenstellen van brieven en met adresbestanden bijvoorbeeld. Als je daar niet handig mee bent en zelf ook niet leergierig bent...

Sacha: Dat kan je natuurlijk zien als een risico, als iemand z'n werk niet goed doet worden er fouten gemaakt. Hoe zou zo'n risico nou volgens jou voorkomen kunnen worden?

Respondent: Door wel mensen met de juiste opleiding achter de receptie te zetten.

Sacha: Is daar altijd een mogelijkheid toe?

Respondent: Daar proberen we wel naar te streven ja. We hebben ook een periode gehad waarin personeel gewoon schaars was, dan moet je ook wel eens mensen aannemen die je zelf moet gaan opleiden. Waar ik zelf ook voorstander van ben is een gemixt gezelschap van jong en oud. Dan hoop ik maar dat iemand die ik jong aanneem ook zo flexibel is om te leren.

Sacha: Merk je dan ook dat jonge mensen daarin flexibeler zijn?

Respondent: Sommige wel maar sommige ook echt niet omdat het hun niet ligt.

Sacha: Zijn er dan nog andere aandachtspunten met betrekking tot taal- en digitale vaardigheden die medewerkers nodig hebben?

Respondent: Ik vind wel dat ze brieven moeten kunnen schrijven en adequate dossiervoering moeten kunnen doen. Een ander aandachtspunt is dat de telefoongesprekken die gevoerd worden, veel te lang duren. Ik ben ook bezig om ze daarbij coaching on the job te geven om het verschil in te laten zien tussen commercieel zijn en altijd maar iemand aanhoren.

Sacha: Daar worden ze nu dus ook in begeleid?

Respondent: Dat gaat in het najaar plaatsvinden. We hebben één keer nu een sessie gehad en dat was algemeen. Bij de opnameconsulenten merk ik het vooral heel sterk en denk ik ook wel eens: kap het nou eens af. Maar dat heeft niet zozeer met dit probleem te maken.

Sacha: Precies. Heb jij het idee dat medewerkers en cliënten mogelijk veiligheidsrisico's lopen door een mindere beheersing van taalvaardigheid?

Respondent: Nee, dat denk ik niet.

Sacha: Oké. Zijn er nou nog maatregelen waarvan jij vindt dat we die als organisatie zijnde kunnen nemen om misschien risico's met betrekking tot taal- en digitale vaardigheden te verkleinen?

Respondent: Dit is meer algemeen en niet perse WVO gericht, maar vroeger kon je veel meer cursussen volgen. Ik ben een voorstander van het houden van meer cursussen om mensen toch bij te scholen over bijvoorbeeld digitaal werken. Dat zou voor een heleboel mensen heel fijn zijn denk ik. In de huidige maatschappij is daar volgens mij weinig tijd voor.

Sacha: Zou dat ook kunnen komen doordat er verwacht wordt dat je bepaalde digitale vaardigheden bezit?

Respondent: Misschien ook wel, maar door de jaren heen veranderd er ook een hoop. Ik ben zelf ook 58, dus je merkt wel dat je zelf ook wat meer eraan moet doen om bij te kunnen blijven. Soms is het werk zo druk dat je daar ook weinig aan toekomt.

Sacha: Is dat iets wat je zelf aan wilt en kunt kaarten als je daar tegenaan loopt?

Respondent: Ja hoor.

Sacha: Oké. Denk je ook dat beperkte taal- en digitale vaardigheden gevolgen hebben voor de gezondheid van medewerkers?

Respondent: Ja, natuurlijk. Als je iedere dag naar je werk gaat en iedere keer moet denken: ik hoop niet dat die klus er ligt want die kan ik niet. Dat is voor niemand fijn.

Sacha: Ja, precies. Stel dat je nu te maken zou krijgen met een medewerker die moeite heeft met lezen, schrijven of werken op de computer, heb je dan handvatten om hierop te signaleren en te herkennen?

Respondent: Bij de cliëntenadministratie en opnameconsulenten zou je dat denk ik eerder merken dan bij de receptie. Dan zou ik echt verhalen van collega's moeten horen.

Sacha: Dus je zegt nu eigenlijk dat je niet concreet handvatten hebt bij het herkennen en signaleren van moeite met lezen, schrijven en digitaal werken?

Respondent: Nou je ziet het wel als ze je een mailtje sturen. Maar als zij altijd denken: ik bel wel even, dan zal je dat ook niet zo snel herkennen. Dan moet je wel een klein beetje kijken hoe collega's dat zien en of die medewerker ook alle werkzaamheden uitvoert. Daar zal je zelf actief in moeten zijn.

Sacha: Zijn er dan nog handvatten die je mist?

Respondent: **Nee, want ligt bij mij denk ik. Als ik dat constateer moet ik zelf in de organisatie navragen hoe we dat moeten gaan aanpakken, lijkt mij. Ik vind niet dat de organisatie je alles moet aanreiken, je kan ook zelf nadenken.**

Sacha: En heb je zicht op welke manier beperkte taal- en digitale vaardigheden bespreekbaar worden gemaakt binnen de organisatie?

Respondent: **Dan moet ik heel eerlijk zeggen dat ik dat niet weet, maar ik zou het wel zelf doen. Als ik het merk zou ik met iemand in gesprek gaan. Ik denk dat dat toch bij jou als leidinggevende ligt, als een medewerker dat zelf niet doet.**

Sacha: Je noemde daarnet ook dat voorbeeld over de kerstgeschenken. Heb je daar dan ook actie op ondernomen?

Respondent: Ik heb er wel wat van gezegd inderdaad, dat ik dat niet had verwacht dat er zo veel mensen bij WVO moeite hadden.

Sacha: Denk je dat daar dan ook iets mee gedaan wordt als je dit aankaart?

Respondent: **Dat is niet aan mij verder om daar iets mee te doen.**

Sacha: Ik snap dat dat niet aan jou is, maar heb je wel het idee dat als je zoiets bespreekbaar probeert te maken dat dat dan wel wordt opgepakt?

Respondent: Dat weet ik echt niet.

Sacha: Stel je zou zelf een medewerker hebben waarvan je vermoed dat ze moeite heeft, in hoeverre zou je dit dan bespreken met de medewerker?

Respondent: Dat zou ik zeker doen.

Sacha: Hoe zou je dit dan aanpakken?

Respondent: **Gewoon op de man af vragen. Je doet het voor het voor de medewerker, ook om die beter te laten functioneren en die zal niet alleen tijdens werk maar ook privé hierdoor problemen ondervinden. Ik zou me doodongelukkig voelen.**

Sacha: Is het dan een mogelijkheid om taal- en digitale vaardigheden beter op de kaart te zetten door hierover in gesprek te gaan met medewerkers op vaste gespreksmomenten?

Respondent: **Dat kan natuurlijk alleen als iemand er niks mee doet, dan worden die gesprekken ook heel vervelend voor die medewerker. Ik zie ook wel bij mijn medewerkers dat ik de lat niet te hoog legt voor de medewerkers.**

Sacha: Ja, snap ik.

Respondent: Die capaciteit wordt ook niet gevraagd van de medewerkers.

Sacha: Nee, oké. En als je nou kijkt naar de organisatie, naar hoe wij communiceren. Zou de communicatie nog aangepast of verbeterd kunnen worden?

Respondent: Dat blijft altijd moeilijk. Ik heb ook al gehoord dat er nog steeds medewerkers zijn die hun mail niet geactiveerd hebben en met die app zal dat net zo zijn. Je kan niet iedereen bij de hand nemen. Voor het registreren van de mail zijn er toen ook dagen geweest waar uitleg gegeven werd. Ik vind dus dat daar wel genoeg voor gedaan is. Dan kom je ook weer op dat punt, dat als het je niet ligt gaan mensen het voor zich uitschuiven. Dan zou je ze moeten dwingen en bij de hand nemen, dat kost natuurlijk heel veel tijd.

Sacha: Ik kan me wel voorstellen dat een hoop mensen de informatie nu niet tot zich kunnen nemen. Is het dan een mogelijkheid om de informatie meer te visualiseren?

Respondent: Visualiseren is wel een idee, ja. Ik denk dat dat voor een bepaalde groep wel zal helpen. Er zijn natuurlijk ook veel mensen dyslectisch.

Sacha: Is er naar jouw idee voldoende aanbod vanuit WVO om verbetering van taalvaardigheid te faciliteren?

Respondent: Dat ligt denk ik ook aan op welke afdeling je werkt. Voor mijn medewerkers is het heel makkelijk om dingen te vragen omdat ze ook met veel afdelingen te maken hebben. Maar ik kan me voorstellen dat dit voor de huishouding toch heel anders ligt.

Sacha: Denk je dat we als organisatie zijnde wel voldoende aanbieden?

Respondent: **Ik denk dat daar nog wel verbetermogelijkheden zitten. Het kost wel geld natuurlijk als je al die mensen vaker wilt zien of dingen wilt organiseren.**

Sacha: In hoeverre is er nu aanbod om de taalvaardigheid te versterken?

Respondent: **Je kan aan scholing vragen of ze een cursus hebben of zo. Ik heb dat toen ook nog zelf gevraagd.**

Sacha: Dus dat aanbod is er wel?

Respondent: **Ja en anders kan je ook altijd vragen of het kan worden opgenomen in de begroting. Want ieder jaar is er een opleidingsbudget.**

Sacha: Als je kijkt naar hoe de medewerkers presteren. Bij wie ligt dan de verantwoordelijkheid om het niveau van geletterdheid te monitoren?

Respondent: **Bij de leidinggevende denk ik.**

Sacha: Heb je verder nog aanvullingen of ideeën die belangrijk zijn?

Respondent: **Op de cliëntenadministratie hebben een aantal keer tijdelijk mensen gewerkt die uitgevallen zijn in de zorg en daar is de computervaardigheid erg slecht.**

Sacha: Dus echt specifiek onder de zorgmedewerkers?

Respondent: Degene die ik heb meegemaakt, ja. Ik heb ook wel begrepen dat toen Nedap werkt ingevoerd dat dat enorme impact heeft gehad op mensen. Zelf vind ik het heel leuk om met computers te werken maar voor de zorgmedewerkers lijkt me dat wel lastig, ook om te zorgen dat ze daar meer interesse in krijgen. Ik kan me voorstellen dat nu met corona en straks daarna, ook steeds meer digitaal gaat worden. We doen daar nu toch veel ervaring mee op. Toch denk ik dan ook: thuis moeten ze toch ook veel digitaal regelen, hoe doen ze dat dan? Ik hoor collega's ook zeggen: ik ben zo blij dat ik ben blijven werken en dat ik dingen blijf leren. Dat helpt je om ook thuis bij te blijven denk ik. **Dat is misschien ook wel belangrijk, dat je zorgt dat een team bestaat uit oudere en jongere mensen, dan kunnen de jongeren de ouderen helpen op bij te blijven.**

Sacha: Dus eigenlijk zorgen dat de jongere mensen de oudere mensen wat digitale vaardigheden bijbrengen?

Respondent: Ja. Ik heb ook altijd wel geprobeerd te streven naar jong en oud binnen het team.

Interview 9

Sacha: Wat is jouw functie en welke werkzaamheden horen hierbij?

Respondent: Ik ben praktijkopleider binnen WVO Zorg en de werkzaamheden zijn vooral het begeleiden van de leerlingen, het hele leerklimaat bewaken op de woningen en daarbij het coachen van de werkbegeleiders. Verder toetsen we medewerkers af op verpleegtechnische handelingen en verzorg ik ook wel wat klassikale scholingen.

Sacha: Dat zal op het moment even stilliggen denk ik?

Respondent: Ja, die liggen op het moment even stil inderdaad.

Sacha: Welke ontwikkelingen zie jij op dit moment binnen WVO met betrekking tot lees-, schrijf- en digitale vaardigheden van medewerkers?

Respondent: Naar mijn idee gebeurt daar eigenlijk niet zo heel veel.

Sacha: Heb je het idee dat de vaardigheden van medewerkers passend zijn bij het niveau waar ze voor geschoold zijn?

Respondent: Wat ik als praktijkopleider vooral merk is dat in het algemeen mensen in een lager functieniveau moeite hebben met hele lappen tekst, dan ben je ze soms al bijna kwijt. Dus dat is soms wel lastig. En als je kijkt naar digitale vaardigheden, in de afgelopen jaren zijn we overgegaan op een nieuw systeem en het werken met apps en sommige mensen hebben daar toch wel moeite mee.

Sacha: Zie je dan nog een verschil in leeftijd bijvoorbeeld? Dat jongeren juist meer of minder moeite hebben dan ouderen?

Respondent: Ja dat maakt eigenlijk niet zo veel uit. Je zou juist denken dat de jongere mensen veel digitaal werken en alleen op hun telefoon zitten, maar als het dan om werkzaamheden gaat dan zijn ze daar ook niet zo heel erg vaardig in. Je merkt wel dat de ouderen het weer opnieuw moeten leren, dat is wel lastig.

Sacha: Begeleiden jullie medewerkers daar dan ook bij?

Respondent: Nee, daar worden wij als praktijkopleiders eigenlijk niet echt om gevraagd. Ik merk wel dat mensen E-learnings moeten doen en voor mensen met best wel heftige dyslexie kan dat wel moeite opleveren. De E-learning modules zijn pas weer herzien. In de vorige versie zat er ook gesproken tekst bij en dat is er nu uit. We krijgen daar wel opmerkingen over dat mensen daardoor moeite hebben om die E-learning te doen.

Sacha: Dus die hadden toch wel behoefte aan dat gesproken stukje dat erbij zat?

Respondent: Ja.

Sacha: Is het een mogelijkheid dat dat weer terugkomt of is dat echt definitief eruit?

Respondent: Ik denk dat het er definitief uit is. We nemen dit af van Noordhoff en we hebben dat contract weer verlengt voor een aantal jaar. Dus daar zitten we weer even aan vast. Maar als we merken dat mensen steeds voor toetsen zakken, worden we als praktijkopleiders wel ingeschakeld om eens samen met die medewerker te kijken waar het aan ligt dat ze de toetsen niet halen. Daar ondersteunen we ze eigenlijk vooral dan bij het stukje lezen, want soms zijn die toets vragen zo gericht op technisch lezen, terwijl het om de inhoud gaat.

Sacha: Merk je soms dat mensen er ook echt tegenaan lopen, tegen dat technisch lezen?

Respondent: Ja, dat denk ik wel bij sommige mensen ja.

Sacha: Oké. Zou dat iets zijn waar verbetermogelijkheden zitten?

Respondent: Ja en dan denk ik vooral richting de scholing en dan de E-learnings met name. Want voor de andere scholing die we geven, die zijn met name klassikaal, dat is vooral doen dus daar hebben ze niet echt met lezen te maken.

Sacha: Welke werkzaamheden bevatten naar jouw mening een risico wanneer er sprake is van onvoldoende taal- of digitale vaardigheden?

Respondent: Met name dus die E-learnings want we verlangen toch van medewerkers dat ze dat één keer in de zoveel tijd doen. Qua echt zorginhoudelijk, daar zit ik zelf natuurlijk niet zo in.

Sacha: Nee, dat snap ik. Hoe zou zo'n risico volgens jou het beste aangepast of opgelost kunnen worden?

Respondent: Misschien toch eens kijken of we daar wat hulp in kunnen bieden. Eigenlijk wat we nu al een beetje doen wanneer iemand er echt heel veel moeite mee heeft. Maar je kan ook moeilijk als praktijkleider naast iedereen gaan zitten die een E-learning moet maken. Of om bepaalde informatie op een andere manier aan te bieden, door bijvoorbeeld met gesproken tekst, plaatjes of filmpjes te werken.

Sacha: Zijn er dan nog andere aandachtspunten waar je iets opvallends ziet met betrekking tot taal en digitaal?

Respondent: Misschien toch wat meer aandacht voor wanneer er een nieuwe app is of zo. Vooral voor de mensen die het maken en implementeren, die zijn daar heel erg handig in. Mensen moeten ook wel de tijd krijgen om daar aan te wennen. Dat het voortraject misschien toch uit wat meer uitleg bestaat of dat er meer dingen samen gedaan worden.

Sacha: Merk je dat nu bijvoorbeeld ook bij de nieuwe app dat daar wat moeite mee is?

Respondent: Dat weet ik niet.

Sacha: Oké.

Respondent: Ik zie wel dat er al heel snel veel gebruik van gemaakt wordt, dat wel. En op zich was deze instructie heel duidelijk met plaatjes en hoe je het moet doen, maar ik heb geen signalen gehad dat mensen hier moeite mee hadden.

Sacha: Oké. En als je nou kijkt naar de mensen die je begeleid, heb je dan het idee dat de moeite met taal- of digitale vaardigheden gevolgen heeft voor de gezondheid van de medewerkers?

Respondent: Ja, vooral de E-learnings geven bij sommige mensen heel veel stress. Als je die toetsen niet haalt, dan levert dat bij sommigen echt wel stress op.

Sacha: In hoeverre doen jullie daar iets mee als je dat opmerkt?

Respondent: Wij hebben ook wel maandelijks contact met de leidinggevenden over de E-learnings, dan wordt er besproken wie er nog niet klaar is en aan wie misschien extra aandacht besteed moet worden. Dat doen we vooral samen met de leidinggevenden.

Sacha: Heb jij het idee dat het ervaren van die gezondheidsklachten ook nog verdere gevolgen heeft voor de productiviteit en inzetbaarheid van de medewerkers?

Respondent: Dat weet ik niet eigenlijk.

Sacha: Krijg jij op dit moment handvatten bij het herkennen en signaleren van beperkte taal- en digitale vaardigheden?

Respondent: Nee, eigenlijk niet.

Sacha: Welke handvatten zou je dan wel graag zien?

Respondent: **Als ik dan ook even kijk naar leerlingen, lezen we er vaak wel een beetje doorheen. En ik zou ook niet weten welke handvatten we dan nodig zouden hebben.**

Sacha: Is het ervaren van moeite met lezen, schrijven of digitaal werken iets wat tijdens vaste gespreksmomenten met de leerlingen ter sprake zou kunnen komen?

Respondent: **Ja, want vaak zijn ze er zelf ook helemaal niet zo goed van op de hoogte dat ze dat hebben. Dus ik denk met name dat je het in zou kunnen zetten wanneer iemand aangeeft dat hij of zij daar echt moeite mee heeft. Dan zou het voor mijn idee wel goed zijn om een handvat in te kunnen zetten, maar niet standaard aan iedereen vragen.**

Sacha: Dus als ik het goed begrijp alleen als je dit opmerkt dan?

Respondent: Ja.

Sacha: Heb je het idee dat taal- en digitale vaardigheden enigszins bespreekbaar zijn binnen de organisatie?

Respondent: **Nee. Ik weet wel dat ergens binnen Planetree dat ze daar wel mee bezig zijn geweest, maar dan ging het vooral richting mantelzorgers en cliënten. Maar nu richting medewerkers is er eigenlijk niet veel aandacht voor. Ook niet in scholing, dat je bijvoorbeeld extra scholing kan volgen of zo.**

Sacha: Als je een vermoeden hebt dat een leerling moeite ervaart, in hoeverre bespreek je dat dan?

Respondent: **Ik vind het soms ook wel lastig, als ze bijvoorbeeld een verslag in moeten leveren, want dan merk je dat er nog best wat fouten in kunnen zitten. Dan overleg ik dat eerst met de school, want die geven daar vaak ook niet echt een leidraad in. Je wilt ook niet dat wij hogere eisen stellen dan de school doet. Ik vind ook wel een beetje dat op niveau 2 en 3 opleidingen er niet echt een criteria zit aan de verslagen die ze in moeten leveren.**

Sacha: Vind je dan wel dat het taalniveau dat mbo niveau 2 en 3 leerlingen beheersen, dat dat voldoende is voor de functie die ze uit gaan oefenen?

Respondent: **Je hebt tegenwoordig ook best veel mensen met dyslexie en ik weet daar verder niet zoveel van omdat je het zelf niet hebt en dus ook niet goed kan ervaren hoe dat nou is. Dat zie je natuurlijk nu best veel. Dat is ook een beetje van deze generatie denk ik, dat mensen steeds minder lezen. Op school hebben ze wel gewoon Nederlands en daar maken ze een toets voor, maar voor de rest doen heel veel mensen daar in het dagelijks leven weinig mee.**

Sacha: Heb jij het idee dat er nu enigszins rekening wordt gehouden met mensen die moeite hebben met lezen, schrijven of digitaal werken?

Respondent: **Ja, dat denk ik wel. Als er bijvoorbeeld iemand binnen het team is die niet zo heel goed met de computer om kan gaan, dat zijn vaak een beetje de oudere medewerkers, die proberen het toch wel een beetje naar de jongere collega's toe te schuiven. Die dingen worden vaak wel een beetje opgelost zo. Leidinggevenden weten vaak ook wel als iemand moeite heeft met bijvoorbeeld lezen of schrijven, dat er soms wel wat coulanter mee wordt omgegaan en dat ze meer tijd krijgen om aan de E-learning te werken bijvoorbeeld.**

Sacha: En wordt er dan daarna nog iets mee gedaan als jullie zien dat medewerkers toch wel wat meer tijd nodig hebben of moeite hebben met bepaalde zaken?

Respondent: **Ja, dan probeer je ze wat extra te ondersteunen maar dat is niet iets wat met regelmaat gebeurt.**

Sacha: Oké. En als je kijkt naar hoe wij communiceren naar medewerkers. Er wordt natuurlijk best veel gecommuniceerd via de mail, via WIN en via de app. Denk jij dat we onze manier van communiceren nog

enigszins aan moeten passen of verbeteren om de groep medewerkers die moeite hebben met lezen, schrijven of digitaal werken beter te bereiken?

Respondent: Ja, daar wordt wel al aan gewerkt volgens mij. Nu in die app ook, dan staan er plaatjes bij. Dus er zit wel al wat verbetering in, maar dat zou misschien toch nog wel wat beter kunnen. Misschien door het werken met filmpjes of met gesproken tekst of zo. Zodat je wat extra's kan doen.

Sacha: Ja, precies. Is er op dit moment vanuit WVO al aanbod om de taalvaardigheid te versterken?

Respondent: **Nee, volgens mij is dat er nog helemaal niet. Ik heb ook nog even in Het Leerplein zitten kijken van wat er in de bibliotheek staat, maar er is niks op dat gebied beschikbaar.**

Sacha: Denk je dat het wel mogelijk is om zoiets wel op te nemen in het opleidingsaanbod?

Respondent: **Ik denk dat als dat vrijwillig is en mensen zich daar zelf voor kunnen inschrijven, dan denk ik dat dat wel gewaardeerd zou kunnen worden.**

Sacha: Welke vorm zou dat dan moeten krijgen?

Respondent: **Ik denk dat juist klassikaal, voor de mensen die moeite hebben met lezen en schrijven, beter is. Dan kan er ook intensiever begeleid worden. Ik denk dat dat wel gewaardeerd zou worden.**

Sacha: Zou daar ook ruimte voor zijn in het werkprogramma van medewerkers of leerlingen?

Respondent: Dat zou dan gefaciliteerd moeten worden als een training en dan zou je het moeten aanbieden als een niet verplichte scholing. Dus dan moeten medewerkers daar ook zelf tijd in steken. Maar dat je het dan wel vanuit de organisatie faciliteert.

Sacha: Oké. Bij wie ligt dan volgens jou de verantwoordelijkheid om het niveau van geletterdheid van medewerkers of leerlingen te monitoren?

Respondent: **Ik zat wel een beetje te denken aan een combinatie van scholing en leidinggevend, want leidinggevend signaleren het waarschijnlijk.**

Sacha: Ja. En aan de hand van de vragen die ik jou heb gesteld, heb je dan nog aanvullingen of ideeën die belangrijk zijn om mee te nemen in het onderzoek?

Respondent: Nee, vanuit mijn rol zijn de scholingen met name belangrijk. Vorige maand zijn we een training gestart voor werkbegeleiders en we hadden daar een mooie reader voor gemaakt met een opdracht. 20% van de groep had het maar gedaan en de rest niet. Dus dan zie je ook wel dat dingen slecht gelezen worden. Sommigen hadden het echt gelezen en hun huiswerk van tevoren gemaakt, maar een heel groot gedeelte ook niet. Dat ligt misschien ook aan een stukje motivatie of er is een achterliggende reden.

Sacha: heb je het idee dat medewerkers hun mail dan wel consequent lezen?

Respondent: Dat is de vraag.

Interview 10

Sacha: Wat is je functie en welke werkzaamheden horen hierbij?

Respondent: Ik ben locatiemanager van locatie Scheldehof en ik ben verantwoordelijk voor het reilen en zeilen van alle facetten daarin.

Sacha: Oké. En gelijk even overstappend naar de medewerkers. Jullie hebben medewerkers van alle scholingsniveaus binnen de locatie. Maar welk onderwijsniveau is nou nodig voor een goede functie uitoefening?

Respondent: Wij hebben natuurlijk medewerkers van allerlei niveaus binnen onze locatie. Dus we hebben de woon-leef medewerkers die gericht zijn op een stukje welzijn. Die hebben over het algemeen genomen geen opleiding wat benodigd is voor de functie. We hebben de Helpenden, dat zijn niveau 2 medewerkers. We hebben Verzorgenden werken, dat zijn niveau 3 medewerkers. We hebben woonbegeleiders, dat kunnen of niveau 3 of niveau 4 medewerkers zijn.

Sacha: Hebben jullie ook hoger opgeleiden binnen jullie teams?

Respondent: We hebben de Welzijnscoaches en Gedragscoaches, dat zijn hbo'ers.

Sacha: Een hele gemêleerde groep medewerkers denk ik zo?

Respondent: Ja, klopt.

Sacha: Als je een bepaalde opleidingsachtergrond hebt, wordt daarbij ook verwacht dat je een bepaald taalniveau beheerst. Welk niveau zouden jullie graag zien dat beheerst wordt door de medewerkers?

Respondent: Over het algemeen genomen zijn de meeste die hier werken Verzorgenden en zij dragen ook de verantwoordelijkheid voor de zorg. Dat is mbo 3 niveau dus dan zit je op 2/3F.

Sacha: Nu is het zo dat zelfs tot aan niveau 3F mensen moeite kunnen hebben met lezen, schrijven of digitaal werken. In hoeverre wordt hier aandacht aan besteed tijdens de sollicitatieprocedure?

Respondent: Eigenlijk niet echt, moet ik eerlijk zijn. Nee, eigenlijk niet.

Sacha: Dus als iemand bij jullie in dienst komt hebben jullie eigenlijk geen zicht op het taalniveau dat iemand beheerst?

Respondent: Nee, eigenlijk niet. Je ziet natuurlijk op hogere functies zoals die van mij, daar wordt een assessment voor gedaan maar voor de overige functies is dit niet het geval. De functies van leidinggevend daar zitten assessments aan vast dus dan weet je het, maar anders niet nee.

Sacha: Oké. Dus dan zou het ook zo kunnen zijn dat iemand misschien minder goed kan lezen, schrijven of digitaal werken dan nodig is voor de functie die ze vervullen?

Respondent: Dat zou kunnen ja.

Sacha: Oké. Hebben jullie ook functionerings- of ontwikkelingsgesprekken of zijn dit alleen de teamjaargesprekken?

Respondent: Wij hebben inderdaad de teamjaargesprekken maar we hebben hier op Scheldehof afgesproken dat we dit om willen zetten naar individuele jaargesprekken, zodat we ook wat meer aandacht hebben voor de individu. Persoonlijk vind ik dat je in een teamjaargesprek niet alles naar boven krijgt en niet genoeg aandacht hebt voor de individu. Dus wij doen hier meer individuele jaargesprekken op het moment.

Sacha: Besteed je tijdens deze gesprekken wel aandacht aan de taal- en digitale vaardigheden van medewerkers?

Respondent: Nee, eigenlijk ook niet echt. We vragen natuurlijk wel aan de medewerker of die behoefte heeft aan bepaalde scholing of ergens tegenaan loopt. Dus je ziet wel dat het daar dan wel op tafel komt. Al vragen wij er niet heel gericht naar, denk ik wel dat je het tijdens zo'n jaargesprek wel op tafel krijgt. Je bent daarin wel afhankelijk van de medewerker die dat dan aan moet geven op zo'n moment.

Sacha: Wat doen jullie op het moment dat een medewerker of collega aangeeft dat iemand moeite heeft met lezen, schrijven of digitaal werken?

Respondent: Ja... dat weet ik eigenlijk niet echt. Ik denk dat we daar nog te weinig aan doen om eerlijk te zijn. Ik denk niet dat we daar echt een pakket voor hebben. Ik kan me zo voorstellen dat als we dat hebben, dat ik dan met HRM zou overleggen wat we daarin kunnen. Maar ik zou niet zelf zo weten hoe ik dat aan kan bieden.

Sacha: Heb je zicht op wat het aanbod hierin is vanuit WVO?

Respondent: Nee.

Sacha: Welke ontwikkelingen zie je op jouw locatie met betrekking tot lees-, schrijf en digitale vaardigheden van medewerkers?

Respondent: Wat ik zie is dat bijvoorbeeld bij verslaglegging in de dossiers dat niet elke contactverzorgende in staat is om goed te rapporteren of een zorgleefplan goed voor te bereiden. Daar hebben we nu een keyuser voor ingezet die hier samen met de contactverzorgende naar kan kijken.

Sacha: Zie je hierbij nog verschillen tussen bijvoorbeeld jongere en oudere medewerkers?

Respondent: Ja, zeker. De jongere medewerkers gaan hierbij veel makkelijker en sneller. Ik heb hier ook een leerafdeling en dat zijn over het algemeen nog op school zitten. Die typen van alles en dat gaat allemaal heel snel. Je merkt dat de oudere medewerkers hier toch wel moeite mee hebben, die zijn dat niet gewend.

Sacha: Wat denk je dat deze ontwikkeling dan betekent voor het presteren van de medewerkers binnen de organisatiedoelen van WVO?

Respondent: We hebben best wel een hoog ambitie niveau. We hebben ook wel wat verwachtingen van contactverzorgenden om juist meer regie te pakken bijvoorbeeld als we een jaargesprek hebben laten we ze dat eerst zelf uitwerken. Wanneer we in een verbetertraject zitten met medewerkers en we hebben een gesprek gehad, laat ik ze dat ook zelf verwerken in een verslag. Dus doordat je ziet dat we de regie zo laag mogelijk leggen bij de medewerkers, moeten ze dat ook wel kunnen. Dat vinden ze nog wel lastig, vooral de oudere medewerkers dan.

Sacha: Doen jullie daar dan ook concreet iets mee?

Respondent: Nu doen we het heel veel samen. Als bijvoorbeeld de notulen van een teamoverleg door een medewerker worden uitgewerkt, dan kijkt de teamleider mee en die past het aan.

Sacha: Dus dan heeft de leidinggevende nog wel enigszins zicht op hoe de medewerker op lees-, schrijf en digitaal niveau presteert?

Respondent: Ja.

Sacha: Kan je een aantal werkzaamheden benoemen waarbij beschreven instructies gehanteerd worden?

Respondent: Ja, zeker. Op WIN staat natuurlijk het Kwaliteitshandboek en daar staan ook alle protocollen in. Dat is met name voor de verpleegkundige maar ook de verzorgenden want ook zij mogen heel veel handelingen zelf doen. Aan alle verpleegtechnische handelingen zit natuurlijk een protocol vast.

Sacha: Ja. Over dat Kwaliteitshandboek, heb je het idee dat hetgeen wat daar in beschreven staat dat dat ook duidelijk is voor de medewerkers?

Respondent: Wat ik over het algemeen veel terugkrijg en dat gaat niet persé over het Kwaliteitshandboek, maar dat is dat medewerkers niet zo houden van veel lezen. Bijvoorbeeld alleen nog maar het jaarplan, medewerkers gaan dat niet lezen. Nu hebben we gelukkig wel dat kleine foldertje met het jaarplan er in, dat is veel meer gevisualiseerd. Dat gaan medewerkers lezen. Maar hele boekwerken en verslagen, dat doen ze niet.

Sacha: Dus eigenlijk zeg je dat dat stukje visualisatie stimulerend werkt om de benodigde informatie te lezen?

Respondent: Klopt, ja zeker.

Sacha: Welke werkzaamheden bevatten naar jouw mening een risico wanneer er sprake is van onvoldoende taal- of digitale vaardigheden?

Respondent: Dat zit hem nu bijvoorbeeld in de coronamaatregelen, we verwijzen natuurlijk heel veel naar werkinstructies in het Kwaliteitshandboek maar als medewerkers die niet lezen of niet kunnen lezen of de tekst niet begrijpen, dan heb je wel een risico.

Sacha: Hoe zouden we zo'n risico nou op een goede manier kunnen voorkomen?

Respondent: Wellicht toch visueller maken of beknopter, zodat medewerkers iets als een soort infographic kunnen lezen. Rondom de verpleegtechnische handelingen had ik in het Erasmus een soort infographic waar je mee begon, meer Lean achtig.

Sacha: Zodat je toch op een snellere manier de informatie tot je kan nemen?

Respondent: Ja, dat is net als met je handen wassen. Die hangen nu overal in de toiletten en dat valt veel meer op dan dat je daar een tekst ophangt.

Sacha: Ja, precies. Denk je nou dat medewerkers en cliënten mogelijk een veiligheidsrisico lopen wanneer er sprake is van een slechtere beheersing van lees-, schrijf- of digitale vaardigheden?

Respondent: Ik denk dat als we bepaalde maatregelen op dit moment niet goed uit zouden voeren dat zeker risico's met zich meebrengt. Als je bepaalde handelingen natuurlijk niet goed uitvoert volgens het protocol omdat je het niet goed leest of begrijpt, dan kan dat risico's met zich meebrengen. Medewerkers moeten ook rapporteren, maar als jij je overdracht niet goed kan lezen en het is niet helemaal helder. Dan doe je misschien wel iets verkeerd. Alles is tegenwoordig ook digitaal, bijvoorbeeld medicatie delen komt ook uit een systeem, maar dan moet je dat systeem wel snappen.

Sacha: Ja, precies. Wat voor maatregelen zouden we dan nog kunnen nemen om dat risico te verkleinen?

Respondent: Misschien toch wel meer aandacht daarvoor hebben en er meer naar te vragen. Dat doen we nu ook eigenlijk niet op die manier.

Sacha: Nee, precies. In welke mate heeft moeite met lezen, schrijven of digitaal werken gevolgen voor de gezondheid van medewerkers?

Respondent: Ik kan me voorstellen dat een medewerker het ook niet altijd durft aan te geven. Misschien is dat ook wel een stukje schroom. Oudere medewerkers zeggen dat wel al sneller, die geven toch wel aan dat ze er niks van snappen met de computer en die geven dat wel aan. Maar je hebt ook medewerkers die dat niet zeggen omdat ze bang zijn dat wij daar wat van vinden. Dat kan natuurlijk voor stress zorgen in die zin. En omdat wij er ook niet gericht naar vragen blijft het ook hangen.

Sacha: Zou je dat dan ook misschien kunnen zien als een taboe binnen de organisatie?

Respondent: Ik weet het niet. Ik weet ook helemaal niet of het speelt, dat weet ik echt niet. Maar ik denk dat het er meer is dan dat we weten.

Sacha: Heb je naar jouw idee nu handvatten bij het herkennen en signaleren van moeite met lezen, schrijven of digitaal werken?

Respondent: **Nou ik zat net al te denken wat ik zou doen, ik zou met HRM overleggen wat we zouden kunnen doen of wat we zouden kunnen betekenen. We zetten al een keyuser in die al veel meekijkt met de medewerkers. Medewerkers hebben bij mij aangegeven dat ze het jaarplan niet zouden gaan lezen, toen heb ik gezegd als jullie het niet gaan lezen dan ga ik het wel presenteren aan jullie. Dus toen heb ik jaarplanpresentaties gehouden voor de medewerkers, dus dan probeer ik het op een andere manier te doen.**

Sacha: Zijn er dan handvatten die je vanuit de organisatie graag zou zien maar nu mist?

Respondent: **Nou ik zit te denken dat het vaak ook wel maatwerk is. Als een medewerker naar je toe komt met een probleem dat je dan met HRM kan schakelen en dat je dan een maatwerkpakket aanbied. Of dat je als leidinggevende weet, als de medewerker dit aangeeft kan ik iets aanbieden. Dat zou misschien fijn zijn, dat je weet dat het er is en dat dan ook kan aanbieden.**

Sacha: ja, oké. Maar als je dan even een stapje terug gaat, het kan natuurlijk ook zo zijn dat een medewerker wel moeite ervaart maar dit goed weet te verbergen. Zijn er dan ook tools die je nodig hebt waardoor je leidinggevenden dit makkelijker leert te herkennen?

Respondent: **Ja, zeker. Ik denk dat dit zeker voor de teamleiders heel fijn zou zijn.**

Sacha: Als je nou een medewerker zou hebben waarvan je ziet dat die minder presteert op het gebied van lezen, schrijven of digitaal werken, in hoeverre wordt dit dan besproken met de medewerkers en wie doet dat dan?

Respondent: **Dat zou dan de teamleider moeten zijn maar ik denk niet dat dat op dit moment al veel besproken wordt.**

Sacha: Oké. En tijdens welke gespreksmomenten zou dat dan wel besproken kunnen gaan worden?

Respondent: **Sowieso tijdens het jaargesprek, maar goed dan moet dat wel plaats vinden. Ik kan me zo voorstellen tussentijds dat als je iets ziet, dat dit ook gewoon besproken wordt.**

Sacha: Wordt er op dit moment dan nog op een bepaalde manier rekening gehouden met medewerkers die minder taal- of digitaal vaardig zijn?

Respondent: **Nee, dat doen we niet. Ik denk wel dat ze dat onderling wel oplossen, maar het is niet zo dat ze bijvoorbeeld dan niet hoeven te rapporteren.**

Sacha: Nee, oké. En hoe zouden we nou als organisatie de communicatie naar medewerkers nog kunnen verbeteren?

Respondent: Dit zou misschien ook meer gevisualiseerd kunnen worden omdat ik al heel vaak merk dat ze WIN bijvoorbeeld niet lezen. Zeker nu verwijzen we heel veel naar WIN, maar ik zie toch ook wel in de dagelijkse dag dat de teamleiders daar heel veel van moeten vertalen. Er gebeurt dus heel veel mondeling vanuit de leidinggevenden. Misschien dat het visualiseren toch wel bij kan dragen.

Sacha: Heb je het idee dat medewerkers hun mail wel frequent lezen?

Respondent: Nee en zeker niet allemaal.

Sacha: Heb je enig zicht op of er binnen WVO op dit moment mogelijkheden zijn om de taalvaardigheid te versterken?

Respondent: **Volgens mij is dit er niet. Zou ik niet weten eigenlijk.**

Sacha: Oké en als dit er niet is, zou het dan mogelijk zijn om dit op te nemen in het scholingsaanbod?

Respondent: **Zoals ik tot nu toe WVO ervaar, is het altijd mogelijk om hier naar te kijken en dit te bespreken. Maar dat zou zeker moeten kunnen, dat geloof ik wel.**

Sacha: Is dat ook iets waar volgens jou behoefte aan is op de locatie?

Respondent: **Nou ik denk wel dat er behoefte aan is omdat we, ook van oudere medewerkers, verwachten dat ze veel achter de computer zitten en met de systemen bezig zijn. Dus ik denk dat als je dat zou aanbieden dat daar zeker behoefte aan is.**

Sacha: Als je nou kijkt naar het niveau van geletterdheid van de medewerkers, bij wie ligt dan de verantwoordelijkheid om dit niveau te monitoren?

Respondent: **Nou ik denk dat dit bij de medewerker ligt. Ze moeten het zelf aangeven wanneer ze iets lastig vinden. Maar het ligt ook bij de teamleider om het te signaleren en bespreekbaar te maken.**

Sacha: Maar dan kom je natuurlijk eigenlijk weer een beetje terug bij het feit dat er op dit moment niet echt handvatten zijn voor leidinggevenden om het te herkennen en te signaleren. Dan is het ook heel lastig om dit te monitoren toch?

Respondent: **Ja, dat is ook zo. Ik denk dat ze nu met name vanuit overleggen en notulen dit terugzien. Maar het is niet dat we daar heel gericht naar kijken.**

Sacha: Is het volgens jou dan een goed idee om daar meer aandacht aan te geven?

Respondent: Jawel, dat denk ik wel. Ondertussen denk ik even terug aan de invoering van de individuele e-mailadressen voor de medewerkers. Daar was best wel wat om te doen, heel veel mailadressen werden door medewerkers niet geactiveerd. Nu ik daar zo aan terugdenk kan dat misschien ook geweest zijn doordat medewerkers het niet begrepen of niet snapten wat ze moeten doen. Als je alleen al ziet dat ze vastlopen als ze een wachtwoord moeten veranderen, daar komt heel veel stress bij kijken omdat ze echt niet weten hoe het moet. Ik denk dat daar nog wel een verbeterpunt ligt.

Sacha: Zouden we medewerkers dan op een andere manier moeten gaan ondersteunen?

Respondent: Ja, ik denk op een andere manier ondersteunen. Nu laten we soms dingen los, maar als iemand niet weet hoe het moet, moeten we daar aan de voorkant misschien preventief daar al iets op inzetten.

Sacha: Heb je nog aanvullingen of ideeën die belangrijk zijn om mee te nemen in het onderzoek?

Respondent: Nee, ik denk dat het goed is qua bewustwording dat er echt een gap zitten. We denken vaak dat iedereen het snapt, maar eigenlijk is dat niet zo en het is goed om daar bewust van te zijn. Twee weken geleden had ik ook zo'n voorbeeld. Ik had de communicatie gedaan naar de teamleiders, zij zouden dat doorsturen maar ze hadden het nog iets aangepast omdat de medewerkers anders de mail niet zouden snappen. Wij denken en praten op een andere manier, waardoor de medewerker soms niet eens snapt wat er staat. Daardoor ontstaat er ook vaak een stukje miscommunicatie en het is goed om daar bewust van te zijn denk ik.

Sacha: Zou het dan ook zo kunnen zijn dat we qua communicatie toch op een wat simpelere manier moeten gaan communiceren naar medewerkers toe?

Respondent: Ja. Weet je ik stuur het naar de teamleiders en zij zijn het kantelpunt en veranderen het dan weer. Maar heel vaak wordt er organisatiebreed ook iets gecommuniceerd en dat kan of wel visueel of wel makkelijker wellicht.

Interview 11

Sacha: Wat is je functie en welke werkzaamheden horen hierbij?

Respondent: Ik ben teamleider thuiszorg van drie teams. Dat is van middengebied, binnenstad en Vlissingen wijken en dorpen. Je vormt een team met je wijkverpleegkundige en daaronder de verpleegkundige, verzorgende-IG, helpende plus en helpende. Je rol als teamleider is eigenlijk de helicopterview houden over het hele team. Zorginhoudelijk hebben wij eigenlijk geen zicht meer op, dus je bent echt overstijgend over je team. Een goede band hebben met je medewerkers, met je team en dat je iedereen kent vind ik heel belangrijk. Dat is wel lastig omdat ik drie teams heb die alle drie op een andere locatie zitten. Dat vind ik dus wel lastig aan m'n job, ik kan maar op één plek tegelijk zijn. Vaak is dat in Ter Reede want daar is het allemaal te doen. Je hebt weleens het idee dat je je teams daardoor tekort doet.

Sacha: Spreek je de medewerkers dan wel nog persoonlijk?

Respondent: Dat probeer ik wel te doen. Ik ben wel van mening dat daar nog wat in kan verbeteren. Nu is het zo dat als je in het verzuim zit, dat je alle aandacht krijgt. Aangezien ik een hoog verzuim heb in de teams, maakt dat dat je de medewerkers niet altijd spreekt. Nu heb ik wel redelijk stabiele teams en ben ik al bijna 15 jaar als teamleider aan het werk. Ik heb ook wel een band met de medewerkers en medewerkers weten mij ook wel te vinden. Maar eigenlijk zou dat andersom moeten zijn. Functioneringsgesprekken hebben we natuurlijk ook een hele tijd niet gedaan omdat we over zijn gegaan op de teamjaargesprekken. Wij willen toch proberen iedereen weer persoonlijk te spreken, maar dat is echt bijna niet te doen. Dat zijn er dan veel te veel. We hadden een planning gemaakt maar dat ligt nu natuurlijk ook weer helemaal op z'n gat. Ik vind het lastig aan mijn baan, voor het zo goed als het lukt heb ik de medewerkers op mijn netvlies maar het is een beetje de omgekeerde wereld. Als je in verzuim zit krijg je alle aandacht en als je gewoon maar mee hobbelt.. Ik zie wel aan de twee nieuwe teamleiders, die kennen hun medewerkers gewoon veel minder goed.

Sacha: Als je kijkt naar jouw medewerkers, welk onderwijsniveau moeten ze dan minimaal behaald hebben om goed te kunnen functioneren in de thuiszorg?

Respondent: In de thuiszorg is een mbo niveau echt nodig. We hebben natuurlijk wel wat helpenden en helpenden plus. Als je er daar één van in het team hebt gaat dat wel, maar ik zie geen ruimte in de thuiszorg voor veel helpenden-plus.

Sacha: Is dat dan mbo niveau 2?

Respondent: Ja, dat is mbo niveau 2. Dus mbo niveau 3 is eigenlijk het beste omdat je in de thuiszorg ook zelfstandig moet kunnen werken en beslissingen moet kunnen nemen.

Sacha: Vanuit de opleiding beheersen de verzorgenden-IG en de helpenden als het goed is een bepaald taalniveau als je kijkt naar het referentiekader taal en rekenen. Dat hoeft natuurlijk niet te betekenen dat je dat niveau daadwerkelijk beheerst. Welk taalniveau zou je graag willen dat je medewerkers beheersen?

Respondent: 4F vind ik niet nodig. Minimaal 2F vind ik dan toch wel belangrijk.

Sacha: Nu is het zo dat bij beheersing van niveau 2F het toch mogelijk is dat iemand moeite heeft met lezen, schrijven en digitaal werken. In hoeverre besteden jullie daar tijdens een sollicitatieprocedure aandacht aan?

Respondent: Nul. Nou nul is niet helemaal waar. Er zijn wel eens brieven waarvan je denkt: ohjee. Dan probeer je wel in een gesprek te peilen of iemand taalvaardig is, dat is onderling vaak nog anders als schriftelijk. En soms zijn er ook brieven die er keurig uitzien en als je dan in gesprek gaat met een medewerker vragen we wel of ze de brief zelf geschreven hebben of dat ze daar hulp bij hebben gehad.

Dan geven ze meestal wel toe dat ze hulp hebben gehad. In m'n eigen teams heb ik helemaal geen medewerkers met een buitenlandse achtergrond, maar je merkt wel dat die last hebben met dingen schrijven. Verbaal heb ik helemaal geen medewerkers die zich moeilijk kunnen uitdrukken dus in mijn team speelt dat eigenlijk niet. Ik weet natuurlijk niet hoe dat bij mijn collega's is. Ik weet bijvoorbeeld dat het bij de huishouding wel echt een probleem is. Voor dyslectische mensen is het wel eens lastig, met name voor hun zelf met de scholingen.

Sacha: Besteden jullie daar ook aandacht aan tijdens bijvoorbeeld de functioneringsgesprekken?

Respondent: Dat is niet iets wat aan bod komt, het is geen onderdeel van de vragen die we stellen. Ik heb wel eens met een medewerker die dyslectisch was, geprobeerd hier iets mee te doen met scholing. We hebben wel een collega teamleider gehad die uit de jeugdzorg kwam en die was er wel heel alert op dat er iets mee moet gebeuren. Nu ben jij degene die dat onderwerp oppakt. Concreet is er dus eigenlijk nog niks mee gedaan en medewerkers raken hierdoor best gefrustreerd want die halen die hoge norm niet. Ik vind sowieso dat wij een hele hoge norm hanteren qua scholing. We willen ook hoge kwaliteit leveren maar soms zou er best op een wat persoonlijke manier gekeken zou kunnen worden naar wat medewerkers nodig hebben. Bijvoorbeeld de normering aanpassen.

Sacha: Zou je dan kunnen zeggen dat de E-learnings te ingewikkeld zijn qua taal?

Respondent: Ja, zeker. Dat vind ik ook wanneer je iets aangereikt krijgt van systeembeheer, wanneer je bijvoorbeeld iets moet installeren. Dan begint dat soms al met navigeer naar... heel veel mensen snappen dat niet en dan haken ze af. We hadden laatst die nieuwe app, maar ik moet zeggen dat die instructies best duidelijk was en dat er aandacht voor geweest was. Je hebt ook een groep oudere medewerkers die digitaal gewoon niet vaardig zijn.

Sacha: Is er naar jouw mening dan voldoende aanbod om verbetering van taal- en digitale vaardigheden te faciliteren?

Respondent: **Nee, dat vind ik niet. Op taalniveau heb ik het idee dat we helemaal niks bieden. Ik weet wel toen ze gestart zijn met het digitale zorgleefplan, dat medewerkers de kans hebben gekregen om daar training in te krijgen. Dan krijg je wat uitleg, maar het niet oefent dan wordt je daar niet vaardig genoeg in. De middenmoot heeft niet veel interesse in het digitaal werken naar mijn idee en daar zou best wat meer aandacht voor mogen zijn.** Wij als teamleiders doen daar ook niet veel in omdat wij er vaak ook niet van weten. Medewerkers gaan daarmee naar de wijkverpleegkundige als iets niet lukt, die helpt dan wel. Soms zegt ze dan wel dat er weer iemand bij haar is geweest die er niks van snapte. De wijkverpleegkundige van wijken en dorpen biedt wel eens aan om een middagje extra te komen voor uitleg, maar dat zijn geen structurele oplossingen.

Sacha: Daar gaat wel veel tijd in zitten?

Respondent: Ja, daar gaat zeker veel tijd.

Sacha: Welke ontwikkelingen zie je dan binnen de organisatie met betrekking tot lees-, schrijf- en digitale vaardigheden van medewerkers?

Respondent: **De jongere mensen fietsen daar zo doorheen. Ik denk dat problemen met digitale vaardigheden dan in de toekomst ook veel minder voor gaan komen. Wat taalvaardigheden betreft blijft dat denk ik. Je hebt altijd mensen die minder taalvaardig zijn, dus dat blijft natuurlijk een ding. De toelatingstoets op school is wel strenger tegenwoordig voor Nederlands. Maar de ongeschoolde medewerkers bereik je daar natuurlijk al niet mee.** Ik geloof dat Stefanie van de huishouding niet de intentie had om mee te werken aan je onderzoek?

Sacha: Nee klopt.

Respondent: Ja, dat is echt heel jammer want ik weet dat zij echt wel moeilijkheden heeft. Zij heeft natuurlijk ook veel medewerkers met andere nationaliteiten en die hebben sowieso al een taalachterstand. Maar ook laaggeletterdheid speelt daar denk ik wel. Als ik zie waar zij soms tegenaan loopt wanneer ze medewerkers moet informeren. Dus ik denk zeker in de huishoudelijke tak, dat dit daar wel speelt.

Sacha: Dat is zeker waar. Maar dat neemt natuurlijk niet weg dat dit niet in de zorg kan spelen en ik denk dat wanneer dit voorkomt, het ook wel voor risico's kan zorgen. Zijn er werkzaamheden binnen de thuiszorg waar een risico aan kan zitten wanneer je niet voldoende taal- en digitale vaardigheden bezit?

Respondent: Ja, zeker. Zeker in de thuiszorg ga je als medewerker alleen op pad met je zorgleefplan dus je moet sowieso goed begrijpend kunnen lezen om te begrijpen wat er staat en wat je bij een cliënt moet doen. Je hebt ook te maken met medicatie, dan zal je toch moeten controleren of de juiste medicatie in de baxterzakjes zit. Je zal toch moeten lezen op het zakje of dat overeenkomt met de toedieningslijst. Je moet dus goed kunnen lezen en goed moeten kunnen interpreteren wat iemand schrijft in bijvoorbeeld de rapportage.

Sacha: Zou je dan kunnen zeggen dat medewerkers of cliënten een veiligheidsrisico kunnen lopen?

Respondent: Heel letterlijk genomen wel. Ik moet eerlijk zeggen dat ik nog nooit iets ben tegengekomen op die manier, maar theoretisch gezien zou dat natuurlijk heel goed kunnen.

Sacha: En welke maatregelen zouden we dan kunnen nemen om dit soort risico's te voorkomen?

Respondent: Bij ons hebben ze allemaal een mbo diploma, dus je moet er vanuit gaan dat ze wel die vaardigheden hebben. Ik denk dat als je aan een medewerker merkt dat die niet vaardig is, dan zou je ze iets aan moeten kunnen bieden en dat is er nu niet. Ga je dan taalles geven? Ik vind dat best een lastige. We hebben er natuurlijk niks voor en wat je er dan voor zou moeten ontwikkelen, vind ik nog best een lastige. Vanuit waardering en een plekje binnen de maatschappij denk ik dat je sommige mensen er best gelukkig mee maakt als je ze een mogelijkheid biedt om meer taalvaardig te worden.

Sacha: Dit heeft natuurlijk gevolgen voor het werk maar ook voor het privéleven. In hoeverre denk je dat moeite met lezen, schrijven en digitaal werken ook gevolgen heeft voor de gezondheid van medewerkers?

Respondent: Daar kan ik me best wel wat bij voorstellen. Ik weet sowieso dat de groep die niet digitaal vaardig is, dat die veel stress ervaren toen wij over gingen op het digitale systeem. Ik denk dat die daar best last van gehad hebben en zelfs misschien wel zijn uitgevallen of met stress naar het werk komen.

Sacha: In hoeverre denk je dat dit ook gevolgen heeft gehad voor de productiviteit van je medewerkers?

Respondent: Zeker wel. Toen we overstapten op dat digitale, nam dat heel veel tijd in beslag. Als ze dan naar een cliënt gingen en in de telefoon moesten zoeken. Ik denk dat dit nog wel eens gebeurd, daar ben je natuurlijk niet bij. Soms vraag ik me ook wel eens af, als je er niet zo handig mee bent, of ze het dan wel allemaal lezen. Daar hameren we natuurlijk wel op. Op den duur vallen mensen natuurlijk door de mand als ze vragen gaan stellen, maar veel werk is ook geroutineerd.

Sacha: Heb jij op dit moment handvatten bij het herkennen en signaleren van moeite met taal- en digitale vaardigheden?

Respondent: Nee, als er signalen zijn komen die eerder bij de wijkverpleegkundige terecht. Die trekt dan wel bij mij aan de bel. Maar direct eigenlijk niet. Het is wel zo dat er bij om de beurt genotuleerd moet worden bij de teamgesprekken en dan zie je wel verschil dat de een daar handiger mee is dan de ander. Dan gaat het niet zo zeer om taalfouten maar meer het formuleren.

Sacha: Zijn er dan handvatten die je nu nog niet hebt, maar wel graag zou willen?

Respondent: **Dat zou ik zo eigenlijk even niet weten. Binnen de organisatie is dit eigenlijk ook gewoon helemaal nieuw, dus ik kan niet zeggen: met dit of dat zou ik heel erg geholpen zijn. Ik weet ook niet of medewerkers zitten te wachten op een scholing Nederlandse les, want er wordt al zoveel gevraagd wat betreft scholingen.**

Sacha: Je zegt nu dat veel signalen binnenkomen bij de wijkverpleegkundige en dat dat ervaren wordt als hinderlijk. Heb je wel het idee dat het onderwerp bespreekbaar is?

Respondent: **Ja, dat denk ik wel. Ik kan me voorstellen als één van de wijkverpleegkundige iets aangeeft bij mij, zal ik wel met die persoon gaan zitten om te kijken waar die tegenaan loopt. Ik zou daar zeker wel op inhaken als dat een structureel probleem is. Als je keer op keer iets krijgt uitgelegd en je snapt het niet, dan moet je een andere weg bewandelen om het iemand duidelijk te krijgen.**

Sacha: Is het dan volgens jou mogelijk om lezen, schrijven en digitaal werken op te nemen in de vaste gespreksmomenten met de medewerkers?

Respondent: **Je zou het natuurlijk als vraag mee kunnen nemen, maar ik zou die vraag niet aan alle medewerkers stellen want dat is best gek. Maar misschien als geheugensteuntje is het wel handig als het erop staat, maar ik zou niet willen dat dit een vraag is die door iedereen beantwoordt moet worden. Bij het gros van de medewerkers speelt dit geen hele grote rol.**

Sacha: Wordt er op dit moment wel rekening gehouden met medewerkers die wat moeite ervaren?

Respondent: **Nee, helemaal niet denk ik. Daar moeten we als organisatie echt wel iets aan moeten gaan doen. Net als die scholingen die soms blijven hangen door een 7.5 waar je een 8 moet halen. Die medewerkers raken zo gefrustreerd, haken af of gaan naar een andere organisatie. Dat is echt zonde. Ik merk echt aan mijn medewerkers dat ze er gefrustreerd van raken.**

Sacha: Als je kijkt naar hoe wij communiceren naar medewerkers, zouden we dit dan nog kunnen aanpassen of verbeteren?

Respondent: Ik moet wel zeggen dat er in de communicatie aanzienlijke verbeteringen te zien zijn, de laatste tijd. Het is wat toegankelijker en laagdrempeliger. Dat is zeker beter dan jaren geleden. Ik merk ook wel dat met de nieuwe Raad van Bestuur met betrokkenheid getoond wordt. Wat ik wel een probleem vind, is dat heel veel mensen het gewoon niet lezen.

Sacha: Is dat iets waar jullie nog invloed op uit kunnen oefenen?

Respondent: Nou ja, zeker nu met het corona gebeuren stuur ik medewerkers ook nog maar een berichtje via Nedap omdat ik het idee heb dat dat wel goed gelezen wordt. Nu hebben we ook de app, daar ben ik echt heel tevreden over. Maar dan zijn er toch nog een heleboel die dit nog niet op hun telefoon hebben gezet. Als teamleiders zijn we al weken 24/7 bereikbaar, dat geeft niks, maar je wordt soms gebeld over dingen... Nu hebben we ook een Nedap bericht uitgedaan naar al onze medewerkers waarin we aangeven dat ze eerst in de app moeten kijken voordat ze bellen. Er zijn er ook een hoop die echt makkelijk zijn hoor.

Sacha: Is dat dan puur gemakzucht of zijn er ook medewerkers bij die het gewoon echt niet weten?

Respondent: Die zijn er ook. Maar er zijn er ook een hoop die gewoon hun werk doen, maar die dan vinden dat ze thuis niet ook nog bezig moeten zijn met werk. Dat is ook een stukje betrokkenheid. Als je dan tegen ze zegt: ja, je neemt nu wel de moeite om mij te bellen, dan zeggen ze ohja. Het is ook wel deels gemakzucht. Wat dat betreft doen we als organisatie echt ons best om leuke middelen te hebben qua communicatie. Qua taalgebruik is het naar mijn beleving wel oké.

Sacha: Is er naar jouw idee binnen WVO aanbod om op een laagdrempelige manier de taalvaardigheid te versterken?

Respondent: **Nee, wat dat betreft bieden we nu niks aan.**

Sacha: Is het dan naar jouw idee wel goed om dit op te nemen in het scholingsaanbod?

Respondent: **Dat weet ik niet zo goed. Misschien moet je ook meer maatwerk leveren.**

Sacha: Dus toch meer per individu kijken wat er nodig is?

Respondent: **Ja. Ik denk dat medewerkers niet zitten te wachten op een scholing Nederlandse taal, want dan vinden ze daar weer wat van. Ik weet nu al dat dat weer gedoe geeft, dan roepen ze weer van alles. Ik vind wel dat er wel een mogelijkheid moet zijn. Met name in de groep huishoudelijke medewerkers kan ik me niet voorstellen dat die niet blij zouden zijn als ze wat beter toegerust zouden worden. Misschien vergis ik me, want ik heb ze niet in m'n team. Maar ik kan me haast niet voorstellen dat als je als medewerker moeite hebt met de taal, dat je dan niet blij zou zijn als iemand je helpt.**

Sacha: Bij wie ligt nou de verantwoordelijkheid om het niveau van geletterdheid van medewerkers te monitoren?

Respondent: **Dat is ook nog wel een lastige. Bij collega's ligt dat zeker niet, dat lijkt me ook heel lastig. Hooguit dat ze het aan ons door kunnen geven. Ik denk dat je dat in gezamenlijkheid als teamleider met HRM zou moeten oppakken. Net als dat je verzuim samen doet.**

Sacha: Ja, precies.

Respondent: **Misschien dat dit een goede manier zou zijn, niet dat ik me allemaal werk op m'n nek wil halen natuurlijk. Maar ik vind niet dat het alleen bij HRM ligt, want die hebben te weinig contact met de medewerker. Als ik iemand in het team zou hebben waar ik van denk dat die hulp kan gebruiken, zal ik dat zeker overleggen met de wijkverpleegkundige. Zodat we het samen kunnen peilen. Je bent toch een team.**

Sacha: Heb je nog aanvullingen of ideeën die belangrijk zijn om mee te nemen in het onderzoek?

Respondent: Nee, eigenlijk niet. De dingen die spelen, worden wel benoemd. **Dus met name aandacht voor de scholing en dat de werkinstructies in duidelijke taal moeten zijn beschreven. De werkinstructies in het kwaliteitshandboek en zo zijn ook wel al verbeterd.**

Sacha: Heb jij niet het idee dat de informatie in het kwaliteitshandboek te uitgebreid is of te ingewikkeld voor medewerkers?

Respondent: **Er zijn wel werkinstructies, zeker de oudere die al langer bestaan, daarvan denk ik dat medewerkers ze niet helemaal gaan lezen. Dat is ook wel een ding. Medewerkers zijn praktijkgericht en die moet je niet belasten met hele lappen tekst, want dan haken ze af.**

Sacha: Is het dan een optie om de informatie meer te visualiseren?

Respondent: Ja. Nu schiet me ineens te binnen, dat je met iconen kan gaan werken, zeker voor de mensen in de huishouding. Een filmpje kan ook wel werken, dat vind ik zelf ook altijd prettig. Zelf heb ik ook altijd veel hulp bij filmpjes. Dus ik denk dat dat zeker zou kunnen helpen.

Interview 12

Sacha: Wat is je functie en welke werkzaamheden horen hierbij?

Respondent: Ik ben opleidingscoördinator binnen WVO Zorg. Daar horen verschillende werkzaamheden bij, waaronder het organiseren van scholingen voor onze medewerkers. Ze worden vaak bijgeschoold over verschillende thema's, soms structureel en soms afhankelijk van hetgeen wat we op de werkvloer tegenkomen. Daar proberen we ze goed mogelijk op in te spelen zodat iedereen goed weet hoe ze met bepaalde situaties om moeten gaan. Daarnaast is het een groot stuk coördineren van de BOL en BBL leerlingen die we begeleiden, dus dat is de aannameprocedure en zorgen dat ze allemaal op een werkplek terecht komen en ook ieder jaar wisselen van werkplek. Wanneer er iets speelt met een leerling, bijvoorbeeld problemen met de opleiding of praktijkbegeleider, dan komen ze vaak ook bij mij en dan proberen we dat samen op te lossen. Dus dat is een beetje in grote lijnen wat ik doe.

Sacha: Heel gevarieerd werk denk ik wel?

Respondent: Ja, het is heel erg leuk. Er is nooit een dag hetzelfde.

Sacha: Als je kijkt naar lees-, schrijf- en digitale vaardigheden van medewerkers, welke ontwikkelingen zie jij dan op dit moment binnen de organisatie?

Respondent: Ik denk dat je dat voornamelijk in mijn vakgebied terug ziet op Het Leerplein. We werken met Het Leerplein, dat is een online learningplatform. Bij sommige medewerkers gaat dat heel goed, maar er is ook een vaste groep medewerkers waarbij dat niet goed gaat of die zich niet inschrijven voor scholingen. Dus ik denk dat daar ook wel een stukje achter zit van het gewoon ook misschien niet kunnen.

Sacha: Heb je wel contact met die medewerkers om erachter te komen waarom ze die scholing dan niet volgen?

Respondent: Dat doe ik zelf niet, maar wij communiceren dat wel naar de teamleiders want zij zijn in principe verantwoordelijk voor het feit dat alle medewerkers hun scholing op orde hebben. Maar ik krijg niet terug wat er aan de hand is, behalve als ze ziek zijn en uitstel moeten krijgen. Maar bij dit soort dingen krijg je dat niet terug als dit het probleem is.

Sacha: Krijg je dan wel feedback over de scholingen die gevolgd worden?

Respondent: Ja, dat wel. We krijgen best vaak van medewerkers te horen dat ze het lastig vinden. Nu weet ik niet of dat perse ligt aan de taalvaardigheid of dat ze de stof gewoon lastig vinden. Maar misschien is het ook wel een stukje begrijpend lezen.

Sacha: Dat is eigenlijk gelijk mijn volgende vraag. Heb je het idee dat de scholingen die worden aangeboden, in begrijpelijke taal zijn geschreven?

Respondent: Ik denk dat daar nog wel wat winst te behalen is. Ikzelf kijk natuurlijk ook wel eens naar de E-learning modules en ik heb natuurlijk geen zorgachtergrond, maar dan is het ook al snel abracadabra natuurlijk. Zelf heb ik wel het idee dat het soms makkelijker omschreven zou kunnen worden of door middel van video's zodat je niet hele lappen tekst hoeft te lezen.

Sacha: Is dat ook iets wat mogelijk zou zijn om aan te passen?

Respondent: Dat is het lastige, wij werken met vaste modules van Noordhoff. We kunnen die zelf niet aanpassen want we nemen gewoon die modules af. We kunnen wel feedback geven aan Noordhoff en dat doen we ook regelmatig. Dan kunnen zij kijken of die modules aanpassen. Er zit daar een hele contentafdeling die de modules schrijft.

Sacha: Dus eigenlijk kunnen we daar zelf niks in aanpassen, dan zouden we een andere aanbieder van scholing moeten zoeken?

Respondent: Ja precies.

Sacha: Als je nou kijkt naar deze ontwikkeling, wat betekent dat dan voor het presteren van medewerkers binnen de organisatiedoelen van WVO?

Respondent: Ik denk dat wanneer zij moeite hebben met het maken van een E-learning, dat dat meteen invloed heeft op hun presteren. Ze moeten de E-learnings maken om bevoegd en bekwaam te blijven en als ze dat niet doen, lopen ze er in het werk ook tegenaan dat ze bepaalde handelingen niet meer mogen uitvoeren. Dus het heeft direct invloed eigenlijk.

Sacha: Kan dat dan ook gezien worden als risico?

Respondent: Ja, dat kan ik me wel voorstellen. Maar ik kan me ook voorstellen dat dat bij het opstellen van rapportages en dergelijke een probleem is voor de medewerkers. Ik kijk natuurlijk alleen naar scholing, maar dat zou het eerste zijn dat in me opkomt.

Sacha: Denk je dat als medewerkers bepaalde scholingen niet volgen dat dat echt voor veiligheidsrisico's kan zorgen?

Respondent: Niet bij alle E-learnings. Het is niet allemaal gelijk gevaarlijk. Bepaalde handelingen moeten ze om de zo veel jaar wel laten aftoetsen en als dat al lang geleden is dat ze dat hebben gedaan en niet kunnen aantonen dat ze het echt nog kunnen, dan mogen ze het eigenlijk gewoon niet doen. Ik vraag me af in hoeverre er controle is op het feit of iemand dat dan ook echt niet doet of dat de scholing op orde is.

Sacha: Welke andere aandachtspunten zie je dan nog met betrekking tot benodigde taal- en digitale vaardigheden?

Respondent: Voor nu schiet me even niks te binnen.

Sacha: Oké. Welke maatregelen zouden we als organisatie kunnen nemen om de risico's te verkleinen?

Respondent: Ik denk dat het onderwerp eerst bespreekbaar gemaakt moet worden.

Sacha: Want dat is nu nog niet zo?

Respondent: Nou ja, ik denk dat het een best gevoelig onderwerp is voor medewerkers en dat ze niet snel willen zeggen dat het daar aan ligt. Dus ik ben bang dat we niet heel goed in kaart hebben bij welke medewerkers het speelt en ik ben dus ook bang dat medewerkers daardoor niet gericht kunnen scholen. Dus ik denk dat we daarmee moeten beginnen, het echt goed in kaart krijgen bij wie het speelt en wat we voor die mensen kunnen doen om hen te helpen.

Sacha: Zou het dan een optie zijn om leidinggevend en dan te scholen in het signaleren en herkennen?

Respondent: Ja, dat zou een goede start zijn.

Sacha: Is dat iets wat gedragen zou worden door leidinggevend en?

Respondent: Dat denk ik eigenlijk wel. Misschien in combinatie met een bredere scholing over het signaleren van problemen bij medewerkers. Ik denk dat ze daar wel in geïnteresseerd zouden kunnen zijn. Je zou het ook aan kunnen bieden als facultatief, dus dat niet iedereen er heen moet maar alleen degene die er in geïnteresseerd kunnen zijn.

Sacha: Heb jij zicht op in welke mate een slechte beheersing van taal- en digitale vaardigheden gevolgen heeft voor de gezondheid van medewerkers?

Respondent: Nee, ik denk dat het stress met zich mee kan brengen en ik denk dat dat dan de grootste invloed zal hebben op de gezondheid. Ik kan me voorstellen dat als je continu het idee hebt dat je nog E-learnings moet doen of je moet alle rapportages lezen, maar je snapt er niks van, dan kan dat wel voor de nodige spanning zorgen.

Sacha: Merk je daar dan ook nog iets van bij de leerlingen die we binnen de organisatie hebben?

Respondent: Op zich wel, bij de BBL leerlingen nemen wij voordat ze starten met de opleiding een test af en in die test wordt onder andere ook gekeken naar taal en rekenen. We zien dan ook wel dat veel mensen die die test maken, niet hoog scoren op taal. Als ze echt onvoldoende scoren mogen ze de opleiding niet doen, het wordt dan heel lastig om de opleiding ook af te kunnen ronden. Daardoor moeten we soms ook mensen afwijzen, op basis van de test.

Sacha: Hanteren daarbij ook een bepaald niveau van geletterdheid dat sollicitanten moeten beheersen?

Respondent: We kijken dan naar het niveau van de opleiding dat ze gaan doen. Dat is bij ons met name niveau 3 en niveau 4. Ze worden eigenlijk vergeleken met het gemiddelde van die doelgroep. Als ze daar ver onder zitten kunnen ze helaas de opleiding niet starten en dat zien we ook wel eens gebeuren.

Sacha: Je zegt net zelf dat medewerkers vaak niet zo hoog scoren op taal en rekenen. Is dat iets waar later nog iets mee gedaan wordt?

Respondent: Ze krijgen binnen hun opleiding wel Nederlands, dus daar wordt wel aan gewerkt gedurende de opleiding. Achteraf wordt niet gekeken of ze dat niveau ook daadwerkelijk beheersen maar eigenlijk vind ik wel dat je daar vanuit moet kunnen gaan.

Sacha: Heb je naar jouw idee op dit moment handvatten bij het herkennen en signaleren van beperkte taal- en digitale vaardigheden?

Respondent: **Ik denk wel dat dat vrij beperkt is eigenlijk. Het is voor ons heel lastig om dat te signaleren want we kennen de medewerkers ook niet allemaal. Eigenlijk zijn die handvatten heel beperkt.**

Sacha: Zijn er dan handvatten die graag zou willen zien maar nu nog mist?

Respondent: **Ik denk dat dat wel handig zou kunnen zijn. Maar ik weet eigenlijk niet hoe we dat binnen mijn functie zouden kunnen toepassen. De teamleiders hebben vooral contact met de medewerkers.**

Sacha: En als je het nou benaderd vanuit de rol die jij hierin zou kunnen spelen?

Respondent: Ik denk dat dan vooral het aanbieden van de scholing voor hun van belang is. Er zou natuurlijk ook gewoon een scholing georganiseerd kunnen worden wanneer medewerkers aangeven dat ze ergens tegenaan lopen, dan meer informatief. Dat medewerkers daar op een laagdrempelige manier naartoe kunnen gaan en dan toch nog wat bijgespijkerd kunnen krijgen.

Sacha: Hoe zie je dat voor je?

Respondent: Ik denk dat dat afhankelijk is van de mate waarin het speelt. Daar heb ik dus geen beeld bij. Als het gaat om 20 medewerkers lijkt het me niet nodig om er een campagne aan te hangen maar als het gaat om een hele grote groep, dan denk ik wel dat het goed is om hen bewust te maken en te motiveren om er iets mee te doen.

Sacha: In hoeverre worden beperkte taal- en digitale vaardigheden bespreekbaar gemaakt binnen de organisatie?

Respondent: **Ik denk dat het wel bespreekbaar kan worden gemaakt en dat teamleiders daar ook niet raar tegenover staan. Ik vraag me alleen af in hoeverre medewerkers daar dan ook iets mee doen. voornamelijk de Nederlandse medewerkers die veel moeite hebben, die zullen de drempel heel hoog vinden. Er heerst denk ik ook een taboe op.**

Sacha: Ja. Heb je het idee dat vermoedens wel besproken worden met medewerkers als scholingen bijvoorbeeld niet gemaakt worden?

Respondent: **Ik denk dat er soms wel makkelijk mee om wordt gegaan en dan vooral omdat de teamleiders hun medewerkers niet lastig willen vallen met de dingen die ze nog moeten doen, ze**

hebben het al zo druk en er zijn tekorten. Sommige leidinggevenden hebben dan ook zoiets van de scholingen komen nog wel.

Sacha: Heb je dan het idee dat moeite met lezen, schrijven en digitaal werken tijdens vaste gespreksmomenten een plek kan krijgen?

Respondent: **Ik denk dat dat een hele goede optie zou zijn. Dan heb je een standaard moment waarop het in ieder geval even wordt besproken en dat geeft de medewerkers ook de kans om aan te geven dat ze ergens tegenaan lopen. Dus ik denk dat een functioneringsgesprek een heel goed moment zou zijn.**

Sacha: Heb je het idee dat met scholingen rekening wordt gehouden met medewerkers die moeite hebben met lezen, schrijven of digitaal werken?

Respondent: Nee, daar wordt eigenlijk geen rekening mee gehouden. We hebben een standaard score, over het algemeen is dat 80%, die score moeten ze ook halen om een module te behalen. Dat is voor sommige medewerkers best veel. Daar kunnen we in het systeem geen onderscheid in maken, dus dan zouden we het voor bepaalde medewerkers toch op behaald moeten zetten ook al hebben ze een lagere score. Maar dan zouden we dus een lijst moeten hebben waarop staat om welke medewerkers het gaat. En beheersen ze dan wel de stof als ze de module niet behaald hebben? Die 80% score is ingesteld om een bepaalde kwaliteit te kunnen garanderen.

Sacha: Gebeurt het dan weleens dat je een scholing op behaald zet omdat iemand de benodigde score niet heeft gehaald?

Respondent: Nee, dat gebeurt nu niet.

Sacha: Zou dat een optie zijn om medewerkers misschien wat tegemoet te komen?

Respondent: **Ik sta daar zelf kritisch tegenover. Want ik vraag me dan af in hoeverre je wel de stof en kennis beheerst. Als jij medicatie uitdeelt en bij 60% gaat het goed, maar bij 40% gaat het verkeerd dan kan dat tot hele gevaarlijke situaties leiden.**

Sacha: Is het dan nog mogelijk dat iemand meer in de praktijk getoetst wordt in plaats van digitaal?

Respondent: **Dat zou wel kunnen. Sowieso worden ze nu al in de praktijk afgetoetst voor heel veel dingen. Maar je zou bijvoorbeeld kunnen zeggen dat ze dan 1 of 2 keer getoetst worden. Één keer op informatie en een keer op het handelen. Dat zou wel kunnen maar we hebben een beperkt aantal uren praktijkopleiders. Daar zou dan tijd voor gemaakt moeten worden.**

Sacha: Als je kijkt hoe wij communiceren met medewerkers, zou de communicatie dan nog aangepast of verbeterd kunnen worden?

Respondent: Ik denk dat het over het algemeen wel duidelijk is en dat het taalgebruik dat gebruikt wordt niet heel moeilijk is. In deze tijd kunnen we misschien wel gaan kijken of we meer met video's kunnen gaan doen, zodat je het ook anders kan doen dan alleen maar hele lappen tekst.

Sacha: Eigenlijk wat ze nu ook doen met de handhygiëne?

Respondent: Ja, precies. Dat het meer in beeld wordt gebracht.

Sacha: Is er naar jouw mening voldoende aanbod vanuit WVO om vragen rondom verbetering van taalvaardigheid te faciliteren?

Respondent: **Ik denk dat er op dit moment nog niet heel veel mee gedaan wordt eigenlijk.**

Sacha: Dus is er dan op dit moment aanbod om op een laagdrempelige manier de taalvaardigheid te versterken?

Respondent: **Nee, ik kan even niet bedenken aan de manier waarop dat dan zou zijn. Wij bieden bijvoorbeeld geen E-learning hiervoor aan.**

Sacha: In hoeverre is het volgens jou mogelijk om dit wel op te nemen in het scholingsaanbod?

Respondent: **Ik denk dat dat wel kan. We zouden dan moeten kijken waar we dat zouden gaan afnemen, maar ik denk dat dat geen probleem zou moeten zijn.**

Sacha: Oké. En als je nou kijkt hoe medewerkers presteren qua taal- en digitale vaardigheden, bij wie ligt dan de verantwoordelijkheid om dat niveau te monitoren?

Respondent: **Ik denk bij de leidinggevenden. Zij zijn degene die moeten signaleren wat er speelt. Wij passen ons scholingsaanbod ook aan naar de vraag vanuit de leidinggevenden. Dit kunnen zij ieder jaar aangeven en op basis daarvan gaan wij het pakket opstellen. Dus het is goed om eens in de gaten te houden of daar behoefte aan is en zo ja, dan kunnen ze dat opnemen in het scholingsplan.**

Sacha: Ja, precies. Heb je verder nog aanvullingen of ideeën die belangrijk zijn voor het onderzoek?

Respondent: Nee, ik denk het eigenlijk niet. Ik denk dat er nog een groot taboe op heerst en dat we moeten kijken wat we kunnen doen om dat te doorbreken. Maar ik denk dat je daar eerst iets mee moet gaan doen.

Sacha: Kunnen leidinggevenden daar een rol in spelen, in het doorbreken van het taboe?

Respondent: **Ik denk dat het belangrijk is dat we het gewoon bespreekbaar maken. Ik denk dat dat voornamelijk bij de leidinggevenden ligt.**

Sacha: Dus dat is de eerste stap? Het herkennen en bespreekbaar maken op de werkvloer?

Respondent: Ja, dat denk ik wel.

Interview 13

Sacha: Wat is jouw functie en welke werkzaamheden horen hierbij?

Respondent: Ik ben Logopedist bij WVO en wij behandelen vooral mensen met communicatieproblemen, spraakproblemen, taalproblemen, stemstoornissen, ademtherapie en slikstoornissen.

Sacha: Gaat het dan echt om mensen die intern bij WVO zitten of gaat dit ook om mensen van buiten WVO?

Respondent: Ook om mensen van buiten de organisatie, mensen in de eerste lijn zien we ook.

Sacha: Welke ontwikkelingen zie jij op dit moment binnen de organisatie met betrekking tot lees-, schrijf- en digitale vaardigheden?

Respondent: Nou de mensen waar ik mailcontact mee heb, dat is over het algemeen wel op niveau. Ik merk wel bij de jongere collega's, dit zijn niet de logopedie collega's overigens, dat er wat meer fouten in de spelling worden gemaakt dan bij de oudere collega's. Als ik dan de rapportages teruglees dan zie ik daar soms echt wel meerdere spelfouten in zitten.

Sacha: Met wat voor collega's heb je dan zoal contact?

Respondent: Dat is heel verschillend eigenlijk, want rapportages worden gedaan door zorgmedewerkers, verpleegkundigen, artsen, fysio, ergo, van alles eigenlijk.

Sacha: Zijn er bij jou werkzaamheden bekend die een risico kunnen bevatten wanneer er sprake is van moeite met lezen, schrijven of digitaal werken?

Respondent: Het gaat me eigenlijk met name om de doelgroep die niet zo veel rapporteert en waar ik ook wel van terug hoor dat ze niet alles lezen. Ik vraag me af of daar problemen zitten bij de taalvaardigheid. Wij geven namelijk ook scholing gericht aan dysfagie, slikstoornissen, aan medewerkers woon-leef. Wanneer we daar aan vragen of zij van tevoren onze adviezen lezen, gericht op eten, drinken, veilig eten en slikken, dan hoor ik wel eens dat zij dat niet altijd lezen in het dossier. Ik vraag me af of dat komt door tijdgebrek of dat er ook mensen bij zitten die misschien niet zo vaardig zijn in lezen en dat ze daarom niet inloggen.

Sacha: Maar kan je dat dan ook zien als een veiligheidsrisico naar de cliënt toe?

Respondent: Ja, dat is een risico want dit zijn wel de mensen die ook aanwezig zijn bij het eten en drinken, het eten en drinken klaarzetten en verdikken als nodig is op ons advies, pap in plaats van brood. Dus ja, dat is wel een risico inderdaad.

Sacha: In hoeverre kan je dan zeggen dat cliënten echt een veiligheidsrisico lopen hierdoor?

Respondent: Nee dat is echt wel een risico. Als het advies niet wordt opgevolgd, dan kan het zijn dat iemand stikt in een stuk brood of een longontsteking oploopt door te verslikken in iets vloeibaars en daar aan overlijdt bijvoorbeeld.

Sacha: Welke maatregelen zouden we dan kunnen nemen om dat risico te verkleinen?

Respondent: Ik denk dat het wel belangrijk is dat de teamleiders wel op de hoogte zijn van of een medewerker een dossier inleest van tevoren en of het ook begrepen wordt wat er wordt gelezen.

Sacha: Heb jij het idee dat de teamleiders dan ook dicht genoeg bij de medewerkers staan om dat te kunnen controleren?

Respondent: Ik denk dat er niet vanuit wordt gegaan dat er laaggeletterdheid kan zijn. Ik denk dat we er gewoon snel vanuit gaan dat iedereen kan lezen en schrijven.

Sacha: Merk jij ook dat beperkte taal- en digitale vaardigheden gevolgen hebben voor de gezondheid van medewerkers?

Respondent: Ja, stress denk ik wel. Het gevoel om er niet bij te horen, ik denk dat dat wel aan de orde zou kunnen zijn.

Sacha: In hoeverre heb jij zicht in de gevolgen die dit heeft voor de productiviteit en inzetbaarheid van medewerkers?

Respondent: Dat weet ik niet eigenlijk. Als er sprake is van stress heeft dat zeker wel invloed.

Sacha: Heb je naar jouw idee handvatten bij het herkennen en signaleren van beperkte taal- en digitale vaardigheden?

Respondent: Als ik iemand hier zou zien voor logopedie misschien wel, maar ik heb het eigenlijk nooit gevraagd aan mensen. En in zo'n scholing gaat het niet over hun vaardigheden, ook al zouden we er natuurlijk wel naar kunnen vragen. Maar ik denk dat mensen dat dan wel zouden zeggen.

Sacha: Maar als je zo'n scholing geeft en je merkt dat iemand zich niet heeft ingelezen of heeft voorbereid, is dat dan iets waar jullie nog iets mee doen?

Respondent: Bij de scholing vragen we het altijd wel na. Het gaat niet om het inlezen in scholing zelf maar meer of mensen het dossier van een cliënt lezen, maar ik heb eigenlijk nog nooit gevraagd naar de taalvaardigheid bij die medewerkers.

Sacha: Zijn er dan handvatten die je graag zou willen zien maar nu mist op dit moment?

Respondent: Ik zou wel willen weten of iedereen goed kan lezen en schrijven.

Sacha: Wat zou volgens jou dan een goede manier zijn om dat in te kunnen zien?

Respondent: Ik denk door het navragen tijdens de sollicitatieprocedure.

Sacha: Oké. Op welke manier worden beperkte taal- en digitale vaardigheden op dit moment bespreekbaar gemaakt binnen de organisatie?

Respondent: Volgens mij niet. Ik denk het niet, ik heb er eigenlijk nog nooit iets over gehoord.

Sacha: Dus het wordt ook niet echt besproken met medewerkers naar jouw idee?

Respondent: Volgens mij niet. Ik denk dat er gewoon vanuit wordt gegaan dat iedereen vlot kan lezen en schrijven.

Sacha: Tijdens welke gespreksmomenten zou taal- en digitale vaardigheden dan ter sprake kunnen komen?

Respondent: Bij arbeidsvoorwaarden gesprekken misschien, het sollicitatiegesprek of misschien een tussentijdse evaluatie.

Sacha: Oké. Heb je het gevoel dat er nu rekening wordt gehouden met de medewerkers die moeite hebben met lezen en schrijven?

Respondent: Ik denk het niet eigenlijk.

Sacha: Oké. En als je kijkt hoe we communiceren naar medewerkers, we versturen veel informatie via de mail, via WIN en nu via de nieuwe app. Wat vind jij dan van de manier van communiceren die wij hanteren? Kan hier nog iets in aangepast of verbeterd worden?

Respondent: Alles wat aan informatie wordt verstrekt is talig. Als je niet goed kan lezen of schrijven dan heb je daar altijd hulp bij nodig. Visualiseren is een methode, maar dit is vooral compensatie om het eenvoudiger te maken. Maar training zou natuurlijk ook een optie zijn.

Sacha: En dan echt een concrete taalscholing of zit je dan meer te denken aan het integreren in bestaande scholing?

Respondent: Hoe je dat precies aanbiedt weet ik eigenlijk niet. Ik weet ook niet of we dat intern moeten doen of dat we daar een externe instantie voor in moeten schakelen.

Sacha: Oké. Heb jij het idee dat we op dit moment voldoende aanbieden om de taalvaardigheid van medewerkers te versterken?

Respondent: **Nee, volgens mij is er nu niet veel mogelijk.**

Sacha: Denk je dat er wel draagvlak voor is om dit op te nemen?

Respondent: Ja zeker, dat denk ik wel. Zeker wat de risico's betreft, zoals die risico's die ik noemde met eten en drinken. Datzelfde geldt natuurlijk voor adviezen over lopen of een MIK-melding invullen.

Sacha: In hoeverre ervaar jij nou dat collega's hier moeite mee hebben?

Respondent: **Ik denk dat mensen hier niet mee te koop lopen en dat het dus ook moeilijk is om dit dan te herkennen.**

Sacha: Nee, inderdaad. Als je kijkt naar het niveau van geletterdheid dat medewerkers beheersen, wie is er dan verantwoordelijk voor het monitoren van dit niveau?

Respondent: **Ik denk de leidinggevende. Binnen het team waar ik zelf in werk, Behandeling & Begeleiding, denk ik niet dat er iemand laaggeletterd is hoor. Maar ik denk dan eerder op de woningen zelf.**

Sacha: Maar ik kan me wel voorstellen dat je wel eens met collega's, medewerkers van woningen, in aanraking komt en dat je dan misschien denk: hmm.. ik weet niet of jouw beheersing van taal- en digitale vaardigheden voldoende is?

Respondent: Ja, zeker. Dat kom ik wel tegen.

Sacha: Zijn er nog aanvullingen voor mijn onderzoek die ik zeker mee moet nemen?

Respondent: Ik denk het 'uit de kast komen' als je laaggeletterd bent, dat je daar ook op moet focussen.

Sacha: Dus meer hoe je medewerkers hierbij kan begeleiden, begrijp ik dat goed?

Respondent: **Nou het herkennen en dat iemand het ook zelf aangeeft wanneer die het ervaart.**

Sacha: Dus dan misschien meer het trainen van teamleiders in het herkennen?

Respondent: Ja en het creëren van een veilige omgeving zodat iemand het ook aan durft te geven. Bijvoorbeeld het een plekje geven tijdens een sollicitatiegesprek zodat het onderwerp in ieder geval aan de orde komt.

Sacha: Dus eigenlijk het integreren in onze huidige processen?

Respondent: Ja, eigenlijk wel.

Interview 14

Sacha: Wat is je functie en welke werkzaamheden horen hierbij?

Respondent: **Mijn functie is HR-manager.** De werkzaamheden die hierbij horen zijn op strategisch niveau kijken welke lijnen we uitzetten in de organisatie, met name op het gebied van HRM uiteraard maar er zitten ook wel raakvlakken op het gebied van andere organisatieonderdelen. Vanuit die functie zit ik dan ook in verschillende werk- en stuurgroepen en daarnaast heb ik natuurlijk ook een leidinggevende taak naar de afdeling. Als je kijkt naar de afdeling HRM, die houden zich bezig met HR-advies, maar ook met arbeidsvoorwaarden. Dit is natuurlijk geregeld in de cao maar dan moet daar natuurlijk goed uitvoering aan worden gegeven, maar ook de ontwikkeling van medewerkers en het aantrekken van medewerkers.

Sacha: Heel gevarieerd werk denk ik wel?

Respondent: Ja, zeer gevarieerd. **En natuurlijk het zorgen voor goed werkgeverschap.**

Sacha: Dat is ook steeds belangrijker in deze tijd.

Respondent: Ja, zeker. Een top job!

Sacha: Welke ontwikkelingen zie je op dit moment binnen de organisatie met betrekking tot lees-, schrijf- en digitale vaardigheden onder medewerkers?

Respondent: **Weinig dus. We waren ook heel blij dat jij op dit onderwerp een onderzoek ging doen en tot een advies zou komen, omdat er denk ik veel verborgen problematiek zit. Mensen proberen dat met allerlei kunst en vliegwerk dat zo te houden, maar ik denk dat wij als werkgever ook wel moeten kijken wat wij kunnen bieden. Zonder dat iemand zich bezwaard voelt, toch een stukje kennis met betrekking tot taal, rekenen en digivaardigheden kan opkrikken.**

Sacha: Wordt er nu tijdens een sollicitatieprocedure wel aandacht besteed aan de taal- en digitale vaardigheden van medewerkers?

Respondent: Als ik eerlijk ben, in de gemiddelde procedure niet. Je ziet natuurlijk wel eens wat aan CV's of brieven waarvan je denkt: oei. Dan kan je daar op ingaan. Bij BBL-leerlingen bijvoorbeeld zie je het weer wel, daar hebben we zelfs toelatingstoetsen om een instroomniveau te bepalen. Je zou dan zelfs kunnen denken, waarom doen we dat niet bij andere functies?

Sacha: Ja, precies. Ik heb natuurlijk al best wel wat interviews gehad met leidinggevenden en ik heb dit naar hun gebracht als een probleem dat speelt binnen de organisatie, maar dit is niet wat ik van hen terugkrijg. Zij voelen zich daar best mee overvallen en geven vrijwel direct aan dat dit iets is dat niet speelt op hun afdeling. Hoe kan het dan dat HRM dit wel als een probleem ziet?

Respondent: **Ik denk ook dat het in de dagdagelijkse praktijk op zich meevalt. Mensen weten dat soms heel goed te verbergen en in veel functies hoef je ook niet te rapporteren, te schrijven of te rekenen. Dan valt het dus ook niet op. Ik denk wel dat als je naar digivaardigheden krijgt, dan kan ik me voorstellen dat, omdat we nog wat achter lopen in het digitaliseren, het dus ook minder opvalt bij leidinggevenden. We gaan nu de komende drie jaar de routekaart ICT uitzetten met veel vernieuwingen en medewerkers hierbij meer zelf laten invullen omdat er ook veel geautomatiseerd gaat worden. Als we dan geen goede digitale vaardigheden meegeven aan de medewerkers voor de adoptie van het programma, dan gaan we daar wel tegenaan lopen in de toekomst.**

Sacha: Medewerkers gaan daar dan wel in begeleid worden?

Respondent: Ja, dat is wat we nu met name vanuit de stuurgroep ook zeggen. Als we met een nieuw programma gaan werken, moeten we daar ook een hele goede instructie voor schrijven. Misschien niet alleen in tekst, maar juist vooral in weinig tekst en veel beeld.

Sacha: Meer visualiseren?

Respondent: Ja en als het gaat over het ontwikkelen van Nedap, dat we daar veel meer gaan kijken of we tijdens de workshops die we daar nog voor geven, meer aandacht moeten gaan besteden aan taal.

Sacha: Merken jullie dat daar vraag naar is, naar visualiseren?

Respondent: Divers, het valt me soms op dat 95% van de mensen een smartphone heeft en daar van alles mee doet en als we als werkgever zeggen dat we gaan digitaliseren, hoor je toch dat medewerkers dat voor hun werk niet willen doen. Dat vind ik heel bijzonder. Ik denk dat het ook een kwestie is van uitleggen waarom we wat doen en wat de voordelen daarvan zijn.

Sacha: Gebeurt dat nu al genoeg naar jouw idee?

Respondent: Niet altijd. Sommige dingen worden ook in stand gehouden omdat het nog niet mogelijk is. Als je ziet dat er nog heel veel fysieke formulieren worden ingevuld, maakt dat dat medewerkers ook niet gewend raken om dingen digitaal aan te vragen.

Sacha: Wordt er naar jouw idee tijdens vaste gespreksmomenten aandacht besteed aan de taalvaardigheid?

Respondent: Dat vind ik moeilijk om in te schatten, want ik zit hier nu zeven maanden. Ik heb daar eigenlijk niet zo'n zicht op wat er op de werkvloer gebeurt.

Sacha: Maar het is dus niet een vast punt wat aan bod moet komen tijdens een gesprek?

Respondent: Nee en ook als je naar functieomschrijvingen kijkt, staat er ook wel: Een goede beheersing van de Nederlandse taal. Maar ik heb niet het idee dat daar veel aandacht voor is. Dat zal je misschien ook terugkrijgen van de leidinggevendenden, dat zij niet zo een probleem ervaren. En dan denk ik: in hoeverre weet je dat nou echt? In hoeverre weet je of je medewerkers worstelen met een rapportage?

Sacha: Zou dat ook kunnen komen doordat leidinggevendenden de medewerkers te weinig zien?

Respondent: Ik denk dat dat wel meespeelt.

Sacha: Is dat iets wat gaat veranderen in de toekomst?

Respondent: We hebben er wel aandacht voor. Op drie locaties hebben we recent het aantal teamleiders uitgebreid omdat de span of attention te groot is. Je kunt niet 120 mensen echt aandacht geven, dat moet naar een kleinere groep toe.

Sacha: En welke actie vindt er plaats wanneer een medewerker aangeeft dat die moeite ervaart?

Respondent: Een eerlijk antwoord is dat ik het niet helemaal zeker weet, maar ik denk dat het heel erg afhangt van de leidinggevende. Er zijn leidinggevendenden die gaan sussen, terwijl ik denk dat je die vraag serieus moet nemen. En als je het niet weet, want ik denk dat dat ook nogal eens voorkomt, dan moet de HR-adviseur worden ingeschakeld om te kijken wat we gericht aan kunnen bieden.

Sacha: Zouden zij ook weten dat ze met dit soort problemen bij jullie terecht kunnen?

Respondent: Dat is de vraag. Ik hoop dat we dat mee kunnen geven straks. Wij kunnen denk ik veel meer laten zien aan de leidinggevendenden wat we kunnen gaan bieden.

Sacha: Er zijn medewerkers die misschien aangeven dat ze ergens tegenaan lopen, maar er zullen er ook genoeg zijn die dit niet doen. In hoeverre denk je dat medewerkers en cliënten mogelijk een veiligheidsrisico lopen?

Respondent: Ik zou zeggen niet direct, want dan zouden we dat veel sneller merken in het aantal meldingen op het gebied van foutieve zaken. Ik denk dat bij de functies die iets moeten voorschrijven zoals artsen, daar speelt dit niet. Wat wel kan natuurlijk, ik weet niet in hoeverre dit ook invloed heeft op de cliënt, als je iets wat ongelukkig opschrijft. Kan een ander dat dan echt goed begrijpen?

Sacha: Dus dan gaat het meer over het rapporteren?

Respondent: Ja. De veiligheid van cliënten, dat zien we niet terug in de meldingen over medicatiefouten of iets dergelijks, maar in het welzijn van cliënten zou het wel negatieve gevolgen kunnen hebben.

Sacha: Welke maatregelen zouden we dan als organisatie kunnen nemen om hier misschien nog wat meer invloed op uit te oefenen?

Respondent: Ik denk dat het heel belangrijk wordt dat we het heel normaal vinden dat we het ook over deze basisvaardigheden hebben met elkaar.

Sacha: Dus eigenlijk dat we meer gaan normaliseren binnen de organisatie?

Respondent: Ja en dat we ook, bijvoorbeeld in Het Leerplein, iets kunnen aanbieden op verschillende niveaus met betrekking tot Nederlandse taal of rekenen. Wanneer medewerkers dan moeite hebben, maar dit niet aan willen of durven geven, kunnen dan zelf ook aan de slag. Ze hoeven zich niet bloot te geven.

Sacha: In hoeverre is het mogelijk om zo iets toe te passen?

Respondent: Dat is altijd mogelijk. Je zou dan even moeten kijken wat de kosten en baten zijn. Ik denk zelfs dat er misschien modules zijn die nu gebruikt worden door de BBL-leerlingen, waar misschien iets achter zit wat we kunnen gebruiken.

Sacha: Is dat iets wat dan als E-learning zou moeten worden aangeboden of klassikaal? Want ik kan me voorstellen dat als je niet digitaal vaardig bent, een E-learning juist heel erg afschrikt.

Respondent: Ja, dat klopt. De E-learning moeten we meenemen in de routekaart ICT. **Het naslagwerk kan hierbij wat mij betreft bestaan uit weinig woorden en veel beeld, maar kan ook bestaan uit een aanvullende E-learning.** Ik heb zelf een racefiets en tot een paar jaar geleden kon ik daar zelf niet zo veel aan doen. Toen zei een vriend tegen mij dat het niet zo moeilijk is als je het volgt via een filmpje. Als je kijkt wat ik nu allemaal zelf doe en dan ben je eigenlijk hartstikke trots op jezelf, dat gewoon via een YouTube filmpje. Dan denk ik dat we dat principe ook veel meer toe kunnen passen. Het hoeft niet altijd een soort toets te zijn, het moet ook leuk zijn.

Sacha: Dat vind ik een mooie. In welke mate kan moeite met lezen, schrijven of digitaal werken gevolgen hebben voor de gezondheid van medewerkers? Merken jullie daar iets van?

Respondent: Ik kan van alles verzinnen, maar ik kan het niet zozeer duiden.

Sacha: Oké en als je nou kijkt naar de inzetbaarheid en productiviteit van medewerkers?

Respondent: Iemand die sneller iets begrijpt, zal ook sneller een instructie doornemen. Ik vind het heel moeilijk om in te schatten vanuit mijn positie hoeveel problematiek is er. Ik vind het wat wonderlijk als een leidinggevende gelijk zegt dat het er niet is, terwijl ik denk dat we het niet weten.

Sacha: Ik denk dat dat misschien niet goed weten hoe ze moeten herkennen en signaleren?

Respondent: Ja, dat kan of ze ervaren geen probleem en dat vind ik wel typisch.

Sacha: In hoeverre zijn er dan handvatten voor het herkennen en signaleren?

Respondent: Die zijn er wel, de vraag is alleen of er op wordt gelet. Ik krijg wel eens mails van mensen, ik ben zelf ook geen taalwonder, maar ik zie heel veel spellingsfouten en kromme zinnen. Het kan gewoon beter.

Sacha: Welke handvatten zou je dan willen zien voor leidinggevend?

Respondent: Ik denk dat het allerbelangrijkste is dat wanneer iets opvalt, het ook bespreekbaar moet worden gemaakt. Het belangrijkste handvat ben je zelf, namelijk het bespreken wat je ziet.

Sacha: Zoals ik het ervaren heb, merk ik dat het bespreekbaar maken naar medewerkers toe heel lastig is en misschien zelf wel vermeden wordt. Is dat iets waar leidinggevend en ondersteuning bij nodig hebben?

Respondent: Voor een deel is dat zo. Wij hebben een grote diversiteit aan leidinggevend en vanuit een soort familiecultuur, moeten we het vooral gezellig houden en dat is natuurlijk belangrijk, maar je onthoud iemand ook iets. We gaan natuurlijk ook een leiderschapstraject in na de zomer. Wat we daarbij voorop zetten qua methodiek is action learning. We zijn natuurlijk een praktijkgerichte organisatie, met veel praktijkgerichte mensen, voornamelijk op mbo niveau. We moeten vooral leren, dat leren op de werkvloer normaal is en leuk kan zijn. We hebben nu wel eens het idee, zo zitten leidinggevend en er ook in volgens mij, dat ze het gevoel hebben dat als ze iets aanraken dat het altijd negatief is. Je hoeft niet te zeggen dat iets niet goed is, maar er valt je iets op. Hoe kijk je daar tegenaan en kan je er iets mee?

Sacha: Zouden we dan eigenlijk iets moeten doen aan het beeld wat de medewerkers daar van hebben?

Respondent: Ja, maar vooral ook de leidinggevend en. Iemand die blijft hangen op een tekortkoming of een onhandigheid, dat is niet verkeerd, dat is eigenlijk heel goed. Je kan daarmee mensen helpen in hun ontwikkeling. Het lijkt soms wel een beetje koud watervrees, er heerst een gevoel van iets niet mogen en kunnen zeggen. Als je dan je mindset kan wijzigen in: hiermee help ik iemand of bied ik tenminste een kans om zich te ontwikkelen. Dan heb je een hele andere insteek dan het idee dat je iemand op z'n fout moet wijzen.

Sacha: Is dat iets waar leidinggevend en bij ondersteund moeten worden?

Respondent: Ja en dat is iets wat we ook mee gaan nemen in het leiderschapstraject.

Sacha: Op welke manier wordt nu rekening gehouden met medewerkers die moeite ervaren met lezen, schrijven of digitaal werken?

Respondent: Ik denk weinig tot niet. In de instroom van de opleidingen zijn we wel aan het toetsen om te kijken of het passend is, dus daar doen we het wel. In het dagdagelijkse werk zie ik het eigenlijk niet zo.

Sacha: We communiceren natuurlijk ook veel naar medewerkers toe, bijvoorbeeld via WIN, mail en de app. Hoe zouden we de communicatie misschien nog kunnen aanpassen of verbeteren?

Respondent: Dat gaat over twee aspecten: iemand die niet digitaal vaardig is, hoe kan je die nou het beste bereiken? Want als iemand gewoon niet kijkt op die telefoon dan houdt het op. Een ander aspect waar we nog stappen in kunnen maken zijn onze werkinstructies of beleidsstukken, dat zijn grote lappen tekst met veel woorden. We stoppen er ook beeldmateriaal bij, maar het blijft veel tekst. Daar had ik het laatst ook over, we zouden vanwege de praktische insteek van onze beroepsgroep meer naar infographics moeten of sommige dingen pictogramachtig. Je hebt minder woorden en meer beeldvorming nodig, laat ik het zo zeggen. Wij zijn heel goed in protocollen en instructies en tekst maken en wij zijn minder goed, met andere woorden we hebben nog iets te ontwikkelen, in infographics.

Sacha: Is dat iets wat wel op de agenda staat?

Respondent: Ik heb het niet ergens gezien in het jaarplan, ik heb wel in een aantal stuurgroepen aangegeven dat we hier aandacht aan moeten besteden. Ik heb ook al samen met André gekeken of de afdeling Communicatie daar niet eerst zelf vaardiger in moet worden.

Sacha: Is dat ook iets wat jullie peilen bij de medewerkers om te kijken hoe zij dat het liefste zien?

Respondent: Die vraag zou ik bij Communicatie neerleggen, ik weet het eerlijk gezegd niet. Als je kijkt naar het tot stand komen van de visie en het meerjarenbeleidsplan zijn daar echt bijeenkomsten voor gehouden om medewerkers hierbij te betrekken. Dat vind ik wel heel goed.

Sacha: Dus echt het betrekken van de medewerkers bij de plannen?

Respondent: Ja, in plaats van het bedenken op strategisch niveau en het naar beneden droppen.

Sacha: Is er op dit moment vanuit WVO al aanbod om op een laagdrempelige manier de taalvaardigheid te versterken?

Respondent: **Nee, onvoldoende vind ik.**

Sacha: Is er wel mogelijk toe?

Respondent: **De faciliteiten hebben we. We hebben een Leerplein, we hebben een afdeling Communicatie, we hebben een afdeling HRM. De vraag is of we de tools die daarbij horen ook meer aan gaan bieden.**

Sacha: Zou het ook interessant zijn voor WVO om daar externe partijen bij te betrekken?

Respondent: **Zeker. Die hebben kennis en hebben misschien laagdrempelige mogelijkheden die wij zo over kunnen nemen zonder te ontwikkelen. Wat ik net zei over de YouTube-achtige filmpjes, als we de content zo kunnen krijgen en gebruiken, zouden we gek zijn als we het zelf zouden gaan ontwikkelen.**

Sacha: Precies. Bij wie ligt de verantwoordelijkheid om het niveau van geletterdheid van medewerkers te monitoren?

Respondent: **Je zou bijna zeggen dat dat alleen gedaan kan worden door de leidinggevenden. Je kan wel zeggen, we leggen het bij HRM maar wij kunnen niet van 1500 medewerkers monitoren.**

Sacha: Is dat iets waar jullie in zouden kunnen samenwerken?

Respondent: **Tuurlijk, dan zouden we moeten gaan kijken hoe we dat op kunnen pakken. Eén van de items om het te monitoren was dit onderzoek starten.** We hebben namelijk gezegd dat we allerlei HR instrumenten kunnen ontwikkelen en daar iemand onderzoek op laten doen, maar laten we nou eens bij de basis beginnen. Het is toch raar dat wij zien dat zoveel procent van de mensen hier last van heeft en dat wij denken dat de community WVO Zorg anders zou zijn dan de buitenwereld. Dat is wel wat sommige mensen zeggen. Dat kan niet de waarheid zijn. Daar ben ik toch wat voorzichter in want volgens mij zijn wij een afspiegeling van de samenleving, dus zit die problematiek bij ons er ook.

Sacha: Dus als ik het goed begrijp is het belangrijk om eerst inzicht te creëren en draagvlak te creëren bij de leidinggevenden?

Respondent: Precies, daarom ben ik ook heel blij met jouw onderzoek.

Sacha: Heb je nog aanvullingen of ideeën die belangrijk zijn?

Respondent: **Nee, behalve dan dat ik hoop dat er in de aanbevelingen ook tips en trucs komen vanuit een taalhuis of partijen die hier al heel kundig in zijn. Wij weten gewoon een heleboel dingen niet omdat we dit onderwerp nog heel weinig aandacht hebben gegeven.**

Interview 15

Sacha: Wat is jouw functie bij WVO?

Respondent: Ik ben woon-leef medewerkster.

Sacha: Oké en welke werkzaamheden voer je hierbij uit?

Respondent: Ja gewoon een beetje de huishoudelijke taken. Ik draai alleen maar JO-4 diensten. JO-4 wilt zeggen dat ik alleen de middag-avondploeg draai. Dus het is voornamelijk huishoudelijk werk en bezig zijn met de bewoners.

Sacha: Oké. En dan doe je de bewoners in die zin niet verzorgen maar meer ondersteunen, begrijp ik dat goed?

Respondent: Ja, klopt. Het bestaat inderdaad uit de begeleiding van de tafel naar het toilet, een rondje door de binnentuin en eventueel naar bed brengen.

Sacha: Oké, wel heel gevarieerd werk denk ik zo?

Respondent: Ja, ik ben in januari begonnen. Ik doe dit eigenlijk naast m'n huidige werk. Mijn oudste dochter wordt 18 dus dan valt er een stukje inkomen weg. Dus ik dacht ach, iets achteruit gaan had ik ook geen moeite mee gehad maar als je het gat dan toch kan dichten en ruimschoots kan dichten. En mijn dochter werkte ook al bij de organisatie als woon-leef medewerkster, dus wat dat betreft had ze al een voorsprongetje en heeft ze me binnen geloodst.

Sacha: Leuk zeg. Bevalt het ook wel?

Respondent: Ja, ik heb heel veel plezier in wat ik doe. Ik kwam er ook al vanuit m'n huidige werk op bepaalde afdelingen als kapper, dus ik was al bekend op de woningen. Ik vind het heel dankbaar werk en je moet het niet doen omdat het goed betaald. Dat is natuurlijk heel fijn maar je moet het ook doen met je hart.

Sacha: Zijn er nou werkzaamheden die je heel erg leuk vindt om te doen?

Respondent: Ja toch wel met die mensen buiten zijn. Met dat mooie weer zie je ze ook echt genieten. Of samen de tafel dekken en gezamenlijk eten. Af en toe krijg je dan nog eens een compliment. Gisteren nog was er een man die tegen me zei: wat heb je toch een leuke snoet! Dan is je dag toch weer goed.

Sacha: Geweldig. Zijn er nou ook werkzaamheden die je niet zo leuk vindt om te doen?

Respondent: Ja, ik vind de inco's verschonen, dat zijn de luiers zeg maar, daar moet ik nog even doorheen. Ik ben niet iemand die blèrt dat ik het niet doe, ik hoop namelijk dat als ik zelf zo oud ben dat iemand dat voor mij doet. Maar dat is niet iets waar ik om sta te springen.

Sacha: Zijn er nou ook administratieve werkzaamheden waarvan je zegt, die doe ik liever niet?

Respondent: Rapporteren vind ik lastig. Daar moet ik me eigenlijk nog goed in verdiepen en kijken hoe ik dat nou moet doen. Rapporteren op zich heb ik niet zo veel moeite mee. Je rapporteert naar familie wat je hebt gedaan, dus daar heb ik helemaal geen moeite mee.

Sacha: Is dat dan wel iets waar je nog in begeleid wordt? Want je zegt dat je daar wat moeite mee hebt.

Respondent: Daar staan ze in principe wel open voor hoor als daar tijd voor is.

Sacha: Wordt dat dan gedaan door je collega's of door je leidinggevende?

Respondent: Door de verzorgende met wie je op de woning staat. Die rapporteert eigenlijk meer medische dingen. Ik kan alleen schrijven dat ik bijvoorbeeld met die mevrouw aardappels heb geschild of een rondje heb gelopen.

Sacha: Oké. Ik heb je verteld waar ik in m'n onderzoek mee bezig ben. Ik ben aan het kijken hoe het er voor staat binnen de organisatie met betrekking tot lezen, schrijven en werken op de computer. We gaan natuurlijk steeds meer digitaliseren binnen WVO en er wordt veel met computers gewerkt. Als je dan moeite hebt met lezen, schrijven of met werken op de computer dan kan dat wel lastig zijn. Hoe is dit voor jou?

Respondent: Ja, ik ben er natuurlijk al weer heel lang uit. Ik ben 43 en ik ben nieuw in deze branche. Ik heb een handvaardig beroep en computers zijn voor mij abracadabra. Ik kan net m'n telefoon en computer aanzetten en dan heb je het wel gehad. Dat klinkt heel knullig, maar zo is het wel.

Sacha: Dat kan ik heel goed begrijpen. Er wordt nu heel snel verwacht dat je mee kan komen en als dat dan niet lukt, is dat vervelend. Zeker als je daar niet goed in wordt begeleid, of is dat anders?

Respondent: Als ik vraag om ondersteuning bij collega's zullen ze me vast wel helpen, maar je ziet ook dat ze heel druk zijn. Er staan natuurlijk wel veel cursussen om je te begeleiden met dit soort dingen, dus ik hoop dat dat vanaf volgend jaar allemaal weer door kan gaan. Zodat ik op dit vlak ook bijgeschoold kan worden.

Sacha: Ja. Zijn er nou ook taken die je niet uitvoert, bijvoorbeeld op de computer. Omdat je ze liever door een collega uit laat voeren omdat je er wat moeite mee hebt?

Respondent: Ja, op dit moment rapporteren omdat ik nog niet vaardig genoeg ben. Dat is op dit moment ook niet echt een pré.

Sacha: Zijn er nog andere werkzaamheden die je niet goed uit kan voeren omdat je wat moeite hebt met werken op de computer?

Respondent: Nee, eigenlijk niet.

Sacha: Tijdens het werk dat je doet, ervaar je dan wel eens spanning?

Respondent: Dat ligt denk ik meer aan mezelf. Ik ben natuurlijk flexer dus ik sta op allerlei woningen. Aan de Vondellaan sta ik heel graag boven, want daar klikt het gewoon met iedereen heel leuk en daar sta ik ook veel. Beneden vind ik het wat kouder, wat afstandelijker. Ik moet ook zeggen dat ik het daardoor iedere keer weer spannend vind en dat ik echt opgelucht ben als ik op een bepaalde woning sta.

Sacha: Maar voel je je dan wel op je gemak tijdens je werk?

Respondent: Als ik op de woningen boven sta, zeker.

Sacha: Gelukkig. Ervaar je naar jouw idee nog andere gezondheidsklachten die je kan relateren aan je werk?

Respondent: Nee, zeker niet. Ik ga fluitend er naartoe.

Sacha: Als je kijkt naar de communicatie. Wij communiceren natuurlijk veel via de mail, via Nedap maar ook via de nieuwe app. Hoe kan volgens jou de communicatie nog verbeterd worden, zodat misschien nog beter begrepen wordt wat er van ons als medewerkers verwacht wordt?

Respondent: Ik vind de communicatie prima bij WVO. Als je iemand nodig hebt wordt je achter elkaar doorverbonden en ook de nieuwe app. Ik moet heel eerlijk zeggen, dat ik daar niet altijd op kijk.

Sacha: Dus als ik het goed begrijp is het naar jouw idee prima zoals het is?

Respondent: Ja, het is prima.

Sacha: Zou het misschien nog iets bijdragen om meer met plaatjes of filmpjes te werken?

Respondent: Ja, dat zou wel kunnen.

Sacha: Zou dat iets bijdragen voor jou?

Respondent: Ik begrijp wel een beetje wat je bedoelt, maar voor mij heeft dat geen meerwaarde.

Sacha: Oké. Hoe zouden we taal- en digitale vaardigheden nou op een goede manier bespreekbaar kunnen maken binnen de organisatie?

Respondent: **Misschien wat meer één op één begeleiding indien mogelijk. Dat je misschien wat meer handvatten krijgt.**

Sacha: Heb je naar jouw idee het gevoel dat er rekening mee wordt gehouden als je moeite hebt met rapporteren?

Respondent: Dat kan ik eigenlijk niet echt zeggen, daarvoor werk ik hier nog te kort. Als er iets is kan ik altijd bij iemand terecht en ik heb het gevoel dat ze het dan ook wel oppakken.

Sacha: Nou dat is mooi. Kijk je ook wel eens op Het Leerplein?

Respondent: Ja, daar kijk ik regelmatig op. Al hoewel ik nu toevallig iets online had gedaan en echt dacht dat ik hier te oud voor ben geworden. Dat is natuurlijk onzin, maar ik ben er echt uit. Je bent natuurlijk nooit te oud om te leren, maar ik had er wel heel veel moeite mee. Dus toen heb ik ook gebeld naar de afdeling en werd ik ook weer achter elkaar teruggebeld. Ze hadden heel veel begrip voor de situatie. Ik heb ook een kleintje thuis, ik werk veel en heel die coronacrisis. Daarnaast heb ik ook nog een dochter op eigen benen gezet, die is op kamers gegaan. Dat zorgt allemaal voor best wel wat stress. Toen zeiden ze ook dat ze de cursus zouden afstropen, voor een woon-leef medewerkster was het ook niet zo heel relevant. Het ging over privacy, wetgeving en dat soort dingetjes.

Sacha: Wat was dan hetgeen waar je met name moeite mee had in de scholing?

Respondent: **Gewoon de hele omschrijving van alle vragen, daar moest ik echt over nadenken. Dat komt misschien ook wel gewoon omdat ik dit niet meer gewend ben. Ik ben ruim 25 jaar geleden naar school geweest en daar heb ik ook wel iets over dat soort dingen geleerd en nog wel eens een cursus voor m'n werk of zo, maar dat is allemaal praktisch. De theoretische dingen daar ben ik helemaal uit maar ik wil daar natuurlijk best wat voor doen.**

Sacha: Ja, dat is wel even omschakelen dan.

Respondent: Enorm. Dus daar raakte ik ook best wel van in paniek en daar had ik ook best wel last van en dat gaf ook weer extra stress. Maar dat hebben ze toen gelukkig wel weer weggenomen.

Sacha: Ja, zou het jou dan helpen als de vragen op een andere manier geformuleerd zouden worden?

Respondent: Ja, dat zou voor mij wel helpen. Maar misschien snapt een ander het weer wel en ligt het gewoon aan mij.

Sacha: Wat zou je er dan van vinden als we lezen, schrijven en digitaal werken zouden verwerken in het scholingsaanbod?

Respondent: Ja, prima.

Sacha: Zou dat iets zijn waar je gebruik van zou maken?

Respondent: **Ja, zeker. Tuurlijk wil ik me wat meer verdiepen in de theorie. Dus als het makkelijker zou zijn door middel van makkelijkere taalomschrijving van de stof, dan zou dat al een stukje barrière voor mij wegnemen. Nu moet ik echt drie keer de vraag lezen en soms nog dingen opzoeken om te kijken wat het betekent. Als je daar niet in thuis bent is dat gewoon heel lastig.**

Sacha: Als je vragen hebt over taal of computerwerkzaamheden, bij wie kan je dan terecht?

Respondent: Ja, ik denk bij IT. De computerafdeling of hoe heet dat ook alweer.

Sacha: Zou dat ook iets zijn waarmee je naar je leidinggevende zou stappen?

Respondent: Ja, absoluut.

Sacha: Oké, mooi. Zijn er voor de rest nog belangrijke dingen die ik nog mee moet nemen in m'n onderzoek?

Respondent: Nou, ik vind wel dat als je net in dienst komt dat ze maar twee korte inwerkdagen hebben op de werkvloer. Er zou op zich ook nog wel een aparte dag of middag bij mogen komen voor het rapporteren, dat lijkt me wel heel nuttig. Als ze daar wat meer aandacht aan zouden geven, zouden wij daar nu misschien minder mee struggelen. Want nu denk ik steeds, dat komt straks wel en ik schuif het voor me uit. Maar het is wel belangrijk dat je toch nog wat aan kan vullen af en toe.

Interview 16

Sacha: Wat is je functie en welke werkzaamheden horen hierbij?

Respondent: Mijn functie heet lid van de Raad van Bestuur. Als Raad van Bestuur ben je eindverantwoordelijk voor de organisatie in z'n totaliteit, dus op alle vlakken.

Sacha: Wat is hierbij jouw specifieke aandachtsgebied?

Respondent: Mijn specifieke aandachtsgebied heeft toch wel te maken met mijn achtergrond vanuit de zorg. Ik ben van origine verpleegkundige, gezondheidswetenschapper. Ik heb in tal van zorgcontexten gewerkt, zowel in de psychiatrie als in de ouderenzorg, ziekenhuiszorg. Dat pallet is mij goed bekend. Mijn taken zijn heel veel omvattend. Wat in ieder geval mijn drijfveer is, wat wordt de patiënt of cliënt er beter van? Wat is goed voor de patiënt, cliënt of bewoner? Om dat altijd in het perspectief te zien. Daarnaast de principes van Planetree, als je kijkt naar de drie pijlers: Kwalitatief goede zorg, dat is natuurlijk een heel breed begrip want wat is kwaliteit? Maar in ieder geval basale kwaliteit die je ook mag verwachten vanuit de professie, in een helende omgeving. Dat de omgeving er toe doet en plezierig is om in te verblijven, dat je je in ieder geval welbevind. Als derde in een gezonde organisatie, gezond in de zin qua bedrijfsvoering dus financieel gezond, maar ook een gezonde organisatie waarin het goed is om te werken, dus dat het ook voor je medewerkers een gezonde en vitale organisatie is. Als je vanuit Planetree naar die drie pijlers kijkt, wat is dan je rol als bestuurder? Dat is te zorgen voor dat je de drie pijlers excelleert. Dat je een organisatie hebt die vanuit cliëntperspectief goed is, die vanuit professie goed is en of dat nou de zorgmedewerker is, de professional, de HR-medewerker, de facilitaire medewerker. Dat dan binnen een context die er voor zorgt dat een organisatie stabiel is en vooruit kan kijken.

Sacha: Kijkend naar de pijlers van Planetree, hoe vind jij dan dat wie het nu doen als organisatie?

Respondent: Ik vind dat we in de cliëntenzorg heel ver gaan, de zorg is op een hoog niveau en liefdevol. Onze medewerkers gaan voor die cliënten door het vuur, of dat nou intramuraal is als in de thuiszorg. Ik vind dat we daar heel ver in gaan en dat ook heel goed doen.

Sacha: Mooi.

Respondent: Dus dat is heel mooi. Als we kijken naar de pijler helende omgeving, qua onze gebouwen hebben we ook een aantal pareltjes. Desalniettemin kan je ook in een omgeving die minder is, kijk naar De Zoute Viever, dat is een complex dat nodig aan vernieuwing toe is. Maar onze medewerkers zijn wel in staat om daar goede en liefdevolle zorg te verlenen. Als ik dan kijk naar de gezonde organisatie: we zijn financieel gezond, we zijn innovatief, we opereren op tal van samenwerkingen met andere partijen. Richting de medewerkers denk ik soms wel eens dat we die nog beter mogen ondersteunen in hun werk en als je goed zorgt voor jezelf, kan je ook goed voor een ander zorgen. Als wij goed voor onze medewerkers zorgen, kunnen zij ook hun werk nog beter uitvoeren. Ik denk dat we daar nog wel wat te brengen hebben.

Sacha: Mooi dat je dat zelf ziet. Jij zal ook zien dat de zorgvraag, vooral nu, sterk toeneemt in Nederland. Daarnaast is er ook sprake van krapte op de arbeidsmarkt. Er wordt dan ook steeds meer gezien dat werkgevers moeite hebben met het op peil houden van de arbeidsmarktcapaciteit. Als je dan weet dat 9,7% van de medewerkers in de zorgsector laaggeletterd is of moeite heeft met lezen en schrijven, hoe kijk jij dan aan tegen deze ontwikkeling?

Respondent: Een aantal dingen zijn feiten, zeker in Zeeland. Er is sprake van verzwaring van de zorg, dus kwalitatief wordt er iets anders verwacht, naast kwantitatief want we hebben ook gewoon meer ouderen. Het vergrijzen van de provincie, de ontgroening en krimp. Dus we staan voor een uitdaging. Wat ik denk is dat je voor een deel goed om moet gaan met de kwaliteiten/competenties van je medewerkers. Dat betekent dat je wat meer moet richten op functiedifferentiatie. Waar we in het verleden verpleegkundige of verzorgenden op een groepswoning plaatsten, waar ze ook kookten en de was deden,

denk ik dat je vanwege die schaarste die mensen moeten benutten in de zaken waar zij expert in zijn. Het lukt ons toch nog steeds om vooral vanuit de onderkant van de arbeidsmarkt, het facilitaire bedrijf of dienstverlening, om die bij ons binnen te halen en daarin ook een rol te geven. Dan mag je niet iets anders van ze verwachten, je moet begrip hebben voor het plafond. Als je het dan hebt over laaggeletterdheid en digitaal vaardig, dat juist in die groep die heel waardevol is en vooral voor cliëntcontact, dat het belangrijk is dat je die juist inzet en daar in investeert. Mijn ervaring is hier, maar ook toen ik bestuurder was op Noord-Beveland, dat daar pareltjes tussen zitten. Als je die op een goede manier weet te ondersteunen, kan je die ook verder helpen. Daar zie ik dus ook loopbaanperspectief voor medewerkers die bijvoorbeeld beginnen in de huishoudelijke zorg. Voor die medewerkers moeten we oog hebben. Ik denk, maar dat is een aanname, dat het zich vooral in die groep afspeelt.

Sacha: Dus dan, even oneerbiedig gezegd, de ongeschoolde medewerkers?

Respondent: Ja of laaggeschoold. Maar die hebben vaak wel een groot en warm hart, ze zijn betrokken bij de mensen en hebben hele goede dingen. Dat is ook liefdevolle zorg, dat is ook Planetree. In deze periode van crisis waar we in zitten, waarin wij ons uiterste best doen om de communicatie met medewerkers goed te houden, dit is ook heel snel op gang gebracht. Maar als je dan terug hoort dat ze er blij mee zijn, vooral met het stukje bijzondere initiatieven, is dat heel leuk. Maar de werkinstructies zijn ook te lezen en daarvan merk ik dat velen, niet alleen de lager geschoolden, dat medewerkers heel slecht lezen.

Sacha: Waar zou dat mee te maken kunnen hebben?

Respondent: Ik denk dat de jongere generatie veel meer opgevoed is met plaatjes, meer visueel is ingesteld en minder om echt letters tot zich te nemen en daaruit te concluderen en begrijpen wat er bedoeld wordt.

Sacha: Ja, krijgen jullie dat ook teruggekoppeld?

Respondent: Er zijn ook leidinggevendenden waaraan we de afgelopen periode hebben aangegeven dat er hele duidelijke richtlijnen zijn en waar het staat, men leest het gewoon niet. Dat is ook een stukje desinteresse. Zo van, ik heb het al zo druk.

Sacha: Zou je dan kunnen zeggen dat een mindere beheersing van taalvaardigheden een risico kan zijn binnen de organisatie?

Respondent: Ja, als je dingen fout interpreteert of niet goed leest kan je fouten maken, dus er zit zeker een risico aan.

Sacha: In hoeverre zie je dit ook bij de hoger opgeleide functies?

Respondent: Ik zie het op alle niveaus. Dan heeft het er wellicht ook mee te maken dat men tegenwoordig zo veel informatie krijgt, zo veel prikkels, dat mensen door de bomen het bos niet meer zien.

Sacha: Zou je dan kunnen zeggen dat te maken heeft met de technologische ontwikkelingen en digitalisering?

Respondent: Die enerzijds ons zou moeten helpen maar doordat je zo veel informatie krijgt... Ik vond het zeer frappant dat aan het begin van de COVID-crisis, dat er zo veel informatie binnen komt aan cijfers, rapporten, statistieken en richtlijnen. Als bestuurder, om je besluit te kunnen nemen, moet je dit filteren en ook nog eens op waarde toetsen. Dat geldt voor mij als bestuurder, maar ook voor alle anderen binnen onze organisatie. Die overvoering van materiaal, van prikkels, maakt dat mensen het niet meer lezen en essentiële informatie ter zijde leggen.

Sacha: Hoe bereiden wij als organisatie ons voor op deze ontwikkeling?

Respondent: Nou je hebt wellicht gehoord over de plannen die we hebben voor ICT, de routekaart, die plannen liggen voor nu tot 2022. Voor een groot deel is dat techniek, maar uiteindelijk gaat het erom of de gebruiker er mee om kan gaan, dat is die adoptie. Daar steken we ook gericht op in, dat is belangrijk. We kunnen namelijk prachtige computers neerzetten, maar als onze mensen het niet gaan gebruiken hebben we er niks aan.

Sacha: Is er al over nagedacht op welke manier dat gaat worden ingericht?

Respondent: We hebben daarvoor bedacht dat er een groep moet zijn met medewerkers, want die communiceren misschien toch makkelijker met de collega's dan dat de leidinggevende dat doet. Dus dat is een werkgroep en daarbij ook een professional hebben bedacht die dat samen met die groep gaat begeleiden. Ik denk ook dat je dan juist gebruik moet maken van simplificaties zoals beelden of iconen, die voor mensen toch gemakkelijker of eenvoudiger zijn.

Sacha: Je zei het net natuurlijk ook al dat mogelijk essentiële informatie wordt gemist op het moment dat medewerkers zo overspoelt worden, dat zou je natuurlijk kunnen zien als een risico. In hoeverre wordt vanuit strategische visie en beleid al rekening gehouden met dat risico?

Respondent: Dat is een goede vraag. Risicomanagement is iets waarvan we ook gezegd hebben in het meerjarenbeleidsplan, dat we daar expliciete aandacht voor moeten hebben. Dus bij risicomanagement in de zorg denk je toch al gauw aan medicatieveiligheid, bij financiën aan een lek of fraude, maar ten aanzien van dit item is het ten eerste al van belang dat je het weet te benoemen en er erg in houdt. Bij de implementatie van een IT traject, daarvan moeten we zeggen dat de routekaart staat of valt met de overname van de medewerkers, als je dat in beeld hebt is de eerste stap al gezet.

Sacha: In hoeverre maakt WVO al gebruik van HR-analytics om inzicht te vergroten in de ontwikkelnoodzaak en de ontwikkelbehoefte van het Human Capital?

Respondent: Maken wij gebruik van HR-analytics? Ik denk dat wij nu heel snel gefocust zijn op verzuimcijfers. Strategische personeelsplanning is bijvoorbeeld een onderwerp dat al tijden op de agenda staat, maar wij hebben nog steeds niet een goed strategisch personeelsplan.

Sacha: Ja, want ik wilde zeggen dat als je vooral focust op de verzuimcijfers dat je dan redelijk achter de feiten aanloopt? Die mensen verzuimen al, dan is het kwaad al geschied. Ik denk dat als je HR-analytics toch wat concreter toe zou passen, dat je dan op voorhand al kan signaleren en preventief kan gaan handelen?

Respondent: Ja, dat is geweest. Waarin we het nu ook niet meer hebben over verzuimbeleid maar over vitaliteit. Dus die slag zijn we aan het maken, maar dat zijn kleine stapjes.

Sacha: Is dat ook opgenomen in het meerjarenbeleidsplan?

Respondent: Ja, zeker wel. Eén van de pijlers in het meerjarenbeleidsplan is: samen gaan voor de beste werkgever. Dit gaat ook over de vitaliteit van de medewerker, kan deze medewerker de eindstreep halen? Zit de medewerker goed in z'n vel? Is er ruimte voor ontwikkeling? Maar meer op organisatieniveau ook, welk potentieel hebben we? Welke mensen kunnen groeien om te zorgen voor ons leidinggevend kader? Dus eigenlijk op tal van niveaus meer voorbereid zijn.

Sacha: Uit de enquête komt terug dat medewerkers best veel gezondheidsklachten ervaren die gerelateerd zijn aan het werk. Is dat iets waar we als organisatie mee bezig zijn?

Respondent: In het MTO wordt dit ook wel meegenomen. Zijn we er ons van bewust? Dat heeft alles te maken met de span of attention, dit geeft aan hoeveel attentie je hebt voor de mensen waar je leiding aan geeft en kan je zien hoe het gaat met deze medewerkers. Je gaat daarmee veel meer op de preventiekant zitten.

Sacha: Is dat iets wat nu al wordt toegepast?

Respondent: **We zijn het al wel aan het toepassen maar... er is nog ruimte voor verbetering. Dat heeft alles te maken met de span of control. Om die reden hebben we het aantal leidinggevenden de afgelopen jaren ook uitgebreid om te zorgen dat er meer oog voor vitaliteit en preventie kan zijn. FitzMe, dat traject, überhaupt bewegen en vitaliteit in het algemeen eigenlijk**

Sacha: Het is jammer dat dat nu allemaal een beetje stilstaat eigenlijk.

Respondent: Ja, dat is heel jammer.

Sacha: Zelf ben ik ook betrokken bij FitzMe en dat is echt een heel mooi project waarin je medewerkers kan motiveren om ook zelf meer bezig te zijn met hun vitaliteit zowel privé als tijdens het werk. Mooi dat de organisatie daar actief mee bezig is. In welke mate bestaan er nu faciliteiten binnen WVO om verminderde taal- en digitale vaardigheden aan te pakken?

Respondent: **Op maat. Ik weet van een aantal casuïstieken dat er medewerkers zelf een taalcursus hebben kunnen volgen of ondersteuning krijgen.**

Sacha: Is dat iets wat door de organisatie gefaciliteerd wordt?

Respondent: **Die casus die ik ken, daarin heeft de organisatie ook wel ondersteuning geboden, ook financieel.**

Sacha: Is dat iets wat op grotere schaal gefaciliteerd zou kunnen worden of blijft het dan echt maatwerk?

Respondent: **Ik zou daar voor maatwerk pleiten.**

Sacha: Er zijn natuurlijk best wat organisaties die qua taal kunnen ondersteunen en dit ook (gratis) faciliteren. Dat zou iets kunnen zijn waar we als organisatie misschien over na kunnen denken om daar mee in zee te stappen?

Respondent: **Dat zouden we kunnen verkennen.**

Sacha: Wat is dan de rol van locatiemanagers en leidinggevenden bij het signaleren maar ook faciliteren van het hulpaanbod naar de medewerkers?

Respondent: **Als je als leidinggevende goed zicht hebt op de medewerkers, in de individuele gesprekken ter sprake brengen en vervolgens daar een aanbod in doen.**

Sacha: Dus dan heb je het eigenlijk weer over de span of attention?

Respondent: **Ja en dan geldt denk ik weer dat het maatwerk is. Als je merkt dat meerdere van de medewerkers daar mee kampen, zou dit meer groepsgewijs kunnen gaan en kunnen leidinggevenden dit ook met elkaar delen.**

Sacha: In hoeverre draagt geformuleerde visie en beleid dan bij aan het eigenaarschap van de medewerkers?

Respondent: **Wat wij in onze bestuursvisie hebben gezegd, is dat we de eigenaarschap zo dicht mogelijk leggen waar die ook genomen kan worden. Dus ieder op z'n eigen niveau heeft dat eigenaarschap, om ook die betrokkenheid bij jouw werk te leggen. Dat is onze visie en die dragen we uit. Daarmee hoop je en verwacht je dat dat ook op die manier ook uitpakt.**

Sacha: Hebben jullie het idee dat het ook zo gedragen wordt binnen de organisatie?

Respondent: **Ook dat wisselt denk ik. Heel veel mensen vinden het begrip eigenaarschap wel heel plezierig denk ik. Maar er zijn ook medewerkers die dat liever niet doen en het bij leidinggevenden leggen.**

Sacha: Is dat ook prima of zie je dat liever anders?

Respondent: Eigenaarschap vind ik een heel belangrijk goed, want dat betekent ook dat je er verantwoordelijk voor voelt. Verantwoordelijk voor het resultaat en dat ook behapbaar maken, dat stukje dat jij ook kan. Medewerkers hebben thuis ook een grote verantwoordelijkheid, die verantwoordelijkheid zie je ook graag bij de medewerkers net als dat ze zich thuis verantwoordelijk voelen.

Sacha: Dat is een mooi streven denk ik wel. Heb je nog aanvullingen of ideeën die belangrijk zijn om te vermelden?

Respondent: Ik ben heel benieuwd naar wat er uit de enquête komt.

Sacha: Waar ben je dan vooral benieuwd naar?

Respondent: Naar wat het thema bij de medewerkers losmaakt.

Bijlage 9. Uitnodiging deelname enquête

Beste collega,

Laat je mening horen! Hoe? Via een enquête!

Als organisatie vinden we het belangrijk om continu te leren en onszelf te verbeteren. We leren ook van ervaringen van jou!

Daarom kun je binnenkort deelnemen aan een enquête over taal, rekenen en digitale vaardigheden.

Graag horen we van jou waar je tegenaan loopt met taal, rekenen en digitale vaardigheden en wat WVO Zorg kan doen om jou hierin te ondersteunen.

Het gaat erom dat we hiermee inzichten verkrijgen en dat we samen onze werkzaamheden kunnen verbeteren op bovenstaande onderwerpen.

Je ontvangt eind van deze week een digitale vragenlijst van Sacha Behrens, student van de HZ, over verschillende aspecten van lezen, schrijven en werken op de computer. Deze vragenlijst is opgesteld in het kader van een afstudeeropdracht voor de opleiding Bedrijfskunde. Je antwoorden worden anoniem verwerkt. Er worden geen persoonsgegevens gevraagd, alleen je ervaring en mening.

Je ontvangt de vragenlijst via een link in je WVO Zorg-mail. Invullen duurt maximaal 5 minuten.

Indien je mailadres achterlaat, dan maak je kans op leuke attentie. Onder iedere 50 respondenten verloten we een aardigheidje. Dus houd je mailbox goed in de gaten, want met jouw input kunnen we onszelf blijven verbeteren!

Als je vragen heb, kun je contact opnemen via: s.behrens@wvozorg.nl. Alvast bedankt voor je medewerking.

Met vriendelijke groet,

WVO Zorg afdeling HRM

Beste collega,

Laat je mening horen! Hoe? Via een enquête!

Als organisatie vinden we het belangrijk om continu te leren en onszelf te verbeteren. We leren ook van ervaringen van jou!

Daarom kan je deelnemen aan de enquête over taal, rekenen en digitale vaardigheden.

Je antwoorden worden anoniem verwerkt. Er worden geen persoonsgegevens gevraagd, alleen je ervaring en mening.

Invullen duurt maximaal 5 minuten en kan tot **vrijdag 24 april**.

Link naar de vragenlijst: <https://nl.surveymonkey.com/r/5RCWZTJ>

Laat je mailadres achter en maak kans op een leuke attentie! Onder iedere 50 respondenten verloten we een aardigheidje.

Alvast bedankt voor je medewerking.

Met vriendelijke groet,

Sacha Behrens

Stagiair

Beste collega,

Laat je mening horen! Hoe? Via een enquête!

Vorige week ontving je de uitnodiging om deel te nemen aan een enquête. Ondertussen hebben al veel collega's deze ingevuld. Hiervoor dankjewel!

Heb je zelf nog niet meegedaan? Je kan alsnog je ervaring delen. Deelnemen kan tot **vrijdag 24 april**.

Over de enquête:

Als organisatie vinden we het belangrijk om continu te leren en onszelf te verbeteren. We leren ook van ervaringen van jou!

Daarom kan je deelnemen aan de enquête over taal, rekenen en digitale vaardigheden.

Je antwoorden worden anoniem verwerkt. Er worden geen persoonsgegevens gevraagd, alleen je ervaring en mening.

Invullen duurt maximaal 5 minuten.

Link naar de vragenlijst: <https://nl.surveymonkey.com/r/5RCWZTJ>

Laat je mailadres achter en maak kans op een leuke attentie! Onder iedere 50 respondenten verloten we een aardigheidje.

Alvast bedankt voor je medewerking.

Met vriendelijke groet,

Sacha Behrens

Stagiair

Bijlage 10. Enquêtevragen

1. Wat voor soort werk doe je bij WVO?
 - a. Facilitaire dienst
 - b. Huishoudelijke thuiszorg
 - c. Restaurant/bediening
 - d. Technische dienst
 - e. Verzorging
 - f. Anders, namelijk...
2. Wat is je opleidingsniveau?
 - a. Geen
 - b. Basisonderwijs / lagere school
 - c. Lager beroepsonderwijs (LBO / VMBO)
 - d. Middelbaar beroepsonderwijs (MBO)
 - e. Hoger voortgezet onderwijs (Havo of VWO)/ HBO/ WO
3. Wat is je moedertaal?
 - a. Nederlands
 - b. Anders, namelijk...
4. Vind je het altijd makkelijk om iets wat bij het werk hoort te lezen, zoals een instructie of een protocol?
 - a. Helemaal eens
 - b. Eens
 - c. Oneens
 - d. Helemaal oneens
5. Met welke taken heb je weleens moeite?
(Open tekstvak)
6. Vind je het altijd makkelijk om werkzaamheden uit te voeren waar je bij moet schrijven? Bijvoorbeeld het schrijven van een rapportage of het invullen van een werkmap
 - a. Helemaal eens
 - b. Eens
 - c. Weet niet
 - d. Oneens
 - e. Helemaal oneens
7. Met welke werkzaamheden heb je weleens moeite?
(Open tekstvak)
8. Als je werk doet op de computer, zijn er dan taken die je ingewikkeld vindt?
 - a. Helemaal eens
 - b. Eens
 - c. Weet niet
 - d. Oneens
 - e. Helemaal oneens
9. Welke taken zijn dit?
(Open tekstvak)
10. Kijk je regelmatig op het leerplein?
 - a. Ja vaak
 - b. Soms
 - c. Nee nooit
 - d. Niet van toepassing
11. Zijn de aangeboden E-learnings in begrijpelijke taal geschreven?
 - a. Helemaal eens

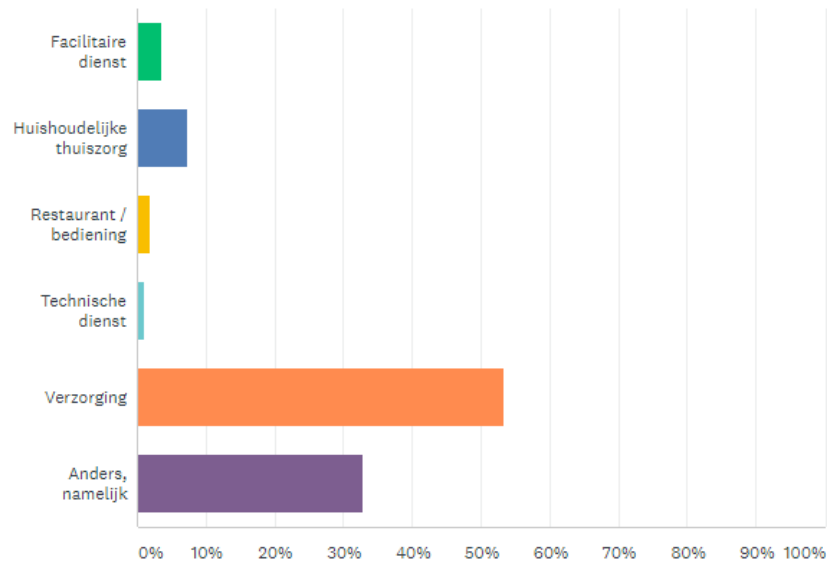
- b. Eens
 - c. Oneens
 - d. Helemaal oneens
 - e. Niet van toepassing
12. Zijn de werkinstructies, protocollen en veiligheidsvoorschriften die bij je werkzaamheden horen begrijpelijk?
- a. Ja altijd
 - b. Soms
 - c. Nee nooit
 - d. Niet van toepassing
13. Welke werkinstructies, protocollen of veiligheidsinstructies vind je moeilijk om te begrijpen?
(Open tekstvak)
14. WVO stuurt regelmatig e-mails naar je. Zijn deze e-mails altijd goed te begrijpen?
- a. Ja altijd
 - b. Soms
 - c. Nee nooit
 - d. Niet van toepassing
15. Heb je moeite met het opstellen van een rapportage over je werk/zorg bij een cliënt?
- a. Ja altijd
 - b. Soms
 - c. Nee nooit
 - d. Niet van toepassing
16. Als je problemen hebt bij het lezen, schrijven of werken op de computer, kun je hiervoor dan terecht bij je leidinggevende?
- a. Ja altijd
 - b. Soms
 - c. Nee nooit
 - d. Weet ik niet
17. Wordt tijdens de teamjaargesprekken voldoende aandacht besteed aan het belang dat medewerkers goed alle voorschriften en instructies begrijpen?
- a. Ja altijd
 - b. Soms
 - c. Nee nooit
 - d. Weet ik niet
18. Ervaar je stress gerelateerd aan je werk?
- a. Ja altijd
 - b. Soms
 - c. Nee nooit
19. Ervaar je andere gezondheidsklachten gerelateerd aan je werk?
- a. Ja altijd
 - b. Soms
 - c. Nee nooit
20. Welke klachten zijn dit?
(Open tekstvak)
21. Zou je gebruiken maken van taalondersteuning of computerondersteuning wanneer dit wordt aangeboden door WVO Zorg?
- a. Ja zeker
 - b. Misschien

- c. Nee
 - d. Weet ik niet
22. Is er een andere manier waarop je ondersteund zou willen worden met betrekking tot taal, rekenen of digitaal werken?
(Open tekstvak)
23. Wil je je ervaringen delen? Dan ga ik graag met je in gesprek! Laat je naam achter, dan kan ik contact opnemen.
(Open tekstvak)
24. Wil je kans maken op een leuke attentie? Laat dan hier je mailadres achter.
(Open tekstvak)

Bijlage 11. Uitkomsten enquête

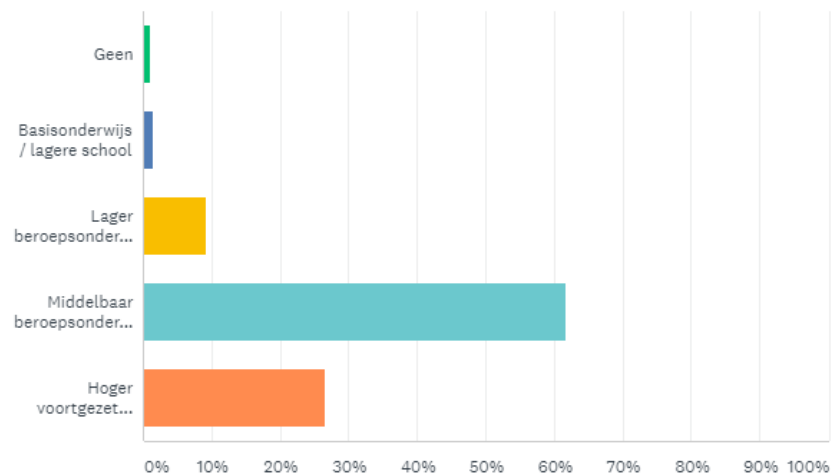
Wat voor soort werk doe je bij WVO?

Answered: 420 Skipped: 0



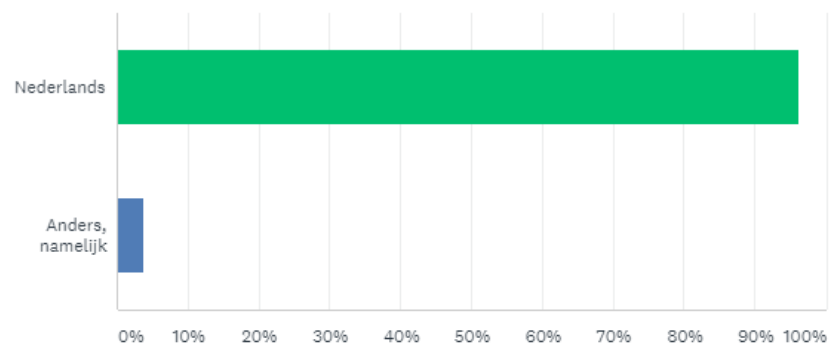
Wat is je opleidingsniveau?

Answered: 420 Skipped: 0

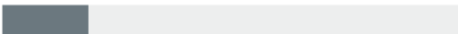
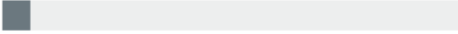
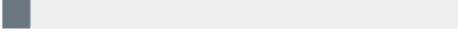
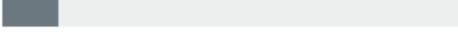
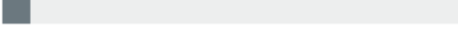
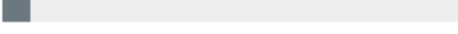


Wat is je moedertaal?

Answered: 420 Skipped: 0

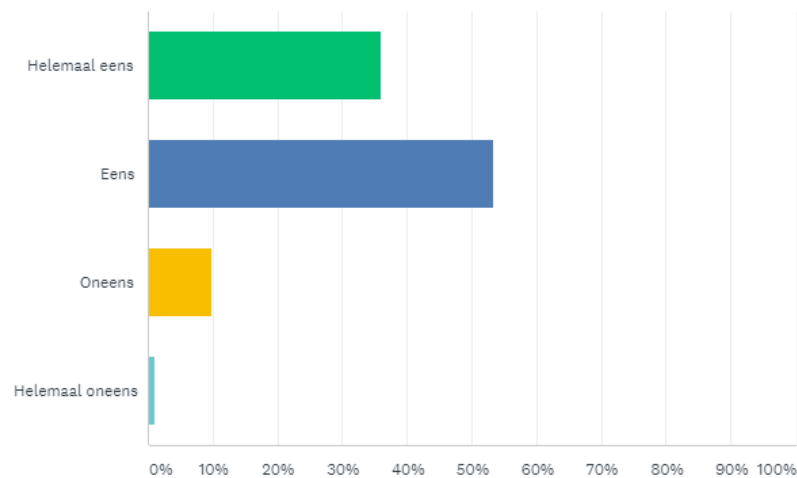


Anders, namelijk ...

Arabisch		18,75%	3 Al
Duits		12,50%	2 Al
Engels		6,25%	1 Al
Grieks		6,25%	1 Al
Hongaars		12,50%	2 Al
Maleis		6,25%	1 Al
Marokkaans		6,25%	1 Al
Moluks		6,25%	1 Al
Surinaams		6,25%	1 Al
Tigrina		6,25%	1 Al
Turks		12,50%	2 Al

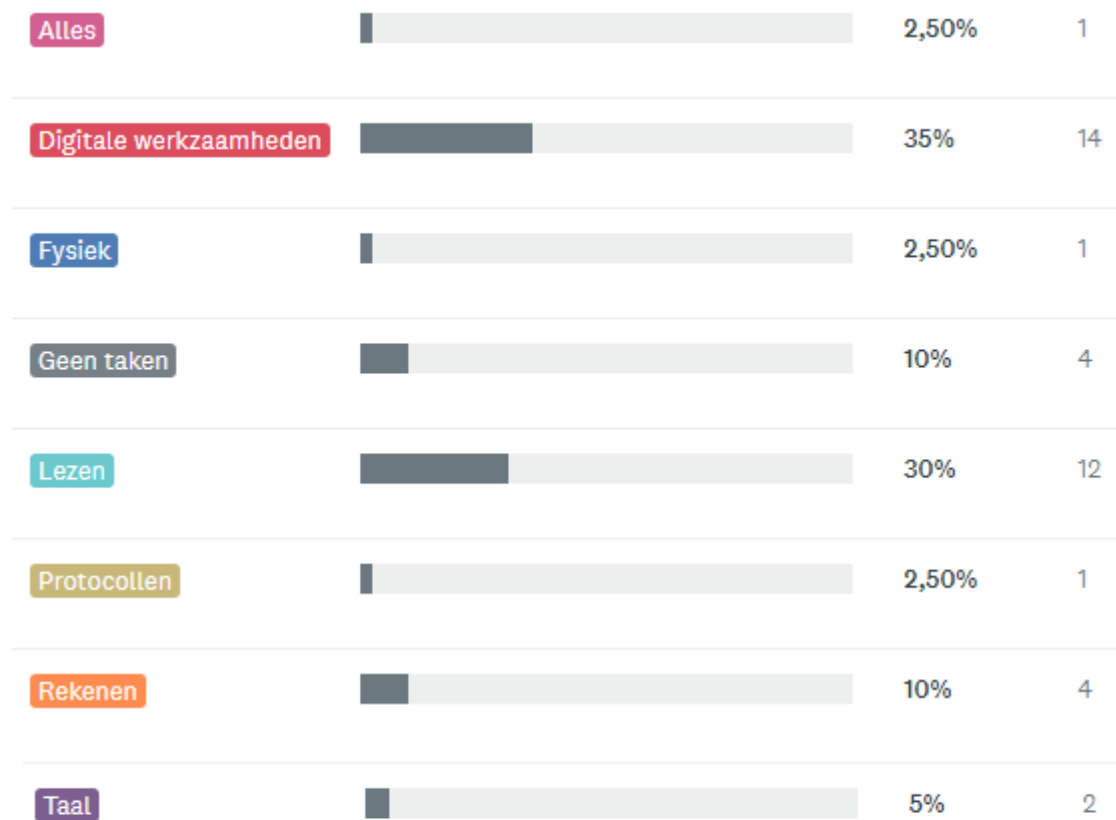
Vind je het altijd makkelijk om iets wat bij het werk hoort te lezen, zoals een instructie of een protocol?

Answered: 420 Skipped: 0



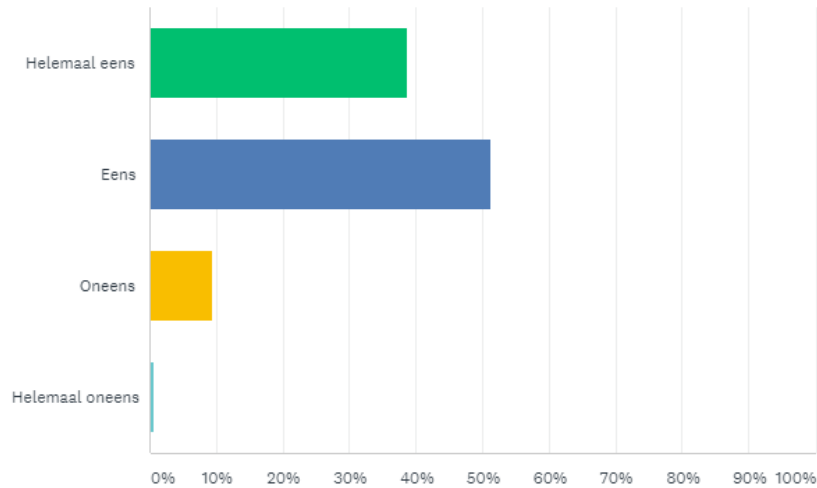
Met welke taken heb je weleens moeite?

Answered: 40 Skipped: 380



Vind je het altijd makkelijk om werkzaamheden uit te voeren waarbij je moet schrijven? Bijvoorbeeld het schrijven van een rapportage of het invullen van een werkmap

Answered: 416 Skipped: 4



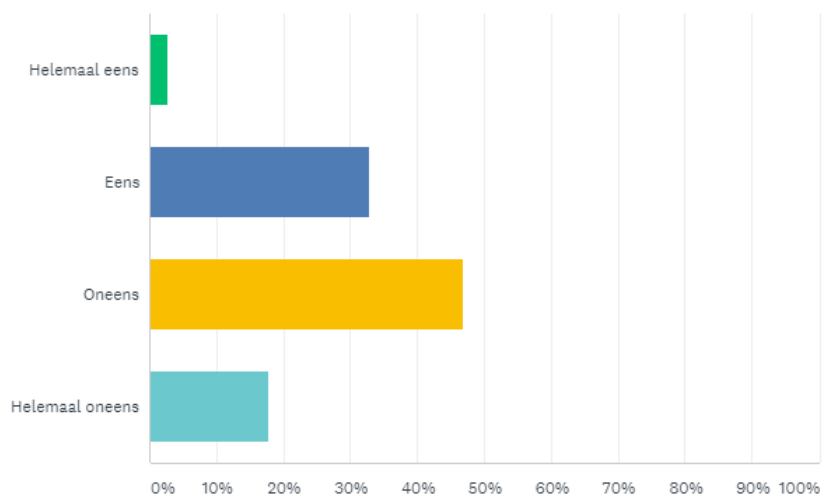
Met welke werkzaamheden heb je weleens moeite?

Answered: 35 Skipped: 385

Alles		2,86%	1
Digitaal werken		14,29%	5
E-learning		2,86%	1
Formuleren		5,71%	2
Geen werkzaamheden		14,29%	5
Rekenen		5,71%	2
Schrijven		5,71%	2
Taal		11,43%	4
Verslagen schrijven		28,57%	10
Vreemde talen		2,86%	1
Zonder emotie schrijven		5,71%	2

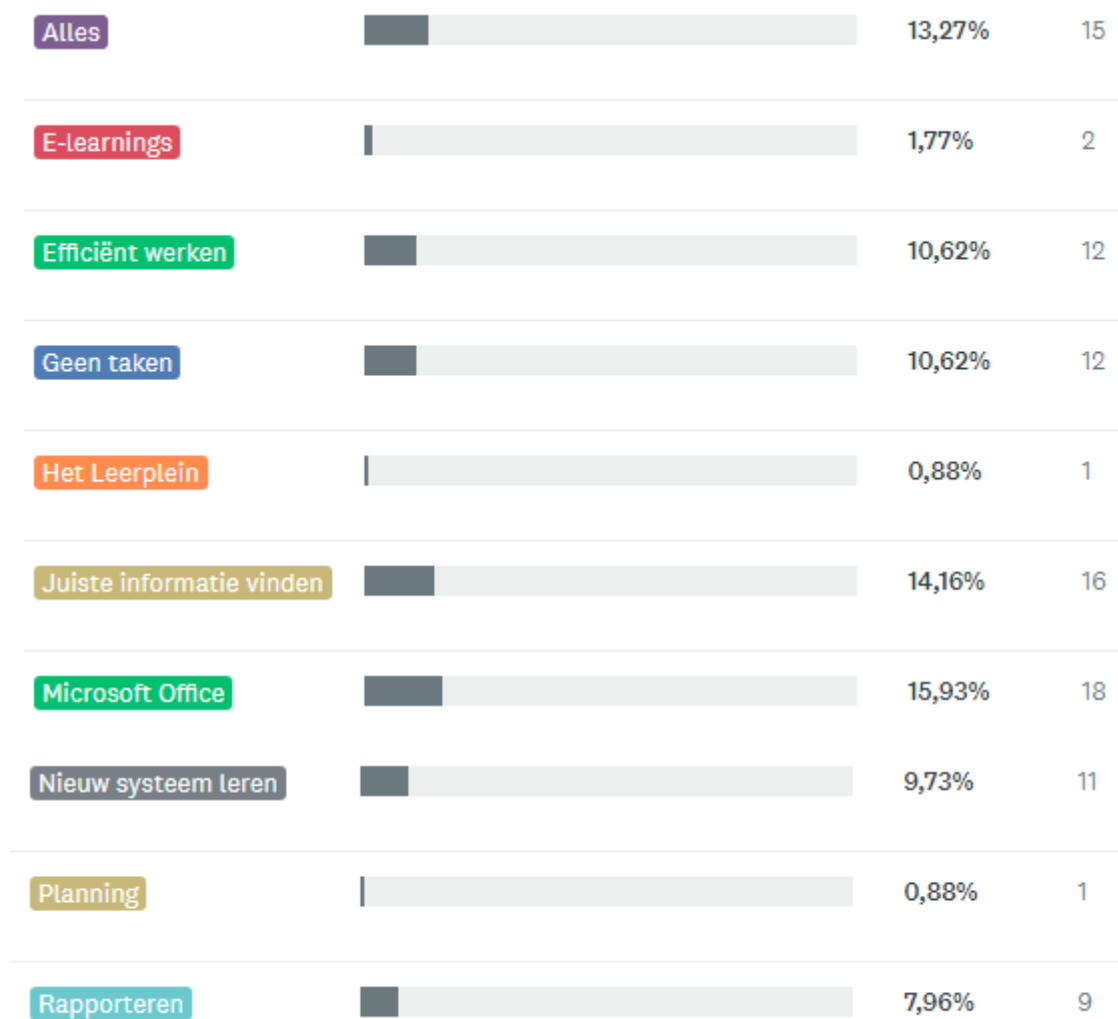
Als je werk doet op de computer, zijn er dan taken die je ingewikkeld vindt?

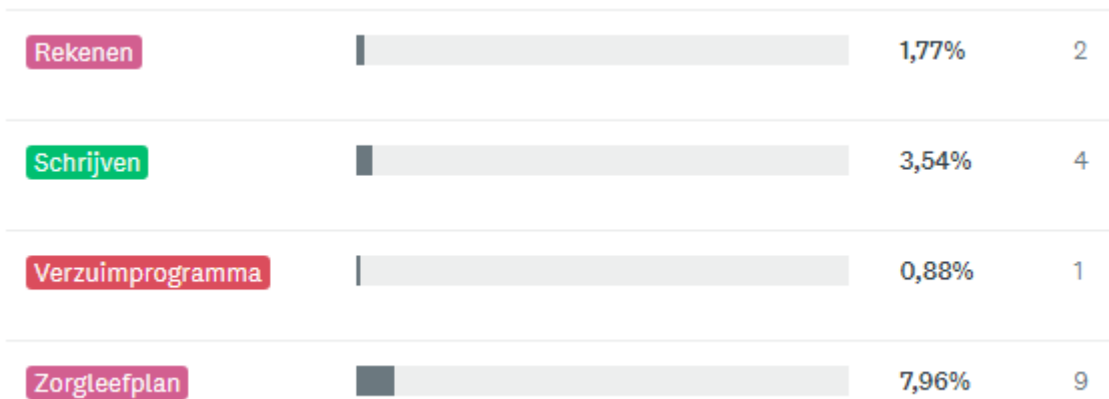
Answered: 412 Skipped: 8



Welke taken zijn dit?

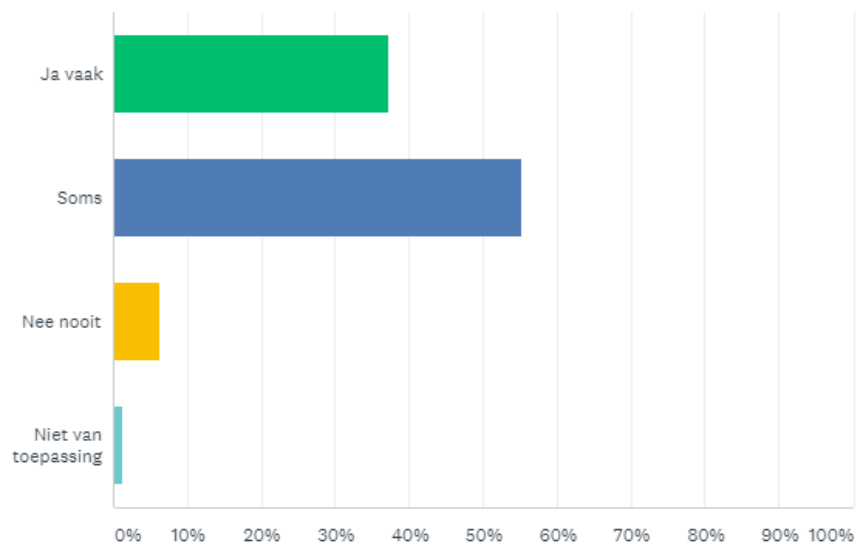
Answered: 113 Skipped: 307





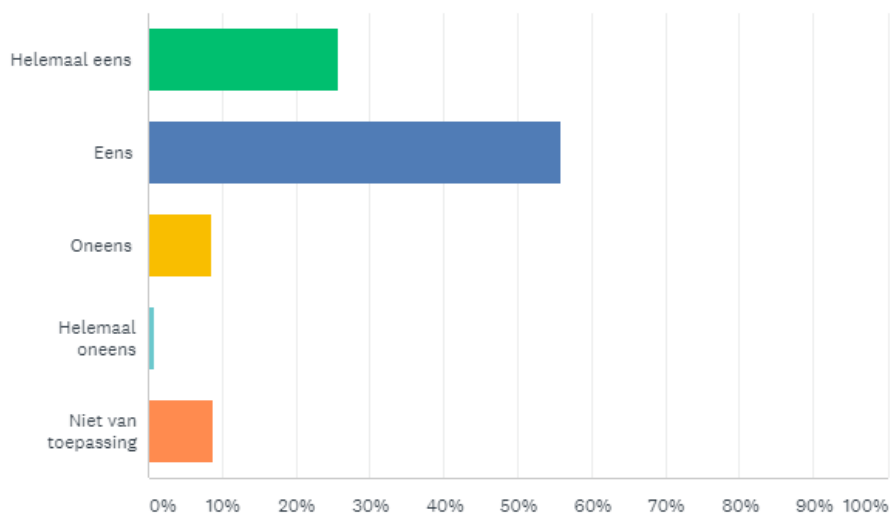
Kijk je regelmatig op Het Leerplein?

Answered: 395 Skipped: 25



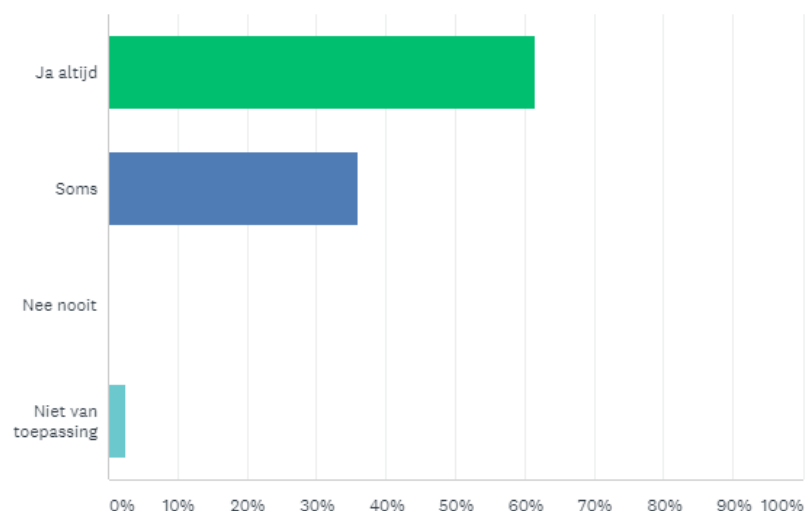
Zijn de aangeboden E-learnings in begrijpelijke taal geschreven?

Answered: 395 Skipped: 25



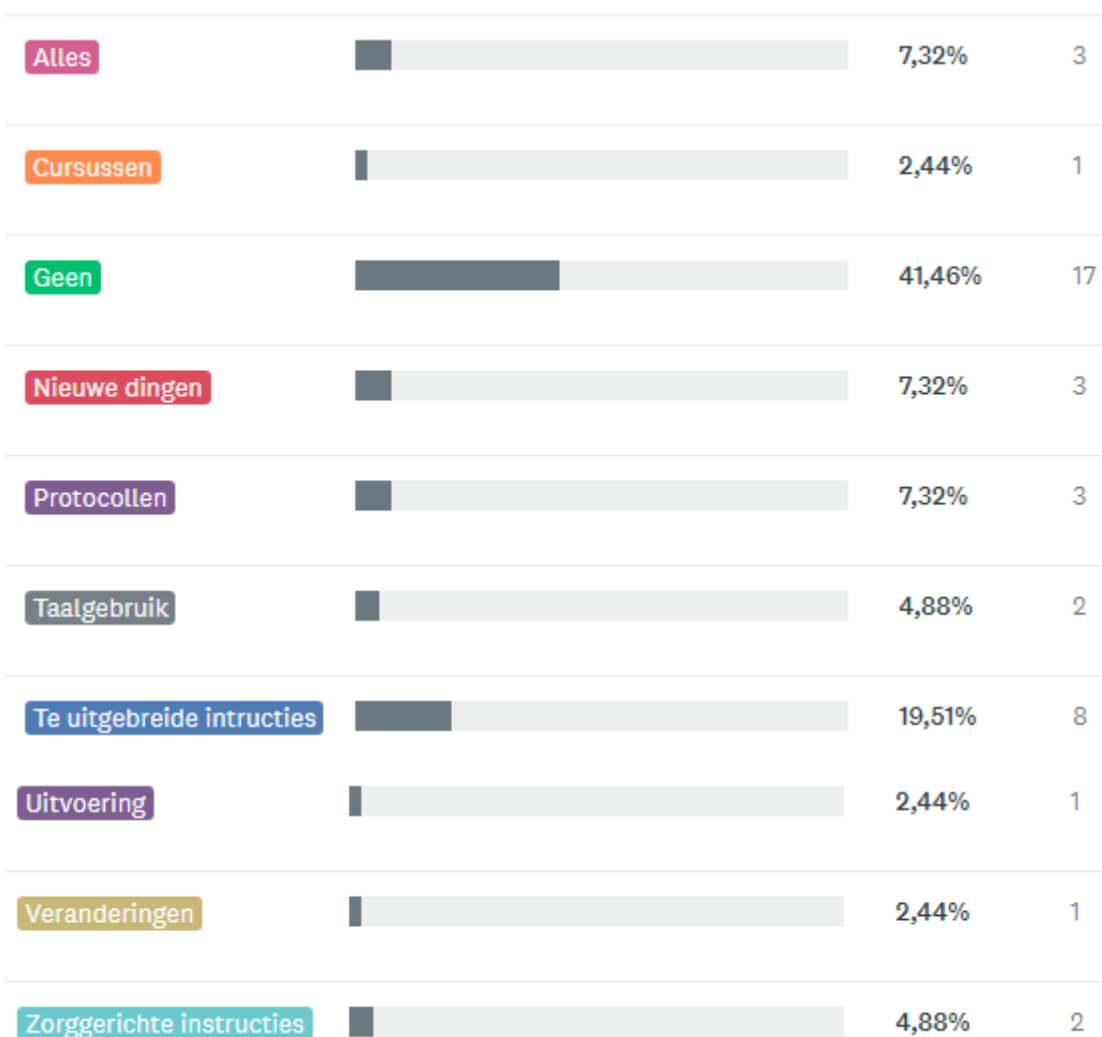
Zijn de werkinstructies, protocollen en veiligheidsvoorschriften die bij je werkzaamheden horen begrijpelijk?

Answered: 395 Skipped: 25



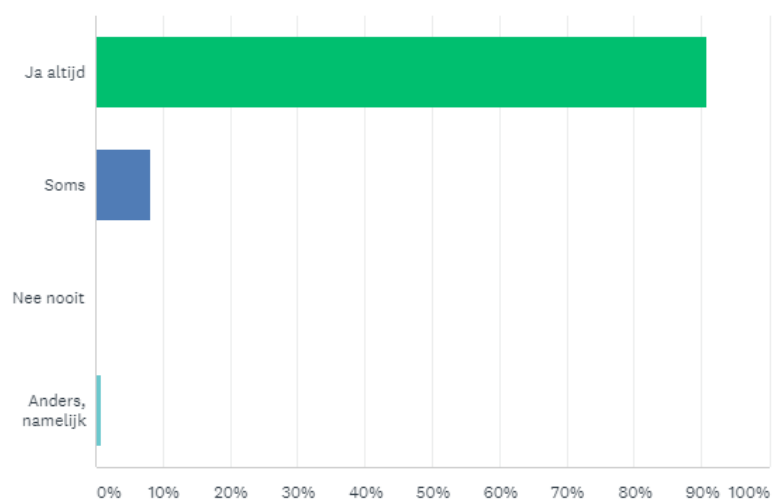
Welke werkinstructies, protocollen of veiligheidsvoorschriften vind je moeilijk om te begrijpen?

Answered: 41 Skipped: 379



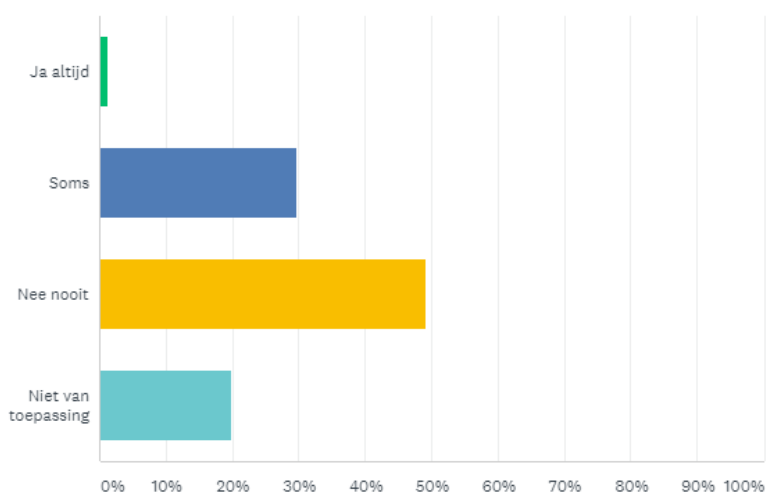
WVO verstuurt regelmatig e-mails naar je. Kun je deze e-mails altijd goed begrijpen?

Answered: 391 Skipped: 29



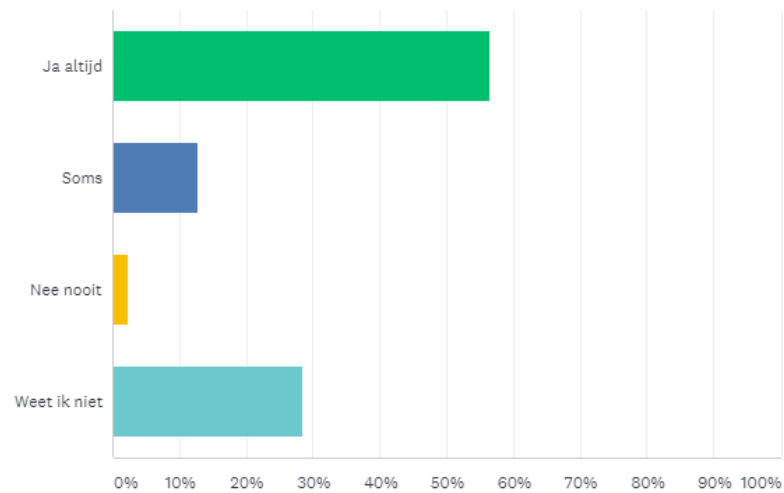
Heb je moeite met het opstellen van een rapportage over je werk/zorg bij een cliënt?

Answered: 391 Skipped: 29



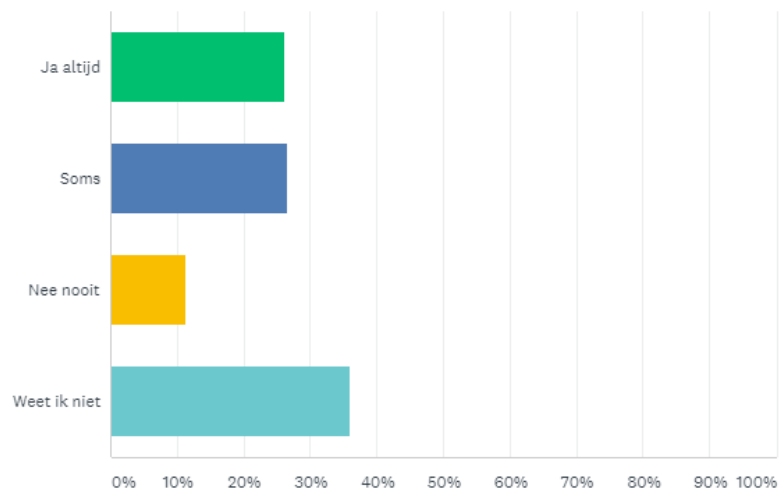
Als je problemen hebt bij het lezen, schrijven of werken op de computer, kan je hiervoor dan terecht bij je leidinggevende?

Answered: 391 Skipped: 29



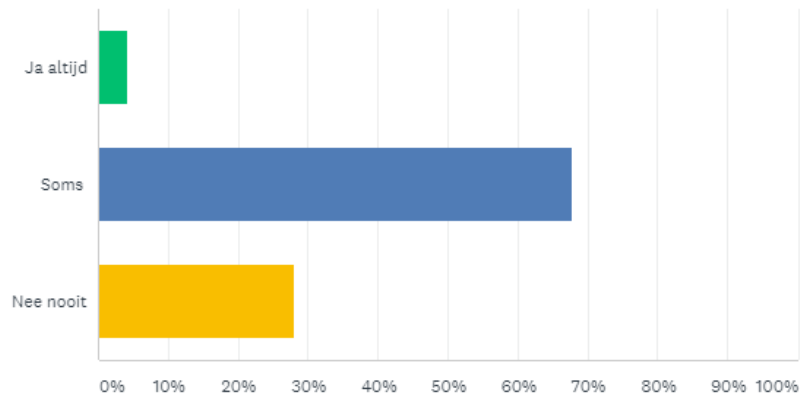
Wordt tijdens de teamjaargesprekken voldoende aandacht besteed aan het belang dat medewerkers goed alle voorschriften en instructies begrijpen?

Answered: 391 Skipped: 29



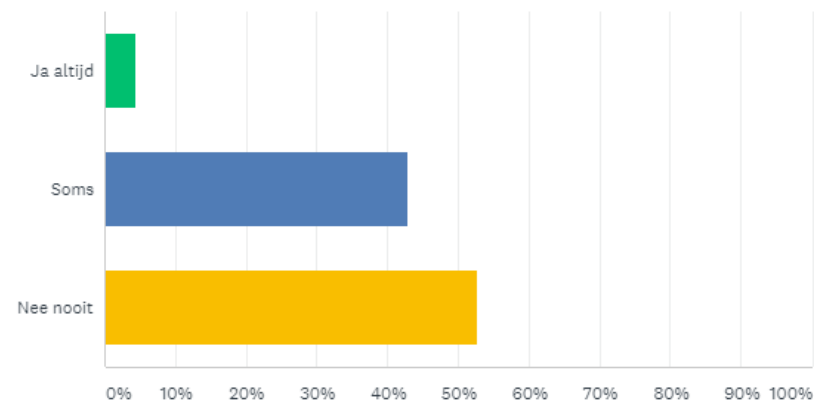
Ervaar je stress gerelateerd aan je werk?

Answered: 391 Skipped: 29



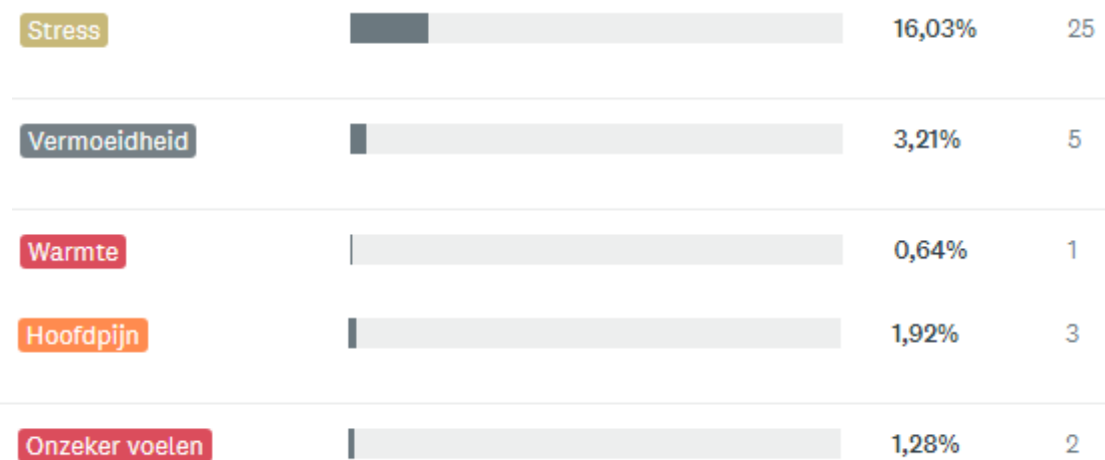
Ervaar je andere gezondheidsklachten gerelateerd aan je werk?

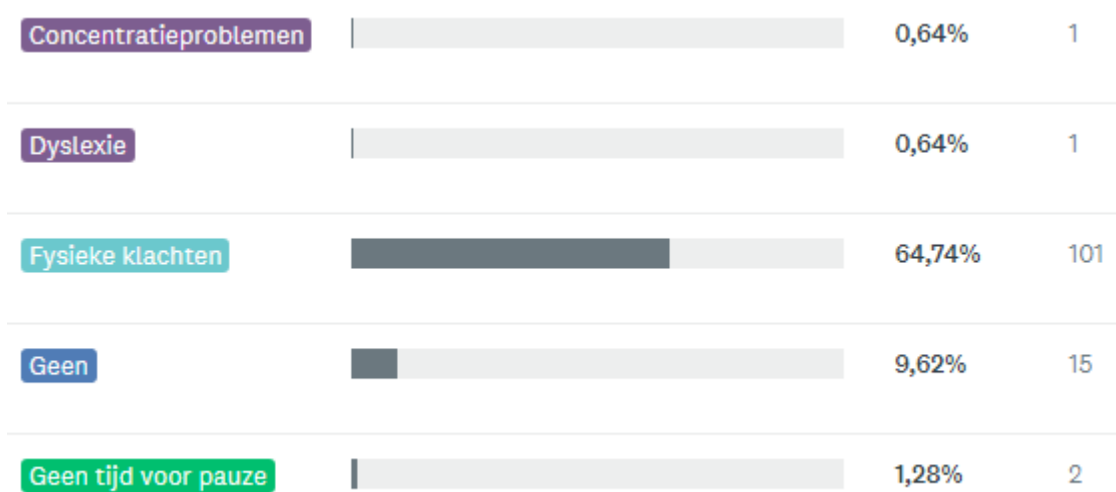
Answered: 391 Skipped: 29



Welke klachten zijn dit?

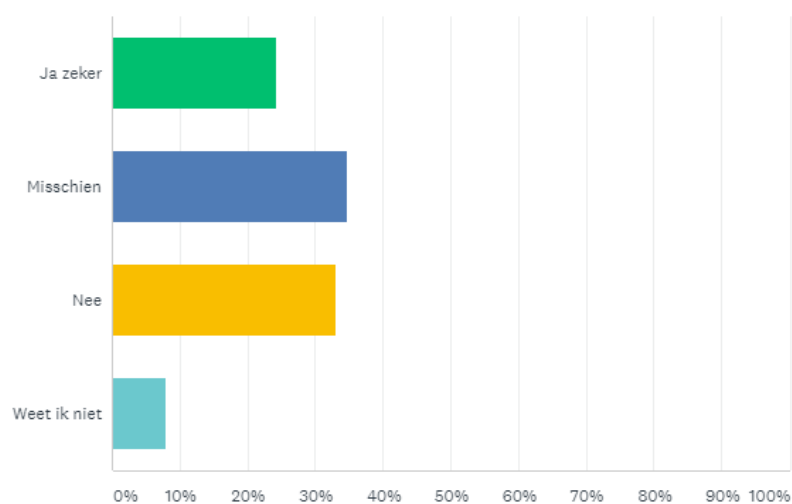
Answered: 156 Skipped: 264





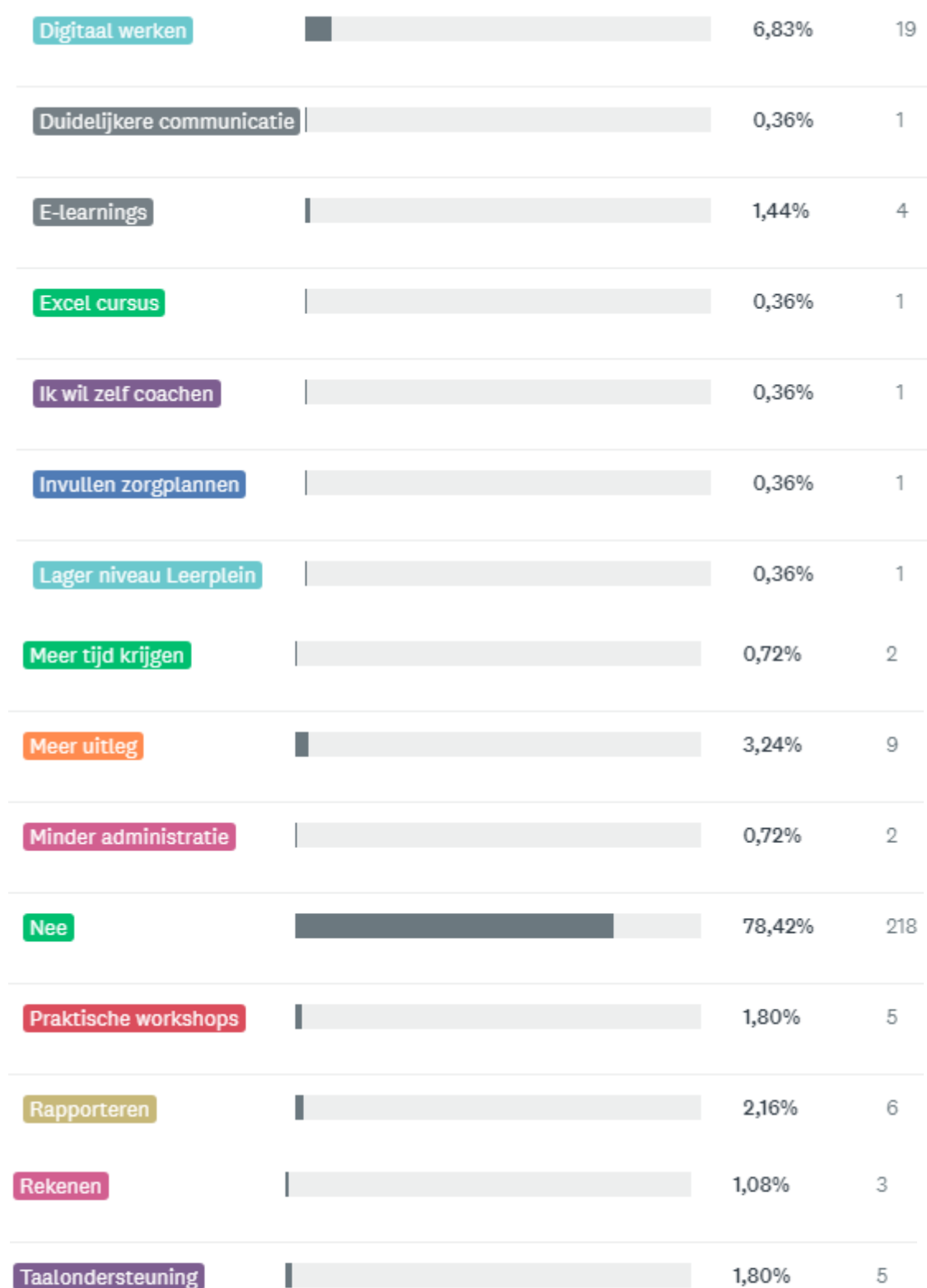
Zou je gebruik maken van taalondersteuning of computerondersteuning wanneer dit wordt aangeboden door WVO Zorg?

Answered: 387 Skipped: 33



Is er een andere manier waarop je ondersteunt zou willen worden met betrekking tot taal, rekenen of digitaal werken?

Answered: 278 Skipped: 142



Bijlage 12. Aanpak van laaggeletterdheid

Volgens het uitgevoerde onderzoek spelen processen een grote rol bij de risicobeheersing van laaggeletterdheid. In dit stappenplan worden de aanbevelingen verder uitgewerkt.

Stappenplan

In onderstaand stappenplan is duidelijk te zien wat WVO Zorg voor stappen moet nemen om de genoemde aanbevelingen uit te kunnen voeren en tot slot wordt er toegelicht waaruit kan blijken dat het plan goed is uitgevoerd.

Stap 1: Strategie ontwikkelen

- **Breng de omvang in kaart:**
Er is een inschatting gemaakt van het aantal medewerkers dat binnen de organisatie moeite heeft met lezen, schrijven, rekenen en/of digitaal werken. Gebaseerd op het aantal medewerkers (ruim 1500) zal 1 op de 9 medewerkers mogelijk problemen ondervinden door een gebrek aan basisvaardigheden. Aan de hand van deze uitkomst kan bepaald worden hoe breed de aanpak moet zijn.
- **Bepaal de strategie:**
Aanbevolen wordt om voor een bredere aanpak te kiezen waarbij medewerkers gescreend kunnen worden op lees-, schrijf- en digitale vaardigheden.
- **Zoek een ambassadeur:**
Iemand binnen de organisatie die de kar van het project kan trekken. Bijvoorbeeld iemand van de afdeling HRM die een werkgroep aan kan sturen en verantwoordelijk is voor het werken aan taal.
- **Bepaal de scholingsbehoefte:**
Medewerkers hebben aangegeven behoefte te hebben aan extra taal- en digitale ondersteuning. Nader onderzoek moet bepalen op welke manier de scholing binnen de organisatie kan worden vormgegeven.
- **Zoek aansluiting bij bestaande activiteiten:**
Het verbeteren van de taal- en digitale vaardigheden van medewerkers proberen te koppelen aan bestaande activiteiten, om de tijdsconsumptie te beperken.
- **Zorg voor draagvlak:**
Intern draagvlak creëren door leidinggevenden en ondernemingsraad te betrekken bij het probleem. Het is ook een mogelijkheid om teamleiders te betrekken bij de werkgroep.
- **Zorg voor cursusaanbod:**
Bepaal binnen de organisatie of er intern of extern geschoold moet worden en of er sprake is van maatwerk of standaardisatie. Bekijk hierbij ook de voorkeur van medewerkers. De belangrijkste rollen zijn hier weggelegd voor HRM en Scholing.

Stap 2: Bewustwording creëren

- **Motiveren leidinggevenden:**
Betrek leidinggevenden en andere belanghebbenden zoals HRM, scholing en communicatie bij de aanpak. Daarnaast is het goed om te inventariseren welke leidinggevenden mogelijk te maken hebben met laaggeletterde medewerkers, zodat zij betrokken kunnen worden bij de aanpak.

- **Start een bewustwordingscampagne:**
Het is van belang dat alle medewerker en leidinggevend bekend met het onderwerp laaggeletterdheid. Daarom is het goed om te kijken welke communicatiekanalen ingezet kunnen worden om een bewustwordingscampagne op te zetten. Denk aan posters, aandacht in nieuwsbrief, filmpje op intranet enzovoort.
- **Organiseren training:**
Train leidinggevend in het herkennen en signaleren van laaggeletterdheid.

Stap 3: Brede werving en scholing

- **Inzetten Taalambassadeur:**
Ga als organisatie in gesprek met een Taalambassadeur. Medewerkers kunnen makkelijker hun verhaal vertellen wanneer ze zich kunnen identificeren met de ervaringen van de ambassadeur.
- **Persoonlijk benaderen medewerkers:**
Leidinggevend die hun medewerkers goed kennen, kunnen vaak een goede inschatting maken van de taalvaardigheid. Daarom kunnen zij hun eigen medewerkers benaderen wanneer ze een vermoeden hebben van moeite met lezen en schrijven.
- **Inzetten Taalmeter:**
Deze korte online test screent de leesvaardigheid van medewerkers, hierdoor kan een objectief beeld ontstaan van het taalniveau van medewerkers.

Stap 4: Monitoren en effect meten

- **Evalueren met medewerkers:**
In gesprek blijven gaan met de medewerkers over de aangeboden scholing en openstaan voor feedback.
- **Evalueren met taalaanbieder:**
Periodiek in gesprek gaan met de cursusaanbieder, mocht dit een externe partij zijn, zodat gestuurd kan worden waar nodig. Daarnaast ook het Taalhuis of Taalakkoord Walcheren betrekken bij de ontwikkelingen.

Stap 5: Borgen in beleid

- **Geef taal een structurele plek:**
Door het onderwerp bespreekbaar te maken binnen de organisatie en te borgen in de processen, krijgen taal- en digitale vaardigheden een structurele plaats binnen de organisatie.
- **Structureel aanbieden van cursussen:**
Door het aanbieden van een E-learning kan taal permanent worden aangeboden binnen de organisatie en kunnen medewerkers hier zelf mee aan de slag gaan. Het onderzoeken van andere permanente mogelijkheden is hier ook onderdeel van.

Uitkomsten

De implementatie kan als succesvol worden beschouwd wanneer onderstaande punten behaald zijn:

- Organisatie breed is draagvlak gecreëerd voor het probleem
- Het gesprek aangaan met de medewerker gebeurt op de juiste manier, waardoor medewerkers zich vrij voelen om te spreken over problematiek met hun leidinggevende.
- Medewerkers en leidinggevenden zijn gestimuleerd om te leren en ontwikkelen
- De scholingsmogelijkheden zijn duidelijk in beeld gebracht
- Alle medewerkers weten wat de mogelijkheden zijn binnen de organisatie
- Medewerkers en leidinggevenden maken daadwerkelijk gebruik van ontwikkelmogelijkheden die de organisatie aanbiedt
- Medewerkers zijn actief bezig om de duurzame inzetbaarheid te verhogen
- De organisatie is actief bezig om bij te dragen aan duurzame inzetbaarheid van de medewerkers

Bijlage 13. Tijdpad aanbevelingen

Datum/periode:	Wat te doen?	Opmerkingen:
Stap 1 Strategie ontwikkelen		
April - mei 2020	Breng de omvang in kaart	Gedaan door het uitzetten van een enquête binnen de gehele organisatie
September - oktober 2020	Bepaal de strategie	- Samenstellen werkgroep - Bredere aanpak waarbij screenen van medewerkers wordt aanbevolen
September 2020	Zoek een ambassadeur	
November – december 2020	Bepaal de scholingsbehoefte	- Medewerkers hebben al aangegeven behoefte te hebben aan extra taal- en digitale ondersteuning. - Nader onderzoek moet bepalen op welke manier de scholing binnen de organisatie kan worden vormgegeven.
December 2020	Zoek aansluiting bij bestaande activiteiten	
Januari 2021	Zorg voor draagvlak	
Januari – februari 2021	Zorg voor cursusaanbod	Investeringsindicatie: Taal-/digitale vaardigheden cursus = €50,- tot €100,- p.p.
Stap 2 Bewustwording creëren		
Januari – februari 2021	Motiveren leidinggevenden	
Voorjaar 2021	Starten bewustwordingscampagne	Investeringsindicatie: Opzet campagne = HR- en communicatiecapaciteit Posters = €75,- tot €100,-
Februari – maart 2021	Organiseren trainingen voor leidinggevenden	Investeringsindicatie: E-learning leidinggevenden = gratis Workshop ±15 leidinggevenden = €1650,- tot €2200,-
Stap 3 Brede werving en scholing		
Voorjaar 2021	Inzetten Taalambassadeur	Investeringsindicatie: Reiskostenvergoeding ambassadeur

Voorjaar 2021	○ Persoonlijk benaderen medewerkers	
Voorjaar 2021	○ Inzetten Taalmeter	Investeringsindicatie: Taalmeter = gratis
Stap 4 Monitoren en effect meten		
Najaar 2021	○ Evalueren met medewerkers	
Najaar 2021	○ Evalueren met taalaanbieder	
Stap 5 Borgen in beleid		
Vanaf 2022	○ Taal een structurele plek geven binnen de organisatie	
Vanaf 2022	○ Structureel aanbieden van cursussen	

Tabellen

Tabel 1. Laaggeletterden tussen 16-65 jaar naar geslacht, herkomst en leeftijd

