



Hoe pak je de gecombineerde problematiek aan?

Beperkte digitale vaardigheden en laaggeletterdheid

Toen zorgorganisatie Siza in 2022 startte met een project om de digitale vaardigheden van medewerkers te versterken, ontdekten de digicoaches dat sommige collega's ook moeite hebben met lezen. Hoe herken je als organisatie dit gecombineerde probleem? En wat kun je eraan doen?

& DOOR FEMKE VAN DEN BERG

Siza biedt ondersteuning aan ruim 3.500 mensen met een lichamelijke, verstandelijke of meervoudige beperking, niet-aangeboren hersenletsel of autisme. De organisatie heeft 150 locaties, vooral in Gelderland en Midden-Brabant, en circa 2500 medewerkers. In 2022 startten zes locaties van Siza met een project om de digitale vaardigheden van medewerkers te versterken.

“Op deze locaties zijn digicoaches aangesteld: Siza-medewerkers met affiniteit met zorgtechnologie en ICT”, vertelt Ursula Olijslager, adviseur Leren en Ontwikkelen en zelf ook digicoach bij Siza. “Zij volgden eerst een training bij een extern bureau. Daarna gingen ze in de praktijk aan de slag. Collega's kunnen bij hen terecht met 'digitaal gerelateerde' vragen en begeleiding op de werkvloer.”

Lezen als eerste drempel

Olijslager vertelt hoe de digicoaches te werk gaan: “Ze vragen alle medewerkers uit hun team eerst de Zelfscan in te vullen van Digivaardig-

inzorg.nl. De uitkomsten tonen welke digitale vaardigheden iemand zou kunnen versterken. Vervolgens spreekt de digicoach met iedere medewerker af welke vaardigheden deze concreet gaat verbeteren. Dit zijn altijd vaardigheden gerelateerd aan het dagelijks werk.”

Al snel kreeg Olijslager signalen dat de Zelfscan voor sommige medewerkers best hoog gegrepen was. “Ze hadden moeite met het begrijpen van de taal”, vertelt ze. “Zo kwamen we erachter dat sommige collega's graag hun digitale vaardigheden willen vergroten, maar dat dit niet makkelijk is, omdat lezen moeizaam gaat.”

Moeite met basisvaardigheden

Ongeveer 1,3 miljoen mensen tussen de 16 en 65 jaar hebben moeite met taal (Buisman et al., 2013). Als je ook 65-plussers en mensen met alleen lage rekenvaardigheden meerekent, hebben maar liefst 2,5 miljoen volwassenen moeite met lezen, schrijven en/of rekenen (Algemene Rekenkamer, 2016).

“Hun niveau is lager dan het eindniveau van

vmbo-leerlingen”, zegt Tim Groenenboom, adviseur digitale inclusie bij Stichting Lezen en Schrijven. “Hierdoor hebben ze problemen met bijvoorbeeld het schrijven van sollicitatiebrieven, begrijpen van overheidsinformatie, lezen van bijsluiters van medicatie, invullen van bestellingformulieren enzovoort.”

De groep Nederlanders met beperkte digitale vaardigheden is vermoedelijk zelfs nog groter: waarschijnlijk beschikt ruim 20 procent van de Nederlanders – meer dan 3,5 miljoen mensen – niet over digitale basisvaardigheden (DESI, 2022; CPB, z.j.).

Wel 'snippervaardigheden', geen begrip

Er zijn geen onderbouwde cijfers beschikbaar over het percentage laaggeletterden dat moeite heeft met digitale vaardigheden (De Greeff, 2019). “Wel weten we dat dat de kans op onvoldoende digitale vaardigheden ongeveer drie keer zo groot is bij laaggeletterden. Zij beschikken namelijk over minder functionele taalvaardigheden”, stelt Groenenboom. Hierbij gaat het om vaardigheden om informatie te

kunnen lezen, begrijpen en gebruiken. Dit is een belangrijke voorwaarde voor de ontwikkeling van digitale vaardigheden (Eco, 2015).

“Het is overigens niet zo dat laaggeletterden automatisch ook beperkte digitale vaardigheden hebben”, nuanceert Groenenboom. “Sommige laaggeletterden zijn digivaardiger dan andere. En bij velen is er sprake van 'snippervaardigheden'. Zij beschikken bijvoorbeeld wel over 'knoppenkennis'. Ze weten hoe je een computer opstart, hoe de muis werkt enzovoort. Ze hebben een smartphone en kunnen daar eenvoudige handelingen mee uitvoeren. Denk aan een appje versturen of inloggen bij de eigen bank. Ook lukt het vaak wel om informatie op te zoeken met een zoekmachine. Maar het begrijpen en beoordelen van informatie vinden ze lastiger.”

Signaleren en bespreekbaar maken

Hoe kom je er als digicoach of projectleider Digitale Vaardigheden achter of je collega's laaggeletterd zijn en daardoor mogelijk extra moeite hebben met het versterken van hun digitale vaardigheden?

“Ontwijkend gedrag kan een signaal zijn”, zegt Olijslager. “Medewerkers die zeggen: 'Dat zoek ik vanavond thuis wel op.' Of: 'Ik vraag het aan mijn collega, want ik heb zelf geen tijd.' Uit zichzelf zullen mensen niet snel aangeven dat zij beperkte taal-, reken- of digivaardigheden hebben, weet Groenenboom. “De meesten schamen zich ervoor. Het is daarom belangrijk om aandacht te vragen voor dit thema - bijvoorbeeld tijdens teamoverleggen - en het bespreekbaar te maken binnen de organisatie.”

Groenenboom geeft twee tips: “Nodig eens een Taalambassadeur uit van Stichting ABC (www.a-b-c.nu, red.). Dit is iemand die zelf ook moeite had met lezen, schrijven en/of rekenen en daar iets aan heeft gedaan. Of doe mee met de jaarlijkse Week van lezen en schrijven. Op de website van Stichting Lezen en Schrijven (www.lezenen-schrijven.nl, red.) staan tips voor leidinggevenden

die het thema bij hun werknemers bespreekbaar willen maken. En voor medewerkers die iets voor hun collega's willen organiseren.”

Nooit rechtstreeks vragen

Vraag in ieder geval nooit rechtstreeks aan medewerkers of ze laaggeletterd of digibeet zijn, weet Groenenboom. “Dan kruipen mensen in hun schulp. Je kunt dus beter stap voor stap 'afpellen' wat iemand wel/niet kan. Vraag bijvoorbeeld eerst: 'Goh, heb je een smartphone?' En dan: 'Welke apps gebruik je weleens op het werk?' en 'Wat doe je dan precies?' Zo peil je door het stellen van vragen die passen bij de werksituatie of er sprake is van laaggeletterdheid.”

Om hierin beter te worden, kunnen digicoaches en projectleiders een workshop 'contextgerichte vragen stellen' volgen bij Stichting Lezen en Schrijven. Digicoaches kunnen ook aan collega's vragen of zij de gratis Basismeter van Stichting Lezen en Schrijven willen invullen, suggereert Groenenboom. Er zijn meters voor onder meer taal, rekenen en digivaardigheden. “Met deze screeningsinstrumenten zie je in korte tijd waarmee iemand moeite heeft.”

Wat heeft iemand echt nodig?

Merk je als digicoach of projectleider dat een medewerker vastloopt op zijn/haar taalvaardigheden bij het aanleren van digivaardigheden, dan kun je verschillende dingen doen, benadrukken Olijslager en Groenenboom. “Wij hebben gemerkt dat het goed werkt om deze collega's individueel te begeleiden, of in een klein groepje”, aldus Olijslager. “Maak ook de 'leerstappen' kleiner, biedt veel herhaling aan, oefen regelmatig even kort samen. En focus daarbij alleen op de vaardigheden die iemand echt nodig heeft om zijn/haar werk goed te kunnen doen.”

Ze geeft een voorbeeld: “Een collega moet misschien wél weten hoe ze online haar rooster en salarisstrookje checkt. Maar niet hoe het ECD werkt. Dat eerste ga je dan dus oefenen, het tweede niet” Het helpt als in de functieprofielen helder

omschreven staat wat iemand in een bepaalde functie nodig heeft aan - digitale - vaardigheden. Olijslager: “Dit biedt houvast voor digicoaches.” Verder is het belangrijk altijd begrijpelijke taal te gebruiken. “Formuleer korte, heldere instructies en zet deze op papier”, zegt Groenenboom. “Zo'n blad kunnen medewerkers naast hun laptop leggen; dat vinden zij vaak prettig.”

Urgentie en fun

Wil je als organisatie aan de slag met het verbeteren van vaardigheden van medewerkers, dan is het verder essentieel dat de urgentie in alle lagen wordt erkend, stelt Olijslager. “Anders ga je het niet redden.” Daarnaast is het van belang om in te zetten op de fun-factor: maak leren leuk. “Als de eerste medewerkers over de streep zijn, breidt het enthousiasme zich vaak uit als een olievlek.” Tot slot beklemtoont Olijslager dat het belangrijk is om successen te vieren. “Iedere kleine stap vooruit is er één en motiveert medewerkers om de volgende stap te zetten.” ■

Literatuur

-
-
-
-
-
-

Externe hulpbronnen

Tips van Tim Groenenboom als medewerkers hun basisvaardigheden willen versterken:

- Op www.ikwilleren.nl kunnen mensen aangeven waar ze beter in willen worden. Zoals lezen, schrijven, gesprekken voeren of computeren. Vervolgens krijgen ze advies waar ze dit - gratis - in hun eigen buurt kunnen leren.
- Veel openbare bibliotheken huisvesten (Digi)taalhuizen. Deze bieden onder meer taal-oefengroepen, taalmaatjes en praktische computercursussen, zoals Klik en Tik. En vaak ook het aanbod van Stichting Digisterker, dat programma's heeft om te leren werken met de digitale overheid.
- Stichting Lezen en Schrijven heeft materialen ontwikkeld om mensen te helpen die hun basisvaardigheden willen versterken. Bijvoorbeeld de Succes!-reeks: boekjes waarin situaties uit het dagelijks leven en werk centraal staan.
- Goede oefensites zijn Oefenen.nl en Steffie.nl.
- De overheid neemt diverse maatregelen en geeft subsidies (aan werkgevers) om laaggeletterdheid aan te pakken, zie www.rijksoverheid.nl > onderwerpen > laaggeletterdheid.



CV

Ursula Olijslager is adviseur Leren en Ontwikkelen en digicoach bij Siza.

Tim Groenenboom is adviseur digitale inclusie bij Stichting Lezen en Schrijven.