

LAAGGELETTERDEN IN BEELD

HOE BEREIKEN WE MENSEN MET BEPERKTE BASISVAARDIGHEDEN ZOALS LEZEN, SCHRIJVEN EN REKENEN?

Onderdeel van het programma Tel mee met taal, initiatief van de ministeries van OCW, SZW en VWS en diverse partners.



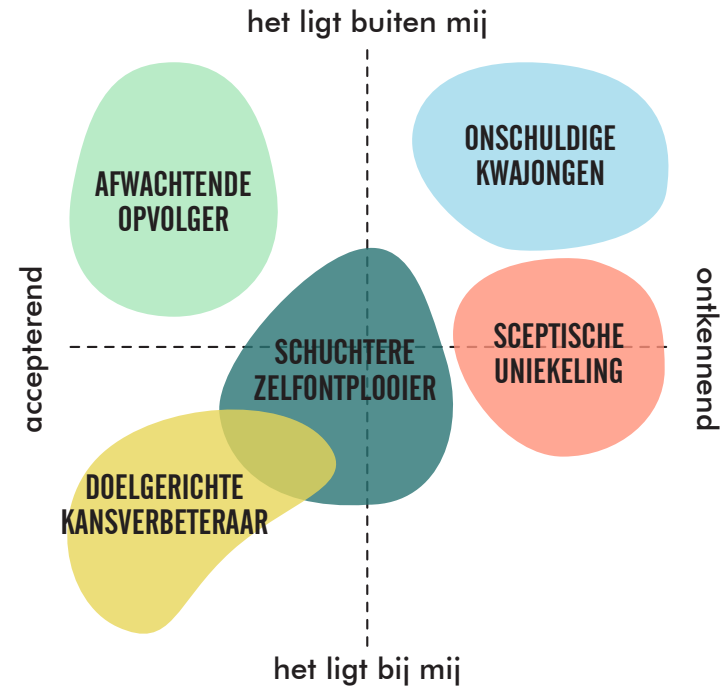
WAT ER VOOR JE LIGT

Hoe kunnen we Nederlandstaligen met beperkte basisvaardigheden zoals lezen, schrijven en rekenen, bereiken en hen motiveren om hieraan te werken?

In samenwerking met professionals én mensen met beperkte vaardigheden ontwikkelen consultancy bureau Lost Lemon en ontwerpbureau Muzus een wervingsaanpak. Moeite met lezen en schrijven ligt vaak ten grondslag ligt aan tekortkomingen in andere basisvaardigheden. Daarmee heeft laaggeletterdheid de grootste impact op het dagelijks leven. Het werven van mensen met beperkte vaardigheden is lastig en eenmaal gevonden is het belangrijk om aanbod goed aan te sluiten bij hun behoefte. Veel laaggeletterden zoeken geen taalles, maar willen het dagelijks leven beter begrijpen. Het startpunt voor de wervingsaanpak is het beter begrijpen van mensen die we onder laaggeletterd of met beperkte basisvaardigheden verstaan. In dit pakket vind je vijf typen persona's met beperkte basisvaardigheden die op verhalen van échte mensen zijn gebaseerd. Deze leesinstructie licht toe hoe je de materialen kunt lezen en gebruiken. Daarnaast wordt de opbouw van de persona's en onderzoeksverantwoording toegelicht.

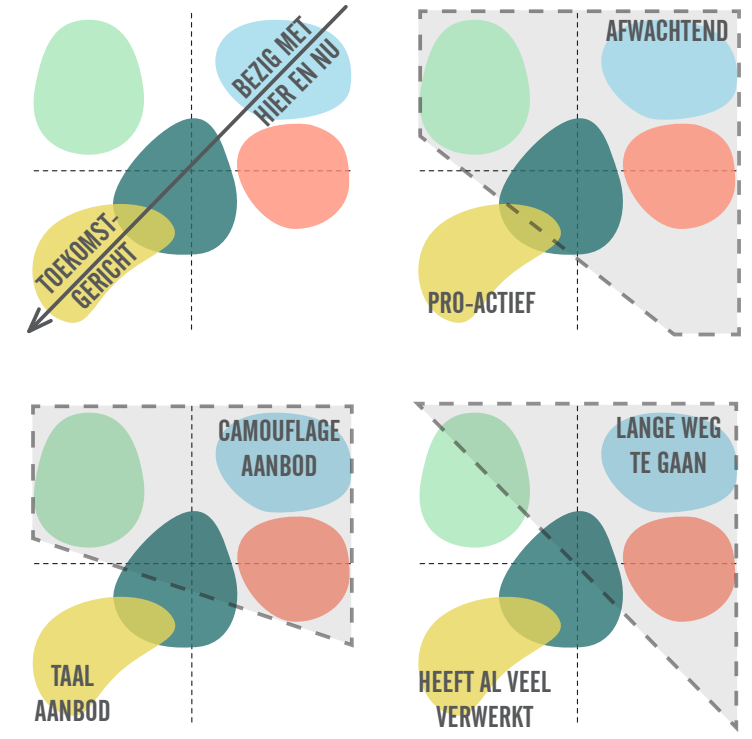
PERSONA'S

Vijf typen met beperkte basisvaardigheden zijn ingedeeld op basis van hun houding rondom hun eigen vaardigheden en tegenover de maatschappij. Elk type kan man of vrouw zijn en in verschillende leeftijden. Stap in hun schoenen met deze set!



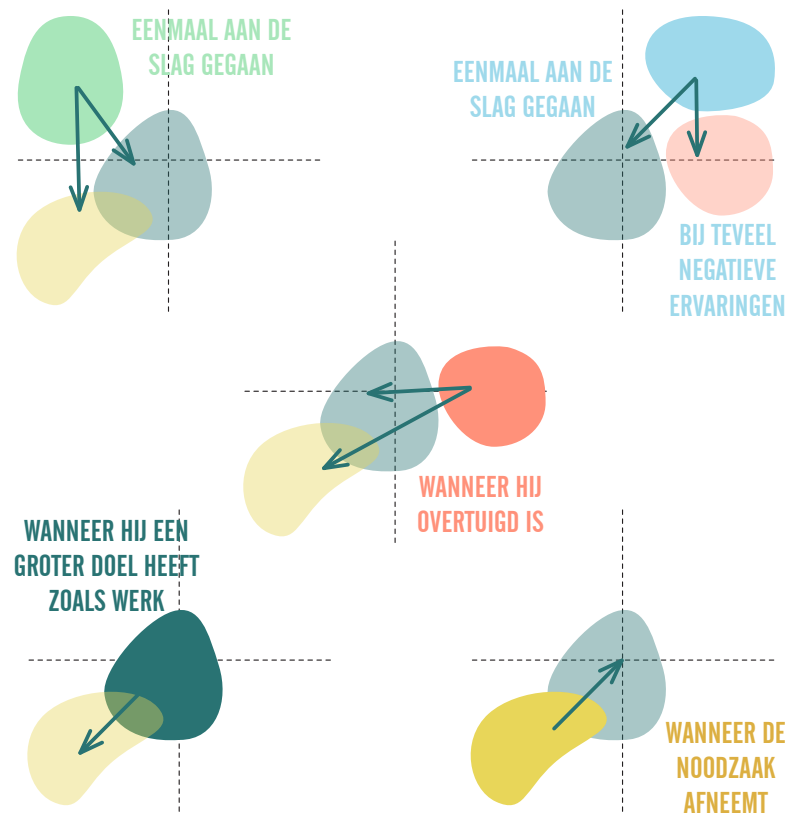
ALGEMENE KENMERKEN

In onderstaande afbeeldingen zie je vier algemene kenmerken die je over alle persona's heen kunt leggen.



VERSCHUIVINGEN

Sommige veranderingen kunnen een verschuiving richting een andere persona veroorzaken.



AAN DE SLAG MET DE PERSONA'S

1) Herkennen & aanspreken: de voorpagina en beschrijving *Dit ben ik!* geven een beeld om persona's in mensen te herkennen. *Zo trek je mijn aandacht* en *tone of voice* helpen je vervolgens om iemand op de juiste manier aan te spreken.

2) Beleidsevaluatie: bedenk welke persona's bij jouw organisatie het meest langszullen komen. Hoe herken je die persona's en hoe bedien je ze nu? Wat kun je doen om deze persona's beter te bedienen?

3) Communicatie: stem de tone of voice en kanalen af op basis van de persona's. De kopjes *Zo verleid je mij*, *Dit is mijn doel* en *Dit motiveert mij* helpen om de juiste boodschap te communiceren.

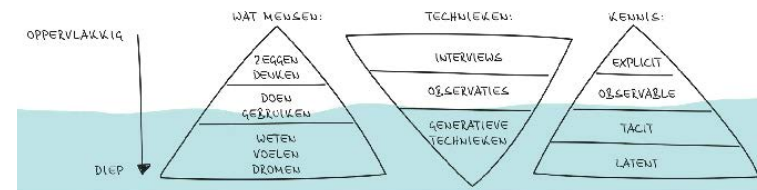
4) Aanbod ontwikkelen: de persona's bieden handvatten voor het ontwikkelen van nieuw aanbod. *Dit is mijn doel, Zo sta ik erin en Dit motiveert mij* vertellen wat iedere persona zoekt. *Nu haak ik af en Dit zijn mijn voorwaarden* geven richtlijnen voor de praktische criteria en inhoud van het aanbod.

ONDERZOEKSVERANTWOORDING

Service design bureau Muzus onderzoekt in het kader van het project 'Laaggeletterden in Beeld' de leefwereld, drijfveren en behoeften van Nederlandstaligen die moeite hebben met lezen en schrijven. Hierbij komen ook andere basisvaardigheden naar voren zoals digivaardigheid, rekenen, luisteren en spreken.

Muzus vertaalt inzichten uit diepte-interviews naar concrete persona's. Persona's representeren verschillende typen binnen een doelgroep op basis van échte data.

De onderzoeksmethode die Muzus hierbij gebruikt is contextmapping, ontwikkeld aan de Technische Universiteit Delft. Met deze methodiek bereik je meer diepte met de deelnemers en achterhaal je achterliggende behoeften en motivaties.



© Sanders, Sleswijk-Visser & Stappers, 2005

MET DANK AAN



SCHUCHTERE ZELFONTPLOOIER

DIT BEN IK!

NEEM DE SCHAAMTE WEG

GEEF MIJ ZELFVERTROUWEN

“LATEN WE HET ER MAAR NIET TEVEEL OVER HEBBEN”

BESCHEIDEN

ZELFSTANDIG

NUCHTER

REALISTISCH

ZAKEN
OP ORDE



Deze persona is onderdeel van het project 'Laaggeletterden in Beeld'.

© Lost Lemon & Muzus 2018

Ik heb mijn zaakjes goed op orde. Mijn leven heb ik zo ingericht dat ik niet veel 'last' heb van het feit dat ik moeite heb met sommige basisvaardigheden. Op slimme manieren weet ik eromheen te werken, waardoor anderen in mijn omgeving er weinig van merken. Alleen mijn partner en directe naasten weten het. Anderen wil ik niet tot last zijn.

"Ik schaam me niet, maar ik loop er niet mee te koop. Ik ben niet dom, maar ik kom tekort in bepaalde dingen."

Toch begint het te kriebelen om eens aan mijn vaardigheden te werken wanneer er tijd en ruimte in mijn leven ontstaat. De wil om mezelf beter te ontwikkelen is er zeker, maar pas op het moment dat ik daar zelf klaar voor ben.

"Nu kies ik voor mezelf."

ZO TREK JE MIJN AANDACHT

Geef mij het gevoel dat ik niet de enige ben met dit probleem en vraag mij niet direct het hemd van het lijf. Leg de focus op het beter kunnen van dagelijkse dingen en maak het klein. Een open huis waar ik ongedwongen binnen kan lopen past bij mij.

"Mijn partner is eigenlijk de eerste man die gewoon tegen mij zei 'je bent goed zoals je bent'. Daardoor kan ik zijn wie ik ben."

TONE OF VOICE

- ★ Toegankelijk
- ★ Open
- ★ Vriendelijk
- ★ Peptalk

KANALEN

VRIENDEN

BUURTHUIS

WERKGEVER

FAMILIE

TV/RADIO

TAALAMBASSADEURS

DIT HOUDT MIJ TEGEN

Als ik geen rust en ruimte in mijn leven heb, kan ik niet aan mijn vaardigheden werken. De timing moet juist zijn. Daarnaast durf ik niet zo goed ergens aan te beginnen. Schaamte en onzekerheid spelen hierbij een rol.

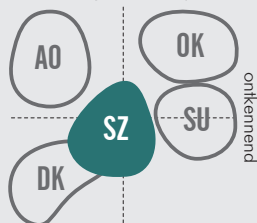
"Ik liep er zo vaak tegenaan, maar tot die tijd had ik gewoon teveel aan mijn hoofd."

ZO VERLEID JE MIJ

Laat mij voorbeelden zien van wat ik allemaal nog meer zou kunnen. Hoe kan ik er persoonlijk op vooruit gaan? Laat zien dat het mijn zelfvertrouwen een boost kan geven en dat het mijn onafhankelijkheid zal vergroten.

"Ik vind het leuk dat ik nu WhatsApp en Skype heb. Mochten mijn kinderen ver weg gaan, dan kan ik contact houden."

het ligt buiten mij



het ligt bij mij

"Ik heb voor het eerst alleen geld gestort bij de bank. Ik was erg zenuwachtig, maar het is goed gegaan."



VERGROOT MIJN WERELD

DIT IS MIJN DOEL

De dingen die ik doe, wil ik blijven doen. Maar ik wil dat het allemaal net wat gemakkelijker gaat. Als ik meer zelfvertrouwen heb in de dingen die ik doe, word ik zelfstandiger. Ik wil de wereld ontdekken en minder afhankelijk zijn van de mensen om me heen.

"Ik droom ervan dat ik zelf papieren in kan vullen en borden van de trein begrijp. Dat ik geen hulp meer hoeft te vragen en dat mensen niet meer geïrriteerd raken."

ZO STA IK ERIN

Ik kies er zelf voor om te leren. Ik sta overal voor open, want ik wil ook leren over het leven en de maatschappij. Meer algemene kennis opdoen. Maar het moet niet te veel in één keer zijn.

"Ik wil verder komen. Zelf kunnen inloggen en zelf bankafschriften zien."

HEB GEDULD MET MIJ

DIT MOTIVEERT MIJ

Waardering van anderen is belangrijk voor mij. Ook raak ik gemotiveerd van medeleerlingen, steun van collega's, trotse familieleden en aandacht van de docent. Als ik merk dat mijn zelfvertrouwen groeit, motiveert me dat om nog meer te willen leren.

"In een groepje leren is leuk, omdat je dan nog een beetje kunt lachen samen."

NU HAAK IK AF

Ik kan er niet goed tegen wanneer ik merk dat anderen ongeduldig worden. Daar word ik erg onzeker van. Ook als het tempo te hoog ligt, haak ik op een gegeven moment af.

"Het gaat wel snel en je krijgt veel informatie in één keer. Het blijft niet hangen en dat vind ik moeilijk. Ik heb het idee dat ik erachteraan blijf huppelen."

NEEM MIJ MEE EROP UIT

DIT ZIJN MIJN VOORWAARDEN

Er moet voldoende tijd en ruimte blijven voor mijn privé- en werklevens.

IDEEËN

LES OP DE SCHOOL
VAN DE KINDEREN

STADSAFARI:
LEREN OVER DE STAD,
REIZEN MET HET OV,
GELD PINNEN

DIGITALE
VAARDIGHEDEN

LEREN MET BEHULP VAN
COMPUTER GAMES

COLLEGES
ZOALS OP DE
UNIVERSITEIT

"Geschiedenis heb ik gemist vroeger, maar oudheden vind ik prachtig. Er zijn zoveel dingen die ik niet heb geleerd."

ONSchULDIGE KWAJONGEN

DIT BEN IK!

STEEK HET IN EEN ANDER JASJE

LAAT MIJ IETS BIJDAGEN

“WAAR HEB JE HET EIGENLIJK OVER?”

EIGENWIJS

NIET SCHULDBEWUST

KWETSBAAR

BETROKKEN

ZICHZELF BEWIJZEN



Ik ben kwetsbaar, omdat ik erg afhankelijk ben van anderen om te kunnen functioneren in de huidige maatschappij. Vaak spelen er veel andere dingen in mijn leven, zoals verslaving, schulden, gezondheidsproblemen of ruzies in de familie. Ik mis een stabiele basis, maar ben me van geen kwaad bewust. Het is soms lastig voor mij om ‘het goede’ te doen. Ik kan gevoelig zijn voor misverstanden en voel me in de steek gelaten door de overheid en instanties. Daartegenover staat dat ik wel erg betrokken en sociaal ben. Ik kom op voor mijn medemens en ben actief als vrijwilliger bij lokale verenigingen en initiatieven. Daardoor ben ik een bekend gezicht in mijn wijk.

ZO TREK JE MIJN AANDACHT

Houd het simpel. Het kan helpen om het onderwerp te verpakken in een ander jasje. Ik wil graag bewijzen wat ik kan bijdragen. Wat mij aanspreekt zijn groepsactiviteiten, clubs en vrijwilligerswerk.

TONE OF VOICE

- ★ Persoonlijk
- ★ Informeel
- ★ Vertrouwen scheppen
- ★ Meelevend

“Huiskamergesprekken vind ik leuker dan in een school, dat is zo dokter-achtig.”

DIT HOUDT MIJ TEGEN

Ik besef niet dat ik bepaalde basisvaardigheden niet onder de knie heb. Ik kan slechte ervaringen hebben met school en leren, dus zal het lastig zijn om mij op les te krijgen. Ik heb mijn financiën en post meestal uit handen gegeven, wat ik eigenlijk wel fijn vind. Ik zie geen noodzaak om iets te ‘leren’, ik doe liever iets voor een ander.

ZO VERLEID JE MIJ

Help mij inzien dat ik al veel in huis heb. Ik ben volwassen, heb kinderen opgevoed, banen gehad. Waar zou ik nog meer aan willen werken? Wat zou ik kunnen bijdragen aan de maatschappij, beginnend bij lokale initiatieven in de buurt? Ik wil graag laten zien dat ook ik dingen goed kan. Ik wil samen met anderen iets belangrijks doen.

“Ik leef mijn leven, en ik doe het goed. Als mensen merken dat ik het niet goed doe, moeten ze het zeggen en aan de bel trekken. Mensen van vlees en bloed.”

KANALEN

LOKALE TV

BUURTEAM

(SCHULD)HULPVERLENERS

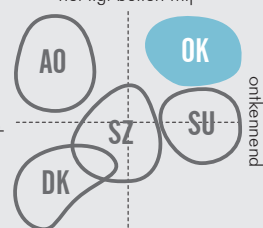
BUREN

HUISARTS

SPORTCLUB

“Ik heb een scootmobielclub opgericht. Iedereen mag lid worden van mijn club, Het kost niks, maar je moet wel positief doen tegen elkaar.”

het ligt buiten mij



het ligt bij mij

Deze persona is onderdeel van het project ‘Laaggeletterden in Beeld’.

© Lost Lemon & Muzus 2018

"Zo erg vind ik dat. Het idee dat jij je hele hebben en houden - alles wat je hebt - in een computer stopt. In een apparaat..."



HET GEVOEL DAT IK ERBIJ HOOR

DIT IS MIJN DOEL

Ik wil een normaal leven leiden en laten zien dat ik er ben. Ik wil het gevoel hebben dat ik zelf keuzes maak en dat ik serieus genomen wordt. Het is erg belangrijk voor mij om mee te doen in de maatschappij door middel van (vrijwilligers)werk.

ZO STA IK ERIN

Ik heb een korte spanningsboog en ben snel afgeleid. Ook ben ik vooral praktisch ingesteld en vind ik theorie overbodig. Snel resultaat zien motiveert mij het meest. Geef mij structuur en leer mij praktische dingen aan, zoals hoe ik met post om moet gaan.

"Hoezo, leren? Ik kan alles al, en anders vraag ik het wel aan iemand die het wel goed kan."

"Theorie, ik snap niet dat wij dat geleerd hebben. Van 0 tot 9 en van A tot Z."

GEEF MIJ VRIJHEID

DIT MOTIVEERT MIJ

Ik help graag anderen dus als ik voor iemand iets kan betekenen dan doe ik dat. Als ik zie dat ergens nog niets aan gedaan wordt dan pak ik dat op. Het sociale contact met begeleiders en anderen is dan ook erg belangrijk voor mij.

NU HAAK IK AF

Als er veel administratieve rompslomp nodig is, het vooral vanuit de overheid komt of wanneer er van alles van mij wordt vastgelegd, ben je mij kwijt. Wat mij ook demotiveert, is wanneer ik alleen maar moet doen wat anderen me opdragen en ik te weinig zelf mag bepalen. Ook kan ik er slecht tegen als ik het gevoel krijg dat anderen me niet serieus nemen of als ik geen klik heb met hen. Doordat er veel andere dingen spelen in mijn leven, kan dat me helemaal in beslag nemen en er zelfs voor zorgen dat ik afhaak.

"Ik had maar één tien op mijn rapport en dat was voor op de gang staan."

CAMOUFLEER HET AANBOD

DIT ZIJN MIJN VOORWAARDEN

Het moet laagdrempelig zijn. Het mag dus niet te veel kosten en moet in mijn eigen buurt zijn. Ik wil begeleid worden door mensen met ervaring en die mij serieus nemen.

IDEEËN

SOCIAL MEDIA
TRAINING

CAMOUFLAGE
AANBOD

PRAKTISCHE
ONDERWERPEN

AAN DE SLAG ALS
ERVARINGSDESKUNDIGE,
BIJVOORBEELD BIJ EEN
IMAGOPROJECT

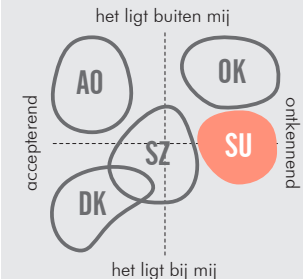
LID WORDEN VAN
PANELS ZOALS
'MEETELLEN'

CURSUS 'VERKOPEN
OP MARKTPLAATS'

SCEPTISCHE UNIEKELING

"IK HOU GEWOON NIET VAN DINGEN OP PAPIER"

VEEL LEVENSERVARING
UITBESTEDER
GEKWETST
OVERLEVER
EERST ZIEN
DAN GELOVEN



Deze persona is onderdeel van het project 'Laaggeletterden in Beeld'.

© Lost Lemon & Muzus 2018

DIT BEN IK!

Ik vind dat je pas ergens over mee kunt praten als je het zelf hebt meegemaakt. Dan weet je pas echt wat ik bedoel. Ik heb zelf ook veel meegemaakt, waardoor ik soms een negatief toekomstbeeld kan hebben en wantrouwend kan zijn.

"Wie helpt mij? Meestal is het andersom..."

Ik ben me er bewust van dat ik moeite heb met bijvoorbeeld taal en rekenen, maar zie dit niet als een oorzaak van problemen zoals schulden. Ik word voor deze problemen al geholpen via instanties. Ik besteed lees- en schrijftaken dan ook liever uit, want volgens mij kan een ander dat beter dan ikzelf.

"Ik maak er geen geheim van; lezen en schrijven is gewoon niet mijn ding.
Dus dat doe ik niet."

VERTEL EEN OPRECHT VERHAAL

ZO TREK JE MIJN AANDACHT

Mijn situatie is vrij uniek, dus geef mijn verhaal dan ook persoonlijke aandacht. Je kunt me niet binnenhalen zonder mij te overtuigen. Kom dus met een goed verhaal van mensen die weten waar ze het over hebben.

TONE OF VOICE

- ★ Oprecht
- ★ Direct & doeltreffend
- ★ Transparant

"Het is allemaal één pot nat in Utrecht.
Ons kent ons. Ze willen alleen maar subsidie
en voor de rest niets."

KANALEN

GGZ
BUURTTEAM
LOTGENOTEN
PERSOONLIJKE BEGELEIDER
FAMILIE
UWV

SPREEK UIT EIGEN ERVARING

DIT HOUDT MIJ TEGEN

Als er andere problemen zijn die op dat moment mijn aandacht nodig hebben, dan zal ik niet snel aan iets nieuws beginnen. Als iemand mij wat te bieden heeft, dan moeten zij mij benaderen en niet andersom. Ik vind het wel prima wanneer dingen toch al geregeld zijn. Ik zou het zelf niet beter kunnen.

"Ik vind het eigenlijk wel fijn dat iemand anders mijn financiën regelt. Ik zou het zelf niet beter doen."

ZO VERLEID JE MIJ

Laat een taalambassadeur - of iemand met dezelfde ervaringen als ik - mij vertellen wat werken aan je vaardigheden teweeg kan brengen. Ik ben overtuigd als het duidelijk is wat het mij persoonlijk opbrengt.

"Ik vind eigenlijk dat iedereen die hulpverlener is zelf ook wat meegemaakt zou moeten hebben."

"Ik heb wel eens problemen bij de bank voor een handtekening. Ik heb namelijk geen handtekening."



HOUD MIJN DOEL VOOR OGEN

DIT IS MIJN DOEL

Ik wil gewoon kunnen meedraaien in de maatschappij en daarvoor moet ik werk en inkomen hebben. Ik wil mezelf bewijzen door toch een papiertje te halen, uit de problemen te blijven of uit de schulden komen. Overtuig mij ervan het verbeteren van je vaardigheden kan dienen als middel om een hoger doel te bereiken.

"Toen ik wist dat het me werk zou opleveren, ben ik aan die opleiding begonnen."

ZO STA IK ERIN

Ik heb veel negatieve ervaringen gehad in mijn leven. Daardoor kan ik me niet voorstellen dat leren me nog iets gaat brengen. Ik moet het eerst zien voordat ik het geloof. Als ik overtuigd ben, kan ik veranderen in een Schuchtere Zelfontplooiër of een Doelgerichte Kansverbeteraar.

GEEF MIJ AFWISSELING

DIT MOTIVEERT MIJ

Afwisseling en diversiteit zijn belangrijk voor mij omdat ik het gevoel heb dat ik al veel gezien en meegemaakt heb.

"Ik heb wel 44 bazen gehad, dus het moet wel uitdagend blijvend. Het leukste beroep dat ik heb gehad is hovenier, dat is toch altijd weer anders."

NU HAAK IK AF

Onervarenheid van de hulpverleners of vrijwilligers stoot mij af. Ook wanneer ik te veel andere dingen aan mijn hoofd heb waar ik me druk om maak, kan ik afgeleid raken. Als ik geen duidelijk doel voor ogen heb of het gevoel krijg dat ik uitgeleerd ben, dan ben ik er snel klaar mee.

LAAT MIJ PRAKTIJKGERICHT LEREN

DIT ZIJN MIJN VOORWAARDEN

Ik wil praktijkgericht en visueel leren; van zien en doen, dus niet van lezen. Leer mij praktische en nuttige dingen die ik kan toepassen in mijn dagelijks leven.

"Ook met koken doe ik graag liever voor aan mensen hoe ik iets maak. Ik gebruik geen recepten."

IDEEËN

AAN DE SLAG ALS
ERVARINGSDESKUNDIGE,
COACH OF VRIJWILLIGER

'VOOR HETZELFDE
GELD' CURSUS

WERK/LEERPLEK
AANBIEDEN

SAMEN LEREN MET
TAALAMBASSADEURS

DOELGERICHTE KANSVERBETERAAR

DIT BEN IK!

ADVERTEER HET AANBOD

LUISTER NAAR MIJN WENSEN

"NU IS HET MIJN TIJD, IK GA ER ALLES AAN DOEN!"

KRITISCH
GEMOTIVEERD
SPECIFIEK DOEL
NIUWSGIERIG
EIGEN
ONTWIKKELING



Deze persona is onderdeel van het project 'Laaggeletterden in Beeld'.

© Lost Lemon & Muzus 2018

Ik ben gemotiveerd om mijn mogelijkheden uit te breiden. Ik wil goede kansen en besef dat daar goede vaardigheden voor nodig zijn. Ik voel me verantwoordelijk voor mijn eigen welzijn maar ook voor mijn naasten. Daarom werk ik toe naar een goede baan, een nieuw huis, een rijbewijs of een opleiding. Ik sta ervoor open om nieuwe dingen te proberen en maak tijd vrij om beter te worden. Het kan echter wel frustraties opleveren wanneer dingen niet lopen zoals ik had verwacht.

"Er zat een school, dus daar ben ik naar binnen gegaan om te vragen waar ik beter Nederlands kan leren."

"Als ik een brief krijg die ik niet begrijp, dan ga ik naar iemand die beter Nederlands kan, zoals op mijn werk."

ZO TREK JE MIJN AANDACHT

Met een kwaliteitskeurmerk trek je onmiddellijk mijn aandacht. Een professionele en schoolse uitstraling spreken mij aan. Vaak ben ik zelf al op zoek naar een taal- of computercursus, dus de focus mag daar ook op liggen zodat ik het aanbod beter kan vinden.

TONE OF VOICE

- ★ Inhoudelijk
- ★ Professioneel
- ★ Doelgericht: waar werk je naartoe?
- ★ Uitgebreid
- ★ To the point/direct

KANALEN

INTERNET **RADIO**
WERKGEVER **MEDIA**
TAALHUIS **WELZIJSORGANISATIES**

DIT HOUDT MIJ TEGEN

Ik ben vastberaden om mijn vaardigheden te verbeteren. Ik zoek dus naar een cursus van goede kwaliteit en intensiteit, maar die ook past bij mijn doelen. Soms heb ik specifieke eisen of doelen waardoor een cursus nét niet goed bij mij past.

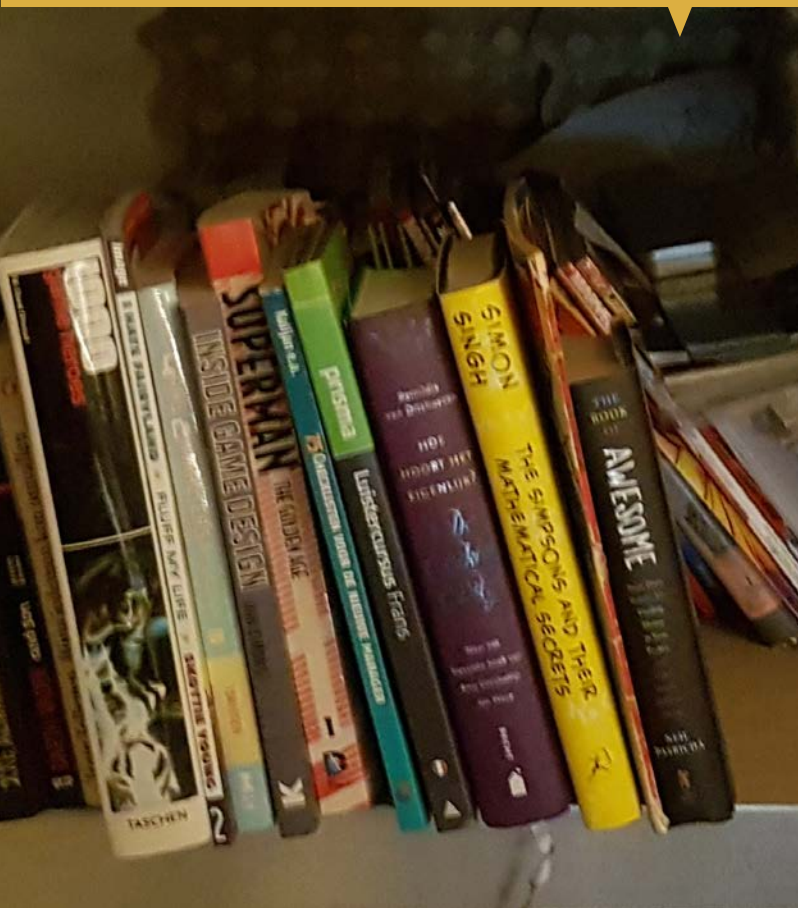
"Een jaar geleden heb ik gevraagd of ze mij iets konden bieden, omdat ik vooral grammatica wilde leren. Ik heb steeds gebeld en uiteindelijk was er alleen een klasje met Nederlanders die nog alles moesten leren."

ZO VERLEID JE MIJ

Ik probeer graag nieuwe dingen uit en wil ook graag leren omgaan met computers en internet. Ik wil professionele begeleiding, maar ook sociale contacten opbouwen met mijn medeleerlingen of de docent. De ultieme verleiding voor mij is om uitzicht op werk of vervolgoedingen te hebben.



"Als je zegt 'ik doe niet mee', dan leer je nooit iets. Als je mee wilt doen, dan moet je het leren."



VERRAS MIJ EN DAAG ME UIT

DIT IS MIJN DOEL

Mijn doel is om mijn vaardigheden te verbeteren. Ondertussen timmer ik hard aan de weg om bijvoorbeeld een hypotheek te krijgen, mijn autorijbewijs te halen of een (betere) baan te vinden. Cursussen kunnen mij helpen om sterker in mijn schoenen te staan en de kansen in mijn leven te vergroten. Ik wil straks dingen kunnen doen die ik altijd al wilde doen en helemaal zelfstandig zijn.

ZO STA IK ERIN

Ik wil er hard voor werken en eruit halen wat erin zit. Ik ben leergierig en bereid er zelf ook tijd en moeite in te steken. Ik wil graag uitgedaagd worden om meer uit mezelf te halen.

"De afwisseling is leuk, niet weten wat je kan verwachten"

LAAT MIJ GROEIEN

DIT MOTIVEERT MIJ

Naast mijn intrinsieke motivatie, kunnen anderen zoals mijn werkgever, familie, docent(e) of medeleerlingen mij ook erg motiveren. Ik heb een groot verantwoordelijkheidsgevoel en wil anderen niet teleurstellen. Meetbare resultaten zoals verbeterde scores motiveren mij enorm.

"Wie mij inspireert is mijn klasgenootje Mia, zij is echt goed. Ze kan al heel veel, maar wil blijven leren."

NU HAAK IK AF

Als ik iets doe, wil ik er helemaal voor gaan. Dus wanneer er te veel andere dingen spelen dan stop ik liever even, want ik wil geen half werk leveren. Dit kan ook gebeuren wanneer ik een baan vind waardoor de les niet meer in mijn rooster past. Wanneer er niet genoeg begeleiding van de docent is of het niveau van de groep te divers is, is dat voor mij ook een reden om af te haken.

LAAT MIJ DOELGERICHT LEREN

DIT ZIJN MIJN VOORWAARDEN

Het moet duidelijk gaan over de vaardigheden die ik wil verbeteren. Ik wil intensief en frequent les met professionele begeleiding en serieus gemotiveerde mensen die samen ergens naartoe willen werken. Er moet afwisseling, variatie en uitdaging in zitten.

IDEEËN

ZELF MODULES
SAMENSTELLEN

WERKSKILLS
LEREN ZOALS CV,
MAIL OF BRIEVEN

THUIS VERDER LEREN

TAAL LEREN I.C.M.
EEN PERSONAL
COACH

NEDERLANDS LEREN
IN COMBINATIE MET
EEN ANDERE TAAL

"Ik zou graag op Griekse les willen, zodat ik met de mensen in hun eigen taal kan spreken. Maar eerst Nederlands."

AFWACHTENDE OPVOLGER

“WAS IK MAAR EERDER GEHOLPEN”

VOLGZAAM
VERBLOEMEN
OMZEILEN
WEGWUIVEN
REACTIEF



Deze persona is onderdeel van het project 'Laaggeletterden in Beeld'.

© Lost Lemon & Muzus 2018

DIT BEN IK!

Mij kom je zeer waarschijnlijk tegen bij vindplaatsen zoals het ziekenhuis, politiebureau of de gemeente. Ik ben me bewust van mijn lage niveau, maar zal niet snel uit mezelf actie ondernemen om eraan te werken. Ik heb mijn leven ernaar ingericht en weet met automatische overboekingen en goede mondelinge vaardigheden mijn zaken te regelen. Mijn moeite met bijvoorbeeld lezen of schrijven houdt ik vaak geheim voor anderen. In eerste instantie kan ik het onderwerp goed ontwijken, maar eigenlijk hoop ik wel dat iemand eens zou doorvragen. Voor mijn gevoel ligt het buiten mij en kan ik er niet zoveel aan doen. Het komt door mijn opvoeding of simpelweg de manier waarop de maatschappij werkt.

"Bij de GGD zei ik dat ik het niet kon lezen. Toen zeiden ze 'maakt niet uit, ga maar door dan vullen ze het daar wel in voor je.' Maar juist die mensen moeten aan de bel trekken!"

STEL ME GERUST

ZO TREK JE MIJN AANDACHT

Het is belangrijk om mij het gevoel te geven dat ik niet de enige ben met dit probleem. Bijvoorbeeld door verhalen van lotgenoten te horen en scenario's van hoe de dagelijkse dingen beter kunnen. Ik ben ook gevoelig voor de autoriteit van bijvoorbeeld de huisarts, bankier of politieagent.

TONE OF VOICE

- ★ Toegankelijk
- ★ Niet oordelend
- ★ Open
- ★ Vriendelijk

KANALEN

HUISARTS **BUURTHUIS**
VIA BEKENDEN **SUPERMARKT**
BANK **TV/RADIO** **WERKGEVER**

MAAK ME BEWUST

DIT HOUDT MIJ TEGEN

Mijn leven lang heb ik mijn moeite met het begrijpen van dingen opgekropt. Daardoor zit er veel onzekerheid. Ik heb leren accepteren dat ik niet alles kan en heb daardoor niet hele hoge ambities. Het besef dat ik er iets mee moet komt eigenlijk pas als het al te laat is.

"Het was door een rotervaring, dat ik hier ben begonnen. Er werd misbruik gemaakt van mijn spaarbankpasje."

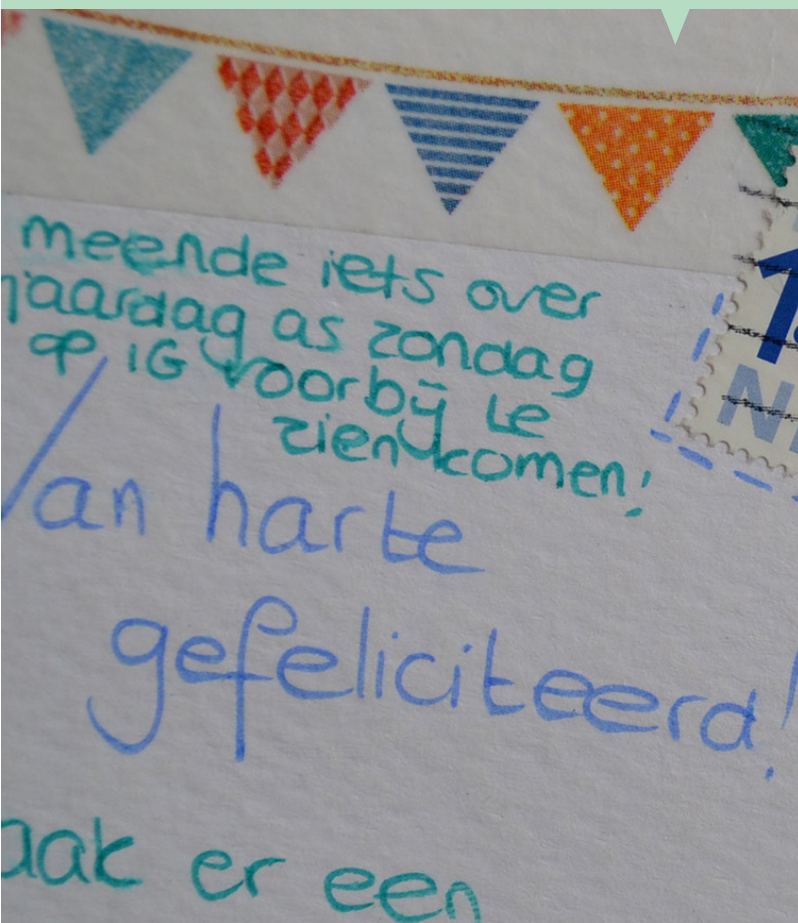
ZO VERLEID JE MIJ

Laat mij zien dat basisvaardigheden samenhangen met een hele hoop andere dingen. Met verhalen van gelijkgestemden zoals taalambassadeurs kun je mij overtuigen van wat ik allemaal wél zou kunnen..

"Als ik had leren lezen en schrijven, had mijn leven er heel anders uit gezien"



"Ik kan nu ook mensen een kaartje sturen, bijvoorbeeld 'gefeliciteerd met je verjaardag.'"



LAAT ME KLEINE STAPPEN ZETTEN

DIT IS MIJN DOEL

Ik ben gevoelig voor wat andere mensen van me vinden en heb altijd het gevoel gehad anders dan anderen te zijn. Ik wil minder onzeker zijn en meer sociaal contact met mensen hebben. Uiteindelijk hoop ik zelfstandiger en gelukkiger te worden.

"Er ging een hele wereld voor me open. Ik kon daarvoor mijn eigen naam niet eens schrijven."

ZO STA IK ERIN

Ik heb lang gedacht dat ik bepaalde dingen niet kon leren. Hierdoor ben ik onzeker en twijfel ik aan mezelf. Je moet mij mee op sleeptouw nemen en voordoen hoe het moet. Regelmatig kleine stapjes vooruit zetten en die vooruitgang ook zien en merken, dat is belangrijk voor mij.

"Mijn vriend en ik hebben samen geoefend met navigatie. Dan ging hij naast me zitten en zei: 'Oké, rij nu maar naar Maastricht'"

GEEF MIJ WAARDERING

DIT MOTIVEERT MIJ

Hulp, waardering en erkenning van mensen uit mijn eigen netwerk zijn een grote motivatie voor mij. Ik kom erachter wat voor muur ik om mij heen gebouwd heb om mezelf te beschermen. Door een poging te wagen weer te leren, kan ik steentje voor steentje die muur weghalen.

"Je kunt steeds meer over je muurtje heen kijken en daardoor gaat een nieuwe wereld voor je open."

NU HAAK IK AF

Als ik merk dat anderen me niet betrekken of bij een gebrek aan steun uit mijn eigen netwerk haak ik al snel af. Ook moet het traject niet te moeilijk zijn of te snel gaan.

"Mijn vrouw heeft nooit achter me gestaan. Aan haar heb ik niet veel... Ze zegt zo vaak: 'je bent dom en stom'. Dat maakt me onzeker."

SAMEN OP ONTDEKKINGSREIS

DIT ZIJN MIJN VOORWAARDEN

Laagdrempelig en toegankelijk aanbod dat in de buurt is en niet te veel kost om mee te beginnen. Ik wil les in een groep, maar wel mijn eigen tempo kunnen aangeven en voldoende tijd hebben om vragen te kunnen stellen. Één op één kunnen oefenen en ruimte om me persoonlijk te ontwikkelen helpen daarbij.

IDEEËN

TAALMAATJE

EEN DAGJE
MEELOPEN MET EEN
TAALAMBASSADEUR

SAMEN OP STAP GAAN
MET HET OV: NAAR EEN
MUSEUM OF ANDERE
STAD

CURSUS CONTACT
HOUDEN VIA EMAIL,
FACEBOOK &
WHATSAPP