

Lezen ≠ Begrijpen

tips voor de professional

www.lezenisnietbegrijpen.nl



rijksuniversiteit
groningen



1 op de 2 mensen met financiële problemen begrijpt jou niet

Beperkt leesvaardig, wat is dat?

Moeite hebben met het lezen en begrijpen van tekst. In dit onderzoek betekent dit dat het leesniveau waarschijnlijk onder het eindniveau van het vmbo of mbo 2/3 ligt.

50% van de mensen met financiële problemen is beperkt leesvaardig.



Wat zijn de gevolgen?



Situatie

Veel cliënten begrijpen de brieven of andere manieren van communicatie niet. Hierdoor schamen ze zich vaak en voelen ze zich onzeker.



Gevolg

Cliënten reageren niet of ze reageren geëmotioneerd, daardoor verergeren de problemen.



Resultaat

Cliënten raken steeds dieper in de schulden. In gesprekken worden ze emotioneler, waardoor het lastiger wordt om afspraken te maken.

Dit vraagt professionaliteit van jou.

50% beperkt leesvaardig vraagt om 100% professionaliteit.

Jij bent die professional.

tip 1: bied een duidelijke structuur aan

Zet de kernboodschap bovenaan

Gebruik kopjes

Gebruik opsommingstekens



Niet langer dan 1 A4

" Ik vind dit beter, de kopjes. Dan snap ik het. Een groot verhaal, dan word je snel afgeleid en weet je niet meer waar het over gaat. "

Deelnemer onderzoek Lezen ≠ Begrijpen



50% beperkt leesvaardig vraagt om 100% professionaliteit.

Jij bent die professional.

tip 2: gebruik korte zinnen

Maximaal 1 onderwerp per brief of e-mail

Gebruik korte zinnen en simpele woorden.

Dit werkt ook in een gesprek.



“ Ja, lange brieven zijn moeilijker te begrijpen. Kort en bondig, dat is veel beter. Dan begrijpen wij het gewoon. ”

Deelnemer onderzoek Lezen ≠ Begrijpen



50% beperkt leesvaardig vraagt om 100% professionaliteit.

Jij bent die professional.

tip 3: gebruik pictogrammen



Een telefoonnummer is belangrijk voor mensen met beperkte leesvaardigheid.

“ Met die plaatjes ga je rustig met je ogen van het ene onderdeel naar het andere. Het is duidelijker zo. ”

Deelnemer onderzoek Lezen ≠ Begrijpen



50% beperkt leesvaardig vraagt om 100% professionaliteit.

Jij bent die professional.

tip 4:

verplaats je in je gesprekspartner

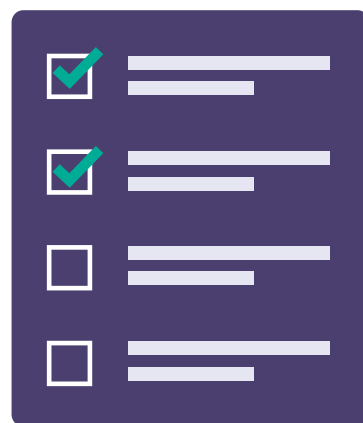
1. Fijn dat u belt of langskomt!



2. Gebruik simpele woorden.



3. Vat afspraken samen.



Vraag of alles goed is begrepen.

“ Ik bel dan naar zo’n instantie, helemaal gespannen, en dan krijg je iemand aan de telefoon en die draait gewoon een tekstje van een scherm af. Ik wil contact, ik wil geen cassettebandje! ”

Deelnemer onderzoek Lezen ≠ Begrijpen



50% beperkt leesvaardig vraagt om 100% professionaliteit.

Jij bent die professional.