



# herkenningswijzer laaggeletterdheid

Herkent u één van deze uitspraken?

1. Ik ben mijn bril vergeten.
2. Mijn geschrift kan niemand lezen.  
Schrijf jij het anders even op?
3. Dat formulier vul ik thuis wel in.
4. Ik dacht dat de afspraak morgen was.  
Ik heb me van uur vergist.
5. Voor computers ben ik te oud.  
Kun je de info afdrukken voor mij?
6. Ik voel me wat ziek vandaag.  
Kun jij dit niet even invullen?

## Herkent u volgende situaties?

Een bezoeker...

- neemt eenvoudige papieren mee naar huis om ze thuis 'op het gemak' in te vullen.
- vraagt vaak uitleg over informatie die ook al schriftelijk verspreid is.
- maakt vaak fouten bij het invullen van formulieren.
- komt nooit alleen, maar met man/vrouw of volwassen kinderen.
- gaat nonchalant, onverschillig of verstrooid om met papieren en doet alsof het niet belangrijk is.
- telefoneert altijd om antwoord te geven op een schriftelijke vraag.
- heeft altijd een spiekbriefje mee en schrijft gegevens over.

## Doen deze situaties zich voor?

Voor heel wat mensen gaat het niet om slechte wil.

Mogelijk lukt het hen niet om snel en vlot de juiste informatie terug te vinden in teksten en tabellen en om gebruik te maken van computers en multimedia.

1 op 7 volwassenen in Vlaanderen heeft problemen met omgaan met informatie: met e-mail, internet, rekenen, lezen of schrijven. Dit probleem is veel te weinig gekend. Het is een taboe... En het is belangrijk dat we er aandacht voor hebben.



## Wat kan u doen?

- Stel hen op hun gemak.
- Zorg voor voldoende privacy zodat je hen kan helpen zonder dat anderen meeluisteren.
- Zorg voor een positieve sfeer van begrip en vertrouwen.
- Gebruik zo eenvoudig mogelijke taal, zowel schriftelijk als mondeling.
- Vul formulieren samen in. Lees eventueel de vragen voor.
- Vat achteraf nog eens alle afspraken mondeling samen.
- Benoem het probleem en zeg dat er veel mensen dit hebben. Ze zijn niet alleen.
- Geef hen informatie mee over Leerpunt  
Ze kunnen daar terecht voor vorming op maat.  
[www.basiseducatie.be](http://www.basiseducatie.be)

## Wat krijgt u ervoor terug?

- Tevreden bezoekers.
- Een positief imago, want je zorgt voor een laagdrempelige dienstverlening.
- Een efficiënte werking: minder problemen, fouten of misverstanden



## **Meer info over laaggeletterdheid?**

**An Van Parys – Nele Caljon**

consulenten geletterdheid

09 267 74 38 en 39

[an.van.parys@oost-vlaanderen.be](mailto:an.van.parys@oost-vlaanderen.be)

[nele.caljon@oost-vlaanderen.be](mailto:nele.caljon@oost-vlaanderen.be)

Directie Onderwijs & Vorming

Provincie Oost-Vlaanderen

