Taalhuis Dordrecht

Huh-activiteiten 2022 in Dordrecht

	Januari	Februari	Maart	April	Mei	Juni	Juli	Augustus	September	Oktober	November	December
Huh-Café				V		V					V	
Meldpunt voor onbegrijpelijke zaken			V	V	V	V	V		V	V	V	
Huh-Inspiratie-sessie	11 februari			V		V				V		
Ministerie van Huh			22 maart	V	V				6 september Week van Lezen en Schrijven	V	V	
Huh Supporters-bijeenkomst			V			V			V			

'Ik heb een bijstandsuitkering, dan wordt er verwacht dat ik alles digitaal moet doen, laptop aanschaffen, printen.'

Huh? Wat bedoelt u? Retweeted

Stichting Lezen en Schrijven @Lezenschrijven · Jul 5, 2021

Vrijdag 2 juli was onze directeur-bestuurder @LenS_Geke op bezoek in Dordrecht. Ze ging in gesprek met de Centrale Bibliotheek Dordrecht, Sagenn en de HuH campagne over de impact van #corona op de aanpak van #laaggeletterdheid. Meer weten over de campagne? Lees het @ADnl artikel!

AD De Dordtenaar @ADdeDordtenaar · Jul 1, 2021

Campagne van Meldpunt Onbegrijpelijk Zaken van start: 'Het moet gewoon worden om 'huh?!' te zeggen' zpr.io/sitrZFSVNzPc

Opening Vogelwijk

'Help, alles moet digitaal. De bibliotheek kan helpen maar de Dordtenaar moet dat dan wel weten.'

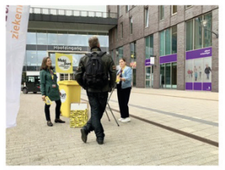
'Oranje zakken voor plastic afval moet je via de computer bestellen. Dat is voor mij en veel andere mensen te moeilijk.'

'Je bent toch niet van de sociale dienst?'

'Ik durf niet op verzenden te drukken, wat als ik het fout invul?'

'Alles van de overheid moet digitaal. Heel moeilijk voor ouderen'

Actie 'Huh? Wat Bedoelt u?' levert veel inzichten op: 'Niet te begrijpen door de dure woorden'



De knalgele kiiko's die deze zomer op verschillende plekken in Dordrecht stonden, leverden een kleine 300 meldingen op van zaken waar Dordtenaren in het dagelijks leven tegenaan lopen. Samen met andere organisaties pakt de gemeente Dordrecht deze 'onbegrijpelijke zaken' aan.

AD De Dordtenaar
@ADdeDordtenaar

Campagne van Meldpunt Onbegrijpelijk Zaken van start: 'Het moet gewoon worden om 'huh?!' te zeggen'

Translate Tweet

ad.nl
Campagne van Meldpunt Onbegrijpelijk Zaken van start: 'Het moet gewoon wor...
Dordtenaren die brieven van gemeente, de Belastingdienst of de verzekering niet begrijpen, kunnen deze week terecht bij het Meldpunt Onbegrijpelijke Zaken. D...

Gemeenten delen ervaringen met aanpak laaggeletterdheid

Nieuwsbericht | 10-06-2022 | 15:14

Hoe ga je als gemeente van een aanpak laaggeletterdheid naar concrete acties? En hoe betrek je de doelgroep daarbij? Op maandag 30 mei kwamen gemeenteambtenaren samen in Dordrecht om, onder begeleiding van Stichting Lezen en Schrijven, elkaar te inspireren en goede praktijkvoorbeelden te delen.

Het merendeel van de aanwezige gemeenteambtenaren geeft op 30 mei aan 'best aardig' bezig te zijn met de aanpak van laaggeletterdheid. Tijdens een inventarisatierondje blijkt dat er veel plannen zijn gemaakt, samenwerkingen zijn aangegaan en contacten zijn gelegd met bijvoorbeeld werkgevers en wijkcentra. Toch vinden de meesten dat er meer mogelijk is.

Huh? Wat bedoelt u

1. Toegankelijke dienstverlening in de wijk getest 2021/2022

Als je elkaar echt wil begrijpen, dan moet je met elkaar in gesprek. Dat hebben we vanaf 2021 gedaan. Het resultaat: meer dan 1500 gesprekken. De bewoners van Dordrecht hebben gedeeld waar ze tegenaan lopen: Waar communicatie lastig is. En wat er verbeterd kan worden. De meldpunten brengen de knelpunten naar boven. Het gaat over taal, over digitaal, maar vooral ook over de wil om elkaar te begrijpen.

Top vijf ergernissen over organisaties in Dordrecht

- Te hoog/moeilijk taalgebruik
- Ze vragen dingen die ik niet kan (computer of formulieren)
- Ik begrijp niet wat ze zeggen (balie, ziekenhuis)
- Alles moet digitaal, en dat is moeilijk
- ‘Ze’ zijn onbereikbaar

Top vijf wat fijn zou zijn in Dordrecht

- Iemand direct aan de telefoon
- Een antwoord in plaats van een website
- Iemand die naar je luistert
- Een tolk
- Korte brieven, korte zinnen

Energietoeslagen zijn ingewikkeld.

2. Meedoen is een recht

Kunnen meedoen is een recht van elke bewoner. Heel veel communicatie gaat goed. Soms gaat het fout. Het gaat vaker verkeerd als er ingrijpende gebeurtenissen zijn in iemands leven. Vooral als iemand iets niet kan. Of als er geen vertrouwen is. Of als iemand onzeker is of stress heeft. Bijvoorbeeld als je je baan kwijtraakt. Of als je in de schulden beland. Of bij ziekte of dood van een partner. **Goede dienstverlening heeft als doel om gerust te stellen.** Wat doen we eraan? Want we kunnen schade en gedoe voorkomen.

Deze keerpunten in je leven, maken je kwetsbaar.

1. Werk verliezen en uitkering
2. Schulden en schuldsanering
3. Scheiden, en de afwikkeling daarvan (scholen) etc.
4. Ziekte (of ziekte/ dood partner)
5. Arbeidsongeschiktheid
6. WMO en gezondheid
7. Verhuizen

Kijk wat er allemaal gebeurd is op RTV Dordrecht

3. De wijk als startpunt

We mogen nieuwsgieriger zijn naar onze eigen dienstverlening en naar wat er beter kan. We hebben ervaren dat het niet moeilijk is om contact te maken met de inwoner. Hiervan kunnen we veel meer gebruik maken. Als we samen met de inwoner de communicatie en dienstverlening ontwikkelen, dan wordt Dordrecht echt eenvoudiger.

Ook in de toekomst zijn er veel onderwerpen waarbij begrijpelijke communicatie essentieel is: Energie transitie, nieuwe toeslagen regelingen, afschaffing van de acceptgiro, ouderbetrokkenheid in het onderwijs, gezondheidsvaardigheden, werk. Of andere speerpunten.

4. Schuld in de praktijk

Samen oplossingen vinden.

Uit het onderzoek: Minimaal 50% van de mensen in de schulden is laaggeletterd of beschikt niet over de juiste digitale vaardigheden. Mensen met schulden ontvangen gemiddeld 10 brieven per week. Als mensen geen lees en schrijfvaardigheden hebben gaat dit vanzelfsprekend mis. We hebben hier met een groot aantal betrokken Dordtse organisaties naar gekeken. Voortaan checken we allereerst de vaardigheden. Want als we dat weten, kunnen we beter helpen. Bijvoorbeeld doorverwijzen naar de goede ‘hulp’ van het IDO (informatiepunt Digitale Overheid op de bibliotheek).

‘Dan krijg ik nog straf, ook als ik een PDF niet kan versturen.’

Huh?

Taalhuis Dordrecht

Werken aan toegankelijke dienstverlening 2021- 2022

‘UWV gebruikt onbegrijpelijke taal. Lastig om formulieren in te vullen.’

Huh? Wat bedoelt u

Iedereen kan zelf aan de slag

We hebben slimme oefeningen voor elke gemeente ambtenaar. Dit is vormgegeven met het hele netwerk op basis van de Meldpunt acties.

Deelnemende organisaties o.a. Het Vogelnest, Albert Schweitzer ziekenhuis, Werkshop, Sagènn, De Buitenwacht, Bibliotheek Dordrecht Crabbehof, Crabbehof Opruimdagen, De Staart Opruimdag, Gemeente Dordrecht, Taalschool Het WerkWoord, Stichting Trivire, Het Tuinhuis Sterrenburg, Buurtwerk Dordrecht, de Bibliotheek AanZet, Informatiepunt Digitale Overheid, Opnieuw & Co, Stichting Werkshop, Helpende Handen, MEE-Vivenz.

‘Ik word vaak opgebeld door energieleveranciers en zij geven aan dat het goedkoper kan. Ze switchen mij dan automatisch over en dan opeens krijg ik een boete. Huh?’

Meer informatie. Gemeente Dordrecht. Monique de Bos, Beleidsmedewerker Bibliotheek, Inburgering en Educatie. E-mail: mm.de.bos@dordrecht.nl
Telefoon: (078) 770 4713 of 06-43151229

DORDRECHT

Huh? Wat bedoelt u