

Wist je dat...

2,5 miljoen Nederlanders van 16 jaar en ouder laaggeletterd zijn? Zij hebben moeite met lezen, schrijven en/of rekenen. Informatie- en voorlichtingsmaterialen zijn voor hen onvoldoende toegankelijk en begrijpelijk.

Laaggeletterdheid in de sport: Hoe herken je dit en hoe ga je ermee om?

De kans is groot dat je bij de sportvereniging of als buurtsportcoach te maken hebt met laaggeletterden of mensen die niet goed Nederlands spreken. Denk aan laagopgeleiden, ouderen en migranten. Zij vinden het lastig om informatie over sporten en de club te begrijpen en toe te passen. Wil jij laaggeletterdheid herkennen en begrijpelijk communiceren? Deze tipkaart helpt je op weg met praktische tips!

Laaggeletterdheid herkennen

Signalen van laaggeletterdheid:

- iemand leest of begrijpt het bord met regels niet en/of heeft moeite met geschreven routeaanwijzingen bij de sportaccommodatie.
- iemand leest niet mee bij uitleg en heeft moeite met het invullen van bijvoorbeeld een inschrijfformulier of vragenlijst.
- iemand lijkt afwezig of ongeïnteresseerd wanneer het gaat over formulieren of folders.
- iemand stelt nooit vragen, stelt geen relevante vragen of antwoordt niet adequaat.
- iemand lijkt ongemakkelijk bij de vraag iets op te schrijven of te lezen.
- iemand komt te laat of op de verkeerde dag en/of heeft moeite met data en tijdstippen.
- iemand reageert niet op Whatsapp / in Whatsapp-groepen of maakt taalfouten.



'Sorry, ik ben mijn bril vergeten'

'Ik heb de mail/het bericht niet ontvangen'

'Ik heb geen tijd om dit formulier nu in te vullen, ik heb haast'

'Ik dacht dat de activiteit morgen was'

'De app werkt niet goed op mijn telefoon'

'Dat formulier vul ik thuis wel in'

'Ik kon de informatie (online) niet vinden'

'Kun jij het voor me invullen, mijn handschrift is zo onleesbaar'

Uitspraken en excuses van de ouder of sporter

Stel vragen om je vermoeden te bevestigen

Heb je een vermoeden van laaggeletterdheid? Zorg dan voor een vertrouwde sfeer en stel vragen op een respectvolle manier. Bijvoorbeeld: 'Soms is het lezen of invullen van formulieren lastig, vind je ook niet?' Meer tips vind je bij de communicatieadviezen. Wordt jouw vermoeden bevestigd en is er inderdaad sprake van laaggeletterdheid, vraag dan of en hoe je kunt helpen.

Hoe communiceer je duidelijk en eenvoudig?

Advies over taalgebruik

- Gebruik korte, actieve zinnen en eenvoudige woorden.
- Gebruik zoveel mogelijk de tegenwoordige tijd: *'Ik loop. Ik zit. Ik spreek.'*
- Vermijd beeldspraak.
NIET "De trainer is een beer van een vent"
WEL "De trainer is een grote man."



Hoe voer je een gesprek?

- Stel de sporter op zijn of haar gemak, neem tijd voor de uitleg.
Doe dit vriendelijk, rustig, met een open houding. Ga eventueel even apart zitten. Laaggeletterden voelen zich vaak onzeker en niet op hun gemak.
- Gebruik eenvoudige taal.
NIET: "De contributie wordt maandelijks via automatische incasso afgeschreven".
WEL: "Elke maand wordt het geld voor de contributie automatisch van je bankrekening naar de sportvereniging overgemaakt".
- Stel maar één vraag tegelijk en stel open in plaats van gesloten vragen.
NIET: 'Heb je nog vragen?'
WEL: 'Welke vragen heb je nog?'
- Spreek duidelijk, niet te snel en herhaal de belangrijkste punten.
- Moedig de sporter aan om vragen te stellen.
Foute vragen bestaan niet.
- Is er sprake van een taalbarrière, kijk bij de sportvereniging zelf of in de omgeving van de sporter of iemand kan helpen met vertalen.
- Gebruik waar mogelijk beeldmateriaal ter ondersteuning van de uitleg.

Check met de terugvraagmethode

Met de terugvraagmethode ga je na of alles duidelijk is. Vraag aan de sporter of je het goed hebt uitgelegd, bijvoorbeeld:

- "Ik wil graag weten of ik het goed heb uitgelegd, kun je me vertellen wanneer je komt trainen en wedstrijden speelt?"

Meer informatie: www.pharos.nl/terugvraagmethode

Hoe communiceer je duidelijk en eenvoudig?

Geschreven communicatie

- + **Kies een duidelijk leesbaar lettertype en -grootte.** Zorg voor voldoende contrast tussen de tekst en de achtergrond.
- + **Begin met de belangrijkste boodschap en herhaal die.** Maak de boodschap kort en krachtig. Beperk het aantal boodschappen.
- + **Bouw de informatie stapsgewijs en chronologisch op.**
- + **Gebruik een eenvoudige en overzichtelijke vormgeving.** Zorg voor voldoende witregels en kopjes om de tekst in te delen.
- + **Zorg ervoor dat de kopjes dezelfde boodschap hebben als de tekst eronder.** Maak de informatie concreet en puntsgewijs.
- + **Vermijd vakjargon, afkortingen en dubbele ontkenningen.**
- + **Maak gebruik van emoji's** die duidelijk maken wat er bedoeld wordt.

TIP: Maak gebruik van een spraakbericht of video, bijvoorbeeld via Whatsapp. Spreek dan duidelijk en met korte zinnen.

Gebruik naast tekst ook beeldmateriaal en let dan op het volgende:

- + **Zorg dat tekst en beeld dezelfde boodschap weergeven.**
- + **Gebruik eenvoudig beeldmateriaal** met heldere lijnen, realistische kleuren en zonder afleidende details.
- + **Vermijd ingewikkelde grafieken, tabellen en diagrammen.**
- + **Sluit met het beeldmateriaal aan bij de leefwereld van de gebruiker.** Bijvoorbeeld: gebruik een afbeelding van voetballende meisjes als het gaat om het oprichten van een nieuw voetbalelftal voor meisjes.



Colofon

Deze tipkaart biedt buurtsportcoaches en verenigingskader handvatten om laaggeletterdheid te herkennen en de communicatie hierop aan te passen. De tipkaart is ontwikkeld door Kenniscentrum Sport & Beweging, in samenwerking met Pharos en is deels gebaseerd op de checklist 'Herkennen laaggeletterdheid' en de checklist 'communicatie op maat - gesprekken voeren'.