



### Welke vindplaats heb je in gedachten?



### Inschatting klantreis

Waar loopt de klant met lage basisvaardigheden tegen aan in de klantreis? Doe dit aan de hand van wat je nu weet. Later doe je dit in detail met de vindplaats samen. Vul dit in op de tijdlijn.

klant maakt kennis

klant is geholpen

### De flirt - welke problemen kunnen er op de vindplaats verholpen worden?

Benoem de problemen waar de organisatie baat bij heeft als deze aangepakt worden. Formuleer hier een flirt voor. Kijk hiernaast naar de voorbeeld verklikkers & flirts.

#### Voorbeelden verklikkers & flirts

##### Werkgever

Het noemen van praktijkvoorbeelden over wat er zou kunnen spelen in de organisatie rondom werknemers met lage basisvaardigheden, zoals:

- Je gaat over op een nieuw digitaal systeem (bijv. navigatie, registratie, verlofaanvragen) en een aantal mensen blijft zakken voor de examens of weigert met het nieuwe systeem te werken.
- Werknemers die hun certificaten niet halen, zoals een VGA diploma.
- Werknemers die veel bellen maar weinig mailen over hun werk.
- Werknemers die afzien van promotie omdat ze dan meer administratieve taken moeten uitvoeren.
- Werknemers waarvoor er loonbeslag loopt of schuldproblematiek speelt.

##### Woningbouw

Ga na wat de woningbouw op dit moment doet bij huurachterstand. Is er dan zicht op andere schulden? Is de woningbouwcorporatie bezig beleid te ontwikkelen om huisuitzettingen te voorkomen en wanbetalers terug te dringen? Bespreek de mogelijkheid dat dit met lage basisvaardigheden te maken heeft. Denk aan:

- Huurders die brieven van de woningbouw niet begrijpen.
- Huurders die vaak bellen en geen gebruik maken van de website of mogelijkheid om digitaal te melden.
- Huurders met huurachterstand.

##### Scholen

Benadruk dat lage basisvaardigheden van de ouders impact heeft op de leermogelijkheden van hun kinderen en de ondersteuningsvraag naar docenten en interne begeleiders. Noem voorbeelden: ouders kunnen bijvoorbeeld moeite hebben met voorlezen, met het invullen van formulieren, met het begeleiden van huiswerk of het begrijpen van brieven van school. De tienminutengesprekken zijn te benutten als omgekeerd

oudergesprek. Ouders met lage basisvaardigheden zijn te herkennen aan:

- Het ontbreken van een mailadres (of alleen op naam van partner)
- Het nooit reageren op mailtjes van docenten
- Weinig interesse tonen en weinig behoefte lijken te hebben aan informatie
- Het niet of zelden reageren in de WhatsApp groep van de klas
- Als zij vaak een beroep doen op interne begeleider en liever langskomen dan dat ze bellen of mailen
- Het stellen van vragen aan de docent of conciërge die al schriftelijk behandeld zijn
- Kind heeft een VVE indicatie

##### Sociaal domein

Zijn ze binnen de organisatie al bewust bezig om de dienstverlening naar de klant toe te verbeteren? Wat zijn hiervoor de redenen? Hebben ze lage basisvaardigheden ook al als thema in het vizier? Bied informatie aan over aantallen met lage basisvaardigheden en de inschatting dat als 1 op de 9 Nederlanders lage basisvaardigheden heeft, het aannemelijk is dat 1 op de 4 klanten binnen het sociaal domein dit ervaart. Daarnaast hebben 50% van alle mensen met schulden lage basisvaardigheden. Dit zorgt voor langere doorlooptijden van hulpverlening.

Herkent men de volgende situaties in contact met de klant?

- Komt het voor dat mensen een plan ondertekenen maar er vervolgens niks mee doen?
- Hebben klanten moeite met formulieren, hun DigiD of het lezen van brieven?
- Hebben klanten moeite met versturen van mailtjes, het schrijven van brieven of het aanleveren van een cv?

##### UWV

Achterhaal cijfers over de klantpopulatie met grote kans op lage basisvaardigheden:

- Hoe groot is het percentage mensen dat geen gebruik maakt van het digitale kanaal?
- Wat is het aantal klanten met een startkwalificatie lager dan MBO 2?
- Hoeveel klanten zijn werkzaam in de sectoren Industrie & energie, Bouw, Zorg & welzijn en Handel & horeca?
- Wat is het aantal mensen dat beboet wordt doordat het niet goed gaat met het uploaden van sollicitaties, Cv's en andere documenten?

### Met wie ga je een afspraak plannen?

