

Extra vragen voor in de intake van een hulpvrager bij SchuldHulpMaatje

Dit vragenformulier is onderdeel van het intakeformulier. Je kunt deze vragen in één van de eerste gesprekken met je hulpvrager stellen. Door het stellen van deze vragen krijg je een indicatie of je hulpvrager laaggeletterd zou kunnen zijn.

Heb je behoefte aan meer gesprekstips en tips over het motiveren van mensen die laaggeletterd zijn om hiermee aan de slag te gaan? Lees het document: 'tips om laaggeletterdheid bespreekbaar te maken'.

Vraag 1. 'Heb je een computer?'

Ja, hulpvrager heeft een computer.

Vervolgvrage: *'Kun je daar zelf je administratie mee doen of met een DigiD werken?'*

→ Ja: De hulpvrager heeft waarschijnlijk voldoende digitale vaardigheden en je kunt doorgaan met de hulp zoals je dat al deed. Natuurlijk kan altijd later nog blijken dat iemand toch moeite heeft met omgaan met de computer. Ga dan het gesprek aan met je hulpvrager en leg dit voor aan je coördinator.

→ Nee: Jouw hulpvrager heeft onvoldoende digitale vaardigheden om op de computer de administratie te doen.

Vervolgvrage maatje: *'Wil je geholpen worden om te leren omgaan met de computer?'*

Deze vraag is een goede opening om het gesprek aan te gaan over het werken aan digitale vaardigheden. Overleg dit ook altijd met je coördinator. Naar wie in jouw locatie kan je jouw hulpvrager verwijzen? In het materiaal 'Voor 't zelfde geld' zitten bijvoorbeeld oefeningen om digitale vaardigheden op te doen. Zet deze methode alleen in als je hulpvrager eveneens laaggeletterd is, anders voelt deze zich niet serieus genomen vanwege het eenvoudige taalgebruik. Er is een handleiding en een training beschikbaar rondom het werken met dit materiaal.

Nee, hulpvrager heeft geen computer.

Vervolgvrage: *'Kun je met een computer omgaan en daar zelf bijvoorbeeld een DigiD op aanvragen?'*

→ Ja: De hulpvrager heeft waarschijnlijk voldoende digitale vaardigheden en je kunt doorgaan met de hulp zoals je dat al deed. Natuurlijk kan altijd later nog blijken dat iemand toch moeite heeft met omgaan met de computer. Ga dan het gesprek aan met je hulpvrager en leg dit voor aan je coördinator.

→ Nee: Jouw hulpvrager heeft onvoldoende digitale vaardigheden om op de computer de administratie te doen. Dit betekent iets voor de hulp die je aan iemand biedt. Ga het gesprek aan met je hulpvrager en bekijk samen of er mogelijk extra hulp nodig is om de digitale vaardigheden te versterken. Overleg dit ook met jouw coördinator.

Vraag 2. 'Lees je zelf al je post?'

Ja, hulpvrager leest zelf alle post.

Vervolgvrage: *'En kun je dat dan goed begrijpen?'*

Als de hulpvrager hier antwoordt dat hij of zij het goed begrijpt, is er waarschijnlijk geen sprake van laaggeletterdheid. Natuurlijk kan altijd op een later moment blijken dat iemand moeite heeft om de post te lezen. Ga dan het gesprek aan met jouw hulpvrager hierover en overleg dit ook met je coördinator.

Als de hulpvrager aangeeft dat hij of zij dat lastig vindt, is hij/zij mogelijk laaggeletterd. Ga dan het gesprek aan en overleg met je coördinator. In overleg met je coördinator kun je doorverwijzen naar taalaanbod in de regio of bijvoorbeeld zelf met je hulpvrager aan de slag gaan met het lesmateriaal 'Voor 't zelfde geld'.

Vervolg vraag 2: 'Over welke post maak je je het meeste zorgen?'

Deze vraag heeft niet zozeer te maken met laaggeletterdheid, maar kan een opstapje zijn naar de check of er acuut gehandeld moet worden i.v.m. dreigende crisissituaties. Nu kun je zien of de hulpvrager de urgentie goed kan inschatten en of hij uit de post heeft begrepen hoe ernstig zijn situatie op dit moment is.

Nee, hulpvrager leest niet zelf alle post.

Vervolg vraag: 'Kun je me uitleggen hoe het komt dat je niet alle post leest?'

Er kunnen meerdere redenen zijn waarom iemand de post niet leest. Hierna staan mogelijke redenen met daarbij tips hoe je daar als maatje op kunt reageren.

→ Hulpvrager: 'Ik wil niet weten wat er in staat/ik heb geen overzicht enz.'

Dit antwoord gaat over de houding of over het overzicht wat iemand heeft. Jouw hulpvrager laat hiermee niet direct zien laaggeletterd te zijn. Vraag toch door om erachter te komen waarom iemand niet wil weten wat er in staat of waarom iemand geen overzicht heeft. Het kan zijn dat dit uiteindelijk toch komt door een gebrek aan basisvaardigheden.

→ Hulpvrager: 'Ik vind het lastig om de post te begrijpen.'

Vervolg vraag maatje: 'Wil je geholpen worden om je post beter te begrijpen?'

Deze vraag is een goede opening om het gesprek aan te gaan over het werken aan vaardigheden. Overleg dit ook altijd met je coördinator. Samen besluit je of je kunt doorverwijzen naar taalaanbod of bijvoorbeeld zelf met je hulpvrager aan de slag gaat met het lesmateriaal 'Voor 't zelfde geld'.

Vervolg vraag: 'Wat is op dit moment je belangrijkste hulpvraag aan SchuldHulpMaatje?'

Nu kun je checken of de hulpvrager de urgentie goed kan inschatten en of hij uit de post heeft begrepen hoe ernstig zijn situatie op dit moment is.

Vraag 3. 'Kun je zelf je maandelijkse inkomsten en uitgaven berekenen?'

Ja, hulpvrager kan zelf maandelijkse inkomsten en uitgaven berekenen

Je hulpvrager is waarschijnlijk niet laaggeletterd. Vraag je hulpvrager hoe hij of zij dit doet. Het kan zijn dat je hulpvrager het wel doet, maar het alsnog lastig vindt om te rekenen. Ga hier dan het gesprek over aan en bespreek dit met je coördinator.

Nee, hulpvrager vindt het lastig om maandelijkse inkomsten en uitgaven te berekenen

Vervolg vraag: 'Wat vind je daar moeilijk aan?'

Het antwoord kan gaan over vaardigheden. Bijvoorbeeld: 'Ik vind het lastig om te berekenen...'.

Als het antwoord gaat over vaardigheden, stel je een vervolgvraag:

'Wil je tijdens de hulp ook geholpen worden om beter te leren rekenen?'

Deze vraag is een goede opening om het gesprek aan te gaan over het werken aan vaardigheden. Overleg dit ook altijd met je coördinator.