

Begrijpelijke samenvatting

# Samen tegen misverstanden

De rol van taal, rekenen  
en computertaken in de zorg



## Auteurs

### Enid Reichrath

onderzoeker en trainer, Taal voor allemaal bij Koraal te Sittard

### Myrte van Langen

onderzoeker, Ben Sajet Centrum te Amsterdam

### Diny Stekelenburg

onderzoeker, Ben Sajet Centrum te Amsterdam

### Abdullahi El Kartaoui

co-onderzoeker, Ben Sajet Centrum te Amsterdam

### Hille Voss

programmameider, Ben Sajet Centrum te Amsterdam

*Dit onderzoek is mogelijk gemaakt door het Expertisepunt Basisvaardigheden.*



# Over dit onderzoek

## Conflicten en misverstanden

In de zorg kunnen conflicten en misverstanden ontstaan tussen medewerkers. Dit kan gebeuren als medewerkers moeite hebben met taal, rekenen of computer-taken.

Medewerkers begrijpen elkaar dan niet goed of ze maken fouten.

Conflicten en misverstanden zijn niet goed voor de kwaliteit van zorg.

Ook voelen medewerkers zich dan onprettig of misschien niet gewaardeerd of niet welkom.

## Moeite met taal, rekenen en omgaan met de computer

Veel mensen in Nederland hebben moeite met taal, rekenen of computer-taken. Ook medewerkers in de zorg. En dat probleem lijkt de komende jaren groter te worden.

Het is belangrijk dat medewerkers elkaar goed begrijpen en dat er oplossingen zijn die hierbij helpen.

Het gaat dan niet om oplossingen voor het beter leren van taal, rekenen en computer-taken.

## Onderzoek naar misverstanden en oplossingen

Het Ben Sajet Centrum en team Taal voor allemaal van Koraal deden onderzoek bij zorgmedewerkers. Dat deden ze bij medewerkers in de zorg voor:

- ouderen
- mensen met niet-aangeboren hersenletsel

De onderzoekers wilden het antwoord krijgen op 2 vragen:

1. Hoe kan moeite met taal, rekenen en computer-taken zorgen voor conflicten en misverstanden bij zorgmedewerkers?
2. Welke oplossingen helpen de zorgmedewerkers om elkaar beter te begrijpen?

Drie teams met zorgmedewerkers in Amsterdam en Diemen deden mee aan het onderzoek.

## Gesprekken en bijeenkomsten bij 3 teams

**Vraag 1:** Eerst deden 21 medewerkers allemaal apart mee aan een gesprek met een van de onderzoekers.

Die gesprekken gingen over voorbeelden van moeite met basisvaardigheden. En we vroegen naar conflicten en misverstanden doordat medewerkers elkaar verkeerd begrepen.

**Vraag 2:** Daarna deed ieder team als groep mee aan 2 bijeenkomsten.

In de bijeenkomsten verzamelden de teams oplossingen, samen met een van de onderzoekers.

In bijeenkomst 1 kozen ze het belangrijkste probleem voor hun eigen team.

Daarna dachten ze na over oplossingen in bijeenkomst 2.

Dat waren oplossingen om elkaar beter te gaan begrijpen.

Het ging niet om beter te worden in computertaken, taal of rekenen.

## Belangrijkste problemen

### Moeite met taal, rekenen en computer-taken en misverstanden

De zorgmedewerkers noemen het vaakst dat zij of collega's moeite hebben met computer-taken. Bijvoorbeeld omdat ze niet goed weten hoe het moet.

Of omdat ze bang zijn om iets fout te doen.

Dit gaat om computers en apps op de werk-telefoon.

Andere collega's moeten dan werk overnemen.

Ook hebben best wat medewerkers moeite met taal.

Zij hebben bijvoorbeeld moeite met het schrijven en begrijpen van rapportages en zorgdossiers. Of ze merken dat collega's niet goed reageren op e-mails.

Het minst moeite hebben zorgmedewerkers met rekenen.

Rekenen is ook steeds minder nodig.

Dat komt bijvoorbeeld omdat medicijnen al automatisch klaarliggen in de goede hoeveelheid.

### De belangrijkste problemen

De 3 zorgteams hebben deze 3 problemen als belangrijkste aangegeven:

- Team 1: Moeite met rapportages maken, lezen en gebruiken
- Team 2: Afspraken via de mail niet nakomen
- Team 3: Schaamte om aan te geven dat je moeite hebt met taal, rekenen of computer-taken

Het allerbelangrijkste vonden de teams dat zorgmedewerkers goed met elkaar omgaan.

Daarmee bedoelden ze: elkaar durven aanspreken als iets niet goed gaat.

En ook: goede zorg willen geven en willen leren om het zo goed mogelijk te doen.

Dat gaat dus over samenwerken, afspraken maken, aan de afspraken houden en elkaar helpen.

# Oplossingen om elkaar beter te begrijpen

## Team 1

Team 1 heeft 2 oplossingen bedacht voor:

Moeite met rapportages maken, lezen en gebruiken.

### **Oplossing 1: Afspraken maken over hoe iedereen rapportages moet schrijven**

Afspraken zodat iedereen dit zoveel mogelijk op dezelfde manier doet en ook op tijd.

Hiervoor wil het team posters of stickers voor op het teamkantoor om elkaar te herinneren.

Het team wil ook graag les van een deskundige over moeilijke begrippen.

En iedere maand een vast moment om in de teamvergadering te praten over de afspraken. Deze oplossing staat hieronder bij: Rapporteren kun je leren!

### **Oplossing 2: Een AI-programma op de werk-telefoon**

Dat is een programma waarmee je kunt inspreken wat je wil rapporteren over een bewoner of cliënt. Dat komt dan meteen op de goede plek in het zorgplan of zorgdossier in goed Nederlands.

Deze oplossing staat hieronder bij: Een AI-functie voor rapportages... Dit is ons plan!



# Rapporteren Kun je leren!

Je rapportage altijd  
duidelijk en op tijd

## Alvast wat afspraken:

### Schrijf wat je ziet

Bijvoorbeeld: "meneer lachte" in plaats van "meneer was blij." Lachen betekent niet automatisch blij zijn. Beschrijf wat je ziet zonder oordeel.

### Geen vaktaal

Gebruik alleen woorden die voor iedereen begrijpelijk zijn.

### Volg les over begrijpelijke woorden

Volg de klinische les hierover van de gedragswetenschapper. Die les is een paar keer per jaar.

### Rapporteer bij de juiste doelen

Kijk goed bij welk doel een onderwerp hoort. En haal doelen weg die niet meer gelden.

### Schrijf kort en bondig

Rapporteer alleen wat nodig is: voorkom herhaling, maar zorg dat de situatie duidelijk blijft voor de lezers.

## Ook handig:

### Iedere dag een korte evaluatie

Bespreek op een vast moment hoe je de rapportage kunt verbeteren. En maak afspraken voor de toekomst.

### Maak aantekeningen

Schrijf tijdens je werk op wat je bij cliënten meemaakt, zodat je niet alles uit je hoofd hoeft te halen.

### Vergelijk oplossingen

Kijk naar verschillende manieren om situaties te rapporteren en kies samen de beste optie.

### Maandelijks overleg

Bespreek nieuwe afspraken of ideeën over rapporteren elke maand in het teamoverleg.

### Help elkaar herinneren

Herinner medewerkers om op een vast tijdstip te rapporteren, zodat alles goed bijgewerkt blijft.

### Maak het zichtbaar

Gebruik stickers, posters of andere hulpmiddelen om elkaar te blijven herinneren aan de afspraken over rapporteren.

### Vraag om hulp

Duidelijk en kort rapporteren kun je leren. Schakel daarvoor hulp in van binnen of buiten de organisatie.



# Een AI-functie voor rapportages... Dit is ons plan!

Op je telefoon inspreken wat er is  
gebeurd met een bewoner of cliënt.  
Een AI-programma doet de rest: maakt  
een rapportage of samenvatting, zet de  
informatie bij het juiste doel en geeft uitleg  
van moeilijke woorden.



## Hoe komen we daar?

Deze stappen moeten we nog nemen.

☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐

## Oplossing 2



# Oplossingen om elkaar beter te begrijpen

## Team 2

Team 2 heeft 2 oplossingen bedacht voor:  
Afspraken via de mail niet nakomen.

### **Oplossing 1: Poster met afspraken voor het sturen en krijgen van e-mails**

Het team heeft afspraken gemaakt en wil deze ophangen in het kantoor van het team.

Deze oplossing staat hieronder bij: E-mailen, hoe doen wij dat?

### **Oplossing 2: Een automatische melding voor onbeantwoorde mails**

Het team wil graag een instelling op de computer voor automatische meldingen.

Dat is een bericht op je scherm als je nog antwoord moet geven op een e-mail.

Die automatische melding heet een pop-up.

Deze melding moet medewerkers uitdagen om snel hun berichten te beantwoorden.

Deze oplossing staat hieronder bij: Onbeantwoorde e-mails? Dit is ons plan!



### Als je een mail stuurt:

1. Stuur een mail **alleen** naar mensen die hem moeten krijgen. Wees kritisch wie je in de cc zet.
2. Geef je bericht een **duidelijk onderwerp**. Dat ziet de lezer als eerste.
3. Houd je mail **kort**. We houden elkaar niet onnodig bezig.
4. Vertel **snel** waar het om gaat. Bijvoorbeeld je vraag of mededeling. En wat je van de lezer verwacht.
5. Schrijf je **uitleg** pas na je vraag of mededeling. Geef alleen een uitleg als dat nodig is om je bericht beter te begrijpen.
6. Zeg **voor welke datum** je een antwoord terug wilt als lezers inderdaad iets moeten doen.
7. Gebruik **geen namen** van bewoners of cliënten. 'Mevrouw T' of 'kamer 17' kunnen wel.

### Meer e-mailtips!

1. Gebruik emoji's voor wat humor en 'lucht' in berichten.
2. Leer iedereen hoe je een automatisch antwoord instelt.
3. Typ berichten niet in ALLES HOOFDLETTERS.
4. Gebruik alleen een uitroepteken als iets heel belangrijk is. Te veel uitroeptekens komt dwingend over!!!!
5. Zorg dat iedereen lid is van de team-groep in de mail. Ook nieuwe medewerkers.



## E-mailen, Hoe doen wij dat?



### Als je een mail krijgt:

1. Reageer altijd **op tijd**. Dus doe het **voor** de gevraagde datum.
2. Maak een **aparte map** aan voor mails die je nog moet beantwoorden.
3. Bij mails van mensen **buiten je organisatie** stuur je **direct** een antwoord. Bijvoorbeeld mails van artsen of familie. Zeg dat je het bericht hebt gekregen en hoe het verder gaat. Ook als je een paar dagen nodig hebt voor een uitgebreid antwoord.
4. Zet een **automatisch antwoord** aan als je afwezig bent. Bijvoorbeeld als je op vakantie gaat of vrij bent.



## Onbeantwoorde e-mails? Dit is ons plan!

Een technische oplossing zodat mensen automatische berichten krijgen als zij nog moeten reageren op e-mails. Bijvoorbeeld, een pop-up. Die er anders uitziet als een mail extra belangrijk is.



### Hoe komen we daar?

Deze stappen moeten we nog nemen.

☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐

Oplossing 2

# Oplossingen om elkaar beter te begrijpen

## Team 3

Team 3 heeft 2 oplossingen bedacht voor:

Schaamte om aan te geven dat je moeite hebt met taal, rekenen of computer-taken.

### **Oplossing 1: Iedere maand gezellige team-bijeenkomst**

Het team wil elkaar beter leren kennen om zo meer vertrouwen te krijgen in elkaar.

Door meer vertrouwen wordt het makkelijker om over lastige dingen te praten.

Iedere maand organiseren 2 andere medewerkers de bijeenkomst op het werk.

Bijvoorbeeld samen koken en eten, creatief bezig zijn of spelletjes doen.

Het team wil een handig bord om die bijeenkomsten te organiseren.

Deze oplossing staat hieronder bij: Samen kom je verder!

### **Oplossing 2: Een dag weg met het hele team met een deskundige**

Het team wil een hele dag met elkaar weg.

Samen met een deskundige willen ze elkaar beter leren kennen buiten het werk.

Die deskundige weet alles van groepen en het vertrouwen versterken in teams.

Het team wil graag iets actiefs, spannends of creatiefs doen waarbij ze moeten samenwerken.

Deze oplossing staat hieronder bij: Een verbindende teambuilding-dag.

Dit is ons plan!

### Iedere maand een team-bijeenkomst met borrel

Gewoon ontspannen kletsen met een hapje en een drankje. Elke maand georganiseerd door 2 andere medewerkers. Iedereen komt een keer aan de beurt. We denken zelfs na over een braderie met kraampjes!



### Dat verdient een complimentje!

Als je collega iets goed gedaan heeft mag die dat best weten. Geef elkaar een welgemeend complimentje en benoem elkaars goede eigenschappen! Dat is fijn om te horen en geeft (zelf)vertrouwen in het team.



### Ik daag je uit...

We richten een spellenkast in zodat we spelletjes kunnen doen. Wordt het een potje mens-erger-je-niet of leggen we samen die puzzel?



### Neem je collega in vertrouwen

Vind je het lastig om iets te delen met het hele team? Of schaam je je omdat je iets moeilijk vindt? Neem dan één fijne collega in vertrouwen. Bijvoorbeeld de Energietopper.



### Klets-pot

We maken een klets-pot gevuld met onderwerpen die je op niet zo snel met elkaar bespreekt. Zo leren we elkaar op een andere manier kennen.



### Verras elkaar!

Wat zijn de verborgen talenten van je collega? Daar kom je alleen achter als je samen iets gaat doen wat even niets met werk te maken heeft. Iets creatiefs zoals knutselen, dansen. Of teken een portret van je collega. Ga samen koken en proef elkaars lekkerste gerechten.



# Samen kom je verder!

Als nieuw team voelt het soms een beetje alsof we samen een puzzel proberen te leggen. Af en toe lijkt een stukje niet helemaal te passen, en kan het even zoeken zijn naar de juiste plek. En ja, soms voelt het misschien wat ongemakkelijk als je iets nog niet weet of moeilijk vindt. Maar geen zorgen, dat hoort erbij! Om het vertrouwen te laten groeien, gaan we elkaar gewoon beter leren kennen. En met deze ideeën wordt dat niet alleen makkelijker, maar ook een stuk gezelliger!

### En natuurlijk doet iedereen mee!

Als we elkaar beter willen leren kennen, hoort iedereen erbij. Van leidinggevende tot uitzendkracht. Samen zijn we één team!



# Een verbindende teambuilding dag Dit is ons plan!

Deze dag organiseren we op een andere locatie dan Meer & Oever. Weg van de gebruikelijke omgeving en taken. We willen iets sportiefs, actiefs of creatiefs organiseren. Wat, dat besluiten we samen!



## Hoe komen we daar?

Deze stappen moeten we nog nemen.

☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐

## Oplossing 2



## Grote en kleine magneten

Op de grote magneten staan de oplossingen.

Ieder team heeft zijn eigen 2 grote magneten.

De kleine magneten zijn hetzelfde voor ieder team.

Daarop staan afbeeldingen zoals een vraagteken, uitroepteken, opgestoken duim en taart.

Maar ook afbeeldingen met tekst over elkaar tips geven en het delen van ideeën.

Hieronder staan alle 15 kleine magneten.





## Het oplossingen-boekje

De onderzoekers hebben een boekje gemaakt met daarin alle oplossingen van de 3 teams. Zo kunnen de teams van elkaar leren.

Maar het is ook leerzaam voor andere zorgmedewerkers buiten de 3 teams.

## Eind-bijeenkomst

Aan het einde van het project was een bijeenkomst.

De medewerkers van de 3 teams en ook andere teams en organisaties waren uitgenodigd.

Bij de bijeenkomst is verteld over het onderzoek en de resultaten.

De teams kregen daar ook hun magneetbord en het oplossingen-boekje.

Met de vraag om het bord ook echt te gaan ophangen en te gaan gebruiken.

## Dank!

De onderzoekers bedanken iedereen die meegedaan heeft aan dit onderzoek! Basisvaardigheden en misverstanden zijn lastige onderwerpen om over te praten.

Dat merkten de onderzoekers soms ook in de gesprekken en bijeenkomsten.

---

De teksten van de magneten met de oplossingen, het oplossingen-boekje en deze samenvatting zijn gemaakt volgens de richtlijnen van de methode Taal voor allemaal®.  
[www.taalvoorallemaal.com](http://www.taalvoorallemaal.com)

**Meer over het project weten?**

**Kijk dan op:**

[www.bensajetcentrum.nl/project/  
basisvaardigheden-in-de-zorg/](http://www.bensajetcentrum.nl/project/basisvaardigheden-in-de-zorg/)

**Vragen?**

Mail de onderzoekers via:

[info@bensajetcentrum.nl](mailto:info@bensajetcentrum.nl)