

Handleiding Toolkit

“Blijf in verbinding met laaggeletterden”



visual
thinking
agency

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	2
Inleiding	3
Samenvatting	4
Onderdeel 1. Bewustwording	6
Onderdeel 2. Signaleren	8
Onderdeel 3. Gesprekstips	10
Onderdeel 4. Handelen	13
Onderdeel 5. Implementatie van de werkwijze binnen uw organisatie	16
Bijlage A: Informatie over stichting Lezen en Schrijven en Taalhuizen	18
Bijlage B: Anekdoten van (ex-) laaggeletterde cliënten	19
Bijlage C: Voorbeeldteksten voor eenvoudige uitleg	20
Bijlage D: Participatief en directief gespreksmodel	21

Inleiding

Nederland kent ongeveer 2,5 miljoen laaggeletterden van 16 jaar of ouder. Zij hebben moeite met lezen, schrijven en/of rekenen. Vaak hebben zij ook moeite met het werken met een computer. Laaggeletterdheid kan langdurige armoede en geldproblemen versterken¹. Omdat laaggeletterden vaardigheden missen om hun budget te beheren, komen ze vaak in de schuldhulpverlening terecht. 50,3% van cliënten met financiële problemen valt in de risicogroep voor laaggeletterdheid². Het begrijpen van brieven, het invullen van formulieren, het zoeken van informatie op het internet en het betalen van rekeningen is voor hen een uitdaging.

Deze handleiding is geschreven om hulpverleners te helpen de “toolkit laaggeletterden” toe te passen in gesprekken met laaggeletterden met schulden. Laaggeletterden hebben meer tijd en begeleiding nodig. Om de cliënt goed te kunnen helpen, is het *noodzakelijk* de communicatie aan te passen. In de handleiding wordt vooral beschreven *waarom* het belangrijk is de communicatie aan te passen en hoe de toolkit in de praktijk kan worden toegepast. De toolkit bevat kaarten die praktische houvast bieden in gesprekken met laaggeletterden. De kaarten helpen om eenvoudige uitleg te geven over schuldhulpverlening en om goede afspraken te maken met de cliënt.

Opbouw toolkit

De toolkit bestaat uit vier onderdelen (sets van kaarten):

- I. **Bewustwording** (weten, begrijpen en erkennen dat er sprake kan zijn van laaggeletterdheid)
- II. **Signaleren** (signaleren, communicatie aanpassen en eventueel bespreekbaar maken van laaggeletterdheid met de cliënt)
- III. **Gesprekstips** (tips om uitleg te geven aan laaggeletterden en in verbinding te blijven)
- IV. **Handelen** (schuldhulpverleningsproces en budgetplan uitleggen en afspraken maken met de cliënt)

In deze handleiding wordt per onderdeel beschreven hoe je de toolkit kan gebruiken. De handleiding helpt je om de toolkit toe te passen en je verder te verdiepen in de begeleiding van laaggeletterden. Als je al bekend bent met laaggeletterdheid of als je een training hebt gehad op dit vlak kun je eventueel het eerste deel (bewustwording) van de handleiding overslaan. De bedoeling is dat je de toolkit erbij houdt als je de handleiding leest. In het vijfde hoofdstuk van deze handleiding staat hoe u de handleiding kunt implementeren binnen uw organisatie.

Waarom werken met plaatjes succesvol is?

Met de toolkit wordt aan de hand van plaatjes uitleg gegeven over geldzaken en schuldhulpverlening. Aanvullend wordt het aangeraden ook eigen afbeeldingen/tekeningen te gebruiken. Je kan de cliënt tekeningen laten maken waarmee bepaalde processen en begrippen worden verduidelijkt³. Als beroepskracht of vrijwilliger kun je weerstand voelen bij het werken met plaatjes omdat het “kinderachtig” lijkt. De kaarten in de toolkit zijn in samenwerking met een aantal (ex-) laaggeletterden gemaakt en getest. Zij gaven aan het niet kinderachtig te vinden. Het werken met plaatjes, afbeeldingen of tekeningen heeft echt nut. Uit onderzoek blijkt dat mensen plaatjes met tekst en uitleg beter kunnen onthouden dan tekst alleen⁴. Als de cliënt het plaatje opnieuw bekijkt dan zal deze zich eerder herinneren wat je hebt gezegd. Dit heeft te maken met hoe informatie wordt opgeslagen in het geheugen. Je kan weerstand bij je cliënt wegnemen door dit uit te leggen.

¹ Christoffels, I. & Baay, P. (2016). De toekomst begint vandaag: 21^{ste}-eeuwse vaardigheden in het beroepsonderwijs. Expertisecentrum Beroepsonderwijs (ECBO).

² Lezen ≠ Begrijpen: onderzoek naar leesvaardigheid onder mensen met financiële problemen. Rapporten en materialen zijn te vinden via: <https://www.lezenisnietbegrijpen.nl/onderzoek/>.

³ Tegenwoordig worden op de markt cursussen “visualiseren” aangeboden waarin wordt geleerd om visualisaties te selecteren en zelf tekeningen te maken. Visualisatie wordt steeds vaker toegepast op internet en in beleid en plannen.

⁴ Mayer, R.E. (2001). *Multimedia learning*. Cambridge, USA: Cambridge University Press.

Samenvatting

Algemeen

De totale toolkit bestaat uit vier onderdelen of kaartensets (1. bewustwording, 2. signaleren, 3. gesprekstips en 4. handelen).

In de toolkit zijn vijf soorten kaarten opgenomen die zijn verdeeld over de verschillende onderdelen:

- **Geheugensteunkaarten:** kaarten die bedoeld zijn als geheugensteun voor jou als hulpverlener. *Deel deze kaarten bij voorkeur niet met de cliënt aangezien dit te confronterend voor hen kan zijn.*
- **Schrijfkaarten:** kaarten waarop de cliënt of jijzelf iets op kan schrijven (schrijf oefening);
- **Uitlegkaarten:** kaarten met plaatjes aan de hand waarvan je iets kan uitleggen aan de cliënt.
- **Afsprakenkaarten:** kaarten waarop de cliënt of jij afspraken kunnen opschrijven (dit zijn de achterkanten van de verschillende uitlegkaarten).
- **Procesoverzicht schuldhulpverlening.** Dit is een uitklapoverzicht waarop de verschillende fasen van het schuldhulpverleningsproces staan beschreven en waarop je tijdspaden kan opnemen.

De uitlegkaarten, schrijfkaarten en afsprakenkaarten kan je mee geven aan de cliënt. Maak eventueel een kopie of foto van wat op deze kaarten geschreven staat voor de eigen administratie of schrijf het op.

1. Bewustwording

De kaartenset *Bewustwording* bevat 5 kaarten als geheugensteun voor jou als hulpverlener tijdens het gesprek met de cliënt.

- **Wat is laaggeletterdheid?** Op deze kaart staat beschreven wat laaggeletterdheid is waardoor laaggeletterden minder kans hebben op een baan, ongezonder leven en minder goed kunnen omgaan met financiën.
- **Feiten over laaggeletterdheid.** Op deze kaart staan cijfers over hoe vaak laaggeletterdheid voorkomt in Nederland. Laaggeletterden zijn meestal laag opgeleid, zijn vaker werkeloos en komen vaker in de schuldhulpverlening terecht.
- **Herkenbare situaties.** Op deze kaart staan situaties beschreven die hulpverleners vaak tegen komen in de praktijk als zij werken met laaggeletterden.
- **Veelgebruikte excuses.** Op deze kaart staat beschreven wat voor excuses laaggeletterden verzinnen om (vaak uit schaamte) hun gebrek aan vaardigheden in het lezen, schrijven, rekenen of digitale vaardigheden te verbergen.
- **Schulden en laaggeletterdheid.** Op deze kaart staat beschreven wat laaggeletterden zelf zeggen over hun ervaringen met laaggeletterdheid en met instanties en hoe zij daarmee omgaan.

Deel deze kaarten niet met de cliënt aangezien dit te confronterend voor hem/haar kan zijn. Als laaggeletterdheid eenmaal bespreekbaar is gemaakt, kan je de informatie op de kaarten gebruiken om cliënten voor te lichten over laaggeletterdheid: dat het vaker voorkomt en dat er hulp geboden kan worden.

2. Signaleren

De kaartenset *Signaleren* bevat 5 kaartjes.

- **Contextgerichte vragen.** Op deze kaart worden specifieke vragen genoemd die je kan stellen aan de cliënt om te kijken of hij/zij moeite heeft met lezen, schrijven, rekenen of digitale vaardigheden.
- **Open persoonlijke vragen.** Op deze kaart worden vragen genoemd die je aan de cliënt kan stellen om een open gesprek aan te gaan over waar zijn of haar zorgen, belangen en sterke punten. Zo kan je de cliënt zijn hart laten luchten en een goed gevoel geven. Ook kom je meer te weten over de situatie van de cliënt en kan je als je merkt dat de cliënt zich op zijn gemak voelt en je vertrouwt, laaggeletterdheid bespreekbaar maken.
- **Schrijfkaarten:** Als het gesprek goed loopt en de cliënt voelt zich op zijn gemak, kan je vragen of de cliënt in een aantal kernwoorden zijn zorgen, belangen of sterke punten wil opschrijven. Als de cliënt ontwijkend reageert of excuses verzint, dan is dit mogelijk een signaal dat hij/zij moeite heeft met schrijven. Forceer niet, neem de kaarten direct terug en ga verder met het gesprek. Eventueel kan je respectvol vragen of de cliënt moeite heeft met schrijven.

Er zijn ook andere manieren om te signaleren of een cliënt laaggeletterd is zoals het afnemen van een test. *Taalometers* kunnen binnen vijf a tien minuten een indicatie geven. Je kan eventueel de cliënt warm doorverwijzen naar een Taalhuis. Neem voor meer informatie contact op met Stichting Lezen en Schrijven.

3. Gesprekstips

De kaartenset *Gesprekstips* bevat 3 kaarten. Deze zijn bedoeld als geheugensteun voor jou als hulpverlener:

- **Uitleg geven:** op deze kaart staan gesprekstips die jou als hulpverlener kunnen helpen om iets op een eenvoudige en verantwoorde manier uit te leggen zodat de cliënt gaat begrijpen wat wordt verwacht.
- **In verbinding blijven:** op deze kaart staan gesprekstips die jou als hulpverlener kunnen helpen om in verbinding te blijven met de cliënt zodat deze zich begrepen voelt en zich op zijn gemak/veilig voelt.
- **Motiveren:** op deze kaart staan gesprekstips die jou als hulpverlener kunnen helpen om een cliënt te motiveren door positieve bevestiging, heldere doelen en structuur mee te geven.

In hoofdstuk 3 staat beschreven *waarom* het toepassen van de gesprekstips belangrijk is, dat wil zeggen: de problemen die je tegen kan komen. De toepassing van de gesprekstips is een vaardigheid die je in de praktijk zal moeten leren. Vraag eventueel om feedback van je collega's (intervisie), volg een cursus of vraag advies aan Stichting Lezen en Schrijven.

4. Handelen

Deze kaartenset bevat de *Proceskaart Schuldhulpverlening* en *Uitlegkaarten* met op de achterzijde *Afsprakenkaarten*. Deze kaarten deelt u met de cliënt om aan de hand van plaatjes uit te leggen hoe de schuldhulpverlening en financiële zaken werken. Op de *Afsprakenkaarten* kun je afspraken en opdrachten voor de volgende keer opschrijven en deze mee geven aan de cliënt.

- **Proceskaart Schuldhulpverlening.** Met dit uitklapoverzicht kan je fasen van het schuldhulpverleningsproces uitleggen en termijnen voor de cliënt opschrijven. Dit overzicht kun je ook mee geven aan de cliënt.
- **Uitlegkaarten.** Op deze kaarten staan voor verschillende financiële zaken (inkomsten, uitgaven, toeslagen, etc.) met plaatjes uitgebeeld wat deze inhouden. Aan de hand van deze kaarten kunnen je daar uitleg over geven.
- **Afsprakenkaarten.** Op deze kaarten kunnen afspraken worden opgeschreven zoals: wat moet er gebeuren? Wie gaat dit doen? Hoe houden we contact? Wanneer is de volgende afspraak?

Voor meer uitleg over de toepassing van deze kaarten wordt verwezen naar hoofdstuk 4 van deze handleiding.

5. Implementatie van de werkwijze binnen uw organisatie

Een groot deel van de cliënten binnen de schuldhulpverlening is laaggeletterd. Onderstaand worden in het kort de stappen beschreven om de aanpak van laaggeletterdheid binnen uw organisatie te bevorderen:

1. **Commitment management:** zorg voor commitment van het management.
2. **Beleid en implementatieplan:** maak beleid en schrijf een implementatieplan.
3. **Integreren in werkprocessen:** integreer de aanpak in werkprocessen.
4. **Interne bewustwording:** vraag aandacht voor laaggeletterdheid binnen de organisatie.
5. **Educatie:** zorg dat medewerkers worden opgeleid.
6. **Procedure doorverwijzen cliënt:** implementeer een procedure voor het doorverwijzen van cliënten bijvoorbeeld naar een Taalhuis in de regio (preventieve aanpak).
7. **Borgingsplan:** implementeer een borgingsplan hoe je de geïmplementeerde aanpak duurzaam gaat borgen.

Bijlagen

De handleiding bevat vier bijlagen: *Informatie over Stichting Lezen en Schrijven*, *Meer anekdotes van cliënten*, *Voorbeelden voor eenvoudige uitleg* en uitleg over het onderscheid tussen het *Participatieve en het directieve gespreksmodel*.

Hoofdstuk 1. Bewustwording

De kaarten in dit onderdeel zijn bedoeld als geheugensteun zodat je laaggeletterdheid gaat leren herkennen:

- ❖ **Wat is laaggeletterdheid?**
- ❖ **Feiten over laaggeletterdheid**
- ❖ **Herkenbare situaties**
- ❖ **Veelgebruikte excuses**
- ❖ **Schulden & Laaggeletterdheid**

Deel deze kaarten niet met de cliënt aangezien dit te confronterend voor hem/haar kan zijn. Als laaggeletterdheid eenmaal bespreekbaar is gemaakt, kan je de informatie op de kaarten gebruiken om jouw cliënt voor te lichten over laaggeletterdheid: dat het vaker voorkomt en dat je hulp kan bieden. De gesprekstips die in dit hoofdstuk staan beschreven, komen ook terug op de kaartenset van onderdeel 3 waarop meer gesprekstips staan beschreven.

1.1 Wat is laaggeletterdheid?

Op deze kaart staat beschreven wat laaggeletterdheid is en waardoor laaggeletterden moeilijker mee kunnen komen in de maatschappij. Er wordt beschreven welke vaardigheden (lezen, schrijven, rekenen, digitale vaardigheden) laaggeletterden minder hebben dan anderen waardoor ze minder kansen hebben op arbeidsmarkten, minder gezond leven en minder goed kunnen omgaan met financiën.

1.2 Feiten over laaggeletterdheid

Op deze kaart staan cijfers over hoe vaak laaggeletterdheid voorkomt in Nederland. Laaggeletterden zijn meestal laag opgeleid, zijn vaker werkeloos en komen vaker in de schuldhulpverlening terecht. Je kunt als hulpverlener (als laaggeletterdheid eenmaal bespreekbaar is gemaakt) schaamte of schroom bij de cliënt wegnemen door duidelijk te maken dat meer mensen dit probleem hebben, dat hij/zij niet de enige is. Voorts kan je zeggen dat je ervaring hebt met mensen die moeite hebben met lezen en/of schrijven en dat je hem of haar hulp kunt bieden.

1.3 Herkenbare situaties

Op deze kaart staan situaties beschreven die je als hulpverlener tegen kan komen in de praktijk als je te maken hebt met een laaggeletterde. Laaggeletterden kunnen gedrag vertonen dat samenhangt met hun gebrek aan vaardigheden. Denk hierbij aan het niet openen van brieven of het niet of te laat komen op afspraken.

1.4 Veelgebruikte excuses

Op deze kaart staat beschreven wat voor excuses laaggeletterden verzinnen om (vaak uit schaamte) hun gebrek aan vaardigheden in het lezen, schrijven, rekenen of digitale vaardigheden te verbergen. Laaggeletterden zijn bang 'dom' gevonden te worden of in een 'hokje' te worden geplaatst waardoor ze zich niet serieus genomen voelen en kunnen afhaken. Onderstaand worden een aantal gesprekstips beschreven over hoe je dit kan voorkomen.

Gesprekstip: een opening bieden voor het bespreken van laaggeletterdheid

Je kunt zeggen dat de maatschappij steeds ingewikkelder is geworden en dat organisaties moeilijke brieven sturen. Voorbeeld: "Ik werk al een aantal jaar in de schuldhulpverlening maar ook ik moet soms drie keer een brief van een deurwaarder lezen om te begrijpen wat ze bedoelen." Geef aan dat je vaak mensen helpt die moeite hebben brieven te begrijpen. Uit de reactie van de cliënt kun je mogelijk al opmaken of de cliënt hier behoefte aan heeft.

Gesprekstip: reageren op excuses

Zet de cliënt niet onder druk als je het vermoeden hebt dat hij/zij een excuus gebruikt. Als de cliënt zich onder druk gezet voelt dan kan deze zich onveilig voelen en in de schulp kruipen. Ga over op een ander onderwerp. Wellicht komt er verder in het gesprek of in een volgend gesprek een mogelijkheid om het te bespreken. Noteer het als een signaal en wees alert op de wijze waarop je communiceert met deze cliënt.

1.5 Schulden en laaggeletterdheid

Op deze kaart staat beschreven wat laaggeletterden zelf zeggen over hun ervaringen (anekdotes) met laaggeletterdheid en met instanties. In *bijlage B* staan nog een aantal anekdotes beschreven, voor wie daar meer over wil weten. Laaggeletterden ervaren vaak veel stress en angst als zij een brief moeten lezen, een formulier moeten invullen of iets moeten regelen. Schulden en laaggeletterdheid leveren dubbele stress op. Mensen functioneren daardoor minder goed en leven meer bij de dag. Overzicht houden, emoties reguleren en in actie komen is een dagelijkse strijd. Begrijpen, onthouden en ordenen van de stroom aan brieven, formulieren en e-mails in een traject is voor hen een grote uitdaging. Hierdoor komen ze er vaak veel te laat achter dat ze schulden hebben en weten ze niet wat ze moeten doen. Ze voelen zich vaak niet begrepen door instanties en hebben de neiging om situaties die voor hen moeilijk zijn te vermijden, opdrachten uit te stellen of helemaal af te haken. Hou daar rekening mee als je hen helpt. Onderstaand wordt uitgelegd wat de anekdotes duidelijk maken over de belevingswereld van de laaggeletterde en worden een aantal gesprekstips gegeven. Deze gesprekstips komen ook terug in de kaartenset die gaat over gesprekstips (onderdeel 3).

Gesprekstip: Laaggeletterden vragen niet graag om hulp

Omdat laaggeletterden zich schamen, durven ze vaak niet om hulp te vragen aan familie, vrienden of kennissen. Ze weten vaak ook niet wat schuldhulpverlening doet en hoe het traject verloopt. Dit kan een extra reden zijn voor stress en angst waardoor ze ook de hulpverlener niet om hulp vragen. Daarom is het van belang om als hulpverlener hen gerust te stellen en duidelijk te maken dat je op dit vlak hulp kunt bieden.

Gesprekstip: Vermijden en uitstellen gaat door tijdens het schuldhulpverleningstraject

Gedrag dat door de jaren heen is aangeleerd, wordt niet makkelijk vervangen door nieuw gedrag. Het kan betekenen dat je als hulpverlener te maken krijgt met mensen die de gemaakte afspraken niet begrijpen en daardoor dus ook niet kunnen nakomen. Ze vergeten de volgende afspraak of komen te vroeg of te laat. Wees geduldig en probeer met de cliënt te kijken hoe jullie samen ervoor kunnen zorgen dat hij of zij de gemaakte afspraken wel nakomt. Voorbeelden zijn: een sms'je of appje sturen of de cliënt van te voren even bellen.

Gesprekstip: Gebrek aan motivatie en wantrouwen

Cliënten kunnen ongemotiveerd overkomen. Dit komt vaak voort uit jarenlang ervaren onbegrip, obstakels en problemen. Het is belangrijk dat je de cliënt motiveert en een vertrouwensband opbouwt. Neem angst en weerstand weg door begrip te tonen en steun te bieden. Geef complimenten voor wat de cliënt goed doet ook als het om iets kleins gaat.

Reflectie

Ben je al eens in aanraking gekomen met laaggeletterden? Dacht je wellicht dat de cliënt ongemotiveerd was of niet wilde meewerken? Hoe ben je daar toen mee omgegaan? Hoe zou je daar beter mee om kunnen gaan?

Hoofdstuk 2. Signaleren

Het doel van dit onderdeel is laaggeletterdheid bij de cliënt te signaleren en indien mogelijk bespreekbaar te maken. Het onderdeel bevat de volgende kaarten:

- ❖ **Contextgerichte vragen**
- ❖ **Persoonlijke, open vragen**

In dit hoofdstuk wordt beschreven hoe deze kaarten kunnen worden toegepast en waarom dat belangrijk is. Er worden ook gesprekstips gegeven. Voor meer gesprekstips wordt verwezen naar de kaarten van onderdeel 3.

2.1 Contextgerichte vragen

Op deze kaart vind je voorbeelden van vragen die je kunt gebruiken tijdens je gesprek. Met deze vragen kun je op een laagdrempelige manier een idee krijgen van de taal- en/of digitale vaardigheid van een cliënt. Je kunt deze vragen stellen tijdens gesprekken en opnemen in het reguliere proces. De vragen sluiten aan bij jouw dienstverlening. Je hoeft dus niet je hele werkwijze aan te passen om laaggeletterdheid beter te leren herkennen. Het is belangrijk dat je de vraag echt open en zonder oordeel stelt, zowel in je woorden als in het gebruik van je lichaamstaal. Wacht op het antwoord van de cliënt, laat je niet verleiden om het voor hem/haar in te vullen.

Reflectie

Wat zijn voor een bepaalde cliënt goede contextgerichte vragen om te stellen? Je kan hier zelf over nadenken en een lijstje maken van vragen die passen bij de vragenlijsten of intakeformulieren die binnen jouw organisatie worden gebruikt. Je kan hier ook advies over vragen aan Stichting Lezen & Schrijven.

Gesprekstip: Niet forceren

Als je cliënt geen antwoord wil geven op vragen of als je vermoedt dat deze excuses gebruikt, dan is het belangrijk de cliënt niet onder druk te zetten. Neem tijd om het vertrouwen te winnen. Dan zal de cliënt zich veilig voelen om zijn vragen en of problemen met je te delen. Als de cliënt het antwoord op een vraag ontwijkt dan kun je voorzichtig een vervolgvraag stellen. Bijvoorbeeld: “Heeft u kort geleden een brief ontvangen waarvan u niet wist wat u ermee aan moest? Wellicht kan ik u daarbij helpen.” Als de cliënt dan nog steeds ontwijkend reageert, dan helpt het om een ander onderwerp aan te snijden.

Gesprekstip: Luisteren, observeren en signalen herkennen

Door goed te luisteren en te observeren, kun je indirect al veel informatie krijgen over waar de cliënt moeite mee heeft. Het is belangrijk om stiltes te laten vallen waardoor je de cliënt de ruimte geeft om een antwoord te formuleren. Pas op met ‘op weg helpen’, je ‘duwt’ de cliënt dan al gauw in een bepaalde richting. Als de cliënt antwoorden vermijdt of excuses gebruikt, geeft dit jou ook informatie. Je weet dan dat de cliënt extra uitleg en begeleiding nodig heeft en dat je je communicatie dient aan te passen om in verbinding te blijven.

2.2 Persoonlijke, open vragen

Dit deel van de toolset bestaat uit vier kaartjes: een kaart *Persoonlijke Vragen* en drie *Schrijfkaarten*.

Op de kaart persoonlijke vragen staan drie vragen:

- Wat houdt je nu bezig? (waar zitten op het moment je grootste zorgen?)
- Welke dingen zijn belangrijk voor je? (wat zijn de belangrijkste (financiële) dingen voor jou?)
- Wat zijn je sterke punten? (Wat zijn de dingen waar je goed in bent?)

Aan deze drie vragen zijn drie aparte *Schrijfkaarten* gekoppeld. De kaart *Persoonlijke vragen* kan ook worden gebruikt zonder de Schrijfkaarten om het gesprek aan te gaan met de cliënt. Hierna wordt toegelicht hoe de kaarten toegepast kunnen worden in het gesprek.

Persoonlijke vragen

Op deze kaart staan vragen die de hulpverlener kan stellen om een gesprek aan te knopen met de cliënt over waar de cliënt zich **zorgen** over maakt, wat de cliënt **belangrijk** vindt en wat volgens hem of haar **sterke punten** zijn.

De vragen die op de kaarten staan zijn bedoeld om:

1. *Open gesprek.* Een open gesprek aan te gaan met de cliënt waarin hij/zij het hart kan luchten en aan kan geven waar deze zich zorgen over maakt. Zorg er daarom voor zowel non-verbaal (bv. niet met de armen over elkaar gaan zitten) als verbaal begrip te tonen. Door te vragen naar de sterke punten van de cliënt, worden positieve emoties en vertrouwen in eigen kunnen opgeroepen.
2. *Meer weten.* Meer te weten te komen over de situatie van de cliënt en waar deze moeite mee heeft.
3. *Signaleren.* Signalen herkennen dat de cliënt mogelijk problemen heeft met lezen of schrijven.

Deze kaart kan als geheugensteun gebruikt worden tijdens het gesprek. U kunt deze kaart ook gebruiken zonder de Schrijfkaarten te gebruiken. Hierna wordt uitgelegd hoe u de Schrijfkaarten kunt toepassen.

Schrijfkaarten (schrijfoefening)

Als het gesprek goed loopt en de cliënt voelt zich op zijn gemak, kan je de cliënt vragen in een aantal kernwoorden op te schrijven waarover deze zich zorgen maakt, wat hij of zij belangrijk vindt en wat volgens hem of haar sterke punten zijn. Als de cliënt in de weerstand schiet en de vraag omzeilt of stilvalt, dan is het aan te raden de kaart direct terug te nemen. Je kunt dan zelf de antwoorden opschrijven. Uit de manier waarop de cliënt reageert, kan je al veel opmaken over of deze wel of geen moeite heeft met lezen/schrijven. Forceer of ontmasker de cliënt dan niet, neem de kaarten direct terug en ga verder met het gesprek. Eventueel kan je respectvol vragen of de cliënt moeite heeft met schrijven. Als de cliënt echter eerder al ontwijkend heeft gereageerd op vragen over lezen en schrijven, dan kan je proberen het op een ander/later moment via een andere weg bespreekbaar te maken. Het is daarvoor belangrijk het vertrouwen van de cliënt te winnen.

Voorbeeld

De cliënt heeft net vertelt wat zijn of haar sterke punten zijn. Je kan dit dan kort en bondig samenvatten en vragen en het kaartje dat daarover gaat voorleggen: “Dus uw zorgen zijn *huur en kleding kinderen*. Zou u deze zorgen voor mij willen opschrijven op deze kaart.”

Andere manieren om te signaleren

Het stellen van contextgerichte vragen of het doen van een schrijfoefening kan een goede manier zijn om een indicatie te krijgen of iemand moeite heeft met lezen en/of schrijven. Daarnaast zijn er andere manieren zoals het afnemen van een test. Er bestaan bijvoorbeeld online Taalmeters, die in 10 tot 15 minuten een indicatie geven of je cliënt mogelijk laaggeletterd is en (taal)scholing nodig heeft om vooruit te kunnen komen. Zie voor meer informatie: www.basismeters.nl.

Hoofdstuk 3. Gesprekstips

In dit onderdeel wordt toelichting gegeven op de kaarten “gesprekstips” in de toolkit. Het doel van dit onderdeel is hulpverleners te helpen het gesprek met een laaggeletterde cliënt op een goede manier te voeren. Het onderdeel bevat de volgende kaarten:

- ❖ **Uitleg geven**
- ❖ **In verbinding blijven**
- ❖ **Motiveren**

Je kunt de kaarten gebruiken als geheugensteun in je gesprekken met de laaggeletterde cliënt. Hierna wordt uitleg gegeven over *waarom* het belangrijk is de gesprekstips toe te passen en waar u rekening mee kan houden.

Reflectie

Niet alleen de cliënt zal iets moeten leren. Door jouw houding en werkwijze kan je ervoor zorgen dat:

- De cliënt begrijpt wat er van hem/haar verwacht wordt en wat deze moet doen (uitleg geven);
- De cliënt je vertrouwt als hulpverlener en zich op zijn gemak bij je voelt (in verbinding blijven);
- De cliënt gemotiveerd is om de opdrachten uit te voeren en afspraken na te komen (motiveren);

Hoe zorg jij ervoor dat een (moeilijke) cliënt je begrijpt, zich op zijn gemak voelt en gemotiveerd is?

3.1 Uitleg geven

Laaggeletterden kampen hun hele leven al met dit probleem. Juist daarom kunnen ze meer moeite hebben om nieuwe kennis op te nemen en vaardigheden aan te leren. Dit in tegenstelling tot mensen die veel gelezen hebben en bijvoorbeeld verschillende opleidingen hebben genoten. Het is daarom goed te kijken wat haalbaar is voor de cliënt om te begrijpen en de manier van uitleggen daarop aan te passen. Op de *Uitlegkaarten* staan tips.

In bijlage C worden daarnaast voorbeelden van eenvoudige uitleg gegeven. Bij uitleg geven is het belangrijk rekening te houden met de volgende factoren:

- **Kennis:** Begrijpt de cliënt: wat organisaties (belastingdienst, uitkeringsinstantie of deurwaarder) doen? Welke soorten brieven/formulieren (toeslagformulier, uitkeringsaanvraag, aanmaning, dwangbevel) er zijn? Wat de schuldhulpverlening of het maatschappelijk werk doet?
- **Vaardigheden:** Weet de cliënt: hoe internet of DigID werkt? Hoe ze een formulier moeten invullen? Wat de verschillende onderdelen van een formulier betekenen?
- **Intelligentie:** Kan de cliënt je volgen? Wat kan de cliënt aan? Welke opleidingen heeft de cliënt genoten?
- **Beheersing van het Nederlands:** Merk je dat de cliënt gebrekkig Nederlands spreekt?
- **Concentratievermogen:** Kan de cliënt de aandacht erbij houden of is deze constant afgeleid? Hoort de cliënt echt wat je zegt of heeft deze wellicht een ‘vol hoofd’ en is deze met andere dingen bezig?
- **Stress en zorgen:** Hoe hoog is het stress- en zorgniveau van de cliënt? Laaggeletterdheid en schulden betekent dubbele stress. Stress leidt ertoe dat mensen dingen moeilijker kunnen onthouden en ordenen.

Hou er rekening mee dat cliënten instemmend kunnen knikken en tegelijk weinig begrijpen van wat je zegt.

Reflectie

Wat weet of kan de cliënt en wat weet of kan deze niet? Waar wil de cliënt uitleg over krijgen of wat heeft hij nodig? Denk na over hoe je iets zo eenvoudig mogelijk kunt uitleggen. Zie de gesprekstips en bijlage C.

3.2 In verbinding blijven

Laaggeletterden kennen vaak een levenshistorie waarin hun laaggeletterdheid een destructieve rol heeft gespeeld. Er zijn daardoor hardnekkige en soms disfunctionele patronen van denken, voelen en handelen ontstaan. Deze zijn niet van de ene op de andere dag veranderd. Zij kunnen een rol spelen in de relatie hulpverlener-cliënt. Als hulpverlener dien je rekening te houden met de volgende psychologische factoren die jouw relatie met de laaggeletterde cliënt kunnen beïnvloeden en de cliënt kunnen belemmeren om uit de problemen te komen⁵:

- **Schaamte:** cliënten kunnen zich schamen en hun tekortkomingen proberen te verbergen;
- **Minderwaardigheid:** cliënten kunnen leiden aan minderwaardigheidsgevoelens waardoor ze denken dat ze minder zijn dan anderen en weinig kunnen;
- **Faalangst:** cliënten kunnen last hebben van faalangst en daardoor bang zijn om fouten te maken;
- **Vermijding:** cliënten kunnen grote stress ervaren als ze opdrachten moeten uitvoeren. Het kan zijn dat ze dat liever vermijden en uitstel- en excuusgedrag gaan vertonen;
- **Frustraties:** negatieve ervaringen met school, werk en instanties hebben geleid tot frustraties, waarover ze boos kunnen zijn. Dit kan zich uiten in kritiek op de hulpverlener;
- **Wantrouwen en angst:** cliënten kunnen instanties wantrouwen waaronder de schuldhulpverlening en daarom bang zijn dat er nadelige gevolgen aan zitten als ze iets vertellen;
- **Wanhoop:** cliënten kunnen depressief zijn en niet meer de energie hebben om zichzelf te motiveren om uit de benarde situatie te geraken.

Reflectie

Wat merkt je aan de cliënt? Praat deze slecht over zichzelf of probeert deze zich juist beter voor te doen? Probeert deze zijn laaggeletterdheid te verbergen? Komt deze ongemotiveerd over? Verzint deze redenen om iets niet te hoeven doen? Wat merk je aan jezelf? Heb je de neiging de cliënt te bekritisieren en te veranderen? Het is belangrijk de cliënt te accepteren, begrip en empathie te tonen en je positief en steunend op te stellen. Dit is een vaardigheid die je in de praktijk kan leren. Vraag eventueel feedback aan collega's voor moeilijke cliënten (intervisie), volg een cursus of vraag advies aan Stichting Lezen en Schrijven.

3.3 Motiveren tot verandering

Laaggeletterden zijn waarschijnlijk vaak geconfronteerd met frustraties en afkeuring (dat hoeft overigens niet altijd zo te zijn). Op school konden ze niet mee komen, en ook op werk hebben ze gefaald vanwege hun gebrek. Ook met instanties kunnen ze problemen hebben gehad. Het zou kunnen dat ze gewend zijn geraakt om te worden geconfronteerd met onbegrip en kritiek. Dit heeft niet geholpen het probleem te overwinnen en ze zijn in de schulden gekomen. Het is daarom belangrijk laaggeletterden te motiveren. Dit is geen gemakkelijke opgave.

⁵ Deze psychologische factoren spelen veelvuldig een rol in de relatie hulpverlener-cliënt (ook bij niet-laaggeletterden). Zie ondermeer: Lang, G. & Van der Molen, H.T. (2012). Psychologische gespreksvoering. Uitgeverij Boom Nelissen. 16^e herziene druk.

Kritiek leveren of constructief motiveren

Kritiek kan iemand tijdelijk motiveren beter te presteren om toekomstige kritiek te vermijden. Uit onderzoek blijkt echter dat kritiek vaak een averechts effect heeft⁶. Het geven van kritiek (hoe goed bedoeld ook) verlaagt namelijk het zelfbeeld van de cliënt en leidt ertoe dat cliënten minder vertrouwen krijgen in eigen kunnen. Er wordt dan meer gevraagd van het vermogen van de cliënt zichzelf te motiveren en bijvoorbeeld faalangst te overwinnen. Als zij daar moeite mee hebben, kan er een negatieve spiraal ontstaan die leidt tot vermijden/uitstellen, het niet goed uitvoeren van taken en aangeleerde hulpeloosheid. Ook is er het risico dat de cliënt de criticus minder aardig gaat vinden en gaat wantrouwen. Daardoor delen ze problemen niet of vragen niet om hulp uit angst voor kritiek.

Positief zelfbeeld en vertrouwen in de toekomst

Uit onderzoek blijkt dat mensen het beste presteren als hun *intrinsieke (eigen) motivatie* wordt gestimuleerd in combinatie met een positieve externe motivator die daarop aansluit⁷. Dat betekent dat de cliënt zelf gaat inzien hoe deze door bepaalde stappen te zetten de situatie kan verbeteren en ook graag dingen voor jou doet omdat hij/zij daarin op een positieve manier wordt bevestigd. Mensen leren het beste en voeren beter uit als zij een *positief zelfbeeld* hebben en vertrouwen hebben in eigen kunnen. Het is daarom van belang dat die stappen als haalbaar en realistisch worden gezien door de cliënt. Vindt de cliënt het te moeilijk, is deze te bang of heeft deze er geen vertrouwen in dat de situatie door die stappen te zetten zal verbeteren, dan raakt de cliënt eerder gedemotiveerd. Door de nadruk te leggen op wat de cliënt al goed doet en door realistisch te zijn over de huidige situatie en wat de cliënt nog moet leren doen, inspireer je hen om stap-voor-stap succes te behalen. Dan krijgt de cliënt perspectief op een haalbare toekomst. Het is belangrijk onderscheid te maken tussen succes op de korte termijn en de lange termijn. Meerdere kleinere successen benoemen en vervolgens vieren dat die uiteindelijk leiden tot één groot resultaat. Er is een grote kans dat de cliënt jou als hulpverlener aardiger gaat vinden en gaat vertrouwen waardoor deze tekortkomingen/dilemma's durft te delen en om hulp durft te vragen. Door te begrijpen, te waarderen en vervolgens neutrale en begrijpelijke uitleg te geven wordt het vertrouwen in henzelf en de toekomst vergroot.

Constructieve feedback

Constructieve feedback is realistisch en geeft antwoord op drie vragen⁸: Waar ga ik heen (doelen)? Hoe gaat het nu (stand van zaken)? Wat is de volgende stap? Feedback motiveert mensen als deze de volgende kenmerken heeft:

- **Begripvol:** begrip is het uitgangspunt van alle feedback. Alleen als je het probleem of dilemma van de cliënt echt begrijpt, kan je zinvolle feedback geven die aansluit op de beleving en behoeften van de cliënt.
- **Behoeftegericht:** een bepaalde taak lost een zorg of probleem op waar de cliënt zelf het meest mee zit. Daarom is het belangrijk aan cliënten te vragen wat zij belangrijk vinden en wat de grootste zorgen zijn.
- **Realistisch en constructief:** de feedback is realistisch en geeft de cliënt een goed beeld van de situatie, dat deze dingen moet leren, dat dit niet erg is en dat het fantastisch is als de cliënt die stappen zet.
- **Oplossingsgericht:** het uitvoeren van bepaalde opdrachten leidt daadwerkelijk tot een oplossing van het probleem. Het is van belang dit in concrete zin te benoemen.

⁶ Stipek, D.J. & Kowalski, P.S. (1989). Learned helplessness in task-orienting versus performance-orienting testing conditions. *Journal of Educational Psychology*, 81, 384-391.

⁷ Ames, C. (1992). Classrooms: Goals, Structures and Student Motivation. *Journal of Educational Psychology*, 1992, 84, 3, 261-271.

⁸ Hattie, J., & Timperley, H. (2007). The power of feedback. *Review of Educational Research*, 77(1), 81-112

- **Taakgericht:** het is duidelijk wat precies verwacht wordt en de opdracht is begrijpelijk en haalbaar. Geef zo concreet mogelijk aan hoe een taak (beter) kan, hoe ze van A naar B kunnen komen.
- **Positieve bevestiging:** Sta stil bij wat een cliënt goed doet (“goed gedaan”) en vraag hoe het ging.

Voorbeeld: Twee klassen zijn gevraagd een som te maken. Beide klassen deden het ongeveer even goed. Klas A werd verteld dat ze het goed deden, Klas B dat ze het slecht deden. Met de volgende som ging klas A beter presteren en klas B slechter.

Reflectie

Hoe kan je de cliënt op een goede manier motiveren tot gedragsverandering? Om dat te bewerkstelligen dien je na te denken over je houding ten opzichte van de cliënt. In de gesprekstips kan je lezen hoe je dat in de praktijk kan brengen. Ook is het goed kennis te nemen van het onderscheid tussen het directieve en het participatieve gespreksmodel. Meer informatie hierover is te vinden in bijlage D. In het participatieve model hou je meer rekening met behoeften van de cliënt waardoor je beter in staat bent deze te motiveren.

Hoofdstuk 4. Handelen

Dit gedeelte van de toolkit bestaat uit de volgende onderdelen:

- ❖ **Procesoverzicht schuldhulpverlening**
- ❖ **Uitlegkaartjes budgetplan**
- ❖ **Afsprakenkaartjes (deze zijn te vinden op de achterzijde van de uitlegkaartjes)**

Het is de bedoeling dat je met deze kaarten aan de hand van de plaatjes/afbeeldingen/tekeningen uitleg geeft. Op de achterzijde van de *Uitlegkaarten* staan de *Afsprakenkaarten*. Met deze kaarten kunnen jij of de cliënt afspraken opschrijven (of tekenen). Je kan deze kaarten mee geven aan de cliënt. Vraag aan de cliënt de afsprakenkaartjes volgende keer weer mee te nemen. Maak een kopie voor jezelf of schrijf de afspraken voor jezelf op.

Gesprekstip: Terugvragen

Het is belangrijk regelmatig terug te vragen aan de cliënt wat je net hebt uitgelegd of afgesproken. Je kan aangeven dat je graag wil checken of je het goed hebt uitgelegd. Geef aan dat je de cliënt zo wil helpen om de informatie op een rij te zetten. Als mensen zelf iets uitleggen, is de kans groter dat ze het onthouden.

4.1 Procesoverzicht schuldhulpverlening

In dit uitklapoverzicht worden de fasen van schuldhulpverlening met plaatjes weergegeven. Dit overzicht kun je mee geven aan de cliënt. Ook staat de werkverdeling tussen de cliënt (balk in het blauw) en de hulpverlener (balk in het geel) aangegeven. Je kunt in de zijlijn schrijven hoeveel dagen/weken/maanden een fase in beslag neemt.

Gesprekstip: beperk het aantal onderwerpen

Het wordt aangeraden de eerste keer één of twee stappen uit te leggen. De cliënt hoeft niet alles in één keer te begrijpen of te weten. Te veel in één keer kan stress, faalangst en vermijdingsgedrag oproepen.

- Stel de cliënt gerust dat het moeilijk is en dat het tijd kost.
- Geef aan wat het de cliënt oplevert: “maar dat levert ook op dat...”
- Geef aan dat je de cliënt stap-voor-stap door het proces gaat leiden.
- Geef aan dat als de cliënt iets niet begrijpt, ze gerust mogen aangeven “begrijp het niet”. Een cliënt kan namelijk ook moeite hebben vragen te bedenken en deze daarom niet stellen.

Gesprekstip: Activiteiten en producten per fase benoem

Benoem per fase duidelijk wat je gaat doen en wat je van de cliënt verwacht, bijvoorbeeld:

- “In de fase informatieverzameling ga ik aan u vragen informatie te verzamelen en die bij mij aan te leveren. Bijvoorbeeld de laatste brieven van uw schulden. We maken iedere keer een nieuwe afspraak wanneer u de informatie gaat inleveren. Deze stap zal een paar weken duren (schrijf op).”
- “In de stap ‘plan maken’ ga ik in overleg met u een budgetplan maken. We gaan op een rij zetten hoeveel geld u binnen krijgt en hoeveel geld u uitgeeft en hoe we ervoor zorgen dat u van uw schulden afkomt. In deze fase zal ik het meeste werk doen. Dit zal ongeveer een maand duren. (schrijf op).”

Benoem doelen en subdoelen, zodat duidelijk is wat het de cliënt uiteindelijk oplevert als een bepaald subdoel wordt bereikt. Bijvoorbeeld: “als u minder betaalt aan boodschappen, dan kunt u uw huur betalen en in uw huis blijven wonen.”

Gesprekstip: Vertel terug

Hou er rekening mee dat het voor een cliënt moeilijk is het hele proces in één keer te begrijpen en zelf te verwoorden. Vraag daarom naar een bepaalde fase in het proces: “Kunt u nog eens uitleggen wat u bij de stap informatieverzameling gaat doen?”

4.2 Uitlegkaartjes budgetplan

Op deze kaarten staan voor verschillende financiële zaken (inkomsten, uitgaven, toeslagen, etc.) met plaatjes uitgebeeld wat deze inhouden. Aan de hand van deze kaarten kunnen je daar uitleg over geven.

Gesprekstip: uitlegkaarten selecteren

Selecteer een of twee uitlegkaarten die je gaat behandelen. De volgorde waarin je de kaarten behandelt, staat niet vast. Je kunt zelf bepalen op welk moment je welke kaarten tijdens je gesprek gaat gebruiken. Op de kaarten staan meerdere onderwerpen. Beperk ook hier het aantal tot één of twee.

Gesprekstip: zo eenvoudig en kort mogelijk uitleg geven

Probeer zo eenvoudig en kort mogelijk uitleg te geven aan de cliënt. Gebruik korte zinnen. Leg in drie zinnen de kern uit. Gebruik geen vakjargon. In bijlage C staan voorbeeldteksten voor eenvoudige uitleg.

Gesprekstip: De cliënt mag het gerust aangeven als hij of zij iets niet begrijpt

Geef aan dat onderwerpen best moeilijk kunnen zijn en dat de cliënt het gerust aan mag geven als hij/zij iets niet begrijpt. Als de cliënt moeite heeft iets te begrijpen, zeg dan dat je dat begrijpt. Probeer het eens op een andere manier uit te leggen, aan de hand van een voorbeeld, of met behulp van een tekening. Geef eventueel aan dat je het onderwerp een volgende keer nog eens zal behandelen.

Gesprekstip: Aandacht vasthouden

Kijk goed of de cliënt de aandacht kan vasthouden. Geef daarom niet te veel voorbeelden als je een bepaald onderwerp bespreekt. Bijvoorbeeld: “Een uitgave is geld dat u uitgeeft. Denk bijvoorbeeld aan de huur van uw huis of boodschappen.” Vraag de klant om een voorbeeld, laat pauzes vallen en schakel niet te snel tussen kaarten en onderwerpen.

Gesprekstip: Tekenen

Je kunt aan de cliënt vragen iets te tekenen als deze moeite heeft om het uit te leggen. Sommige mensen kunnen iets beter uitleggen door het te tekenen. Ook kan je zelf iets tekenen. Je kan bijvoorbeeld een vierkant tekenen met inkomsten aan de ene kant en uitgaven aan de andere kant.

Gesprekstip: Vertel terug

Leg de kaart die je net hebt uitgelegd aan de cliënt voor en vraag of de cliënt het nogmaals kan uitleggen. “Kunt u mij uitleggen wat uitgaven zijn?” of “Kunt u uitleggen wat dit plaatje betekent?” Als mensen zelf iets kunnen uitleggen, onthouden ze vaak beter wat je ze verteld hebt als ze het plaatje nog eens bekijken. Als de cliënt moeite heeft met uitleg geven of geen voorbeelden bedenken dan is dat een teken dat de cliënt het niet goed begrijpt. Je kan dan concreter worden en noemen dat uitgaven te maken hebben met “iets kopen” of “huur betalen”. Je kan dit visualiseren door naar het plaatje huis of portemonnee te wijzen of zelf iets te tekenen.

4.3 Afsprakenkaarten

Op deze kaarten kunnen afspraken worden opgeschreven zoals: wat moet er gebeuren? Wie gaat dit doen? Hoe houden we contact? Wanneer is de volgende afspraak?

Gesprekstip: Wat moet er gebeuren?

Vraag aan de cliënt wat hij of zij wil als eerste wil of kan doen. Welke opdracht wil hij of zij uitvoeren? Beperk het aantal afspraken tot één of twee concrete en haalbare opdrachten. Als de cliënt een opdracht goed uit kan voeren, dan is dat een succes. Voorbeelden:

- **Brieven met datums:** “Wilt u de brieven die u recent hebt ontvangen openen en meenemen? U hoeft de brieven nog niet te lezen. Kijk goed naar de datum van de brief. Brieven die ouder zijn dan drie maanden, hoeft u niet mee te nemen.” Noem daarbij een concrete datum. Zet op de kaart: “Brieven meenemen van na 1 februari 2019.” Oefen eventueel met data zodat de klant begrijpt dat hij een brief van bijvoorbeeld 03 maart 2019 wel moet mee nemen maar een brief van 1 december 2018 niet.
- Omcirkel het plaatje *brieven*. (Laat eventueel een voorbeeld zien van een brief en omcirkel de datum)
- **Bankpas:** “Neem de volgende afspraak uw bankpas mee, zodat ik kan zien bij welke bank u zit en wat uw rekeningnummer is. U krijgt uw pas dan direct terug.” Omcirkel het plaatje *bankpas*.

Gesprekstip: Wie gaat dit doen?

Vraag of de cliënt zelf de gemaakte afspraak kan uitvoeren. Lukt dat niet, bespreek dan de mogelijkheid van hulp van familie, vrienden of kennissen. Ook kan je voorstellen om eventueel een vrijwilliger in te schakelen. Als je als hulpverlener zelf een opdracht uitvoert, hoeft hij niet op de afsprakenkaart te staan (informatie beperken).

Voorbeelden:

- **Vragen om hulp:** “Kunt u een familielid of vriend vragen u te helpen? Hoe heet die persoon? Als die persoon niet kan, wie gaat u dan vragen” Schrijf op: “Ik doe dit zelf” of “Piet of Jan hulp vragen”
- **Vrijwilliger:** “Ik kan een vrijwilliger vragen om u te helpen? Wilt u dat? Hoe wilt u dat de vrijwilliger contact opneemt?” Schrijf op: “Vrijwilliger helpt. Belt deze week voor afspraak.”

Gesprekstip: Hoe houden we contact?

Laat de cliënt zelf kiezen hoe hij of zij contact wil houden. Het zou kunnen dat de cliënt niet kan e-mailen of niet kan bellen omdat hij of zij geen internet of beltegoed heeft. Voorbeelden:

- **Zelf bellen.** Jij belt en de cliënt houdt zijn of haar telefoon goed in de gaten.
- **Sms'je sturen, appje sturen**
- **Nood.** In geval van nood kan de cliënt bellen of bijvoorbeeld bij de balie langs komen.

Gesprekstip: Wanneer is de volgende afspraak?

Houd er rekening mee dat cliënten geen agenda bij houden en afspraken kunnen vergeten vanwege stress.

Besprek dit en geef tips, bijvoorbeeld: “de afspraak in de telefoon noteren met notificatie of een dag voor de afspraak een sms bericht sturen.”

Gesprekstip: Vertel terug

Vraag of de cliënt de afspraken kan herhalen. Zijn deze duidelijk? Vul niet in en laat de cliënt zelf antwoorden.

Hoe zorgen we er gezamenlijk voor dat de afspraken worden nagekomen? Maak het zo concreet mogelijk, stel vragen en geef tips.

Gesprekstip: Kaart mee geven

Geef het afsprakenkaartje aan de cliënt mee en vraag deze goed te bewaren en mee te nemen naar een volgende afspraak. Maak wel voor jezelf een scan, foto of een kopie voor het geval de cliënt zijn kaartje toch vergeet of schrijf de afspraken voor jezelf op. Vraag of de cliënt nog vragen heeft.

Hoofdstuk 5. Implementatie van de werkwijze binnen uw organisatie

Een groot deel van de cliënten in de schuldhulpverlening is laaggeletterd. Het is daarom van belang dat hulpverleners voldoende kennis, vaardigheden en tools beschikken om laaggeletterde cliënten goed te kunnen helpen. Als u de aanpak van laaggeletterdheid binnen uw organisatie wilt bevorderen dan kunt u de volgende stappen zetten:

1. **Commitment management:** commitment van het management is een basisvoorwaarde voor het succes van de aanpak voor laaggeletterden. Afdelingsmanagers en teamleiders zijn een cruciale factor als het gaat om het stimuleren en verder brengen van het werken met laaggeletterde cliënten.
2. **Beleid en implementatieplan:** maak van werken met laaggeletterden een beleidsdoelstelling en vertaal dit in een implementatieplan.
3. **Integreren in werkprocessen:** integreer de aanpak met de handleiding en de “toolkit laaggeletterden” in werkprocessen. Dit kan met behoud van de huidige werkprocessen.
4. **Interne bewustwording:** vraag aandacht voor de aanpak van laaggeletterdheid binnen uw organisatie door middel van communicatie via intranet, presentaties en workshops. Bespreek laaggeletterdheid in afdelingsoverleggen en teamoverleggen. Organiseer evt. intercollegiale intervisie-bijeenkomsten.
5. **Educatie:** zorg ervoor dat medewerkers die te maken krijgen met laaggeletterden opgeleid worden. Dit kan bijvoorbeeld door intercollegiale educatie of door externe cursussen te volgen. Stichting Lezen en Schrijven biedt educatiemateriaal, trainingen/cursussen aan of kan evt. doorverwijzen (zie bijlage A).
6. **Procedure doorverwijzen cliënt:** implementeer een procedure voor het doorverwijzen van cliënten naar een Taalhuis in de regio zodat zij een cursus kunnen volgen om laaggeletterdheid te overwinnen (zie

bijlage A). Dit kan mensen helpen om in de toekomst beter mee te draaien in de maatschappij en voorkomt herhaling (preventie).

7. **Borgingsplan:** leg vast in een borgingsplan hoe je de geïmplementeerde aanpak duurzaam gaat borgen. Dit kan bijvoorbeeld door werken met laaggeletterden een permanent onderdeel van het beleid te maken, door het beleid periodiek te evalueren op doeltreffendheid en door laaggeletterdheid onderwerp te maken van jaarplannen en verantwoordingsrapportages.

Bijlage A: Informatie over stichting Lezen en Schrijven en Taalhuizen

In deze bijlage wordt meer informatie gegeven over Stichting Lezen en Schrijven en over Taalhuizen in de regio.

Informatie over Stichting Lezen en Schrijven

De website van Stichting Lezen & Schrijven (<https://www.lezenenschrijven.nl/>) bevat veel informatie over de aanpak van laaggeletterdheid, waaronder:

- Screeningsinstrumenten om een indicatie te krijgen of jouw cliënt mogelijk laaggeletterd is
- Tips voor eenvoudige communicatie
- Feiten & cijfers over laaggeletterdheid en beschikbaar onderzoek
- E-learnings over laaggeletterdheid gericht op professionals
- Praktijkverhalen van organisaties die aan de slag zijn met de aanpak van laaggeletterdheid. Deze verhalen kunt u filteren op het thema Geld.
- Lesmateriaal voor laaggeletterden in begrijpelijke taal over het ordenen van administratie,
- Lesmateriaal voor laaggeletterden voor het vergroten van basisvaardigheden, met daarbij ook onderwerpen die te maken hebben met dagelijkse thema's rondom geld en rekenen, zoals Slim kopen, Slim uitgeven, Wat kost het? en Hoe ga ik dit betalen?

Neem contact op met Stichting Lezen & Schrijven voor meer informatie. Zij kunnen jou en je collega's adviseren, trainen en ondersteunen in de aanpak van laaggeletterdheid binnen jouw organisatie.

Informatie over Taalhuizen

Wanneer je laaggeletterdheid bij een cliënt ter sprake hebt gebracht en de cliënt is gemotiveerd om aan de slag te gaan, kun je de cliënt warm overdragen naar een Taalhuis in de regio. Op deze manier kan de cliënt aan zijn basisvaardigheden werken. Dit zorgt er op de lange termijn voor dat de cliënt zelfredzaam kan worden als het gaat om zijn administratie en het zicht houden op zijn financiële situatie.

Het is belangrijk dit goed uit te leggen aan de cliënt. Stichting Lezen & Schrijven kan je in contact brengen met het Taalhuis of taalnetwerk in jouw gemeente of regio.

Bijlage B: Anekdoten van (ex-) laaggeletterde cliënten

“Ik stopte alle brieven die ik kreeg in een kast. Een dag voordat mijn huis leeg gehaald zou worden, werd ik gebeld door iemand dat ze morgen mijn huis komen leeghalen. Ik wist van niets.”

“Ik schaamde mij zo voor mijn laaggeletterdheid dat ik ook niet aan de schuldhulpverlener durfde toe te geven dat ik moeite heb met lezen en schrijven.”

“De hulpverlener vroeg aan mij of ik een e-mail wilde sturen. Ik zei toe dat te doen maar kwam vervolgens in de problemen omdat ik geen e-mailadres had en niet met een computer kon werken.”

“Ik ging regelmatig weg zonder te weten wat ik moest doen. De volgende afspraak had ik dan nog niks gedaan en kreeg ik daarover verwijten. En dat leverde enorme stress op waardoor ik nog meer vergat en nog onzekerder werd over wat ik moest doen.”

“De hulpverlener zei tegen mij dat we naar de rechtbank zouden gaan. Ik dacht dat ik straf zou krijgen omdat ik niet beter weet dan dat een rechtbank mensen veroordeelt en een straf geeft.”

“De hulpverlener vroeg om mijn ‘administratie’. Ik wist niet wat dat was. Ik had gewoon een stapel brieven die ik nog nooit had gelezen. Toen ik die mee nam, werd aan mij gevraagd deze te sorteren. Ik had geen idee hoe dat moest. De volgende keer had ik alle brieven op logo gesorteerd. Toen werd ik weer weg gestuurd met de mededeling dat ik de brieven moest openen en de meest recente brieven moest mee nemen.”

Bijlage C: Voorbeeldteksten voor eenvoudige uitleg

Het is belangrijk zaken zo eenvoudig mogelijk uit te leggen. Oefen daar mee door bijvoorbeeld op te schrijven hoe je iets gaat uitleggen. Hierna een aantal voorbeelden.

Wat zijn schulden?

“Een schuld is geld dat je geleend hebt van anderen en dat je terug moet betalen. Bijvoorbeeld: je hebt een lening afgesloten bij de bank en de bank vraagt je om dit terug te betalen. Je hebt ook een schuld als je een achterstand hebt in het betalen. Bijvoorbeeld als je een paar maanden de huur niet hebt betaald, dan heb je een huurschuld.”

Wat is een budgetplan?

“Wij gaan samen een budgetplan maken. In het budgetplan staat aan de ene kant wat je aan geld ontvangt, bijvoorbeeld je loon of je uitkering. En aan de andere kant staat wat je allemaal uitgeeft, bijvoorbeeld wat je uitgeeft aan je huis en aan boodschappen. In het budgetplan staat ook beschreven welke schulden je hebt en hoe je die gaat afbetalen.”

Wat zijn inkomsten?

“Inkomsten is al het geld dat je krijgt. Heb je een baan, dan krijg je iedere maand loon van je werkgever. Heb je geen baan dan krijg je een uitkering..”

Wat zijn uitgaven?

“Uitgaven is geld wat je iedere maand betaalt. Je betaalt bijvoorbeeld huur voor je huis. Je betaalt gas, water en elektriciteit. Je betaalt boodschappen. Je betaalt kleding. Je betaalt ook voor vermaak (bv. een bioscoop).”

Wat zijn facturen en aanmaningen of herinneringen?

“Een factuur is een brief waarin je gevraagd wordt geld te betalen. Een aanmaning of herinnering krijg je als je vergeten bent te betalen. Door het sturen van een brief herinnert de schuldeiser je eraan dat je moet betalen. Als je dat niet doet, moet je administratiekosten betalen.”

Wat zijn dwangbevelen?

“Een dwangbevel is een brief waarin je gedwongen wordt geld te betalen en als je dat niet doet halen ze het geld van je bankrekening of komen spullen uit je huis halen. Als je een dwangbevel krijgt dan moet je mij direct bellen en dat aan mij geven.”

Wat is een deurwaarder?

“Een deurwaarder is een organisatie die je kan dwingen om geld te betalen. Zij versturen aanmaningen en kunnen je ook een dwangbevel sturen als je de aanmaningen niet betaald.”

Bijlage D: Participatief en directief gespreksmodel

In de gesprekspsychologie wordt vaak onderscheid gemaakt tussen het participatieve (samenwerking) en het directieve model (diagnose-recept model)⁹:

- **Participatief:** je vraagt de laaggeletterde mee te denken, mee te praten en mee te beslissen.
- **Directief:** je vertelt de laaggeletterde wat deze niet kan, wat deze moet leren en wat deze moet doen.

Het advies is als basis voor het gesprek een participatieve aanpak te kiezen. Waar nodig is het belangrijk de leiding te nemen door een meer directieve doch constructieve aanpak (zie paragraaf 3.3. over constructieve feedback). het is van belang aan te sluiten op de beleving en behoeften van de cliënt en vandaar uit op realistisch-constructieve wijze te bouwen aan het zelfbeeld en het zelfvertrouwen (iedere keer een kleine stap: dat gaat goed nu de volgende stap). Als de cliënt zich gehoord en begrepen voelt, zal deze meer intern betrokken en gemotiveerd raken en eerder bereid zijn om mee te denken en te werken. Tegelijkertijd heeft de cliënt richting, structuur en leiding nodig. Het gaat om zoeken naar balans en oefenen in de praktijk. De aanpak zal van gesprek tot gesprek verschillen.

Directief gespreksmodel	Participatief gespreksmodel
Luisteren met als doel een probleemdiagnose te stellen en te vertellen wat de cliënt anders moet doen.	Luisteren met als doel de cliënt te begrijpen en het gevoel te geven dat deze begrepen wordt.
De hulpverlener bepaalt waar volgens hem/haar de problemen liggen die aangepakt moeten worden	De hulpverlener vraagt aan de cliënt waar hij/zij problemen heeft en de hulpverlener speelt daar op in.
De cliënt is ongemotiveerd en wil niet. Ik ga hem/haar vertellen wat hij zij moet doen en dat indien nodig afdwingen/forceren.	De cliënt wil wel maar kan niet. Ik ga meer uitleg geven, de cliënt realistisch en constructief motiveren en waar nodig hulp en structuur bieden.
Wat moet de cliënt weten en hoe zorg ik ervoor dat ik zo snel mogelijk alles aan hem uitleg?	Wat is de cliënt in staat te begrijpen? Hoe kan deze stap voor stap gaan leren wat deze behoort te weten?
Als de cliënt een vraag heeft dan stelt deze die maar. Probleem is dat mensen zich kunnen schamen of niet weten wat ze moeten vragen.	Begrijpt de cliënt wat ik net zeg? Weet deze nu hoe dit werkt?
De hulpverlener bepaalt wat haalbaar moet kunnen zijn voor de cliënt.	De hulpverlener maakt in goed overleg met de cliënt afspraken over wat haalbaar is voor de cliënt.
De hulpverlener stelt dat de cliënt bepaalde dingen nog niet goed doet en anders moet doen.	De hulpverlener vraagt aan de cliënt wat nog niet goed gaat en waar de cliënt moeite mee heeft en geeft naar behoefte en vermogen uitleg.

Het helpt om tijdens het gesprek aantekeningen te maken waarbij onderscheid wordt gemaakt tussen wat de cliënt wil (en kan) en wat de hulpverlener wil. Zo wordt duidelijk waar eventuele verschillen van inzicht liggen, kan daarop ingespeeld worden en kan je een aanpak bedenken over hoe daarop in te spelen.

⁹ Zie ondermeer: Lang, G. & Van der Molen, H.T. (2012). Psychologische gespreksvoering. Uitgeverij Boom Nelissen. 16^e herziene druk.