

# 1. BEWUSTWORDING

De eerste stap om beter in verbinding te blijven met laaggeletterden, is beter weten van wat laaggeletterdheid is. Misschien is het onbewust al onderdeel van je dagelijkse manier van werken. Met de volgende informatie heb je een beter beeld van laaggeletterdheid en kun je hopelijk beter grip krijgen op een situatie die tot voorheen nog 'op de automatische piloot' ging. Misschien blijkt hiermee de volgende "ongemotiveerde" klant wel gewoon een laaggeletterde.

Dit gedeelte van de toolkit bestaat uit de volgende onderdelen:

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

## Wat is laaggeletterdheid?

Nederland kent 2,5 miljoen volwassenen die moeite hebben met lezen, schrijven en/of rekenen. Vaak hebben zij ook moeite met digitale vaardigheden.

Dat heeft grote impact op hun persoonlijke leven. Als je niet goed kunt lezen, schrijven en/of rekenen, vind je minder snel een baan, kun je minder gezond leven en heb je minder grip op je geldzaken.

## Wat kan lastig zijn voor een laaggeletterde cliënt?

- begrijpen van brieven, rekeningen en contracten
- formulieren lezen en invullen
- sorteren van post
- omgaan met digitale post [e-mails]
- aanvragen en gebruiken van DigiD
- bijhouden van (financiële) administratie
- berekenen van (toekomstige) uitgaven en ontvangsten
- aanvragen of wijzigen van toeslagen
- jouw verhaal begrijpen, de lijn van jouw verhaal vasthouden
- jouw opdrachten begrijpen en uitvoeren
- op de afgesproken dag en tijd komen

## Basisvaardigheden

Taal-, reken- en digitale vaardigheden noemen we ook wel de basisvaardigheden.

Een laaggeletterde beheerst de basisvaardigheden niet op het minimale niveau om volwaardig mee te kunnen doen in de Nederlandse maatschappij. De overheid heeft het minimale niveau vastgesteld op mbo-niveau 2/3.

## Feiten en cijfers:

- Nederland kent 2,5 miljoen laaggeletterden.
- Een groot deel van cliënten in schuldhulpverlening is laaggeletterd. <sup>1</sup>
- Laaggeletterdheid komt veel vaker voor onder mensen met geldproblemen; 50,3 % van de onderzochten bij Kredietbank en Syncasso is waarschijnlijk laaggeletterd. <sup>2</sup>
- 57 % heeft een betaalde baan. <sup>3</sup>
- Van alle laaggeletterden die werken is 54% tot 57% autochtoon. <sup>4</sup>
- Laaggeletterden zijn twee tot drie keer zo vaak (6,2% vs. 2,5%) langdurig arm (langer dan 3 jaar). <sup>5</sup>
- Bijna 100.000 mensen leven in armoede door laaggeletterdheid. <sup>6</sup>
- Een tekort aan rekenvaardigheden is een sterke voorspeller voor armoede op de lange termijn. <sup>7</sup>

## Herkenbare situaties

Een laaggeletterde vertelt vaak niet uit zichzelf dat hij/zij moeite heeft met lezen en schrijven. Vaak proberen ze het te verbergen. Dit kan komen door schaamte. Wantrouwen kan ook een rol spelen: ze begrijpen niet hoe instanties werken en hebben daar negatieve ervaringen mee. Hoe herken je dat iemand moeite heeft met lezen, schrijven rekenen en/of internet? Wat doet of laat jouw cliënt?

## Een client...

- ...komt vaak te laat of komt niet.
- ...reageert nooit of gebrekkig op mailtjes.
- ...maakt nooit aantekeningen.
- ...brengt een ongeordende stapel post mee, ook dichte enveloppen.
- ...vult niets in op formulieren, neemt ze het liefst mee naar huis.
- ...beweegt niet met ogen over een tekst.
- ...gaat niet precies in op jouw vraag of ontwijkt vragen.
- ...vraagt uitleg over dingen die makkelijk na te zoeken of lezen zijn.
- ...vertelt niet uit zichzelf wat wellicht ook belangrijk is voor jou om te weten.

## Schaamte en excuses

Waar schaamte al een bekend fenomeen is binnen de schuldhulpverlening, zorgt laaggeletterdheid nog eens voor een extra gevoel van schaamte. Omdat er in Nederland vanuit wordt gegaan dat iedere volwassene kan lezen en schrijven is het voor laaggeletterden moeilijk om hiervoor uit te komen. Dit resulteert in een repertoire aan smoezen en excuses om hun problemen te verbergen.

Laaggeletterden zeggen zelf onder andere de volgende excuses paraat te houden wanneer neer komt op iets te lezen of te schrijven.

## Veelgebruikte excuses

“

1. Sorry, ik ben mijn bril vergeten.
2. Oh, ik dacht dat die afspraak morgen was!
3. Kunt u dit voor mij invullen? Ik schrijf zo onleesbaar.
4. Nee ik lees nooit, de televisie geeft informatie genoeg.
5. Ik ben mijn leesbril vergeten, kunt u zeggen wat er staat?
6. Dat formulier vul ik thuis wel in.
7. Die hoofdpijn gaat maar niet over.
8. Ik kan niet lezen omdat ik woordblind ben.

”

## Schulden & Laaggeletterdheid

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. Hou daar rekening mee als je hen helpt.

## Wat laaggeletterden zelf zeggen:

- *“Als ik als laaggeletterden tijdens een gesprek niet kan vertellen dat ik laaggeletterd ben dan kom ik waarschijnlijk niet meer terug.”*
- *“Dan krijg ik weer zo’n brief met van die lange zinnen en moeilijke woorden en dan denk ik al snel; laat maar...”*
- *“Als je de eerste brief eindelijk begrijpt weet je dat de tweede alleen maar erger gaat worden; die maak ik dan dus maar niet open.”*
- *“Ik moest op zo’n formulier heel veel vakjes en kolommen invullen; het was zo moeilijk; het lukte gewoon niet.”*
- *“Dan bel ik en vraag ik om uitleg, zeggen ze ‘daar ben ik niet voor’. Ja dan bel ik ook niet meer...”*