

**Toespraak van H.K.H. Prinses Laurentien der Nederlanden**  
**OSB congres**  
**Ede, donderdag 6 april 2006**

---

Goedemiddag dames en heren,

Al sinds 17de eeuw staat Nederland internationaal bekend als een schoon land waar men dagen achtereen de ramen lapt, de vloeren veegt en de muren sopt. Het is het land van 'de grote schoonmaak'. Schoonmaken zit ons dus in het bloed. Het is dan ook niet verwonderlijk dat juist de schoonmaakbranche in Nederland zo ondernemend is.

Vandaag, aan het begin van het voorjaar – de tijd van de traditionele grote schoonmaak – is dan ook een perfect moment om uw 25-jarig bestaan feestelijk en inhoudelijk te vieren. Het is ook een perfect moment in het jaar om stil te staan bij uw branche en bij de mensen die uw branche hebben gemaakt tot wat het vandaag is en betekent voor Nederland. Het is ook een goed moment om stil te staan bij één van de meest hardnekkige en complexe problemen van onze samenleving waar ook uw branche mee te maken heeft: laaggeletterdheid.

Ik zal u later meer over deze problematiek vertellen door in te gaan op de impact, de omvang en aanpak van laaggeletterdheid in Nederland binnen uw branche. Maar eerst iets over de stille kracht binnen organisaties.

Ik moet toegeven dat ik mij pas ter voorbereiding van vandaag ten volle realiseer hoe belangrijk de mensen in deze branche zijn als stille kracht binnen de duizenden bedrijven, instellingen en organisaties binnen onze maatschappij. Zonder uw branche zou onze economie, en onze samenleving in zijn algemeenheid, nergens zijn. Dankzij uw werk zijn mensen in ziekenhuizen, op scholen, in congrescentra, hotels, advocatenkantoren en overheidsinstellingen in staat zich iedere dag weer te richten op hun eigen werk. Maar zoals het geval is met zovele waardevolle zaken, wordt ook het geweldige werk van uw medewerkers, te vaak voor lief aangenomen.

Doktoren, leerkrachten, hotelgasten, advocaten en anderen gaan er als vanzelfsprekend vanuit dat hun bureau, hun kantoor en de ontvangsthal iedere dag weer glanst en straalt. Uw medewerkers zijn naast stille kracht daardoor ook hét visitekaartje van deze organisaties. Het is goed dat de stille en ondergewaardeerde krachten van uw branche – de 140.000 medewerkers die door u worden vertegenwoordigd - tijdens dit congres in de schijnwerpers staan.

Ik realiseerde mij ter voorbereiding op deze dag ook dat het eigenlijk niet verwonderlijk is dat juist een branche, die zo verankerd is in het hart van ons dagelijks werk, de eerste branche is die van plan is de handen ineen te slaan voor de aanpak van een probleem dat ons in het hart van de samenleving raakt.

Uw programma vandaag draait om mensen en ondernemen. In het geval van de schoonmaakbranche zijn deze onlosmakelijk met elkaar verbonden. Mensen ís ondernemen; ondernemen ís mensen. Ik kan weinig sectoren bedenken waarin mensen zo'n centrale plaats innemen als in de uwe. Maar dat brengt ook een verantwoordelijkheid met zich mee, als het gaat om de ontwikkeling van deze mensen.

Om dit te illustreren, vertel ik u graag over een spontane, hartelijke vrouw van 53 jaar die ik een jaar geleden heb ontmoet. Ik noem haar Marjan. Marjan is getrouwd en heeft een zoon en een dochter. Zij werkt in uw sector. Dit is de korte versie van haar verhaal, in haar eigen woorden. Zij gaf mij toestemming om haar verhaal te gebruiken.

Ik had nooit veel plezier op school. Leren vond ik moeilijk. Mijn ouders vonden het ook niet echt belangrijk. Zij wilden eigenlijk dat ik zo snel mogelijk ging werken. Lezen en schrijven heb ik hierdoor nooit goed geleerd. Met rekenen had ik ook veel moeite. Ik begon als schoonmaakster op een advocatenkantoor. We werkten met z'n drieën. Mijn collega's wisten niet dat ik moeite had met lezen en schrijven. Briefjes die werden neergelegd door de mensen op kantoor, nam ik mee naar huis. Mijn man en zoon hielpen mij dan bij het lezen van de briefjes.

Ik weet precies hoe alle schoonmaakmiddelen ruiken, daarom hoef ik de etiketten niet te lezen. Ik zorgde er altijd voor dat anderen formulieren invulden.

Mijn man las in een personeelsblad een artikel over mensen zoals ik, die moeite hebben met lezen en schrijven en die weer naar school zijn gegaan. Hij heeft mij gestimuleerd dat ook te doen. Nu ga ik twee keer per week naar school. Mijn baas betaalt mijn opleiding. Lezen en schrijven gaat steeds beter. Ik kan al etiketten lezen, de werkinstructies zijn soms nog moeilijk. Volgend jaar begin ik met een rekencursus. En ik wil ook op computerles.

Wat staat centraal in dit verhaal? 4 aspecten springen bij mij in het oog. Allereerst gaat het natuurlijk over de grote handicap van Marjan van het niet kunnen lezen en schrijven. Een handicap waardoor zij geheel afhankelijk is in haar functioneren van de steun van haar man en zoon.

Ten tweede: de moeite van Marjan om haar handicap te verbergen. Ten derde: het belang van de omgeving. Zonder de oplettendheid van haar man, zou Marjan nu niet naar een cursus gaan en met zoveel enthousiasme vertellen over alle andere cursussen die zij gaat doen die haar helpen ontwikkelen - als werknemer én als mens.

En ten vierde, de positieve rol van haar werkgever. Deze werkgever ziet het nut ervan in om te investeren in de ontwikkeling van zijn mensen. Gelukkig maar voor Marjan.

Heel normaal, zegt u misschien. U heeft gelijk. Maar helaas is het nog steeds een feit dat het wel als normaal wordt gevonden dat een bedrijf investeert in dure opleidingen van hoogopgeleiden, maar dat er bij laagopgeleiden vaak de bekende vraag wordt gesteld: "en wie moet dat betalen?". Begrijp mij niet verkeerd, investeren in de ontwikkeling van hoogopgeleiden is óók belangrijk voor zowel de individuen zelf als voor onze economie. Óók en dus niet uitsluitend. Om succesvol te opereren als bedrijf in een dynamische markt met veel concurrentie heeft u ál uw werknemers nodig.

Oud, jong, man, vrouw en ja, hoogopgeleid én laagopgeleid. Klantgerichte werknemers, die informatie snel en goed kunnen verwerken, die kunnen communiceren met elkaar en met klanten zijn hierbij onmisbaar.

Het verhaal van Marjan is typerend voor de vele verhalen die ik van voormalig laaggeletterden heb gehoord. Verhalen van mensen die de kracht hebben gevonden hun probleem te erkennen én aan te pakken. Dit zijn de moedige verhalen van de mensen achter de cijfers. Cijfers zeggen niet alles, maar schetsen wel de context: 1,5 miljoen mensen in Nederland hebben zoveel moeite met lezen en schrijven dat zij niet goed kunnen functioneren op het werk, thuis, in hun direct omgeving. Zij zijn laaggeletterd ofwel functioneel ongeletterd. Van deze groep zijn één miljoen mensen in Nederland geboren, opgegroeid en naar school gegaan. Ook verontrustend is dat zo'n 28% van onze ouderen laaggeletterd zijn.

Zo'n 380.000 werkenden en bijna 70.000 werklozen zijn laaggeletterd – dat is zo'n 18% van het totaal. Door het taboe op het onderwerp, is het binnen bedrijven ook vaak een onbekend, stilgezwegen probleem. Laaggeletterden zullen hier niet openlijk over spreken. Zij kunnen het, net als Marjan, vaak goed verbergen en doen van alles om maar niet te hoeven lezen en schrijven.

Stelt u zich eens voor wat deze cijfers betekenen voor onze samenleving. Het probleem van geletterdheid gaat niet alleen naar het hart van de economie, maar ook naar de zo essentiële sociale dimensies van onze samenleving – zoals het versterken van de sociale cohesie, het terugdringen van jeugdwerkloosheid, employability met name van ouderen, en het belang om zoveel mogelijk mensen aan het werk te hebben én te houden. Deze thema's kunnen alleen worden opgelost als ook laaggeletterdheid wordt aangepakt.

Wij leven in een tijd waarin eigen verantwoordelijkheid, leven lang leren en ondernemerschap centrale thema's zijn die overal opduiken. Inspirerende thema's die om concrete invulling vragen. In zo'n tijd kunnen wij het ons toch niet veroorloven

dat zoveel mensen aan de kant blijven staan vanwege een serieuze achterstand in lezen en schrijven?

Duurzaam ondernemen betekent naar mijn mening onder andere dat u niet om deze belangrijke thema's heen komt.

U wordt aangezet door de razendsnelle ontwikkelingen in wet- en regelgeving rond milieu, veiligheid en gezondheid, de toenemende concurrentie en hogere eisen van klanten. Deze kunnen in sommige gevallen obstakels vormen. Maar meer als kansen voor uw mensen en voor uw ondernemingen. Scholing, inclusief alfabetiseringscursussen, nemen hierin een centrale plaats in.

Ik zei het al eerder, in uw branche gaat op: "mensen = ondernemen". U investeert al veel in ontwikkeling van uw mensen door het certificeren van competenties, het bieden van opleidingen. Investeren in geletterdheid is pure winst. Pure winst op belangrijke terreinen zoals productiviteit, motivatie, loyaliteit en het terugdringen van ziekteverzuim – pure winst voor de ondernemingen in uw branche én dus pure winst voor onze economie en maatschappij als geheel.

Mooi, denkt u. Wij zijn nemen onze mensen inderdaad heel serieus, en willen de problematiek binnen onze branche aanpakken. Geweldig. De OSB is zal hiermee de eerste branchevereniging in Nederland zijn die als branche meebouwt aan de weg naar een geletterde samenleving. U heeft hiermee een belangrijke voorbeeldfunctie.

Laat een actieve aanpak van laaggeletterdheid binnen uw branche dan ook niet een stille kracht zijn: ik hoop er veel over te horen en dat het nog vele andere branches aanzet om uw voorbeeld te volgen.

Maar u denkt misschien ook: "waar begin ik" in de concrete aanpak? Een begrijpelijke vraag, maar ik kan u gerust stellen dat hoewel u de eerste branchevereniging bent, er al veel bekend is over wat wel en niet werkt.

Bijvoorbeeld: hoe creëert u draagvlak bij het management, HR-adviseurs én direct leidinggevenden; wat moet u doen om een effectieve communicatie binnen het bedrijf te organiseren en hoe creëert u een veilige omgeving voor het opleiden van werknemers op het gebied van alfabetisering. Stichting Lezen & Schrijven staat hierin u en de OSB graag bij. Het Ministerie van Sociale Zaken is al bij de Stichting betrokken, dus wellicht kunnen wij de krachten bundelen als het gaat om alfabetiseringsscholing binnen uw branche.

In het kader van Mensen én Ondernemen, betekent de aanpak van laaggeletterdheid voor mensen als Marjan, het erkennen van het probleem van de handicap, het helpen doorbreken van het taboe, het betrekken van de sociale omgeving én het bieden van opleidingsmogelijkheden als werkgever. Met de ondernemingszin die uw branche zo kenmerkt, heb ik er het volste vertrouwen in dat u zal slagen in uw aanpak.

Dank u wel.