

Rode Kruis denkt om vanuit perspectief van laaggeletterden

Het Rode Kruis wil dat iedereen zich kan voorbereiden op een noodsituatie. In Nederland hebben 3 miljoen mensen tussen 16 – 75 jaar moeite met lezen, schrijven en/of rekenen. Ook missen zij vaak digitale vaardigheden om beter om te gaan met computers en smartphones. Laaggeletterden hebben extra moeite met het vinden én begrijpen van de juiste informatie bij noodsituaties. “Het liefst open ik de meterkast en daar staat dan iemand die mij zegt wat ik moet doen”, geeft ex-laaggeletterde Lenie aan.

Omdenken

Het Rode Kruis en Stichting Lezen & Schrijven onderzochten samen met laaggeletterden hoe zij zich voorbereiden op een noodsituatie. Als geen ander zijn zij de ervaringsdeskundigen. Astrid Roggen, hoofd Goed Voorbereid & Zelfredzaamheid van het Rode Kruis: “Door met hen samen op zoek te gaan, krijgt het Rode Kruis inzicht in een kwetsbaar deel van de burgers. En we geven hen ook een stem. Het is voor het Rode Kruis een primeur om met deze doelgroep aan de slag te gaan. We zijn diep onder de indruk van de verhalen van de ex-laaggeletterden.”

Noodsituatie

In drie werksessies spraken de ex-laaggeletterden met medewerkers van het Rode Kruis over noodsituaties. De groep ervaringsdeskundigen heeft moeite met dit begrip. Daardoor voelen zij geen urgentie. Hoe kan iemand zich ergens op voorbereiden als hij niet weet waarop hij zich moet voorbereiden? De ex-laaggeletterden gaven voorbeelden van noodsituaties die zij zelf meemaakten of die ze zich kunnen voorstellen, waaronder stroomuitval, medische noodsituaties en dijkdoorbraken. Situaties waarbij iemand in paniek kan raken. Ook bekeek de groep hoe ze omgaan met een noodsituatie. In de situatie zelf weten ze vaak wel dat ze iets moeten doen, maar niet wat ze moeten doen.

Ex-laaggeletterde Naziha: “Ook komt er veel bij kijken, zoals verzekeringen, afspraken maken bij een ziekenhuis, contact opnemen met de gemeente, et cetera. Dat schrikt enorm af. En dan steek ik mijn kop in het zand. Zoals een struisvogel.” Roggen: “Tijdens een noodsituatie zijn mensen in eerste instantie op zichzelf en anderen in de directe omgeving aangewezen, voordat er professionele hulp komt. Het is daarom belangrijk dat je weet wat je moet doen, maar ook hoe je een noodsituatie moet voorkomen. Met verschillende activiteiten zorgen we ervoor dat mensen weten welke risico’s er zijn, hoe ze problemen kunnen voorkomen en wat ze moeten doen als het misgaat. Wij willen dat deze activiteiten ook toegankelijk zijn voor mensen die moeite hebben met lezen of schrijven.”

Noodplan

Daarom ging de groep aan de slag met het persoonlijk noodplan van het Rode Kruis. Dat is een document dat iedereen op papier en digitaal kan invullen. Wanneer iemand het helemaal invult, staat alle informatie erop die je nodig kan hebben na een noodsituatie. Het invullen van het persoonlijke noodplan werd door de ervaringsdeskundigen als zeer moeilijk ervaren. Bij het invullen komt ontzettend veel informatie kijken. Dat gaf de ex-laaggeletterden angst: waar is al deze informatie voor nodig? Roggen: “Met de ervaringsdeskundigen bepalen we de komende tijd hoe we het invullen van het noodplan makkelijker kunnen maken. We gaan kijken naar de tekst en of we dit kunnen verduidelijken door het gebruik van bijvoorbeeld afbeeldingen. Het gaat erom dat iedereen het noodplan zo goed mogelijk begrijpt en volledig kan invullen. Zodat iedereen goed voorbereid is op een noodsituatie.”