

Lezen ? Begrijpen

Laaggeletterdheid in kaart bij gerechtsdeurwaarder en schuldhulpverleningsinstantie voor een effectievere dienstverlening en communicatie.

Alleen aanpassen van schriftelijke communicatie niet voldoende om problemen in omgang met financiële problemen weg te nemen.

In het project Lezen ≠ Begrijpen is onderzocht hoeveel cliënten van een deurwaarderorganisatie (Syncasso) en een schuldhulpverlenende organisatie (Kredietbank Nederland) moeite hebben met lezen. Ook is de impact van leesvaardigheidsproblemen op de omgang met financiële problemen onderzocht en zijn interventies getest die mogelijk kunnen bijdragen aan het verminderen van problemen die laaggeletterden ervaren in de omgang met financiële problemen.

Aanleiding voor dit onderzoek

De aanleiding voor dit onderzoek komt uit de dagelijkse praktijk van Gerechtsdeurwaarders- en incassobureau Syncasso Nederland en Kredietbank Nederland. Zij zien dat een groot deel van hun cliënten niet op brieven en aanmaningen reageert. Regelmatig vragen cliënten om een mondelinge toelichting op de papieren stukken. Doordat mensen brieven en e-mails niet begrijpen, lopen zij belangrijke informatie mis. Zij ondernemen geen actie, waardoor problemen groter worden. Het onderzoek is uitgevoerd door de Rijksuniversiteit Groningen in samenwerking met Syncasso, Kredietbank Nederland en Stichting Lezen & Schrijven.

Helft van de mensen moeite met lezen

Het onderzoek heeft uitgewezen dat laaggeletterden sterk oververtegenwoordigd zijn onder mensen met financiële problemen. Maar liefst 50,3% van de deelnemers in het project – cliënten van Kredietbank Nederland en Syncasso – had moeite met lezen. Hun leesvaardigheid ligt onder het eindniveau vmbo of niveau mbo 2/3: het niveau dat door de overheid wordt gesteld als minimum om volwaardig mee te kunnen doen aan de samenleving. Het is noodzakelijk dat alle organisaties die te maken krijgen met deze

doelgroep rekening houden met leesproblemen bij hun cliënten.

Gebruik simpele woorden en zorg voor persoonlijk contact

Uit gesprekken met cliënten van Kredietbank Nederland werd duidelijk dat laaggeletterden schaamte, stress en gebrek aan controle ervaren. Zij hebben moeite met het begrijpen van informatie en het goed invullen van gegevens. Daarnaast ervaren zij een gebrek aan begrip en persoonlijk contact. Een van de belangrijkste conclusies die volgt uit het onderzoeksproject is dat alleen het aanpassen van schriftelijke communicatie niet voldoende is om de problemen die laaggeletterde cliënten ervaren in de omgang met financiële problemen weg te nemen. Dit vraagt om organisatiebrede verandering in de dienstverlening aan cliënten. Wanneer instanties eenvoudig communiceren en meer ruimte maken voor persoonlijk contact begrijpen mensen beter wat van hen wordt verwacht. Zo krijgen zij de controle over hun financiën sneller terug.

Vervolg

Het onderzoek startte in 2017 en is in 2019 afgerond. Syncasso en Kredietbank Nederland leggen zich naar aanleiding van de bevindingen uit het onderzoek toe op het vereenvoudigen van hun schriftelijke communicatie en dienstverlening.

Meer informatie?

De resultaten van het project zijn gebundeld in het [eindrapport](#) dat op 17 januari 2019 door Staatssecretaris Van Ark in ontvangst is genomen.

Op de website www.lezenisnietbegrijpen.nl is meer informatie beschikbaar over het project beschikbaar.

Dit project was een samenwerking tussen Syncasso, Kredietbank Nederland, Rijksuniversiteit Groningen en Stichting Lezen & Schrijven. Het project werd mede mogelijk gemaakt met subsidie van het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid.



[Bekijk video Lezen ≠ Begrijpen](#)