

# Zilveren Kruis

Zilveren Kruis deed in de zomer van 2017 mee aan een pilot in Zwolle om deze mensen te bereiken en waar nodig door te verwijzen naar hulpverleners. De pilot vond plaats in samenwerking met Op Orde Zwolle – het centrale loket voor thuisadministratie van de gemeente Zwolle – en Stichting Lezen en Schrijven.

Martine Moeling, procesmanager Communicatie Operations bij Zilveren Kruis: ‘Zilveren Kruis heeft heel veel initiatieven als het gaat om helpen van mensen met schulden. Waar mogelijk doen we dat in samenwerking met anderen, zoals de gemeente Zwolle en Stichting Lezen en Schrijven. Er is een gezamenlijk doel. Wij willen onze klanten van hun betalingsachterstand af helpen en Stichting Lezen en Schrijven en de gemeente Zwolle willen inzicht in mensen die in de schuldenproblematiek zitten en mogelijk laaggeletterd zijn.’

## Belscript

De pilot bij Zilveren Kruis bestond uit het bellen van zestig klanten met een betalingsachterstand. Dertig daarvan hadden een betalingsachterstand van langer dan zes maanden. De andere dertig hadden een wat kleinere betalingsachterstand. Moeling vertelt: ‘Samen met Stichting Lezen en Schrijven was een belscript opgesteld voor de medewerkers van het Debiteuren Service Team. Dit script bevatte vragen waarbij ze mogelijk laaggeletterdheid konden signaleren.’ Een vraag als “Begrijpt u deze brief?” kon leiden tot het aanbieden van hulp bij het lezen van brieven.

## Leerpunten

Het was een leerzame pilot. Er zijn een paar klanten doorverwezen naar Stichting Humanitas. Moeling: ‘Het heeft ons bruikbare inzichten opgeleverd.’ Groot leerpunt van de pilot is dat het essentieel is dat medewerkers van het Debiteuren Service Team een training volgen voor het herkennen van laaggeletterdheid.

## Toekomstplannen

Zilveren Kruis kijkt begin 2018 hoe ze verder gaan naar aanleiding van deze pilot. Moeling: 'Wij zijn als organisatie intensief bezig met taal en hoe je het beste kunt communiceren met verzekerden. Dat laaggeletterdheid en schulden vaak samengaan weten we inmiddels. Bij een grootschaligere aanpak gaan we medewerkers trainen op het herkennen van laaggeletterdheid. Stichting Lezen en Schrijven kan daar een mooie rol in spelen.'

## **'Voor 't zelfde geld uit de schulden'**

Laaggeletterdheid is vaak een van de oorzaken voor andere problemen. Door een gebrekkige rekenvaardigheid kunnen mensen in de schulden komen; kopen op afbetaling lijkt goedkoop en leningen lijken gratis. Als mensen brieven van deurwaarders niet kunnen lezen loopt de schuld al snel op. Laaggeletterdheid, armoede en schuldenproblematiek zijn dus regelmatig gekoppeld.

Stichting Lezen en Schrijven wil met het project 'Voor 't zelfde geld uit de schulden' belanghebbenden en relevante partijen aan elkaar verbinden en hun specifieke capaciteiten benutten. Doel is om 500 laaggeletterden met schulden naar een hoger taal- en rekenniveau te brengen zodat ze de vaardigheden ontwikkelen om uit de schulden te komen en te blijven. Daar is een specifieke aanpak voor ontwikkeld met verschillende partners. In vier gemeenten screenen we mensen op eventuele taal- of rekenproblemen. Laaggeletterden leren vervolgens beter lezen, schrijven en rekenen om uit de schulden te blijven.