



# ALS JE DE KLEINE LETTERTJES NIET KUNT LEZEN

*Laaggeletterdheid is een van de redenen waarom mensen uitvallen in een schuldhulpverleningstraject. 'We moeten van dienstverlener hulpverlener worden.'*

**O**p het hebben van schulden rust een groot taboe. Maar op onvoldoende kunnen lezen, schrijven en/of rekenen rust vaak nog meer. Vooral onder autochtone Nederlanders is de schaamte vaak groot. Will Tiemeijer, onderzoeker van de Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid (WRR) stelde in *Zorg + Welzijn* van oktober 2016 al dat de overheid te hoge verwachtingen heeft van de financiële zelfredzaamheid van burgers. Projectleider Maaïke de Bruijn van Stichting Lezen & Schrijven had het zelf gezegd kunnen hebben: 'Om financieel zelfredzaam te zijn en te blijven, moet iemand voldoende kunnen lezen, schrijven, rekenen en werken met de computer. Dat is voor veel mensen vanzelfsprekend, maar Nederland kent circa 2,5 miljoen laaggeletterden van zestien jaar en ouder. Voor hen is het vaak ingewikkeld om hun administratie op orde te houden. Brieven zijn dan te moeilijk, formeel taalgebruik is lastig te begrijpen, en internetbankieren is ingewikkeld.' Sommige van deze laaggeletterde mensen belanden, deels vanwege hun laaggelet-

terdheid, in de schuldhulpverlening. En komt die laaggeletterdheid daar niet naar boven, dan wordt het lastig om de problemen duurzaam op te lossen. Dick van Maanen, directeur van schuldhulpverleningsorganisatie Stadsring 51 in Amersfoort: 'In de schuldhulpverlening is helaas niet elk traject succesvol. Een van de oorzaken daarvan is dat niet alle cliënten taal-, reken- en digivaardig zijn. Wij weten dat ten minste vijftien procent van onze cliënten problemen heeft met taal. Dat gaat om bijna 250 mensen per jaar. Hebben mijn consulenten dit niet door, dan bestaat bijvoorbeeld het risico dat ze formulieren meegeven die de cliënt niet begrijpt. Dus worden de problemen niet opgelost. Na het doorlopen van het traject is de kans dan groot dat ze over een tijdje opnieuw aankloppen.'

## **Boze reacties**

Stadsring 51 zocht de samenwerking met Stichting Lezen & Schrijven en Taalhuis Amersfoort. In een pilottraject lieten de consulenten van Stadsring 51 alle nieuwe cliënten met een opleidingsniveau lager

dan mbo de zogenaamde Taalmeter invullen. Dit is een online screeningsinstrument dat in korte tijd een indicatie van laaggeletterdheid geeft. Bleek hieruit dat een cliënt moeite had met taal, dan werd de uitslag besproken en vroeg de consulent de cliënt of hij het goed vond als zijn contactgegevens werden doorgegeven aan het Taalhuis. De Bruijn: 'Sommige mensen reageerden boos. Begrijpelijk natuurlijk, ze kwamen binnen vanwege een probleem met schulden en werden eigenlijk met een extra probleem opgezadeld. Maar het mooie is dat het Taalhuis een hele andere setting is.' Niets moet, in het Taalhuis wordt je begeleid door vrijwilligers en de sfeer is ontspannen. 'Daar ontdooiden ze. Uiteindelijk zijn bijna alle mensen die een indicatie van laaggeletterdheid kregen aan de slag gegaan met een cursus. Dat hadden we van tevoren niet durven hopen.'

Volgens Sita Goedendorp, taalcoördinator Taalhuis Amersfoort, was het voor deze mensen vaak ook een opluchting dat ze bij het Taalhuis erachter kwamen dat ze niet de enigen zijn die problemen met taal hebben. 'Ze voelden zich daardoor begrepen,

durften hun probleem beter toe te geven en konden aan de slag om hun taalvaardigheid te verbeteren.'

De samenwerking tussen Stadsring 51, Stichting Lezen & Schrijven en Taalhuis Amersfoort biedt een mooie basis om taalproblemen te herkennen in de schuldhulpverlening, maar voor een structurele oplossing is meer nodig. Dick van Maanen: 'Mensen met schulden hebben in dit traject te maken met grote dilemma's. Dat komt mede door hun spankracht. Ze moeten met hun schulden aan de slag en doen dat vooral vanuit een kortetermijnperspectief, want ze hebben stress omdat ze niet weten of er morgen wel brood op de plank ligt.' Van Maanen noemt het werken aan hun taalvaardigheid iets voor de lange termijn. 'Daar staan deze mensen in eerste instantie minder voor open. Mensen in die situatie hebben ruimte nodig om te ontstressen. Dan kunnen ze openstaan om ook andere dingen te leren. In de schuldhulpverlening moeten we leren die ruimte te scheppen.' Dat kan volgens Van Maanen door processen in de schuldhulpverlening te veranderen, afspraken te maken met schuldeisers en door bijvoorbeeld een laaggeletterde cliënt wat meer bij de hand te nemen. Dat vergt dus ook een andere houding van professionals.

### Van dienst naar hulp

'Schuldhulpverleners zijn vaak dienstverleners', zegt Dick van Maanen. 'Zij moeten

meer hulpverleners worden. Waar een dienstverlener helpt met zijn handen op zijn rug, neemt een hulpverlener ook af en toe wat over van de cliënt. Het is in dit geval erg belangrijk om als professional alert te zijn op signalen die erop wijzen dat de cliënt moeite heeft met taal of rekenen. Dit heeft meteen gevolgen voor je dienstverlening, je wijze van communiceren en je bejegening. Zo'n houding is nodig als je de cliënt daadwerkelijk wilt helpen ontstressen.' De visie van Van Maanen past bij een veranderende houding tegenover schuldenaren die landelijk zichtbaar is. Zo is er steeds meer aandacht voor Mobility Mentoring, een methode om armoede te bestrijden die afkomstig is uit de Verenigde Staten. De basis van deze methode is een conclusie uit wetenschappelijk onderzoek: mensen zijn pas in staat om een probleem aan te pakken, als de stress onder controle is.

Toch lijkt het bij de hand nemen van de cliënt, het uit handen nemen van problemen, en het helpen met ontstressen lijnrecht te staan tegenover zelfredzaamheid en eigen verantwoordelijkheid. Termen die de afgelopen jaren centraal stonden in het sociaal domein. Van Maanen: 'Ik ben allergisch voor het voortdurende gebruik van de term zelfredzaamheid. Op zich is het goed om altijd uit te gaan van de eigen kracht van mensen, maar we zullen moeten accepteren dat een deel van de Nederlanders niet zelfredzaam is of dat

nooit zal zijn. Zij zullen met hulp van anderen hooguit "redzaam" gemaakt kunnen worden. Overigens geldt dat laatste zeker niet per definitie voor schuldenaren met een lage taalvaardigheid. Voor hen valt er vaak veel te verbeteren, als er maar voldoende tijd en ruimte is.'

### Een grotere wereld

Stadsring 51 heeft een subsidieaanvraag ingediend bij het Oranje Fonds om verder te kunnen innoveren en een methode te ontwikkelen om mensen met schulden en taalproblemen duurzaam te ondersteunen. Schuldhulpverleners kunnen leren alerter te zijn op signalen van laaggeletterdheid. Denk hierbij aan cliënten die ongeopende post meenemen of formulieren niet invullen. Maaïke de Bruijn van Stichting Lezen & Schrijven: 'Niet alle professionals in de zorg en hulpverlening zijn zich er voldoende van bewust dat cliënten moeite kunnen hebben met taal of rekenen. Je herkent het vaak pas als je er eens mee in aanraking bent geweest en het onderwerp in je gedachten zit. Zo zonde, want als iemand de stap maakt om zijn vaardigheden te versterken, biedt dat veel kansen. Ervaringsdeskundigen, ex-laaggeletterden, zeggen dat hun wereld veel groter is geworden sinds ze zijn uitgekomen voor hun taalproblemen. Het geeft zelfvertrouwen en maakt zelfstandiger.'

Ondertussen ziet Dick van Maanen ook een taak voor gemeenten. Hij is blij met de steun van de gemeente Amersfoort voor de pilot met het Taalhuis en Stichting Lezen & Schrijven. 'Maar in de dagelijkse praktijk maken gemeenten prestatieafspraken met organisaties als die van ons. Bijvoorbeeld over hoeveel trajecten we per jaar minimaal moeten aangaan en hoe lang deze trajecten maximaal mogen duren. Voor deze groep mensen moeten we een uitzondering op de regel durven maken. Geef hen de tijd om met hun taalproblemen aan de slag te gaan. Uiteindelijk zou ik graag garanderen dat wanneer we de taalproblemen hebben opgelost, de schulden ook verleden tijd zijn en in de toekomst uitblijven. Maar die garantie kan ik nog niet geven. Maar als je níét de tijd neemt om de taalproblemen op te lossen, zal de schuldenproblematiek ook niet verminderen.' ■

## Feiten & Cijfers

- Mensen die moeite hebben met lezen, schrijven en/of rekenen zijn veel vaker langdurig arm dan niet-laaggeletterden. Armoede en laaggeletterdheid gaan hand in hand: laaggeletterdheid is vaak een belemmering om zelfredzaam te zijn en armoede vergroot de kans op laaggeletterdheid (Echo en ROA, 2016).
- Mensen die moeite hebben met lezen of rekenen zijn oververtegenwoordigd onder de schuldenaren die zich aanmelden bij schuldhulpverlening (Mesis, 2016).
- Problematische schulden ontstaan vaak doordat de overheid te hoge verwachtingen heeft van de financiële zelfredzaamheid van burgers (WRR, 2016).
- De kwetsbare groep laaggeletterden komt niet makkelijk binnen bij de schuldhulpverlening. Zij weten vaak niet op eigen kracht de juiste weg te vinden (Nationale ombudsman, 2016).
- Negentien procent van de laaggeletterden leeft ten minste één jaar onder de armoedegrens (Echo en ROA, 2016).