

Zorgverzekeraar CZ alert op laaggeletterdheid



Verzekeraars en andere schuldeisers zullen het herkennen: klanten die niet op tijd betalen of zich niet aan een regeling kunnen houden. En klanten die met een dichte envelop aan de balie komen of de rekening contant willen betalen. Vaak is onbekend dat laaggeletterdheid hiervan een oorzaak kan zijn. Schuldeisers kunnen een belangrijke rol spelen in het vroegtijdig signaleren van laaggeletterdheid bij hun klanten. Als je weet dat een klant laaggeletterd is, dan kun je hem gericht helpen. Zorgverzekeraar CZ zet zich in om het tij te keren.

Brieven niet begrijpen

De telefonistes en baliemedewerkers bij zorgverzekeraar CZ spreken en zien in hun werk regelmatig mensen die moeite met lezen hebben. "Klanten komen met een brief naar onze servicebalie en willen graag weten waar het over gaat. Ook bij telefonisch contact merken medewerkers soms dat een klant de brief niet heeft begrepen," vertelt Anouschka van Leijden, teamleider afdeling Debiteurenbeheer team Tilburg. CZ heeft daarom samen met Stichting Lezen & Schrijven een nieuwe werkwijze voor de medewerkers opgezet.

Gerichte aanpak

"Onze telefonistes en baliemedewerkers zijn getraind in het herkennen van laaggeletterdheid. Er zijn bijvoorbeeld vragen die zij kunnen stellen om het onderwerp te bespreken. Als onze medewerkers het vermoeden hebben, dan verwijzen zij de klant door om hem verder te helpen," vertelt Anouschka. "Als laaggeletterden geholpen worden, krijgen ze beter inzicht in hun financiële situatie, waardoor bijvoorbeeld schulden niet oplopen. Mensen met schulden hebben ook vaak last van gezondheidsklachten. Door laaggeletterden te helpen, creëer je kansen om problemen te verminderen en misschien wel te voorkomen."

"Als je weet dat een klant laaggeletterd is, kun je hem gericht helpen."

Win-winsituatie

Klanten uit de regio Tilburg en Helmond krijgen informatie over de cursus 'Voor 't zelfde geld'. Deze cursus kunnen zij gratis volgen bij een van de Taalhuizen in Tilburg of de vrijwilligers van de welzijnsorganisatie LEVgroep in Helmond. Met 'Voor 't zelfde geld' leren ze financieel zelfredzamer te worden. Anouschka: "Hierdoor ontstaat er een win-winsituatie. De klant is niet alleen bezig is met de taal, maar krijgt ook inzicht in zijn financiën. Het doel is om de klant weer regie te geven over zijn eigen situatie. Hij kan dan zelf de vicieuze cirkel van taalbarrière, betalingsachterstand en gezondheidsklachten of stress doorbreken."



“De vicieuze cirkel van taalbarrière, betalingsachterstand en gezondheidsklachten doorbreken.”

Laaggeletterdheid en geld

Stapels ongeopende post. Voor laaggeletterden is het een extra grote uitdaging om rekeningen te begrijpen, toeslagen aan te vragen en de administratie bij te houden. Voldoende kunnen lezen, schrijven en rekenen, is een randvoorwaarde om een stabiele financiële situatie te krijgen en te houden. 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. Maar taalscholing helpt. lezenenschrijven.nl/geld