

# Hoe bereik je moeilijk bereikbare laaggeletterden, zoals laaggeletterden met Nederlands als moedertaal?

Toegesplitst op de thema's werk, schulden en armoede

Tussenrapportage augustus 2018

# Inhoud



1. Inleiding



2. Methodiek



3. Onderzoek



4. Ontwikkeling



5. Vervolg





# 1. Inleiding

## Laaggeletterdheid, een onzichtbaar probleem?

1/1

**In Nederland zijn er 2,5 miljoen laaggeletterden (Algemene Rekenkamer, 2016). Zij hebben moeite met taal en/of rekenen. Vaak hebben zij ook moeite met digitale vaardigheden. Door hun beperkte basisvaardigheden verliezen zij vaker hun baan, komen zij vaker in de schulden terecht en leven zij vaker in armoede.**

Meer dan de helft van de laaggeletterden is autochtoon en is in Nederland naar de basisschool zijn geweest. In de rest van deze rapportage noemen we de doelgroep NT1'ers (Nederlands als eerste taal). NT1'ers schamen zich vaak voor hun beperkte basisvaardigheden en doen er van alles aan om dit verborgen te houden. Doordat zij dit verborgen houden is deze doelgroep moeilijk te bereiken en te activeren om aan hun vaardigheden te werken.

### Hoe bereik je deze 'onzichtbare' groep?

Lost Lemon en Muzus onderzoeken in opdracht van Stichting Lezen & Schrijven wat werkt om de NT1'ers te bereiken. Wat zijn werkwijzen die helpen om in de praktijk te herkennen dat je met een laaggeletterde te maken hebt? Hoe kijk je vervolgens samen met hen wat hij/zij nodig heeft om zijn/haar vaardigheden te ontwikkelen? Het doel is dat iedereen mee kan doen in de maatschappij. We richten ons vooral op de NT1-doelgroep binnen de thema's werk, schulden en armoede. We presenteren hier de tussenbevindingen van het onderzoek.

### Laaggeletterdheid en werk

Meer dan de helft van de laaggeletterden heeft een betaalde baan (Buisman et al., 2013). Werkende laaggeletterden zijn vaak moeilijker om te vinden, want zij redden zich redelijk goed in het dagelijks leven. Zij laten anderen formulieren invullen of krijgen hulp met het aanvragen van vakantiedagen. Ze komen in de problemen zodra ze bijvoorbeeld hun baan verliezen en sollicitatiebrieven moeten schrijven. Of als hun werk meer digitale handelingen vraagt en ze die systemen niet begrijpen.

### Laaggeletterdheid en schulden en armoede

Mensen die moeite hebben met lezen of rekenen zijn oververtegenwoordigd onder degenen die zich aanmelden bij schuldhulpverlening (Madern, Jungmann, & Van Geuns, 2016). Laaggeletterden hebben vaker schulden, omdat ze de ingewikkelde brieven van instanties niet begrijpen. Schulden zijn van zichzelf al een taboe onderwerp. Laaggeletterdheid is dat zo mogelijk nog meer. Daarnaast leven NT1'ers vaker in armoede. Maatregelen om mensen uit de schulden te krijgen, zijn vaak ingewikkeld en schrikken laaggeletterden af. Zo bereik je als overheid juist de doelgroep in schulden en/of armoede niet.

### Leeswijzer

In deze tussenrapportage geven we aan:

- Hoe we dit onderzoek aanpakken;
- Wat de impact is van laaggeletterdheid voor de doelgroep zelf, maar ook voor werkgevers en de overheid;
- Wat praktische handvatten zijn om de doelgroep te benaderen.



## 2. Methodiek

# In co-creatie onderzoeken en ontwikkelen

1/1

**We hebben in dit onderzoek het doel om meer grip te krijgen op deze doelgroep, maar vertalen daarnaast ook de inzichten naar concrete handvatten. Wat werkt om meer NT1'ers te bereiken? En wat kan je organisaties en werkgevers aan werkwijzen bieden om meer NT1'ers te herkennen, bereiken en activeren?**

### Onderzoeksbureau

Lost Lemon Lab is een onderzoeksbureau in het sociaal domein en is gespecialiseerd in het verkennen van innovatieve methoden om de communicatie tussen overheden en haar inwoners te verbeteren. Lost Lemon werkt vaak samen met service design bureau Muzus. Muzus ontwikkelt en visualiseert klantreizen en persona's voor diverse opdrachtgevers in het sociaal domein en de commerciële dienstverlening. Muzus is ook verbonden aan de TU Delft en verzorgt daar colleges over deze aanpak.

Lopende onderzoeken van Lost Lemon en Muzus:

- Laaggeletterden in Beeld (in opdracht van het Tel Mee Met Taal programma van Rijksoverheid)
- Ontwikkeling strategiekits Hoger Bereik (in opdracht van De Koninklijke Bibliotheek)

### Onderzoeksdoel

In dit onderzoek brengen we in beeld hoe we de moeilijker bereikbare doelgroep van autochtone laaggeletterden (de NT1'ers) beter kunnen herkennen, bereiken en activeren.

### Methodiek

Stichting Lezen & Schrijven werkt nauw samen met verschillende stakeholders om alle laaggeletterden te herkennen, bereiken en activeren. Voorbeelden van stakeholders zijn werkgevers, organisaties die werkzoekenden bijstaan (zoals sociale diensten), het UWV, reïntegratiebedrijven en schuldhulpverleningsinstanties.

In co-creatie haalden we kennis op van succesfactoren voor het herkennen, bereiken en activeren van de NT1'ers bij zowel Stichting Lezen & Schrijven als bij organisaties die werken met en voor laaggeletterden. Hiervoor gebruiken we 'Make & Say' technieken, waarmee we heel beeldend in kaart brengen wat voor behoeften mensen hebben. Deze technieken komen voort uit het service design.

Make & Say technieken zijn technieken uit de cognitieve psychologie. Ze zorgen er voor dat deelnemers hun gedachten op een rijtje zetten voordat ze een vraag beantwoorden. Daarmee putten ze uit een diepere laag kennis dan wanneer een vraag rechtstreeks wordt gesteld en beantwoord. In deze tussenrapportage delen we de uitkomsten van die co-creatie sessies.



## 3. Onderzoek

# Thema werk en armoede

In juli 2018 haalden we kennis op bij zowel Stichting Lezen & Schrijven als bij 11 organisaties: Federatie Opvang, Huishoudboekje, Stichting ABC, UWV, Irado, Delken&Boot, NL Educatie, Leerwerkloket, Hogeschool Rotterdam, Doe Weer Mee Den Haag en Avres. In vier sessies spraken we over de uitvoering en het beleid rondom laaggeletterdheid. Zo kregen we inzicht in de knelpunten en uitdagingen op het terrein van de thema's werk en armoede en schulden.

Met deze kennis ontwikkelen we tools om stakeholders te ondersteunen bij het herkennen, bereiken en activeren van NT1'ers. In september en oktober halen we feedback op in de praktijk. Om zo te zorgen dat het aansluit bij hun behoeften en werkcontext. Eind oktober leveren we de eindrapportage en tools op.

### Wat komt in dit hoofdstuk aan de orde?

- Wat maakt het herkennen van NT1'ers zo moeilijk?
- Wat is de impact van laaggeletterdheid voor stakeholders rondom werk, schulden en armoede?
- Waarom is het belangrijk om te investeren in het vergroten van bewustzijn over laaggeletterdheid?

### Wat maakt herkennen van NT1'ers zo moeilijk?

- **Geen tijd en ruimte.** Professionals (zoals buurtteam-medewerkers) geven aan wel iets anders aan hun hoofd te hebben dan op taalproblemen te letten. Zo moeten ze bijvoorbeeld een huisuitzetting voorkomen of direct zorg verlenen.

- **Het is lastig voor te stellen.** Voor geletterden is het lastig voor te stellen wat het betekent als je niet zo goed kan lezen, schrijven en/of rekenen. Zeker in een ontwikkeld land als Nederland merken we dat bewustzijn creëren over het bestaan van dit probleem een lang proces is.
- **Je moet met een andere bril kijken.** Als er op de werkvloer of bij een organisatie dingen mis gaan, denkt met niet direct aan laaggeletterdheid als oorzaak. Voorbeelden zijn te laat komen voor een afspraak of een veiligheidsinstructie negeren. Het blijkt lastig om professionals te overtuigen dat dit soort incidenten regelmatig te maken hebben met het niet begrijpen van brieven of werkinstructies.

### Wat maakt het bereiken van NT1'ers zo moeilijk?

- **Handelingsverlegenheid.** Als werkgevers of professionals herkennen dat een medewerker of klant laaggeletterd is, vinden ze het lastig om het probleem te bespreken.
- **Niet weten wat het aanbod is.** Zowel laaggeletterden als professionals weten vaak niet welke scholing mogelijk is via (digi)Taalhuizen en roc's.
- **Laaggeletterdheid wordt gezien als een onoplosbaar probleem.** Het beeld bestaat dat deze doelgroep niet meer kan of wil leren.



## Wat is de impact van laaggeletterdheid voor werkgevers en werknemers?

### Impact op laaggeletterden zelf

Werkzoekenden die moeite hebben met taal en/of rekenen vinden minder snel een baan door het tekort aan vaardigheden. Daarnaast kiezen NT1'ers soms minder snel voor een promotie, omdat ze dan vaak meer taken krijgen waarbij ze taal-, reken- en/of digitale vaardigheden moeten gebruiken. Bijvoorbeeld e-mailen of het notuleren bij overleg. Hierdoor blijven ze op een lagere functie hangen. Ook door de digitalisering op de werkvloer lopen veel laaggeletterden tegen problemen aan. Veel NT1'ers vinden het moeilijk om vakantiedagen aan te vragen in een app. Laaggeletterden voelen zich veelal minder dan hun geletterde collega's en komen hierdoor minder tot bloei.

### Impact voor werkgevers

Laaggeletterdheid heeft een grote impact voor werkgevers. De implementatie van nieuwe navigatiesystemen op vuilniswagens kan bijvoorbeeld minder soepel verlopen. Laaggeletterde chauffeurs kunnen zich verzetten, omdat ze door hun beperkte vaardigheden deze niet goed kunnen gebruiken. Ook op een heel ander vlak kan laaggeletterdheid van invloed zijn. In de bouw willen aannemers de wat oudere timmermannen behouden. Ze bieden hen minder fysiek werk en meer bureauwerk. Timmermannen die moeite hebben met rekenen en/of taal durven dit niet door de angst voor schriftelijke taken.

### Impact voor uitkeringsinstanties/werkzoekenden

Laaggeletterde medewerkers zijn vaker en langer werkloos dan niet-laaggeletterden. Uit de eerste onderzoeksresultaten bleek dat dit kwam omdat ze minder of niet goed overweg kunnen met de 'werkmap', het digitale systeem van het UWV. Zo krijgen ze vaker boetes omdat ze niet voldoende solliciteren. Uitkeringsinstanties geven aan dat het moeilijker is om deze doelgroep weer aan het werk te helpen.

### Een probleem uit de praktijk

Thuiszorgorganisaties geven het werkrooster steeds vaker digitaal door aan hun medewerkers. Medewerkers hoeven dan minder te vergaderen of op kantoor hun roosters op te halen. Deze 'overleg' tijd kunnen ze dan inzetten om meer klanten te helpen. Thuiszorgorganisaties bedienen zo meer klanten en verbeteren daardoor hun concurrentiepositie.

Werknemers zoeken in een app hun dagschema op. Daarin staan de adressen waar ze die dag langs moeten, wat de situatie is van de klant en wat precies de behoefte is van deze klant. Dan zien zij bijvoorbeeld dat het gaat om een dove oudere en deels gehandicapte dame, die vooral hulp nodig heeft bij het schoonhouden van het huis.

Het management van deze thuiszorgorganisatie merkte dat er nog veel misging in de 'app-communicatie'. Werknemers bleken nog regelmatig te bellen met de backoffice om zo van hun collega's het werkschema te horen. De beoogde efficiëntie werd hiertoe deels tenietgedaan.

### Waarom is investeren nodig?

Moeite hebben met taal, rekenen en/of digitale vaardigheden is niet alleen lastig voor iemand zelf, het gaat ook ten koste van de kwaliteit, productiviteit en veiligheid op de werkvloer. Het verbeteren van vaardigheden kan leiden tot betere communicatie, hogere klanttevredenheid en meer betrokken medewerker.



## Wat is de impact van laaggeletterden voor de omgang met schulden en armoede?

### Impact op laaggeletterden zelf

Zij hebben vaker te maken met armoede en hebben vaker schulden. Door beperkte taal-, reken- en/of digitale vaardigheden kunnen ze minder goed budgetteren en de consequenties van uitgaven overzien. Ze zijn minder goed in staat gebruik te maken van allerlei tegemoetkomingen, zoals minimabeleid van de gemeente of toeslagen bij huur en zorgverzekering. Ze raken in paniek bij brieven over betalingsachterstanden. Door vervolgens geen brieven te openen, lopen de schulden vaak onnodig op.

### Impact voor professionals

Rondom armoede en schulden zijn maatschappelijke dienstverleners, sociale wijkteams, schuldhulpverleners, gemeenten, klantmanagers en andere organisaties actief. Hun inspanningen leveren vaak voor de korte termijn opluchting op bij hun klanten. De professionals zorgen dat de administratie weer op orde is. Maar doordat professionals vaak geen aandacht kunnen besteden aan het op peil brengen van de basisvaardigheden, zien ze vaak dezelfde mensen weer terugkomen met schulden. Of merken ze geen verbetering in de situatie.

### Impact voor de overheid

De overheid zet in op digitalisering van dienstverlening. Voor digivaardigen en geletterden levert dit veel tijdsbesparing en gemak op. Voor laaggeletterden is het vaak ingewikkeld om een DigiD te gebruiken of om een digitale afspraak te maken voor een paspoort. De overheid moet voor deze doelgroep verkeerd ingevulde formulieren herstellen en alsnog zorgen dat mens-tot-mens contact mogelijk blijft.

### Een probleem uit de praktijk

Laaggeletterden hebben vaker schulden en stellen het vragen om hulp zo lang mogelijk uit. Op het moment dat huisuitzetting dreigt, zijn ze gedwongen om contact op te nemen met instanties. Doordat de NT1'er in een crisissituatie zit, neemt de schuldhulpverlener dan direct werk uit handen, en doet er alles aan om te voorkomen dat de huisuitzetting doorgaat. Ze nemen veel over en maken bijvoorbeeld de afspraken met overige schuldeisers. Op dat moment kan er geen aandacht zijn voor problemen met taal en/of rekenen. Mede door de tijdsdruk die op de crisissituatie zit.

Daarna kan de NT1'er hulp krijgen bij zijn/haar administratie. Hij/zij wordt dan vaak begeleid door vrijwilligers. Deze vrijwilligers brengen de administratie op orde. Hierbij nemen ze veel werk uit handen van klanten. Ze vullen bijvoorbeeld bepaalde formulieren in. Dit terwijl ze beter al doende klanten de basisvaardigheden kunnen leren. Zo kan een klant 3 jaar schuldhulpverlening krijgen, maar daarna nog steeds niet over voldoende basisvaardigheden beschikken om voortaan brieven te begrijpen of om schulden te voorkomen.

### Waarom is investeren nodig?

Moeite hebben met taal, rekenen en/of digitale vaardigheden is niet alleen lastig voor iemand zelf. Het zorgt er ook voor dat hulp minder effect heeft en dat je elkaar niet goed begrijpt. Dit kan leiden tot fouten. Het verbeteren van vaardigheden kan ervoor zorgen dat klanten meer zelfredzaam worden en blijvend uit de schulden en armoede raken.



## 4. Ontwikkeling Concrete handvatten

1/1

**We ontwikkelen praatplaten om het gesprek met medewerkers van organisaties op gang te brengen. Om zo bewustwording te creëren over laaggeletterdheid bij hun werknemers en klanten. Om de handelingsverlegenheid weg te halen, stellen we per thema een gesprekskompas samen. Die helpt stap voor stap van het herkennen van laaggeletterden tot het bespreken ervan.**

### Wat werkt niet

**Problematiseren.** Het hebben van beperkte vaardigheden wordt vaak als een onoplosbaar probleem gezien. Kijk verder en denk in kansen in plaats van belemmeringen.

**Stigmatiseren.** Laaggeletterden worden vaak nog als minderwaardig beschouwd. Druk geen stempels op mensen, maar behandel hen gelijkwaardig. Gebruik niet te moeilijke woorden of jargon.

**Taal als doel zien.** Het gaat niet om de vaardigheden, maar om wat je daardoor zelfstandig kunt. Door aan de slag te gaan kan iemand meer meedoen en groeit het zelfvertrouwen en levensgeluk. Taal is dus niet een doel, maar een middel.

### Succesfactoren

- Timing is essentieel. Wanneer je vermoedt dat iemand beperkte vaardigheden heeft, gaat het vooral om de timing van het gesprek. De juiste timing is het moment dat een laaggeletterde open staat om iets met zijn/haar vaardigheden te doen.
- Normaliseer als werkgever de mogelijkheid voor alle werknemers om zijn of haar taal te verbeteren. Dat geldt ook voor rekenen en digitale vaardigheden. Neem taal op als vast onderdeel in de opleidingsmogelijkheden. Maak het vanzelfsprekend dat dit ook vaardigheden zijn voor de werkvloer.
- Organiseer kinderopvang voor moeders die taallessen willen volgen. Bij een organisatie in Eindhoven kunnen vrouwen allerlei behoeften ophalen, zoals luiers. Kinderen kunnen daar nu ook gratis naar de opvang, terwijl moeders taallessen volgen.
- Werk samen om slimme manieren te vinden om door te verwijzen. Een zorgverzekeraar werkt bijvoorbeeld samen met regionale welzijnsorganisaties en het Taalhuis om klanten met betalingsachterstanden de cursus 'Voor 't zelfde geld' aan te bieden.





## 5. Vervolg

# Toetsen in de praktijk

Op basis van de co-creatiesessies maken we een aantal tools die organisaties in de praktijk ondersteunen bij het aangaan van het gesprek met laaggeletterden. Zowel bij het herkennen als bereiken van deze NT1-doelgroep. Ter verificatie leggen we deze tools voor aan werkgevers, professionals in het social domein en laaggeletterden zelf. Eind oktober worden de tools en het eindrapportage opgeleverd

### Wilt u meedenken over de producten?

Ter verificatie leggen we de tools voor aan werkgevers, professionals in het social domein en laaggeletterden zelf. Heeft u interesse om mee te denken?

Dat kan in twee nieuwe co-creatiesessies:

- 19 September 9.30 – 12.30
- 2 Oktober 12.30 – 15.30

Voor meer informatie, neem contact op met:  
Rebecca van der Meer (rebeccavandermeer@lostlemon.nl)

### Referentielijst

**Algemene Rekenkamer (2016).** *Aanpak van laaggeletterdheid.* Den Haag: Algemene Rekenkamer.

**Buisman, M., Allen, J., Fouarge, D., Houtkoop, W., & Van der Velden, R. (2013).** *PIAAC: Kernvaardigheden voor werk en leven: Resultaten van de Nederlandse survey 2012.* Den Bosch: ecbo.

**Madern, T., Jungmann, N., & Van Geuns, R. (2016).** *Over de relatie tussen lees/ en rekenvaardigheden en financiële problemen.* Amsterdam: Stichting Beheer en Ontwikkeling Instrumenten Ondersteuning Vakmanschap Sociaal Domein.