

## Contextgerichte vragen in relatie tot de Participatiewet

### Laaggeletterdheid in de bijstand

Mensen die laaggeletterd zijn, zijn 3 keer vaker afhankelijk van een bijstandsuitkering dan mensen die niet laaggeletterd zijn<sup>1</sup>. Ook zijn ze vaker langer afhankelijk van de bijstand. Vaak hebben ze meer moeite met het zoeken en vinden van werk<sup>23</sup>.

Om te peilen of iemand moeite heeft met basisvaardigheden, kun je contextgerichte vragen stellen. Contextgerichte vragen zijn vragen die je in een bepaalde context stelt. Je stelt ze in een regulier gesprek. Of je neemt ze op in een standaard (intake)formulier. Het grootste voordeel is dat ze aansluiten bij de dienstverlening. Je voegt bijvoorbeeld een aantal vragen toe aan bestaande vragen – of je vraagt door op die bestaande vragen.

Vermoed je dat een inwoner moeite heeft met de basisvaardigheden? Maak dan gebruik van een Basismeter of Taalverkenner. Of verwijst de inwoner direct door naar bijvoorbeeld het Taalhuis in de buurt. Dat kan ook via [www.ikwilleren.nl](http://www.ikwilleren.nl).

### Op welke signalen moet je alert zijn?

- “Ik kan niet meelesen, bril vergeten”.
- “Letters te klein, ik kan het niet lezen”.
- Beeldscherm of formulier samen doorlopen: kijkt niet mee.
- Te snel ondertekenen, zonder dat ze het hebben kunnen lezen.
- Informatie niet digitaal aanleveren. Of alles geprint meegebracht.
- Op ander tijdstip komen of helemaal niet.
- (Gevraagde) stukken niet mee.
- Ontwijkend gedrag als je vraagt om iets op te schrijven of in te vullen op de computer.

### Welke checkvragen kun je stellen?

- Op internet staat veel informatie over de bijstandsuitkering. Zoekt u zelf informatie op internet of helpt iemand u daarbij?
- Wat vond u van de brief? Wat heeft u ervan begrepen?
- Veel mensen hebben moeite met het lezen van folders en brieven. Hoe is dat voor u?
- Kunt u internetbankieren / mailen / DigiD gebruiken / openingstijden en route opzoeken?
- Helpt iemand u bij het solliciteren? (online vacatures zoeken, schrijven van brieven, maken van een CV, online solliciteren, online inschrijven bij uitzendbureaus, ed.)
- Berekent u zelf uw maandelijkse inkomsten en uitgaven?

<sup>1</sup> (Christoffels, I., Baay, P., Bijlsma, I., & Levels, M. (2016). Over de relatie tussen laaggeletterdheid en armoede. Den Bosch: echo.

<sup>2</sup> [PwC, 2018](#), Maatschappelijke kosten laaggeletterdheid.

<sup>3</sup> ROA & Stichting Lezen en Schrijven (2019). Spreiding van laaggeletterdheid; inzicht in taal- en rekenvaardigheden per beroep, sector en type werkzoekende. Den Haag: Stichting Lezen en Schrijven.

**Hoe kun je vliegensvlug normaliseren? Maak opmerkingen als:**

- Ik zie dat u niet meekijkt, dit komt vaker voor bij mensen die hier komen.
- Mensen schrijven tegenwoordig niet meer zo veel, veel gaat digitaal.
- Best lastig he, om zoveel afspraken bij te houden. Dat vinden veel mensen die hier komen.
- Veel mensen vinden met een computer werken lastig.
- Veel mensen die hier komen, vinden het lastig om te lezen en schrijven.

**Welke open vragen kun je vervolgens stellen?**

- Hoe vindt u het om zelf de vragen te lezen?
- Wat vindt u lastig in het lezen van dit scherm?
- Hoe komt het dat u niet meekijkt?
- Kunt u aangeven wat u lastig vindt?
- Hoe kan ik u helpen zodat u wel mee kunt kijken/lezen?
- Wat heeft u nodig om het zelf te kunnen doen?
- Ik merk dat u gespannen bent, hoe komt dit?
- Hoe komt het dat u de stukken niet mee heeft?
- Hoe vindt u het om te schrijven?
- Hoe vindt u het om met de computer om te gaan?
- Wat vindt u lastig aan het invullen van een formulier?

**Wat kan je zeggen of vragen om tot een doorverwijzing te komen?**

- Heeft u misschien moeite met lezen?
- Vindt u het vaker lastig om online formulieren in te vullen?
  - Zou u dat willen kunnen?
  - Mag ik u daar wat informatie over geven?
- Zijn er vaker situaties waarbij u ervaart dat schrijven lastig is?
  - Weet u dat u daar ondersteuning bij kunt krijgen?
  - Mag ik u daar wat over vertellen?
- Zal ik u in contact brengen met een expert die weet wat er allemaal in de buurt is?

**Wil je meer weten?**

Over structureel screenen op laaggeletterdheid onder inwoners in de bijstand? Of wil je weten hoe Stichting Lezen en Schrijven hierbij kan ondersteunen? Kijk dan op [basismeters.nl](https://www.basismeters.nl). Of neem contact op met de lokale adviseur in jouw regio via <https://www.lezenenschrijven.nl/regionale-adviseurs>.

Voor meer algemene informatie over laaggeletterdheid neem je contact met ons op via:  
070 - 302 26 60 [info@lezenenschrijven.nl](mailto:info@lezenenschrijven.nl)