

Contextgerichte vragen in relatie tot schuldhulpverlening

Laaggeletterdheid en schulden

Laaggeletterdheid is vaak een belemmering om zelfredzaam te zijn en armoede vergroot de kans op laaggeletterdheid¹. Mensen met financiële problemen hebben vaker een lagere leesvaardigheid. 50,3% van de onderzochte mensen bij Kredietbank Nederland en Syncasso valt in de risicogroep voor laaggeletterdheid².

Mensen die moeite hebben met lezen of rekenen zijn oververtegenwoordigd onder mensen die zich aanmelden bij schuldhulpverlening³. De kwetsbare groep laaggeletterden komt niet makkelijk binnen bij de schuldhulpverlening. Zij weten vaak niet op eigen kracht de juiste weg te vinden⁴.

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.

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 schulden. Zoekt u zelf informatie op internet of helpt iemand u daarbij?
- Kunt u internetbankieren / mailen / DigiD gebruiken / openingstijden en route opzoeken?

¹ Christoffels, Baay, Bijlsma, & Levels, 2016.

² Keizer, 2018.

³ Madern, Jungmann & Van Geuns, 2016.

⁴ Nationale ombudsman, 2016.



- Berekent u zelf uw maandelijkse inkomsten en uitgaven?
- Veel mensen hebben moeite met het lezen van rekeningen en brieven. Hoe is dat voor u?

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 overzicht te houden van hun rekeningen.

Welke open vragen kun je vervolgens stellen?

- Hoe vindt u het om zelf de vragen te lezen?
- 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 rekenen?
- 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 of rekenen?
- Vindt u het vaker lastig om rekeningen te lezen?
 - Zou u dat willen kunnen?
 - Mag ik u daar wat informatie over geven?
- Zijn er vaker situaties waarbij u ervaart dat lezen of rekenen lastig is?
 - Weet u dat u daar in de buurt ondersteuning bij kunt krijgen?
 - Mag ik u daar wat over vertellen?

Wil je meer weten?

Over structureel screenen op laaggeletterdheid onder inwoners? 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