

# Hoe bereik je mensen die moeite hebben met lezen en schrijven?

Wat werkt volgens de experts?





Wil je op de hoogte blijven? Scan de QR-code voor meer informatie en om je te abonneren op onze nieuwsbrief.  
Heb je een vraag of suggestie? Neem contact op via het contactformulier op [www.basisvaardigheden.nl](http://www.basisvaardigheden.nl).

Je kunt ons ook bellen via 085 - 760 7450. We zijn maandag tot en met vrijdag tussen 10:00 en 12:00 uur bereikbaar.

Maart 2024

© Expertisepunt Basisvaardigheden/Movisie

Te downloaden via: [www.basisvaardigheden.nl](http://www.basisvaardigheden.nl)

Auteur: Nada de Groot

Eindredactie: Danny Nomden

Ontwerp en opmaak: Suggestie & illusie

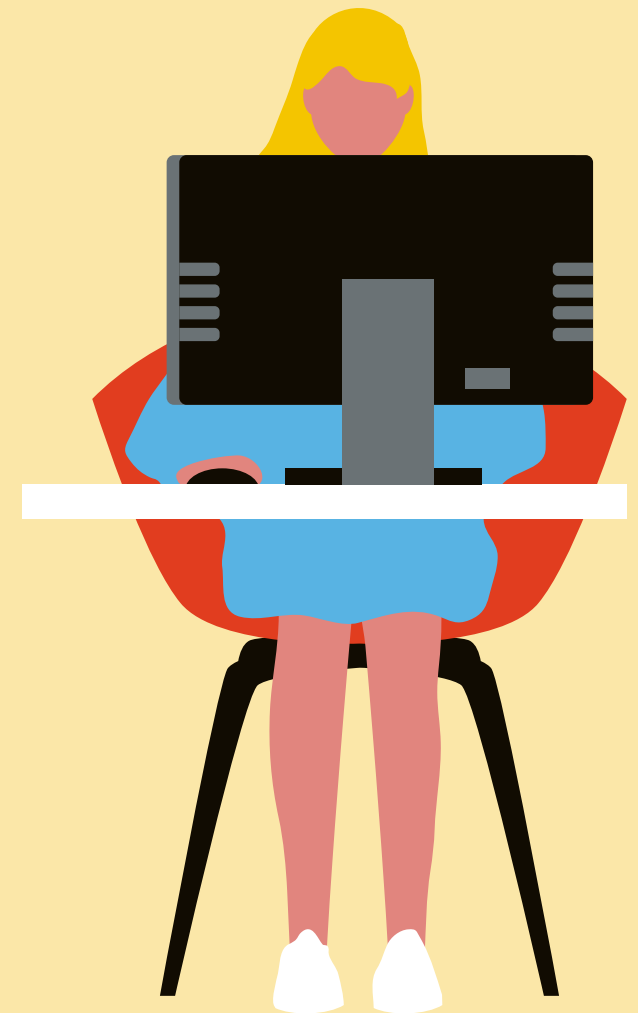
Deze publicatie is onderdeel van de reeks 'Wat werkt volgens de experts?'



# Wat is het probleem?

In Nederland hebben veel mensen moeite met lezen, schrijven, rekenen of digitale vaardigheden. Er zijn veel mogelijkheden om hen te helpen. Denk aan taalcursussen en het eenvoudiger maken van teksten op websites. Maar mensen met Nederlands als moedertaal (NT1'ers), weten de weg naar leeraanbod vaak niet te vinden. Sociaal werkers, zorgverleners of andere professionals kunnen hierin een belangrijke rol spelen. Hoe kunnen zij NT1'ers vinden, bereiken en doorverwijzen naar leeraanbod? We vroegen het aan vier experts uit wetenschap, ervaring en professie.

Er zijn in Nederland 2,5 miljoen mensen die moeite hebben met lezen, schrijven of rekenen. Vaak hebben zij ook problemen met digitale vaardigheden. Dat zorgt voor allerlei uitdagingen in het dagelijks leven. Denk aan rekeningen betalen, communiceren met instanties en passend werk vinden. Dit kan weer leiden tot andere problemen zoals schulden en minder kansen op de arbeidsmarkt. Ook leidt het ertoe dat mensen zich eenzaam of geïsoleerd kunnen voelen.





## Taboe

Marchien Brinksma is ervaringsdeskundige, taalambassadeur en lid van de ervaringsraad. Zij werkte jarenlang als zwem-instructrice zonder dat ze kon lezen en schrijven. 'Ik heb nooit verteld dat ik niet kon lezen of schrijven. Je bent bang dat je dan minder waard bent. Zwemles geven kon ik als de beste, maar diploma's uitschrijven liet ik over aan collega's. Ik ging dan de 'rotklusjes' doen zoals de toiletten schoonmaken. Daardoor wist niemand het.' Voor Brinksma was de drempel groot om erover te praten. Prof. Dr. Maurice de Greef herkent dit. Hij onderzocht hoe je volwassenen helpt aan een leertraject voor basisvaardigheden. 'Vaak hebben mensen negatieve ervaringen gehad met leren, waardoor ze onzeker zijn geworden. Ook schamen sommige mensen zich dat ze niet goed kunnen lezen of rekenen. Bij veel mensen blijkt ook het lesaanbod onbekend. Zij weten niet dat er lessen bestaan of weten niet waar ze terechtkunnen'.



**'Het sociaal isolement waar we inzitten komt doordat we ons probleem niet vaak genoeg delen. Ik ben niet bedreven genoeg om altijd mijn verhaal te vertellen en mijn vertrouwen in mensen ontbreekt vaak en dan wil ik niet om hulp vragen.'**

(Lid van ervaringsraad Expertisepunt Basisvaardigheden)

## Blinde vlek voor professionals

Professionals die te maken krijgen met NT1'ers, zoals sociaal werkers, huisartsen en leidinggevenden, kunnen een belangrijke rol spelen in het signaleren van beperkte basisvaardigheden. Maar zij herkennen het probleem vaak niet. 'Het is voor veel mensen een blinde vlek', vertelt José Keetelaar, projectleider gezondheidsvaardigheden en laaggeletterdheid bij de GGD Gelderland-Zuid. 'Iemand komt bijvoorbeeld vaak

te laat bij de huisarts, of neemt de medicatie niet goed in. Dan wordt gedacht dat iemand ongemotiveerd of onverschillig is. Men realiseert zich niet dat het te maken heeft met beperkte basisvaardigheden.' Daardoor wordt het probleem vaak over het hoofd gezien. Ook vinden professionals het lastig om het onderwerp aan te kaarten. Het is een taboe-onderwerp en voelt niet altijd passend om ter sprake te brengen, vertelt Keetelaar. 'Als iemand met een ontstoken teen bij de huisarts komt, ligt het misschien niet voor de hand om te praten over lezen en schrijven.'



# Wat werkt?

## Bewustwording

Werken aan bewustwording is een belangrijke eerste stap in de trainingen die Keete-laar geeft aan zorgverleners over basisvaardigheden. 'Dan vertel ik dat één op de zes mensen moeite heeft met lezen, schrijven of rekenen. Dat is een eyeopener voor veel mensen. Ook neem ik een ervaringsdeskundige mee. Dat is een charismatische man, met een vlotte babbel en een chronische ziekte. Als hij vertelt: 'Ik kon thuis niet doen wat de dokter van me vroeg, want hij gebruikte zulke moeilijke woorden', dan valt er een kwartje bij de mensen.



### Tip

Zorg dat de omgeving van de doelgroep op de hoogte is van laaggeletterdheid en scholingsmogelijkheden.

## Herken de signalen

Mensen die moeite hebben met lezen, schrijven of rekenen zullen dit niet snel bespreken. Daarom is het belangrijk om de signalen van beperkte basisvaardigheden te herkennen. Rosanne Oomkens, associate lector schulden en incasso aan de Hogeschool Utrecht, onderzocht deze signalen. Ze ontwikkelde een toolkit voor sociaal werkers om het bespreekbaar te maken. 'Het is soms best lastig te herkennen. Vooral bij

makkelijke praters verwacht je het niet zo snel. Vaak verzinnen mensen iets, om niet te hoeven lezen of schrijven. Daar kun je op letten. Ze zeggen bijvoorbeeld: 'Ik heb mijn bril niet bij me' of 'Ik lees deze brochure thuis wel even door'. Soms zie je mensen alleen kijken naar een formulier en niet echt lezen. Je ziet hun ogen niet heen en weer gaan.'





## SIGNALEN VAN BEPERKTE BASISVAARDIGHEDEN

- Formulieren mee naar huis willen nemen in plaats van ze ter plekke in te vullen.
- Leest niet mee bij uitleg van folder of tekst op scherm.
- Afspraken bij voorkeur op hele en halve uren maken.
- Geen punten of komma's gebruiken.
- Een slecht leesbaar handschrift hebben.
- Uitvluchten zoeken zoals 'bril vergeten zijn'.
- Zeggen dat hij/zij/hen dyslexie heeft.
- Niet mobiel bankieren.
- Negatief praten over schoolervaring.
- Moeite met schoolapp of digitale nieuwsbrief.
- Niet met de bus gaan, vanwege moeite met lezen van de tijden.
- Geen rijbewijs hebben, omdat theorie-examen te moeilijk is.
- Bij vertraging niet goed kunnen inschatten hoeveel later je komt.
- Geen e-mailadres hebben, alles via WhatsApp doen.
- Hulp vragen bij gebruik DigiD.
- Moeite hebben om de weg te vinden.
- Afvallen lastig vinden als je calorieën moet tellen.

Bron: Jungman, Oomkens, Dolsma, Nuiver en Doelen (2023). Aandacht voor lage basisvaardigheden in het stress-sensitieve werken binnen sociaal werk.

## Begrijpelijke taal

Door eenvoudiger te communiceren kunnen organisaties en professionals de doelgroep beter bereiken. 'Nu is veel informatie nog ingewikkeld geschreven, daar bereik je maar een kleine groep mee. Tijdens mijn trainingen met zorgprofessionals pak ik vaak de tekst van hun website of folders erbij. Die haal ik dan door de app van Klinkende Taal. Die maakt met kleurtjes duidelijk welke woorden te moeilijk zijn. Ook laat ik een ervaringsdeskundige er feedback op geven. Vaak blijft er dan niks van zo'n tekst over. Dat maakt indruk', vertelt Keetelaar. Ook werkt het volgens haar goed om te laten zien wat de impact ervan is. 'De ervaringsdeskundige waar ik mee werk, begreep de uitleg van zijn huisarts niet goed. Toen hij een eenvoudig geschreven folder met veel afbeeldingen kreeg, snapte hij eindelijk meer over zijn aandoening en hoe hiermee om te gaan. Met begrijpelijke taal geef je mensen regie over hun leven.'

## Een goed gesprek en vertrouwen

Marchien Brinksma kan inmiddels lezen en schrijven. 'Mijn leidinggevende vroeg me tijdens een gesprek: 'Wat zou je nog willen leren?' Ik zei opeens: leren lezen en schrijven. Hij dacht dat ik een grap maakte en geloofde me eerst niet. Maar daarna is hij meteen

gaan bellen en heeft hij ervoor gezorgd dat ik naar school kon.' De leidinggevende van Brinksma pakte meteen door. 'Helaas weten veel mensen niet hoe ze het gesprek over basisvaardigheden moeten aanpakken', vertelt professor De Greef. Terwijl juist het gesprek aangaan zo belangrijk is. 'Een vertrouwd persoon en een passende omgeving is daarbij belangrijk. Bijvoorbeeld op het werk, bij de huisarts of tijdens een gesprek met een hulpverlener.'

Het vraagt ook om bepaalde vaardigheden van de gespreksvoerder. 'Het is belangrijk om veiligheid te bieden en goed te luisteren. Geef ruimte aan het verhaal van de ander. En kijk of je samen een oplossing kunt bedenken. Laat zien dat er mogelijkheden zijn om te leren en verwijs mensen door naar een concreet leeraanbod.'

De ervaringsraad van het Expertisepunt Basisvaardigheden geeft meer tips in de publicatie *Moeite met basisvaardigheden: hoe bespreek je dit?*

## WIE KAN HET GESPREK VOEREN?

- Leidinggevenden of collega's op het werk
- Sociaal werkers
- Huisartsen
- Klantmanagers schuldhulpverlening
- Arbeidsdeskundige UWV
- Andere zorg- of hulpverleners
- De leerkracht van de kinderen
- Familie/kennissen

## BELANGRIJK BIJ EEN GOED GESPREK

- Een vertrouwd persoon
- Een passende omgeving
- Veiligheid en fijne sfeer
- Goed luisteren
- Begrijpelijke taal gebruiken
- Herkenbare en vergelijkbare problemen weergeven
- Aangeven wat doel van leertraject kan zijn
- Zicht bieden op en doorverwijzen naar leermogelijkheden

Uit: *De laaggeletterde leert het ons*



## Gebruik ijsbrekers

Lector Oomkens maakte op basis van haar onderzoek een lijst met 'ijsbrekers' om het gesprek aan te gaan. 'Stel, je geeft iemand een formulier en je ziet dat diegene het niet leest en meteen wegstopt. Dan kun je zeggen: 'Veel mensen stoppen het formulier meteen weg. Soms doen ze dat om aan familie te laten zien, soms omdat ze het niet goed begrijpen. Mag ik vragen wat voor jou de reden is?' Zo kun je erachter komen wat er precies aan de hand is. Hierbij is het belangrijk dat je goed kijkt naar wie er voor je zit en je daarop afstemt. Door aan te geven dat meer mensen problemen hebben met lezen, neem je schaamte weg en wordt het makkelijker om erover te praten.'

Via  
[www.ikwilleren.nl](http://www.ikwilleren.nl)  
of 0800 023 4444  
word je geholpen  
om passend  
leeraanbod te  
vinden.



**'Waardoor ik er wel met iemand over wil praten? Iemand moet mij het gevoel geven dat ik word gezien als persoon. Mijn werkgever moet mijn voornaam en achternaam minstens kennen. En belangstelling hebben om mij als mens te kennen.'**

(Lid van ervaringsraad Expertisepunt Basisvaardigheden)

## Verwijs naar passend aanbod

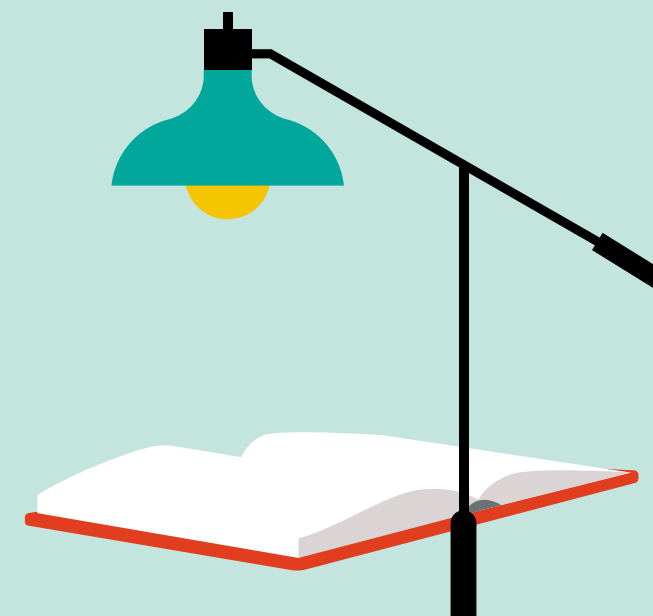
Het is belangrijk dat mensen tijdens een gesprek doorverwezen worden naar passend aanbod om hun basisvaardigheden te ontwikkelen. 'In veel wijken kun je bijvoorbeeld terecht in het buurthuis of bibliotheek voor taal- of computerlessen. Mensen hebben vaak een specifieke leerbehoefte', vertelt Oomkens. 'Dus wijs ze door naar een specifiek aanbod dat daarbij aansluit, denk bijvoorbeeld aan een taalmaatje, of taallessen bij hen in de buurt. Het aanbod kan lokaal erg verschillen, en professionals die te maken krijgen met de doelgroep hebben er vaak geen weet van.' Het is daarom nuttig om een lokaal overzicht te maken van alle organisaties en initiatieven waar mensen terecht kunnen. 'Nadat je mensen hebt

doorverwezen is het belangrijk om bij hen te checken of ze daar inderdaad zijn terechtgekomen en hoe het gaat. Voor deelnemers is het vaak een spannend traject, dus hou vinger aan de pols', adviseert professor De Greef.



### Tip

Maak een overzicht met het lokale aanbod van leer-mogelijkheden.





## Succesvolle werving NT1

Het is voor leertrajecten vaak moeilijk om voldoende mensen (NT'1ers) te vinden die willen meedoen aan het lesaanbod. Hoe bereiken zij de doelgroep het beste? Stichting Lezen en Schrijven en José Keetelaar hebben een paar belangrijke succesfactoren opgesteld.

- **Ken je doelgroep.** Op welke doelgroep wil je je richten? Waar houden zij zich mee bezig en waar kun je hen vinden? Zijn het ouders met schoolgaande kinderen of ouderen? Er zijn verschillende instrumenten om je doelgroep in kaart te brengen. Test of iemand moeite heeft met lezen, reken of digitale vaardigheden met De Basis-meters.
- **Dichtbij en laagdrempelig.** Zorg ervoor dat het initiatief dichtbij de doelgroep op een praktische en laagdrempelige plek zit. Bijvoorbeeld in het buurthuis.
- **Camouflagecursussen.** Biedt cursussen aan die aansluiten bij de interesse van mensen, zoals koken, en werk tegelijkertijd aan het versterken van de basisvaardigheden. Bijvoorbeeld Koken binnen je budget, waarbij mensen gezond en goedkoop leren koken en tegelijkertijd via de recepten leren lezen en rekenen. Lees bijvoorbeeld Camouflageleren. Hoe je ongemerkt taalvaardigheden leert.

- **Salamitechniek.** Snijdt de cursus op in kleine 'plakjes' en bouw leermotivatie op door de deelnemer telkens kleine successen te laten behalen.
- **Goede communicatie.** Werf deelnemers via plekken, media en mensen die voor hen bekend zijn. Denk aan plaatselijke krantjes, toegankelijke posters en mond-tot-mond reclame via relaties of taal-ambassadeurs. Websites werken minder goed. Communiceer in begrijpelijke taal. Hou het kort en simpel. Wees betrouwbaar en herkenbaar, bijvoorbeeld door een vast gezicht en het opbouwen van een relatie met je doelgroep.
- **Laat de voordelen zien.** Vertel over de voordelen van leren. Laat bijvoorbeeld oud-deelnemers vertellen wat ze gehad hebben aan deelname aan een training en wat ze nu kunnen.



**'De bibliotheek was voor mij heel lang de engste plek ter wereld. Overal boeken, computers en bordjes die ik niet begreep en vooral: lezende mensen.'**

(Lid van Ervaringsraad Expertisepunt basisvaardigheden)

## Samenwerking en rol gemeente

Er zijn veel verschillende organisaties die een rol kunnen spelen bij het vinden en bereiken van NT1'ers met leeraanbod. Het is belangrijk dat er binnen de gemeente goed wordt samengewerkt tussen verschillende partijen en dat ze elkaar weten te vinden, benadrukt professor De Greef. 'De gemeente moet daarin een regierol vervullen. Er kunnen verbindingen gelegd worden tussen bijvoorbeeld het UWV, het ROC en sociaal werkvoorzieningen, de bibliotheek en bedrijven.'



Zie ook het document Vinden en bereiken NT1 voor gemeenten.



# Meer lezen?

- Is het b1? – Op deze website controleer je eenvoudig of een woord voor iedereen makkelijk te begrijpen is.
- Digitale inclusie: wat werkt volgens de experts? – In dit artikel lees je wat je kunt doen om ervoor te zorgen dat iedereen digitaal kan meekomen.
- Aandacht voor lage basisvaardigheden in het stress-sensitieve werken binnen sociaal werk. – Het onderzoek van Rosanne Oomkens en collega's met een handreiking voor sociaal werkers.
- De laaggeletterde leert het ons – Onderzoek naar succesfactoren voor deelname aan leertrajecten basisvaardigheden.
- Gesprekskaart 'Waar wilt u het over hebben?' – Een gesprekskaart met afbeeldingen voor zorg- en hulpverleners. De kaart helpt verschillende onderwerpen bespreekbaar te maken.
- Toolbox 'Aan de slag met laaggeletterdheid in de huisartsenpraktijk' – Toolbox bevat praktische informatie, duidelijke uitleg en handvatten over hoe de doelgroep zo goed mogelijk te ondersteunen is.
- www.ikwilleren.nl of 0800 – 023 44 44 – Startpunt voor iedereen die wil leren lezen, schrijven of computeren. Je kan je via de website of het telefoonnummer aanmelden. Een taalhuis of taalpunt neemt contact op om je verder te helpen.
- De Basismeters – Een instrument om cliënten, patiënten of werknemers te screenen op basisvaardigheden.
- Laaggeletterden vinden en bereiken: je doelgroep bepalen en je in hen verplaatsen
- WerkBedrijf Rijk en ROC Nijmegen pakken samen laaggeletterdheid aan – Een succesvolle samenwerking in Nijmegen



# Wie zijn de experts?

Aan deze publicaties werkten de volgende experts mee:

- **Marchien Brinkma** – Ervaringsdeskundige, taalambassadeur en lid van de ervaringsraad van het Expertisepunt Basisvaardigheden.
- **Prof. Dr. Maurice de Greef** – Onderzoeker en leerstoelhouder van de UNESCO Leerstoel Volwasseneducatie en onderzoeker.
- **Rosanne Oomkens** – Associate lector armoede schulden en incasso.
- **José Keetelaar** – Projectleider laaggeletterdheid en gezondheidsvaardigheden bij GGD Nijmegen.
- **De ervaringsraad van het Expertisepunt Basisvaardigheden**  
– De citaten in de kaders zijn afkomstig van leden van deze ervaringsraad.



