



**Aandacht voor basisvaardigheden  
in het sociaal domein**

**Onderzoeksrapport**

Dit onderzoek is (mede) mogelijk gemaakt door het Expertisepunt Basisvaardigheden.



Anne Drijvers  
Henri Faun  
Laura de Haan  
Sonja van der Kemp  
Frida van Teijlingen

Zoetermeer, 13 september 2021

De verantwoordelijkheid voor de inhoud berust bij Panteia. Het gebruik van cijfers en/of teksten als toelichting of ondersteuning in artikelen, scripties en boeken is toegestaan mits de bron duidelijk wordt vermeld. Vermenigvuldigen en/of openbaarmaking in welke vorm ook, alsmede opslag in een retrieval system, is uitsluitend toegestaan na schriftelijke toestemming van Panteia. Panteia aanvaardt geen aansprakelijkheid voor drukfouten en/of andere onvolkomenheden.

The responsibility for the contents of this report lies with Panteia. Quoting numbers or text in papers, essays and books is permitted only when the source is clearly mentioned. No part of this publication may be copied and/or published in any form or by any means, or stored in a retrieval system, without the prior written permission of Panteia. Panteia does not accept responsibility for printing errors and/or other imperfections.

# Inhoudsopgave

<b>Samenvatting</b>	<b>4</b>
<b>1 Inleiding</b>	<b>6</b>
1.1 Aanleiding	6
1.2 Onderzoeksvragen	7
1.3 Onderzoeksaanpak	8
1.4 Leeswijzer	10
<b>2 Deskresearch: wat is er al bekend?</b>	<b>11</b>
2.1 Basisvaardigheden	11
2.2 Impact van beperkte basisvaardigheden	13
2.3 Doelgroepen	14
2.4 Signaleren en doorverwijzen door professionals in het sociaal domein	16
<b>3 Verhalen van ervaringsdeskundigen</b>	<b>19</b>
3.1 Beperkte basisvaardigheden in de praktijk	19
3.2 De weg richting hulp	21
3.3 Do's & Dont's volgens ervaringsdeskundigen	23
<b>4 Case studie: Breda</b>	<b>25</b>
4.1 Feiten en cijfers	25
4.2 De rol van basisvaardigheden in het sociaal domein	27
4.3 Werkwijzen	28
4.4 Succesfactoren en ontwikkelpunten	30
<b>5 Case studie: Haarlem</b>	<b>33</b>
5.1 Feiten en cijfers	33
5.2 De rol van basisvaardigheden in het sociaal domein	35
5.3 Werkwijzen	36
5.4 Succesfactoren en ontwikkelpunten	38
<b>6 Analyse, conclusies en aanbevelingen</b>	<b>39</b>
6.1 Basisvaardigheden als taak	39
6.2 Kennis en kunde van professionals	40
6.3 Mogelijkheden om beperkte basisvaardigheden bespreekbaar maken en op te lossen	41
6.4 Randvoorwaarden	42
6.5 Conclusie en aanbevelingen	43
6.6 Vervolgonderzoek	45
Bijlage 1 Referentielijst	46



## Samenvatting

In Nederland hebben 2,5 miljoen volwassenen moeite met lezen, schrijven en/of rekenen. Vaak hebben zij ook moeite met digitale vaardigheden. Een gebrek aan deze basisvaardigheden hangt vaak samen met werkloosheid, schulden en een ongezonde leefstijl. Verschillende organisaties proberen deze personen te helpen en richting opleidingen en onderwijs te begeleiden. Hier zou ook een rol weggelegd kunnen zijn voor professionals in het sociaal domein, zoals welzijnsorganisaties en opbouwwerkers, al dan niet verbonden aan een gemeentelijk sociaal wijkteam.

Panteia heeft in dit kader onderzoek gedaan naar de vraag: "welke behoefte aan professionele kennis en vaardigheden hebben professionals in het sociaal domein rondom het vinden, benaderen en doorverwijzen van personen met beperkte basisvaardigheden?" Het onderzoek is uitgevoerd op basis van deskresearch, interviews met experts, ervaringsdeskundigen en twee casestudies in Breda (waar het sociaal domein actief is op het gebied van basisvaardigheden) en Haarlem (waar er minder aandacht is voor basisvaardigheden).

Uit het onderzoek komt naar voren dat het per gemeente kan verschillen in hoeverre professionals in het sociaal domein het als hun taak zien om personen met beperkte basisvaardigheden te vinden en verder te helpen. Zo wordt in Breda aandacht voor basisvaardigheden (en vooral geletterdheid) breed gedragen door de gemeente en een netwerk van partijen in het sociaal domein. Deze aandacht maakt het ook bij professionals een prioriteit om hier aandacht aan te besteden.

Dankzij trainingen kunnen professionals leren hoe ze gebrekkige basisvaardigheden kunnen herkennen en hoe ze deze personen kunnen benaderen. Vooral het herkennen is een uitdaging: mensen houden een gebrek aan basisvaardigheden uit schaamte vaak goed verborgen. Dit geldt vooral bij laaggeletterden met Nederlands als moedertaal (NT1). Het is bij deze groep vaak noodzakelijk om hun vertrouwen te winnen en er op een directe wijze naar te vragen.

Professionals zelf geven aan dat handelingsverlegenheid en gesprekstechnieken geen belemmering vormen voor het vragen naar basisvaardigheden. Wel signaleren wij dat professionals soms nalaten ernaar te vragen, omdat ze uitgaan van een bepaalde uitkomstverwachting. Hierdoor kan een latente vraag naar ondersteuning onopgemerkt blijven. Daarnaast kan ook beperkte kennis van professionals over de opleidings- en trainingsmogelijkheden een belemmering zijn om mensen met beperkte basisvaardigheden afdoende te begeleiden.

Meer nog dan persoonlijke vaardigheden van professionals, is voortdurende aandacht voor basisvaardigheden een belangrijke randvoorwaarde om stappen te zetten. Een sterk netwerk met een actieve projectleider kan eraan bijdragen dat professionals van verschillende organisaties oog houden voor basisvaardigheden en goed naar elkaar doorverwijzen. Trainingen alleen zijn niet voldoende als middel om basisvaardigheden op het netvlies te houden. Voortdurende aandacht is hierbij van cruciaal belang, idealiter in een breder programma waar alle relevante partijen betrokken zijn. Daarbij gaat het zowel om het beleidsniveau als in de uitvoering bij het signaleren, doorsturen en trainen/onderwijzen.



Op basis van het onderzoek komen wij tot de volgende aanbevelingen voor gemeenten en actoren in het sociaal domein om personen met beperkte basisvaardigheden beter vinden, benaderen en doorverwijzen:

1. Zorg ervoor dat aandacht voor basisvaardigheden integraal wordt ingebed in alle contacten met burgers.
2. Zorg voor een actief netwerk rondom het ondersteuningsaanbod.
3. Zorg voor borging van de aandacht en het netwerk via een actieve projectleider.
4. Maak voor het herkennen en benaderen van personen met beperkte basisvaardigheden gebruik van trainingen en beschikbare persona's.
5. Ga niet uit van vooroordelen, trek niet te snel conclusies over de uitkomstverwachting en wees niet bang direct naar basisvaardigheden te vragen.
6. Betrek ervaringsdeskundigen om de belevingswereld van laaggeletterden beter te begrijpen.



# 1 Inleiding

## 1.1 Aanleiding

Dit onderzoek richt zich op de uitdagingen voor uitvoerend professionals in het sociaal domein die samenhangen met beperkte basisvaardigheden van burgers. In Nederland hebben 2,5 miljoen volwassenen moeite met lezen, schrijven en/of rekenen. Vaak hebben zij ook moeite met digitale vaardigheden. Dit kan grote (persoonlijke) gevolgen hebben, bijvoorbeeld op het gebied van gezondheid, geldzaken, werk en gezin.

Beheersing van taalvaardigheden, rekenvaardigheden en digitale vaardigheden is noodzakelijk om volwaardig te kunnen participeren in de hedendaagse samenleving en op de arbeidsmarkt. Het percentage laaggeletterden in Nederland is de afgelopen jaren gestegen: van 9,4% in 1995 tot 12% in 2012. Redenen hiervoor zijn de vergrijzing (laaggeletterden zijn oververtegenwoordigd onder de groep ouderen), de instroom van nieuwkomers en tot slot jongeren die van school komen met te lage basisvaardigheden (Stichting Lezen en Schrijven, 2018). De maatschappelijke kosten van laaggeletterdheid bedragen volgens onderzoek zo'n €1,13 miljard per jaar. Het gaat om inkomensverlies, meer armoede, gemiste belastinginkomsten, hogere kosten gezondheidszorg en een groter beroep op sociale zekerheidsvoorzieningen. Deze kosten komen voor rekening van de laaggeletterde zelf, werkgevers, zorgverzekeraars en de overheid (Velthuizen en Schaufeli, 2018).

### **Professionals in het sociaal domein**

Uitvoerend professionals in het sociaal domein zijn in veel gevallen het eerste aanspreekpunt voor burgers namens de gemeente. Zij vervullen daarmee een belangrijke signalerende en doorverwijzende rol als het gaat om hulpverlening aan burgers met beperkte basisvaardigheden. Omdat hulpvragen op dit vlak echter vaak niet direct evident zijn en vanwege gevoelens van schaamte worden verhuld, vraagt deze signalerende functie om specifieke vaardigheden als het gaat om het herkennen en bespreekbaar maken van de problematiek. Bovendien kan laaggeletterdheid ten grondslag liggen aan problemen op andere gebieden, zoals schuldenproblematiek. Bij het bieden van hulp bij het oplossen van de problemen waar iemand tegenaan loopt, is het daarom soms noodzakelijk laaggeletterdheid als achterliggende oorzaak van verminderde zelfredzaamheid te signaleren en te adresseren.

In 2012 zijn competenties opgesteld voor sociaal werkers, waarmee het werk van sociaal werkers omschreven wordt. Hoewel er in algemene termen wordt omschreven dat sociaal werkers 'vragen en behoeften verheldert', 'eigen kracht en zelfregie versterkt' en 'aanstuurt op betrokkenheid en participatie', is er nauwelijks aandacht voor het thema basisvaardigheden (Vlaar et al., 2012). Gezien het grote aantal Nederlanders dat in bepaalde mate moeite heeft met basisvaardigheden, is dat opvallend.

In dit verkennende onderzoek brengen wij de activiteiten van professionals in het sociaal domein in beeld. Daarbij kijken wij naar mogelijke knelpunten en eventuele best practices. Daarbij is het streven om zo veel mogelijk informatie vanuit de praktijk op te halen, zodat actuele concrete knelpunten in beeld kunnen worden gebracht. Op basis van deze verkenning kan aanvullend onderzoek uitwijzen in hoeverre de gevonden knelpunten structureel zijn en welke oplossingen er mogelijk zijn.



Om het onderzoek af te bakenen, richten we ons op het beleid en activiteiten op de volgende gebieden:

- Het vinden en herkennen van personen met beperkte basisvaardigheden.
- Het benaderen van deze personen en bespreekbaar maken van hun (al dan niet latente) behoefte aan basisvaardigheden (inclusief de vaardigheden en handelingsbekwaamheid van professionals).
- Het doorverwijzen naar organisaties voor begeleiding (inclusief de kennis van mogelijkheden daartoe).

Daarbij richten we ons primair op professionals die een eerste aanspreekpunt voor burgers zijn, dat wil zeggen de eerste persoon waarmee burgers in contact komen. Dit kunnen outreachende welzijnswerkers of wijkteammedewerkers zijn, maar ook consulenten op de gebieden Wmo en/of werk en inkomen van de gemeente.

### **Aanbod op het gebied van basisvaardigheden**

Er bestaat een groot aanbod aan formele en niet-formele cursussen om te werken aan basisvaardigheden, mede ondersteund door onder andere de 'Vervolgaanpak laaggeletterdheid 2020-2024 Tel mee Met Taal' vanuit de Rijksoverheid. Dit aanbod wordt veelal via bibliotheken en Taalhuizen aangeboden.

Voor een deel van de doelgroep heerst er echter een taboe op het thema: mensen met het Nederlands als moedertaal zijn moeilijk te vinden en motiveren voor het aanbod. Dit kan ook wel worden gezien als blinde vlek: deze groep wordt niet opgemerkt door verschillende actoren in het sociaal domein, zoals wijkteams en schuldhulpverlening, maar ook de kerk, huisarts en het buurthuis (Repetur, 2020). Dit is zorgwekkend omdat het sociaal domein bij uitstek een signalerende functie kan hebben als het gaat om beperkte basisvaardigheden.

## **1.2 Onderzoeksvragen**

Het doel van dit onderzoek is een beter zicht te krijgen op de werkwijzen en uitdagingen van professionals bij het signaleren van beperkte basisvaardigheden en het begeleiden van mensen op deze gebieden. Om van daaruit verbetermogelijkheden te kunnen signaleren.

***Welke behoefte aan professionele kennis en vaardigheden hebben professionals in het sociaal domein rondom het vinden, benaderen en doorverwijzen van personen met beperkte basisvaardigheden (lezen, schrijven, rekenen, digitale vaardigheden)?***

1. In hoeverre zien zij deze rol(len) als hun taak?
2. Welke professionele kennis en kunde hebben ze (of ontbreekt) om deze personen te vinden (/herkennen), benaderen (/bespreekbaar te maken) en door te verwijzen?
3. In hoeverre hebben ze mogelijkheden om beperkte basisvaardigheden aan te kaarten en op te lossen? (mogelijkheden gekoppeld aan bijvoorbeeld handelingsverlegenheid, vaardigheden hierover in gesprek te gaan, kennis over doorverwijzingsmogelijkheden en aanbod)
4. Wat beperkt of faciliteert ze in hun mogelijkheden? Wat is hierin bijvoorbeeld de rol van de gemeente en de organisaties waarbij zij werkzaam zijn?



### 1.3 Onderzoeksaanpak

Het onderzoek is (mede) mogelijk gemaakt door het Expertisepunt Basisvaardigheden en bestaat uit vier onderdelen:

1. **Literatuuronderzoek** naar het onderwerp basisvaardigheden en professionals in het sociaal domein.
2. **verkennende gesprekken met experts op het gebied van basisvaardigheden**

Allereerst zijn verkennende gesprekken gevoerd ten behoeve van een algemeen beeld van relevante aspecten, ontwikkelingen en vraagstukken die in Nederland spelen als het gaat om basisvaardigheden in het sociaal domein. Deze gesprekken waren richtinggevend voor de verdere uitvoering van het onderzoek. Zo hebben we met de experts besproken welke gemeenten in aanmerking zouden kunnen komen voor casestudies. Er is gesproken met vier experts. Zie de onderstaande tabel voor hun namen en functies/expertises.

<i>Naam</i>	<i>Functie/expertise en organisatie</i>
Denis Koets	Procesmanager Jeugd & jongeren en Laaggeletterdheid bij Divosa
Puk Witte	Adviseur bij Sardes
Geert Hoogeboom	Bestuurslid bij Stichting ABC
Frederike Bos	Expert volwasseneneducatie

3. **Interviews met ervaringsdeskundigen**

In totaal zijn vijf interviews gehouden met ervaringsdeskundigen op het gebied van beperkte basisvaardigheden. In alle gevallen ging het om mensen met Nederlands als moedertaal die voorheen laaggeletterd waren. In de interviews is ingegaan op de uitdagingen die er zijn voor mensen met beperkte basisvaardigheden en welke aspecten voor hen van belang zijn als het gaat om het krijgen van hulp. Voor de werving van de ervaringsdeskundigen is samengewerkt met Stichting ABC. De geïnterviewde ervaringsdeskundigen zijn allemaal actief als taalambassadeur bij Stichting ABC.

4. **Twee casestudies: 1 best practice en 1 gemeente in ontwikkeling**

Het belangrijkste onderdeel van het onderzoek bestaat uit twee casestudies. Deze zijn uitgevoerd om na te gaan hoe het signaleren, vinden, benaderen en doorverwijzen van mensen met beperkte basisvaardigheden door professionals in het sociaal domein in de praktijk plaatsvindt.

De gemeenten Breda en Haarlem zijn bereid gevonden mee te werken aan de casestudies. Deze twee gemeenten zijn gekozen omdat ze vergelijkbaar in omvang zijn en een centrumfunctie in hun regio vormen. Er is daarbij bewust gekozen voor een gemeente waar er in het sociaal domein al concrete stappen worden gezet in het actief signaleren en doorsturen van mensen met beperkte basisvaardigheden (Breda) en een gemeente waar deze activiteiten nog in ontwikkeling zijn (Haarlem). Per casestudie zijn interviews uitgevoerd op beleidsniveau en uitvoeringsniveau. In de onderstaande tabel geven we een overzicht van de functies en organisaties van de geraadpleegde personen per gemeente.





### Gemeente Breda

*Beleid* Projectleiders Taal en laaggeletterdheid, gemeente Breda  
Beleidsadviseur maatschappelijke ondersteuning, gemeente Breda

*Uitvoering* Groepsgesprek met:  
Maatschappelijk werker, WIJ Breda  
Maatschappelijk werker, MEE West-Brabant  
Maatschappelijk werker, IMW Breda  
Klantmanager Wmo, gemeente Breda

### Gemeente Haarlem

*Beleid* Beleidsadviseur Jeugd, onderwijs en sport, gemeente Haarlem

*Uitvoering* Opbouwwerker, DOCK  
Opbouwwerker, Haarlem Effect  
Opbouwwerker, Haarlem Effect  
Schulddienstverlener, gemeente Haarlem

Deze casestudies van Breda en Haarlem zijn verkennend en gaat uit van het perspectief van de gemeente en de professionals. We beschrijven de inzichten die de professionals en beleidsadviseurs ons hebben meegegeven in de interviews<sup>1</sup>. Daarbij gaan we vooral in op de huidige activiteiten en de ideeën achter de werkwijzen. Er is geen zicht op de ervaringen of de tevredenheid van de ondersteunde personen zelf. Ook is er geen onderzoek gedaan naar de situatie voorafgaand aan de huidige werkwijzen. De casestudies van Breda en Haarlem geven inzicht in contrasterende situaties van een gemeente waar er veel en een gemeente waar er weinig gerichte activiteiten in het sociaal domein zijn op het gebied van basisvaardigheden. Het doel is om de werkwijzen en visies met elkaar te kunnen vergelijken, zonder daarbij te specifiek op cijfers en aantallen in te gaan. Door op hoofdlijnen de twee cases te vergelijken ontstaat een beeld van de context en randvoorwaarden voor het bevorderen van aandacht voor basisvaardigheden in het sociaal domein.

**Doelgroepen:** in het onderzoek hebben we breed gekeken naar verschillende vormen van beperkte basisvaardigheden, namelijk taalvaardigheden, rekenvaardigheden en digitale vaardigheden. Onder taalvaardigheden verstaan we zowel lezen en schrijven als spreken en luisteren. Het trainen van deze laatste twee vaardigheden is vooral van toepassing voor mensen die Nederlandse niet als moedertaal hebben (NT2). Binnen de groep van laaggeletterden hebben we bijzondere aandacht voor de groep met Nederlands als moedertaal (NT1). Deze keuze is gemaakt naar aanleiding van de gesprekken met experts, waaruit bleek dat deze doelgroep minder goed in beeld is en lastiger te vinden/benaderen. Juist voor deze groep kunnen professionals in het sociale domein dus van toegevoegde waarde zijn.

<sup>1</sup> In Breda is een groepsgesprek gevoerd met de professionals in de uitvoering.



## 1.4 Leeswijzer

Het rapport is als volgt opgebouwd: ten eerste beschrijven we in hoofdstuk 2 de resultaten van de deskresearch met informatie over basisvaardigheden en de professionals in het sociaal domein. Hierin zijn ook de inzichten vanuit de gesprekken met experts verwerkt. In hoofdstuk 3 komen de verhalen van de doelgroep aan de orde: wat ervaren personen met beperkte basisvaardigheden in de praktijk, hoe vinden ze de weg naar hulp en welke tips hebben zij voor het benaderen en ondersteunen van mensen met beperkte basisvaardigheden? Hoofdstukken 4 en 5 beschrijven de werkwijze van de professionals in het sociaal domein in de gemeenten Breda en Haarlem. In hoofdstuk 6 volgen ten slotte de overkoepelende analyse en conclusies. De hoofdstukken 2 tot en met 5 zijn zo veel mogelijk een feitelijke weergave van de verzamelde informatie. In het afsluitende hoofdstuk 6 is meer beschouwend van aard, waarbij wij de informatie interpreteren om daarmee de onderzoeksvragen te beantwoorden.



## 2 Deskresearch: wat is er al bekend?

Als input voor de interviews, de case studies en de analyse hebben wij deskresearch uitgevoerd om een beter beeld te krijgen van de uitdagingen rondom basisvaardigheden, zowel vanuit het perspectief van de burger met beperkte basisvaardigheden als vanuit de professional die hem of haar daarbij kan helpen. In dit hoofdstuk gaan wij in op deze uitdagingen, in hoeverre deze in Nederland voorkomen, wat de impact van beperkte basisvaardigheden is en de rol van professionals hierin.

### 2.1 Basisvaardigheden

Het lezen van de post, geld opnemen bij een pinautomaat en het invullen van formulieren zijn voorbeelden van handelingen en basisvaardigheden die in het dagelijks leven vaak van pas komen. Deze vaardigheden zijn voor een groot deel van de bevolking vanzelfsprekend, maar dit is lang niet voor iedereen het geval. Het begrip 'basisvaardigheden' is veelzijdig, maar over het algemeen worden hier lees-, reken- en schrijfvaardigheden en het omgaan met alledaagse technologie, ofwel digitale vaardigheden, mee bedoeld (Bijsterveldt-Vliegenthart, 2011).

Wanneer iemand moeite heeft met taal, lezen en schrijven wordt dit ook wel laaggeletterdheid genoemd. Een laaggeletterd persoon vindt het hierdoor lastig om bijvoorbeeld formulieren van de gemeente of huisarts in te vullen, straatnaamborden te lezen of met het openbaar vervoer te reizen (Stichting Lezen en Schrijven, 2021). Sinds 2012 valt ook rekenvaardigheid onder de paraplu van laaggeletterdheid (Scharten & Strating, 2016). Met minder rekenvaardigheden kan een persoon moeite hebben met het beheren van bijvoorbeeld eigen geldzaken, waardoor de kans op schulden en armoede op de lange termijn wordt vergroot (Windisch, 2015).

Basisvaardigheden komen ook van pas bij de ontwikkeling van digitale vaardigheden. Lage digitale vaardigheden zijn dan ook een gevolg van een tekort aan taal-, lees-, reken- en schrijfvaardigheden. Iemand met weinig digitale vaardigheden wordt alleen omschreven als laaggeletterd wanneer deze persoon ook moeite heeft met taal, lezen, rekenen of schrijven (Scharten & Strating, 2016). Een persoon met lage digitale vaardigheden heeft moeite met het omgaan en begrijpen van technologie, dit kan zich bijvoorbeeld uiten in moeilijkheden tijdens het uitvoeren van online kantoorwerkzaamheden, online contact met de overheid of online solliciteren (Deursen & van Dijk, 2012).

Digitale vaardigheid is niet zwart-wit, er zijn verschillende maten waarin men digivaardig kan zijn. Het gaat vooral om de mate waarin iemand zelfstandig bepaalde opdrachten kan voltooien. Daarin worden vier niveaus van digivaardigheid onderscheiden (Van Deursen & Van Dijk, 2008):

1. **Operationele vaardigheden:** Het kunnen bedienen van digitale media, oftewel basisvaardigheden en 'knoppenkennis'. Voorbeelden van deze basisvaardigheden zijn (1) het bedienen van een internetbrowser, inclusief het openen van websites, het opslaan van bestanden op de harde schijf, het gebruiken van hyperlinks; (2) het bedienen van een zoekmachine, inclusief het invullen van zoekwoorden, het uitvoeren van een zoekopdracht en het openen van zoekresultaten; (3) het kunnen gebruiken van online formulieren, inclusief het gebruik van invoervelden (bijvoorbeeld drop-down menu's) en het versturen van een formulier.



2. **Formele vaardigheden:** Het kunnen omgaan met de speciale structuren van digitale media: oriëntatie op websites, links op internet gebruiken. Wanneer men over formele vaardigheden beschikt raakt men niet 'verdwaald' of gedesoriënteerd tijdens het surfen op internet en op een website. De uitdaging is daarbij vooral het omgaan met verschillende structuren van menu's en lay-outs van websites.
3. **Informatievaardigheden:** Het zoeken, selecteren en evalueren van informatie binnen digitale media. Mensen die over informatievaardigheden beschikken, zijn er zelfstandig toe in staat om hun informatiebehoefte te bevredigen, door de behoefte om te zetten in het lokaliseren, evalueren en gebruiken van informatie. Dit betekent ook dat men een kritische afweging kan maken welke bronnen nuttig en betrouwbaar zijn en welke informatie actueel is.
4. **Strategische vaardigheden:** Het gebruiken van digitale media voor persoonlijke (en professionele) ontwikkeling en verbetering van de maatschappelijke positie. Dit is de hoogst mogelijke vorm van digivaardigheid. Dit betekent dat de operationele, formele en informatievaardigheden als middelen dienen om het internet effectief te gebruiken, bijvoorbeeld om een betere positie op de arbeidsmarkt te behalen of om een ander professioneel doel te bereiken. Het verschil met de andere vormen van digivaardigheid is dat er geen duidelijke opdracht vooraf geformuleerd is of dat men informatie uit verschillende bronnen moet combineren om tot het optimale resultaat te komen.

#### **Basisvaardigheden in Nederland**

Het aantal laaggeletterde personen in Nederland stijgt, dit blijkt uit een rapport van Stichting Lezen en Schrijven (2018). Waar in 1995 9,4 procent van de beroepsbevolking laaggeletterd was, bleek dit in 2012 te zijn gestegen naar 12 procent (Buisman et al., 2013). Het eerder genoemde onderzoek gaf enkele redenen voor deze toename:

- Door het gegeven dat de basisvaardigheden verminderen naarmate iemand ouder wordt en Nederland te maken heeft met vergrijzing is het aantal ouderen met beperkte basisvaardigheden gestegen (Jurgens & Buisman, 2017; Houtkoop, Allen, Buisman, Fouarge, & van der Velden, 2012).
- Nederland kent een grote stroom aan migranten, een deel hiervan wordt ontheven van het inburgeringsexamen en blijft daardoor vast op een beperkt niveau van basisvaardigheden (Rosman, 2018). Daarnaast is een deel van de groep migranten afkomstig uit oorlogsgebieden, waardoor ze weinig onderwijs hebben gehad en daardoor ook minder basisvaardigheden hebben ontwikkeld.
- Het aandeel leerlingen dat van de basisschool gaat en het aandeel jongeren dat van school gaat met onvoldoende basisvaardigheden blijkt te stijgen (Inspectie van het Onderwijs, 2018).

Naar inschatting van de Algemene Rekenkamer (2016) zijn circa 2,5 miljoen volwassenen (inclusief 65-plussers) in Nederland laaggeletterd. Hiervan hadden 1,5 miljoen inwoners moeite met taal én taal en rekenen. Bijna 423 duizend mensen hadden moeite met alleen taal en 592 duizend mensen met alleen rekenen. Ook bleek dat 300.000 mensen nooit een computer gebruikten én laaggeletterd zijn (Houtkoop, Allen, Buisman, Fouarge, & van der Velden, 2012).

De digitalisering van de Nederlandse samenleving zorgt voor uitdagingen voor mensen die moeite hebben met technologie. Digitale vaardigheden worden steeds meer onmisbaar, zeker nu overheidsdiensten ook steeds meer online plaatsvinden (Stichting Lezen en Schrijven, 2018). Ongeveer 11% van de volwassen Nederlanders heeft onvoldoende operationele digitale vaardigheden (Baay, Buisman & Houtkoop, 2015).



Dit aandeel is drie keer zo groot onder laaggeletterden. Onder de groep 55-65-jarigen is dit aandeel 20%. Hoewel het de digitale vaardigheden in het algemeen onder laaggeletterden groter is, gebruikt toch een aanzienlijk deel van hen wel computers en internet, bijvoorbeeld om te e-mailen (90%) om informatie op te zoeken (80%), om te internetbankieren (70%) of om tekstverwerkingsprogramma's te gebruiken (50%).

## 2.2 Impact van beperkte basisvaardigheden

Wanneer iemand over weinig basisvaardigheden bezit op een of meerdere vlakken kan dit grote invloed hebben op het dagelijks leven. Zoals eerder benoemd kunnen beperkte basisvaardigheden leiden tot moeilijkheden tijdens het invullen van formulieren, de weg vinden in de stad of het openbaar vervoer, het regelen van geldzaken en het navigeren in online omgevingen, maar ook het kunnen lezen van bijsluiters en het invullen van de belastingaangifte zijn belangrijke aspecten.

In de praktijk blijkt ook een duidelijke samenhang tussen het hebben van beperkte basisvaardigheden (met name laaggeletterdheid) en verschillende grote problemen in het leven. Zo is een relatief groot deel van de langdurig werklozen laaggeletterd (Buisman et al., 2013). Daarnaast blijken er een samenhang tussen beperkte basisvaardigheden en een ongezondere leefstijl, waardoor ze vaker langsgaan bij de huisarts en meer ziekenhuisbezoeken doen. Ook kunnen minder basisvaardigheden leiden tot minder grip op eigen geldzaken, wat leidt tot een hogere kans op armoede en een oververtegenwoordiging in schuldhulp (Stichting Lezen en Schrijven, 2018). Uit onderzoek blijkt dat laaggeletterden tweemaal zoveel kans hebben om minstens één jaar onder de armoedegrens te leven dan personen die niet laaggeletterd zijn. Ook blijken laaggeletterden twee keer zo vaak voor langere tijd arm te zijn dan niet-laaggeletterden (Christoffels, Baay, Bijlsma & Levels, 2016).

Een andere ongewenste bijwerking van een tekort aan basisvaardigheden is dat dit kan leiden tot sociale uitsluiting. Personen die moeite hebben met het uitvoeren van taken die voor een groot deel van de samenleving als eenvoudig gezien worden vertonen hierdoor weleens ontwijkend gedrag en ervaren ze schaamte, dit leidt tot verminderde participatie in de samenleving (Stelwagen & Hoogland, 2015). Aanvullend blijken laaggeletterde personen een beperkter sociaal netwerk en vangnet te hebben dan niet-laaggeletterden (ROA, 2016). Laaggeletterden hebben daarmee minder mogelijkheden waar zij terecht kunnen voor praktische of financiële steun (Stichting Lezen en Schrijven, 2018).

Beperkte basisvaardigheden zijn dus risicofactoren die de kans op kwetsbaarheid vergroten, en waardoor mensen een extra steun in de rug nodig kunnen hebben. Het is echter geen 'automatisme' dat het niet hebben van basisvaardigheden betekent dat iemand niet kan meekomen in de maatschappij. Zoals bijvoorbeeld blijkt uit de ervaringsverhalen in hoofdstuk 3, kunnen mensen met beperkte basisvaardigheden veelal normaal functioneren in de maatschappij. Ze zijn vaak actief op de arbeidsmarkt en weten op creatieve wijzen het gebrek aan basisvaardigheden verborgen te houden. Eventuele problemen als gevolg van hun beperkte basisvaardigheden weten ze te omzeilen, bijvoorbeeld met de hulp van naasten. Er zijn echter wel risico's bij levensveranderende gebeurtenissen, zoals het verlies van een partner of baan. Dan kunnen de gebrekkige basisvaardigheden hen wel parten gaan spelen.



## 2.3 Doelgroepen

Er zijn verschillende doelgroepen te definiëren voor mensen met beperkte basisvaardigheden. Deze hangen veelal samen met de basisvaardigheid waar het om draait. Specifiek kijken we naar doelgroepen van laaggeletterden en mensen met beperkte digitale vaardigheden.

### Laaggeletterden

De doelgroep laaggeletterden is divers. Enerzijds zijn er verschillen in de mate van laaggeletterdheid: iemand kan in meer of mindere mate moeite hebben met één of meerdere basisvaardigheden. Onderzoek laat zien dat ruim 1 miljoen mensen tussen de 16-65 jaar moeite hebben met taal en rekenen, 273 duizend alleen met taal moeite hebben en 447 duizend alleen met rekenen (Stichting Lezen en Schrijven, 2018). Een deel van de laaggeletterden is zelfredzaam, een ander deel is dat niet en kan op verschillende levensdomeinen in de problemen komen.

Enkele globale profielschetsen van laaggeletterden zijn goed te maken: onder de groep laaggeletterden zijn relatief veel ouderen (55+), volwassenen zonder startkwalificatie, relatief iets meer vrouwen en volwassenen met Nederlands als tweede taal (Stichting Lezen en Schrijven, 2018). Binnen deze grote lijnen is er sprake van diversiteit qua achtergrond. Deze diversiteit betekent dat de aanpak van professionals in het sociaal domein maatwerk vereist. Om laaggeletterden beter te kunnen signaleren, benaderen en helpen (dan wel doorverwijzen naar hulp) zijn verschillende subdoelgroepen ontwikkeld. Deze geven een beter zicht op de diversiteit van de volledige groep laaggeletterden. Bovendien zijn er op basis van de subdoelgroepen 'persona's' ontwikkeld: fictieve karakters die symbool staan voor een groep laaggeletterde, inclusief de wijzen waarop hulpverleners het beste met deze doelgroepen in contact kunnen komen.

Via de website GeletterdheidInZicht.nl kunnen gemeenten zicht krijgen op de samenstelling van de groep laaggeletterden in hun gemeente. De website geeft zowel voor Nederland als per regio en gemeente de procentuele verdeling van de groep laaggeletterden naar zeven subdoelgroepen. Dit zijn:

- A.** ouderen, werkend, met Nederlandse achtergrond, en zowel partner én kinderen (14% van de laaggeletterden in Nederland);
- B.** ouderen, niet-actief, met Nederlandse achtergrond, en zowel partner én kinderen (10%);
- C.** tussen 30 en 50 jaar oud, werkend, met Nederlandse achtergrond, divers qua partners en kinderen (8%);
- D.** ouderen, zowel werkend als niet-werkend, met Nederlandse achtergrond, en ófwel een partner, ófwel kinderen (9%);
- E.** jongeren, zowel werkend als niet-werkend, zowel met Nederlandse achtergrond als met migratieachtergrond, en zonder partner en kinderen (11%);
- F.** mensen met migratieachtergrond, 30 jaar en ouder, zowel werkend als niet-werkend, en met partner, met kinderen of met beide (31%);
- G.** divers: mensen die niet in één van de 6 clusters (A t/m F) vallen (16%).

Let wel: bovenstaande doelgroepen zijn de subgroepen binnen de groep laaggeletterden. Dit wil niet zeggen dat laaggeletterdheid per definitie groter is onder de genoemde groepen. Het is juist andersom: binnen de grotere groep aan laaggeletterden, zijn deze subdoelgroepen gedefinieerd. Op basis van deze profielschetsen kunnen verschillende partijen concrete acties ondernemen om de geletterdheid in een gemeente of regio te stimuleren.



De bovenstaande groepen vragen elk een andere aanpak bij het vinden en benaderen. De beste plaatsen om de verschillende doelgroepen te vinden zijn afhankelijk van hun activiteiten in het dagelijkse leven en de organisaties en instanties waarmee zij in aanraking komen. Zo kan er bij werkenden een rol voor de werkgever zijn weggelegd, voor ouders van schoolgaande kinderen kan de school een rol spelen en voor verschillende doelgroepen kunnen organisaties als buurthuizen, kerken, moskeeën een plaats zijn waar laaggeletterdheid kan worden opgemerkt. De website GeletterdheidInZicht biedt een volledig overzicht van de vindplaatsen en 'triggers' om de verschillende groepen van laaggeletterden naar aanbod te verwijzen.

#### *Speciale aandacht: NT1*

Op het gebied van taalvaardigheden wordt veelal een onderscheid gemaakt tussen personen met Nederlands als moedertaal (NT1) en personen die Nederlands als tweede taal leren of beheersen (NT2). De groep laaggeletterde burgers die Nederlands als moedertaal spreekt, is voor het ondersteuningsaanbod moeilijker te bereiken en motiveren dan mensen die Nederlands als tweede taal hebben. Vanuit de expertinterviews komt naar voren dat de doelgroep NT2 beter in beeld is bij verschillende instanties die hen naar taalaanbod kan begeleiden. Ook ervaren ze zelf minder schaamte om hulp te zoeken bij het verbeteren van hun vaardigheden. De doelgroep NT1 is vaak lastiger te herkennen. Bovendien ervaart deze doelgroep ook schaamte bij het zoeken naar hulp (zie ook: hoofdstuk 2). Daarom vesteden we in dit onderzoek speciale aandacht aan de doelgroep NT1. Hier is namelijk, volgens de gesproken experts, het meeste terrein te winnen. Ook professionals in het sociaal domein kunnen hierbij toegevoegde waarde hebben bij het herkennen en helpen van de doelgroep.

In het kader van het programma KLASSE! vier persona's ontwikkeld voor het beter begrijpen, vinden en benaderen van laaggeletterde NT1'ers<sup>2</sup>. De vier persona's zijn:

- **Fatima**: een vrouw van 20 tot 40 met een migratieachtergrond (2<sup>e</sup> generatie), vaak laagopgeleid, die thuis veelal een andere taal spreekt dan Nederlands.
- **Wesley**: een man van 18-40 jaar oud, geschoold in speciaal- of beroepsonderwijs, doet fysiek werk of heeft een uitkering en heeft geregeld schulden.
- **Gerard**: een man van 60+, over het algemeen laagopgeleid, met langdurige werkervaring (al dan niet inmiddels gepensioneerd of afgekeurd).
- **Elly**: een vrouw van 45-55 jaar oud met een gezin, vaak laagopgeleid en meestal zonder baan.

Evenals de website GeletterdheidInZicht, biedt het programma KLASSE! duidelijke aanknopingspunten waar deze NT1'ers kunnen worden gevonden, wie invloed op hen heeft en wat hen zou kunnen motiveren om aan scholingsaanbod deel te nemen. Op basis hiervan kunnen professionals van verschillende organisaties hun benaderingsstrategie per groep bepalen.

#### **Digitale vaardigheden**

De mate van digivaardigheid hangt vooral samen met enkele kenmerken (Van Deursen & Van Dijk, 2008):

- Leeftijd: ouderen (met name 65+) zijn minder digivaardig, dit onderscheid is er vooral op de twee lagere niveaus van digivaardigheid (operationele en formele digivaardigheid).

---

<sup>2</sup> Zie: [www.ikwildatleren.nl](http://www.ikwildatleren.nl)



- Opleidingsniveau: hoger opgeleiden zijn over het algemeen digivaardiger dan lager- en middelbaar opgeleiden. Het onderscheid tussen deze laatste twee groepen is klein.
- Laaggeletterdheid: laaggeletterden hebben ook online moeite om te begrijpen wat er bedoeld wordt.

Daarnaast is er binnen de groep van personen met beperkte digitale vaardigheden een aantal kleinere doelgroepen te definiëren, op basis van een combinatie van factoren (Duimel & Notenboom, 2010). Dit zijn in sommige gevallen enigszins verrassende doelgroepen, die soms niet in eerste instantie met beperkte digitale vaardigheden in verband worden gebracht:

- Laagopgeleide oudere vrouwen: geslacht is niet per definitie een indicator voor digivaardigheid, wel blijken vrouwen op hogere leeftijd (alleenstaand of samenwonend zonder kinderen) relatief vaker minder digivaardig te zijn.
- Jonge werkende en/of studerende mensen: het zijn niet alleen ouderen die minder digitale vaardigheden hebben. Een klein deel van de jongeren is ook beperkt digivaardig. Dit hangt samen met de mate van gebruik. Hoe minder men in het dagelijks leven gebruik maakt van de (meer uitgebreide) mogelijkheden van het internet, hoe minder digivaardig men is.
- Werkende mannen met een hoog inkomen: dit is een groep die vaak bestaat uit goedopgeleide mensen die al langer werken en een goede positie bij hun organisatie bekleden. Veel taken, waarvoor digivaardigheden nodig zijn, kunnen zij delegeren of uitbesteden aan secretariële ondersteuning. Doordat zij zelf minder online hoeven te doen, worden ze er niet in getraind en bevorderen ze hun vaardigheden dus niet.
- Langdurig werklozen: de arbeidsmarktpositie is een belangrijke factor en vooral mensen die langdurig aan de zijlijn staan is de digivaardigheid vaker relatief beperkt.

## 2.4 Signaleren en doorverwijzen door professionals in het sociaal domein

Door middel van het signaleren en doorverwijzen naar ondersteuning kunnen outreachende professionals in het sociaal domein ingrijpen en ervoor zorgen dat personen met beperkte basisvaardigheden geholpen kunnen worden. Toch blijkt dat dit nog niet vaak genoeg gebeurt en dat het vaak misgaat bij de vervolgstappen na het signaleren (Machielse & Jonkers, 2012).

Vanuit de literatuur komen de volgende aandachtspunten naar voren om mensen met beperkte basisvaardigheden goed te helpen:

- Het signaleren en herkennen van de doelgroep.
- Handelingsverlegenheid bij het bespreekbaar maken van het probleem.
- Noodzaak voor maatwerk bij benadering en ondersteuning.
- Samenwerking tussen verschillende vormen van ondersteuning.

Allereerst zijn er aspecten die het signaleren en herkennen van de doelgroep vermoeilijken. Zo heerst er voor veel mensen een gevoel van schaamte rond dit onderwerp, waardoor iemand met beperkte basisvaardigheden dit het liefst verbergt en ook niet snel zelf met een hulpvraag zal aankloppen. Bovendien herkennen laaggeletterden zich niet altijd in het geschetste beeld van een laaggeletterd persoon wanneer ze geen of weinig problemen erdoor ervaren. Wanneer iemand wel een hulpvraag heeft, ziet hij of zij zelf niet altijd de connectie tussen deze beperkte





vaardigheden en de problemen die hieruit kunnen volgen, waardoor zij minder snel hulp aannemen (Groot, Coppens & Lam, 2019). Ook voor hulpverleners is het daardoor lastig om het onderliggende probleem van beperkte basisvaardigheden te herkennen. Voor de motivatie van de doelgroep is het van groot belang dat een laaggeletterde persoon bewust is van de voordelen die het verbeteren van de basisvaardigheden met zich meebrengt (Lost Lemon, 2018).

Als concrete redenen voor het (niet) signaleren van laaggeletterdheid (en daarmee basisvaardigheden in het algemeen) noemt van de Geest (2020) verder de volgende factoren die hieraan bijdragen:

- De **uitkomstverwachting voor de cliënt** blijkt een hele belangrijke rol te spelen bij het signaleren van laaggeletterdheid. Veel hangt af van de perceptie van professionals over het nut en de waarde van het signaleren van laaggeletterdheid voor de cliënt. Op basis hiervan wordt bepaald of de signalen van laaggeletterdheid besproken worden met de cliënt en of er actie wordt ondernomen.
- **Gebrekkige kennis** vormt een reden voor het niet signaleren van laaggeletterdheid. Veel professionals hebben wel enige kennis van de signalen van laaggeletterdheid maar missen een compleet overzicht waardoor laaggeletterdheid minder snel gesignaleerd wordt.

Wanneer het probleem van beperkte basisvaardigheden wel wordt gesignaleerd, kan handelingsverlegenheid vanuit professionals in de wijkteams ervoor zorgen dat de situatie niet bespreekbaar wordt gemaakt. In dergelijke gevallen is veelal sprake van aarzeling of twijfel vanuit de professional. Uit een onderzoek van Stichting Lezen en Schrijven (2017) naar deze handelingsverlegenheid komt naar voren dat wijkteams nog erg zoekende zijn naar de rol die zij kunnen aannemen in het aanpakken van beperkte basisvaardigheden. Dit hangt samen met de taakopvatting van de professionals. Doordat er nog veel discussie bestaat over het belang van het signaleren van laaggeletterdheid vinden niet alle professionals dat het signaleren van laaggeletterdheid bijdraagt aan zijn of haar primaire taak waardoor zij vermoedens laaggeletterdheid niet altijd bespreken met de cliënt (Van de Geest, 2020).

De doelgroep van mensen met beperkte basisvaardigheden is bovendien divers, waardoor de hulpvragen per persoon erg kunnen verschillen (Groot, Coppens & Lam, 2019). Dit vraagt dan ook om maatwerk in de aanpak. Waar het ene persoon het persoonlijke, informele en open contact waardeert, zal de ander eerder hulp aannemen wanneer het contact professioneler en directer is (Lost Lemon, 2018). Dit betekent dat professionals op de juiste manier op een (al dan niet latente) hulpvraag moeten kunnen inspelen. Dit vereist goede vaardigheden in de benadering en communicatie.

Ten slotte is er behoefte aan een goed netwerk met duidelijk, praktisch, laagdrempelig en toegankelijk leeraanbod voor mensen met beperkte basisvaardigheden (Lost Lemon, 2018). Het signaleren en doorverwijzen van laaggeletterden vraagt om een aanpak met veel samenwerkingen, duidelijke afspraken en structurele inbedding van basisvaardigheden in wijkteams. Hierbij kan ook gedacht worden aan het doorverwijzen naar Taalhuizen om de hoeveelheid taken van professionals in wijkteams niet te verhogen (Stichting Lezen en Schrijven, 2017). Bij veel professionals is de kennis over de ondersteunings- en doorverwijsmogelijkheden gebrekkig, waardoor het ondernemen van actie soms uitblijft (Van de Geest, 2020).



Naast de genoemde aandachtspunten op het niveau van de professional zelf, noemt Van de Geest (2020) een aantal factoren in de voorwaardelijke sfeer te benoemen die bijdragen aan het al dan niet signaleren en helpen van laaggeletterden (c.q. mensen met beperkte basisvaardigheden):

- De **tijd en ruimte** om op eigen manier invulling te geven aan de signaleringsfunctie en zelf te bepalen hoeveel tijd men hiervoor nodig heeft bevorderen het signaleren van laaggeletterdheid. Een hoge werkdruk en weinig tijd vormen een belemmering bij het signaleren van laaggeletterdheid omdat urgente problematiek prioriteit krijgt.
- **Coördinatie**: wanneer één of meerdere personen zijn belast met het coördineren van het signaleren van laaggeletterdheid ontstaat er meer eigenaarschap en urgentie om actie te ondernemen.
- **Richtlijnen en beleid**: een gebrek aan richtlijnen en beleid vormt een belemmerende factor doordat er geen richting gegeven wordt. Dit leidt ertoe dat de professionals zelf bepalen waar zij aandacht aan besteden.

Als oplossing voor de uitdagingen heeft Stichting Lezen en Schrijven (2017) enkele aanbevelingen geformuleerd voor het beter signaleren en begeleiden van laaggeletterdheid. Deze kunnen ook voor basisvaardigheden in het algemeen worden gehanteerd:

- Professionals moeten bij intake scherp zijn op signalen.
- Structurele inbedding van laaggeletterdheid in wijkteams door middel van een aandachtsfunctionaris per wijkteam.
- Regelmatige bespreking bij wijkteamoverleg.
- Samenwerking met schuldhulpverlening.
- Goede afspraken over doorverwijzing naar instanties zoals Taalhuis om taakverzwaring van de wijkteam professionals te voorkomen.



## 3 Verhalen van ervaringsdeskundigen

In dit hoofdstuk gaan we in op de ervaringen en inzichten van de vijf gesproken ervaringsdeskundigen. De ervaringsdeskundigen zijn Taalambassadeur voor Stichting ABC en zijn of waren zelf laaggeletterd. Zij hebben daarmee een goed beeld van de leefwereld van mensen met beperkte basisvaardigheden. In de gesprekken zijn wij ingegaan op hoe zij in de praktijk omgingen met hun laaggeletterdheid en hoe zij uiteindelijk zijn geholpen. Als ervaringsdeskundigen hebben deze Taalambassadeurs bovendien een bredere blik op de problematiek in het algemeen. Ze hebben zicht op de verhalen van meerdere laaggeletterden en kunnen daardoor ook reflecteren op de “do’s en dont’s” voor professionals in de signalering, begeleiding en ondersteuning.

De gesproken ervaringsdeskundigen zijn of waren alle vijf in meer of mindere mate laaggeletterd. Sommigen konden alleen lezen en niet schrijven en sommigen konden beide niet of zeer slecht. Twee van de ervaringsdeskundigen zijn daarnaast ook laaggecijferd. Alle ervaringsdeskundigen hebben Nederlands als moedertaal (NT1). Enkele specifieke kenmerken van de gesproken ervaringsdeskundigen zijn de volgende:

1. Man, 70+, gepensioneerd, was vrachtwagenchauffeur. Laaggeletterdheid kwam aan het licht toen hij van zijn vrouw ging scheiden en de scheidingspapieren niet zelfstandig kon lezen.
2. Vrouw, 49, werkt als beveiligster. Heeft zelf hulp gevraagd bij laaggeletterdheid in het kader van een behandeltraject in de geestelijke gezondheidszorg. Haar werkgever was zich ervan bewust dat haar schrijfvaardigheden ondermaats waren, maar verbond hier geen acties aan.
3. Vrouw, ± 40, werkt in een ondersteunende functie (bijvoorbeeld koffie verzorgen bij vergaderingen). Laaggeletterdheid viel een collega op het werk vroeg of zij dyslexie had.
4. Man, 50+, na een hartaanval arbeidsongeschikt. Heeft zelf initiatief genomen om te leren lezen en schrijven toen zijn vrouw kwam te overlijden.
5. Vrouw, 56, werkloos, gescheiden. Laaggeletterdheid kwam aan het licht in een revalidatiecentrum na een auto-ongeluk.

### 3.1 Beperkte basisvaardigheden in de praktijk

#### *Omgang met laaggeletterdheid: schaamte en geheim houden*

De ervaringsdeskundigen vertellen dat zij hun laaggeletterdheid lange tijd verborgen hebben gehouden voor het overgrote deel van hun omgeving. Een van de gesproken ervaringsdeskundigen vertelt dat hij zelfs voor zijn vrouw altijd verborgen heeft gehouden dat hij niet kon lezen en schrijven. Voor vier van de vijf ervaringsdeskundigen kwam het verbergen voort uit een gevoel van schaamte. Voor twee van de ervaringsdeskundigen speelde ook angst om te worden uitgelachen vanwege hun laaggeletterdheid mee bij het verborgen houden. Zo vertelt één van de ervaringsdeskundigen dat hij na slechte ervaringen in zijn jeugd, waarbij hij werd uitgelachen omdat hij niet kon lezen en schrijven, besloot om nooit aan iemand te vertellen dat hij laaggeletterd was. Er heerst onbegrip over laaggeletterdheid van mensen met Nederlands als moedertaal zo geven de ervaringsdeskundigen aan. Veel Nederlanders denken bijvoorbeeld dat laaggeletterdheid iets is dat alleen voorkomt onder migranten.



*"Ik kreeg veel reacties die ik onprettig vond zoals: 'He, je bent toch geen buitenlander en gewoon Nederlander dus waarom kan je dan niet schrijven?' Dat is een domme reactie. Iemand die nieuw is in Nederland en de taal moet leren en laaggeletterdheid is niet vergelijkbaar met elkaar."*

#### *Creativiteit bij het verbergen van laaggeletterdheid*

De ervaringsdeskundigen vertellen dat zij zeer behendig en creatief waren in het verbergen van hun laaggeletterdheid. Daarvoor gebruikten zij allerlei smoezen op het moment dat hen gevraagd werd iets te lezen en of te schrijven. Enkele voorbeelden van de smoezen die de ervaringsdeskundigen geven zijn:

- "Ik ben mijn bril vergeten dus ik kan het niet lezen."
- "Mijn handen zijn vies dus vul jij dat formulier maar even in."
- "Ik neem het mee naar huis en dan krijg je het morgen ingevuld terug."
- "Mijn pen is leeg dus doe jij het even."
- "Ik heb niet zo'n mooi handschrift dus kun jij het voor me doen?"
- "Als jij vandaag de rapportage invult dan doe ik het morgen."

*"Op mijn werk als beveiliging moest er elke dag aan het einde van de dag een rapportage worden gemaakt. Dan zei ik 'schrijf jij het even voor me op, ik heb nu mijn bril niet bij me' of 'ik ga nu even naar de winkel dus als jij de rapportage maakt doe ik het morgen.' Dat zijn hele kleine dingetjes waar aan je kan zien dat iemand laaggeletterd is."*

Vier van de ervaringsdeskundigen vertellen dat zij voor noodzakelijk lees- en schrijfwerk voor werk of post van instanties wel hulp kregen van iemand in hun omgeving zoals hun partner of een vriend of vriendin. Zo vertelt één van de ervaringsdeskundigen bijvoorbeeld dat zijn vrouw de enige was die op de hoogte was van zijn laaggeletterdheid en hem onder andere dagelijks hielp met het lees- en schrijfwerk dat hij voor zijn werk als hoofduitvoerder moest doen.

#### *Mogelijke gevolgen voor maatschappelijke participatie van laaggeletterdheid*

Gevraagd naar de gevolgen van laaggeletterdheid als er geen hulp geboden wordt, geven de ervaringsdeskundigen aan dat laaggeletterden zonder hulp niet volwaardig mee kunnen doen in de maatschappij. Het is een handicap die het leven ingewikkelder en mensen beperkt in hun zelfredzaamheid.

*"Als je geen hulp krijgt kun je niet meer meedoen met deze maatschappij. Je moet hulp hebben anders glijdt je alleen maar verder af."*

Zonder hulp bestaat de kans dat laaggeletterden op allerlei levensvlakken in de problemen raken, zo stellen de ervaringsdeskundigen. Dit komt onder andere omdat laaggeletterden niet weten waar ze voor tekenen wanneer ze formulieren ondertekenen en post van de overheid niet begrijpen. De ervaringsdeskundigen zien dan ook een groot risico voor laaggeletterden om in de schulden te komen. Vier ervaringsdeskundigen geven aan zelf geen financiële problemen te hebben gehad maar dat dit hen evengoed wel had kunnen overkomen.

Laaggeletterden kunnen zonder de intentie te hebben in de problemen raken omdat zij niet weten wat hun rechten en plichten zijn. Zo vertelt één van de ervaringsdeskundigen dat hij in het verleden wel eens in de problemen is geraakt omdat hij de voorwaarden omtrent zijn visvergunning niet kon lezen en daardoor in overtreding was en een boete kreeg. Een andere ervaringsdeskundige vertelt dat zij vroeger nooit heeft geweten waar zij als alleenstaande moeder voor haar kinderen allemaal aanspraak op had kunnen maken bij de gemeente. Maar voor één van de ervaringsdeskundige die grote angst had dat uit zou



komen dat hij niet kon lezen en schrijven betekende deze angst ook dat hij bijvoorbeeld geen gebruik maakte van zijn recht op een werkloosheidsuitkering.

*"In het verleden ben ik ook wel eens werkloos geweest en toen heb ik geen uitkering aangevraagd omdat ze er dan achter zouden komen dat ik niet kon lezen en schrijven."*

Ook op het gebied van gezondheid kunnen laaggeletterden bijvoorbeeld tegen problemen aanlopen doordat zij bijsluiters van medicatie niet goed kunnen lezen.

*"Ik ben ook wel eens met de verkeerde medicijnen gestopt. Ik mocht stoppen met diabetesmedicatie maar stopte per ongeluk met hartmedicatie. Beiden zaten in een blauw doosje. Toen heb ik zelf een hartje op het juiste doosje getekend. Tegenwoordig hebben apotheken kleine plaatjes op de doosjes van medicijnen dat helpt laaggeletterden, mensen van buitenlandse afkomst en ouderen."*

Laaggeletterden lopen daarnaast bij instanties, waaronder de overheid, tegen onbegrip aan. Dat komt volgens de ervaringsdeskundigen omdat ze daar enerzijds onvoldoende rekening houden met laaggeletterdheid in hun communicatie en anderzijds in de verwachtingen ten aanzien van mensen. Meerdere ervaringsdeskundigen vertellen bijvoorbeeld over slechte ervaringen bij de gemeente waar er geen begrip was voor het feit dat zij bepaalde formulieren niet hadden ingevuld terwijl zij door hun laaggeletterdheid hulp nodig hadden bij het invullen.

### **3.2 De weg richting hulp**

De vijf ervaringsdeskundigen hebben allemaal via een andere route hulp gekregen bij hun laaggeletterdheid. Voor drie van de vijf was er sprake van een levensveranderende gebeurtenis waardoor hun laaggeletterdheid een probleem werd of aan het licht kwam bij een hulpverlener.

*"Het niet kunnen schrijven werd pas een probleem toen ik ging scheiden van mijn vrouw. Toen moest ik formulieren invullen voor de echtscheidingsadvocaat. Na een week of drie ben ik toen naar de maatschappelijk werkster in de huisartsenpraktijk gegaan en heb ik gevraagd of zij de formulieren voor mij in wilde vullen."*

Twee van de vijf ervaringsdeskundigen hebben uiteindelijk zelf aangegeven bij een hulpverlener dat zij moeite hadden met lezen en schrijven omdat zij geen mogelijkheid meer zagen zichzelf te redden zonder hulp. Beiden geven aan dat ze liever hadden gezien dat zij het niet zelf hadden hoeven vertellen maar dat iemand ernaar had gevraagd.

*"Laaggeletterden willen diep van binnen heel graag geholpen worden maar durven het ook niet zelf te zeggen."*

De andere drie ervaringsdeskundigen 'vielen door de mand' tijdens een contact met een hulpverlener of in één geval met een collega. Deze ervaringsdeskundigen geven aan dat zij in eerste instantie op dat moment nog terughoudend waren om toe te geven dat zij inderdaad moeite hadden met lezen en schrijven. Maar door de manier waarop het ter sprake kwam durfden zij uiteindelijk toe te geven dat dit inderdaad het geval was. Alle vijf zijn vervolgens doorverwezen.



*"De maatschappelijk werkster had alles natuurlijk meteen door toen ik met een stapel formulieren terugkwam na de eerste ontmoeting. Ze zei 'ik wil u wel helpen maar dan wil ik wel weten of u kunt lezen en schrijven.' Ze was heel goed in het winnen van vertrouwen. Ze zei steeds 'ik zeg het niet door en ik kan u wel helpen.'"*

### *Scholing*

Alle vijf de ervaringsdeskundigen zijn uiteindelijk 'terug gegaan naar school' om (beter) te leren lezen en schrijven. Twee van de ervaringsdeskundigen vertellen dat zij in eerste instantie ook bang waren om voor taalonderwijs terug te gaan naar school. Een van de ervaringsdeskundigen vertelt bijvoorbeeld dat hij altijd een paar straten van het ROC vandaan parkeerde zodat bekenden hem niet zouden herkennen en zouden vragen wat hij bij het ROC deed.

*"Toen ben ik naar het ROC geweest voor een toets, daar had ik ook veel schaamte voor. Ik was bang dat mensen zouden denken 'opa komt ook nog eens leren lezen en schrijven.' Maar de toets viel mee en daarna ben ik doorverwezen naar een cursus die je vijf jaar lang kan volgen. [...] In het begin van de cursus was het nog wel een beetje eng. Toen maakte ik nog veel taalfouten maar de docent zei dan 'dat geeft helemaal niets ik kijk het gewoon na.' Het hielp ook dat er om de cursus alleen maar mensen van mijn eigen leeftijd zaten en dat iedereen persoonlijke begeleiding kreeg van de docent."*

Uiteindelijk zijn alle vijf de ervaringsdeskundigen blij dat ze inmiddels beter kunnen lezen en schrijven. Het voornaamste positieve gevolg dat ze daarvan ervaren is meer zelfvertrouwen en zelfredzaamheid. Zo vertelt één van de ervaringsdeskundigen dat hij nu bijvoorbeeld veel meer dingen wel durft te doen. Een andere ervaringsdeskundige vertelt dat zij nu tot doel heeft gesteld om voor haar zestigste verjaardag een schooldiploma te halen en daarover nu in gesprek is met het ROC.

*"Omdat ik nu kan schrijven durf ik ook veel meer. Maar ik ben vooral trots op mezelf."*

Twee van de ervaringsdeskundigen vertellen dat ze wel nog steeds hulp krijgen bij bijvoorbeeld post van de gemeente maar dat dit tegenwoordig meer voor de zekerheid is om te controleren of ze het zelf goed hebben gedaan.

### *Eerder hulp?*

Gevraagd of er een persoon of partij was die eerder een helpende hand had kunnen bieden bij hun laaggeletterdheid geven twee van de vijf ervaringsdeskundigen aan dat als hun laaggeletterdheid vroeger niet voor domheid was aangezien ze op school ook eerder hulp hadden kunnen krijgen. Twee andere ervaringsdeskundigen geven aan zij wellicht eerder geholpen hadden kunnen worden door hun werkgever. Uit al deze voorbeelden spreekt het beeld dat laaggeletterden uit de groep NT1 niet snel zelf de stap zal zetten om hulp te zoeken. Ze hebben de actieve steun vanuit de omgeving nodig om hun weg richting leeraanbod te vinden.

*"Ik denk dat als mijn werkgever destijds een helpende hand had geboden dat ik eerder hulp had kunnen krijgen. Maar die heeft het ook maar elke keer genegeerd en er niet naar omgekeken. Terwijl als die ernaar had gevraagd ik er wel voor open had gestaan."*



### 3.3 Do's & Dont's volgens ervaringsdeskundigen

#### *Bewustzijn*

De ervaringsdeskundigen geven alle vijf aan dat het bewustzijn over laaggeletterdheid de eerste stap is. Het is namelijk niet aan iemand te zien of hij of zij laaggeletterd is. Het kan iedereen zijn en het zijn niet alleen tweetaligen die niet goed kunnen lezen en schrijven. De ervaringsdeskundigen denken dat instanties en hulpverleners nog niet voldoende bewust zijn dat laaggeletterdheid iets is dat kan spelen en ervan uitgaan dat iedereen die Nederlands als moedertaal heeft kan lezen en schrijven. Als gevolg daarvan denken ze dat ook niet alle instanties en hulpverleners openstaan voor de mogelijkheid dat iemand wellicht laaggeletterd is en daarom bijvoorbeeld een formulier niet of verkeerd invult. In hun rol als Taalambassadeur zetten de vijf ervaringsdeskundigen zich dan ook in om dit bewustzijn te vergroten.

*"Ik leg bij instanties uit wat laaggeletterdheid is. Ik gebruik dan vaak een metafoor: iedereen mag op vakantie naar Japan maar je moet wel zelf uitzoeken hoe je weer thuis komt. De reactie die dan altijd komt is 'maar we kunnen geen Japans.' En daar gaat het om want zo voelt een laaggeletterde zich ook."*

#### **Tips –laaggeletterdheid herkennen en achterhalen**

Het is van belang dat hulpverleners laaggeletterdheid herkennen volgens de ervaringsdeskundigen. Als een hulpverlener vermoedt dat laaggeletterdheid aan de orde is kunnen zij vragen of iemand ter plekke iets in wil vullen, bijvoorbeeld zijn adres. Daaruit kan een hulpverlener opmaken of iemand moeite heeft met lezen en schrijven. Als iemand moeite heeft met het invullen kan een hulpverlener vervolgens aanbieden om het samen te doen.

Daarnaast geven de ervaringsdeskundigen ook nog enkele tips over gedrag dat op laaggeletterdheid zou kunnen duiden:

- Laaggeletterden zullen wanneer zij iets moeten lezen of opschrijven smoesjes gebruiken om er onderuit te komen, dit zijn vaak dezelfde smoesjes.
- Laaggeletterden kunnen de digitale klok vaak ook niet goed lezen, in de middaguren zal een laaggeletterde 13u als 3 uur in de middag lezen en dus te laat komen.
- Brieven aan laaggeletterden zullen vaak onbeantwoord blijven, in een dergelijk geval is het raadzaam om na te bellen.

#### *Benadering door hulpverleners*

Volgens de ervaringsdeskundigen is de manier waarop hulpverleners laaggeletterden benaderen het belangrijkste. De voornaamste reden daarvoor is dat laaggeletterden, veelal uit schaamte, niet uit zichzelf zullen zeggen dat zij laaggeletterd zijn. Voordat een hulpverlener laaggeletterdheid bespreekbaar maakt is het daarom van belang dat hulpverleners het vertrouwen winnen van de persoon in kwestie zodat het voor de laaggeletterde gemakkelijker is om het te bespreken. Het vertrouwen kunnen hulpverleners winnen door empathisch te zijn en een luisterend oor te bieden.

*"Mensen moeten de drempel over en iemand in wie ze vertrouwen kan hen over die drempel heen helpen. Vertrouwen is heel belangrijk, het is heel moeilijk om er eerlijk over te zijn uit schaamte. [...] Je moet het vertrouwen hebben dat iemand daar zit om jou te helpen. Hoe je het brengt maakt dus heel veel uit."*

Wanneer een hulpverlener de laaggeletterdheid bespreekbaar maakt, is het van belang dat dit niet in bijzijn van anderen gebeurt maar één op één. Volgens drie van



de ervaringsdeskundigen kan een hulpverlener dan bijvoorbeeld vragen: "ik heb het idee dat je moeite hebt met lezen en schrijven, klopt dat?" Daarnaast is het volgens de ervaringsdeskundigen van belang dat hulpverleners vervolgens iemand gerust stellen. Dat kunnen zij onder andere doen door te zeggen dat er meer mensen zijn die moeite hebben met lezen en schrijven en door hulp aan te bieden.

*"Het is belangrijk dat hulpverleners zeggen: 'mocht het niet lukken dan kan ik u altijd eventjes helpen. Er zijn wel meer mensen die dit lastig vinden en dat is niet erg.' Dat is vooral van belang om de mensen gerust te stellen dat ze niet de enige zijn. En dan kunnen ze ook hulp aanbieden en verwijzen naar scholing."*

### **Dont's – vooroordelen en aannames over laaggeletterdheid**

Drie van de ervaringsdeskundigen geven aan dat het ook van belang is dat hulpverleners geen vooroordelen over laaggeletterden hebben en hen niet in hokjes plaatsen. Daarbij gaat het onder andere om vooroordelen dat iemand dom is of dat zij dan wel uit een probleemgezin zullen komen en bijvoorbeeld vroeger vast niet zijn voorgelezen door hun ouders. De achtergrond en oorzaak van laaggeletterdheid is voor elke laaggeletterde anders.

*"Het is niet zo dat als iemand laaggeletterd is er meteen van alles aan de hand is in het gezin en met de ouders bijvoorbeeld. Mijn zus kan bijvoorbeeld wel heel goed leren en heeft een hoge opleiding gedaan."*





## 4 Case studie: Breda

In dit hoofdstuk lichten we de casus van Breda toe. Deze casus is vooral bedoeld om te zien hoe de activiteiten als 'best practices' in de praktijk plaatsvinden. In deze casus gaan wij allereerst in op enkele feiten en cijfers over laaggeletterdheid en voorzieningen in Breda. Vervolgens lichten wij de rol van basisvaardigheden in het sociaal domein toe en zoomen wij in op de werkwijzen van de professionals. Ten slotte benoemen we enkele succesfactoren en ontwikkelpunten, die de professionals zelf hebben aangegeven.

### 4.1 Feiten en cijfers

#### **Inwonersaantal**

De gemeente Breda heeft 184.010 inwoners.<sup>3</sup>

#### **Laaggeletterdheid**

Breda loopt qua aantal laaggeletterden gelijk op met het landelijk gemiddelde. In Breda is circa 13-16% procent van de bevolking vanaf 16 jaar laaggeletterd.<sup>4</sup>

#### **Voorzieningen voor basisvaardigheden in de gemeente**

In het bestuursakkoord uit 2018 is er een extra impuls gekomen voor taal/laaggeletterdheid: 'Topprioriteit in onze onderwijsopgave is de aanpak van de laaggeletterdheid en de beheersing van de Nederlandse taal. Hier maken we geld voor vrij. Vooral omdat Nederlands kunnen spreken, schrijven en lezen een basis is voor het vinden van een baan.'<sup>5</sup> De wethouder heeft zich hard gemaakt voor dit onderwerp en is daarbij gesteund door de gemeenteraad, vanuit de gedachte dat je veel leed voor inwoners kunt voorkomen door dit aan te pakken.

#### **Actieplan Taal & Laaggeletterdheid**

De gemeente Breda heeft een actieplan Taal & Laaggeletterdheid 2019-2021 ontwikkeld. Dit beschrijft de Bredase aanpak om laaggeletterdheid en taalachterstanden bij volwassenen tegen te gaan. Het plan heeft twee pijlers, die elkaar ook versterken:

- *Pijler 1: Beter leren lezen en schrijven: vergroten van basisvaardigheden*  
Meer volwassenen beheersen de Nederlandse taal op het minimaal vereiste niveau om deel te nemen aan het onderwijs, de arbeidsmarkt en het dagelijks leven (referentieniveau 2F). Daarnaast beschikken zij over digitale en rekenbasisvaardigheden om duurzaam deel te kunnen deelnemen aan de arbeidsmarkt.
- *Pijler 2: Makkelijker met elkaar in gesprek*  
Meer bedrijven, instanties en overheidsorganisaties houden proactief rekening met mensen die laaggeletterd zijn in de taal en toon die zij gebruiken.

Het actieplan Taal & Laaggeletterdheid richt zich op zowel Bredanaars met Nederlands als eerste taal (NT1) als Bredanaars met Nederlands als tweede taal (NT2) die inburgeringsplichtig en niet-inburgeringsplichtig zijn.<sup>6</sup>

<sup>3</sup> <https://breda.incijfers.nl/dashboard/kerncijfers/>, peildatum 1 januari 2021.

<sup>4</sup> Wij begrijpen elkaar! Actieplan 2019-2021 Taal en Laaggeletterdheid 18+. Gemeente Breda.

<sup>5</sup> Lef en liefde. Bestuursakkoord 2018-2022.

<sup>6</sup> Wij begrijpen elkaar! Actieplan 2019-2021 Taal en Laaggeletterdheid 18+. Gemeente Breda.



### **Het Taalhuis als entreepoort**

De entreepoort voor het aanbod in Breda is het Taalhuis met het daarbij behorende Taalspreekuur. Het Taalhuis kan adviseren welk aanbod het meest passend is binnen het totale aanbod van formele en non-formele educatietrajecten. Daarom heeft het de voorkeur dat inwoners van Breda die behoefte hebben aan ondersteuning zich eerst bij het Taalspreekuur melden. Desalniettemin kunnen zij zich ook direct bij het ROC melden voor taalonderwijs.

Het Taalhuis biedt toegang tot een combinatie van formele en non-formele educatietrajecten<sup>7</sup>:

- Het formele aanbod bestaat uit basiseducatie (NT1) en Nederlands als Tweede taal (NT2) bij het ROC.
- Daarnaast wordt non-formeel aanbod, in de vorm van ondersteuning door taalvrijwilligers ingezet. Op het gebied van digitale vaardigheden werkt het Taalhuis met de cursussen van Stichting Digisterker (digitaal zelfvertrouwen), Digimaatjes (één op één hulp door een vrijwilliger) en de cursus Klik&Tik (gebruik van internet).

Met het Taalhuis zijn in de afgelopen jaren o.a. afspraken gemaakt over het vergroten van de aandacht voor digitale vaardigheden. Zo is er een project voor digimaatjes ontwikkeld.

In 2021 wordt gewerkt aan het beter bereiken van de NT1 doelgroep, door bijvoorbeeld samen te werken met een school waarvan bekend is dat er veel ouders zijn met beperkte basisvaardigheden.

### **Betrokken organisaties in het sociaal domein**

'Zorg voor elkaar Breda' is een netwerk van maatschappelijke organisaties en de gemeente Breda. Zij hebben als gezamenlijk doel dat de inwoners van de gemeente Breda de hulp of zorg krijgen die nodig is.

De volgende partijen vormen samen met de gemeente Breda de kern van 'Zorg voor elkaar Breda' en voeren aan huis gesprekken met inwoners over hun ondersteuningsbehoefte:

- **IMW Breda** (Stichting Instituut voor Maatschappelijk Welzijn Breda en omstreken)  
is een professionele eerstelijnsorganisatie voor psychosociale hulpverlening en sociaaljuridische dienstverlening die zich richt op het helpen van mensen met persoonlijke, psychosociale of maatschappelijke problemen, teneinde hun zelfredzaamheid te herstellen, bevorderen of ondersteunen.<sup>8</sup>
- **WIJ Breda**: Sociaal Maatschappelijk Werk: WIJ helpt ouderen, chronisch zieken, mensen met beperkingen en anderen die hulp nodig hebben om zelfstandig te leven. WIJ stemt de hulp of activiteiten af op iemands behoefte, beleving en mogelijkheden.<sup>9</sup>
- **MEE West-Brabant** geeft ondersteuning aan mensen met een verstandelijke en/of lichamelijke beperking, mensen met autisme, NAH (Niet Aangeboren Hersenletsel), slechtzienden, blinden, doven, slechthorenden en chronische zieken. MEE adviseert, ondersteunt en helpt hen een weg te vinden in het web van vele regelingen en vele organisaties die er zijn. MEE geeft informatie, advies en ondersteuning op alle levensterreinen zoals wonen, werken, onderwijs,

<sup>7</sup> In Haarlem is er naast formeel en non-formeel aanbod ook sprake van informeel of camouflage-aanbod. Dit is in Breda niet ter sprake gekomen.

<sup>8</sup> [www.imwbreda.nl](http://www.imwbreda.nl)

<sup>9</sup> [www.wijbegintbijjou.nl](http://www.wijbegintbijjou.nl)



opvoeding, psychosociale hulpverlening, wet- en regelgeving en vrije tijd en vorming.<sup>10</sup>

## 4.2 De rol van basisvaardigheden in het sociaal domein

De aandacht voor basisvaardigheden is geen eis die de gemeente stelt in contracten of overeenkomsten die de gemeente met organisaties in het sociaal domein sluit. Uitgangspunt is dat het beter werkt om het onderwerp onder de aandacht te brengen en vanuit de inhoud draagvlak te creëren. Hieronder volgt een beschrijving van de wijze waarop de gemeente de aandacht voor basisvaardigheden stimuleert en hoe de partijen binnen 'Zorg voor elkaar Breda' daarbij in beeld zijn.

### Netwerk Breda Eenvoudig

De partijen binnen 'Zorg voor elkaar Breda' zijn aangesloten bij het netwerk 'Breda Eenvoudig'. Dit is een netwerk van organisaties die zich gecommitteerd hebben aan het vereenvoudigen van Breda. Concreet heeft dit netwerk als uitgangspunten:

- We schrijven op B1 niveau en als het kan op A1 niveau.
- We zorgen dat de burger iemand aan de telefoon kan krijgen en niet alles digitaal hoeft te doen.
- We stralen uit dat iedereen het wel eens niet kan begrijpen, dat dat niet erg is.

Het vereenvoudigen van Breda is een continu lerend proces.

Er is een campagne opgezet 'Huh, wat bedoelt u?'. Deze campagne wordt door de betrokken organisaties ingezet om aan te geven dat het niet erg is als mensen dingen niet begrijpen. En dat de medewerkers het bespreekbaar durven te maken en gezamenlijk naar een oplossing zoeken.

De mensen die moeite hebben met basisvaardigheden, zijn voor een groot deel de mensen die in aanraking komen met de partners binnen 'Breda Eenvoudig', zoals 'Zorg voor elkaar Breda', woningcorporaties, GGD, het Amphia ziekenhuis. 'Breda Eenvoudig' is de manier om organisaties aan het onderwerp te verbinden. Via deze organisaties kunnen hun doelgroep en medewerkers die ondersteuning nodig hebben op het gebied van basisvaardigheden worden doorverwezen naar het aanbod.

Door het netwerk weten het Taalhuis en 'Zorg voor elkaar Breda' elkaar steeds beter te vinden. Bij het Taalhuis wordt er gewerkt aan bekendheid van 'Zorg voor elkaar Breda', zodat medewerkers van het Taalhuis weten waar zij mensen (die deelnemen aan het taalaanbod) met zorgvragen naartoe kunnen verwijzen. En andersom is het streven dat medewerkers van Zorg voor elkaar Breda hun cliënten waar nodig doorverwijzen naar het Taalhuis. Volgens de projectleider laaggeletterdheid is de bekendheid over en weer groeiende, maar kan dat nog verder verstevigd worden.

### Cursus herkennen en doorverwijzen

Vanuit de gemeente is er een cursus 'Herkennen en doorverwijzen' die met regelmaat wordt aangeboden aan de partijen in het netwerk van 'Breda Eenvoudig'. Het betreft een training van ongeveer een uur door het Taalhuis. In de training is er aandacht voor:

- Het persoonlijke verhaal: wat betekent het als iemand beperkte basisvaardigheden heeft? De persoonlijke verhalen over concrete ervaringen kunnen een eye-opener zijn voor professionals, waardoor ze zich realiseren dat hun gedrag onbedoeld bepaalde gevolgen kan hebben.

<sup>10</sup> [www.meewestbrabant.nl](http://www.meewestbrabant.nl)



- Het herkennen van beperkte basisvaardigheden.
- Bekendheid met het aanbod: Het Taalhuis als locatie voor het Taalspreekuur (welk aanbod past?) staat daarbij centraal.

### **Taalpanel/taalambassadeurs**

Sinds 1,5 jaar kent Breda ook een Taalpanel, bestaande uit taalambassadeurs, dat zich bezig houdt met het testen van teksten van organisaties. Zij geven advies over begrijpelijke communicatie in: brieven, formulieren, websites, contracten, belmenu's en looproutes.

De taalambassadeurs uit het taalpanel zijn ervaringsdeskundigen op het gebied van beperkte basisvaardigheden. De taalambassadeurs geven ook presentaties en interviews. Daarin benoemen ze: hoe het is om laaggeletterd te zijn, waar ze in het dagelijks leven tegenaan lopen, en wat ze eraan hebben gedaan om beter te kunnen lezen en schrijven. Dit helpt om professionals het belang van aandacht voor dit onderwerp duidelijk te maken en om de drempel te verlagen voor de doelgroep om te erkennen dat ze moeite hebben met lezen en schrijven.

## **4.3 Werkwijzen**

De gemeente wil vanuit de aanpak van laaggeletterdheid bereiken dat de professionals in het sociaal domein:

- Beperkte basisvaardigheden signaleren en herkennen.
- Het onderwerp bespreekbaar kunnen maken.
- Mensen met beperkte basisvaardigheden naar het aanbod kunnen begeleiden.
- Zelf zo eenvoudig mogelijk communiceren.

Het onderwerp basisvaardigheden heeft continue aandacht nodig. Het zou goed zijn als de organisaties standaard hun nieuwe medewerkers hierin mee zouden nemen, door het bijvoorbeeld onderdeel te maken van het introductieaanbod. Dat gebeurt nu nog te weinig structureel, aldus de projectleider van de gemeente.

In de volgende alinea's beschrijven we hoe de professionals in het sociaal domein in Breda in de praktijk omgaan met beperkte basisvaardigheden bij hun cliënten. Vier professionals van 'Zorg voor elkaar Breda' (drie maatschappelijk werkers en één klantmanager) hebben hun ervaringen met ons gedeeld. Achtereenvolgens beschrijven we hun ervaringen met signaleren en herkennen, bespreekbaar maken en doorverwijzen<sup>11</sup>.

### **Beperkte basisvaardigheden signaleren en herkennen**

'Zorg voor elkaar Breda' fungeert als centraal aanmeldpunt waar alle zorggerelateerde vragen binnenkomen. Maatschappelijk werkers gaan in gesprek met de hulpvragers om de zelfredzaamheid van inwoners in beeld te krijgen, en ook de mogelijkheden om de zelfredzaamheid te verhogen. Daarbij kan aandacht voor basisvaardigheden ook van belang zijn. Inwoners die niet voldoende zelfredzaam zijn, kunnen in aanmerking komen voor een maatwerkvoorziening. Daarbij spelen de klantmanagers Wmo van de gemeente een rol.

<sup>11</sup> De informatieverzameling vond plaats in een groepsgesprek met de vier professionals. Zij vulden elkaar tijdens het gesprek aan. De weergegeven informatie is daarmee de breed gedragen input vanuit alle vier hun perspectieven.



De geraadpleegde professionals van 'Zorg voor elkaar Breda' laten weten dat de meeste mensen met een hulpvraag zelf naar hun organisaties toekomen. Langskomen bij 'Zorg voor elkaar Breda' is laagdrempelig. Zo is er een inlooppreekuur en inwoners van Breda worden soms doorgestuurd door bijvoorbeeld de woningbouwvereniging of hun huisarts. Tevens is er een samenwerkingsverband voor bemoeizorg gericht op mensen die ondanks hun zorgwekkende situatie niet zelf om zorg vragen of geen hulp willen. Ook vanuit die hoek kunnen inwoners aangemeld worden bij Zorg voor elkaar Breda. De professionals gaan doorgaans op huisbezoek om te achterhalen welke ondersteuning de hulpvragers nodig hebben. Op dat moment hebben ze de mogelijkheid om zich ook een beeld te vormen van de beheersing van basisvaardigheden, door de vragen die ze stellen. Als voorbeelden noemen ze het vragen naar het opleidingsniveau, voorlezen van kleinkinderen en of men de brieven die men ontvangt begrijpt.

De professionals benoemen dat ze niet zozeer een takenpakket hebben, maar dat ze doen wat nodig is om de cliënten duurzaam te kunnen helpen. De nadruk ligt daarbij op zelfredzaamheid.

Eén van de vier geraadpleegde professionals heeft (in 2017) de training 'herkennen en doorverwijzen' over beperkte basisvaardigheden gevolgd. Bij een andere medewerker kwam het onderwerp aan bod in een bredere training over het geven van ondersteuning aan de doelgroep. Er is in het algemeen ook aandacht binnen de gemeente en 'Zorg voor elkaar Breda' voor het vereenvoudigen van brieven en het alert maken van elkaar op signalen van laaggeletterdheid.

De geraadpleegde professionals schatten in dat ongeveer de helft van hun doelgroep laaggeletterd is, alhoewel soms in beperkte mate. Daarnaast zien ze ook een gebrek aan zelfverzekerdheid. Ze zien dat cliënten hun problemen met basisvaardigheden soms verdoezelen.

### **Bespreekbaar maken**

De hulpverlening van 'Zorg voor elkaar Breda' is vrijwillig. Daardoor voelen de hulpverleners zich niet snel bezwaard om onderwerpen met hun cliënten te bespreken. Als cliënten iets niet willen is dat uiteindelijk hun eigen keuze, aldus de professionals.

Wel ervaren sommige professionals een culturele barrière bij het bespreekbaar maken van basisvaardigheden. Als voorbeeld is genoemd dat het soms als lastig wordt ervaren om de beperkte kennis van de Nederlandse taal van vrouwen uit andere culturen bespreekbaar te maken bij een huisbezoek, omdat hier ook emancipatie een rol speelt.

Bij het bespreekbaar maken van beperkte basisvaardigheden helpt het volgens de professionals om vragen te stellen vanuit oprechte interesse ("Wat doe je wanneer je een ingewikkelde brief binnen krijgt?"). En om begrip te tonen dat sommige procedures gewoon ingewikkeld zijn.

De ervaring van de professionals is dat cliënten niet openstaan voor een gesprek over basisvaardigheden in crisissituaties, bijvoorbeeld bij schulden of dakloosheid. Er moeten dan meer sturend zaken worden geregeld. Ook noemen professionals een deel van de cliënten wat 'eigenwijs', daar is meer druk nodig om hen te overtuigen om de basisvaardigheden aan te pakken. Ten slotte zien ze een groep cliënten met beperkt



zelfinzicht, die zich zelf niet bewust zijn van hun beperkingen in basisvaardigheden. Dit speelt volgens hen vooral bij mensen met psychische problemen.

Het is in alle gevallen voor professionals belangrijk om vertrouwen op te bouwen bij de cliënten, zodat ze meer bereid zijn om toe te geven dat ze problemen ervaren en meer openstaan voor het ontvangen van hulp. Vertrouwen wordt opgebouwd door een persoonlijke band met cliënten op te bouwen en hen op hun gemak te stellen. Het opbouwen van vertrouwen kost daarmee tijd.

#### **Doorverwijzen naar taalaanbod**

Mensen waarbij beperkte basisvaardigheden een belemmering vormen voor hun zelfredzaamheid worden geattendeerd op de mogelijkheden en doorverwezen naar organisaties die hen kunnen helpen of die taallessen aanbieden. De aanpak is afhankelijk van de doelgroep. De professionals schatten in: "lukt het deze persoon om deze vaardigheden zelf te ontwikkelen, of gaan we op zoek naar mogelijke hulp binnen het netwerk van deze persoon?" Bij jongere mensen wordt meer ingezet op het bieden van training of instructie zodat ze hun zaken de volgende keer zelf kunnen regelen. Bij bijvoorbeeld ouderen, dementerenden en mensen met een verstandelijke handicap wordt meer gekeken hoe ondersteuning geregeld kan worden. Die hulp kan ook komen uit het eigen netwerk of van vrijwilligersorganisaties, als het bijvoorbeeld gaat om de reguliere administratie.

Eén van de professionals benoemt dat het een verschil maakt of de cliënt Nederlands als eerste of als tweede taal heeft. Bij cliënten met Nederlands als eerste taal wordt er meer doorgevraagd wat de oorzaak is van de beperkte basisvaardigheden (dat men bijvoorbeeld nooit naar school is gegaan of er andere beperkingen een rol spelen). Rond inburgering zien ze dat cliënten veel knelpunten ervaren, waarbij naast de taalkennis ook andere kennis ontbreekt (hoe werkt het openbaar vervoer, hoe vind ik de weg naar het centrum etc.).

*"We zorgen dat mensen weer op weg kunnen, maar dat mensen ook weer terug komen als ze een volgende keer vastlopen. Bij statushouders is de hulp wel iets langer die zien vaker iets over het hoofd, dan is het handig om langer hulp te bieden. Maar het doel blijft om ervoor te zorgen dat mensen ook zelf weer op pad gaan."*

De hulpverleners zijn bekend met het aanbod van het Taalhuis en het Taalspreekuur. Nieuwe initiatieven worden ook met elkaar gedeeld in de wekelijkse overleggen. Volgens de professionals is er voldoende aanbod, maar ligt eerder het knelpunt bij de cliënt of deze ermee aan de slag wil gaan. "Soms leggen mensen voor zichzelf drempels op: praktische problemen, psychische problemen." Daarnaast kan er, door het grote aanbod, sprake zijn van een gebrek aan overzicht bij professionals.

#### **4.4 Succesfactoren en ontwikkelpunten**

De professionals in de gemeente Breda benoemen (soms impliciet) de volgende succesfactoren in de aandacht van professionals in het sociaal domein voor burgers met beperkte basisvaardigheden:

- De professionals hanteren het creëren van vertrouwen als belangrijk uitgangspunt, door cliënten op hun gemak te stellen en goed kennis te maken. Daardoor kunnen ze veel bespreekbaar maken.



- De actieve campagne die in Breda gevoerd wordt over eenvoudig communiceren en dat het niet erg is als je iets niet begrijpt (Huh, wat bedoelt u?) ondersteunt de medewerkers in de aandacht voor het onderwerp.
- Het sociaal maatschappelijk werk heeft, als eerste aanspreekpunt voor hulpvragers, een goede bekendheid en bereikbaarheid voor cliënten.
- De focus van de professionals op zelfredzaamheid van cliënten maakt basisvaardigheden een logisch onderwerp om aandacht aan te besteden.
- Er is voldoende aanbod voor het verbeteren van de basisvaardigheden en het aanbod is vrij goed bekend bij de professionals.
- De professionals vinden dat ze voldoende tijd hebben om bij hun cliënten aandacht te besteden aan beperkte basisvaardigheden.

De professionals in Breda benoemen de volgende verbeterpunten in de (blijvende) aandacht voor basisvaardigheden:

- Er is een wens om passend trainingsaanbod voor professionals (frequent) aan te bieden. Bijvoorbeeld door de training 'herkennen en doorverwijzen', die op dit moment wordt gegeven in Breda, vaker te herhalen. Door trainingen frequent aan te bieden kan deze een bredere groep medewerkers en nieuwe medewerkers bereiken. Het zou bijvoorbeeld standaard onderdeel kunnen worden van het introductieprogramma. Bovendien helpt het ook om de kennis op te frissen voor degenen die de training in het verleden hebben gevolgd.
- Het is voor de professionals lastig om bij te houden welke initiatieven er zijn. Het Taalspreekuur is bekend, maar het totaalaanbod is onoverzichtelijk.







## 5 Case studie: Haarlem

In dit hoofdstuk lichten we de casus van Haarlem toe. De activiteiten rondom het signaleren van laaggeletterden zijn in Haarlem nog minder ver ontwikkeld dan in Breda. Daarom is deze casus vooral bedoeld om in de analyse en conclusie te zien welke stappen er nog gezet zouden kunnen worden, en wat er eventueel ontbreekt om op eenzelfde wijze te acteren als in Breda. In deze casus gaan wij allereerst in op enkele feiten en cijfers over laaggeletterdheid en voorzieningen in Haarlem. Vervolgens lichten wij de rol van basisvaardigheden in het sociaal domein toe en zoomen wij in op de werkwijzen van de professionals. Ten slotte benoemen we enkele succesfactoren en ontwikkelpunten, die de professionals zelf hebben aangegeven.

### 5.1 Feiten en cijfers

#### **Inwonersaantal**

De gemeente Haarlem heeft 162.526 inwoners.<sup>12</sup>

#### **Laaggeletterdheid**

In Haarlem is tussen de 8 en 11 procent van de bevolking tussen de 16 en 65 jaar laaggeletterd.<sup>13</sup>

#### **Voorzieningen voor basisvaardigheden in de gemeente Haarlem**

Het beleid en de voorzieningen omtrent basisvaardigheden komen in de gemeente Haarlem voort uit regionale afspraken en samenwerking. Binnen de gemeente Haarlem zelf is beleid omtrent basisvaardigheden belegd bij Jeugd, Onderwijs en Sport omdat de portefeuille volwassenonderwijs hieronder valt. Er wordt bij scholingsaanbod op het gebied van basisvaardigheden onderscheid gemaakt tussen drie verschillende soorten aanbod:

- formele educatie: onderwijsaanbod dat is aanbesteedt aan geaccrediteerde opleidingstrajecten;
- het non-formele aanbod: al het aanbod dat door vrijwilligers wordt aangepakt en waar geen diploma of accreditatie aan verbonden is;
- informeel aanbod: trajecten met een net iets ander doel waar basisvaardigheden ook een onderdeel van uitmaken, ook wel het camouflage-aanbod.

#### **Taalakkoord Zuid-Kennemerland en IJmond 2019-2021**

Aansluitend op Tel mee met Taal, het landelijk actieprogramma om laaggeletterdheid te voorkomen en verminderen, is er binnen de arbeidsmarktregio waarvan Haarlem centrumgemeente is in 2016 het *Taalakkoord Zuid-Kennemerland en IJmond* gesloten. Voor de periode 2019-2021 is het Taalakkoord vernieuwd. Het Taalakkoord is een regionaal netwerk van gemeenten, sociale partners en regionale werkgevers dat zich inzet voor mensen met beperkte basisvaardigheden en dat kennis en ervaring deelt.

Vanuit het Taalakkoord is binnen de subregio Zuid-Kennemerland, waar Haarlem deel van uitmaakt, het Netwerk Basisvaardigheden Zuid-Kennemerland<sup>14</sup> (verder Netwerk Basisvaardigheden) gevormd. Het Netwerk Basisvaardigheden is als samenwerkingsverband, onder andere, verantwoordelijk voor het realiseren van passend educatief aanbod, het bieden van fysieke plekken in de regio voor

<sup>12</sup> <https://haarlem.incijfers.nl/dashboard/haarlem-in-cijfers---dashboard/bevolking-2/> peildatum 1 januari 2021.

<sup>13</sup> Stichting Lezen en Schrijven 2016. Regionale spreiding van geletterdheid in Nederland.

<sup>14</sup> <https://netwerkbasisvaardigheden.nl/>



Taalsprekuren, het bekend maken van het regionale aanbod basisvaardigheden en het agenderen van de problematiek rondom basisvaardigheden voornamelijk binnen het sociaal domein. Het Taalakkoord is ondertekend door

De kernpartners binnen het Netwerk Basisvaardigheden zijn:

- Gemeente Haarlem
- Stichting Lezen en Schrijven
- Bibliotheek Zuid-Kennemerland
- Haarlem Effect
- Nova College

### **Regionaal Meerjarenplan Aanpak Lage Basisvaardigheden 2021-2024**

Recent is ook het *Regionaal Meerjarenplan Aanpak Lage Basisvaardigheden 2021-2024* gesloten. Doel van dit plan is om te lage basisvaardigheden onder volwassenen in de regio aan te pakken door het passend aanbod op het gebied van taal, rekenen en digitale vaardigheden aan te bieden zodat zij volwaardig mee kunnen doen in de samenleving. In het plan wordt dan ook de link gelegd met de arbeidsmarkt en samenwerking gezocht met werkgevers, het WerkgeversServicePunt en Leerwerkloket en de ondertekenaars van het Taalakkoord. Het plan zet onder andere in op een betere aansluiting bij het sociaal domein en verdere aandacht voor het herkennen en doorverwijzen van beperkte basisvaardigheden door professionals.

De doelgroep van het meerjarenplan bestaat uit niet-inburgering plichtige inwoners vanaf 18 jaar met basisvaardigheden onder het niveau van de startkwalificatie niveau. Er wordt daarbij onderscheid gemaakt tussen inwoners met Nederlands als moedertaal (NT1) en anderstaligen (NT2) omdat beide groepen verschillende motivaties, leerbehoeften en leervermogen hebben.

In het meerjarenplan zijn de volgende doelstellingen vastgelegd waarop de gemeenten gaan samenwerken:

- Het bereiken van NT1-ers;
- Het bereiken van ouders en jongvolwassenen;
- Het herijken van al het aanbod op basis van de ervaringen van deelnemers;
- Monitoring van de resultaten, de kwaliteit en de impact

### **Huidig aanbod**

Bij de vestigingen van de bibliotheek Zuid-Kennemerland is er vanuit het Taalakkoord aanbod voor taalvaardigheden en digitale vaardigheden. Voor de digitale vaardigheden gaat het om:

- Media-sprekuren
- Klik & Tik cursussen,
- Digitaal Sterk!
- Informatiepunt Digitale Overheid.

Er zijn daarnaast Taalsprekuren voor mensen die vragen hebben over het leren van de Nederlandse taal en in de Bibliotheek Haarlem Schalkwijk is er het Taalplein waar volwassenen onder begeleiding Nederlands kunnen oefenen op de computer. Bij het Nova College is daarnaast formeel scholingsaanbod op het gebied van taal.

### **Betrokken organisaties in het sociaal domein**

In de gemeente Haarlem zijn negen sociaal wijkteams in vijf stadsdelen actief. Een sociaal wijkteam bestaat uit een samenstelling van professionals vanuit verschillende organisaties met verschillende expertises:



- Gemeente Haarlem: in de sociaal wijkteams zitten professionals vanuit de gemeente afdelingen Werk en Inkomen, Schulddienstverlening en WMO.
- Haarlem Effect: welzijnsorganisatie die mensen vanuit de buurt ondersteunt bij hulpvragen en het nemen van initiatieven.
- DOCK: welzijnsorganisatie die mensen vanuit de buurt ondersteunt bij hulpvragen en het nemen van initiatieven.<sup>15</sup>
- Zorgbalans: een ouderenzorgorganisatie die mensen met een zorgbehoefte ondersteunt om zo lang mogelijk zelfstandig en op een eigen wijze vorm en inhoud te geven aan hun leven.<sup>16</sup>
- MEE & De Wering: een organisatie voor maatschappelijke dienstverlening en cliëntondersteuning aan mensen die om welke reden dan ook kwetsbaar zijn.<sup>17</sup>
- RIBW-KAM (Regionale Instelling voor Beschermende Woonvormen - Kennemerland/Amstelland en de Meerlanden) geeft ondersteuning aan mensen met langdurige psychiatrische en of psychosociale kwetsbaarheid via beschermd wonen, maatschappelijke opvang, ambulante begeleiding en activering.<sup>18</sup>
- Leger des Heils: biedt als zorgorganisatie ondersteuning op allerlei levensdomeinen.<sup>19</sup>

De sociaal wijkteams zijn gevestigd in de wijkcentra in de stadsdelen en staan onder de supervisie en regie van de gemeente Haarlem. De organisaties Haarlem Effect en DOCK verrichten als de huidige formele partners<sup>20</sup> van de gemeente Haarlem het outreachende werk in het sociaal domein zowel als lid van de sociaal wijkteams als daarbuiten.

## 5.2 De rol van basisvaardigheden in het sociaal domein

In de gemeente Haarlem is niet formeel vastgelegd dat het herkennen en doorverwijzen van mensen met beperkte basisvaardigheden tot het takenpakket van professionals in de wijk en of sociaal wijkteams behoort. Daardoor is de aandacht hiervoor ook niet structureel geregeld binnen het sociaal domein. Informeel is het wel de bedoeling dat alle outreachende professionals beperkte basisvaardigheden herkennen en mensen doorverwijzen. In het *Regionaal Meerjarenplan Aanpak Lage Basisvaardigheden 2021-2024* is onder andere het plan opgevat om de verbinding met het sociaal domein te versterken op het gebied van beperkte basisvaardigheden, het meerjarenplan is echter nog zeer recent en de uitvoering is nog in ontwikkeling.

### Cursus herkennen en doorverwijzen

Ondanks dat het (nog) geen formeel onderdeel van het taakpakket is, hebben professionals wel al een training gehad voor het signaleren van beperkte basisvaardigheden. Alle professionals in de sociaal wijkteams en welzijnsorganisaties hebben vanuit het Netwerk Basisvaardigheden van Stichting Lezen & Schrijven eenmalig de cursus 'Herkennen en doorverwijzen' gevolgd. In deze training leren professionals laaggeletterdheid herkennen en bespreekbaar maken.

<sup>15</sup> [www.dock.nl/haarlem](http://www.dock.nl/haarlem)

<sup>16</sup> [www.zorgbalans.nl](http://www.zorgbalans.nl)

<sup>17</sup> [www.meewering.nl](http://www.meewering.nl)

<sup>18</sup> [www.ribw-kam.nl](http://www.ribw-kam.nl)

<sup>19</sup> [www.legerdesheils.nl](http://www.legerdesheils.nl)

<sup>20</sup> Op dit moment loopt er in de gemeente Haarlem een aanbestedingsprocedure voor de verwerving van het Sociaal Wijkteam alsmede andere welzijnspartners en zorgaanbieders in de stad.



### 5.3 Werkwijzen

Er is met vier professionals gesproken over de rol van beperkte basisvaardigheden in hun werk. Het gaat om drie professionals die werkzaam zijn bij hetzelfde sociaal wijkteam vanuit Haarlem Effect en de gemeente Haarlem en één professional die werkzaam is bij welzijnsorganisatie DOCK.

#### **Manier van werken/outreaching werken**

De sociaal wijkteams zijn gevestigd in de wijkcentra in de stadsdelen en werken in en vanuit de buurt. De sociaal wijkteams ondersteunen buurtbewoners bij vragen en problemen op verschillende leefgebieden en verwijzen indien nodig naar de juiste instanties. Mensen kunnen contact opnemen met het wijkteam in hun buurt door te bellen of te mailen of door langs te komen tijdens het inloopspreekuur. De hulpverleners van de wijkteams leggen ook huisbezoeken af, onder andere bij zorgmijders. De opbouwwerkers van DOCK en Haarlem Effect, die geen onderdeel zijn van het sociaal wijkteam, werken eveneens in de wijken. In samenwerking met de gebiedsteam van de gemeente bepalen zij waar de focus van hun werk ligt.

#### **Signalerende rol voor professionals.**

In de interviews met de vier professionals komt naar voren dat inzet op beperkte basisvaardigheden geen onderdeel van hun formele takenpakket is, maar dat zij wel een signalerende rol voor zichzelf zien weggelegd op het gebied van beperkte basisvaardigheden. Deze rol is voor DOCK vanuit het Netwerk Basisvaardigheden duidelijker dan voor het sociaal wijkteam. Het is de taak van het sociaal wijkteam om mensen zo te ondersteunen dat ze uiteindelijk zelfstandig hun leven kunnen leiden. Volgens de professionals van het wijkteam betekent dit in de praktijk dat het actief vinden en benaderen van mensen met beperkte basisvaardigheden niet het primaire aandachtspunt is. Als er echter iemand met een hulpvraag binnenkomt, proberen ze er wel achter te komen wat de achterliggende oorzaak van de hulpvraag is. Dit kunnen ook beperkte basisvaardigheden zijn. In dat opzicht zijn de professionals van het sociaal wijkteam wel bezig met welke vaardigheden iemand nog niet beheerst, wat iemand nog kan bijleren en hoe ze dat gaan doen.

Alle gesproken professionals hebben de cursus Herkennen en doorverwijzen van Stichting Lezen & Schrijven gevolgd. Dit heeft het signaleren bij hen onder de aandacht gebracht. Deze aandacht is echter niet structureel zo geven zij aan. Alle professionals geven aan dat de focus bij beperkte basisvaardigheden op dit moment voornamelijk bij digitale vaardigheden ligt. Dit komt mede door het project Digitaal Sterk! dat onder andere in de wijk waar de professionals werkzaam zijn, plaatsvindt.

#### **Herkennen van beperkte basisvaardigheden**

De professionals geven aan dat om te achterhalen of beperkte basisvaardigheden een rol spelen het van belang is om een iemand beter te leren kennen en een relatie op te bouwen. Daar is tijd voor nodig en dit vergt meerdere gesprekken. Vaak hebben mensen namelijk allerlei trucs om te verhullen dat ze iets niet kunnen en is dat nodig om door de trucs heen te kunnen prikken. Dit is bij laaggeletterdheid meer aan de orde dan bij digitale vaardigheden. Bij laaggeletterdheid is het daarnaast soms ook lastig om te herkennen of iemand laaggeletterd is en technisch niet kan lezen en schrijven of dat iemand een brief of formulier gewoon ingewikkeld vindt. Bij NT2'ers, mensen met Nederlands als tweede taal, is laaggeletterdheid gemakkelijker te herkennen.



Daarnaast is het ook zo dat mensen met specifieke hulpvragen binnenkomen omdat er problemen spelen, bijvoorbeeld op financieel gebied of in de thuissituatie. Als hulpverlener gaan ze in eerste instantie met die hulpvraag aan de slag. Aandacht voor eventuele beperkte basisvaardigheden komt dan pas later of niet aan de orde. De focus op het oplossen van problemen speelt volgens de professionals zowel bij het sociaal wijkteam als bij DOCK een belemmerende rol bij het signaleren van beperkte basisvaardigheden.

De opbouwwerker van DOCK licht toe dat NT2'ers in de praktijk voldoende worden gevonden. Het vinden van laaggeletterde NT1'ers, mensen met Nederlands als moedertaal, daarentegen verloopt moeizaam. Ze weten dat er laaggeletterde NT1'ers zijn in de wijk maar ze vinden ze nauwelijks. Wanneer ze wel een NT1'er vinden ligt de focus vaak op het oplossen van problemen en niet op de taalvaardigheden.

*"In Haarlem is NT1 nog echt een verborgen probleem. Dat het er is, is duidelijk. Maar hoe ze NT1'ers moeten vinden en helpen is nog de vraag. Net als huiselijk geweld komt laaggeletterdheid heel veel voor maar het signaleren en er vervolgens iets mee doen is echt heel lastig."*

### **Bespreekbaar maken en motiveren**

Het bespreken van beperkte basisvaardigheden is volgens de professionals niet iets wat ze in een eerste gesprek aansnijden. Het bespreekbaar maken kan nadat er een relatie is opgebouwd en er sprake is van onderling vertrouwen. Het bespreken kan bijvoorbeeld goed als er concrete opdrachten zijn zoals het opstellen van een CV of het invullen van formulieren.

Rondom laaggeletterdheid speelt schaamte ook een rol, geven de professionals aan. Bij beperkte digitale vaardigheden speelt schaamte minder of geen rol. Vooral als mensen al wat ouder zijn geven ze makkelijker toe dat zij beperkt of niet digitaal vaardig zijn. Dit komt omdat zij er niet mee zijn opgegroeid en het op school niet hebben geleerd. Dat maakt het makkelijker om beperkte digitale vaardigheden te bespreken.

Ook het motiveren van mensen om aan vaardigheden te gaan werken speelt een rol volgens de professionals. Vaak zijn er meerdere gesprekken nodig om iemand te motiveren om daadwerkelijk actie te ondernemen. Een verwijzing is in principe vrijblijvend daarom is het van belang mensen te motiveren om daadwerkelijk aan vaardigheden te gaan werken en deze ook bij te houden.

*"Je moet langzaam met iemand meelopen totdat iemand eraan toe is om het te bespreken en daarna om er iets aan te doen en dan zeg je 'kom we gaan je samen inschrijven bij de cursus in de bieb.'"*

### **Doorverwijzen**

Doorverwijzen voor digitale vaardigheden verloopt goed. Dat komt omdat er voor hulp bij digitale vaardigheden concreet aanbod is in het buurthuis dat bekend is bij de professionals van het sociaal wijkteam. In principe proberen ze mensen na één of twee keer samen iets te doen naar een cursus digitale vaardigheden te begeleiden.

*"Bij digitale vaardigheden ligt dat makkelijker omdat je aanbod in de buurt hebt. Bij wijze van spreken kun je iemand er zelf naartoe brengen."*



Het doorverwijzen van mensen met beperkte basisvaardigheden verloopt in het bijzonder op het gebied van taal moeizaam volgens de professionals van het sociaal wijkteam. Dit onder andere omdat er onvoldoende aanbod is om naar door te verwijzen, zo zeggen zij. Toegankelijke taalcurssussen in de buurt zijn er volgens hen bijna niet op het moment.

De professional van DOCK licht toe dat er voor NT2'ers voldoende aanbod is om naar door te verwijzen en dat zij dat ook doen. Voor NT1'ers is dit inderdaad niet het geval als het over taalcurssussen gaat. Er was wel een aanbod om vanuit het Nova College een taalcurssus voor NT1 op te starten maar die klas raakte niet gevuld en is daarom niet van start gegaan.

## 5.4 Succesfactoren en ontwikkelpunten

De gemeente Haarlem is op dit moment nog bezig om de mogelijkheden omtrent de aanpak van beperkte basisvaardigheden verder te verkennen. Ook de professionals benoemen dat zij nog verkennend zijn op het gebied van beperkte basisvaardigheden. Daardoor zijn er nog weinig succesfactoren te benoemen. Een is er wel duidelijk te benoemen:

- In Haarlem is al duidelijk aandacht voor digitale vaardigheden. Er is voldoende aanbod hiervoor en ook de professionals zijn alert op het signaleren en doorverwijzen van cliënten met beperkte digitale vaardigheden.

De professionals benoemen daarnaast de volgende ontwikkelpunten:

- Er is een wens om vaker/meer passend trainingsaanbod voor het herkennen, benaderen en doorverwijzen van laaggeletterden te kunnen volgen. Hiermee zouden meer professionals laaggeletterdheid leren signaleren en wordt het oog hiervoor gestimuleerd.
- Structurele aandacht voor beperkte basisvaardigheden in het werk van de sociaal wijkteams en welzijnsorganisaties door het regelmatig op de agenda terug te laten komen in werkoverleggen en of intervisie.
- De professionals geven aan dat zij vinden dat er vanuit het beleid van de gemeente nog niet voldoende aandacht is voor beperkte basisvaardigheden en dat deze aandacht er wel zou moeten komen.
- Meer passend aanbod creëren voor de NT1 laaggeletterden. Er is op dit geen passend aanbod aan taalcurssussen in de buurt voor de NT1 groep volgens de professionals.
- Het aanbod kenbaar maken bij de professionals, de professionals geven aan dat zij niet of niet goed genoeg op de hoogte zijn van het aanbod. Doorverwijsmogelijkheden voor taalvaardigheden zouden net zo gemakkelijk moeten zijn als voor digitale vaardigheden.
- Zowel de gemeente als de professionals geven aan dat inzetten op het versimpelen van de communicatie door de gemeente bij zou dragen hoewel dit de oorzaak niet aanpakt.



## 6 Analyse, conclusies en aanbevelingen

In dit hoofdstuk brengen we de opgehaalde informatie vanuit deskresearch, interviews met ervaringsdeskundigen en de cases van Breda en Haarlem samen. Daarbij trekken wij enkele conclusies op basis waarvan wij de onderzoeksvragen beantwoorden en enkele aanbevelingen voor actoren in het sociaal domein formuleren.

De overkoepelende onderzoeksvraag was: **“welke behoefte aan professionele kennis en vaardigheden hebben professionals in het sociaal domein rondom het vinden, benaderen en doorverwijzen van personen met beperkte basisvaardigheden (lezen, schrijven, rekenen, digitale vaardigheden)?”**

Met daarbij als deelvragen:

1. In hoeverre zien zij deze rol(len) als hun taak?
2. Welke professionele kennis en kunde hebben ze (of ontbreekt) om deze personen te vinden (/herkennen), benaderen (/bespreekbaar te maken) en door te verwijzen?
3. In hoeverre hebben ze mogelijkheden om beperkte basisvaardigheden aan te kaarten en op te lossen? (mogelijkheden gekoppeld aan bijvoorbeeld handelingsverlegenheid, vaardigheden hierover in gesprek te gaan, kennis over doorverwijzingsmogelijkheden en aanbod)
4. Wat beperkt of faciliteert ze in hun mogelijkheden? Wat is hierin bijvoorbeeld de rol van de gemeente en de organisaties waarbij zij werkzaam zijn?

Allereerst beantwoorden we de vier deelvragen. Op basis daarvan beantwoorden wij de hoofdvraag.

### 6.1 Basisvaardigheden als taak

De eerste deelvraag is in hoeverre professionals het vinden, benaderen en doorverwijzen van personen met beperkte basisvaardigheden als hun taak zien. We zien hierbij een duidelijk contrast tussen de twee gemeenten Breda en Haarlem. In geen van beide gemeenten is het vinden, benaderen en doorverwijzen van personen met beperkte basisvaardigheden een uitdrukkelijke taak vanuit het gemeentelijke beleid. De professionals gaan hier in de praktijk anders mee om.

Doordat basisvaardigheden in Breda in het algemeen meer in de aandacht staan, hebben ook de professionals hier meer oog voor en zien zij het meer als hun taak om hier actief mee aan de slag te gaan. De activiteiten van het netwerk ‘Breda Eenvoudig’ komen in alle lagen van beleid en uitvoering tot uitdrukking. Hierdoor zien ook de professionals een taak voor zichzelf op dit gebied. Het belang van basisvaardigheden wordt onderschreven als een belangrijk achterliggend probleem bij veel burgers waarmee de professionals in het sociaal domein in aanraking komen.

In Haarlem is er in algemene zin minder aandacht voor basisvaardigheden. Dit thema wordt vooral indirect als een aandachtspunt gezien door de professionals in het sociaal domein. De professionals erkennen dat voor het zelfredzaam maken van burgers basisvaardigheden belangrijk kunnen zijn, maar in de praktijk ligt de focus primair op het oplossen van de problemen die de aanleiding zijn om met de burgers in contact te komen.



De werkwijze in Haarlem is herkenbaar vanuit de gesprekken met ervaringsdeskundigen. Laaggeletterden met Nederlands als moedertaal geven aan dat in de praktijk de kans groot is dat hun gebrekkige basisvaardigheden ongezien blijven. Daarbij speelt mee dat mensen met beperkte vaardigheden dit vaak verhullen. Professionals geven hier niet altijd voldoende aandacht aan. Vrijwel alle ervaringsdeskundigen erkennen dat hun gebrekkige basisvaardigheden eerder ontdekt hadden kunnen worden, maar daar in contacten met gemeente en hulpverleners te weinig oog voor was.

Kortom: het hangt van de context af in hoeverre professionals het herkennen en benaderen van personen met beperkte basisvaardigheden als hun taak zien. In Breda is dit wel zo, al is dit niet geformuleerd in een formele taakopdracht. In Haarlem wordt het indirect als een taak gezien. Dit kwam ook uit de literatuur als aandachtspunt naar voren. Een gebrek aan richtlijnen kan een belemmerende factor vormen als dit ertoe leidt dat de professionals zelf bepalen waar zij aandacht aan besteden.

## **6.2 Kennis en kunde van professionals**

De tweede deelvraag draait om de professionele kennis en kunde die professionals al dan niet hebben om personen met beperkte basisvaardigheden te vinden, benaderen en door te verwijzen.

Op basis van de ervaringen in Breda en Haarlem lijkt het herkennen van beperkte basisvaardigheden het belangrijkste aandachtspunt op dit gebied. In Haarlem zegt men zeer weinig laaggeletterden uit de doelgroep NT1 (Nederlands als moedertaal) te kunnen vinden. Daarbij erkent men wel dat deze doelgroep er wel in grote mate zou moeten zijn. Het probleem is dus blijkbaar het herkennen van de doelgroep.

Het feit dat mensen met beperkte basisvaardigheden lastig te vinden (c.q. te herkennen) zijn is niet verwonderlijk. De ervaringsdeskundigen zelf geven namelijk aan dat zij door schaamte hun beperkte vaardigheden goed verborgen weten te houden. Dit geldt nog het meeste voor het herkennen van laaggeletterdheid bij de groep NT1. Het is dus aan de professional om alert te zijn op signalen. En meestal zijn er meerdere contactmomenten over een langere tijdsperiode voor nodig om laaggeletterden te herkennen. Voor beperkte digitale vaardigheden is het veelal eenvoudiger. Hier zijn veel mensen namelijk open over en er heerst, vooral onder ouderen, minder een 'taboe' op beperkte digitale vaardigheden.

Om te voorkomen dat beperkte basisvaardigheden (vooral laaggeletterdheid bij NT1) te lang ongezien blijven, kunnen professionals er ook gericht naar vragen. Dit wordt in Breda deels indirect (vragen naar opleidingsniveau, voorlezen van (klein)kinderen, etc.) en uiteindelijk direct al gedaan. Ervaringsdeskundigen erkennen dat het nuttig is om er direct naar te vragen. Voorwaarden daarvoor zijn wel dat het vragen naar beperkte basisvaardigheden op een tactvolle manier gebeurt, met empathie en geruststelling dat hij of zij niet de enige is die hiermee worstelt. Hoewel niet iedereen direct zal erkennen laaggeletterd te zijn, is de kans wel groot dat iemand erkent moeite met lezen, schrijven of rekenen te hebben wanneer hij/zij hiernaar gevraagd wordt.

In trainingen en via de reeds ontwikkelde doelgroepen en persona's (zoals KLASSE! en GeletterheidInZicht) wordt aandacht besteed aan hoe professionals laaggeletterden kunnen herkennen en benaderen. Zowel in Breda als in Haarlem hebben professionals





een training hierover gevolgd. Het volgen van de training alleen is echter niet doorslaggevend of het daadwerkelijk in de praktijk wordt gebracht, zoals in Haarlem blijkt. Voortdurende aandacht voor het onderwerp, zoals in Breda, is van belang. Dus het periodiek herhalen van (de lessen uit) de training is belangrijk, evenals het structureel volgen van de training door nieuwe medewerkers. In Breda wordt naast de training ook gebruik gemaakt van de inbreng van ervaringsdeskundigen die een goed inzicht kunnen geven in de praktijk en de signalen die professionals kunnen oppikken om mensen met beperkte digitale vaardigheden te herkennen.

### **6.3 Mogelijkheden om beperkte basisvaardigheden bespreekbaar maken en op te lossen**

De derde deelvraag gaat over de mogelijkheden om beperkte basisvaardigheden aan bespreekbaar te maken en op te lossen. Daarbij gaan we specifiek in op de handelingsverlegenheid, vaardigheden hierover in gesprek te gaan en de kennis over doorverwijzingsmogelijkheden en aanbod.

Handelingsverlegenheid wordt door de professionals zelf niet gezien als een bezwaar. Ze zeggen allen beperkte basisvaardigheden bespreekbaar te maken, als hier aanleiding toe is. Desondanks signaleren wij wel enige vorm van terughoudendheid door vooraf te kijken naar uitkomstverwachting voor de cliënt. Zowel in Breda als Haarlem zijn cases gemeld waarbij de professional zelf een afweging heeft gemaakt om het onderwerp basisvaardigheden wel of niet bespreekbaar te maken. Soms zijn hiervoor gegronde redenen, zoals bij personen met een verstandelijke handicap of dementie. In andere gevallen wordt er bewust gekozen om in eerste instantie (of alleen maar) te focussen op het oplossen van het directe probleem. Ook zijn er cases waarbij basisvaardigheden van vrouwen met een migratieachtergrond niet worden geadresseerd, omdat dit in de gezinssituatie wellicht niet passend is. Het is binnen de kaders van dit onderzoek niet mogelijk om achteraf met zekerheid te stellen dat hier wel aandacht aan basisvaardigheden had moeten worden besteed. Wel geeft het aan dat het een voortdurend aandachtspunt is wanneer er wel en wanneer er geen aandacht aan basisvaardigheden wordt gegeven. Een dergelijk oordeel op basis van veronderstellingen kan ertoe leiden dat mensen die er wel gebaat bij zouden zijn alsnog ondersteuning mislopen. Dit sluit ook aan bij een opmerking van de ervaringsdeskundigen, dat hulpverleners niet te veel vanuit bepaalde aannames en veronderstellingen moeten werken bij het aanbieden van hulp.

Ook gespreksvaardigheden worden door professionals niet als probleem gezien. Wel leren wij uit de gesprekken met ervaringsprofessionals dat enige voorzichtigheid is geboden bij het benaderen van de doelgroep. Er moet eerst sprake zijn van een vertrouwensband en een veilige sfeer. Pas dan zullen veel mensen met beperkte basisvaardigheden durven toe te geven dat zij inderdaad beperkt vaardig zijn. Op basis van trainingen en kennis van ervaringsverhalen zijn er wel voldoende aanknopingspunten voor professionals om te leren op de juiste manier het gesprek aan te gaan.

De kennis over doorverwijsmogelijkheden en het aanbod aan ondersteuning is wel een aandachtspunt. Daarbij zien wij een duidelijk contrast tussen Breda en Haarlem. In Breda is er een hecht netwerk van partijen die goed op de hoogte zijn van elkaars aanbod. In Haarlem, daarentegen, schiet de bekendheid van het aanbod bij de professionals in het wijkteam nog tekort. Wanneer er voldoende zicht is op de mogelijkheden om mensen te helpen, ontstaat er ook oog voor de personen die met



dat aanbod geholpen zouden zijn. Als het idee bestaat dat iemand niet verder kan worden geholpen, is de kans klein dat een professional iemand actief naar ondersteuning doorverwijst.

Een hecht netwerk draagt ook bij aan het outreachend werken. Veel burgers komen pas met een wijkteam of maatschappelijk werkers in aanraking als daar directe aanleiding toe is. Bovendien zijn er veelal meerdere contactmomenten nodig om te zien dat iemand beperkte basisvaardigheden heeft, zeker als het om laaggeletterdheid gaat. Personen met beperkte basisvaardigheden kunnen wel al in beeld zijn bij andere partijen in verschillende levensdomeinen, zoals bij scholen van hun kinderen, zorgverleners, buurtactiviteiten of werkgevers. Dit zijn actoren die vaak intensiever contact hebben met de burgers, en zo een beter beeld kunnen hebben van iemands vaardigheden. Wanneer er een goed functionerend netwerk van verschillende partijen in het sociaal domein en/of rondom het thema basisvaardigheden is, kunnen leden hiervan actief naar elkaar doorverwijzen. Hoe beter de samenwerking van het netwerk van organisaties rondom de burgers, hoe meer de partijen in het netwerk oog zal hebben voor problematieken van burgers en waar de burger daarmee terecht kan. Zo kunnen laagdrempelige informele activiteiten dienen als camouflage-aanbod. Dit wil zeggen dat de activiteit vooral een middel is om met burgers in contact te komen en hen, indien nodig, te kunnen helpen bij zaken die in hun leven spelen. Omdat professionals niet overal aanwezig kunnen zijn in de levensdomeinen van burgers, helpt het als ook andere partijen in het netwerk alert zijn op problemen van burgers, zoals beperkte basisvaardigheden.

#### **6.4 Randvoorwaarden**

De vierde deelvraag gaat in op factoren die professionals beperken of faciliteren in hun mogelijkheden. Daarbij kijken we naar de rol van de gemeente en de organisaties waarbij zij werkzaam zijn.

Uit de twee cases Breda en Haarlem blijkt dat het niet noodzakelijk is voor een gemeente om het thema basisvaardigheden expliciet in de taakstelling voor het sociaal domein op te nemen. In beide gemeenten is dit niet het geval, maar in Breda gaan de professionals hier wel actief mee aan de slag. Dit is grotendeels te verklaren door de wijze waarop het thema is ingebed in de cultuur rondom het ondersteunen van de burgers. Op zowel beleids- als uitvoeringsniveau is er een bewustzijn dat een deel van de burgers beperkte basisvaardigheden heeft en dat hier actief op moet worden ingespeeld.

Hoewel een specifieke taakstelling door de gemeente niet noodzakelijk is, is het wel wenselijk dat gemeenten het thema 'basisvaardigheden' omarmen en op verschillende gebieden laten terugkomen. Zo zijn alle partijen in Breda, inclusief de gemeente, zich ervan bewust dat zij op een toegankelijke manier moeten communiceren en dat zij er alert op moeten zijn dat niet iedereen alles goed zal begrijpen. Om de daad ook bij het woord te voegen is het voor een gemeente belangrijk om het onderwerp aan te jagen en te faciliteren. Zo zien wij in Breda dat er vanuit de gemeente een projectleider is aangesteld op het dossier laaggeletterdheid, die alle partijen in het netwerk op de hoogte houdt van ontwikkelingen en het belang van aandacht voor het thema onderstreept. Voor een dergelijke rol moet dus ook budget worden gereserveerd. In Haarlem is een dergelijke sleutelpersoon er bijvoorbeeld niet, en valt de ondersteuning van basisvaardigheden onder het bredere dossier van volwasseneneducatie.



Naast de rol van de gemeente hebben we eerder al het belang van een sterk netwerk rondom basisvaardigheden benoemd. In een netwerk waarin partijen elkaar alert houden op aandacht voor basisvaardigheden, zal de ondersteuning ook beter tot zijn recht komen. De continue aandacht voor basisvaardigheden via 'Breda Eenvoudig' draagt direct bij aan actie op dit gebied. Daarbij is het van belang dat de kennis en ervaringen binnen het netwerk ook hun weg tot op het uitvoeringsniveau vinden. Zo zien we dat er in het netwerkverband in Breda het volgen van trainingen door professionals en het betrekken van ervaringsdeskundigen wordt gestimuleerd. Ook in Haarlem is er een netwerk van partijen rondom laaggeletterdheid, het Netwerk Basisvaardigheden. In de praktijk blijkt echter dat nog niet alle kennis die daar wordt uitgewisseld zijn weg richting de professional vindt. Zo bleken de door ons gesproken leden van het wijkteam niet op de hoogte van het volledige scholings- en ondersteuningsaanbod in de gemeente. Het gegeven dat de aanpak van laaggeletterdheid niet tot de kerntaken van de professionals in het sociaal domein behoort, kan er een rol bij spelen dat de informatie over het aanbod de professionals onvoldoende bereikt.

## 6.5 Conclusie en aanbevelingen

Op basis van het voorgaande kunnen we de hoofdvraag beantwoorden. Deze luidde "welke behoefte aan professionele kennis en vaardigheden hebben professionals in het sociaal domein rondom het vinden, benaderen en doorverwijzen van personen met beperkte basisvaardigheden (lezen, schrijven, rekenen, digitale vaardigheden)?"

Vanuit de deskresearch, maar vooral de interviews met ervaringsdeskundigen en professionals zelf komt een beeld naar voren dat kennis en vaardigheden niet de grootste belemmerende factoren zijn bij het vinden, benaderen en doorverwijzen van personen met beperkte basisvaardigheden. Er ligt een grotere uitdaging bij de voortdurende aandacht van professionals voor de (mogelijke) aanwezigheid van beperkte basisvaardigheden.

De twee cases Breda en Haarlem zijn op veel gebieden vergelijkbaar: er is een netwerk rondom laaggeletterdheid, er zijn voorzieningen waar burgers terecht kunnen, de gemeente heeft geen taakstelling aan de partijen in het sociaal domein gegeven en professionals hebben (deels) een training op het gebied van herkennen en doorsturen van mensen met beperkte basisvaardigheden gevolgd. Toch pakt de aanpak in de praktijk heel anders uit. Dit komt waarschijnlijk door de grotere en voortdurende aandacht in Breda voor het thema. Mede dankzij de aangestelde projectleider is het netwerk actiever en er wordt op allerlei manieren rekening gehouden met beperkte basisvaardigheden. Door deze voortdurende aandacht beklijft het onderwerp meer en houden de professionals hier voortdurend oog voor.

Naast bekendheid met het onderwerp 'basisvaardigheden' is uiteraard bekendheid met het lokale of regionale aanbod ook een belangrijke voorwaarde voor het verwijzen van mensen met beperkte basisvaardigheden.

Wanneer de basisvoorwaarden van bekendheid van het onderwerp en bekendheid van de voorzieningen op orde zijn, zijn er nog een twee aandachtspunten te benoemen in de uitvoerende sfeer, namelijk:

- **Het herkennen van de NT1-doelgroep.** Uit de verhalen van ervaringsdeskundigen leren wij dat zij hun beperkte basisvaardigheden vaak goed verborgen weten te houden. Het feit dat iemand beperkte basisvaardigheden heeft



is niet altijd direct te zien. Dit speelt bij NT1'ers nog meer dan bij NT2'ers. In Haarlem erkennen de professionals dat het probleem voor hen vaak verborgen blijft. In Breda gaat dit beter, mede dankzij het voortdurende bewustzijn van het feit dat dit speelt.

- **Het voorkomen van vooroordelen.** Hoewel professionals zeggen geen handelingsverlegenheid te hebben en het onderwerp goed bespreekbaar te kunnen maken, wordt er soms gestuurd op de uitkomstverwachting voor de cliënt. Er wordt gehandeld op basis van een aanname dat basisvaardigheden in een casus niet relevant of van ondergeschikt belang zijn. Hierdoor kunnen latente hulpvragen verloren gaan. Dit aandachtspunt speelt zowel bij de groep NT1 als NT2.

Ten slotte kan het belang van het betrekken van ervaringsdeskundigheid niet worden onderschat. Voor beide bovenstaande aandachtspunten helpen inzichten in hoe mensen met beperkte basisvaardigheden in de praktijk handelen en hoe zij behandeld willen worden. In Breda worden ervaringsdeskundigen dan ook actief ingezet om van te leren.

### **Aanbevelingen**

Op basis van de bovenstaande conclusies formuleren wij de onderstaande concrete aanbevelingen. Door deze op te volgen kunnen gemeenten en organisaties in het sociaal domein bevorderen dat professionals personen met beperkte basisvaardigheden beter vinden, benaderen en doorverwijzen.

1. **Zorg ervoor dat aandacht voor basisvaardigheden integraal wordt ingebed in alle contacten met burgers.** Door op alle vlakken rekening te houden met mensen met beperkte basisvaardigheden ontstaat een basis van waaruit er meer oog ontstaat voor de uitdagingen waar burgers met beperkte basisvaardigheden voor staan. Dit vertaalt zich in het sociaal domein naar het actief begeleiden van burgers richting een duurzame oplossing voor hun problemen, namelijk: het bevorderen van hun vaardigheden.
2. **Zorg voor een actief netwerk rondom het ondersteuningsaanbod.** Binnen een dergelijk netwerk wordt actief kennis uitgewisseld en kunnen partijen naar elkaar doorverwijzen. Het is van belang dat professionals goed op de hoogte zijn van het aanbod in hun regio voor het bevorderen van basisvaardigheden.
3. **Zorg voor borging van de aandacht en het netwerk via een actieve projectleider.** Wanneer iemand zich verantwoordelijk voelt voor het voortdurend onder de aandacht houden van het thema basisvaardigheden, blijft dit bij alle partijen binnen het netwerk op het netvlies. Zodoende raakt het bij alle betrokken organisaties ingebed in beleid en activiteiten.
4. **Maak voor het herkennen en benaderen van personen met beperkte basisvaardigheden gebruik van trainingen en beschikbare persona's.** Deze helpen bij het leren inschatten van welke personen mogelijk beperkte basisvaardigheden hebben. Ook leren professionals in trainingen hoe deze personen het beste te benaderen. Overigens leidt het eenmalig volgen van een training niet tot grote veranderingen van werkwijzen. Er is voortdurende aandacht nodig voor het thema basisvaardigheden. Dit hangt samen met aanbevelingen 1 en 3.
5. **Ga niet uit van vooroordelen, trek niet te snel conclusies over de uitkomstverwachting en wees niet bang direct naar basisvaardigheden te vragen.** Hulpvragen kunnen latent zijn en het is voor veel mensen met beperkte basisvaardigheden noodzakelijk dat iemand hiernaar vraagt, voordat ze hierover durven te spreken en het probleem gaan aanpakken.



- 6. Betrek ervaringsdeskundigen.** Zij zijn een bron van kennis over mensen met beperkte basisvaardigheden, met het oog op de uitdagingen waarmee ze worstelen, hun gedrag en hoe professionals hen het beste kunnen benaderen.

## **6.6 Vervolgonderzoek**

Dit onderzoek was verkennend van aard op basis van een beperkt aantal interviews en twee casestudies van onderscheidende gemeenten. De resultaten uit de verschillende onderdelen van het onderzoek versterken elkaar en leiden gezamenlijk tot de hierboven weergegeven conclusies en aanbevelingen. De aanbevelingen zijn voornamelijk gebaseerd op de verhalen van ervaringsdeskundigen en één casus die als best practice diende. Daarom zien wij mogelijkheden voor vervolgonderzoek om de conclusies en aanbevelingen te verifiëren en/of verder aan te scherpen. Zo kan er worden gekeken in hoeverre de burgers met beperkte basisvaardigheden in Breda (en wellicht gemeenten met vergelijkbare actieve netwerken) in de praktijk ook beter geholpen zijn. Ook kan er worden gekeken naar gemeenten waar men vergelijkbare initiatieven gaat introduceren, om een beter beeld te krijgen van de situatie voor en na de introductie van initiatieven rondom basisvaardigheden en het aansterken van banden in de netwerken.



## Bijlage 1 Referentielijst

Bijsterveldt-Vliegenthart, J. v. (2011). Actieplan Laaggeletterdheid 2012-2015 'Geletterdheid in Nederland'. Den Haag: Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap. Geraadpleegd via: <https://www.tweedekamer.nl/kamerstukken/detail?id=2011Z17222&did=2011D42406>.

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.

Christoffels, I., Baay, P., Bijlsma, I., & Levels, M. (2016). Over de relatie tussen laaggeletterdheid en armoede. Den Bosch: ecbo.

Deursen, van, A.J.A.M. & Van Dijk, J.A.G.M. (2008) Digitale vaardigheden van Nederlandse burgers. Een prestatiemeting van operationele, formele, informatie en strategische vaardigheden bij het gebruik van overheidswebsites. Enschede: Universiteit Twente.

Deursen, van, A.J.A.M. & Van Dijk, J. A. G. M. (2012). Trendrapport internetgebruik 2012. Een Nederlands en Europees perspectief. Enschede: Universiteit Twente.

Duimel, M. & Notenboom, M. (2010) Digibyte, digibabe, digibeet. Leidschendam: Digivaardig & Digibewust.

Groot, A., Coppens, K.M., & Lam, J.F., (2019) Motiveren van laaggeletterden: Een literatuurstudie naar succesvolle interventies. 's-Hertogenbosch: ECBO

Houtkoop, W. A., Allen, J. P., Buisman, M., Fouarge, D., & van der Velden, R. K. W. (2012). Kernvaardigheden in Nederland. Resultaten van de Adult Literacy and Life Skills Survey (ALL). s-Hertogenbosch: ECBO: Expertisecentrum Beroepsonderwijs.

Inspectie van het Onderwijs. (2018). Onderwijsverslag 2016/2017: De Staat van het Onderwijs. Utrecht: Inspectie van het Onderwijs.

Jurgens, K., & Buisman, M. (2017). Zilveren taalcompetenties: Literatuurstudie naar de opbrengsten van taalinterventies voor ouderen. Amsterdam: Kohnstamm Instituut.

Lost Lemon. (2018). Laaggeletterden in beeld: hoe bereiken we mensen met beperkte basisvaardigheden zoals lezen, schrijven en rekenen? Tel mee met taal. Geraadpleegd via: <https://muzus.nl/wp-content/uploads/2018/08/Muzus-Lost-Lemon-personaset-Basisvaardigheden-site.pdf>

Machielse, A., & Jonkers, M. (2012). Handelingsverlegenheid als hinderpaal bij het signaleren van sociaal isolement: mogelijkheden en belemmeringen bij lokale signaleerders. Utrecht: Landelijk Expertisecentrum Sociale Interventie (LESI).

Repetur, L. (2020) Laaggeletterdheid? Een blinde vlek in het sociaal domein. Movisie. Geraadpleegd via: <https://www.movisie.nl/artikel/laaggeletterdheid-blinde-vlek-sociaal-domein>.



ROA (2016). Regionale spreiding van geletterdheid. Maastricht: Researchcentrum voor Onderwijs en Arbeidsmarkt (ROA), Maastricht University.

Rosman, C. (2018). Drieduizend migranten nooit geslaagd voor inburgeringstoets. Topics. Geraadpleegd op <https://www.topics.nl/drieduizend-migranten-nooit-geslaagd-voor-inburgeringstoets-a10050893ad/213d5a5332b473e8901a0884c46ca93a1cd018f062f4497837d10f147e1de75a/?context=zoek/?query=Inburgeren&referrerUserId=2cdaf37afd1f4b42b13a2352a8e5e136>.

Scharten, R., & Strating, H. (2016). Notitie witte vlekken inventarisatie in Nederland. Nijmegen: Expertisecentrum Nederlands.

Stelwagen, R., & Hoogland, K. (2015). Het belang van rekenen en gecijferdheid in een leven lang leren. Steunpunt taal en rekenen Volwasseneneducatie. Geraadpleegd via: [https://www.bibliotheeknetwerk.nl/sites/default/files/2020-05/bbv\\_het-belang-van-rekenen-en-gecijferdheid.pdf](https://www.bibliotheeknetwerk.nl/sites/default/files/2020-05/bbv_het-belang-van-rekenen-en-gecijferdheid.pdf).

Stichting Lezen en Schrijven. (2017). Wijkteams hebben moeite met laaggeletterdheid te herkennen. Geraadpleegd via: [https://www.divosa.nl/sites/default/files/sprank\\_bestanden/sprank-042017-wijkteams-hebben-moeite-laaggeletterdheid-te-herkennen.pdf](https://www.divosa.nl/sites/default/files/sprank_bestanden/sprank-042017-wijkteams-hebben-moeite-laaggeletterdheid-te-herkennen.pdf)

Stichting Lezen en Schrijven. (2018). Feiten & Cijfers Laaggeletterdheid: De invloed van lage basisvaardigheden op deelname aan de maatschappij. Geraadpleegd via: [https://www.lezenenschrijven.nl/sites/default/files/2020-08/2018\\_SLS\\_Literatuurstudie\\_FeitenCijfers\\_interactief\\_DEF.pdf](https://www.lezenenschrijven.nl/sites/default/files/2020-08/2018_SLS_Literatuurstudie_FeitenCijfers_interactief_DEF.pdf).

Stichting Lezen en Schrijven. (2021). Herken de signalen. Geraadpleegd via: <https://www.lezenenschrijven.nl/herken-de-signalen>.

Velthuisen, J.W. & Schaufeli, M. (2018). Maatschappelijke kosten laaggeletterdheid. Amsterdam: PriceWaterhouseCoopers Advasory N.V. voor Stichting Lezen en Schrijven.

Vlaar, P., Kluft, M. & Liefhebber, S. (2012) Competenties maatschappelijke ondersteuning. Utrecht: Movisie.

Windisch, H.C. (2015). Adults with low literacy and numeracy skills: A literature review on policy intervention. OECD Education Working Papers, 123. Parijs: OECD Publishing. <http://dx.doi.org/10.1787/5jrxnjdd3r5>.

*Geraadpleegde websites:*

- [www.geletterdheidinzicht.nl](http://www.geletterdheidinzicht.nl)
- [www.ikwildatleren.nl](http://www.ikwildatleren.nl)
- [www.imwbreda.nl](http://www.imwbreda.nl)
- [www.meewestbrabant.nl](http://www.meewestbrabant.nl)
- [www.wijbegintbijjou.nl](http://www.wijbegintbijjou.nl)

