

Beperkte basisvaardigheden en structurele geldzorgen

Wat werkt bij een goede aanpak?



Wat is het probleem?

- Ingewikkelde samenleving ►
- Ontstaan van geldproblemen ►
- Minder inkomen en kansen ►
- Minder online ►



Ervaringsverhalen

- Gormah ►
- Wendy ►
- Yvonne ►



Werkzame elementen

- Oog voor basisvaardigheden ►
- In gesprek gaan ►
- Heldere communicatie ►
- Omgaan met emoties als schaamte ►
- Een stress-sensitieve benadering ►
- Het belang van ervaringsdeskundigen ►
- Een integraal lesaanbod en geschikt lesmateriaal ►
- Hulp op een laagdrempelige plek ►



Wat is het probleem?

Eén op de vijf mensen in Nederland heeft moeite met lezen, schrijven, rekenen of digitale vaardigheden. Zij lopen vast op wat de samenleving van hen vraagt. Daardoor kunnen zij niet altijd goed meekomen. Zo vinden zij het lastig om brieven te lezen, te internetten, toeslagen aan te vragen of passende hulp te vinden. Hierdoor vinden ze moeilijker werk, krijgen vaker laagbetaalde banen en zijn kwetsbaarder voor financiële oplichting⁴. Ook hebben ze minder vaak een netwerk waarop ze kunnen terugvallen. De groter wordende eisen van de samenleving zijn vaak een belemmering om zelfredzaam te zijn en vergroten de kans op armoede en schulden. Omgekeerd vergroot armoede de kans op bijvoorbeeld moeite met lezen en schrijven en digitale uitsluiting. Deze publicatie gaat in op de relatie tussen moeite met basisvaardigheden en structurele geldzorgen. Hoe kun je mensen hierbij ondersteunen? Waar kunnen professionals rekening mee houden?

Ingewikkelde samenleving

De samenleving wordt steeds ingewikkelder en digitaler. Veel mensen krijgen post of e-mails die ze niet begrijpen. Of online formulieren zijn te moeilijk om in te vullen. Hierdoor komen mensen in de problemen. Ze lopen toeslagen mis of krijgen schulden. Mensen kunnen ook geld mislopen uit angst voor fouten. Ze laten bijvoorbeeld toeslagen liggen omdat ze bang zijn het later te moeten terugbetalen. Dit wordt ook wel 'systeemstress' genoemd^{24, 25}. Uit onderzoek van de Universiteit van Amsterdam blijkt dat het systeem erg ingewikkeld is. Mensen moeten

veel kennis en vaardigheden hebben om hun weg te vinden in alle informatie, regelingen en loketten²⁶.

Ontstaan van geldproblemen

Moeite met lezen, schrijven of rekenen kan zorgen voor onvoldoende inzicht in de inkomsten en uitgaven. Hierdoor kunnen mensen in de financiële problemen komen. Vooral als zij ook nog een laag inkomen hebben. Door het gebrek aan inzicht maken zij vaker nadelige financiële keuzes en kunnen zij hun financiën vaak niet goed overzien. Door de stress die hierdoor ontstaat, focussen



DEFINITIE:

Basisvaardigheden gaan over lezen en schrijven, maar ook over rekenen en digitale vaardigheden. Begrip van cijfers kan bijvoorbeeld helpen om kosten juist in te schatten. En digitale vaardigheden zijn vaak nodig voor het aanvragen van voorzieningen. Zaken moeten steeds vaker digitaal geregeld worden.

FEITEN EN CIJFERS

- Het aantal mensen met beperkte basisvaardigheden leeft ruim twee keer zo vaak langdurig in armoede als mensen met voldoende basisvaardigheden (6,2% tegenover 2,5%)
- Mensen met onvoldoende basisvaardigheden zijn drie keer zo vaak afhankelijk van een uitkering als mensen met voldoende basisvaardigheden
- Uit onderzoek onder klanten van sociale kredietinstellingen, zoals de Kredietbank en Syncasso, blijkt dat er bij de helft van de klanten aanwijzingen zijn voor onvoldoende basisvaardigheden¹
- Bijna 100.000 mensen leefden in 2016 in armoede als gevolg van onvoldoende basisvaardigheden²

mensen vaak op het overleven op korte termijn. Ook ervaren zij vaak schaamte⁴. Deze gevoelens komen ook voor bij mensen met geldproblemen die geen moeite hebben met basisvaardigheden.

Mensen die moeite hebben met basisvaardigheden weten vaak niet zelf de weg te vin-

den naar bijvoorbeeld schuldhulpverlening. Zij zijn voor hulp meer afhankelijk van hun sociale netwerk zoals vrienden en familie. Dat maakt hen kwetsbaarder. Het informele netwerk biedt niet altijd de juiste ondersteuning. Misbruik van vertrouwen blijkt volgens onderzoekers een belangrijke factor te zijn bij het ontstaan van schulden⁴.



'Hoe meer problemen je hebt, hoe meer vaardigheden je nodig hebt om oplossingen te vinden en hulp te krijgen. Denk aan ingewikkelde procedures, wachtwoorden en inloggen op DigiD. Veel mensen lopen daardoor vast.'

(Victor Zuydweg, programmamanager bij Gebruiker Centraal)

Uit: Een toegankelijke samenleving voor mensen met beperkte basisvaardigheden

Misbruik van vertrouwen overkwam zowel Yvonne als Gormah. Doordat Gormah de taal niet begreep, kreeg ze schulden. Haar ex-man liet haar tekenen voor een lening van 50.000 euro en deed haar geloven dat het om iets anders ging. De formulieren begreep ze niet, maar ze vertrouwde haar ex-man. 'Ik ben bedonderd.' Lees [hier](#) het hele verhaal van Gormah.



Minder inkomen en kansen

Een lager inkomen door een zwakkere positie op de arbeidsmarkt

Mensen die moeite hebben met lezen en schrijven, hebben vaker een lager inkomen of geen werk⁵. Uit het onderzoek Uit beeld geraakt van Christine Dedding en Nicole Goedhart blijkt dat iemand die minder digitale vaardigheden heeft, of niet de juiste apparatuur heeft, ook moeilijker de juiste

baan vindt. Niet iedereen heeft bijvoorbeeld voldoende geld om een laptop te kopen. Dat maakt solliciteren weer moeilijker. Zonder het inkomen van die baan is het ook moeilijker om de juiste apparatuur te kopen en internetabonnementen af te sluiten. Zo komen mensen in een vicieuze cirkel terecht waar ze moeilijk uitkomen⁶.

Yvonne heeft moeite met lezen, schrijven en rekenen. Overzicht houden is lastig. Hierdoor belandde zij in de schulden. 'Vooral rekenen is bij mij een ramp. Ik blijf elke dag leren, maar kan het niet goed genoeg. Als ik zelf boodschappen doe, houd ik met de rekenmachine op mijn telefoon bij hoeveel het gaat kosten. Toch kom ik bij de kassa altijd duurder uit. Ik wil mijn financiën graag zelf snappen maar heb door mijn beperkte basisvaardigheden niet het overzicht. Ik geef dan meer geld uit dan erin komt.' Lees hier het hele verhaal van Yvonne.



MENSEN MET BEPERKTE BASISVAARDIGHEDEN HEBBEN MOEITE MET:

- Een formulier lezen en invullen
- Post sorteren
- Omgaan met digitale post (e-mails)
- DigiD aanvragen en gebruiken
- (Financiële) administratie bijhouden
- (Toekomstige) uitgaven en ontvangsten berekenen
- Toeslagen aanvragen of wijzigen

Bron: Toolkit Gespreksvoering (kennisbundel.nl)





KANSENONGELIJKHEID

De omgeving waarin iemand opgroeit is van invloed op de kansen die iemand krijgt⁵. Kinderen die opgroeien in armoede hebben vaker moeite met taal en leren. Ouders hebben vaker stress en minder geld voor boeken of bijles. Ook de woonomgeving speelt mee. Kinderen in arme buurten gaan vaker om met andere kinderen met een taalachterstand. Thuis hebben ze niet altijd een rustige plek om huiswerk te maken²². Ook het opleidingsniveau van ouders speelt een rol. Lager opgeleide ouders lezen minder vaak voor en gebruiken een minder rijk taalgebruik, wat belangrijk is voor taalontwikkeling⁵.



Minder online

Wie niet online kan meekomen loopt tegen verschillende problemen aan. Als het bijvoorbeeld niet lukt om toeslagen aan te vragen via DigiD of zorgkosten te declareren via een app, kunnen mensen geld mislopen. Niet online meekomen maakt meedoen aan de samenleving lastiger en kan mensen belemmeren om hun maatschappelijke positie te verbeteren.

Uit onderzoek blijkt dat mensen in armoede en/of met schulden al veel last hebben van minder zelfvertrouwen en gevoelens van eenzaamheid en schaamte. Nu het sociale leven zich steeds meer online afspeelt, kunnen deze gevoelens versterkt worden wanneer mensen onvoldoende mogelijkheden ervaren om online mee te doen¹⁰. Uit onderzoek blijkt dat het ervoor kan zorgen dat mensen zich schamen, zich buitengesloten voelen en minder zelfvertrouwen hebben. Sommige mensen krijgen zelfs het gevoel ze er niet meer toe doen⁶.

Onderzoekers hebben geïnventariseerd tegen welke hindernissen huishoudens in armoede bij het gebruik van internet aanlopen⁹. Ze hebben deze onderverdeeld in vier categorieën: motivatie, toegang, vaardigheden en gebruik.

Motivatie. Huishoudens in armoede hebben andere prioriteiten dan internet. Bijvoorbeeld als ze moeten kiezen tussen uitgaven aan internet, boodschappen, huur en energie of de zorg voor kinderen. Ook angst voor het gebruik van het internet of technologie in het algemeen kan een rol spelen.

Toegang. Diverse belemmeringen spelen hier een rol. De kosten van apparaten als laptops en smartphones maar ook zaken als internetaansluitingen, zijn vaak te hoog. Met als gevolg verouderde, onbetrouwbare apparatuur of zelfs helemaal niets. Of de apparatuur moet vaker gedeeld worden met de gezinsleden. Ook zijn huishoudens in armoede kwetsbaar bij verlies (bijvoorbeeld diefstal van smartphones) of bij technische storingen van apparatuur. Het gedwongen moeten kiezen voor goedkopere abonnementen zorgt voor tragere verbindingen en beperkingen in tijd en datalimieten.

Vaardigheden. Het gaat hierbij om zowel vaardigheden als het kritisch beoordelen van online informatie en het zoeken op het internet. Moeite met lezen en schrijven speelt hier ook een grote rol. Websites, apps en online dienstverlening zijn nu vaak onnodig ingewikkeld en vereisen een hoog taalniveau. Het gebrek aan vaardigheden kan vaak niet worden opgevangen door het sociale netwerk van de huishoudens. De literatuur laat zien dat kwalitatieve hulp bij het gebruik van internet niet altijd aanwezig is in de directe omgeving.

Gebruik. Geen of weinig beschikbaar apparatuur zorgt voor weinig toegang tot het internet. Terwijl internet hard nodig is voor het vinden van informatie over gezondheid of voor nieuw werk. Daarnaast leidt angst voor het internet tot een beperkt gebruik van de functionaliteiten.





WAT WERKT BIJ DE AANPAK VAN ARMOEDE?

Armoede is meer dan alleen gebrek aan geld. Het is een web van problemen die elkaar versterken waardoor mensen kunnen vastzitten in een vicieuze cirkel. Economische tegenslagen en ingrijpende gebeurtenissen zoals een scheiding, sociale druk en beperkte vaardigheden maken het leven voor veel mensen een zware uitdaging. Het vraagt om een gezamenlijke inspanning en een brede aanpak om mensen hieruit te helpen.

Wil je meer weten over wat armoede is, de oorzaken, gevolgen en mogelijke oplossingen? Bekijk dan het [Wat werkt dossier: Wat werkt bij de aanpak van armoede?](#)

WAT IS BESTAANSZEKERHEID?

Steeds vaker vangen we armoede en schulden onder de term bestaans-onzekerheid. Dit plaatst financiële problemen in een breder perspectief: niet alleen voldoende financiële slagkracht maar ook het recht op een bepaalde zekerheid in je leven is belangrijk. Het gaat daarbij om de zekerheid van voldoende en voorspelbaar inkomen, werk, mee kunnen doen in de samenleving, een geschikt en betaalbaar dak boven je hoofd in een veilige en prettige omgeving en toegang tot zorg. Ook een overheid die haar burgers vanuit vertrouwen benadert hoort hierbij: het [toepassen van een menselijke maat](#).

Wil je meer weten over bestaanszekerheid? Lees de publicatie [Bestaanszekerheid onder druk](#).

Werkzame elementen

Oog voor basisvaardigheden

Veel professionals en beleidsmakers zijn zich niet bewust van de rol die beperkte basisvaardigheden kunnen spelen bij geldproblemen^{4,12}. Ook hebben zij vaak niet door hoe ingewikkeld hun taalgebruik is. Daarnaast weten ze niet hoeveel mensen beperkte basisvaardigheden hebben en herkennen ze niet waar zij tegenaan lopen. Effectief hulpverlen en ondersteuning bieden begint bij het herkennen van de signalen. De signalen van beperkte basisvaardigheden kunnen overeenkomen met signalen van langdurige stress door geldproblemen. Dit kan het lastiger maken om moeite met basisvaardigheden te herkennen.

Eén van de manieren waarop professionals de aandacht voor beperkte basisvaardigheden kunnen borgen, is om dit onderwerp te integreren in bestaande screeningsinstrumenten. De basisvaardigheden worden dan bijvoorbeeld een vast onderdeel van intakegesprekken bij de sociale dienst of het UWV. Online Basismeters, zoals de Taalmeter, Rekenmeter en de Digimeter, kunnen handig zijn om te gebruiken.

Daarnaast moet er continu aandacht zijn voor basisvaardigheden in alle contacten met cliënten. Dit kan bijvoorbeeld door het aanstellen van een aandachtsfunctionaris binnen de organisatie. De doelgroep heeft vaak met veel problemen te maken en deze functionaris zorgt ervoor dat de aandacht voor basisvaardigheden niet verslapt^{13, 14}.



Tip

Hoe ga je het gesprek aan met mensen die moeite hebben met basisvaardigheden?
Lees [hier](#) tips van ervaringsdeskundigen



HERKEN DE SIGNALEN:

- Niet meelezen bij uitleg van een folder of tekst op een scherm
- Uitvluchten zoeken zoals 'bril vergeten' of 'dat formulier vul ik later wel in'
- Hulp vragen bij het gebruik van DigiD
- Niet mobiel bankieren
- Geen e-mailadres hebben
- Veel te vroeg of te laat komen
- Moeite hebben met apps

Lees meer:

- Jungman, Oomkens, Dolsma, Nuiver en Doelen (2023). Aandacht voor lage basisvaardigheden in het Stress-sensitieve werken binnen sociaal werk.
- Toolkit Gespreksvoering (kennisbundel.nl)
- Hoe bereik je mensen die moeite hebben met lezen en schrijven? | Expertisepunt Basisvaardigheden

In gesprek gaan

Om te achterhalen of iemand inderdaad moeite heeft met basisvaardigheden is het belangrijk om hierover in gesprek te gaan. Omdat het voor veel mensen een lastig onderwerp is, kan een 'ijsbreker' helpen. Zoals: 'veel mensen vinden deze folder moeilijk te lezen. Vindt u dat ook?'. Het helpt mensen als ze horen dat ze niet de enige zijn. Verder is het belangrijk om een veilige sfeer te creëren, goed te luisteren en de tijd te nemen voor iemand ²⁷.



Tip

Lees hier meer of het signaleren en bespreken van basisvaardigheden: Hoe bereik je mensen die moeite hebben met lezen en schrijven?

Heldere communicatie

Onze samenleving zorgt voor steeds meer en steeds ingewikkeldere communicatie. Dat zien we terug in brieven, websites en applicaties. Maar ook in gesprekken met hulpverleners worden vaak ingewikkelde woorden gebruikt. Mensen met beperkte basisvaardigheden kunnen hierdoor overspoeld worden.

Als het om digitale communicatie gaat, weet de overheid de burger niet goed te bereiken. Uit onderzoek blijkt dat techbedrijven als WhatsApp, Google en Skype de burgers wél kunnen bereiken. De onderzoekers adviseren daarom om websites en apps veel meer samen met gebruikers te ontwikkelen¹⁶. Dit gebeurt bijvoorbeeld al met de hulp

van de taalambassadeurs, aangesloten bij Stichting Lezen en Schrijven. Mensen die zelf moeite hadden met lezen en schrijven helpen onder andere gemeenten met het eenvoudiger maken van brieven. Ook ervaringsdeskundigen Yvonne, Gormah en Wendy zetten hun eigen ervaringen in voor heldere communicatie. Hun verhalen lees je vanaf pagina 14.

Om te weten of mensen de informatie die gecommuniceerd wordt begrepen hebben, helpt een follow-up. Professionals kunnen met een open vraag checken of iemand het begrepen heeft. En of iemand hulp nodig heeft om bijvoorbeeld samen een formulier in te vullen.



Tip

Gebruik De terugvraagmethode

Toen Gormah zich wilde inschrijven voor een taalschool omdat ze geen Nederlands kon lezen en schrijven, kreeg ze van de medewerker achter de balie twee A4tjes om in te vullen. 'De medewerker had kunnen aanbieden om het samen in te vullen, of kunnen vragen of ze mij kon helpen.' Lees hier het hele verhaal van Gormah.



Communicatie moet niet alleen een aandachtspunt voor individuele professionals zijn¹². Goede begrijpelijke communicatie dient in de haarvaten van een organisatie te zitten. In alle lagen van een organisatie moet er aandacht zijn voor toegankelijke communicatie. Niet alleen in het beleid en de externe communicatie van de organisatie zoals websites en folders, maar ook op de werkvloer. Medewerkers moeten de kennis en vaardigheden hebben om begrijpelijk te communiceren en informatie goed af te stemmen op de doelgroep.



Ik kreeg gisteren een brief van Liander om de meterstanden door te geven. Dat moest ik doen via een QR-code en foto's via mijn telefoon. Of via een website. Dat lukte niet. Maar er stond geen telefoonnummer bij. Dus je kan niemand om hulp vragen als het niet lukt. En je weet niet wat er gebeurt als je het niet doet'.

Lid Ervaringsraad Expertisepunt

Aandachtspunten om de communicatie duidelijker te maken:

- Minder onderwerpen in één keer behandelen
 - Eenvoudigere woorden gebruiken
 - Tekst een duidelijke indeling geven
 - Afbeeldingen gebruiken om de tekst te ondersteunen.
- Zie bijvoorbeeld beeldbrieven: Beeldbrieven
- Het MAST-principe toepassen: Makkelijk, Aantrekkelijk, Sociaal en Tijdsgebonden
 - De belangrijkste boodschap vooraan zetten
 - Duidelijk maken wat de gevraagde actie is
 - Informatie die nu nog niet relevant is weglaten
 - Een telefoonnummer op brieven en websites, dat je kan bellen als je een vraag hebt^{12, 14}

Yvonne wil dat het duidelijker wordt waar mensen met beperkte basisvaardigheden terecht kunnen als zij hulp zoeken. En dat mensen die al helpen, net wat verder gaan dan nu: welke andere opties zijn er? Waar kun je die vinden? Ook is vertrouwen en een klik belangrijk. Een vast contactpersoon is daarbij belangrijk. Yvonne benadrukt: 'Kijk naar wat de mensen kunnen'.



Omgaan met emoties als schaamte

Mensen kunnen zich schamen voor hun financiële situatie of de moeite die zij hebben met basisvaardigheden. Als professional is het belangrijk om in het contact met mensen rekening te houden met emoties als schaamte en angst. De volgende tips kunnen hierbij helpen¹⁹:

- Zorg voor een vast contactpersoon om te voorkomen dat een emotioneel verhaal herhaaldelijk verteld moet worden.
- Verstuur post op maandag of dinsdag, in plaats van aan het eind van de week. De ontvanger kan dan direct contact opnemen en stress en emoties stapelen zich dan minder op tijdens het weekend.
- Bel niet met een afgeschermd nummer
- Vermijd taalgebruik dat als dreigend ervaren wordt. Bijvoorbeeld: 'Als u dit niet doet, kan er dit gebeuren'.

Lees meer in [deze](#) infographic van Movisie.

De relatie tussen professional en de persoon is ook belangrijk¹³. De doelgroep is gebaat bij intensief persoonlijk contact en een vertrouwde en informele omgeving. Een relatie waarin drie uitgangsprincipes tot hun recht kunnen komen: de ander **begrijpen**, samen **willen** werken en **kunnen** bieden wat de ander nodig heeft. Een open relatie kan er voor zorgen dat beperkte basisvaardighe-

den worden gesignaleerd. Een outreachende aanpak kan daarbij voorkomen dat te laat hulp wordt gezocht. Outreachend werken betekent dat professionals zelf het initiatief nemen door mensen op te zoeken in hun dagelijkse omgeving en hulp aan te bieden. Deze aanpak vergt van de professional een open en respectvolle houding zonder vooroordelen. Daarnaast moet de professional investeren in het opbouwen van een vertrouwensrelatie²³.



Een stress-sensitieve benadering

Stress speelt een grote rol bij mensen die leven in armoede of met schulden. Stress zorgt ervoor dat mensen vooral bezig zijn met overleven en alleen oog hebben voor korte termijneffecten. Een stress-sensitieve aanpak houdt hier rekening mee en richt zich op het verminderen van stress. Bijvoorbeeld door praktische zaken laagdrempelig te maken, begrijpelijke taal te gebruiken, een fijne bejegening en goed aan te sluiten bij de persoon¹¹.

Ook als hulpverlener zelf kun je voor mensen een bron van stress zijn, vertelt ervaringsdeskundige Marc Mulder. 'Jij zit daar in een steriel kantoor met je computer en degene tegenover je moet van alles over zichzelf vertellen. Dat is heel eenzijdig. Als je de ander dan een brief of formulier onder de neus schuift, kan het zomaar dat het lezen niet lukt. Laat daarom ook iets van jezelf zien, vertel wat jij moeilijk zou vinden in zo'n situatie.'²⁸

Er zijn veel overeenkomsten tussen gedrag als gevolg van stress en als gevolg van moeite hebben met basisvaardigheden. Hierdoor kan het voorkomen dat bepaald gedrag wordt gezien als gevolg van chronische stress, terwijl dit gedrag eigenlijk wordt veroorzaakt door moeite met basisvaardigheden. Zo kan een afspraak vergeten of te laat komen een signaal zijn dat iemand moeite heeft met basisvaardigheden, maar dat de professional dit niet meteen herkent. Andersom kan het voorkomen dat signalen die wijzen op geldzorgen niet herkend worden. Het is belangrijk om te weten waar mensen moeite mee hebben en stress van krijgen, zodat ze op de juiste manier geholpen kunnen worden. Om professionals te helpen het onderscheid te herkennen, heeft het lectoraat Schulden en Incasso van Hogeschool Utrecht een handreiking ontwikkeld¹¹.

Het kan zijn dat mensen tijdelijk moeite hebben met het verwerken of begrijpen van informatie door de stress die ze hebben vanwege geldzorgen. Ze zitten in een overlevingsstand. Vanuit dat oogpunt is heldere communicatie, rekening houden met emoties als schaamte en de rol van stress ook belangrijk.

Wendy legt uit dat geldstress veel invloed had op haar basisvaardigheden. Waar ze voorheen brieven begreep en de boekhouding deed, lukte het door geldstress niet meer om brieven te begrijpen en schulden op een rij te zetten. Wendy kwam in een overlevingsstand. Ze ging automatisch de dingen doen die moesten gebeuren. 'Ik deed dat zonder gevoel. Als ik een rekening niet kon betalen, kreeg ik fysieke pijn. Mijn lichaam reageerde op de stress.' Lees hier het hele verhaal van Wendy



Tip

Bekijk eens de website van Faircasso, een incassobureau dat op een stress-sensitieve manier communiceert

Het belang van ervaringsdeskundigen

Het betrekken van ervaringsdeskundigen bij de verschillende contactmomenten met mensen met beperkte basisvaardigheden levert veel voordelen op¹⁴. Ervaringsdeskundigen hebben in hun verleden regelmatig zelf te maken gehad met beperkte basisvaardigheden. Zij zien als geen ander de uitdagingen waar mensen tegenaan kunnen lopen. Zij kunnen professionals tips geven over het leggen van contacten. Of over het ontwikkelen van een toegankelijke website, folder of de vormgeving van een gebouw.

Ook kunnen ervaringsdeskundigen waardevol zijn bij het bereiken van mensen met geldproblemen en het starten van een gesprek²⁰. Hun inzet kan ervoor zorgen dat mensen eerder openstaan voor hulp. Hieronder vind je drie verhalen van ervaringsdeskundigen. Zij vertellen waarom hun ervaringen zo belangrijk zijn.



Tip

Stichting ABC heeft testpanels en verzorgt trainingen over laaggeletterdheid door ervaringsdeskundigen



Gormah



“
Omdat ik de taal niet begreep,
was ik afhankelijk van anderen
”

Gormah (51) woont in Almere en heeft twee zoons. Op dit moment werkt ze als voedingsassistent in een dialysekliek. Ze zet zich al 10 jaar in als taalambassadrice voor laaggeletterden. Nederlands is namelijk niet haar moedertaal. 31 jaar geleden kwam ze vanuit Liberia naar Nederland. Inmiddels leest en spreekt ze goed Nederlands, maar dat is niet altijd zo geweest. Omdat Gormah de taal niet goed begreep, kreeg ze schulden. Haar ex-man liet haar tekenen voor een lening van 50.000 euro. Hij deed alsof het om iets anders ging. De formulieren begreep ze niet, maar ze vertrouwde haar ex-man.

Moeite met geldzaken

Gormah geeft aan dat geldzaken moeilijk zijn als je moeite hebt met lezen en schrijven. 'Het maakt je afhankelijk van andere mensen', vertelt Gormah. Toen Gormah een pinpas ontving, vroeg niemand aan haar of ze kon lezen. 'Ik wilde geld pinnen. Mijn pincode wist ik wel, maar het scherm lezen lukte niet. Toen heb ik mensen achter mij gevraagd om te helpen', zegt Gormah. 'Ook rekeningen betalen is moeilijk. Dat geeft veel stress.'

'Ik ben besodemieterd'

Het gezin van Gormah had niet altijd geld voor eten. 'Ik wist hoe moeilijk wij het hadden. Er kwamen veel deurwaarders aan de deur. Ik herkende ze aan de zwarte mappen onder hun arm. Als de één weg ging, stond de ander al klaar.' Dat het om hoge schulden ging, wist Gormah niet. 'Ik verdiende bij als

overblijfmoeder. Daarvoor werd ik betaald op vrijdag. Maar het geld vroeg ik al op maandag. Eén van de andere overblijfmoe- ders stelde mij toen de vraag of ik schulden had.' Gormah verzamelde alle brieven die haar ex ordende in mappen. 'Die brieven heb ik een keer meegenomen naar de school van mijn zoons. Samen met de andere overblijf- moeders heb ik ze bekeken.' Zo kwam ze erachter hoe hoog de schulden waren van haar ex. Ook hoorde ze van hen over haar eigen schuld. 'Ik besloot om te scheiden. Niet omdat ik niet van hem hield, maar omdat ik besodemieterd was.'

Op zoek naar hulp

Gormah wist de weg naar hulp dankzij mensen om haar heen. Maar de hulp die ze nodig had kreeg ze daar niet. De overblijf- moeders verwezen haar naar de huisarts, maar die kon niks doen. Samen met haar

buurvrouw ging ze naar de gemeente voor schuldhulpverlening, maar die vertelde haar dat ze eerst de overwaarde van haar huis moest opnemen. Ondersteuning vanuit een maatschappelijke organisatie kreeg ze ook niet, omdat haar ex-man daar al klant was. Met behulp van een advocaat is Gormah gescheiden. Van deze advocaat hoorde ze het bedrag van haar eigen schuld: 50.000 euro.

Taal als sleutel naar onafhankelijkheid

'Na de scheiding ben ik elke dag gaan hardlopen, zo bleef ik sterk. En ik ging naar school. Ik wist dat taal voor mij de sleutel was. Ik kon niet leren van mijn fouten zonder de taal te begrijpen. Ook was ik klaar met hulp vragen. Doordat ik nu kan lezen en schrijven, heb ik opties. Ik kan bijvoorbeeld zelf googlen naar bijwerkingen van medicijnen. Ik ben niet meer afhankelijk van anderen.'

Naar school

De taalschool ontdekte Gormah via reclame op televisie. Daarvoor zat ze wel een aantal ochtenden voor de tv, want het telefoonnummer sprong te snel weg. 'Na een paar

dagen had ik het nummer compleet.' Via een omweg kwam ze terecht bij het ROC in Almere. 'Bij de balie kreeg ik een aanmeldformulier van twee A4tjes. Of ik die wilde invullen. Maar ik kon geen Nederlands lezen en schrijven en nam ze dus mee naar huis. De medewerker had kunnen aanbieden om het samen in te vullen, of kunnen vragen of ze mij kon helpen.'

De angst blijft

Inmiddels is ze schuldenvrij. Maar de angst om nieuwe schulden te krijgen blijft. 'Als het gaat over geldkwesties of als ik papieren moet ondertekenen, krijg ik zweethanden. Daarna heb ik de hele dag nodig om bij te komen. De angst dat ik iets heb getekend wat niet klopt, die blijft. Net als de angst voor mensen met een zwarte map.'

Eigenwaarde

Volgens Gormah is taal de sleutel naar eigenwaarde. Naar eigen beslissingen nemen. 'Je ziet vaak dat mensen boos worden als ze niet begrepen worden. Dat komt niet door die mensen zelf, maar door het missen van de juiste woorden om zich uit te drukken.'



Leestip

Toolbox laaggeletterdheid voor zorgorganisaties om zorg beter af te stemmen op laaggeletterden

Signaleren en doorverwijzen

Vooral voor huisartsen ligt er een belangrijke rol vindt Gormah. Als mensen geen bijsluiters kunnen lezen of instructies niet begrijpen, kan dit gevolgen hebben voor hun gezondheid. 'Zo heb ik zelf jarenlang heftige crème voor mijn zoon verkeerd gesmeerd waardoor hij pijn hield. Toen hij zelf kon lezen, was het binnen twee weken opgelost. Mensen gaan langs bij de huisarts voor hun problemen. Juist huisartsen kunnen laaggeletterdheid of geldzorgen signaleren en mensen doorverwijzen naar hulp.'

Wendy



“

Door geldzorgen gingen mijn basisvaardigheden hard achteruit

”

Wendy (40) is ervaringsdeskundige en zet ze zich in voor begrijpelijke communicatie. Ze is één van de slachtoffers van het toeslagenschandaal en weet als geen ander hoe het is om moeite te hebben met lezen, schrijven en rekenen. Door het toeslagenschandaal kwam ze in grote financiële problemen. Nu moet ze leven met de gevolgen. Binnenkort wordt haar huis in Arnhem verbouwd, waar ze woont met haar drie jonge kinderen. 'Ik zie het als een nieuwe start.'

Ontstaan van schulden

Wendy had een woonhuis en een vaste baan voordat ze in de problemen kwam. 'Toen was alles zorgeloos. Ik werkte in een winkel en dat ging prima. Ik heb dyslexie en heb daardoor soms wat extra hulp of uitleg nodig. Tijdens mijn werk in de winkel heb ik gestudeerd en niveau 4 gehaald. Ik greep alle opleidingen aan die ik kon doen.' Door het toeslagenschandaal ontstonden schulden. 'In de eerste periode heb ik alles zelf geregeld. De schulden betaald en regelingen getroffen. Maar door veel stress ging dat niet meer. Ik vond een brief lezen al vermoeiend. Ik heb vroeger de boekhouding gedaan voor een bouwbedrijf, dus het is niet dat ik het niet begreep. Maar door de geldzorgen gingen mijn basisvaardigheden hard achteruit.'

Overleven

Wendy kwam in een overlevingsstand. Ze ging automatisch de dingen doen die moesten gebeuren. 'Ik deed dat zonder gevoel. Als ik een rekening niet kon betalen, kreeg ik fysieke pijn. Mijn lichaam reageerde op de stress.' Door de stress lukte het Wendy niet om alle schulden op een rij te krijgen. En bij het aanvragen van toeslagen was ze bang om fouten te maken. 'Door de geldstress werd het nog ingewikkelder. Op een gegeven moment lukte het niet meer om te werken. Mijn lichaam was op en de opvang voor de kinderen te duur. Hierdoor kon ik de hypotheek niet meer betalen.' Wendy trok aan de bel toen ze dreigde haar huis te verliezen door oplopende schulden. 'Ik heb het noodnummer gebeld van het wijkteam. Samen hebben we geregeld dat mijn huis verkocht werd aan de woonstichting en wij erin konden blijven, anders stonden we op straat.'

Geldstress

Van het wijkteam en Stichting Rijnstad kreeg ze hulp bij administratie, schuldeisers bellen en het aanvragen van een uitkering. 'Als je een bijstandsuitkering aanvraagt, gaat dat online. Daar moet je allerlei documenten downloaden en invullen. Dat is ingewikkeld. En als je geldstress hebt is dit nog moeilijker. Ook had ik toen geen laptop.' Uiteindelijk belandde Wendy in een wettelijk schuldsaneringstraject voor vijf jaar. Nu is zij van alle schulden af. Maar in haar lichaam heeft zij chronische pijn en fulltime werken lukt niet meer. De zorgen blijven. 'Ook als ik nu een brief ontvang, bijvoorbeeld van de Belastingdienst, schiet ik weer in die overlevingsstand.'

Taalambassadeur

Als vrijwilliger zet Wendy zich op verschillende plekken in als taalambassadeur. Sinds kort deelt zij ook haar verhaal over geldzorgen. Ze is vrijwilliger omdat ze iets wil terugdoen voor de samenleving. Maar ze doet het vooral omdat het belangrijk is om ervaringen te delen. 'Aan rechten- en sociaal werk studenten geef ik mee dat het altijd om een persoon gaat die dingen heeft meegemaakt. Zo vertel ik hoe mijn Nederlands achteruit is gegaan door geldstress. En als iemand niet komt opdagen, kan hier een reden voor zijn. Of de brief is bijvoorbeeld niet duidelijk.' Daarnaast geeft ze advies om dingen begrijpelijker te maken. 'Als ik iets lees en het hapert bij mij, dan weet ik dat het anders moet.'

'Schaam je niet'

Aan professionals wil Wendy meegeven hoe belangrijk het is om een vertrouwensband op te bouwen. 'Veel mensen schamen zich voor hun laaggeletterdheid. Toon begrip en heb een luisterend oor. Vervolgens kun je vragen wat diegene leuk vindt en wat hij of zij wil doen. Omdat ik open ben over waar ik tegenaan loop, zijn er dingen mogelijk. Bijvoorbeeld op de school van mijn kinderen. Als ze ziek zijn of naar de tandarts moeten, dan mag ik een appje sturen. Krijgt mijn dochter een brief mee naar huis, dan vragen ze haar om mij eraan te herinneren. Voor mensen die zelf moeite hebben met lezen en schrijven, wil ik meegeven: schaam je niet. Er zijn zoveel mensen die hier moeite mee hebben.'

Yvonne

Yvonne is 55 jaar en woont in Katwijk samen met haar hond Rizos en kat Droppie. Ze is vrijwilliger bij het Welzijnswartier in Katwijk en is actief als taalambassadrice. Ze deelt haar ervaringen over moeite met lezen, schrijven en rekenen. Dit doet ze ook in de Ervaringsraad van het Expertisepunt Basisvaardigheden.



Schulden door ex-vriend

Vele jaren terug, toen Yvonne bij haar ex-vriend woonde, kreeg ze schulden. Dit had ze pas door toen er een deurwaarder voor de deur stond. 'Ik moest iets betalen wat ik nog niet betaald had. De brieven had ik wel ontvangen, maar die begreep ik niet. Daarna kwam ik erachter dat ik meer schulden had. Mijn ex heeft mij in zijn schulden meegenomen. Ik heb hem geholpen omdat ik van hem hield maar wist niet dat we schulden hadden. Achteraf was dat niet slim. Toentertijd heb ik veel hulp gehad van de Stadsbank in Leiden. Er staan allemaal mensen voor je klaar, maar je moet wel luisteren. Mijn ex deed dat niet.'

'Rekenen is bij mij een ramp'

Yvonne belandde door haar ex op straat en was 3,5 jaar dakloos. Uiteindelijk kreeg ze de woning in Katwijk waar ze nu, ruim 10 jaar later, nog steeds woont. Haar schulden waren toen opgelost. 'Geld om de meubels over te nemen had ik niet. De televisie kocht ik van mijn eerste spaargeld, daar heb ik hard voor gewerkt in de zorg.' Omdat Yvonne het goed op orde wilde hebben, zocht ze hulp. Via een tip van een begeleider kwam ze bij een organisatie terecht voor budgetbeheer. Dit betekent dat een organisatie het inkomen van Yvonne beheert en de betalingen regelt. 'Rekenen is bij mij een ramp. Ik blijf elke dag leren, maar kan het niet goed genoeg. Als ik zelf boodschappen doe, houd ik met de rekenmachine op mijn telefoon bij hoeveel het gaat kosten. Toch kom ik bij de kassa altijd duurder uit. Ik wil mijn financiën graag zelf snappen maar heb door mijn beperkte basisvaardigheden niet het overzicht. Ik geef dan meer geld uit dan erin komt.'

“

**Door beperkte basisvaardigheden
mis ik overzicht in mijn financiën**

”

Vertrouwen is lastig

Yvonne wilde het na een aantal jaar budget-beheer weer zelf proberen. 'Ik wil van mijn fouten leren. Maar dit ging mis. Ik ontving brieven die ik niet kon lezen. Van het verleden had ik geleerd dat ik alles moet openmaken wat door de brievenbus komt.' Een vriendin hielp Yvonne de brieven te lezen. Er bleek iets niet betaald te zijn en opnieuw ontstonden er schulden. Hiervoor krijgt Yvonne momenteel bewindvoering. 'Door mijn verleden vind ik het moeilijk om de bewindvoerder te vertrouwen. En omdat ik het zelf niet begrijp, kan ik mijn financiën niet controleren. Dat is vervelend.'

Elke dag een aandachtspunt

Van haar bewindvoerder ontvangt Yvonne elke week leefgeld. 'Elke dag een gezonde maaltijd op tafel wordt moeilijker. De laatste keer ging mijn vakantiegeld op aan onderhoud van mijn auto. En het liefst zing ik, maar deze hobby moet ik laten door de hoge contributie. Van een klein budget kan ik niet

alles doen wat ik zou willen. Dat is jammer.' Inmiddels heeft ze niet meer het vertrouwen om haar financiën zelf te kunnen doen. 'Ik heb geaccepteerd dat ik het zelf niet kan. Toch blijft het lastig, want ik ben perfectionistisch. Mijn beperkte basisvaardigheden blijven elke dag een aandachtspunt.'

'Kijk naar wat mensen kunnen'

Yvonne wil dat het duidelijker wordt waar mensen met beperkte basisvaardigheden terechtkunnen als zij hulp zoeken. En dat mensen die al helpen, net wat verder gaan dan nu: welke andere opties zijn er? Waar kun je die vinden? Ook is vertrouwen en een klik belangrijk. Een vast contactpersoon is daarbij belangrijk. Yvonne benadrukt: 'Kijk naar wat de mensen kunnen'.

Voor mensen die moeite hebben met basisvaardigheden, geeft Yvonne de tip om open te staan voor de hulp van anderen. 'Maar houd altijd je eigen mening. Blijf bij jezelf.'



Kijktip

Handleiding
en film: 'De
Ervaringsraad'



Leestip

Ervaringskennis
belangrijke bron
voor hulpverleners en
beleidsmedewerkers

Integraal lesaanbod en geschikt lesmateriaal

Als hulpverleners signaleren dat iemand problemen heeft met basisvaardigheden, kunnen zij mensen ook warm doorverwijzen naar lesaanbod bijvoorbeeld via een taalhuis. Daar kunnen ze terecht voor hulp bij het werken aan basisvaardigheden. 'Integraal hulpaanbod, dat aansluit bij behoeften, kan een uitkomst zijn. De combinatie van digitale training met taalles is kansrijk', zeggen de onderzoekers Dedding en Goedhart. Volgens hen is het belangrijk dat het lesmateriaal minder talig is en makkelijk aangepast kan worden voor ieder individu. Ook moet het instapniveau laag zijn en aansluiten bij het dagelijks leven^{3, 6}. Naast taal en digitale vaardigheden, moet in hulpaanbod ook aandacht zijn voor gecijferdheid.



Tip

Kom in contact met een taalhuis via de bibliotheek, Ik wil leren of 0800-023 44 44.

Onderzoeker Maurice de Greef bracht in kaart wat werkt om mensen te laten deelnemen aan cursussen basisvaardigheden. Alle succesfactoren zijn door De Greef samengebracht in een model van bejegening. In het model is er aandacht voor het willen, kunnen en moeten van de potentiële deelnemer als het gaat om leren. Daarnaast is er aandacht voor het intakegesprek met aandacht voor luisteren, veiligheid bieden, begrijpelijke taal gebruiken en concrete mogelijkheden bieden²¹.

Het is belangrijk om te realiseren dat mensen in een positie van armoede of met schulden naast de beperkte basisvaardigheden ook andere uitdagingen hebben. Als mensen langdurig stress ervaren door geldproblemen, hebben zij niet altijd ruimte in hun hoofd of energie om een cursus te volgen om hun basisvaardigheden te verbeteren. Het wegnemen van geldstress moet dan voorop staan.



Tip

Kijk op www.gecijferdheidteltmee.nl voor kennis en praktijkmateriaal over gecijferdheid

De Ervaringsraad van het Expertisepunt Basisvaardigheden geeft aan dat privacywetgeving goede ondersteuning soms in de weg zit. 'Ik ga met mijn belastingpapieren naar de bibliotheek om hulp te krijgen bij mijn belastingaangifte. Maar iemand mag je maar helpen tot op een bepaald punt. Dat is een groot nadeel. Soms vind ik dat hulpverleners de privacywetgeving aan de kant moeten zetten.'

Hulp op een laagdrempelige plek

Mensen met beperkte basisvaardigheden ervaren vaak een drempel om aan formele cursussen mee te doen, of om zelf de bibliotheek binnen te lopen om daar bijvoorbeeld het Informatiepunt Digitale Overheid (IDO) te bezoeken. Een laagdrempelige plek waar je makkelijk binnenloopt voor gratis hulp, het stellen van vragen of een cursus is voor deze mensen ideaal. Een dergelijke plek zou ook ICT-faciliteiten kunnen bieden in de vorm van snelle internetverbindingen en moderne computers. Dat maakt het voor mensen in armoede makkelijker om deel te nemen aan de digitale samenleving.



Dedding en Goedhart onderzochten wat bij laagdrempelige fysieke plekken goed werkt:⁶

- **Een positieve naam** die aansluit op behoefte. Denk aan 'koffie & Facebook' of 'verkopen via Marktplaats'.
- **Tijdstip.** De tijd moet aansluiten bij de agenda van mensen, of dat nu 's avonds of overdag is.
- **Mond-tot-mondreclame.** Deelnemers anderen laten vertellen over het initiatief.
- **Een laagdrempelige leeromgeving.** Een vertrouwde en gezellige plek in de wijk, zoals een buurthuis, die vrij toegankelijk is en waar je informeel kan leren. Er is ruimte en tijd om stapsgewijs te leren en je krijgt er persoonlijke begeleiding.

Naast fysieke toegang is online toegang (thuis of ergens anders) net zo belangrijk. Vanwege de onmisbare rol die internet en sociale media in ieders leven zijn gaan spelen, pleiten Dedding en Goedhart voor een landelijke regeling die financiële drempels kan verlagen voor mensen in armoede. Praktische ondersteuning kan ook helpen, bijvoorbeeld bij het vinden van het juiste abonnement of bij de installatie van hardware³.

Veelbelovende aanpakken

- Aandacht voor lage basisvaardigheden in het stress-sensitieve werken – In de handreiking vind je onder meer een signalenkaart met gedragingen die zowel veroorzaakt kunnen worden door chronische stress als door lage basisvaardigheden.
- Dicht de digitale kloof! – Een digitale handreiking voor sociaal professionals.
- Digidingen-desk.nl – Informatie, tips en instructievideo's over bijvoorbeeld DigiD, loonheffing of huurtoeslag.
- DigiHulp.nl – Maatjes en een gratis hulplijn voor vragen: 0800 1508.
- Digisterker.nl – Stichting Digisterker helpt mensen op weg naar digitaal zelfvertrouwen door middel van educatieve programma's.
- Digitale Overheid – Voor professionals die werken aan digitalisering van de overheid.
- Gebruiker Centraal – Een website en community voor professionals die werken aan de gebruiksvriendelijke en inclusieve online dienstverlening van de overheid.
- Handboek Lokale aanpak voor Digitale Inclusie – Aan de hand van 5 bouwstenen kan een plan van aanpak worden opgesteld.
- Lees Simpel App – App om moeilijke teksten om te zetten in eenvoudiger taal.
- Oefenen.nl – De online plek waar je kunt oefenen met taal, rekenen, internet en meer. Onder andere met programma's over rekenen en geld.
- Praatplaat lokale aanpak gecijferdheid – Mogelijkheden en kansen tot samenwerking met lokale partners op het thema gecijferdheid.
- Preventie van Geldzorgen – Programma rondom de preventie van geldzorgen.
- Samen wegwijs op het internet – Wetenschappelijk onderbouwde interventie voor internetondersteuning gemaakt voor én door Enschedese ouders die moeite hebben met rondkomen.
- Spaarkracht: Samen sparen voor een financieel sterker Nederland – In een spaarkring sparen leden in groepsverband en eigen regie voor individuele spaardoelen. Leden bouwen een financiële buffer en groeien persoonlijk.
- Steffie.nl – Een website waar Steffie moeilijke dingen op een makkelijke manier uitlegt. Zoals hoe maak je een DigiD aan? Hoe werkt internetten en een smartphone?
- Toolkit empowerment – Met deze toolkit Empowerment ontwikkel je aanbod waarin het werken aan zelfvertrouwen en zelfinzicht centraal staat.

- Toolkit gespreksvoering Blijf in verbinding met laaggeletterden – Een hulpmiddel voor schuldhulpverleners om in gesprek te gaan en de verbinding te houden met laaggeletterden. Bevat naast achtergrondinformatie uitlegkaarten, kaarten voor inkomsten en uitgaven, afsprakenkaarten en een procesoverzicht.
- Toolbox Laaggeletterdheid – Een toolbox voor zorgorganisaties om zorg beter af te stemmen op laaggeletterden.
- Voor t zelfde geld – Voor mensen die hun administratie op orde willen brengen en houden. Het materiaal is geschikt voor mensen die moeite hebben met lezen, rekenen en schrijven.
- ZakgeldProject – Een interventie gericht op kinderen van 6 tot en met 12 jaar die niet structureel kunnen oefenen met zakgeld. Gedurende 26 weken oefenen ouders met het geven van zakgeld en kinderen met het krijgen van zakgeld. Het ZakgeldProject versterkt de financiële kennis, financiële (opvoed) vaardigheden en zelfeffectiviteit. Zo beoogt het ZakgeldProject bij te dragen aan het doorbreken van generatiearmoede.

Nuttige websites

- basisvaardigheden.nl
Website met veelbelovende aanpakken en interventies, gebaseerd op zowel onderzoek als praktijkervaringen.
- gecijferdheidteltmee.nl
De online plek voor kennis, materialen en professionalisering om volwassenen te laten groeien in gecijferdheid. Bevat een kennisbank en praktijkmateriaal.

Bronnenlijst

1. Van Horssen, C., Kunkel, D. (2020). Financieel kwetsbaar. Literatuuronderzoek naar groepen in een financieel kwetsbare positie. Wijzer in geldzaken, Utrecht. Nibud. Financieel kwetsbaar – Kennisbundel Schouders Eronder
2. PWC (2018). Maatschappelijke kosten laaggeletterdheid. Den Haag, Amsterdam. Stichting Lezen en Schrijven, PricewaterhouseCoopers Advisory NV www.lezenenschrijven.nl
3. De Groot, N. (2022). Digitale inclusie. Wat werkt volgens de experts? Expertisepunt Basisvaardigheden, Movisie basisvaardigheden.nl
4. Dominguez Alvarez, L., Kerckhaert, A. & Van der Valk, I. (2018). Laaggeletterdheid en schulden. Verkenning van de invloed van laaggeletterdheid op schulden. Rotterdam: Ecorys Verkenning van de invloed van laaggeletterdheid op schulden
5. Christoffels, I., Baay, P., Bijlsma, I., en Levels, M. (2016). Over de relatie tussen laaggeletterdheid en armoede. Stichting ECBO Stichting Lezen & Schrijven. www.lezenenschrijven.nl
6. Dedding, C., Goedhart, N. (2021). Uit beeld geraakt. Digitale ongelijkheid als maatschappelijke opgave. Amsterdam. Amsterdam UMC Uit beeld geraakt – Participatief Actieonderzoek naar digitale inclusie - Digitale inclusie in beeld
7. De Greef, M., Segers, M., Nijhuis, J. (2018). Feiten & Cijfers Laaggeletterdheid. De invloed van lage basisvaardigheden op deelname aan de maatschappij. Maastricht. Maastricht University School of Business and Economics, Stichting Lezen & Schrijven www.lezenenschrijven.nl
8. Van Gameren, S. (2021). Hoe verkrijg je informatie als je moeite hebt met lezen? Een casestudy naar de relatie tussen informatievoorziening en het sociaal kapitaal van laaggeletterden ten tijde van de coronacrisis in de Afrikaanderwijk in Rotterdam-Zuid. Utrecht. Universiteit Utrecht studenttheses.uu.nl
9. Boerkamp, L., van Deursen, A., van Laar, E. van der Zeeuw, A., van der Graaf, S. (2024). Exploring Barriers to and Outcomes of Internet Appropriation Among Households Living in Poverty: A Systematic Literature Review/ In Sage Open, 23-02-2024. Geraadpleegd op 6 februari 2025 op journals.sagepub.com
10. Jungmann N., Uiters, E., De Bruin, H. (2020). Drempels slechten. Belemmeringen die lager opgeleiden ervaren als zij gebruik maken van publieke dienstverlening. Utrecht. Hogeschool Utrecht, Kenniscentrum Sociale Innovatie nadjajungmann.nl
11. Jungman, N. Oomkens, R., Dolsma, M. Nuiver, L., en Doelen, P. (2023). Aandacht voor lage basisvaardigheden in het Stress-sensitieve werken binnen sociaal werk. Utrecht. Hogeschool Utrecht. schuldenenincasso.nl/
12. De Groot, N. (2024a). Een toegankelijke samenleving voor mensen met beperkte basisvaardigheden. Wat werkt volgens de experts? Utrecht. Expertisepunt Basisvaardigheden, Movisie basisvaardigheden.nl
13. Van der Meer, R., Doelen, P., Kistemaker, N., Boonen, S. (2019). Herkennen, bereiken en activeren van de moeilijkere bereikbare doelgroep Toegespitst op de

- p>thema's werknemers en werkzoekenden, armoede en schulden. Lost Lemon & Muzus.
- www.lezenenschrijven.nl
14. Van Dam, R., Van Geuns, R. C. (2022). Beperkte basisvaardigheden en de kans op financiële problemen gaan hand in hand: begeleiden van mensen met beperkte financiële basisvaardigheden. *Schuldsanering*, 10(2), 7-9. www.hva.nl
 15. Keizer, M. (2018). Lezen ≠ Begrijpen. Onderzoek naar leesvaardigheid onder mensen met financiële problemen. Deel 2. Groningen. Rijksuniversiteit Groningen www.kennisbundel.nl
 16. Dedding, C., Goedhart, N.S., Kattouw, R. (2017). Bouwstenen voor digitale inclusie. Een eerste participatieve verkenning van digitale ongelijkheid in Amsterdam. digitaleinclusie.com
 17. Stichting Lezen en Schrijven. Taalambassadeurs in Rotterdam Rijnmond. Wie zijn het, wat doen ze en hoe kunnen ze uw organisatie helpen? Geraadpleegd op 19 mei 2025 op www.lezenenschrijven.nl
 18. Mateman, H. (2022a). Onderzoek naar de impact van emoties bij armoede. Utrecht. Movisie. Geraadpleegd op 19 mei 2025 op www.movisie.nl/
 19. Mateman, H. (2022b). Infographic Emoties bij armoede. Utrecht. Movisie. www.movisie.nl
 20. Mulder, M., Van der Sanden, P. (2023). Hoe het lukte om de vicieuze cirkel van armoede te doorbreken. Utrecht. Movisie. Geraadpleegd op 19 mei 2025 op www.movisie.nl
 21. De Greef, M. (2021). De laaggeletterde leert het ons Onderzoek naar het stimuleren van scholingsdeelname aan trajecten basisvaardigheden. Vught Artéduc, www.movisie.nl
 22. Nederlands Jeugdinstituut. De invloed van armoede op schoolprestaties. Geraadpleegd op 7 februari 2025 op www.nji.nl
 23. Omlo, J. (2017). Wat werkt bij outreachend werken. Kansen en dilemma's voor sociale wijkteams. Utrecht. www.movisie.nl
 24. Custers, A. (2023). Systeemveranderingen nodig om mensen uit armoede te halen. Sociale vraagstukken. Geraadpleegd op www.socialevraagstukken.nl
 25. Oomkens, R., Drijvers, A., Salomé, L., Eleveld, A., Kistemaker, S., Bouma, H. (2022). Hardvochtige effecten op burgers door knelpunten in (uitvoering) wet- en regelgeving binnen de sociale zekerheid. Panteia, Muzus, VU Amsterdam, Hogeschool Utrecht. Te raadplegen via www.rijksoverheid.nl
 26. Amagir, A., Kremer, M. (2024). Bestaanszekerheid begint bij een betrouwbare overheid , Amsterdam: Kenniscentrum Ongelijkheid. Te raadplegen via www.uva.nl
 27. De Groot, N. (2024). Hoe bereik je mensen die moeite hebben met lezen en schrijven? Wat werkt volgens de experts? Expertisepunt Basisvaardigheden/ Movisie. Te raadplegen vinden via: basisvaardigheden.nl
 28. Mulder, M. (2024). 'Vaardigheden bewegen met de omstandigheden mee'. Tijdschrift Samen sterk in basisvaardigheden, p. 41. Eenmalige uitgave van Expertisepunt Basisvaardigheden.

De kennis in deze publicatie is verzameld met literatuuronderzoek naar geldzorgen, armoede, schulden en basisvaardigheden. Wetenschappelijke kennis is aangevuld met diverse rapporten en toolboxes uit de praktijk. Gormah, Wendy en Yvonne hebben hun eigen ervaringen gedeeld over geldzorgen en moeite met basisvaardigheden. Hun verhalen zijn meegenomen in dit dossier. Ook heeft de Ervaringsraad van het Expertisepunt Basisvaardigheden meegedacht en ervaringen gedeeld.



Wil je op de hoogte blijven? Scan de QR-code voor meer informatie en om je te abonneren op onze nieuwsbrief.

Heb je een vraag of suggestie? Neem contact op via het contactformulier op www.basisvaardigheden.nl. Je kunt ons ook bellen via 085 - 760 7450. We zijn maandag tot en met vrijdag tussen 10:00 en 12:00 uur bereikbaar.

Juli 2025

© Expertisepunt Basisvaardigheden/Movisie

Te downloaden via: www.basisvaardigheden.nl

Auteurs: Pien van der Sanden, Mark Franken, Nada de Groot

Eindredactie: Danny Nomden

Ontwerp en opmaak: Suggestie & illusie

Met dank aan Wendy, Gormah, Yvonne en de Ervaringsraad van het Expertisepunt Basisvaardigheden

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



kennis en aanpak van
sociale vraagstukken