



*Blij dat ik schrijf!*

Laaggeletterdheid  
in de gemeente Slochteren

Centrum voor Maatschappelijke Ontwikkeling Groningen  
Postbus 2206  
9704 CG Groningen  
T: (050) 577 01 01  
[www.cmogroningen.nl](http://www.cmogroningen.nl)  
[info@cmogroningen.nl](mailto:info@cmogroningen.nl)  
© CMO Groningen

drs. Fransje Grisnich, adviseur/onderzoeker

Groningen, september 2010



## Inhoud

<b>1</b>	<b>Inleiding</b>	<b>5</b>
<b>2</b>	<b>Onderzoekopzet en respondenten</b>	<b>7</b>
2.1	Onderzoekopzet	7
2.2	Respondenten (vragenlijst toeleiders)	7
<b>3</b>	<b>Wat is laaggeletterdheid?</b>	<b>9</b>
<b>4</b>	<b>Zicht op laaggeletterden in de gemeente Slochteren</b>	<b>11</b>
4.1	Inschatting van het aantal laaggeletterden in Slochteren	11
4.2	Welke instellingen hebben met laaggeletterden te maken?	11
4.3	Problemen en belemmeringen van laaggeletterden in Slochteren	13
4.4	Wat doen organisaties voor laaggeletterden?	15
4.5	Verbeterpunten voor de gemeente volgens respondenten	16
4.6	Behoeften van laaggeletterden volgens respondenten	16
<b>5</b>	<b>Laaggeletterden zelf aan het woord</b>	<b>17</b>
<b>6</b>	<b>Conclusies en aanbevelingen</b>	<b>19</b>
6.1	Conclusies	19
6.2	Aanbevelingen	20
<b>Bijlagen</b>		
1	Overzicht van respondenten	23
2	Geraadpleegde literatuur en bronnen	25



# 1 Inleiding

De gemeente Slochteren maakt werk van participatiebeleid. Om mensen optimaal te laten participeren in de maatschappij is het noodzakelijk dat zij voldoende vaardigheden hebben op het gebied van lezen en schrijven. De huidige – en toekomstige – kennissamenleving stelt immers steeds hogere eisen aan de vaardigheid om informatie te verwerken. Informatie wordt vooral schriftelijk aangeboden, ondanks de toename van beeldmateriaal als video en TV.

Mensen die onvoldoende vaardigheden hebben op het gebied van lezen en schrijven worden ook wel laaggeletterd genoemd. Laaggeletterden kunnen onvoldoende participeren in de moderne samenleving. Daarom heeft de gemeente Slochteren al in 2007, samen met de gemeente Hoogezand-Sappemeer, onderzoek laten doen naar de doelgroep laaggeletterden in de regio<sup>1</sup>. Wat is de omvang, wat zijn problemen, hoe kunnen mensen het beste ondersteund worden? Er is in 2008 een regionaal Aanvalsplan 2008-2010 opgesteld met vele concrete maatregelen.

De gemeente Slochteren heeft in het gebiedsprogramma sociaal beleid 2009-2010 het project “Hoe bereiken we laaggeletterden?” opgenomen. In het hierboven genoemde onderzoek en in het aanvalsplan voor de regio is geen onderscheid gemaakt tussen Hoogezand-Sappemeer en Slochteren. De verwachting is dat de situatie in Slochteren anders zal zijn dan die in Hoogezand-Sappemeer. Voor een lokale aanpak in Slochteren wil de gemeente daarom een goed beeld dan de doelgroep in deze gemeente. Zij denkt dat een integrale aanpak van de problematiek van laaggeletterden nodig is, omdat laaggeletterdheid geen geïsoleerd probleem is maar verweven met andere problemen van de doelgroep. Om meer zicht te krijgen op de doelgroep in de gemeente Slochteren en het bereiken daarvan is CMO Groningen gevraagd om in het kader van het gebiedsprogramma onderzoek te doen.

Het doel van dit onderzoek is het beantwoorden van de volgende vragen:

- Hoe ziet de doelgroep laaggeletterden er uit in de gemeente Slochteren?
- Met welke problemen heeft de doelgroep nog meer te maken?
- Hoe kan de doelgroep beter worden toegeleid naar een gerichte cursus?
- Hoe kunnen de uitkomsten op bovenstaande vragen vertaald worden naar integraal beleid.

Bij de uitvoering van het onderzoek is dankbaar gebruik gemaakt van de kennis, ervaring en contacten van de coördinator en docente laaggeletterden van het Noorderpoortcollege in Hoogezand-Sappemeer, Margriet Haring.

## *Leeswijzer*

In hoofdstuk 2 wordt de onderzoeksopzet geschetst en wordt een beeld gegeven van de respondenten (instellingen en bedrijven). Hoofdstuk 3 gaat beknopt in op wat laaggeletterdheid betekent. Dit hoofdstuk is kort gehouden omdat in eerder onderzoek voor de gemeente over dit onderwerp (CINOP, 2007) en het Regionaal Aanvalsplan 2008-2010 daar al uitgebreid op ingegaan is. In hoofdstuk 4 wordt ingezoomd op de situatie ten aanzien van laaggeletterdheid in de gemeente Slochteren en in hoofdstuk 5 komen twee laaggeletterden zelf aan het woord. Tenslotte worden in hoofdstuk 6 onderzoeksvragen beantwoord en aanbevelingen gedaan voor gemeentelijk beleid.

---

<sup>1</sup> CINOP, Laaggeletterdheid in de regio Hoogezand-Sappemeer en Slochteren, oktober 2007



## 2 Onderzoeksopzet en respons

### 2.1 Onderzoeksopzet

Om de onderzoeksvragen te kunnen beantwoorden is allereerst literatuuronderzoek gedaan en contact opgenomen met het Centrum voor Innovatie van Opleidingen CINOP, dat eerder onderzoek voor Slochteren heeft uitgevoerd. CINOP heeft de gegevens over Slochteren ter beschikking gesteld. CBS is geraadpleegd voor een actualisering van de belangrijkste achtergrondkenmerken van laaggeletterdheid: leeftijdsverdeling, etniciteit, opleidingsniveau en werk(loosheid).

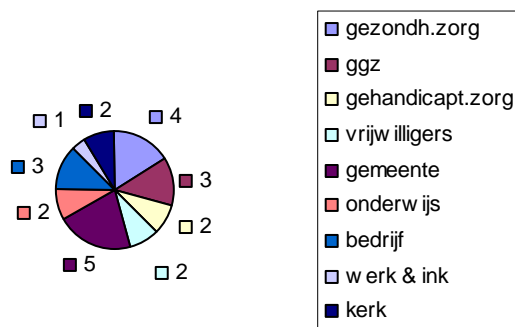
Daarnaast is een digitale vragenlijst ontwikkeld en uitgezet onder een vijftigtal instellingen, organisaties en bedrijven die mogelijk met de doelgroep laaggeletterden in aanraking komen (de zogenoemde toeleiders). Met deze vragenlijst willen we in beeld krijgen waar (een concentratie van) laaggeletterden zich bevinden, met welke problemen zij te maken hebben, hoe zij worden begeleid en wat knelpunten en verbeterpunten voor de aanpak zijn.

Er is ook gesproken met twee mensen uit de doelgroep zelf. Alleen zij kunnen duidelijk maken waardoor laaggeletterdheid wordt veroorzaakt, wat zij nodig hebben voor het verbeteren van hun situatie en welke belemmeringen zij daarbij tegenkomen.

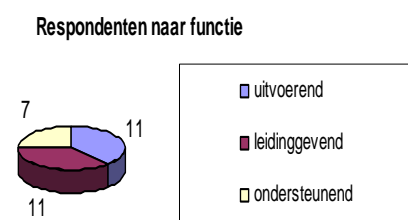
### 2.2 Respondenten op de vragenlijst voor toeleiders

De vragenlijst is breed uitgezet onder instellingen, organisaties en bedrijven op het terrein van welzijn, zorg, jeugd en onderwijs, arbeid & inkomen, gemeentelijke overheid, sociale verzekeringen/kredietbank, politie, bedrijven die gericht zijn op laaggeschoolde medewerkers, kerken in de gemeente Slochteren. Er zijn 53 vragenlijsten uitgezet en 24 vragenlijsten zijn ingevuld teruggekomen, een respons van 45%. (zie bijlage 1 voor een overzicht). De respondenten zijn als volgt verdeeld over de verschillende sectoren:

Figuur 1: Respondenten naar werksoort



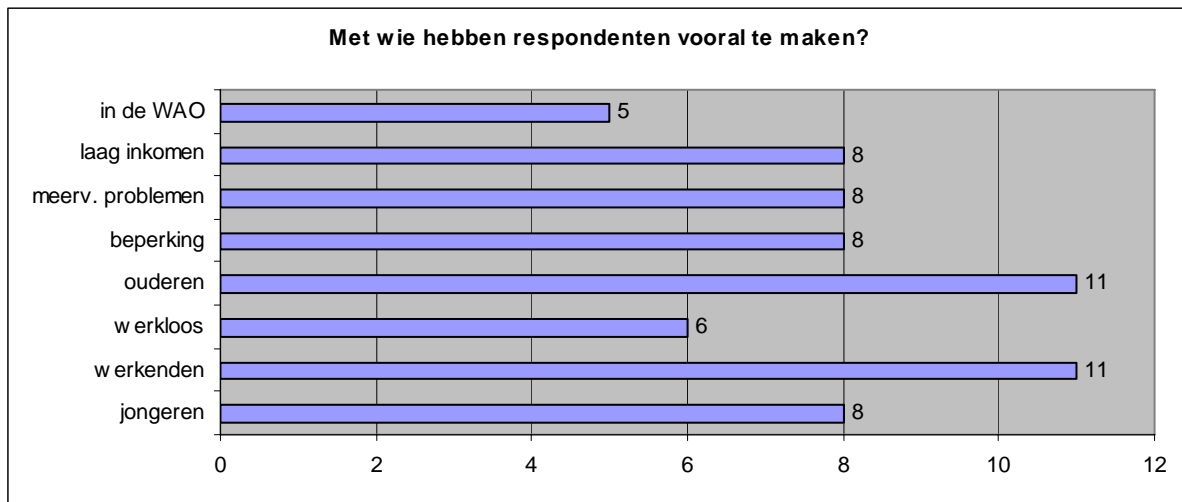
Figuur 2: Respondenten naar functie



De vragenlijsten zijn ingevuld door uitvoerende medewerkers (11, 46%), leidinggevenden (11, 46%) en ondersteunende (7, staf)functionarissen (29%). Samen is dit meer dan 100%, omdat sommige respondenten een gecombineerde functie bekleden.

De respondenten hebben met een diverse doelgroep te maken: het meest met werkenden (11, 46%) en ouderen (11, 46%), maar ook met jongeren (8, 33%), met mensen met een beperking (8, 33%), met meervoudige problematiek (8, 33%) en/of een laag inkomen (8, 33%). Vaak gaat het ook om een mix van categorieën omdat ze elkaar niet uitsluiten. Zie onderstaande figuur.

**Figuur 3: doelgroepen van de respondenten**





### 3 Wat is laaggeletterdheid?

Er is geen scherpe definitie van laaggeletterdheid. Er is meer sprake van een omschrijving en een operationalisering. Een laaggeletterde wordt sinds 1970 door de UNESCO omschreven als *“iemand die onvoldoende kan lezen, schrijven of rekenen om effectief te kunnen handelen in persoonlijke en maatschappelijke situaties en in situaties van studie en werk”*<sup>2</sup>.

Nederland telt naar schatting 1,5 miljoen volwassenen die moeite hebben met lezen, schrijven en rekenen. Dit komt neer op 13% van de volwassen bevolking tussen de 16 en 74 jaar (Bron: CINOP). Daarvan is een derde deel allochtoon, en tweederde autochtoon. Zij ondervinden problemen in het verwerven en verwerken van informatie in het algemeen, en zeker nu veel communicatie en dienstverlening verandert van persoonsgericht (van mens tot mens aan bij voorbeeld loketten) naar digitaal (computers, internet, kaartautomaten, bankzaken e.d).

Door de maatschappelijke veranderingen verschuift ook de omschrijving van laaggeletterdheid. Ging het vroeger vooral om tekort aan basisvaardigheden in schrijven en lezen met pen en papier, nu behoren daar ook een tekort aan digitale vaardigheden bij zoals omgaan met een computer en allerlei apparatuur, en het begrijpen van rekenkundige zaken zoals getallen, optellingen, maten, gewichten etc.. Zonder de belangrijkste elementaire kennis hiervan is het nauwelijks nog mogelijk om sociaal en maatschappelijk te functioneren en te participeren. Dat geldt niet alleen voor ouderen.

Laaggeletterdheid is sterk gerelateerd aan een vijftal kenmerken:

1. Laag opleidingsniveau
2. Niet werkend
3. Werkloos
4. Etniciteit (niet westerse allochtonen)
5. Leeftijd

In het algemeen is een laag inkomen een goede indicator voor laaggeletterdheid, ongeveer 32% van de mensen in de laagste inkomenscategorieën is laaggeletterd<sup>3</sup>. Laaggeletterdheid treft alle geledingen van de bevolking, zowel mannen als vrouwen, ouderen en jongeren, werkenden en niet-werkenden, zoals onderstaand overzicht laat zien. Op het laagste niveau van geletterdheid functioneert:

- 36% van de mensen die de basisschool niet heeft voltooid, om welke reden dan ook
- 25% van de mensen in de WAO
- 23% van de mensen tussen 56 en 65 jaar
- 18% van de werklozen
- 7% van de jongeren tussen de 16 en 24 jaar
- 6% van de beroepsbevolking 16-65 jaar
- 13% van de volwassen bevolking van 15-74 jaar

Veel laaggeletterde mensen hebben een strategie ontwikkeld om er mee om te gaan, het te verbergen, confrontaties te vermijden of gevolgen te compenseren. Vaak met behulp van vertrouwde personen in hun directe omgeving die hulp bieden bij lezen en schrijven. Maar soms zelfs zonder die hulp en zonder dat naasten er van weten. Problemen ontstaan als de steunpilaren wegvallen of als de laaggeletterdheid aan het licht komt.

Het is dan ook van belang om er alles aan te doen om het probleem te signaleren, te onderkennen, betrokkenen te motiveren er iets aan te doen en de directe omgeving daarbij ondersteunend te laten zijn.

---

<sup>2</sup> Uit: Laaggeletterdheid, leidraad voor doorverwijzers, CINOP 's Hertogenbosch april 2008

<sup>3</sup> Handreiking Wmo en laaggeletterdheid, Vos, De Vries en Duvekot, februari 2007 in opdracht van Ministerie van VWS en de VNG



## 4 Zicht op laaggeletterden in de gemeente Slochteren

### 4.1 Inschatting van het aantal laaggeletterden in de gemeente Slochteren

Zoals hiervoor geschetst is laaggeletterdheid sterk gerelateerd aan een vijftal variabelen. In 2007 heeft CINOP onderzoek naar de doelgroep gedaan voor de regio Hoogezand-Sappemeer en Slochteren. Daar kwam toen uit dat in de regio 14% van de 15-74 jarigen tot de laaggeletterden kan worden gerekend. Landelijk ligt dit percentage op 13%, verkregen vanuit internationaal onderzoek van de OESO uit 1995. CINOP heeft in juni 2010 op verzoek van CMO Groningen een inschatting gemaakt van het aantal laaggeletterden in de gemeente Slochteren. CINOP gaat nog steeds uit van het landelijke percentage van 13%, omdat er geen recentere cijfers omtrent laaggeletterdheid beschikbaar zijn. Op basis hiervan, en de scores van Slochteren op de vijf variabelen, schat CINOP in dat het percentage laaggeletterden in Slochteren op het landelijke niveau ligt. Dat wil zeggen dat in Slochteren 13% van de 15-74 jarigen laaggeletterd zal zijn: **rond de 1500** op het gemeentelijke bevolkingsniveau van 2010.

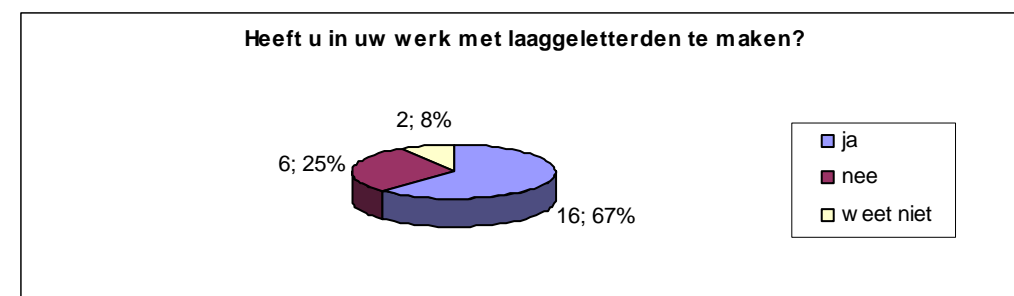
Concreet betekent laaggeletterdheid dat deze mensen een mate van geletterdheid hebben die correspondeert met niveau 1, het laagste niveau van functionele geletterdheid. Een paar voorbeelden ter illustratie<sup>4</sup>:

<p><i>Proza</i>: een eenvoudige instructie op een medicijn lezen en begrijpen is mogelijk, een iets ingewikkelder instructie is lastig</p>	<p><i>Document</i>: eenvoudige grafische voorstellingen worden begrepen, bij voorbeeld in de krant, het invullen van een formulier om kaartjes te bestellen levert problemen op</p>	<p><i>Getallen</i>: Invullen van een eenvoudige bestelbon ligt aan de bovenkant van wat mensen op niveau 1 goed aankunnen, het lezen en begrijpen van een weerkaartje in de krant levert problemen op.</p>
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

### 4.2 Welke instellingen, organisaties en bedrijven in de gemeente Slochteren hebben met laaggeletterden te maken?

De meeste respondenten (67%) geven aan met laaggeletterden te maken te hebben. Aangezien de respondenten een breed scala aan sectoren omvatten, zijn laaggeletterden dus op vele plaatsen te traceren. 25% geeft aan niet met laaggeletterden te maken te hebben: zie voor de specificatie van respondenten bijlage 1.

**Figuur 4: respondenten en laaggeletterden**

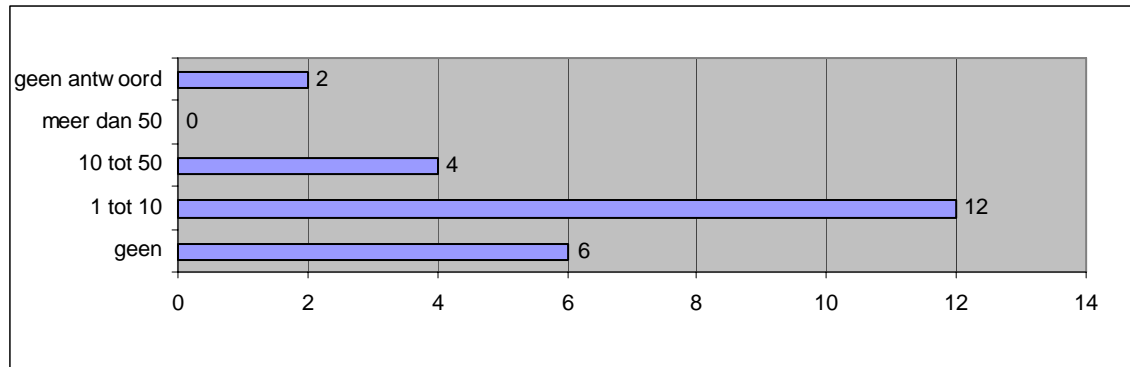


<sup>4</sup> Uit: De mensen op niveau 1, W. Houtkoop, Max Groote Kenniscentrum

### Het aantal laaggeletterden in organisaties en bedrijven

Om hoeveel laaggeletterden gaat het per organisatie? Van de 24 respondenten zeggen 6 respondenten (25%) *niet* met laaggeletterden in hun organisatie of bedrijf te maken te hebben, en 12 organisaties/bedrijven met 1-10 laaggeletterden (50%). Vier respondenten (17%) geven aan dat zij met 10-50 laaggeletterden te maken hebben en 2 respondenten (8%) hebben deze vraag niet beantwoord.

**Figuur 5: Het aantal laaggeletterden bij de respondenten**



De vier respondenten met relatief de meeste laaggeletterden zijn een *Tuincentrum/hoveniersbedrijf*, de *Gemeente/Loket Welzijn en Zorg (Wmo)*, *Woonzorgcentrum De Deel* en *Trio- bedrijven/sociale werkvoorziening*. De categorie mensen waarmee deze vier respondenten vooral te maken hebben betreffen mensen met een beperking (3), mensen die werken in de lage beroepen (2) en ouderen 65+ (2). Opvallend is dat geen van deze vier respondenten zegt met mensen in de laagste inkomenscategorie te maken te hebben, terwijl dat volgens landelijk onderzoek de grootste voorspeller voor laaggeletterdheid is.

### Wat doen instellingen/bedrijven als ze laaggeletterde mensen signaleren?

Gevraagd is wat instellingen/bedrijven doen als zij laaggeletterdheid bij hun cliënten of medewerkers signaleren. Onderstaande tabel geeft het overzicht.

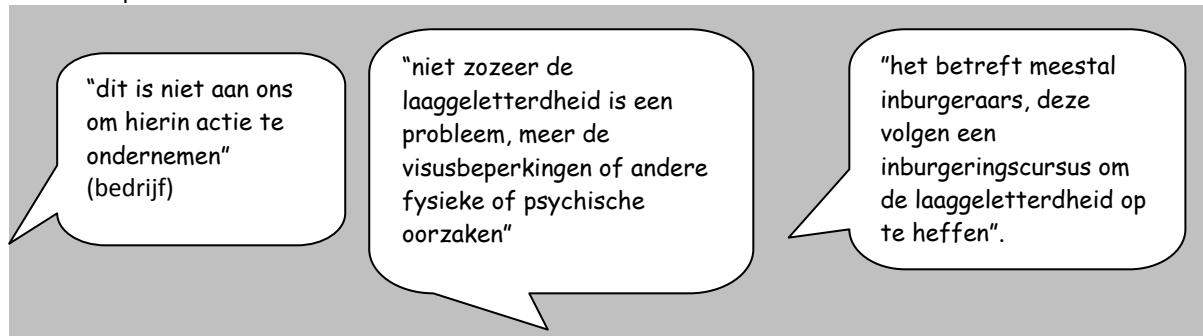
**Tabel 1: Signaleren van laaggeletterdheid**

Wat doet u als u laaggeletterdheid signaleert? n=24	Niet van toepassing	Bespreken met de persoon	Hulp bieden bij lezen/schrijven	Aanpassen voorlichtingsmateriaal	Persoon motiveren voor cursus	Doorverwijzen naar cursus	Doorverwijzen naar hulpverlening	Ik weet niet wat te doen
Respondenten met 10-50 laaggeletterden (N=4)	0	2	2	1	2	2	1	0
Overige Respondenten (N=20)	7	5	6	2	5	3	2	0
<b>Totaal</b>	<b>7</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>3</b>	<b>7</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>0</b>

Bijna de helft van de organisaties/bedrijven die laaggeletterdheid signaleren (7 van de 15) bespreekt dit met de persoon. Ook bieden zij hulp bij het lezen en schrijven, en proberen de persoon te motiveren voor het volgen van een cursus. Weinig organisatie passen hun voorlichtings- en

instructiemateriaal aan door meer gebruik te maken van beeld en geluid. Ook wordt weinig doorverwezen naar hulpverlening. Twee organisaties geven aan iets anders te doen: het bieden van een inburgeringscursus (bureau inburgering) en aanpassingen realiseren vanwege mensen met een visuele beperking (NOVO). Er zijn 7 instellingen (29%) die zeggen dat signaleren van laaggeletterdheid niet van toepassing is.

Enkele uitspraken:



#### **Welke signalen worden gezien door organisaties/bedrijven?**

Er is gevraagd naar signalen die laaggeletterde mensen afgeven en de uitspraken die zij doen die kunnen wijzen op laaggeletterdheid. Signalen die door de helft of meer van de respondenten worden genoemd zijn:

- Persoon vermijdt lees- of schrijfsituaties
- Persoon wordt nerveus als hij/zij iets moet opschrijven of lezen
- Persoon vraagt om iets voor hem/haar in te vullen
- Persoon leest nooit post
- Persoon zegt dat werken met de computer niets voor hem/haar is

Dit zijn blijkbaar de signalen die het vaakst worden afgegeven door mensen in de gemeente Slochteren die moeite hebben met lezen en schrijven; het zijn in ieder geval de signalen die worden opgepikt door de professionals.

### **4.3 Problemen en belemmeringen van laaggeletterden in Slochteren**

#### **Problemen**

Als we kijken naar de problemen die laaggeletterden volgens de respondenten nog meer hebben dan moeite met lezen en schrijven, dan geeft dat het volgende beeld. We maken een uitsplitsing tussen de vier respondenten die relatief met veel (10-50) laaggeletterden te maken hebben, en de overige .

Tabel 2: Problemen van laaggeletterde mensen

Andere problemen van laaggeletterde mensen in Slochteren (n=24)	Niet van toepassing	Leer- en/of gedragsproblemen	Psychiatrische problemen	Fysieke of geestelijke beperking	Taalachterstand	Problematische thuissituatie	Schulden	Sociaal isolement	Armoede	werkloosheid	Weet ik niet
Respondenten met 10-50 laaggeletterden N=4	0	2	1	2	1	2	2	2	1	1	0
Overige respondenten N=20	6	6	4	9	7	6	5	7	5	5	2
<b>Totaal</b>	<b>6</b>	<b>8</b>	<b>5</b>	<b>11</b>	<b>9</b>	<b>8</b>	<b>7</b>	<b>9</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>2</b>

Leer- en/of gedragsproblemen, beperking, problemen thuis, schulden en een sociaal isolement worden genoemd door twee van de vier organisaties met de meeste laaggeletterden. Kijken we naar het totaal dan scoren *beperking*, *taalachterstand* en *sociaal isolement* het hoogst, direct gevolgd door problemen thuis en in de persoon zelf (leer- en gedragsproblemen).

Lees- en schrijfproblematiek lijkt in de gemeente Slochteren in mindere mate te maken te hebben met de inkomenspositie van de mensen, maar meer met hun persoonlijke competenties en mogelijkheden. Opmerkelijk is dan ook dat weinig organisaties verwijzen naar hulpverlening, zoals uit tabel 1 blijkt. Nadere analyse toont dat de organisaties die aangeven dat er ook thuis- en persoonlijke problematiek aan de hand is, bedrijven zijn met lagere inkomensgroepen, Lentis en de gemeente (re-integratiebureau, kredietbank en jongerenwerk).

### Belemmeringen

Er is ook gevraagd welke belemmeringen de mensen die laaggeletterd zijn volgens de respondenten hebben om iets aan hun situatie te verbeteren. Onderstaande tabel 3 laat zien dat de grootste belemmeringen van laaggeletterden in Slochteren zijn: *schaamte*, *faalangst* en *berusting*. Belemmeringen als 'geen tijd', 'hekel aan onderwijs en schools leren' en 'het wordt niet als probleem ervaren' scoren erg laag. Deze uitkomst biedt mogelijkheden voor interventies. Als het taboe op laaggeletterdheid doorbroken kan worden (schaamte), mensen zelfvertrouwen en informatie gegeven kan worden om een cursus te gaan volgen (faalangst/berusting) is er al weer een slag gewonnen.

**Tabel 3**

Belemmeringen om iets aan laaggeletterdheid te doen (n=24)	Schaamte	Hekel aan onderwijs	Faalangst	Berusting	Vermijding/compensatie	Geen probleemervaring	Ondergeschikt probleem	Geen tijd voor cursus
	Respondenten met 10-50 laaggeletterden N=4	4	0	2	2	0	0	1
Overige respondenten N=20	13	3	14	8	5	2	7	1
<b>Totaal</b>	<b>17</b>	<b>3</b>	<b>16</b>	<b>10</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>8</b>	<b>1</b>

#### 4.4 Wat doen organisaties en bedrijven voor laaggeletterden?

Organisaties en bedrijven die te maken hebben met laaggeletterden kunnen iets doen om het probleem te signaleren, en mensen motiveren voor taal- en schrijf cursussen of maatregelen nemen om mensen die moeite hebben met lezen en schrijven daarbij te helpen. Wat doen de respondenten? Onderstaande tabel 4 laat het zien.

**Tabel 4**

Draagt organisatie/bedrijf bij aan bestrijding laaggeletterdheid? (n=24)	Nee (17 respondenten)	Ja (7 respondenten)			
		Cursus lezen /schrijven	Motiveren cursus te volgen	Aanpassen materiaal	Praktische hulp
Respondenten met 10-50 laaggeletterden N=4	1	2	2	0	2
Overige respondenten N=20	16	2	1	0	1
<b>Totaal</b>	<b>17 (71%)</b>	<b>4 (17%)</b>	<b>3 (13%)</b>	<b>0</b>	<b>3 (13%)</b>

Uit de tabel is af te lezen dat 17 respondenten (71%) geen specifiek aanbod hebben gericht op hulp aan laaggeletterden en 7 respondenten wel. Eén respondent met 10-50 laaggeletterden geeft aan dit niet een taak van het bedrijf te vinden. Van de 7 (29%) respondenten die wel iets doen aan het bestrijden van laaggeletterdheid zijn er 4 die cursussen aanbieden en 3 die mensen motiveren tot het volgen van een cursus en/of bieden praktische hulp bij het lezen van bijvoorbeeld post en instructies, en helpen bij het invullen van formulieren. Sommige “ja-respondenten” zetten meerdere hulpmiddelen in waardoor het totaal meer is dan 100%.

Reactie van een kerkelijke gemeente per mail:

*Zeer incidenteel komen wij gemeenteleden tegen die functioneel analfabeet zijn.*

*Eigenlijk is er dan altijd wel iemand die wil/kan helpen. De echtgenoot of echtgenote, de diaconie of een ander gemeentelid. Wij worden er niet mee geconfronteerd dat hierdoor problemen optreden.*

*Het betreft dan ook heel oude mensen, die wij niet meer naar een cursus doorverwijzen.*

*Het is daarom lastig de vragenlijst in te vullen. De gemeente Slochteren zou er meer bekendheid aan moeten geven, dat ook hier mogelijkheden zijn voor cursussen.*

#### **4.5 Verbeterpunten voor de gemeente volgens respondenten**

De respondenten geven de volgende suggesties aan de gemeente Slochteren om de aanpak van laaggeletterdheid te verbeteren:

Maak het aanbod aan taalcurssussen breed bekend en ook concreet, met de plaats waar de cursussen gegeven worden en hoe men zich kan opgeven. Leg folders neer bij de huisarts, benadruk de voordelen van zo'n cursus. Hou de toon luchtig om de schaamte er af te halen, en gebruik eenvoudige taal. Gebruik in de voorlichting ook ander dan schriftelijk materiaal, bij voorbeeld door radio- en TV-spotjes en het gebruik van pictogrammen.

Een suggestie is ook om seniorenvoorlichters hierin op te leiden, en/of een vaste contactpersoon (ambassadeur) aan te stellen die mensen helpt bij praktische zaken als postafhandeling, formulieren invullen e.d.. Deze persoon kan in het verlengde van de geboden hulp proberen de mensen te motiveren voor het volgen van een cursus, en hierover informatie geven.

Het cursusaanbod moet zo laagdrempelig mogelijk zijn, mensen schamen zich vaak om er naar toe te gaan. Anonimiteit moet gewaarborgd zijn voor mensen die daar prijs op stellen.

In het onderwijs zou dyslexie aangepakt moeten worden, en een punt van extra aandacht moeten zijn.

#### **4.6 Behoeften van laaggeletterden volgens respondenten**

Er is gevraagd wat laaggeletterden nodig hebben om een lees- en schrijfcursus te gaan volgen.

Daarop zijn de volgende antwoorden gegeven.

- iemand die hen motiveert en stimuleert om beter te leren lezen en schrijven, dat kan een hulpverlener zijn, een seniorenvoorlichter of een ambassadeur, of iemand uit hun omgeving, als het maar een persoonlijke benadering is.
- niet alles uit handen nemen, maar laaggeletterden leren het zelf te kunnen
- een onderwijsaanbod
- signalering en ondersteuning bij aanmelding
- lef en ook langzaam vertrouwen in het leervermogen
- het moet iets voor hen opleveren, het moet veel voordelen hebben.
- de drempel moet zo laag mogelijk zijn. Dat betekent flexibele cursustijden, na aanmelding snelle plaatsing en een toegankelijke leslokatie. Mogelijk kan dit laatste worden verbeterd door bij het plannen van cursustijden rekening te houden met het openbaar vervoer
- middelen, ruimte en tijd
- voldoende leervermogen



## 5 Laaggeletterden zelf aan het woord

Met twee cursisten uit de gemeente Slochteren is een interview gehouden. Ze zijn hiervoor gevraagd door docente Margriet Haring van het ROC Noorderpoort, waar ze een cursus volgen. Hieronder volgt de weergave van hun verhaal.

**Robbie** (gefingerde naam): *“ik wilde beter leren schrijven voor mijn eigen website”.*

Robbie is 44 jaar. Hij is geboren in Suriname en tot zijn 11e jaar woonde hij daar. Robbie is de jongste van een groot gezin. Na de scheiding van zijn ouders woonde hij bij zijn vader, die het niet zo nauw nam met het toezicht op het schoolbezoek van zijn zoon. Op zijn 11e halen zijn oudere zussen hem naar Nederland, en hier maakt hij de lagere school uiteindelijk af. Robbie haalt ook zijn LTS-diploma, maar het schrijven heeft hij nooit goed onder de knie gekregen. Het lezen gaat hem wel goed af, en zo kon hij zich lange tijd prima redden. Na de LTS komt hij op een leer-werkplek in een constructiebedrijf, leert daar heel goed lassen, maar die ene dag per week naar school komt er in de praktijk niet van. Er wordt ook geen toezicht of controle op gehouden of hij zijn toetsen wel maakt. Na zijn werk in het constructiebedrijf belandt hij in de winkelinrichting, waar hij 14 jaar blijft werken. Het bedrijf gaat echter failliet. Robbie blijkt nog steeds een goede lasser te zijn, en begint een eigen lasbedrijfje als ZZP'er. Nu al 9 jaar doet hij allerlei opdrachten en kan daar redelijk van rondkomen. Wat heeft Robbie er toe gebracht een taalcursus te gaan volgen? Zijn oog was al vaker gevallen op affiches over het volgen van taallessen, hij hoort reclamespots op radio en TV. Dat had wel zijn aandacht getrokken maar nog nooit had hij er iets mee gedaan. Totdat hij zich realiseerde dat hij voor de toekomst van zijn bedrijf moest kunnen e-mailen, teksten op zijn website zetten, brieven moest kunnen schrijven. Dat motiveerde Robbie om uiteindelijk de stap naar het ROC te zetten en zich op te geven voor de taalcursus. Robbie vertelt enthousiast: “90% van wat ik nu kan heb ik op deze cursus geleerd. Ik ben in september begonnen, maar ga volgend seizoen zeker door. Totdat ik alle toetsen gedaan heb. Ik ben er zekerder door geworden, heb meer zelfvertrouwen gekregen. Ik ben heel blij dat ik de stap heb gezet”. Op de vraag wat mensen zoals hij nodig hebben om ook deze stap te zetten zegt Robbie: “de locatie moet anoniem zijn! En een beetje humor gebruiken. Veel mensen schamen zich en gebruiken smoesjes, daar moet je op een luchtige manier op ingaan”. Duidelijk is ook dat voorlichting loont, al duurt het soms lange tijd voordat mensen zich ook daadwerkelijk opgeven.

**Jannet**: *“ik wil nog leren kaartjes te schrijven”*

Jannet (39) werkt als schoonmaakster bij een sociale werkvoorziening in Sappemeer. Dat doet ze al 21 jaar. Jannet heeft moeite met lezen, schrijven en rekenen. Toen het op de lagere school niet meer wilde vlotten, is ze op het speciaal onderwijs terecht gekomen. Nadat ze stages liep, kon ze bij de sociale werkvoorziening aan de slag.

Twee jaar geleden kreeg Jannet via haar werkgever een kans om een taal- en rekencursus te gaan volgen bij het ROC in Hoogezand. En sinds die tijd volgt ze een avond in de week volwassenenonderwijs. Niet even een uurtje, maar van 18.30 – 21.00 uur wordt er les gegeven. Best pittig naast een volledige werkweek. “Ik wilde leren, en beter leren schrijven, daarom ben ik naar die cursus gegaan”, zegt Jannet en haar ogen stralen. “Nu kan ik thuis op de computer werken, op Marktplaats kijken en vakanties zoeken. Volgend jaar gaan we naar Tsjechië. Ik wil ook nog leren kaartjes te sturen naar familie en vrienden, dat gaat nog niet zo goed”. Trots vertelt ze verder: “ik heb nu 3 certificaten: 2 voor taal en 1 voor rekenen”. Het bedrijf betaalt haar cursus, maar Jannet zou doorgaan als ze het zelf zou moeten gaan betalen, zó gemotiveerd is ze. Ze voelt zich sterker en zelfstandiger sinds ze de cursus volgt. “Ik kan nu beter met geld omgaan en boodschappen doen omdat ik kan rekenen”. Jannet denkt dat het helpt als er op allerlei plekken affiches hangen met de aanmoediging om een taalcursus te gaan volgen. Bij voorbeeld op het werk, in de supermarkt, of bij de huisarts. Zij zag op haar werk overal kleine stickertjes met de cursus lezen en schrijven er op, dat wekte haar belangstelling. Een duwtje in de rug van haar werkgever en de stap naar de cursus was gezet.

Voor haar hoeft het niet anoniem, mensen mogen wel weten dat zij op de cursus zit. Ze wordt nu elke week naar de cursus gebracht en weer opgehaald door haar man. Wat Jannet betreft zou de cursus ook in de basisschool in het dorp gegeven mogen worden.

**Fré: “Ik ben de schaamte kwijt”**

Er is nog geen vraag gesteld of Fré (66) steekt al van wal: “het is schaamte en angst. Schaamte dat je niet kunt lezen en schrijven. Angst dat het ontdekt wordt”.

Fré is een geboren Veendammer. Na één klas lagere school moest hij als jochie van 8 jaar de overstap maken naar de BLO, het speciaal onderwijs van die tijd. Dat deed hem veel verdriet, en dat is nu nog aan zijn gezicht te zien als hij er over vertelt. Weg van zijn vriendjes, opgehaald worden met een speciaal busje. De schaamte, toen al. Hij was bang voor school, bang voor de hoge muren. Fré en school: het klikte niet. De achterstand werd groter. Toen hij 14 jaar was ging hij eindelijk van school af, zonder te kunnen lezen en schrijven. Hij werkte jarenlang als stratenmaker en in fabrieken, vooral in de omgeving van Veendam. Eigenlijk had hij er geen probleem mee dat hij niet kon lezen en schrijven. Fré was er een meester in om dat te verbergen, vooral door veel dingen goed te onthouden.

Zo was Fré 5 jaar lang voorzitter van een zangkoor, zonder dat iemand zijn ‘handicap’ in de gaten had. Een goed muzikaal geheugen, teksten meezingen met de koorleden en ook die goed onthouden, zo redde Fré zich prima. Het werd moeilijker toen hij voor zijn werk werd afgekeurd en ook nog eens alleen kwam te staan. Toen werd het lastiger om zichzelf te redden bij het doen van boodschappen, de administratie en bankzaken. Een vriendin zag een advertentie over lees- en schrijfcursussen voor volwassenen, en zette Fré op het spoor. Dat kostte nog wel enige moeite, want de drempel was hoog en de schaamte nog niet voorbij. Door de hartelijke ontvangst van docente Margriet Haring van het Noorderpoortcollege voelde Fré zich goed gesteund en kon hij de stap zetten.

Dat is nu 6 jaar geleden. Op zijn 60e zette Fré de stap naar leren lezen en schrijven, na 47 jaar verzwijgen. Het voelt als een bevrijding. Ook naar zijn omgeving. Fré is inmiddels ambassadeur laaggeletterdheid in de gemeente Hoogezand-Sappemeer, en heeft in die functie verschillende malen prinses Laurentien ontmoet. Zij is de voorzitter van de Stichting Lezen en Schrijven. Trots haalt Fré de fotoboeken te voorschijn waarop hij meerdere malen op de foto staat met de prinses. Een grote ingelijste foto van Fré, met aan zijn zijde Laurentien en Natasja Froger, hangt in zijn woonkamer aan de muur. In het plakboek zit ook een door Fré zelfgeschreven verslag van zijn bezoek aan een landelijke bijeenkomst van de Stichting Lezen en Schrijven. Veel mensen kunnen jaloers zijn op zijn prachtige handschrift.

Het gaat Fré nu goed. Hij kan zijn boodschappen doen, zijn eigen bankzaken, internetten. Zit nog steeds op het koor. Reist het land door als ambassadeur. Hij doet zijn verhaal, zonder schaamte of angst. Die heeft hij overwonnen, er is zelfvertrouwen en trots voor in de plaats gekomen.

Op de vraag hoe anderen (vooral ouderen) zover te krijgen zijn, heeft Fré een duidelijk antwoord. Mensen hebben steun nodig van hun omgeving, van familie en burens. Die weten wel of iemand moeite heeft met lezen en schrijven, en kunnen de weg wijzen naar een cursus. Uit zichzelf zullen mensen die stap niet zetten, is de overtuiging van Fré. De schaamte is te groot, benadrukt hij steeds weer.

Er zou meer reclame gemaakt moeten worden. Informatie in verzorgingshuizen, op plekken waar veel ouderen komen, bij de huisartsen, bij het zorgloket van de gemeente. Via de Thuiszorg, die bij de mensen thuis komt. Bedrijven bezoeken waar laaggeletterden werken. Fré wil zelfs wel optreden in een videospotje dat vertoond kan worden bij het zorgloket. De mensen moeten volgens hem vooral worden aangesproken door iemand die het zelf heeft meegemaakt. Ja, Fré Muurman is de angst en de schaamte voorbij. Dank zij de cursussen lezen en schrijven.

## 6 Conclusies en aanbevelingen

Uit het voorgaande kunnen een aantal conclusies worden getrokken en de onderzoeksvragen worden beantwoord.

### 6.1 Conclusies

#### **Waar is de doelgroep laaggeletterden in Slochteren te vinden?**

Aan de hand van de respons kan geconcludeerd worden dat de doelgroep laaggeletterden in de gemeente Slochteren vooral te vinden is bij:

- bedrijven met een laag opleidingsniveau, zoals een hoverniers- of grondbedrijf en de sociale werkvoorziening,
- bij instellingen voor mensen met een fysieke of verstandelijke beperking
- bij het Loket Welzijn en Zorg van de gemeente (met name ouderen).

Tegelijkertijd blijkt ook dat veel geheel verschillende organisaties wel te maken hebben met enkele laaggeletterden. Ze bevinden zich dus breed verspreid in de gemeente.

Aan de hand van gegevens van CINOP gaat het om rond de 1500 personen in de gemeente Slochteren.

#### **Wat zijn belemmeringen en problemen van de doelgroep?**

De belangrijkste belemmeringen voor laaggeletterden om iets aan hun situatie te veranderen zijn volgens de respondenten vooral schaamte en faalangst en op de derde plaats berusting. Dat laatste geldt waarschijnlijk vooral voor mensen met een verstandelijke beperking vanwege hun beperkter leervermogen, en voor ouderen die het niet meer nodig vinden om een cursus te gaan volgen.

Behalve moeite met lezen en schrijven heeft de doelgroep in Slochteren te maken met een fysieke of verstandelijke beperking, taalachterstand en/of sociaal isolement, en met persoonlijke en gezinsproblemen. Opvallend is dat de inkomenspositie van de doelgroep minder naar voren komt als een probleem, terwijl een lage inkomenspositie als een belangrijke indicator voor laaggeletterdheid wordt beschouwd. In Slochteren heeft men dus eerder te maken met mensen met een *beperking* en *ouderen* als belangrijkste doelgroep. Problemen als sociaal isolement, taalachterstand en persoonlijke- en gezinsproblematiek kunnen hier een afgeleide van zijn. De bedrijven met een relatief hoge concentratie laaggeletterden (de werkende laaggeletterden dus) geven aan dat deze mensen ook problemen hebben op veel andere levensterreinen.

#### **Signalen en begeleidingsaanbod**

De signalen van laaggeletterdheid worden wel opgevangen door de instellingen en bedrijven die te maken hebben met deze mensen. Meer dan de helft van de respondenten (63%) heeft in het werk met de doelgroep te maken. Het gaat dan wel om een klein aantal, meestal minder dan 10. De meeste instellingen doen wel iets als zij signalen opvangen.

De helft van de respondenten die met laaggeletterden te maken hebben, bespreekt het met de persoon, biedt praktische hulp bij lezen en schrijven en motiveert voor het volgen van een cursus. Een enkele organisatie doet aanpassingen aan voorlichtingsmateriaal. Verreweg de meeste respondenten hebben geen specifiek aanbod of beleid dat gericht is op hulp aan laaggeletterde cliënten of medewerkers. Ofwel omdat men het niet de taak van de organisatie vindt (bedrijven), ofwel omdat het aantal laaggeletterden waar het om gaat te klein is om er specifiek beleid op te ontwikkelen. De versnippering van de doelgroep speelt hier dus parten.

## 6.2 Aanbevelingen

### Hoe kunnen laaggeletterden beter worden toegeleid naar een cursus?

Aan de hand van de analyse van de doelgroep in Slochteren is het aan te bevelen de strategie om laaggeletterden te helpen in twee sporen op te delen:

- a. *Beter toeleidingsbeleid* naar cursusaanbod voor mensen die het leervermogen hebben om zo'n cursus te volgen en tot een goed einde te brengen
- b. *Hulp en aanpassingen* met beeld en geluid aan voorlichting- en informatiemateriaal voor mensen die niet (meer) in staat zijn om een taal cursus te volgen, zoals mensen met een verstandelijke beperking en de oudere ouderen.

#### a) aanbevelingen voor betere toeleiding

*Aanstellen van een ambassadeur* laaggeletterdheid voor de gemeente Slochteren die mensen thuis kan bezoeken, motiveren en desgewenst kan helpen bij de aanmelding voor een cursus. Een lotgenoot kan de drempel naar een cursus verlagen.

*Voorlichting en deskundigheidsbevordering over signaleren en wat dan te doen.* Richt de voorlichting specifiek op bedrijven in de gemeente Slochteren die mensen in dienst hebben met een laag opleidingsniveau, zoals schoonmaakbedrijven en tuin- en hoveniersbedrijven, grondwerk. Richt de voorlichting ook aan de medewerkers van het Loket Welzijn en Zorg. Benader de bedrijven persoonlijk (met de ambassadeur).

ROC Noorderpoort in Hoogezand heeft een specifieke training van één dagdeel voor toeleiders: "Letterwerk, herkennen en bespreekbaar maken van laaggeletterdheid".

*Zorg voor continue informatie* over het cursusaanbod op plekken waar de doelgroep regelmatig komt (bedrijven, Wmo-loket, huisartsen, ouderenwerk, supermarkten). Gebleken is uit de interviews dat het soms een tijd duurt voordat mensen uiteindelijk de stap naar de cursus zetten. De voorlichting moet geboden worden door middel van een aanprekend, herkenbaar en beeldend affiche en stickers, via radio en TV op zenders die veel beluisterd worden door de doelgroep. Houd de toon luchtig en gebruik humor, dat spreekt mensen meer aan dan een probleembenadering. Richt de informatie ook rechtstreeks op de omgeving: familie, burens.

*Zorg voor voldoende cursusaanbod* op een lokatie die voor mensen goed te bereiken en desgewenst anoniem is (ROC in Hoogezand is in principe een goede plek voor mensen uit Slochteren, maar bekeken kan worden of er ook cursussen op lokatie in Slochteren kunnen worden gegeven die toch voor mensen veilig genoeg zijn qua anonimiteit). Als mensen eenmaal de belangrijke stap naar een cursus hebben gezet, moeten zij ook zo snel mogelijk geplaatst kunnen worden.

#### b) hulp en aanpassingen

In samenwerking met instellingen voor mensen met een beperking (NOVO) en het ouderenwerk bekijken op welke manier de gemeente relevant informatie- en voorlichtingsmateriaal kan aanpassen aan de doelgroep laaggeletterden. Het gaat dan om informatie van de gemeente aan burgers, zoals formulieren, stembiljetten, folders, e.d.

Er zou- gekoppeld aan het zorgloket – een concrete hulpdienst kunnen worden opgezet die mensen ondersteunt bij het invullen van papieren, het voeren van een (financiële) administratie e.d. Zo'n hulpdienst kan ook de drempel naar cursussen verlagen, een eerste stap zijn naar onderkenning van het probleem.

### **Hoe kunnen de uitkomsten van dit onderzoek vertaald worden naar integraal beleid?**

Voor integraal beleid is het nodig om breed te kijken en samenwerking te zoeken tussen gemeentelijke afdelingen en met instanties buiten de gemeente. Het beleid omvat dan elementen van:

*Preventie* :zorgen dat in het onderwijs- en educatiebeleid voldoende aandacht wordt besteed aan taalontwikkeling van kinderen en aan het bestrijden van schooluitval zonder startkwalificatie. Ook in het speciaal onderwijs is het nodig om veel aandacht te besteden aan de lees- en schrijfvaardigheden van de leerlingen. Niet alleen in het basisonderwijs, maar ook in het voortgezet onderwijs.

*Hulpverlening en begeleiding*: laaggeletterden hebben vaak ook te maken met andere problemen. Het zal nodig zijn om eerst aan die problemen te werken voordat er ruimte kan zijn voor het volgen van een taal cursus. De hulpverlening zal dan ook alert moeten zijn op taal- en schrijfproblematiek bij cliënten en hen, zodra zij daar aan toe zijn, motiveren voor een cursus. In ieder geval kunnen hulpverleners informatie (mee)geven over het cursusaanbod. Zij moeten dan ook over het informatiemateriaal/cursusaanbod beschikken.

*Voorlichting continue en zo af en toe een extra campagne.*

*Projectorganisatie*: er kan gedacht worden aan een projectgroep Bestrijding Laaggeletterdheid, om een concreet en integraal aanvalsplan voor Slochteren te ontwikkelen en te implementeren. Zo'n projectgroep kan bestaan uit verschillende functionarissen van de gemeente (beleidsmedewerkers welzijn, Wmo, onderwijs, sociale zaken, aangevuld met functionarissen van ROC, Trio-bedrijven, NOVO, en anderen. Pas het regionale aanvalsplan 2008-2010 aan voor de gemeente Slochteren en houdt de ambities beperkt tot realistische en haalbare doelen. Neem de bestrijding van laaggeletterdheid op in het participatiebeleid.

-----



## Respondenten op de vragenlijst "toeleiders"

Respondenten (totaal 24)	Te maken met laaggeletterdheid?		
	Ja	Nee	Weet niet
Basisschool obs Kinderboom		x	
Lentis Hoogezand	x		
Lentis Delfzijl	x		
Fivelland woonzorgcentrum Ufkenshuis		x	
Zorgboerderij Schildmeer, dagbesteding voor ouderen	x		
Bouw- en aannemersbedrijf Fledderman, Siddeburen	x		
Tuincentrum/Hoveniersbedrijf Slochteren	x		
Hervormde Gemeente Hellingum		x	
Basisschool			x
Gemeente/Loket Welzijn en Zorg (Wmo)	x		
Gemeente/re-integratiebureau	x		
Bedrijfsleven Ebotex		x	
Woonzorgcentrum 't Oolderloug Fivelland	x		
Gemeente/Kredietbank	x		
St. NOVO woongemeenschap De Deel	x		
St. NOVO woonzorgcomplex Siertsheerd	x		
Thuiszorg Fivelland, thuisbegeleiding		x	
Sociale werkvoorziening (Trio bedrijven)	x		
Team Slochteren van Thuiszorg Groningen (thuisbegeleiding)	x		
Humanitas Hoogezand-Sappemeer/Slochteren	x		
Kerkelijke gemeente	x		
Vrijwilligersorganisatie			x
Gemeente/ jongerenwerker	x		
Gemeente P&O		x	
<b>Totaal</b>	<b>16</b>	<b>6</b>	<b>2</b>





**Geraadpleegde literatuur en bronnen**

- Laaggeletterdheid in de regio Hoogezand-Sappemeer en Slochteren, een analyse van de doelgroep. CINOP, Ir. J. Jongeneelen c.s., oktober 2007
- Aanvulling voor de gemeente Slochteren, CINOP Ir. J. Jongeneelen juni 2010
- De mensen op niveau 1, artikel van W. Houtkoop, Max Groote Kenniscentrum (ongedateerd)
- CBS Statline
- Regionaal aanvalsplan laaggeletterdheid Hoogezand- Sappemeer en Slochteren 2008-2010, gemeenten Hoogezand-Sappemeer en Slochteren, Noorderpoortcollege.
- Handreiking Wmo en laaggeletterdheid, tips hoe gemeenten aandacht aan laaggeletterde burgers kunnen besteden in hun Wmo-beleid, februari 2007 Invoering Wmo; Vos, De Vries en Duvekot.
- Laaggeletterdheid, leidraad voor doorverwijzers, CINOP april 2008
- Een nieuwe markt gloort aan de horizon! Wervingsplan laaggeletterden 2008-2010 CINOP en het Zadkine College Educatie (ROC) Schiedam, februari 2008

Websites:

[www.taalkrachtvoorgemeenten.nl](http://www.taalkrachtvoorgemeenten.nl)

[www.lezenenschrijven.nl](http://www.lezenenschrijven.nl)

[www.leesenschrijf.nl](http://www.leesenschrijf.nl)

Met medewerking van: Margriet Haring, coördinator en docente laaggeletterden bij het Noorderpoort Hoogezand-Sappemeer