

# WIJKTEAMS HEBBEN MOEITE LAAGGELETTERDHEID TE HERKENNEN

Ongeveer 2,5 miljoen Nederlanders ondervinden problemen in het dagelijks leven omdat ze niet goed kunnen lezen, schrijven en/of rekenen. Professionals van sociale wijkteams vinden het vaak lastig om laaggeletterdheid te herkennen. Stichting Lezen & Schrijven deed onderzoek naar de oorzaken én oplossingen.

TEKST: DORINE VAN KESTEREN, BEELD: CURVE

Een belangrijke taak van sociale wijkteams is de zelfredzaamheid van mensen te vergroten. Laaggeletterdheid staat die zelfredzaamheid nogal eens in de weg. Mensen die niet goed kunnen lezen en schrijven zijn vaker werkloos en doen vaker een beroep op de gezondheidszorg en (schuld)hulpverlening. De praktijk laat zien dat de professionals van wijkteams het lastig vinden om laaggeletterdheid te herkennen en aan te kaarten. Terwijl juist onder hun cliënten veel laaggeletterden te vinden zijn. Daarom heeft bureau Wending in opdracht van Stichting Lezen & Schrijven onderzoek gedaan naar de oorzaken van handelingsverlegenheid van wijkteamprofessionals bij laaggeletterdheid en de mogelijke oplossingen daarvoor.

Voor het onderzoek werden professionals van tien gemeenten, negen wijkteams en twee overkoepelende organisaties onderzocht.

## ACUUT EN COMPLEX

Professionals van sociale wijkteams worden geconfronteerd met acute en complexe problemen. Cliënten komen meestal niet met een taalvraag naar het wijkteam. "Als iemand schulden heeft, moet je eerst zorgen dat je die aanpakt. Daarna kun je de stap naar de taalproblematiek maken", zegt Linda Baars van Buurteam Utrecht Overvecht.

Ook omdat veel cliënten uit schaamte zelf niet aangeven dat ze taalproblemen hebben, staat laaggeletterdheid bij veel professionals

niet scherp genoeg op het netvlies. "In de zelfredzaamheidsmatrix wordt taal vaak onbewust, als vanzelfsprekend aangevinkt, zonder te onderzoeken of dit wel klopt", zegt projectleider Bianca Pieters van Stichting Lezen & Schrijven. "Maar om professionals de gelegenheid te geven de hulpverlening en communicatie aan te passen, is het juist belangrijk vroegtijdig te weten of iemand moeite heeft met taal, rekenen of digitale vaardigheden."

De handelingsverlegenheid is deels ook te verklaren uit het feit dat de wijkteams, als relatief nieuwe organisaties, nog zoeken naar hun rol. Daarnaast krijgen zij te maken met een indrukwekkende verscheidenheid aan onderwerpen en kampen ze met een hoge werkdruk. Ook is niet altijd duidelijk naar welke instanties de professionals mensen met taalproblemen kunnen doorverwijzen.

## SIGNALEN HERKENNEN

De onderzoekers concluderen dat de aanpak van laaggeletterdheid beter moet worden geïntegreerd in de werkwijze van sociale wijkteams. In Utrecht, IJsselstein, Leeuwarden, Zaanstad, Almere en Groningen wordt in pilots geëxperimenteerd met methodes om dat doel te bereiken. Wijkteammedewerkers zijn daar bijvoorbeeld getraind om taalproblemen te herkennen



en bespreekbaar te maken door een paar basale vragen te stellen bij de intake. Bianca Pieters raadt professionals aan om cliënten al bij de intake zelf hun formulieren te laten invullen en scherp te zijn op kleine signalen. “Bijvoorbeeld als mensen niets noteren, niet de gevraagde documenten meenemen of als de documenten nog in gesloten enveloppen zitten.”

Voor structurele inbedding in de organisatie is echter meer nodig dan trainingen voor de professionals. In de pilots staat laaggeletterdheid nu regelmatig op de agenda van het wijkteamoverleg en is er geoefend met intervisie. Ook blijkt dat het positief werkt om per wijkteam een aandachtsfunctionaris laaggeletterdheid aan te wijzen. Dit zijn professionals die zich specialiseren in het thema en zorgen voor training en casuïstiekbespreking.

### VAN ONDEROP

Om collega's en cliënten meer duidelijkheid te verschaffen over de aanpak van laaggeletterdheid, koos Arzu Karadeniz, wijkwerker Almere Haven, voor een proactieve aanpak. Zij organiseerde met betrokken organisaties een bijeenkomst over laaggeletterdheid; de opkomst was onverwacht hoog. “Doen wat nodig is, dat is ons motto. Preventie en vroegsignalering zijn de belangrijkste pijlers onder onze werkwijze.”

In Utrecht werden de wijkteamprofessionals uitgenodigd om zelf oplossingen te bedenken om laaggeletterden te bereiken. Deze werkwijze onderschrijft ook Annemiek Fransen, taalregisseur van Stichting Lezen & Schrijven. “Als de aanpak van laaggeletterdheid echt ‘van onderop’ vorm krijgt, zet dat het onderwerp blijvend op de agenda. Dit helpt ook om de aanpak goed te borgen.”

### CRUCIALE ROL

Naast inbedding in het werkproces van wijkteams concluderen de onderzoekers dat samenwerking met instellingen zoals schuldhulpverlening cruciaal is. Mohammed al Kachouti, werkzaam bij het buurtteam Utrecht Overvecht, ziet dat het merendeel van zijn cliënten schulden heeft. “Taalproblemen kunnen daar de oorzaak van zijn. Mensen maken hun post niet open omdat ze de brieven niet kunnen lezen. Aanmaningen ook niet, met als gevolg dat schulden oplopen.”

Professionals hebben behoefte aan integraal beleid vanuit de gemeente, samenwerking tussen verschillende loketten en instanties en duidelijkheid over het aanbod aan taallessen. Goede afspraken over doorverwijzing en een warme overdracht naar een Taalhuis voorkomen taakverzwaring voor de wijkteamprofessionals.

## CONCRETE TIPS VOOR WIJKTEAMS

- Doe een globale check bij de intake, bijvoorbeeld aan de hand van contextgerichte vragen.
- Breng de samenwerkingspartners in kaart en maak afspraken over toeleiding.
- Wijs per wijkteam een aandachtsfunctionaris laaggeletterdheid aan.
- Neem cliënten van wie wordt vermoed dat er sprake is van laaggeletterdheid mee naar een Taalpunt/Taalhuis en zorg voor een warme overdracht.
- Organiseer intervisie met professionals over laaggeletterdheid.
- Organiseer kennisbijeenkomsten.

“Om tot duurzame oplossingen te komen is het belangrijk dat gemeenten de sociale wijkteams en de schuldhulpverlening opdracht geven om laaggeletterdheid te signaleren, de dienstverlening op hen aan te passen en waar mogelijk cliënten door te verwijzen”, zegt Arjan Beune, adjunct-directeur van Stichting Lezen & Schrijven. De professionals die meewerkten aan het onderzoek zijn overtuigd van het maatschappelijk belang van een goede aanpak van laaggeletterdheid. Wijkwerker Karadeniz zegt het zo: “Door laaggeletterdheid de aandacht te geven die het verdient, kunnen we onze cliënten nieuwe perspectieven in hun leven bieden.”

\* Meer informatie over laaggeletterdheid en over het onderzoek: [www.lezenenschrijven.nl/over-laaggeletterdheid](http://www.lezenenschrijven.nl/over-laaggeletterdheid).  
Benieuwd naar de mogelijkheden in uw regio?  
Neem contact op via [lezenenschrijven.nl/contact](http://lezenenschrijven.nl/contact).

