



Aap, Noot, uhhh ...

Voor een op de negen Nederlanders van zestien jaar of ouder, is het kunnen lezen en schrijven niet vanzelfsprekend. Dat is vanuit sociaal oogpunt lastig, maar heeft ook effect op het werk of het vinden van werk. "Als mensen veiligheidsvoorschriften of instructies niet goed kunnen lezen, kan dit zelfs tot gevaarlijke situaties leiden", zegt Marlies Olthuis, coördinator bedrijven bij Stichting Lezen & Schrijven.

TEKST **Tekst Diederik Wieman | Oblomov Media**

Het is een soort ritueel in huize Bauer. "Als de Weekend komt of de Privé en ik sta er in, dan lees ik nog altijd mijn moeder voor wat er staat." Zijn vader heeft het lezen en schrijven inmiddels wel onder de knie. "Op een gegeven moment merkte ik bij hem de behoefte om te leren lezen. En toen heeft hij dat zichzelf, samen met mij, langzaam aangeleerd. Nu leest hij kranten, de Story, de Privé, alles." Frans Bauer is van de 28 ambassadeurs van Stichting Lezen & Schrijven. Ambassadeurs uit alle geledingen van de samenleving: schrijvers, journalisten, artiesten en vooral: vertegenwoordigers van bedrijven. "1,3 miljoen van de potentiële beroepsbevolking -mensen tussen de 16 en 65 jaar - is laaggeletterd. We weten dat circa 57% van hen werk heeft. We komen dus zo'n 750.000 mensen tegen op de werkvloer die

laaggeletterd zijn", vertelt Marlies Olthuis, die als coördinator geletterdheid in bedrijven helpt vergroten. Haar doelgroep vindt ze vooral in de Industriële sector, de bouw, bij schoonmaakbedrijven, de uitzendbranche, in de horeca en de agrarische sector.

Schaamte

Lezen en schrijven. Niet alleen mensen voor wie Nederlands de tweede taal is, hebben er moeite mee. Integendeel. Van die 1,3 miljoen laaggeletterden is 65% Nederlander. Bij allochtonen is laaggeletterdheid vaak makkelijker op te sporen. "Die schamen zich minder voor het feit dat ze een tweede taal minder goed kunnen lezen en schrijven." Bij Nederlandse laaggeletterden is dat, vanwege die schaamte, een

Stichting Lezen & Schrijven is in 2004 opgericht om geletterdheid binnen Nederland te vergroten. Meer informatie op www.lezenenschrijven.nl

Laaggeletterde vrijwel kansloos bij vinden werk



Marlies Olthuis: "Laaggeletterden kunnen bijzonder creatief zijn in het verbloemen van hun tekortkoming"

stuk lastiger. "Mensen bedenken allerlei excuses zodat het niet opvalt dat ze niet kunnen lezen en schrijven." Die verdektheid is ook de reden dat veel bedrijven en professionals zich niet van het probleem bewust zijn. "Ik gaf een presentatie aan vitaliteitcoaches en arbeidstherapeuten. Die zeggen: mijn doel is dat de mensen het formulier invullen. Als ze dan van een cliënt horen: 'ik schrijf onleesbaar, wil jij het even invullen', dan doen ze dat. Zonder zich te beseffen dat die mensen moeite kunnen hebben met schrijven. Gelukkig biedt zo'n presentatie wel een stuk bewustwording en gaan mensen hiermee weer aan het werk. Op deze manier kunnen ze uiteindelijk wel de mensen herkennen die minder geletterd zijn."

Bertina Hiwat is adviseur intensieve dienstverlening bij UWV in Rotterdam. En ze heeft iets met taal. Ze is dol op lezen en verdiepte zich in dyslexie omdat haar dochter daar mee kampte. Ook in haar werk als klantadviseur komt ze regelmatig mensen tegen die moeite hebben met lezen en schrijven. Want in de regio Rotterdam is maar liefst 1 op de 5 mensen laaggeletterd, bijna twee keer zoveel als het landelijk gemiddelde.

"We hebben het 'succesvol naar werk' project, waarin we met name oudere werklozen een-op-een begeleiding geven bij het vinden naar werk. We leren ze solliciteren, sollicitatiebrieven schrijven, een elevator pitch houden etc. Maar als mensen niet kunnen lezen en schrijven houdt dat op. Dat is een extra handicap waardoor je vrijwel kansloos bent. Je moet dan al snel op zoek naar werk in een beschermde omgeving."

Bertina wil niet alleen het plezier in lezen en schrijven overbrengen op mensen, ze beseft ook dat het noodzakelijk is om verder te komen in het leven. Ze meldde zich daarom aan als vrijwilliger bij de Stichting Lezen & Schrijven, en gaf - na een korte opleiding - taalcursussen aan volwassenen. "Dat waren naast allochtonen vooral wat oudere Nederlanders", vertelt ze. "Maar ja, hoe ging het vroeger: als je niet goed mee kon komen, ging je met je handen werken. Vaak gingen mensen al met 15, 16 jaar de fabriek in. Als je dan niet goed kon lezen of schrijven maakte dat niet veel uit." Later in hun leven lopen ze toch tegen de problemen aan, stelt Bertina. "Ze kunnen hun kinderen of kleinkinderen niet voorlezen, weten niet wat er in de brief van school staat. Kunnen geen boodschappenbriefjes maken of lezen. Maar ze schuiven de problemen voor zich uit omdat ze zich ervoor schamen." Dat ze toch 'uit de kast komen' komt omdat ze een zetje krijgen. "Van familieleden of via de werkgever bijvoorbeeld. Maar ook de spotjes op televisie helpen mee." De trainingen die ze gaf zijn maatwerk. "Het hangt af van het niveau waarop de mensen binnenkomen. Als je het te moeilijk



Bertina Hiwat

maakt haken mensen af. Dan denken ze: 'ik leer het toch nooit'. Ook moet je natuurlijk niet met de rode pen overal doorheen gaan, maar de kritiek positief brengen."

Doorgaans zijn cursisten een jaar onderweg voordat ze het lezen en schrijven onder de knie hebben. Maar dan is de blijdschap ook vaak groot. "Dan kunnen ze op de computer werken of hun kleinkind voorlezen."

“Alleen als je slaapt heb je er geen last van”



Jos Niels, bloemist in Oosterbeek, was tot tien jaar geleden laaggeletterd. Nu vertelt hij als taalambassadeur zijn verhaal: “Tijdens mijn werk heb ik me altijd kunnen redden; ik was de koning van het smoesjes verzinnen. Ik heb mijn bril niet bij me, mijn hand zit in het verband, mijn handschrift is moeilijk te lezen. Dat waren de smoesje die ik verzon om er onderuit te komen.” “Van niet kunnen lezen en schrijven heb je 24 uur per dag last. Op je werk kun je je werkbriefjes niet invullen, niet lezen om wat voor be-

strijdingsmiddelen het gaat, geen adressen invoeren. Maar 's avonds thuis gaat het door. Je kunt je eigen kinderen niet helpen met huiswerk, de ondertiteling op tv niet lezen. Geen krant, geen tijdschrift. Alleen als je slaapt heb je er geen last van. Toen de computer op het werk kwam besloot ik dat het zo niet langer kon en ben ik een cursus gaan doen. Je kunt iets niet en dan schaam je je. Het is een taboe. Als je geen bloemboeket kan maken, is dat normaal. Maar als je niet kunt lezen of schrijven is dat een blamage. Je grootste angst is dat je je baan kwijt raakt als het bekend wordt. Nu ben ik trots. Want wat ik bij mijn eigen kinderen niet kon doen, kan ik nu wel bij mijn kleinkinderen: ze een verhaaltje voorlezen. Ik kan nu de hele wereld aan.”

Reacties op dit thema op AD Netwerk op LinkedIn

Onverwachts opduiken

Laaggeletterdheid is een onderwerp dat mij aan het hart gaat. Van werkgevers hoor ik dat het in de praktijk soms onverwachts opduikt, bijvoorbeeld ook bij mensen met een MBO-diploma. Het kan zorgen voor gevaarlijke situaties (veiligheidsvoorschriften niet goed gesnapt). Maar ook voor verzuim omdat een medewerker in financiële problemen komt omdat hij ‘kleine lettertjes’ niet goed begrijpt, of de brieven van schuldeisers niet goed kan lezen. In Rotterdam heeft één op de vijf inwoners problemen met lezen en schrijven. Dat zijn echt niet alleen mensen zonder opleiding of buiten Nederland geboren. Het is een complex probleem, vaak taboe. Goed om hier aandacht aan te besteden in AD Visie! Ellen Zaal, projectleider/coach en register-arbeidsdeskundige bij Casemanagement Services, Reeuwijk

Onterecht

Ik heb in het verleden zowel met dyslexie als laaggeletterdheid te maken gehad. De problemen kwam ik destijds allemaal tegen bij WIA beoordelingen. UWV gaat er van uit dat je na afronden van basisonderwijs te allen tijde voldoende geletterd bent om de geselecteerde arbeid tot en met niveau 2 SBC te verrichten. Ook als uit onderzoek blijkt dat mensen forse problemen hebben met lezen en/of interpreteren van tekst. Volgens mij is dat in een aantal gevallen onterecht.

Chris Dik, INGRE/BTB, Roosendaal

Herkenning

Dat ook het bedrijfsleven vaak onwetend is, blijkt uit de presentaties die Olthuis regelmatig geeft.” Als ik dan vertel dat het de mensen zijn die altijd hun formulieren thuis invullen, nooit op mailtjes reageren, altijd opnieuw

vragen om instructies, vaak hun leesbril vergeten, gaat er vaak een lampje branden. ‘Oh, dat herken ik, die mensen heb ik ook in mijn bedrijf.’ Laaggeletterden kunnen bijzonder creatief zijn in het verbloemen van hun tekortkoming. “Een ex-laaggeletterde had zelfs al-

Taalmeter

De Taalmeter is een online instrument, waarmee binnen maximaal twaalf minuten een indicatie kan worden gegeven of iemand moeite heeft met lezen en schrijven.. Kijk op www.taalmeter.nl (Login: demo, wachtwoord: demo).

Taalwerkt.nl

www.taalwerkt.nl is opgezet door Stichting Lezen & Schrijven en de Stichting van de Arbeid. De site is een bron van informatie voor werkgevers en mensen die laaggeletterden in hun omgeving hebben. Ook laaggeletterden zelf kunnen er terecht. Iconen leiden ze door de site. Op die manier kunnen ze een taal cursus vinden (telefoonnummer invullen om teruggebeld te worden) of werk zoeken (link met UWV Werkbedrijf). Tips en ervaringsverhalen worden getoond via filmpjes. Werkgevers vinden er onder andere herkenningwijzers, stappenplannen en best practices van o.a. Flora Holland, HEMA, KLM, Sodexo en Scania.

tijd een mitella bij zich. Als hij dan ergens kwam waar hij een formulier moest invullen of iets moest schrijven, deed hij snel de mitella om en vroeg of iemand hem kon helpen.”

Het signaleren van laaggeletterdheid is een ding, maar om mensen ook zover krijgen dat ze er wat aan gaan doen, is van een andere orde. “Het ligt gevoelig. Daarom is het belangrijk dat er een vertrouwensband is met iemand die erover begint. Een direct leidinggevend bijvoorbeeld, kan het aankaarten tijdens functionerings- of ontwikkelgesprekken, zonder daar een oordeel aan te hangen. Maar we trainen ook balie medewerkers van het juridisch loket of de belastingdienst. Ze hebben weliswaar vluchtiger contact met mensen, maar ze kunnen door de training laaggeletterdheid sneller herkennen en mensen er toch op aanspreken.”

Gevolgen

Laaggeletterdheid heeft verschillende gradaties. Het varieert van mensen die geen treinkaartje kunnen kopen noch een verkeersbord kunnen lezen tot het niet zelf zelfstandig kunnen schrijven van een sollicitatiebrief. “Als je praat over de werkvloer, zitten de meeste mensen aan de bovenkant van het laaggeletterd zijn”, stelt Olthuis. “Juist die groep heeft maar een klein zetje nodig om beter te leren lezen en schrijven. Zij hebben veel baat bij een cursus.

De gevolgen van laaggeletterdheid op de werkvloer kunnen groot zijn. Slecht lezende werknemers kunnen bijvoorbeeld de veiligheidsvoorschriften niet lezen. Of machines niet goed bedienen omdat ze instructies niet lezen. Ook spelen er meerdere factoren een rol. Volgens Olthuis zijn laaggeletterden in de meeste gevallen ook lager opgeleid. “Je ziet in de praktijk dat deze mensen vaker ziek zijn en over verminderde gezondheidsvaardigheden beschikken. Want als je niet kan lezen en schrijven kun je je minder goed verstaanbaar maken bij een arts, ken je de rites in een ziekenhuis

niet, kun je de bijsluiters van medicijnen anders interpreteren.”

Laaggeletterden hebben er dus veel baat bij om te leren lezen en schrijven, zo wijst ook de praktijk uit. Zo investeert Scania in haar medewerkers door hen taal scholing aan te bieden met zowel grote professionele als persoonlijke groei van werknemers als gevolg. Of zoals een ex-laaggeletterde het omschrijft: ‘Ik kan mijn werk nu beter doen omdat ik de werkinstructie snap. Ik hoef niet meer aan mijn leidinggevende te vragen wat er staat. Ik ben nu ook flexibeler inzetbaar, want als ik niet bij dit productieproces sta, kan ik ook andere werkzaamheden doen.’ ←

De effecten van een taal cursus

- Als alle laaggeletterden in Nederland een cursus zouden volgen, zou dit de maatschappij 700 miljoen euro kunnen opleveren.
- De arbeidsproductiviteit van een deelnemer wordt bijna € 1.000,- hoger
- In Canada leidt een hogere mate van geletterdheid tot een hoger BNP en meer arbeidsproductiviteit doordat geletterde mensen zich meer en anders kunnen inzetten op de arbeidsmarkt
- Betere gezondheid: €1.501,- per deelnemer
- Minder gebruik gezondheidszorg: € 359,- per persoon

(Bron: Feiten en cijfers Geletterdheid, Maastricht University School of Business and Economics Educational Research & Development, oktober 2013)