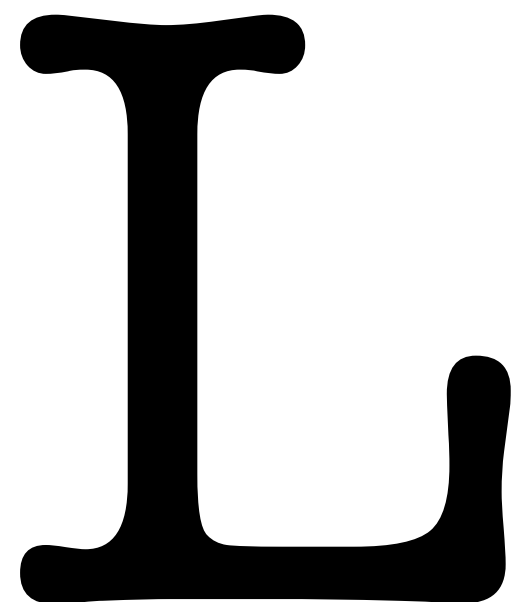


# Laaggeletterdheid als opdracht voor de communicatiebranche

Een schrikbarend aantal van 1,5 miljoen Nederlanders is laaggeletterd. Als iemand laaggeletterd is, wil dat zeggen dat hij/zij niet, nauwelijks of alleen met veel moeite eenvoudige zinnen kan lezen.<sup>1</sup> 970.000 van die 1,5 miljoen laaggeletterden is **tevens laaggecijferd**, wat betekent dat deze personen ook slecht met cijfers en cijfermatige informatie kunnen omgaan. De **impact op het welzijn en welbevinden** van deze mensen is niet gering: ze hebben vaker een minder goede gezondheid, vaker schulden, vaker het gevoel dat er misbruik van hen gemaakt wordt, minder vertrouwen in de politiek. **Hier ligt een duidelijke opdracht voor communicatie.**



Laaggeletterdheid is niet enkel een probleem in, maar ook voor Nederland. De maatschappelijke kosten van laaggeletterdheid zijn hoog: jaarlijks 556 miljoen euro.<sup>2</sup> Daar komt bij dat de maatschappelijke participatie van laaggeletterden lager is: ze zijn beduidend minder vaak vrijwilliger, wat in het kader van de decentralisaties geen gunstig gegeven is. Bij het wegvallen van een deel van de betaalde hulp, is het immers nodig dat vrijwilligers het ontstane gat opvullen.

Laaggeletterden hebben ook minder vertrouwen in de politiek, wat de trend van het niet gaan stemmen ten dele zou kunnen verklaren. We mogen dus rustig stellen dat laaggeletterdheid een substantieel probleem is. Niet alleen sociale motieven nopen tot aanpak van laaggeletterdheid. Een kosten/batenanalyse leert dat iedere euro die we in laaggeletterdheid investeren 1,79 euro opbrengt.<sup>3</sup> Dat rendement is voor zeventig procent het gevolg van een stijging van de arbeidsproductiviteit, die meer belastinginkomsten genereert, alsmede van een afname van het beroep op uitkeringen. Dertig procent komt voort uit een daling van de kosten voor gezondheidszorg door minder ziekteverzuim en minder verkeerd gebruik van medicijnen.<sup>4</sup>

#### Wie zijn die laaggeletterden?

21,5 Procent van de laaggeletterden is ouder dan 55. In de arbeidsmarktregio's waar de drie grootste steden liggen, is het percentage laaggeletterden het hoogst. In groot Amsterdam ligt dat op zestien procent, in Haaglanden op 16,5 procent en in de Rijnmond op 17,1 procent, tegenover een landelijk gemiddelde van 11,9 procent.<sup>5</sup> Significante verschillen tussen mannen en vrouwen zijn er niet.<sup>6</sup> Van de laaggeletterden is 1 miljoen autochtoon. Van de 500.000 allochtone laaggeletterden maken de eerste generatie allochtonen en degenen die thuis een andere taal spreken zo'n veertig procent uit.<sup>7</sup>

#### Wat wordt aan laaggeletterdheid gedaan?

Dat in toenemende mate actie wordt ondernomen, is zonder meer terecht. Dat gebeurt onder andere door de Stichting Lezen & Schrijven, gemeenten, de rijksoverheid en bibliotheken. Op allerlei plekken worden cursussen gegeven, er is een Taalmeter ontwikkeld waarmee mensen in frontofficefuncties snel kunnen vaststellen of iemand kan lezen of schrijven. Maar leveren de inspanningen ook genoeg op?

#### Wat zijn de effecten tot nog toe?

De kwalitatieve effecten zijn absoluut positief. Zo kreeg twintig tot 35 procent van de voormalig laaggeletterden een betere positie op de arbeidsmarkt, voelt 53 procent zich psychisch en 39 procent zich fysiek gezonder.<sup>8</sup> Afgezet tegen het totale aantal van 1,5 miljoen laaggeletterden is het aantal van 10.337 cursisten tot 2014 echter nog zeer gering.<sup>9</sup> De werving van deelnemers is dan ook een belangrijk aandachtspunt.<sup>10</sup>

## De vraag is: wat doen we nu en wat kunnen we nu doen?

Lastig is dat laaggeletterden vaker in sectoren werken waar weinig in opleiding wordt geïnvesteerd, zoals Bouw & Industrie, horeca en facilitaire dienstverlening. Dat tachtig procent van de laaggeletterden aangeeft geen verdere training nodig te hebben voor het goed uitvoeren van hun werk, helpt ook niet mee. Goed mogelijk is dat dit ontkenninggedrag toe te schrijven is aan de vaak onaangename herinneringen die zij hebben aan hun schooltijd. Wie in de klas nooit goed mee kon komen, wordt niet blij van het vooruitzicht weer in de schoolbanken te moeten plaatsnemen. Er is dus sprake van wat in de gezondheidszorg wel wordt aangeduid als zorgmijdende zorgbehoevenden. Hoe vind en motiveer je die mensen?

#### Wat doen we in de communicatiebranche?

De inspanningen om laaggeletterden te motiveren tot actie, vormen voor ons land een noodzakelijke langetermijninvestering. Maar communicatieprofessionals en hun opdrachtgevers zouden niet moeten wachten tot iedereen bijgespijkerd is. Daar zijn de persoonlijke en maatschappelijke belangen te groot voor. De vraag is: wat doen we nu en wat kunnen we nu doen? Het ligt voor de hand dat juist deze doelgroep overheidscommunicatie hard – misschien wel het hardst – nodig heeft. Het gaat immers over gezondheid, over werk en inkomen, over rechten en plichten, over wat je moet doen om onnodige problemen met instanties te vermijden, zoals het niet tijdig doorgeven van informatie aan uitkeringsinstanties. Dat op het vlak van communicatie extra inspanning nodig is, leert bijvoorbeeld een snelle blik op de sites van de drie grootste gemeenten. Daar vind je via een zoekopdracht wel nuttige verwijzingen, maar de laaggeletterde zelf komt er niet aan zijn trekken. Hij kan de informatie simpelweg niet of nauwelijks begrijpen. Zelfs een voorleesfunctie ontbreekt. Bij andere gemeenten is de situatie niet veel anders.

#### Wat kunnen we doen?

Het is niet eenvoudig om anders dan in persoonlijke gesprekken met laaggeletterden te communiceren. Maar de mogelijkheden die er zijn, zijn het waard te benutten. De stichting Belangenbehartiging Alfabetisering (ABC) van en voor volwassen laaggeletterde Nederlandersprekenden, geeft op haar website – <http://www.a-b-c.nu/node/153/154> – voorbeelden van voorlichting over het gebruik van de OV-chipkaart en de ▶

## Onderzoek naar hoe te communiceren met laaggeletterden, komt veelal uit de hoek van de gezondheidszorg

NS-automaat. ABC heeft ook een panel dat voorlichtingsmaterialen test, zoals brochures voor gemeenten, bewegwijzering in ziekenhuizen, websites van bedrijven, formulieren van de overheid, enzovoorts.

Op de site van het Diabetesfonds geeft wetenschapsjournalist Diederik Jekel in zo duidelijk mogelijke taal uitleg over een aantal issues.<sup>11</sup> Echt gemakkelijk lijkt het onderwerp overigens niet te worden. Fenomenen als koolhydraten, bloedsuikerwaarden of de functie van insuline blijven lastig. Misschien is het ook begrijpelijker als een onderwerp aan de hand van een animatie wordt uitgelegd. Iemand een ingewikkeld onderwerp sprekend zien uitleggen, blijft – hoe goed hij het ook doet – abstract. De site van de Bijnierverseniging bevat, ter vergelijking, animaties die de bijnierproblematiek duidelijk maken.<sup>12</sup> Het zou interessant zijn de effectiviteit van beide vormen van kennisoverdracht te onderzoeken. Zeker niet alle patiëntenorganisaties geven overigens hun informatie ook op een voor laaggeletterden begrijpelijke manier aan. Ook op de sites van de Rijksoverheid is dat niet het geval.

### Onderzoek

Veel onderzoek richt zich op een beschrijving van het probleem, en niet geheel onbegrijpelijk vaak in ontwikkelingslanden, en op programma's die zijn ontwikkeld voor de aanpak van laaggeletterdheid. Onderzoek naar hoe te communiceren met laaggeletterden, komt veelal uit de hoek van de gezondheidszorg: patiëntenvoorlichting, preventie, communicatie tussen arts en patiënt.<sup>13</sup> Onderzoek naar communicatie met laaggeletterden over andere overheidsonderwerpen of over niet commerciële onderwerpen is niet gemakkelijk te vinden.

### Tot slot

Brieven, aanmaningen, websites, patiëntenvoorlichting, bijsluiters, geschreven digitale communicatie, informatie over rechten en plichten, over de zin van stemmen, over donoorregistratie: het komt niet over bij de 1,5 miljoen laaggeletterden. Tenzij ze onbeschroomd hulp vragen van iemand in hun omgeving. Misschien is effectief communiceren met laaggeletterden anders dan in een persoonlijk gesprek wel een van de grootste opgaven voor de communicatieprofessionals en hun opdrachtgevers. Dat geldt niet alleen voor publieke organisaties, maar net zo goed voor organisaties in branches waar veel laaggeletterden werken.

### Literatuur

1. Zie voor een overzicht van definities: *Feiten & Cijfers geletterdheid. Overzicht van de gevolgen van laaggeletterdheid en opbrengsten van investeringen voor samenleving en individu*. Stichting Lezen & Schrijven / Maastricht University School of Business and Economics Educational Research & Development: 2103. p. 35
2. *Feiten & Cijfers geletterdheid* (2013), p. 10.
3. Slim samenwerken loont. Uitbreiden en versnellen. Resultaten Taal voor het Leven na twee jaar in de regio. 2013 en 2014. Stichting Lezen & Schrijven: 2015. p. 97.
4. Slim samenwerken loont (2015), p. 97.
5. Buisman, M. en Houtkoop, W. Laaggeletterdheid in kaart. Ecbo/Stichting Lezen & Schrijven: 2014. p. 17.
6. Buisman, M. en Houtkoop, W. (2014), p. 18.
7. Buisman, M. en Houtkoop, W. (2014), p. 22.
8. Ibid. 12
9. Ibidem.
10. Slim samenwerken loont. Uitbreiden en versnellen. Resultaten Taal voor het Leven na twee jaar in de regio. 2013 en 2014. Stichting Lezen & Schrijven: 2015. p. 35.
11. <https://www.diabetesfonds.nl/over-diabetes/diabetes-in-het-algemeen/wat-is-diabetes?gclid=C1b0g6uCnsYCFalSwwod878A>
12. <http://www.nvacp.nl/>
13. Zie bijv. voor een toepassing van wetenschappelijke inzichten: Oosterberg, E., Bakx, J., van Bommel, H., Elbrink, S. Visueel voorlichtingsmateriaal voor laaggeletterden. Tijdschrift voor praktijkondersteuning. 2012, nummer 6. p. 150-15



Auteur Bert Pol (redacteur C), vennoot van Tabula Rasa, is verbonden aan de afdelingen psychologie van de Radboud Universiteit en Universiteit van Maastricht. @TabulaRasaNL  
nl.linkedin.com/in/bertpol