

7-06 | 17

## Werkmap blok 8

### ASB voltijd

<b>Deelnemers:</b>	Demi Rombouts en Meike van der Lely
<b>Opleiding:</b>	Maatschappelijk werk en dienstverlening
<b>Opdrachtgever:</b>	Stichting Asha (R. Ramcharan)
<b>Datum:</b>	
<b>Versienummer:</b>	1

## Inhoudsopgave

<b>Inleiding .....</b>	<b>3</b>
<b>1. Keuze van een onderwerp .....</b>	<b>5</b>
<b>2. Inleiding met probleemanalyse .....</b>	<b>6</b>
<b>3. Probleemstelling .....</b>	<b>15</b>
<b>4. Doelstelling .....</b>	<b>16</b>
<b>Activiteiten rondom deelvragen .....</b>	<b>17</b>
<b>5. Deel- en onderzoeksvragen .....</b>	<b>18</b>
<b>5.1 Wat houdt laaggeletterdheid en analfabetisme in? (Demi) .....</b>	<b>18</b>
<b>5.2 Wat voor gevolgen brengt laaggeletterdheid en analfabetisme mee? (Meike) .....</b>	<b>20</b>
<b>5.3 Wat houdt het taboe rondom laaggeletterdheid en analfabetisme in? (Demi) .....</b>	<b>22</b>
<b>5.4 Hoe benader je mensen met schaamtegevoelens (Meike) .....</b>	<b>24</b>
<b>6. Onderzoeksinstrumenten .....</b>	<b>25</b>
<b>Opstellen interviews (onderzoeksinstrument) .....</b>	<b>25</b>
<b>Uitwerking verzamelmethode (horizontale vergelijking) .....</b>	<b>25</b>
<b>Validiteit en betrouwbaarheid .....</b>	<b>30</b>
<b>Professionele beroepshouding Demi .....</b>	<b>31</b>
<b>Samenwerken in een team Demi .....</b>	<b>35</b>
<b>Ingevuld urenregistratieformulier Demi .....</b>	<b>40</b>
<b>7. Eindproduct (adviesrapport) .....</b>	<b>40</b>
<b>Literatuurlijst .....</b>	<b>60</b>
<b>Bijlagen .....</b>	<b>63</b>
<b>Bijlage 1 .....</b>	<b>63</b>
<b>Bijlage 2 .....</b>	<b>69</b>
<b>Bijlage 3 .....</b>	<b>74</b>
<b>Bijlage 4 .....</b>	<b>82</b>
<b>Bijlage 5 .....</b>	<b>84</b>
<b>Bijlage 6 .....</b>	<b>100</b>

## Inleiding

### Aanleiding

Via Avans hogeschool zijn een aantal projecten opgesteld. Studenten konden zich voor deze projecten inschrijven. Organisaties hebben in samenwerking met Avans hogeschool de projecten opgezet. De studenten zijn door Avans toegewezen aan de projecten die ze als voorkeur hadden opgegeven. Er heeft voorgaand aan het praktijkonderzoek een ontmoeting plaatsgevonden om de organisatie kennis te laten maken met de studenten en andersom.

Het is de bedoeling dat het praktijkonderzoek door onder andere stichting ASHA en stichting Lezen en Schrijven kan worden gebruikt om de problematiek rondom laaggeletterdheid te verminderen en te voorkomen.

### Context

Stichting Asha is gelegen in Utrecht. Het praktijkprobleem vanuit deze stichting is dan ook gesitueerd in Utrecht. Het gaat vooral om de wijken Kanaleneiland, Transwijk en Zuilen. Het is namelijk zo dat in deze wijken in Utrecht de meeste laaggeletterden te vinden zijn. Op deze manier is het relatief gemakkelijker om mensen te vinden die laaggeletterd zijn.

### Onderzoeksorganisatie

De studenten werken samen met stichting Asha en stichting Lezen en Schrijven. Het doel van *stichting Asha* is om via de activiteiten die ze leveren een positieve bijdrage te leveren aan de totstandkoming van het gemeentelijk participatiebeleid. De integratie en emancipatie van de doelgroepen van Asha staan hierbij centraal (Asha, z.d.-a).

Stichting Asha is werkzaam op veel gebieden, maar focust zich vooral op deskundigheidsbevordering, onderwijs en werkgelegenheid. Asha verzorgt trainingen zoals weerbaarheidstraining, sollicitatietrainingen en sociale cursussen zoals sociale vaardigheden of een cursus over gezondheidszorg. Hiervan maken twee projecten onderdeel uit, namelijk Hindoestaanse ouderen en Huiswerkbegeleiding OASE/ASHA. De projecten worden geheel gesubsidieerd vanuit de gemeente Utrecht en uitgevoerd onder leiding van de verschillende coördinatoren die bij stichting Asha werken (Asha, z.d.-a).

Stichting Asha verdiept zich vooral in de Hindoestaanse Surinamers. Stichting Asha vindt het daarom ook belangrijk dat veel Surinamers elkaar ontmoeten en hun eigen cultuur en gewoonten met elkaar bespreken en beleven. Dit vormt volgens Asha een belangrijke basis voor het inburgeringsproces in de Nederlandse samenleving.

Ook organiseert Asha talloze activiteiten die te maken hebben met de Hindoestaanse cultuur, zoals informatie over de Hindoestaanse godsdienst en taal, maar ook klassieke dansen en traditionele muziek. Ook worden de traditionele Hindoestaanse feestdagen gevierd (Asha, z.d.-a).

Er woont een grote groep Hindoestaanse Surinamers in de gemeente Utrecht. Een groot deel van deze groep heeft hun weg kunnen vinden binnen de Utrechtse of Nederlandse samenleving. Er is echter nog wel een deel van deze groep die achter is gebleven en zich in een zwakkere sociale positie bevindt. Deze zwakkere sociale positie heeft een geringe scholing, waardoor er veel werkloosheid heerst binnen deze groep. Stichting Asha werkt samen met de gemeente Utrecht, (welzijns)organisaties en lokale onderwijsinstellingen en probeert op deze manier de achterstandspositie van deze Hindoestaanse Surinamers te verbeteren (Asha, z.d.-b).

Asha probeert de Hindoestaanse Surinamers elkaar te laten ontmoeten door een ontmoetingsproject op te zetten. Elke week komen de Hindoestaanse Surinaamse ouderen een keer bij elkaar om informatieve, gezellige of interessante activiteiten bij te wonen (Asha, z.d.-c).

De doelen van het ontmoetingsproject zijn vooral om mensen elkaar te laten ontmoeten. Ook leren de ouderen hier hun tijd zinvol te besteden. Verder kunnen ze op deze bijeenkomsten kennis verkrijgen over de Nederlandse samenleving, verscheidene voorzieningen voor ouderen en over verschillende culturen en feestdagen (Asha, z.d.-c).

*Stichting Lezen & Schrijven* werkt met het ondersteuningsprogramma Taal voor het Leven. Dit ondersteuningsprogramma helpt gemeenten en organisaties met het organiseren van taalscholing voor mensen die laaggeletterd zijn en beter willen leren lezen, schrijven, spreken, rekenen of omgaan met een computer. (Taal voor het Leven, 2017-b)

Het doel wat Taal voor het Leven voor ogen heeft, is de mogelijkheid voor iedereen om te kunnen participeren in de maatschappij. Hier moet je Nederlands voor kunnen spreken, lezen en schrijven. Kunnen rekenen en omgaan met een computer is ook erg belangrijk. Iemand die deze basisvaardigheden beheerst heeft meer kans op een gezond en gelukkig leven. Behalve dat, levert het de maatschappij ook veel op. (Taal voor het Leven, 2017-b)

*"Taal is niet een doel, maar een middel. Het helpt mensen vooruit. Als je bijvoorbeeld een (online) sollicitatieformulier kunt invullen, is het gemakkelijker om een baan te vinden. Wie de bijsluiters van medicijnen begrijpt, loopt minder risico ze verkeerd in te nemen. En als je je (klein)kinderen kunt voorlezen, vergroot dat ook hun plezier en woordenschat. (Taal voor het Leven, 2017-b)"*

Stichting Lezen & Schrijven gaat te werk via het programma Taal voor het Leven. Taal voor het Leven werkt via een methode met een 4-stappenplan. (Taal voor het Leven, 2017-b)

#### *Stap 1: bereid zijn*

Gemeenten en organisaties bewust maken van dat er in de omgeving mensen zijn die moeite hebben met lezen en schrijven. (Taal voor het Leven, 2017-b)

#### *Stap 2: vinden*

Vervolgens gaan de gemeenten en organisaties samen aan de slag. Ze proberen laaggeletterden, (taal)vrijwilligers, beroepskrachten en andere samenwerkingspartners te vinden. (Taal voor het Leven, 2017-b)

#### *Stap 3: opleiden*

Taal voor het Leven traint de laaggeletterden, maar ook de vrijwilligers. (Taal voor het Leven, 2017-b)

#### *Stap 4: volgen*

De cursisten en vrijwilligers worden gevolgd, om te achterhalen of de lokale aanpak succesvol is. (Taal voor het Leven, 2017-b)

Samen met stichting Lezen en Schrijven is stichting Asha een project gestart over laaggeletterdheid. Dit project wordt uitgevoerd door de studenten. Het praktijkonderzoek wordt aangestuurd door Radj Ramcharan, secretaris bij stichting Asha en projectleider bij stichting Lezen en Schrijven.

De onderzoeksactiviteiten worden uitgevoerd door de studenten en Radj springt bij waar nodig. Ook is Radj ten alle tijden beschikbaar via de telefoon en de mail om vragen van de studenten te kunnen beantwoorden.

### **Aansluiting van het onderzoek in de organisatie**

Stichting Lezen en Schrijven en stichting Asha vinden het belangrijk dat de problematiek rondom laaggeletterdheid wordt verminderd en wordt voorkomen. Dit praktijkonderzoek kan bij deze doelen helpen. Dit praktijkonderzoek gaat namelijk diep in op de problemen en gevolgen van laaggeletterdheid. Ook wordt er onderzocht of mensen die laaggeletterd zijn te bereiken zijn en hoe dat het beste zou kunnen.

In Utrecht is al het een en ander gedaan als het gaat om de problematiek rondom laaggeletterdheid. Dit gebeurt voornamelijk in samenwerking met stichting Lezen en Schrijven. Er zijn voorheen meerdere malen koffieochtenden georganiseerd waar veel mensen op af komen. Tijdens deze koffieochtenden willen de stichtingen het gesprek over taal aangaan met mensen. Op deze manier zijn er een aantal laaggeletterden bereikt alvorens dit praktijkonderzoek.

## **1. Keuze van een onderwerp**

Het kiezen van een onderwerp is gedaan door middel van brainstormen over de problemen waartegen aan gelopen wordt door de opdrachtgever (Van der Donk en Van Lanen, 2015). Radj Ramcharan is secretaris bij Asha en projectleider bij Lezen en Schrijven. Tijdens een project bij Lezen en Schrijven, waarbij hij autochtone ouderen die moeite hebben met lezen en schrijven aan (digi)taalles probeert te helpen, stuit hij op een probleem. De autochtone ouderen komen namelijk niet opdagen. Erg vreemd, want volgens Radj wordt het steeds moeilijker om mee te komen in de huidige maatschappij als je niet zelfstandig kunt lezen of schrijven. De banken sluiten hun deuren en alles wordt digitaal. En wat als je de huur niet hebt kunnen betalen, maar je kunt de brief waarin de huurachterstand wordt besproken niet lezen? De schuld bouwt zich dan op wat voor meer problemen kan zorgen. Goed kunnen lezen en schrijven lijkt hedendaags essentieel te zijn. Toch bleven de autochtone ouderen weg bij de lessen die werden aangeboden. Stichting Asha en stichting Lezen en Schrijven liepen tegen dit probleem aan. Het bleek dat de doelgroep zich schaamt en er liever niet over praat. Hier kwam Radj achter toen hij de doelgroep benaderde.

Een onderzoek wat Radj ons aanraadde te lezen heeft het ook over een taboe. Uit dat onderzoek van CBE (z.d.) blijkt dat de drempel voor laaggeletterde cursisten hoger is om zich in te schrijven. Ze twijfelen meer en hebben meer schaamte en angst. Dit komt omdat onvoldoende vaardigheid in taal nog steeds een taboe heerst.

Naar aanleiding van deze opgedane kennis is het probleem wat wij bij stichting Asha en stichting Lezen en Schrijven verder gaan onderzoeken; het taboe dat heerst rondom laaggeletterdheid bij autochtone ouderen en hoe we die kunnen verbreken.

## 2. Inleiding met probleemanalyse

### Resultaten literatuurverkenning en beschrijving van het praktijkprobleem

Om een praktijkprobleem te beschrijven zijn er verschillende methoden. Een van deze methoden is de 5xW+H-methode.

Deze methode is een techniek die helpt om het praktijkprobleem goed en grondig te beschrijven, zodat er een goede analyse kan ontstaan. Deze analyse zal ook onderbouwd worden aan de hand van interviews aan professionals die te maken hebben met een probleem omtrent laaggeletterdheid of analfabetisme.

De vragen uit de 5xW+H-methode zijn:

- Wat** is het probleem?
- Wie** heeft te kampen met het probleem?
- Wanneer** treedt het probleem op?
- Waarom** is het een probleem?
- Waar** doet het probleem zich voor?
- Hoe** is het probleem ontstaan?

Om deze vragen op te kunnen lossen kun je de informatie gebruiken die tijdens de oriëntatie van het probleem is opgedaan (Van der Donk & Van Lanen, 2013).

### Wat is het probleem?

Ongeveer 1,3 miljoen mensen in Nederland tussen 16 en 65 jaar kampen met laaggeletterdheid. Dit is ongeveer 1 op 9 Nederlanders binnen dezelfde leeftijdscategorie (De Greef, Segers & Nijhuis, 2014).

Nederland behoort tot een van de landen met het laagste percentage laaggeletterden in Europa. Desondanks is het percentage laaggeletterden de afgelopen 17 jaar in ons land flink gestegen. Zo is het percentage gestegen van 9,4% in 1994 naar 11,9% in 2012. (Ministerie van onderwijs, cultuur en wetenschap, 2015).

De samenleving wordt steeds digitaler. In 2017 wil de huidige overheid alle overheidsdiensten digitaal aanbieden. Doordat veel mensen niet beschikken over de (digitale) basisvaardigheden, kunnen zij moeilijk van deze digitale overheidsdiensten gebruik maken. Het gebrek aan de (digitale) basisvaardigheden vormt een belemmering om optimaal van deze aangeboden diensten gebruik te kunnen maken (De Greef, Segers & Nijhuis, 2014).

Mensen nemen uit zichzelf geen overheidsdiensten digitaal af. Dit gebeurt alleen als de burgers daadwerkelijk over de juiste materiële zaken en vaardigheden beschikken. Ook moet er behoefte zijn om diensten digitaal af te nemen. Als de vraag "Levert het me iets op?" positief uitpakt voor de burger heeft hij een reden om digitale diensten af te nemen. Om dit alles duidelijk in beeld te brengen kun je gebruik maken van de digitale participatieladder (figuur 2) (PBLQ, 2013).



Figuur 2 Digitale participatieladder

Figuur 2 verkregen via (PBLQ, 2013).

Om hogerop te komen in deze desbetreffende ladder, moet per trede aan verscheidene voorwaarden worden voldaan.

- Ten eerste moet de burger bij trede 1 geletterd zijn. Hij moet dus kunnen lezen en schrijven.
- Ten tweede moet de burger aan de materiële voorwaarden voldoen. Hij moet dus in het bezit zijn van een apparaat waarmee hij internettoegang kan verkrijgen (computer, smartphone, tablet, etc...).
- Ten derde moet de burger beschikken over de juiste digitale vaardigheden.
- Ten vierde moet de burger uit zichzelf gemotiveerd zijn om digitale informatie te zoeken of behoefte hebben om digitaal meldingen te doen of overheidsdiensten aan te vragen.
- Ten vijfde moet het digitale netwerk resultaat boeken waardoor de burger tevreden is en de eerstvolgende keer weer voor het digitale kanaal kiest (PBLQ, 2013).

Om goed in de huidige, gedigitaliseerde samenleving te kunnen participeren zijn dus veel basisvaardigheden nodig. Als eerste zijn dit de vaardigheden lezen en schrijven. Zonder deze vaardigheden kun je niet optimaal aan de huidige samenleving deelnemen. In Nederland zijn er ruim 1,3 miljoen mensen die moeite hebben met lezen en schrijven. Veel mensen realiseren zich niet dat dit aantal zo hoog ligt.

Geletterdheid is uit te drukken in een doorlopende schaal. Zo zijn mensen minder of juist meer geletterd. De laaggeletterden beschikken niet of onvoldoende over de lees- en schrijfvaardigheden om zich op een goed, maatschappelijk niveau te kunnen ontplooiën. Velen zitten onder het lees- en schrijfniveau van groep 8 basisonderwijs. Dit kan maatschappelijk veel problemen met zich meebrengen. Zo zijn deze mensen niet in staat hun kinderen boeken voor te lezen, een formulier in te vullen en het kan zelfs voor problemen zorgen tijdens het pinnen van geld (PBLQ, 2013). Jongeren die werden onderzocht door Garbe et al. (2009) hadden door de lage score op de leesvaardigheid opgroei- en ontwikkelingsproblemen.

Geletterdheid zijn brengt veel voordelen met zich mee. Zo zijn mensen gelukkiger, sociaal actiever en zelfredzamer als ze de taal beter beheersen. Een aanzienlijk aantal mensen heeft met betere taalbeheersing een betere of hogere plek in de samenleving.

Ook leidt deelname aan taalcursussen en/of taaltrajecten tot een betere taalbeheersing. De spreek-, schrijf-, en luistervaardigheden zijn bij een meerderheid van de deelnemers aan deze cursussen of trajecten aanzienlijk verbeterd. Ook is de gezondheid van laaggeletterden in een aantal gevallen minder goed dan bij geletterden.

De gezondheidssituatie van mensen die geletterd zijn, is in een aantal opzichten beter dan die van laaggeletterden. Geletterden hebben vaak beter ontwikkelde gezondheidsvaardigheden en zijn daarom minder snel vatbaar voor gezondheidsproblemen ten opzichte van de laaggeletterden (De Greef, Segers & Nijhuis, 2014).

Bovenstaande zijn veel voordelen die laaggeletterden zouden hebben als ze ervoor kiezen om taallessen/cursussen te volgen. Dit lijkt de oplossing te zijn, maar waarom zijn er dan nog zo veel mensen die ervoor kiezen om niet aan deze taallessen en/of cursussen deel te nemen?

Dit komt doordat er een enorm taboe rondom laaggeletterdheid heerst. Laaggeletterdheid betreft veel mensen en velen schamen zich voor het feit dat ze niet kunnen lezen en/of schrijven. Veel laaggeletterden richten hun leven zo in dat situaties waar de vaardigheden lezen en schrijven naar boven komen te vermijden zijn. Zo krijgen ze er het minste mee te maken (Harrewijn, 2014). Laaggeletterdheid is een maatschappelijk probleem waar vooral een taboe op rust bij autochtone mensen (Ministerie van onderwijs, cultuur en wetenschap, 2015).

Uit het interview met professional 1 zijn het met name autochtone ouderen die met dit probleem te kampen hebben. Men kan leven doormiddel van de omgeving. Denk hierbij bijvoorbeeld aan de familie van de ouderen die brieven voorlezen. Hierdoor blijft het praktijkprobleem bestaan.

Professional 2,3 en 4 vertellen dat er ruim 2,5 miljoen mensen in Nederland niet kunnen lezen en schrijven. Dit is een maatschappelijk probleem, omdat het gaat om veel mensen en hun omgevingen. Professional 1 vertelt nog dat mensen die niet kunnen lezen en schrijven moeite hebben met het participeren in de samenleving. Het is zonder lezen en schrijven bijna onmogelijk. Ook in de digitale wereld is het lastig om te participeren als je niet kunt lezen en schrijven.

### **Conclusie**

Het uiteindelijke probleem is dus dat er een enorm taboe heerst rondom laaggeletterdheid. Deze taboe zorgt ervoor dat veel autochtone laaggeletterden de confrontatie uit de weg gaan en proberen een leven te leiden zonder te hoeven lezen en/of schrijven. De laaggeletterdheid binnen de maatschappij wordt met het jaar erger en heeft grote consequenties voor het individu, maar ook voor de maatschappij. Het is dus van groot belang de taboe die rondom laaggeletterdheid heerst te doorbreken om dit maatschappelijk probleem op te lossen, aangezien uit onderzoek

duidelijk wordt dat taallessen en cursussen helpen dit probleem te verminderen en zelfs te voorkomen.

Mensen konden goed uit de voeten doormiddel van hun eigen sociale omgeving. Er wordt veel voor de laaggeletterden gedaan, waardoor het praktijkprobleem blijft bestaan.

### **Wie heeft met het probleem te kampen?**

Zoals al eerder vermeld is zijn ruim 1,3 miljoen mensen in Nederland tussen 16 en 65 jaar laaggeletterd. De laaggeletterdheid betreft dus mensen van jong en oud. Ook Radj Ramcharan bevestigt in het interview dat laaggeletterdheid over zowel jong als oud gaat.

De mensen die het meeste last hebben van een taboe die heerst rondom laaggeletterdheid zijn autochtonen (Ministerie van onderwijs, cultuur en wetenschap, 2015).

De karaktereigenschappen van laaggeletterden zijn niet specifiek en zeer wisselend. Het is daarom ook niet mogelijk om één profielschets te maken. Wel kunnen de bevolkingsgroepen waar laaggeletterdheid in verhouding meer voorkomt belicht worden (Bersee, De Boer & Defesche, 2008).

Leeftijd en geletterdheid hebben een sterke relatie. Zo neemt de laaggeletterdheid toe naarmate de leeftijd stijgt. Dit betekent echter niet dat er geen jongeren rondlopen die niet laaggeletterd zijn. In de leeftijdscategorie 16 t/m 24 jaar is zelfs 7% laaggeletterd (Bersee, De Boer & Defesche, 2008).

Ook komt laaggeletterdheid bij zowel mannen als vrouwen voor. In traditionelere gezinnen nemen vrouwen de taak als huisvrouw op zich en mannen de lees- en schrijftaken. De man zorgt dus voor verzekeringen, brieven en bankzaken. Het is dus niet zo gek dat laaggeletterdheid bij vrouwen vaker voorkomt dan bij mannen. Ook hebben mannen vaker een betaalde baan ten opzichte van vrouwen. Op deze manier komen mannen meer in aanraking met lees- en schrijftaken (Bersee, De Boer & Defesche, 2008).

Laaggeletterdheid komt zowel in stad als platteland voor. In steden komt laaggeletterdheid in verhouding meer voor in achterstandswijken en goedkope huurwoningen (Bersee, De Boer & Defesche, 2008).

Het opleidingsniveau staat ook in verband met laaggeletterdheid. Laaggeletterdheid komt namelijk in verhouding veel voor bij volwassenen:

- Die praktijkonderwijs of speciaal onderwijs gevolgd hebben in hun jeugdijaren. Het gaat hier vooral om leerlingen met ontwikkelingsproblemen, zoals opvoedingsmoeilijkheden of leerproblemen. Ook hoort hier het speciaal onderwijs voor doven, blinden en kinderen die te kampen hebben met een psychiatrische stoornis.
- Die als kind als zorgleerling of achterstandsleerling werden beschouwd. Het gaat hier dus om kinderen met een beperking of om kinderen met laagopgeleide of allochtone ouders.
- Die hun startkwalificatie niet hebben gehaald. Het gaat hier om een diploma van minimaal mbo-2 niveau (Bersee, De Boer & Defesche, 2008).

Laaggeletterdheid komt veel voor bij mensen die in de laagste inkomenscategorieën vallen. Je kunt dus stellen dat er sprake is van een sterke relatie tussen de sociaaleconomische positie van een individu en de geletterdheid. Veel laaggeletterden zijn op de arbeidsmarkt flink in het nadeel. Velen zijn bij voorbaat al aangewezen op de onaantrekkelijke en laagbetaalde baantjes zonder loopbaanperspectief. Bij mensen zonder betaalde banen of mensen met een uitkering komt laaggeletterdheid relatief vaker voor. Bij vrouwen zijn dit banen zoals Magazijnmedewerker, schoonmaakster, hulp bij kinderopvang en huishoudelijke hulp. Bij mannen kun je denken aan banen zoals bouwvakker, tuinman, vrachtwagenchauffeur, fabrieksarbeider en klusjesman (Bersee, De Boer & Defesche, 2008).

Van de 1,3 miljoen laaggeletterden in Nederland, is ongeveer een half miljoen allochtoon. Vaak hebben laaggeletterde allochtonen in hun land van herkomst weinig tot geen onderwijs gehad en kennen vaak het alfabet van hun eigen moedertaal niet. Vooral bij niet-westerse allochtonen is dit het geval. Het speelt zich het meeste af bij vrouwen. Het kan bijvoorbeeld zo zijn dat er in het land van herkomst geen leerplicht is, waardoor veel mensen niet naar school gaan. Ook kan het zo zijn dat vrouwen in het land van herkomst minder onderwijskansen hebben, waardoor vrouwen vaker laaggeletterd zijn (Bersee, De Boer & Defesche, 2008).



In Nederland kampen vooral allochtone vrouwen met laaggeletterdheid. Dit kan komen doordat deze vrouwen ervoor kiezen om huisvrouw te zijn die weinig tot geen activiteiten buitenshuis hebben. Ook hebben ze minder tot geen contact met Nederlanders. Deze allochtone huisvrouwen leven als het ware in een soort isolement en houden daardoor de laaggeletterdheid in stand (Bersee, De Boer & Defesche, 2008).

Er kan ook sprake zijn van allochtonen die hun moedertaal wel goed beheersen, maar moeite hebben met de Nederlandse taal. Dit wordt geen laaggeletterdheid genoemd. Dit zijn vaak taalproblemen die te maken kunnen hebben met het aanleren van een vreemde taal (Bersee, De Boer & Defesche, 2008).

Uit de interviews met de professionals wordt ook duidelijk dat laaggeletterdheid niet over één specifieke doelgroep gaat. Professional 2,3 en 4 geven aan dat alle leeftijdsgroepen met het probleem te maken kunnen hebben, dus zowel jong als oud. Ook komt uit de interviews voort dat het voornamelijk voorkomt bij vrouwen.

Professional 1 vertelt dat er veel betrokkenen bij het probleem komen kijken. Niet alleen de mensen die laaggeletterd zijn, zijn betrokken, maar ook de instellingen (waar ze bijvoorbeeld werken) en de directe omgeving van deze mensen. Alles beïnvloed elkaar.

### **Conclusie**

Heel veel mensen kunnen te maken krijgen met laaggeletterdheid. Alle leeftijdscategorieën kunnen er mee te maken krijgen. Er is geen manier om laaggeletterden te karakteriseren aan de hand van karaktereigenschappen. Deze zijn namelijk heel wisselend en niet specifiek. Wel is het mogelijk om te kijken naar de grootste risicogroepen die te maken zouden kunnen krijgen met laaggeletterdheid. Zo hebben bijvoorbeeld vrouwen meer kans om laaggeletterd te zijn dan mannen. Ook is er een verhoogde kans op laaggeletterdheid bij ouderen, laagopgeleiden, LSES en allochtonen. Niet alleen de laaggeletterden kampen met het probleem, maar ook de werkgevers, scholen en gemeenten. Deze krijgen weinig tot geen respons als het gaat om geletterdheid, waardoor laaggeletterdheid als een maatschappelijk probleem wordt beschouwd.

### **Wanneer treedt het probleem op?**

Laaggeletterden lopen dagelijks tegen veel problemen aan. Zo kunnen ze de post niet lezen, dus ook geen belangrijke brieven van bijvoorbeeld de belastingdienst of de gemeente. Ze hebben hierdoor moeite met de schuldhulpverlening. Ook kunnen ze niets met de bijsluiters van medicijnen, waardoor ze eigenlijk geen gebruik kunnen maken van de voor hen noodzakelijke gezondheidszorg. Ze kunnen problemen ondervinden op de werkvloer. Zo is communiceren buiten werktijden om met collega's erg lastig. En ook in de digitale wereld is het lastig om goed te kunnen participeren. Zo kan het zijn dat ze niet met hun DigiD-code kunnen inloggen. Er zijn dus genoeg redenen om te leren lezen en schrijven (De Greef & Segers, 2016).

Er bestaan zes soorten taal die ieder mens zou moeten kunnen spreken, namelijk:

- 1) Gezonde taal
- 2) Financiële taal
- 3) Familietaal (taal die je in je gezin spreekt)
- 4) Digitale taal
- 5) Dagelijkse taal
- 6) Werktaal (taal die je spreekt op de werkvloer)

In elke soort taal bestaan eigen woorden en specifieke vakjargon. Als men dit beheerst helpt dat om goed te kunnen participeren op de arbeidsmarkt en in de samenleving (De Greef & Segers, 2016).

#### **Gezonde taal**

Een groot aantal mensen in Nederland blijkt maar beperkte gezondheidsvaardigheden te hebben op gebied van gezondheidszorg. Het kost Nederland dan ook erg veel geld om alsnog goede gezondheidszorg te kunnen bieden. Goed medicijngebruik hangt samen met goede gezondheidsvaardigheden in veel gevallen.

Uit veel onderzoeken blijkt dat laaggeletterde mensen minder kennis hebben van sommige ziekten en over lagere gezondheidsvaardigheden beschikken. De lage gezondheidsvaardigheden staan in verband met specifieke ziektebeelden die mensen hebben. Zo hebben laaggeletterden een hogere kans op een depressie dan geletterden (De Greef & Segers, 2016).

### Financiële taal

Het is van belang dat financiële taal goed beheerst wordt. Zo niet, kan dit leiden tot faillissement en schuldenlasten. Uit onderzoeken blijkt dat vooral vrouwen, jongeren, ouderen, minderheden en mensen met een laag opleidingsniveau minder kennis over de financiële taal beschikken. Ze kunnen dus minder goed met geld om gaan (De Greef & Segers, 2016).

### Familietaal

Kinderen kunnen de dupe zijn van kwetsbare volwassenen die het lage taalniveau generatie op generatie doorgeven. Meer taalactiviteiten thuis, waar de ouders bij betrokken zijn, kunnen zorgen voor een betere ontwikkeling voor het kind en voor de ouder, zowel op cognitief niveau als met de socialemotionele ontwikkeling (De Greef & Segers, 2016).

### Digitale taal

De gemiddelde digitale gebruiker is vooral actief op het internet wegens recreatieve en sociale doeleinden. Vooral hoger opgeleide mensen en mannen zijn actiever op het internet wegens economische redenen. Ouderen en vrouwen daarentegen blijken het minst van de digitale wereld gebruik te maken (De Greef & Segers, 2016).

### Dagelijkse taal

Laaggeletterde mensen hebben moeite met het vertrouwen van de maatschappij.

Geletterde mensen voelen zich vaak gelukkiger dan laaggeletterden. Ook zijn ze zelfredzamer en participeren ze meer aan de samenleving.

Veel jongeren die niet goed kunnen lezen en schrijven zijn vaak betrokken bij misdrijven, als dader of als slachtoffer. Ze hebben ook een verhoogde kans op wapenbezit.

Mensen die leren lezen en schrijven of als het ware geletterd worden, zullen een betere plek in de samenleving krijgen (De Greef & Segers, 2016).

### Werktaal

Taalproblemen verschillen per baan, werksetting en per organisatie. Veel taalproblemen kunnen verschillende oorzaken hebben. Zo is bijvoorbeeld de een hoger geschoold dan de ander. Etniciteit of sociale status kunnen ook oorzaken zijn van de verschillende taalproblemen op de werkvloer. Het blijkt zo te zijn dat de mate van geletterdheid bijdraagt aan de geschiktheid voor de baan. Geletterden zijn vaak geschikter voor de baan (wat voor baan dan ook) dan laaggeletterden. Werknemers zouden doormiddel van het verbeteren van hun taalvaardigheden minder fouten op de werkvloer maken, waardoor er minder fout gaat. Zo kunnen werknemers dus sneller, zelfstandiger en effectiever aan de gang gaan (De Greef & Segers, 2016).

Uit het interview met professional 1 komt voort dat het probleem vooral optreedt bij mensen die niets met taal doen, waardoor ze de vaardigheden verliezen. Professional 2 vertelt dat laaggeletterdheid extra opvalt de laatste paar jaren, omdat de overheid alles aan het digitaliseren is. Op deze manier kunnen de mensen die niet kunnen lezen en schrijven niet optimaal meer aan de samenleving participeren. Ook professional 3 beaamt dat de digitalisering een rol speelt in de urgentie van het oplossen van het probleem. Mensen moeten zelfstandig dingen gaan doen en daar hebben ze juist problemen mee. Ook professional 4 belicht dat laaggeletterdheid een probleem is wat pas sinds de laatste jaren opvalt door de digitalisering.

### Conclusie

Laaggeletterdheid heeft veel gevolgen voor de persoon zelf, maar ook voor anderen. Het probleem treedt altijd op, aangezien het elke dag wel voorkomt. Zo komt het zowel thuis voor als op het werk.

Laaggeletterden nemen gezondheidsrisico's met zich mee. Zo kunnen ze de bijsluiter van hun medicatie niet lezen. Ook beschikken laaggeletterden over lage gezondheidsvaardigheden, waardoor ze minder kennis van ziekten hebben. Ook staan ziektebeelden in relatie van de mate van laaggeletterdheid. Laaggeletterden hebben makkelijker ergens last van dan geletterden. Laaggeletterden hebben minder kennis van de financiële taal, waardoor ze minder goed met geld om kunnen gaan waardoor ze erge schuldenlasten oplopen en dichterbij een faillissement kunnen komen.

Kinderen zijn vaak de dupe van kwetsbare, laaggeletterde ouders en/of volwassenen. Dit komt vooral doordat de ouderen de gebrekkige taal doorgeven aan hun kinderen, waardoor de gebrekkige taal gebrekkig blijft. Als er in gezinnen veel activiteiten omtrent taal worden gedaan, is dit te voorkomen en kan dit zorgen voor een betere cognitieve en socialemotionele ontwikkeling.

Geletterde mensen zijn vaak gelukkiger en zelfredzamer in de samenleving en hebben over het algemeen een goede plek in de samenleving, terwijl laaggeletterden het vertrouwen in de medemens een beetje verloren hebben. Laaggeletterden hebben meer kans om bij delicten betrokken te zijn, zowel als dader als slachtoffer. Laaggeletterde jongeren komen vaker in aanraking met geweld en wapenbezit.

Als er niets met taal wordt gedaan, verloor je het, waardoor het praktijkprobleem blijft bestaan. Het probleem rondom laaggeletterdheid wordt steeds groter, dit komt vooral door de digitalisering van de maatschappij. Nu valt het probleem extra op.

### **Waarom is het een probleem?**

Laaggeletterdheid is een groot, maatschappelijk probleem en kan daardoor veel negatieve gevolgen hebben. Het betekent vooral weinig kansen op de arbeidsmarkt. Er is weinig uitzicht op een aantrekkelijkere en beter betaalde baan. Ook zijn er voor laaggeletterden beperkte mogelijkheden betreft scholing en is er weinig tot slechte toegang tot veel maatschappelijke voorzieningen. Denk hierbij aan gezondheid, onderwijs en huisvesting (Bersee, De Boer & Defesche, 2008).

Uit onderzoek is gebleken dat laaggeletterdheid kan zorgen voor veiligheidsrisico's, productiviteitsverlies en gebrekkige communicatie binnen bedrijven die te maken hebben met klanten. Ook is het zo dat er bij steeds meer banen vraag is naar lees- en schrijfvaardigheden (Krumm, 2010).

Meestal voelen laaggeletterden zich ongezonder. Ze voelen zich niet alleen ongezonder, maar dat zijn ze ook. Ze hebben namelijk 6x meer hartaanvallen ten opzichte van geletterden. Ook is de kans op arbeidsongeschiktheid 3x zo hoog ten opzichte van geletterden. De werkloosheid is onder laaggeletterden het dubbele in verhouding. Het onderhouden van dit probleem kost de overheid veel geld. Zo zijn ze per jaar 537 miljoen euro kwijt (Krumm, 2010).

Laaggeletterdheid gaat vaak samen met sociale uitsluiting en een achterstandspositie op sociaaleconomisch niveau. Het kent veel vormen en niveaus. Op het laagste niveau bevinden zich de mensen die moeite hebben met het lezen en schrijven van woorden. Deze mensen worden analfabeet genoemd. Het dagelijkse leven kan door hun beperking erg moeizaam gaan. Ze worden continue geconfronteerd in het dagelijkse leven. Zaken die voor geletterde mensen als normaal worden beschouwd zijn niet normaal voor hen. Het zijn zaken die ze slechts kunnen uitvoeren met heel veel moeite. Zij kunnen bijvoorbeeld geen e-mail sturen, ondertitels van films kunnen ze niet volgen en boeken, kranten en tijdschriften kunnen ze niet lezen. Ook het afhandelen van verzekerings- en bankzaken kunnen ze niet alleen af (Bersee, De Boer & Defesche, 2008).

Ook op de werkvloer kan laaggeletterdheid gevolgen met zich meebrengen. Zo kunnen laaggeletterden geen urenregistratie bijhouden. Ook is het bijhouden van werkbriefjes een enorme opgave. Veiligheidsvoorschriften kunnen niet bekeken worden en ook handleidingen, arbeidscontracten en procedures voor kwaliteitsbewaking kunnen niet gelezen worden (Bersee, De Boer & Defesche, 2008).

Geletterdheid in de huidige samenleving is belangrijker dan vroeger. Hier zijn twee redenen voor;

- 1) Er worden veel hoge eisen aan lezen en schrijven gesteld in de huidige samenleving. Vroeger was dit niet het geval. Hardop lezen was in de 19<sup>e</sup> eeuw voldoende. In de jaren 20 moest men begrijpen wat ze lazen. Hier was alleen hardop lezen niet meer voldoende. Vanaf ongeveer de jaren 70 moet men ook iets kunnen doen met de gelezen informatie. Zo moet men bijvoorbeeld de krant kunnen lezen, ondertitels van films lezen/begrijpen en brieven of formulieren opstellen en invullen. De samenleving wordt steeds digitaler, waardoor het opvolgen van instructies ook een stuk belangrijker wordt. Denk hierbij aan een automaat om kaartjes te kopen op het station of aan een pinautomaat.
- 2) De hoge eisen omtrent geletterdheid worden nu aan de gehele samenleving gesteld. Vroeger was geletterdheid voornamelijk van belang voor de 'hogere klasse' of bepaalde beroepen. In de huidige samenleving heeft iedereen het nodig om te kunnen lezen en schrijven, omdat iedereen met geletterdheid te maken heeft. Hier kun je denken aan gemeentelijke brieven, verzekeringsbrieven en afschriften van de bank (Bohnen, Ceulemans, Guchte, Kurvers & Tendeloo, 2004).

Het probleem rondom laaggeletterdheid kan verkleind worden. Zo moet er veel meer aandacht rondom laaggeletterdheid worden besteed. Er moeten meer cursussen komen die mensen kunnen volgen. Deze cursussen zouden overal verkrijgbaar moeten zijn, zodat de drempel om aan de cursus mee te doen aanzienlijk lager wordt. Zo zou de cursus niet alleen beschikbaar moeten zijn op scholen voor volwassenen, maar ook op het werk, basisscholen, peuterspeelzalen en gezondheidscentra.

Inspanning om aan de cursus mee te doen zou ook beloond moeten worden. Zo worden mensen gemotiveerd om aan de cursussen deel te nemen (Bohnenn, Ceulemans, Guchte, Kurvers & Tendeloo, 2004).

Volgens professional 1 is het zo dat niet kunnen lezen, schrijven en rekenen inhoudt dat je niet goed kunt participeren in de samenleving, waardoor er flink wat beperkingen kunnen ontstaan in het dagelijkse leven. Zo kun je moeilijk aan goede informatie komen en dat zorgt voor veel tegenslagen. Het is nuttig om het probleem op te lossen, want mensen kunnen op die manier goed participeren in de samenleving en hebben minder te maken met armoede, schuldhulpverlening en vereenzaming.

Professional 2 vertelt vooral dat niet kunnen participeren in de samenleving ervoor zorgt dat je je alleen voelt. Professional 3 heeft het vooral over de vaardigheden van het individu. Mensen kunnen geen brieven lezen en beantwoorden en daar schamen ze zich ontzettend voor.

Professional 4 beaamt dit. Er wordt nog aan toegevoegd dat niet kunnen lezen en schrijven grote obstakels met zich meebrengen; zo gaat solliciteren lastig en kunnen brieven en mails niet gelezen en/of beantwoord worden. De gevolgen hiervan zijn schaamte, eenzaamheid en afsluiting.

Helaas heerst er nog steeds een groot taboe rondom laaggeletterdheid bij autochtonen. Het is hierdoor ontzettend lastig om mensen aan de taalcursussen te laten deelnemen. Deze taboe is daardoor eigenlijk het uiteindelijke probleem rondom laaggeletterdheid.

Werknemers zullen door deze taboe rondom laaggeletterdheid niet snel uitkomen voor hun probleem. Dit komt vooral door negatieve schoolervaringen, schaamte en gebrek aan zelfvertrouwen (Krumm, 2010).

### **Conclusie**

Laaggeletterdheid is een groot maatschappelijk probleem. Het brengt namelijk veel negatieve gevolgen met zich mee. Er is bijvoorbeeld weinig kans op de arbeidsmarkt en de kans op een goed betaalde baan met uitzicht is nihil. Op het werk zelf kan het ook vervelende gevolgen hebben. Zo kan er geen urenregistratie bij worden gehouden en werkbriefjes kunnen niet gelezen worden. De veiligheidsvoorschriften worden vaak ook niet begrepen. Ook verhoogt laaggeletterdheid de kans op veiligheidsrisico's. Laaggeletterden voelen zich vaak ongezond en dat zijn ze ook. Ze hebben meer kans op bijvoorbeeld een hartaanval of een arbeidsongeschiktheidsverklaring. Deze veiligheidsrisico's kosten de overheid veel geld.

Laaggeletterden krijgen vaak te maken met sociale uitsluiting en achterstanden ten opzichte van de maatschappij. Het dagelijkse leven kan erg moeizaam verlopen. Mensen met een taalachterstand vermijden situaties waar ze te maken krijgen met taal. Dit gaat in de huidige samenleving steeds moeilijker, aangezien iedereen wordt geacht de taal goed te begrijpen en er mee om te kunnen gaan. Zo wordt de samenleving steeds digitaler en zelfstandiger. Denk hierbij bijvoorbeeld aan geld pinnen of aan het invullen van formulieren.

Niet kunnen lezen en schrijven heeft veel impact op het dagelijkse leven. Mensen kunnen zonder lezen, schrijven of rekenen maar moeilijk participeren aan de samenleving. Mensen die dit maar met moeite kunnen hebben een flinke beperking in hun leven.

Het probleem rondom laaggeletterdheid kan verkleind worden door de taalcursussen laagdrempelig en voor iedereen bereikbaar te maken. Er is echter een rede waarom mensen ervoor kiezen om niet naar een taalcursus te gaan: een taboe. Mensen schamen zich voor het feit dat ze weinig tot niet kunnen lezen en schrijven en praten daar niet graag over. Ze zouden last kunnen hebben van negatieve schoolervaringen en het gebrek aan zelfvertrouwen waardoor men er toch voor kiest om niet aan de taalcursussen mee te doen.

### **Waar doet het probleem zich voor?**

Het probleem doet zich volgens professional 1 vaak voor bij het invullen van formulieren. Ook bij het digitaal informatie opdoen kan het probleem voorkomen. Mensen hebben moeite met het participeren in de huidige samenleving. Ook geeft professional 1 aan dat laaggeletterdheid vooral lastig is in nieuwe situaties, het openbare leven en bij communicatie tussen bijvoorbeeld mensen en instanties.

Professional 2 geeft aan dat het probleem vooral speelt bij instanties. Ook professional 3 beaamt dit. Er wordt nog aan toegevoegd dat mensen brieven niet begrijpen, waardoor er ook niets terug gestuurd kan worden. De communicatie verloopt hierdoor slecht. Professional 4 voegt nog toe dat laaggeletterdheid overal voor komt zoals thuis, in de digitale wereld en in openbare ruimtes.

Laaggeletterdheid komt in heel het land voor, maar er zijn specifieke plaatsen waar het meer en minder voor komt. De meeste laaggeletterdheid is te vinden aan de grenzen (of randen) van Nederland, zoals in Limburg en Friesland. De minste laaggeletterdheid komt voor in midden-Nederland (of het hart van Nederland) (Ensie, 2016).

In Utrecht is er veel onderzoek naar het actuele probleem rondom laaggeletterdheid. Het hoofddoel is om de laaggeletterdheid terug te dringen en de taalaardigheden te bevorderen. De beschikbare middelen moeten vooral ingezet worden zodat zo veel mogelijk burgers kunnen participeren. Vrijwilligers zijn in deze onmisbaar. Deze willen ze dan ook een steuntje in de rug geven. Via de stichting Lezen en Schrijven probeert de gemeente Utrecht het probleem rondom laaggeletterdheid te beperken. Dit project is gestart als onderzoek in Utrecht. Het onderzoek verloopt vanuit stichting ASHA in samenwerking met stichting Lezen en Schrijven (Gemeente Utrecht, 2013).

### **Conclusie**

Het probleem rondom laaggeletterdheid komt veel voor. Elke dag krijg je er wel mee te maken. Denk hier bijvoorbeeld aan het invullen van formulieren of het lezen en beantwoorden van brieven en mails. Het probleem komt overal voor. Zowel thuis, als onderweg. Veel mensen kunnen door dit probleem maar moeilijk participeren aan de samenleving. Laaggeletterdheid vormt een belemmering voor de communicatie tussen zowel mensen onder elkaar en als mens en instantie.

Overal in Nederland komt laaggeletterdheid voor.

In Utrecht is het probleem rondom laaggeletterdheid erg groot. Via stichting Lezen en Schrijven probeert de gemeente Utrecht het probleem terug te dringen en taalvaardigheden van mensen te bevorderen. Doordat de projectgroep vanuit stichting ASHA en stichting Lezen en Schrijven onderzoek doet, is het onderzoek rondom laaggeletterdheid in Utrecht gestart.

### **Hoe is het probleem ontstaan?**

Volgens professional 1 ontstaat het probleem al vroegtijdig, door bijvoorbeeld niet naar school te gaan of vroegtijdig met school te stoppen. Ook zijn er gevallen van laaggeletterden die wel naar school zijn gegaan, maar waar niets met lezen en schrijven werd gedaan. Hier kun je bijvoorbeeld denken aan de huishoudschool of scholen waar techniek werd geleerd. Hij voegt er nog aan toe dat een slechte vooropleiding kan zorgen voor slechte participatie in de samenleving. Professional 2, 3 en 4 beaamen dit. Er wordt nog aan toegevoegd dat laaggeletterdheid volgens professional 2 veel voorkomt en begint in achterstandswijken. Professional 3 zegt dat het overal voorkomt, zowel in de stad als op het platteland. Ook hij geeft aan dat laaggeletterdheid vaak begint door vroegtijdig schooluitval, slechte educatie en het opgroeien in achterstandswijken. Professional 4 is het hier mee eens, wel wordt er nog toegevoegd dat het lastig is voor ouders die geen scholing hebben gehad om het goede voorbeeld te geven.

Laaggeletterdheid is erg complex. Er is niet één oorzaak. Alles draait om factoren die elkaar wederzijds beïnvloeden. Wel zijn de oorzaaksfactoren op te delen in drie verschillende categorieën;

- De thuissituatie en de sociale omgeving (in de kinderjaren)
- Het onderwijs
- Individuele factoren (Bersee, De Boer & Defesche, 2008).

#### *-De thuissituatie en de sociale omgeving*

Een goede, stabiele basis is noodzakelijk voor het voorkomen van laaggeletterdheid. Dit betekent dat er thuis veel met en rondom taal gedaan wordt. Hier kun je bijvoorbeeld denken aan discussies, verhalen vertellen en boeken en tijdschriften lezen. Het is voor de ontwikkeling van het kind van belang om hierin gestimuleerd te worden. Vroegtijdig gaan voorlezen is van belang voor de taalontwikkeling van het kind (Bersee, De Boer & Defesche, 2008).

Er is een grote kans dat ouders laaggeletterdheid doorgeven aan hun kinderen als ze zich niet in de leescultuur verdiepen en thuis niet met taal bezig zijn. Kinderen die opgroeien in een omgeving waar taal niet veel voorkomt, hebben kans een fikse taalachterstand op school op te lopen.

Scholing alleen is vaak niet voldoende om die taalachterstand in te halen of weg te werken (Bersee, De Boer & Defesche, 2008).

Bij sommige bevolkingsgroepen komt er (bijna) geen enkele vorm van schriftelijke taal voor. Denk hierbij aan zigeuners en andere mensen op een woonwagenkamp. Ook kan de taal die ze thuis spreken en leren erg verschillend zijn met de taal die op scholen worden geleerd. Op deze manier ontstaat er een kloof tussen geletterden en laaggeletterden (Bersee, De Boer & Defesche, 2008). Bij ouderen komt laaggeletterdheid relatief veel voor, omdat velen vroeger wegens financiële redenen van school werden gehaald om te werken. Dit gebeurde vooral veel op het platteland. Ouders namen de leerplicht niet altijd serieus, waardoor veel kinderen vaak thuisgehouden werden om bijvoorbeeld te werken of mee te helpen in het huishouden (Bersee, De Boer & Defesche, 2008).

Kinderen die zijn opgegroeid in een gezin met problemen (zoals incest, alcoholmisbruik en verwaarlozing) hebben een verhoogde kans op laaggeletterdheid. Het kan zo zijn dat het leren van een taal bijvoorbeeld niet lukt wegens traumatische ervaringen (Bersee, De Boer & Defesche, 2008).

#### *-Het onderwijs*

Veel laaggeletterde mensen zijn ondanks dat ze bijna niet kunnen lezen en schrijven wel naar school geweest. Dit komt door de leerplicht.

Veel klassen zitten vol en van de leerlingen wordt veel zelfstandigheid verwacht. Er is weinig ruimte om als docent of lesgever individuele aandacht aan mensen te besteden, waardoor langzame leerders bijvoorbeeld vroeg afhaken. Ook kan het zo zijn dat kinderen die de taal niet goed onder de knie hebben zich niet thuis voelen in de klas, waardoor ze weinig tot geen aansluiting kunnen vinden. Op deze manier komen kinderen in een neerwaartse negatieve spiraal waar je maar moeilijk uit komt (Bersee, De Boer & Defesche, 2008).

#### *-Individuele factoren*

Ook individuele factoren spelen bij laaggeletterdheid een belangrijke rol. Er zijn namelijk ten eerste volwassenen die weinig tot geen onderwijs hebben gevolgd door ziekten (denk hierbij aan lichamelijke ziekten, maar ook aan psychiatrische ziekten).

Ook kan de taalontwikkeling een achterstand oplopen door verschillende individuele beperkingen. Je kunt hierbij denken aan bijvoorbeeld lichamelijke beperkingen (zoals blindheid en doofheid), cognitieve beperkingen (zoals een beperkt intellectueel vermogen), beperkingen door hersenletsel (zoals een hersenbloeding) en beperkingen door leerstoornissen, ontwikkelingsstoornissen en gedragsstoornissen (zoals ADHD en ASS) (Bersee, De Boer & Defesche, 2008).

#### *-Dyslexie*

Er zijn ook mensen die te kampen hebben met dyslexie. Dyslexie is een leerhandicap die het lezen en schrijven van de persoon erg belemmert.

De oorzaak van dyslexie is niet eenduidig. Alleen na een uitgebreid onderzoek mag een orthopedagoog een dyslexieverklaring afleggen.

Dyslexie is een leerhandicap, maar het is niet zo dat mensen die deze handicap hebben helemaal niet kunnen lezen en schrijven. Er is door een gepaste individuele aanpak veel te bereiken.

Mensen met dyslexie kunnen op deze manier toch een redelijk niveau van geletterdheid bereiken (Bersee, De Boer & Defesche, 2008).

#### *-Dyscalculie*

Dyscalculie is een leerhandicap waarbij mensen problemen hebben met de basisvaardigheden rekenen. Ook hebben ze moeite met cijfers (bijvoorbeeld tellen, cijferreeksen, klokkijken, recepten lezen, ruimtelijke inzicht en ruimtelijke oriëntatie). Dyscalculie is vaak gekoppeld aan dyslexie (Bersee, De Boer & Defesche, 2008).

Er zijn ook volwassenen die op school geleerd hebben hoe ze moeten lezen en schrijven, maar het niet leuk vonden, omdat ze er niet goed in waren. Deze mensen vermijden lezen en schrijven het liefste en daardoor verslechtert de kennis over taal bij deze mensen. Het is namelijk zo dat kennis over taal verloren kan gaan als het niet steeds geoefend wordt. Het principe 'use it, or lose it' hoort hierbij.

Het is nooit één oorzaak die ervoor zorgt dat mensen niet (voldoende) kunnen lezen en/of schrijven. Leren is erg complex, omdat er veel bij komt kijken. Zo zijn de omstandigheden van het individu, sociale-, culturele- en economische omstandigheden van belang bij het leerproces. Deze omstandigheden beïnvloeden en versterken elkaar continue (Bersee, De Boer & Defesche, 2008).

Laaggeletterdheid komt in Nederland relatief veel voor. Er is een aanpak die ervoor kan zorgen dat dit vermindert of geheel wordt voorkomen. De aanpak moet dan wel individueel, langdurig en vroegtijdig zijn (Van der Leij, Korf & Zijlstra, 2016).

### **Conclusie**

Laaggeletterdheid heet niet één specifieke oorzaak. Het draait om factoren die elkaar wederzijds beïnvloeden. Deze oorzaken zijn op te delen in 3 soorten:

- De thuissituatie en de sociale omgeving (in de kinderjaren)
- Het onderwijs
- Individuele factoren

Bij de thuissituatie en de sociale omgeving is het van belang dat er thuis veel met taal wordt gedaan. Het voorlezen van een kind is belangrijk voor de taalontwikkeling van het kind. De taalachterstanden die kinderen oplopen thuis kunnen bijna niet ingehaald worden door scholing. Er kan een kloof ontstaan tussen geletterden en laaggeletterden als de taal thuis niet overeenkomt met de taal in het onderwijs.

Bij het onderwijs is het van belang dat de leerlingen/studenten goed met de grotere groep kunnen meegaan betreft leerstof. Er is namelijk bijna geen tijd voor de docent om individuen extra aandacht te geven. Ook is het zo dat mensen die lezen en schrijven niet onder de knie krijgen, het in het dagelijkse leven uit de weg gaan. Op deze manier kan er een grotere taalachterstand ontstaan. Het principe luidt: 'Use it, or lose it' en dit betekent dat je taal moet gebruiken, anders verloor je het.

Ook is het zo dat de individuele factoren van het individu ervoor kunnen zorgen dat er een taalachterstand opgelopen kan worden.

Dyslexie en dyscalculie zijn leerhandicaps die ervoor zorgen dat het lezen, schrijven en rekenen vermoeilijk wordt. Toch is het mogelijk om met deze handicaps een goed niveau van geletterdheid te behalen door middel van de juiste persoonlijke aanpak.

Laaggeletterdheid kan worden verminderd of voorkomen, maar dit eist een individuele, langdurige en vroegtijdige aanpak.

## **3. Probleemstelling**

### **Probleemstelling**

Het praktijkonderzoek is gestart door stichting Asha. Asha heeft namelijk samen met andere organisaties binnen Utrecht ondervonden dat laaggeletterdheid in en rondom Utrecht een erg groot probleem is. Het uitvoeren van het praktijkonderzoek wordt gedaan door studenten van Avans Hogeschool te Breda.

Er zijn interviews met professionals binnen en rondom stichting ASHA gehouden om erachter te komen wat het praktijkprobleem inhoudt. In deze interviews komt naar voren dat met name autochtone ouders met het probleem laaggeletterdheid te kampen hebben. Het gaat er hier vooral om dat mensen niet kunnen lezen en schrijven, maar wel kunnen spreken. De gevolgen hiervan zijn zorgwekkend. Zo zorgt laaggeletterdheid voor schaamte, afsluiting en eenzaamheid. Er vindt sociale uitsluiting plaats en laaggeletterden kunnen niet goed participeren aan de samenleving zonder taalvaardigheden.

Er is echter een nog groter probleem dat ervoor zorgt dat laaggeletterdheid rondom autochtone ouders lastig is op te lossen. Het grotere probleem is namelijk de taboe die over laaggeletterdheid heerst. Autochtone mensen praten niet over het fenomeen laaggeletterd zijn. Juist hierdoor wordt het probleem groter.

De probleemstelling die hieruit opgemaakt kan worden is dan ook; 'Veel autochtone mensen (met name ouders) beschikken niet over de juiste taalvaardigheden om goed te kunnen participeren in de samenleving. Het probleem rondom laaggeletterdheid is lastig op te lossen, omdat er een taboe heerst over het fenomeen laaggeletterd zijn'.

## 4. Doelstelling

### Doelstelling

Een doel voor het onderzoek is erg belangrijk. Dit zogenoemde onderzoeksdoel is een opstapje naar de onderzoeksvragen. Dit doel kan gebaseerd zijn op vijf richtlijnen die Van der Donk en Van Lanen in hun boek benoemen.

Zo moet er een uitgebreide oriëntatie zijn gedaan naar het praktijkprobleem (zie probleemanalyse). Hierop moet het onderzoeksdoel vervolgens goed aan kunnen sluiten (Van der Donk & Van Lanen, 2013).

Ook is het van belang dat het onderzoeksdoel in termen van opbrengsten is geformuleerd. Er moet met het onderzoeksdoel een beeld van de opbrengsten worden geschetst. Zo kan het zijn dat het onderzoeksdoel duidelijk een vraag naar kennis is (het willen weten), maar het kan ook zijn dat een onderzoeksdoel verbeteringen in de beroepspraktijk wil realiseren (het willen verbeteren) (Van der Donk & Van Lanen, 2013).

Het onderzoeksdoel moet goed afgebakend zijn en eenduidig zijn geformuleerd. Dit is een belangrijk aspect van het onderzoeksdoel, omdat deze richtlijn laat zien hoe groot het onderzoek is. Het onderzoeksdoel moet zodanig geformuleerd worden dat er geen eigen invulling van mensen kan plaatsvinden. Zo kunnen woorden zoals 'op termijn' en 'verbeteren' beter vermeden worden. De formulering van een doel kan veel uitmaken en een goede formulering maakt het onderzoek een stuk concreter (Van der Donk & Van Lanen, 2013).

Het is van belang dat wordt aangegeven hoe het onderzoek een bijdrage kan leveren aan het bereiken van het onderzoeksdoel (Van der Donk & Van Lanen, 2013).

Als laatste is het noodzakelijk om het onderzoeksdoel besproken te hebben met belanghebbenden binnen de organisatie. Verwachtingen moeten met elkaar worden afgestemd en het praktijkprobleem moet worden gedefinieerd (Van der Donk & Van Lanen, 2013).

Dit alles wetende, is er een onderzoeksdoel opgesteld binnen de projectgroep.

Het opgestelde onderzoeksdoel voldoet aan de 5 richtlijnen die Van der Donk en Van Lanen in hun boek beschrijven. Zo is het onderzoeksdoel voortgekomen uit een probleemanalyse. Er is goed georiënteerd naar het probleem en op deze manier is de hoofdvraag eruit komen rollen. Ook wordt er iets bereikt zodra het onderzoeksdoel bereikt wordt. Zo is het de bedoeling dat het uitgewerkte doel verbeteringen in de beroepspraktijk realiseert, namelijk het doorbreken van het taboe rondom laaggeletterdheid, waardoor laaggeletterdheid geen maatschappelijk probleem meer is. Verder is het onderzoeksdoel afgebakend en kan er bijna tot geen eigen invulling van mensen plaatsvinden. Woorden zoals 'verbeteren' en 'op termijn' zijn expres voorkomen. Tot slot kan het onderzoek ook bijdrage leveren aan het bereiken van het onderzoeksdoel. Er wordt onderzocht aan de hand van literatuuronderzoek, maar ook aan de hand van afgenomen interviews. Op deze manier is het onderzoek betrouwbaarder en is het antwoord naar het onderzoeksdoel duidelijker. Samen met de secretaris van stichting ASHA is er een doel opgezet, namelijk; Het taboe rondom laaggeletterdheid doorbreken.

### Onderzoeksvragen

Nu de probleemstelling en doelstelling duidelijk zijn, kan er een duidelijke hoofdvraag geformuleerd worden. Een onderzoeksvraag (of hoofdvraag) wordt volgens Van der Donk en Van Lanen geformuleerd aan de hand van een aantal richtlijnen:

- Een vraagzin formuleren. Hiermee wordt bedoeld dat de hoofdvraag als een vraag gesteld moet worden. Als je geen vraag stelt kun je je afvragen of het praktijkprobleem opgelost kan worden aan de hand van het praktijkonderzoek.
- Een open vraag formuleren. Het is van belang een open vraag te stellen, aangezien je deze niet kunt beantwoorden met 'ja' of 'nee'. Een hoofdvraag moet beginnen met



woorden zoals wie, wat, waar, wanneer, waarom, waar, welke, hoe en in hoeverre.

- Scherp en eenduidig formuleren, waarbij de kernbegrippen gedefinieerd zijn. Er moet duidelijk worden aangegeven in de hoofdvraag wat er precies wordt bedoeld, zodat er geen miscommunicatie kan ontstaan.
- Een enkelvoudige vraag formuleren. De hoofdvraag moet gaan over één enkele vraag.
- Niet vragen naar de bekende weg. Het is de bedoeling dat de hoofdvraag daadwerkelijk een onderzoek nodig heeft om deze te beantwoorden.
- Geen foute veronderstellingen opnemen. Een hoofdvraag mag geen veronderstellingen opnemen. Alles moet onderbouwd en onderzocht worden.
- Alleen aannames in de vraag opnemen als je deze kunt onderbouwen.
- Een acceptabele vraag stellen. Er moet ervoor gezorgd worden dat de hoofdvraag geen negatieve insteek heeft die kan leiden tot ethische discussies.
- Een aansprekende vraag stellen die relevant is voor de beroepspraktijk. De hoofdvraag moet interessant zijn voor de organisatie en instelling vanuit waar het onderzoek wordt uitgevoerd (Van der Donk & Van Lanen, 2013).

Aan de hand van de richtlijnen van Van der Donk en Van Lanen is een hoofdvraag voor het praktijkonderzoek geformuleerd, namelijk: *Hoe kan de taboe rondom laaggeletterdheid en analfabetisme bij autochtone ouderen (50+) doorbroken worden?*

Om de hoofdvraag te kunnen beantwoorden zijn er een aantal dingen die uitgelegd moeten worden. Zo moet er uitgelegd worden wat er volgens de organisatie en de projectgroep wordt verstaan over laaggeletterdheid. Ook moet er een uitleg komen over wat een taboe is en wat dit precies inhoudt.

Verder is het noodzaak dat er uitgelegd wordt wat voor gevolgen laaggeletterdheid met zich mee brengt en op welke wijze mensen die laaggeletterd zijn benaderd moeten worden.

De deelvragen die hieruit zijn ontstaan zijn dan ook;

1. Wat houdt laaggeletterdheid en analfabetisme in?
2. Wat voor gevolgen brengt laaggeletterdheid en analfabetisme mee?
3. Wat houdt het taboe rondom laaggeletterdheid en analfabetisme in?
4. Hoe benader je mensen met schaamtegevoelens?

## Activiteiten rondom deelvragen

De projectleden hebben samen met Radj Ramcharan een diner georganiseerd voor ouderen in samenwerking met Stichting Zorgrecht Utrecht, met als thema taal. Het doel hiervan was in gesprek raken met laaggeletterden of kennissen van laaggeletterden.

Het onderzoeksinstrument wat is ingezet is een interview. Voorafgaand de taalavond is een gestructureerd interview opgesteld aan de hand van Van der Donk en Van Lanen (2015). De vragen die daarin aan bod komen zijn van belang bij het beantwoorden van de deelvragen en uiteindelijk de hoofdvraag. Uiteindelijk is er voor gekozen om in gespreksvorm de vragen te stellen en het daarna uit te werken. Deze keuze is gemaakt omdat laaggeletterdheid vaak gepaard gaat met schaamte. Tijdens onderzoek naar schaamte is gesteld dat het erg belangrijk is een vertrouwelijke en gelijkwaardige sfeer te creëren. Dit is optimaal te bereiken in een individueel gesprek en minder in een interview wat bestaat uit vraag-antwoord. Desalniettemin zijn alle vragen beantwoord en de interviews ingevuld.

Het diner vond plaats in Zorgrecht Utrecht. Hoe meer mensen er zouden komen, hoe meer respons er zal zijn op de vragen. De projectgroep heeft een uitnodiging gemaakt. De taakverdeling ging als volgt: Radj zorgt voor het hoofdgerecht (roti), Demi en Meike zorgen voor het toetje,

zetten alles klaar in Zorgrecht en gaan in gesprek met de ouderen en Zorgrecht zorgt dat de uitnodiging wordt verspreid. Zorgrecht heeft deze taak omdat zij al een ontmoetingsplek zijn en dus weten waar ze moeten rondvragen. Zorgrecht heeft dit erg goed gedaan, behalve dat de uitnodiging in de brievenbussen werden gedaan, kwam het ook online te staan en in de stadskrant. Dit heeft ervoor gezorgd dat er +/- 30 ouderen op af kwamen. De resultaten van de interviews kunt u lezen bij deelvraag 4.2 en deelvraag 4.3. In bijlage 4 staat een screenshot van de uitnodiging op de site van Zorgrecht, foto's van het diner zelf en de uitnodiging zoals wij hem hebben gemaakt.

## 5. Deel- en onderzoeksvragen

### 5.1 Wat houdt laaggeletterdheid en analfabetisme in? (Demi)

Deze deelvraag is van belang om de hoofdvraag te snappen. Er wordt namelijk uitgelegd wat laaggeletterdheid precies inhoudt en wat de projectgroep eronder verstaat. Ook zal analfabetisme uitgelegd en gedefinieerd worden. Op deze manier kan verwarring voorkomen worden. Deze deelvraag zal beantwoord worden aan de hand van literatuurbronnen en specifieke beschrijvingen. Dit omdat de deelvraag feitelijk is. Wel zullen alle bronnen die gebruikt zijn met elkaar worden vergeleken om tot een samenhangend antwoord te komen (conclusie).

Het is lastig om het je voor te kunnen stellen: niet kunnen lezen en/of schrijven. Het is echter wel een probleem waar ruim 1,3 miljoen Nederlanders mee kampen (De Greef, Segers & Nijhuis, 2014).

Die 1,3 miljoen mensen zijn zowel laaggeletterd als analfabeet, maar wat is het verschil tussen deze twee begrippen eigenlijk en is het terecht dat ze door elkaar gebruikt worden?

#### Laaggeletterdheid

Laaggeletterdheid komt in heel het land voor, maar er zijn specifieke plaatsen waar het meer en minder voor komt. De meeste laaggeletterdheid is te vinden aan de grenzen (of randen) van Nederland, zoals in Limburg en Friesland. De minste laaggeletterdheid komt voor in midden-Nederland (of het hart van Nederland) (Ensie, 2016).

De meeste laaggeletterde mensen kunnen woorden herkennen en deze ook schrijven. Ze hebben een geringe kennis van taal (Ensie, 2016).

Het minimale landelijke niveau om in Nederland goed te kunnen participeren in de samenleving is gesteld op het eindniveau vmbo of MBO-2/3 niveau. Binnen de standaarden heet dit 2F niveau. Als mensen onder dit niveau zitten, kunnen ze dus als laaggeletterd beschouwd worden (Stichting Lezen en Schrijven, z.d.-a).

De vraag is nu wanneer je wel geletterd bent. OESO (Organisatie voor Economische Samenwerking en Ontwikkeling) heeft een duidelijke definitie omtrent geletterdheid, namelijk:

'De kennis en vaardigheden die nodig zijn om informatie te begrijpen en te gebruiken uit teksten (bijvoorbeeld redactionele artikelen, nieuwsberichten, gedichten en fictie), informatie te vinden en te gebruiken in bijvoorbeeld sollicitatiebrieven, bijsluiters, loonlijsten, transportschema's, kaarten, tabellen en grafieken en om losse of opeenvolgende rekenkundige bewerkingen uit te voeren aan de hand van getallen vermeld op bedrukte materialen.' (Abels, z.d.).

Laaggeletterden zijn vaak niet zelfredzaam in de samenleving. Zo hebben ze bijna overal hulp bij nodig. Hier kun je bijvoorbeeld denken aan voorlezen, formulieren invullen (belastingdienst etc...), reizen met openbaar vervoer en begrijpen van informatie over bijvoorbeeld zorg en gezondheid (Stichting Lezen & Schrijven, z.d.-b)

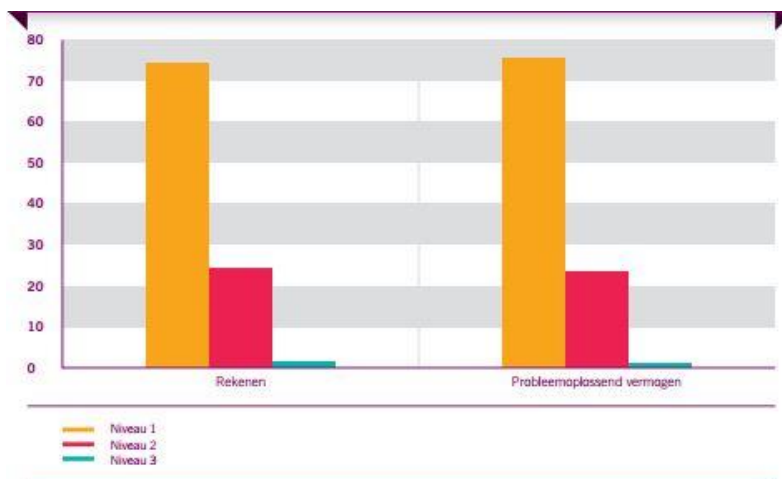
Laaggeletterdheid gaat vaak gepaard met rekenproblemen.

In figuur 4.1 is te zien dat ongeveer de helft van de 1,3 miljoen laaggeletterden ook problemen heeft met cijfers. Dit wordt ook wel laaggecijferdheid genoemd.

Ongeveer driekwart van de laaggeletterden presteert op het laagste niveau betreft rekenvaardigheden en probleemoplossend vermogen. Ongeveer een kwart van de laaggeletterden presteert op niveau 2 als het gaat om rekenen of oplossend vermogen. Minder dan 1,5% van de laaggeletterden behaalt niveau 3 op rekengebied en oplossend vermogen. Er is dus te spreken van meervoudige achterstanden, waardoor mensen die met dit probleem te kampen hebben niet goed aan de samenleving kunnen participeren (Buisman & Houtkoop, 2014).

Internet biedt grotendeels informatie aan doormiddel van geletterde bronnen. Hierbij kun je denken aan bijvoorbeeld een wetenschappelijk onderzoek of de online krant. Ook is het in de huidige samenleving steeds meer nodig om de informatie die je verkrijgt te filteren. Een lage kennis van taal (laaggeletterdheid) zou een barrière kunnen vormen voor het gebruik van de digitale omgeving. Toch blijkt uit het PIAAC-onderzoek dat 87% van de laaggeletterden weleens een computer gebruikt. Ze zijn dus geen digibeten (Buisman & Houtkoop, 2014).

Figuur 4.1



Bron: (Buisman & Houtkoop, 2014).

### Analfabetisme

Analfabeten (ook wel ongeletterden genoemd) kunnen niet lezen en schrijven en beschikken dan ook niet over de capaciteiten waar laaggeletterden en/of geletterden wel over beschikken. De oorzaak van analfabetisme kan op veel plaatsen liggen. Zo kan het zijn dat de kans er niet was om naar school te gaan (door bijvoorbeeld te weinig geld of een te grote afstand) of door dat de kinderen bewust werden thuisgehouden om voor de huishouding te zorgen. Deze oorzaken zijn vooral bij immigranten van toepassing (Kurvers, z.d.).

Analfabeten kunnen zich vaak goed uiten in gesproken taal, maar ze snappen niet hoe de geschreven taal werkt. Meestal is het duidelijk dat de kernwoorden op een bepaalde plek in de zin moeten staan, zoals bal en kindje in de zin: 'Het kindje speelt met de bal'. Van de woorden bal en kindje zijn ze dus vaak wel zeker, maar de rest van de zin is een raadsel voor ze. Klanken en woorden zijn pas goed te leren als je kunt lezen en schrijven. Dan ben je er pas echt van bewust (Kurver, z.d.).

### Conclusie

Er is een duidelijk verschil tussen laaggeletterdheid en analfabetisme. Laaggeletterden hebben in een kleine mate kennis van taal, maar zitten niet op een zodanig niveau dat ze goed kunnen participeren aan de samenleving. De norm wordt gelegd bij eindniveau vmbo of op MBO-2/3 niveau.

Laaggeletterden zijn niet per definitie digibeet, ondanks dat ze niet beschikken over de basisvaardigheden om het digitale netwerk te betreden. Ongeveer 87% van de laaggeletterden heeft weleens een computer gebruikt.

Laaggeletterdheid gaat vaak gepaard met problemen met cijfers en rekenen (laaggecijferdheid). Ongeveer de helft van de laaggeletterden heeft ook fikse problemen met rekenen en het oplossend vermogen. 1,5% van de laaggeletterden bereikt niveau 3 met rekenen en het oplossend vermogen.

In tegenstelling tot laaggeletterden kunnen analfabeten helemaal niet lezen en schrijven, ook niet een klein beetje. Dit kan verschillende oorzaken hebben. Analfabeten kunnen vaak goed uit de voeten met de spreektaal, maar weten vaak niet wat ze met geschreven taal aan moeten. Wel

kunnen ze kernwoorden uit een zin herkennen (her)plaatsen. Ze leren pas echt goed klinken en woorden kennen als ze leren lezen en schrijven. Er is dus duidelijk een verschil tussen analfabetisme en laaggeletterdheid en het is daarom dus ook onterecht dat deze begrippen vaak door elkaar worden gebruikt.

## 5.2 Wat voor gevolgen brengt laaggeletterdheid en analfabetisme mee? (Meike)

Om het taboe te kunnen doorbreken moet er genoeg kennis zijn van laaggeletterdheid en analfabetisme. Door de gevolgen van het probleem te onderzoeken ben je een stapje dichterbij om de taboe te begrijpen en hoe je die kan doorbreken. Dit wordt gedaan door middel van literatuuronderzoek en het afnemen van interviews. Op deze manier kan je de antwoorden met elkaar vergelijken en een helder beeld krijgen van de gevolgen van laaggeletterdheid.

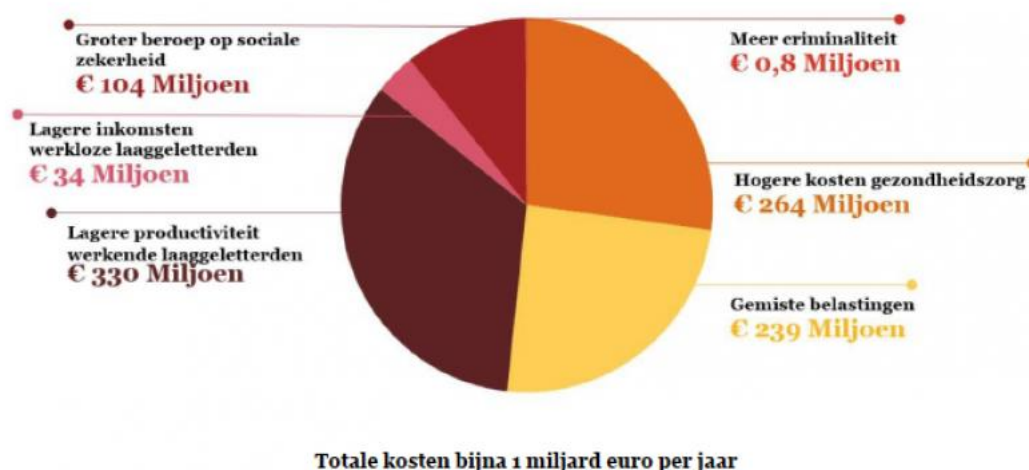
### Algemene gevolgen van laaggeletterdheid en analfabetisme

#### Kosten voor Nederland

Laaggeletterdheid kost Nederland erg veel geld. Uit onderzoek van Lina Lukoseviciute (PWC) uit 2014 blijkt dat laaggeletterdheid de Nederlandse samenleving bijna 1 miljard euro per jaar kost. Hogere gezondheidskosten, kosten voor uitkeringen, lagere productiviteit van laaggeletterden die werken, gemiste inkomsten van werkloze laaggeletterden en gemiste belastinginkomsten zijn de grootste kostenposten.

Het grootste deel, meer dan de helft van de kosten komt door productiviteitsverlies.

Laaggeletterden hebben vaak geen baan. Als ze toch een baan hebben, krijgen ze lagere salarissen. Hierdoor ontvangt de productiviteit minder belastingen.

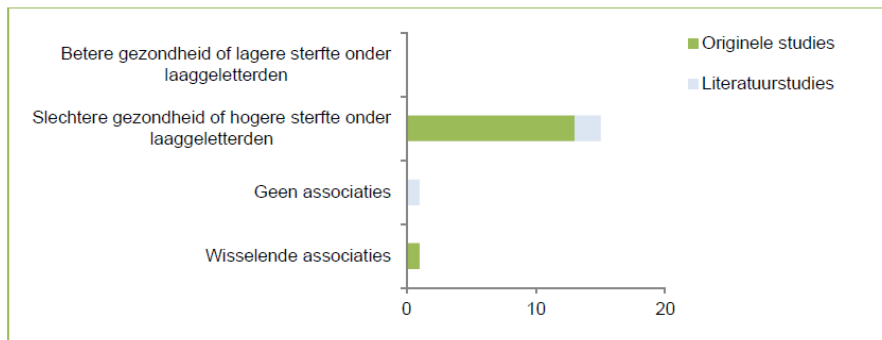


Figuur 4.2 (Lukoseviciute, 2014)

### Gevolgen voor de gezondheid van laaggeletterden

Taal heeft veel invloed op de gezondheid van mensen. Voor laaggeletterden heeft dit een negatieve invloed. Het maken van gezonde keuzes voor een goede maaltijd wordt lastig als je de etiketten niet kunt lezen. Het niet kunnen lezen van bijsluiters of voorschriften van medicijnen kan ervoor zorgen dat de medicijnen niet juist gebruikt worden. Ook is het moeilijker om symptomen te herkennen en aan te geven, dit maakt het lastig voor een arts om juist te diagnosticeren (Universitair Medisch Centrum Utrecht, z.d.).

De lichamelijke en geestelijke gesteldheid van laaggeletterden is vaak minder dan bij niet-laaggeletterden. Naar schatting bedragen de jaarlijkse zorgkosten voor laaggeletterdheid 127 miljoen euro. Laaggeletterden maken meer gebruik van huisartsenzorg en het ziekenhuis en nauwelijks van preventieve zorg of nazorg. Laaggeletterden met een chronische ziekte hebben meer moeite met zelfzorg en daardoor slechtere gezondheidssuitkomsten. Dit alles bij elkaar maakt dat laaggeletterden een grotere kans hebben om eerder te sterven, zoals ook te zien is op onderstaande afbeelding (Van der Heiden en Rademakers, 2015).



Figuur 4.3 (Van der Heiden en Rademakers, 2015)

### **Gevolgen voor het (vinden van) werk**

Als een laaggeletterde werk zoekt is dat zeer confronterend voor hem. Vaak staan vacatures in een krant of online. Een sollicitatiebrief met CV is vaak een vereiste en formulieren moeten ingevuld worden. Hierbij doe je al een groot beroep op je taal kwaliteiten en dit is alleen nog maar bij het zoeken naar werk (Bruins, 2017).

Op hun werk kunnen laaggeletterden ook veel problemen ondervinden met bijvoorbeeld:

1. Invullen van formulieren;
2. e-mailen;
3. schriftelijk rapporteren;
4. lezen van veiligheidsinstructies;
5. lezen van een memo.

### **Gevolgen voor geldzaken**

Mensen die moeite hebben met lezen en rekenen zijn oververtegenwoordigd in de schuldhulpverlening. De eisen van de schuldhulpverlening zijn niet altijd reëel. Rekeningen worden namelijk niet met opzet niet betaald, maar vaak door het missen van de vaardigheden om de brief te lezen. Het is extra lastig voor laaggeletterden om grip te houden op hun financiën. Een brief waarin staat dat er een betalingsachterstand is van de huur die niet gelezen wordt kan er in het ergste geval voor zorgen dat je uit je huis wordt gezet. De overheid wilt dat mensen steeds zelfredzamer worden, maar voor deze doelgroep is dat vaak niet haalbaar (Movisie, 2016).

### **Gevolgen voor laaggeletterden in Utrecht**

Er zijn 8 mensen geïnterviewd met de vraag wat de gevolgen voor hunzelf of voor anderen zouden kunnen zijn.

100% (8/8) zou zich ongemakkelijk voelen of voelt zich ongemakkelijk.

12.5% (1/8) ziet er ook voordelen in, namelijk meer contact met kleinkinderen.

Laaggeletterdheid uit zich bij de geïnterviewde mensen in het niet kunnen lezen van brieven of notities, niet digitaal mee kunnen doen en niet voor durven te lezen. Ze zien dit als probleem. 1 geïnterviewde gaf aan dat het ook voor problemen op het werk zorgde. In de interviews kan je ook lezen dat veel mensen het probleem uit de weg gaan omdat ze zich schamen.

### **Conclusie**

Laaggeletterdheid en analfabetisme brengt erg veel gevolgen met zich mee. Zoals je hierboven leest kan het gevolgen hebben voor je gezondheid, je financiële situatie en het vinden of het behouden van werk. Het bezitten van vaardigheden in taal is essentieel in het hedendaagse leven. De uitkomsten van de interviews zeggen hetzelfde. Het is een belemmering in het dagelijks leven. Je hebt taalvaardigheid bij zoveel dingen nodig, dat 100% van de geïnterviewden het als onprettig ervaart. 62,5% (5/8) geeft aan dat ze zich schamen, of zich zouden schamen.

Deze kennis helpt je een stapje dichterbij het begrijpen van de taboe, wat weer helpt bij het doorbreken van de taboe.

Interview (gestructureerde interview Van der Donk & Van Lanen, 2015)

Bent u bekend met laaggeletterdheid en analfabetisme? (inleidende vraag)	
Kent u mensen die laaggeletterd of analfabetisch zijn? (inleidende vraag)	
Wat voor gevolgen heeft dit voor hen in het dagelijks leven? (digitalisering etc.) (verdiepende vraag)	
Stel u zou laaggeletterd of analfabetisch zijn, wat voor gevolgen heeft dit voor u? (specificerende vraag)	

### 5.3 Wat houdt het taboe rondom laaggeletterdheid en analfabetisme in? (Demi)

De deelvraag over het taboe rondom laaggeletterdheid is belangrijk om te beschrijven. Op deze manier wordt zowel voor de lezer als voor de projectgroep duidelijk wat er wordt bedoeld met een taboe en wat dit dan zo al inhoudt. Het is noodzakelijk om precies te weten wat er met een woord bedoeld wordt, anders kan er verwarring ontstaan. Deze deelvraag zal deels door literatuuronderzoek en deels door interviews worden beantwoord. Op deze manier worden twee kanten van het onderzoek belicht; zowel de literatuurstudie als de ervaring van mensen die laaggeletterd zijn of laaggeletterden kennen.

Een taboe over laaggeletterdheid: overal is erover te lezen, maar wat houdt het eigenlijk in? Wat is een taboe precies en wat heeft dit te maken met laaggeletterdheid? Kunnen taboes worden doorbroken en zo ja, hoe dan? Dit zijn allemaal vragen die beantwoord worden in deze deelvraag.

#### Wat is een taboe?

Een taboe is een onderwerp, thema of handeling die in de sociale context als ongepast wordt gezien. Een taboe kan verschillen per cultuur, dit omdat een taboe niet tijd- en plaatsgebonden is. Het schenden van een taboe wordt echter in elke cultuur gezien als reputatieschade (Ensie, 2016).

Het woord taboe stamt af van het Polynesische eiland Tonga. Daar werd het woord taboe gebruikt als heilig verbod op bepaalde voorwerpen en plaatsen. Een taboe was er niet om doorbroken te worden; het doorbreken stond in deze cultuur voor gezichtsverlies en in sommige gevallen kon men opgepakt en berecht worden (Ensie, 2016).

Het doorbreken van een taboe is een lastige kwestie. Ze hebben namelijk bepaalde morele aspecten, waardoor men de onderwerpen liever mijdt. Het is ook daarom dat het erg lastig is om een taboe te doorbreken en als het wordt doorbroken, wordt dat vaak alleen over grote tijdsperiodes bereikt (Ensie, 2016).

Het is niet zeker hoe taboes eigenlijk ontstaan. Ze kunnen beginnen binnen een cultuur, waardoor ze instinctief zijn. Ook kan een taboe onbewust ontstaan door zowel emoties als verschijnselen die worden doorgegeven per generatie (Ensie, 2016).

#### Wat wordt er bedoeld met het taboe rondom laaggeletterdheid?

Er heerst in Nederland een taboe op laaggeletterd zijn. Dit heeft vooral te maken met het instapniveau van taallessen, schaamte en angst (CBE, z.d.).

Er wordt dan ook niet over laaggeletterdheid of analfabetisme gepraat, waardoor erover beginnen ook ontzettend lastig wordt. Wel wordt er juist gesteld dat openheid voor de problematiek rondom laaggeletterdheid helpt bij het doorbreken van de taboe. Mensen die met dit probleem te kampen hebben moeten weten dat ze niet alleen zijn. Er zijn meer mensen die met hetzelfde probleem te

maken hebben. Zodra mensen weten dat ze niet alleen zijn, wordt er al makkelijker over een 'verboden' onderwerp, in dit geval laaggeletterdheid, gepraat en wordt er naar oplossingen gezocht (CBE, z.d.).

Zoals eerder beschreven kost het veel moeite en tijd om een taboe te doorbreken. Het is echter wel mogelijk. Zo zou het instapniveau van de taallessen kunnen helpen met het doorbreken. Vaak gaan mensen niet naar taallessen, omdat ze er iets bij verwachten. Als mensen zelf de controle hebben over deze lessen, weten ze gelijk waar ze aan toe zijn. Mensen met een laag instapniveau hebben vaak veel behoefte aan autonomie en zelfstandigheid. Ze willen zich graag zelf kunnen redden. Van mensen met een hoger instapniveau wordt al het een en ander verwacht. Zo moeten ze bijvoorbeeld met een computer om kunnen gaan (CBE, z.d.).

Mensen die uiteindelijk hebben deelgenomen aan een of meerdere taalcursussen voelen zich beter over zichzelf en hebben vaak een verhoogd zelfvertrouwen (ANP, 2006).

Laaggeletterd zijn heeft invloed op je eigen leven, maar het kan ook levens van anderen beïnvloeden. In Schiedam is er een korte film over het taboe rondom laaggeletterdheid gemaakt. Deze film is tot stand gekomen door de medewerking van Stichting Samenwerkende Serviceclubs Schiedam en de gemeenten Schiedam en Rotterdam. De film laat in minder dan 10 minuten zien hoe laaggeletterdheid iemands leven kan beïnvloeden en overnemen. De film is bedoeld om het taboe rondom laaggeletterdheid, vooral bij autochtonen, te doorbreken (Tel mee met taal, 2017). De korte film is te bekijken op <http://www.bulletpilot.nl/buitenspel/>

Uit een aantal interviews is gebleken dat mensen het toch wel lastig vinden om over laaggeletterdheid te praten. Ook mensen die zelf niet laaggeletterd zijn geven aan dat het hen erg lastig lijkt, omdat er een hoop schaamte heerst.

Er wordt genoemd dat het vaak vooral de allochtonen zijn die moeite hebben met lezen en schrijven en dat autochtone laaggeletterden daarom niet zo veel over hun probleem willen en durven praten.

Er wordt in de interviews geconstateerd dat taal wel erg belangrijk is in het dagelijkse leven en dat de taallessen wel noodzakelijk zijn. Mensen verwachten dat kennis over taal gewoon is aangeleerd op school, maar in de praktijk zien we iets anders.

In een aantal interviews wordt benoemd dat het redelijk ongebruikelijk is om als Nederlander geen Nederlands te kunnen lezen en schrijven. Het wordt je immers op school aangeleerd. Eén persoon geeft aan dat mensen vroeger wel vaak thuis werden gehouden waardoor ze weinig tot geen scholing hadden. Op deze manier gaat taalkennis ook verloren.

Uit de interviews komt naar voren dat mensen (die zich inbeelden in een laaggeletterd persoon of zelf laaggeletterd zijn) graag iemand hebben die ze vertrouwen. Aan deze vertrouwenspersoon zouden ze wel alles open en eerlijk durven vertellen. Open en eerlijk zijn kan volgens sommigen alléén als de vertrouwenspersoon onvoorwaardelijke acceptatie heeft voor hen. Ze willen zich zeker niet dom voelen.

Een vertrouwenspersoon kan zowel een maatschappelijk werker (hulpverlener) zijn, maar ook mensen die met hetzelfde probleem te kampen hebben. Mensen hebben andere mensen met hetzelfde probleem nodig om zich niet eenzaam te voelen en om over het onderwerp te blijven praten. Als mensen weten dat ze niet alleen zijn staan ze vaak sterker in hun schoenen. Ze hebben als het ware een stok achter de deur; iemand die zegt 'Kom op, je kan het!'.

Ook wordt er geconcludeerd dat mensen zelf baat moeten hebben bij de taallessen. Het moet je niet opgelegd worden, want dan helpen de taallessen niet. Eén persoon geeft aan dat ze gemotiveerd raakt van het weten wat ze zou kunnen doen als ze kon lezen en schrijven. Ze wil de dingen die ze niet kan doen dan namelijk bereiken door taallessen te gaan volgen.

Er wordt verteld in andere interviews dat mensen wel naar taallessen gaan, maar wel alleen als het noodzakelijk is en echt niet meer anders kan.

Ten slotte wordt er nog aangegeven dat een vertrouwelijke sfeer erg belangrijk is. Gelieve niet in de bibliotheek of in andere omgevingen waar taal eigenlijk centraal staat. Liever willen ze dat de taallessen in een bekende omgeving gegeven worden; zoals een buurthuis of gewoon in een café samen met de hulpverlener. Het gaat in het café vooral om individuele coaching en begeleiding.

### **Conclusie**

Een taboe is een onderwerp, thema of handeling die in de sociale context als ongepast wordt gezien. Het is lastig te doorbreken, maar het kan wel doormiddel van een langere tijdsperiode. Het is niet zeker hoe taboes precies ontstaan, maar het kan zowel culturele als onbewuste beginselen hebben.



In Nederland wordt bijna niet gesproken over laaggeletterdheid onder autochtonen. Dit terwijl onderzoek heeft aangetoond dat praten over deze problematiek positieve gevolgen heeft voor de personen met het probleem. Als mensen weten dat ze niet alleen zijn, praten ze gemakkelijker over een onderwerp wat ze minder leuk vinden, in dit geval hun problematiek rondom taal.

Mensen die uiteindelijk mee hebben gedaan aan taallessen en cursussen voelen zich beter over zichzelf en hebben over het algemeen veel zelfvertrouwen.

Laaggeletterdheid beïnvloedt niet alleen het leven van de persoon met problemen, maar ook de omgeving van deze persoon.

Uit de interviews komt naar voren dat er veel schaamte heerst rondom laaggeletterdheid bij autochtonen. Er wordt gezegd dat het als autochtoon ongebruikelijk is om je eigen taal niet te kunnen lezen en schrijven.

Mensen uit het interview geven aan dat een vertrouwenspersoon zou kunnen helpen bij het taboe. Mensen moeten iemand hebben waar ze mee kunnen praten over problemen zoals deze. Dit mag zowel een maatschappelijk werker als een ervaringsdeskundige zijn, als ze maar weten dat ze niet alleen met het probleem te kampen hebben. Ze hebben als het ware een stok achter de deur; iemand die zegt 'Kom op, je kan het!'.

Mensen moeten zelf baat hebben bij de taallessen, anders komen ze niet. Het moet hun eigen idee zijn, anders hebben de taallessen geen zin.

Ook wordt er verteld dat vertrouwen en een vertrouwelijke sfeer erg gewenst zijn. Ook een omgeving voor de taallessen is belangrijk. Men geeft aan dat de bibliotheek te veel met taal te maken heeft. Liever willen ze dat taallessen individueel worden gegeven of in groepen in een buurthuis.

#### **5.4 Hoe benader je mensen met schaamtegevoelens (Meike)**

Zoals eerder al uit ons onderzoek is gebleken is dat de taboe rondom laaggeletterdheid het beste omschreven kan worden als schaamte. Het is dus van belang te weten hoe er met schaamte om gegaan moet worden, om de taboe uiteindelijk te kunnen doorbreken.

##### **Wat zijn de angsten van mensen die zich schamen?**

Er is een groot verschil met schuld en schaamte, wat vaak samen wordt gebruikt. Schaamte heeft niet altijd te maken met het overtreden van regels, schuld wel. Schaamte is iets wat je voelt vanbinnen. Er is iets aan jou waarvan je niet wilt dat anderen het zien of weten. Dit gevoel gaat vaak samen met falen en onzekerheid en met afsluiten en vermijden. Schaamte maakt dat je je minder voelt dan anderen.

Je kan je schamen voor een actie die je in het verleden hebt gemaakt, of iets wat je bent.

Schaamte kan ervoor zorgen dat je niet meer spontaan bent en jezelf steeds meer gaat afzonderen, omdat je niet wilt dat anderen het zien (Psycholoog Gouda, z.d.) .

De angst om niet geaccepteerd te worden, in dit geval voor laaggeletterdheid, wordt steeds groter en kan ervoor zorgen dat sociaal contact vermeden wordt, bijvoorbeeld door het vermijden van een bepaald gespreksonderwerp of bepaalde handelingen (Perspectief Psychologenpraktijk, z.d.).

##### **Hoe herken je schaamtegevoelens?**

Iemand die zich schaamt is...

- Bang om fouten te maken
- Erg volgzaam en laat zich leiden door anderen
- Onzeker en denkt dat anderen je niet aardig, leuk of goed genoeg vinden
- Gericht op wat (nog) niet gelukt is, en niet op wat al bereikt is
- Altijd minderwaardig volgens zichzelf in vergelijking met anderen (Over Je Kop, z.d.)

##### **Wat is belangrijk bij het benaderen van mensen met schaamtegevoelens?**

Het is erg belangrijk voor een vrijwilliger die een taalles geeft, of iemand die mensen voor de taalles werft om te weten hoe je het vertrouwen wint. Uit onderzoek van CBE-provincie Antwerpen (z.d.) is gebleken dat een laaggeletterde bereid is om in gesprek te gaan als er op een positieve, geïnteresseerde manier contact wordt gemaakt. Kenmerken daarvan zijn vragen stellen, interesse tonen en actief luisteren. Ook complimenten geven zorgt ervoor dat een laaggeletterde meer zelfvertrouwen heeft. De aard van het gesprek is ook erg belangrijk. Een persoonlijk en vertrouwelijk gesprek zorgt ervoor dat een laaggeletterde meer durft te zeggen, omdat anderen zich ook blootgeven. Als de benadering niet gelijkwaardig is, ligt dat er gevoelig. Een



laaggeletterde zal een gelijkwaardige benadering fijn vinden. Dit geeft hen het gevoel dat ze respect hebben en niet boven hen staan. Wat ook erg belangrijk is, is rekening houden met het eigen beslissingsrecht van de laaggeletterden. Je kan nog zo goed weten wat goed is voor hen, maar vanwege de schaamte die bij laaggeletterden vaak speelt is hun beslissingsrecht erg belangrijk voor hunzelf (CBE-provincie Antwerpen, z.d.).

### **Conclusie**

Schaamte is een heftig gevoel, wat er zelfs voor kan zorgen dat mensen zich terugtrekken. Het speelt erg bij autochtone laaggeletterden, omdat ze vaak onzeker zijn en niet willen dat iemand hun onkunde ziet. Iemand benaderen met schaamtegevoelens is lastiger dan je zal denken. De onzekerheid en angst om afgewezen te worden zorgen ervoor dat je voorzichtig moet zijn in je benadering en een veilige sfeer moet creëren. Dit is essentieel voor mensen die zich schamen. In een veilige omgeving waar ze zich geaccepteerd en gerespecteerd voelen, zal ervoor zorgen dat je het vertrouwen wint. Het taboe zal naar de achtergrond verdwijnen en er zal ruimte zijn om stappen vooruit te zetten.

## **6. Onderzoeksinstrumenten**

### **Opstellen interviews (onderzoeksinstrument)**

Bij deelvraag 4.2 en 4.3 is gebruik gemaakt van een gestructureerd interview. Er is gekozen voor deze vorm in combinatie met de *omgekeerde trechter*. Er worden gedetailleerde vragen gesteld met als doel dat ze dieper gaan nadenken over de vragen en ze uiteindelijk vanuit verschillende perspectieven kunnen beantwoorden. De vragen die zijn opgesteld (zie deelvraag 4.2 & 4.3) worden gebruikt in gespreksvorm. Het moet voor de geïnterviewden niet voelen als een interview, omdat de taboe dan nog meer zou kunnen gaan opspelen. De antwoorden worden later ingevuld. Dit is de kern van het interview. De projectgroep leidt het interview in door kennis te maken en het onderwerp te introduceren. Ook wordt er verteld met welk onderzoek wij bezig zijn. Omdat het een grote groep ouderen is, wordt het onderwerp in groepsverband geïntroduceerd. Daarna gaan de projectleden gesprekken aan in kleine groepen (per tafel). De gesprekken vinden dus plaats in groepsverband. Hierbij neemt de projectgroep wel een risico, omdat er een taboe op het onderwerp rust. Dit kan ervoor zorgen dat niemand iets durft te zeggen, maar er wordt gehoopt op: als er één schaap over de dam is, volgen er meer. Ook omdat mensen op de uitnodiging kunnen lezen dat het over taal zal gaan, zal het niet als een verrassing komen. De projectgroep hoopt dat deze context voor genoeg ruimte zal zorgen om erover in gesprek te gaan. Het diner is gratis voor de ouderen, naar verwachting zullen ze hierdoor beter proberen de vragen te beantwoorden. Het interview wordt afgesloten door een bedankje en een korte samenvatting (Van der Donk & Van Lanen, 2015).

### **Uitwerking verzamelmethode (horizontale vergelijking)**

Er is gekozen voor een horizontale vergelijkingsmethode (Van der Donk en Van Lanen, 2015). Deze methode is geschikt voor kleinere groepen mensen, wat goed bij het project aansluit. De projectleden hebben 20 mensen geïnterviewd. 4 professionals en 16 laaggeletterden/kennissen van laaggeletterden.

Uit de interviews zijn 2 vragen gekozen die het meest behulpzaam zijn voor het beantwoorden van de deelvragen. Hier ligt vooral de focus op hoe de professionals, de theoretische kennis en de laaggeletterden zelf kijken naar de gevolgen van laaggeletterdheid en naar wat laaggeletterden zou helpen de taboe te doorbreken. Door middel van de horizontale vergelijking worden de antwoorden in een overzichtelijk schema naast elkaar gezet. Uiteindelijk worden ze bij het kopje bevindingen vergeleken met elkaar. Zo wordt er een duidelijk overzicht gecreëerd van de verschillen en overeenkomsten tussen de antwoorden.

In de volgende tabel staat uitgelegd om welke vraag het gaat en welke antwoorden de verschillende bronnen (professionals, theorie, laaggeletterden) hebben gegeven. Ook worden de bevindingen in dezelfde tabel toegelicht om de overeenkomsten en verschillen te bespreken.

Door middel van de horizontale vergelijking probeert de projectgroep een antwoord te geven op de hoofdvraag die gebruikt zal worden voor het eindproduct.

Overkoepelende vraag:	Professional	Theoretische kennis	Laaggeletterden/ kennissen van laaggeletterden	Bevindingen
<p>Wat voor gevolgen heeft laaggeletterdheid in het dagelijks leven?</p> <p><b>Waarom:</b></p> <p>De gevolgen van laaggeletterdheid zijn erg belangrijk om erachter te komen hoe je de taboe kunt doorbreken. Het zou namelijk ook kunnen zijn dat de nadelen niet opwegen tegen de voordelen en dat er niet genoeg behoefte is aan het doorbreken van die taboe.</p>	<p>Professional 1:</p> <p>Participeren in de huidige digitale samenleving wordt erg lastig als je niet kunt lezen en schrijven. Communicatie tussen een laaggeletterde en instanties verloopt stroef. Hierbij het je de vaardigheden lezen en schrijven namelijk hard nodig.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jaarlijks 1 miljoen extra kosten voor Nederland</li> <li>• Lichamelijke en geestelijke gesteldheid is minder</li> <li>• Moeite met (vinden van) werk</li> <li>• Lastig om grip te houden op financiën</li> </ul>	<p>Geïnterviewde 1:</p> <p>Mijn man durfde onze kinderen nooit voor te lezen.</p>	<p>Alle drie de bronnen zijn stellen dat laaggeletterdheid negatieve gevolgen heeft. Eén geïnterviewde ziet er behalve negatieve, ook een positief gevolg in.</p> <p>De professionals noemen vooral dat het in de huidige digitale samenleving erg lastig is voor mensen die laaggeletterd zijn. Een aantal geïnterviewden noemen inderdaad dat de digitalisering een knelpunt is.</p> <p>Wat de geïnterviewden vooral als belemmerend ervaren, is de afhankelijkheid die zij ervaren. Ook geven sommige aan dat ze het proberen te verbergen en daardoor eenzaam worden. De professionals zeggen</p>
	<p>Professional 2:</p> <p>Doordat je niet kunt meedoen op het moment dat de overheid digitaliseert, wordt je eenzaam.</p>		<p>Geïnterviewde 2:</p> <p>Het zorgt ervoor dat ik op de achter grond treed. Vroeger was dit nog erger, ik was bang dat mijn laaggeletterdheid op zou vallen. Hierdoor was ik best eenzaam. Nu maakt het niet meer zoveel uit, omdat ik toch oud ben.</p>	
	<p>Professional 3:</p>		<p>Geïnterviewde 3:</p>	

	Brieven kunnen niet gelezen en geschreven worden. Dit zorgt voor veel problemen in samenwerking met instanties zoals schuldhulpverlening.		Op werk had ik er veel last van. Notitiebriefjes kon ik niet lezen. Ik vroeg altijd maar wat ik kon doen, zodat ik lees- of schrijfvaardigheid niet nodig had.	hetzelfde; door niet kunnen participeren, word je eenzaam.
	Professional 4:  Het is een groot obstakel, vooral bij het participeren in de samenleving. Je kunt geen brieven lezen en schrijven. Dit maakt het ook moeilijk om te kunnen solliciteren. De gevolgen hiervan zijn uitsluiting, schaamte en eenzaamheid.		Geïnterviewde 4:  Je bent erg afhankelijk van anderen, maar soms is dat juist fijn. Mijn kleinkinderen zie ik vaker als ik hulp nodig heb bij het lezen van brieven.	Bij de geïnterviewde wordt vooral benoemd dat het openen/sturen van brieven lastig is. Dit zou het lastig kunnen maken om grip te houden op financiën, wat de theorie als gevolg noemt van laaggeletterdheid.
			Geïnterviewde 5:  Brieven schrijven doe ik nooit. Dit zorgt ervoor dat ik altijd moet bellen of moet vragen om hulp.	De professionals en de theorie stellen beide dat het lastig zal zijn om werk te vinden als je laaggeletterd bent. Je zal dan al problemen ondervinden bij het schrijven van brieven, wat de geïnterviewde aangeven lastig te vinden, of bij het digitaal solliciteren.
			Geïnterviewde 6:  Ik heb eigenlijk geen idee. Je leest overal wel toch? Je zou bijvoorbeeld niet de krant kunnen lezen of achter de computer kunnen zitten. Zelf zou ik zo snel mogelijk hulp zoeken!	Conclusie  De drie bronnen (professionals, theorie en geïnterviewden) hebben alle drie dezelfde ideeën over de gevolgen van laaggeletterdheid. Er zijn bijna alleen maar overeenkomsten tussen de antwoorden van de drie bronnen, maar er is één opvallend antwoord. Er is namelijk één laaggeletterde die er ook iets positiefs uithaalt. Omdat zij niet kan lezen en schrijven komen haar kleinkinderen vaak
			Geïnterviewde 7:  Mijn zus kan niet zelf op pad. Ze is altijd samen met haar man of met andere familie. Ze heeft altijd wel hulp nodig. Ze kan ook niets digitaal. Ze heeft geen digitale bank, dus de familie moet het dan van voor haar oplossen. Zelf zou ik gek worden van mijn	

			onwetendheid en afhankelijkheid.	langs om haar daarbij te helpen. Hier geniet ze van.
			Geïnterviewde 8:  Hij kan bijvoorbeeld brieven lezen, maar er geen terugsturen. Ook heeft hij er wel moeite mee op zijn werk. Het is ook niet niks natuurlijk, niet kunnen lezen en schrijven. Als ik zelf niet zou kunnen lezen en schrijven zou ik me schamen, omdat je tenslotte gewoon in Nederland bent geboren.	Het zal voor het verbreken van de taboe zeker uitmaken of iemand er positieve gevolgen uithaalt. Die vallen dan namelijk weg als iemand taalvaardig wordt. Dit zou een reden kunnen zijn om niet deel te nemen aan taallessen.

<b>Overkoepelende vraag:</b>	Professional	Theoretische kennis	Laaggeletterden/ kennissen van laaggeletterden	Bevindingen
<b>Wat zou laaggeletterden helpen om de taboe te doorbreken?</b>  <b>Waarom:</b> Via deze vraag hopen we nieuwe inzichten te	Professional 1:  Niet mondjesmaat hulp aanbieden, maar oog hebben voor de individu.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vertrouwen winnen</li> <li>• Op een positieve geïnteresseerde manier contact zoeken</li> <li>• Complimenten geven</li> </ul>	Geïnterviewde 1: Meer avonden met het thema taal organiseren in de buurt. De drempel is dan zo laag dat de taboe op de achtergrond verdwijnt. Mensen durven dan in gesprek te gaan met elkaar over laaggeletterdheid.	Alle drie de bronnen zijn het erover eens dat het een taboe is, en dan wordt vooral schaamte bedoelt.  Wat erg opvalt is dat de professionals vooral kijken naar de praktische kant. Ze denken dat het zal helpen als ze bijvoorbeeld meer kennis zouden hebben over de taboe en laaggeletterdheid, preventief zullen handelen of meer kijken naar de
	Professional 2: De groep laaggeletterden wordt steeds groter, professionals moeten het probleem beter	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zorgen voor een gelijkwaardige benadering</li> <li>• Hou rekening met eigen</li> </ul>	Geïnterviewde 2: De motivatie moet van binnen komen bij degene die er last van heeft. Als iemand niet wilt leren, dan kun je diegene ook	

krijgen in wat mensen over hun schaamte heen zou krijgen.   
---

			er ook alerter op kunnen zijn.	
			Geïnterviewde 7: Je moet ze niet behandelen als kleine kinderen. Een taalles kan ook leuk zijn en ze niet wijzen op wat ze niet kunnen, maar juist op wat ze wel kunnen. Als je ze helpt dan kunnen ze dat misschien wel verder ontwikkelen op een leuke manier.	
			Geïnterviewde 8: De drempel om hulp te zoeken ligt te hoog. Mensen weten niet waar ze heen moeten en voor die mensen is het ook nog een heel gedoe. Als die drempel wat lager zou liggen dan zou de stap om hulp te zoeken niet zo groot zijn. Ook kunnen radiostations er misschien iets mee. Het bespreekbaar maken; zo bereik je een grote groep mensen en dus zeker ook mensen die laaggeletterd zijn. Als mensen zo horen dat ze niet alleen zijn is het makkelijker om zich aan te melden.	

### Validiteit en betrouwbaarheid

De projectleden streven er in dit onderzoek naar dat het onderzoek dezelfde onderzoeksresultaten opleveren als het door iemand anders uitgevoerd zou worden. Voor het onderzoek zijn alleen autochtone ouderen, wonend in Utrecht, geïnterviewd. Hierdoor zijn de uitkomsten van het onderzoek zeer passend voor het beantwoorden van de hoofdvraag, omdat die specifieke doelgroep dezelfde is waar het onderzoek op is gespecialiseerd. Dit maakt de uitkomsten van de interviews betrouwbaar en zeer bruikbaar voor het beantwoorden van de hoofdvraag (Van der Donk en van Lanen, 2015).

De projectgroep streeft naar een zo valide mogelijk onderzoek. Dit neemt niet weg dat er altijd beïnvloedende factoren zijn. Helemaal in een setting als de onze, waarbij de ouderen voor het eerst werden uitgenodigd voor een diner met als thema taal. Dit onderzoek is redelijk resultaatvalide. Uiteindelijk wordt er door de projectgroep een adviesrapport gegeven wat ingezet kan worden bij het oplossen van het praktijkprobleem. De externe validiteit heeft de projectgroep probeert optimaal te maken. De hoofdvraag gaat over autochtone ouderen in Utrecht (50+) en alleen die specifieke doelgroep is ook geïnterviewd.

## Professionele beroepshouding Demi

Een professionele beroepshouding is een code waar de maatschappelijk werker zich aan behoort te houden. Deze professionele beroepshouding wordt ook wel de beroepscode genoemd. In deze beroepscode staan de missie van het maatschappelijk werk, het belang van de beroepscode, het interpreteren van de beroepscode en het beroepsprofiel van een maatschappelijk werker.

### De missie van het maatschappelijk werk

De missie van het maatschappelijk werk is volgens de beroepscode dat ervoor wordt gezorgd dat mensen als burger tot hun recht komen. De maatschappelijk werker behoort zich actief en professioneel te gedragen en op te stellen ten opzichte van de cliënt (Issuu, 2010).

### Het belang van de beroepscode

Het is van belang dat in een beroepscode de waarden en normen transparant zijn en worden toegelicht. Op deze manier geeft de code richting aan de maatschappelijk werker voor het beroepsmatig handelen. De maatschappelijk werker behoort verantwoording af te leggen over zijn handelen. Hier kunnen cliënten en de samenleving hem dan ook over aanspreken (Issuu, 2010).

Om als professional aan de slag te gaan met beroepsethische dilemma's is het van belang dat een maatschappelijk werker zijn eigen beroepscode kent en kan toepassen op zijn doen en handelen. De waarden en normen die in de beroepscode beschreven staan zijn door de jaren heen ontstaan. Ze zijn geformuleerd om steun aan de maatschappelijk werker te bieden. Ook is de beroepscode opgesteld om de samenleving duidelijk te maken welke waarden en normen belangrijk zijn voor een maatschappelijk werker. De cliënten kunnen aan de hand van de beroepscode duidelijk maken wat ze verwachten in het contact met de maatschappelijk werker. De professionals kunnen elkaars handelen aan de hand van de beroepscode toetsen en daar feedback op geven (Issuu, 2010).

### Het interpreteren van de beroepscode

De beroepscode geeft waarden, normen en richting aan de maatschappelijk werker. Zo kan hij beroepsmatig handelen. De beroepscode is echter niet het enige middel om afwegingen te maken die ethisch en moreel zijn. Buiten de beroepswaarden om zijn er ook wettelijke regels waar een professional zich aan behoort te houden. Ook zelf heeft de professional persoonlijke normen en waarden (Issuu, 2010).

Er zijn in totaal drie vormen van professionaliteit;

- Instrumentele professionaliteit;

Deze professionaliteit heeft te maken met de kennis en vaardigheden die een maatschappelijk werker nodig heeft in zijn vak.

- Persoonlijke professionaliteit;

Deze professionaliteit toetst of het handelen van de maatschappelijk werker aansluit op de cliënt en op de persoonlijke waarden en normen.

- Normatieve professionaliteit;

Deze professionaliteit heeft te maken met de waarden en normen van de samenleving (NVMW, 2010).

### Beroepsprofiel van de maatschappelijk werker

Het beroepsprofiel beschrijft het beroep en de plaatsbepaling daarvan. Ook beschrijft het beroepsprofiel de competenties, kennis, taken, methodieken, vaardigheden en contexten waarin professionals (gaan) werken.

Beroepsprofiel vormt samen met Beroepscode de hoofdlijnen van het maatschappelijke beroep. Ze zijn met elkaar verbonden en het wordt dan ook aangeraden om deze in samenhang met elkaar te lezen (Issuu, 2010).

### Instrumentele professionaliteit

Als maatschappelijk werker heb je een instrumentele professionaliteit nodig. Een instrumentele professionaliteit zorgt er namelijk voor dat je als maatschappelijk werker over de kennis beschikt die je in het werkveld nodig gaat hebben. De instrumentele professionaliteit richt zich op de kennis

van het 'systeem'. Instrumentele professionaliteit kun je dus zien als het professioneel, volgens het boekje, handelen (Wassink & Bakker, 2013).

De competenties van een MWD'er die bij de instrumentele professionaliteit passen zijn:

- 1) B1: **De maatschappelijk werker signaleert probleem veroorzakende of probleemversterkende factoren in de maatschappelijke context (van cliënt, cliëntsysteem), zoals wetten, regels, voorzieningen, situaties die voor bepaalde groepen in de samenleving nadelig werken en handelt gericht op cliënt, cliëntsysteem en/of samenleving.**

→ In deze competentie wordt duidelijk dat de maatschappelijk werker zich aan een code of wet voor maatschappelijk werkers moet houden. Het is wel zo dat de hulpverlener of professional naar eigen normen en waarden handelt, maar het overgrote gedeelte bij het overtreden van wetten en regels behoort de maatschappelijk werker zich aan bepaalde voorgelegde handelingen te houden.

- 2) 5.2 2: **De maatschappelijk werker maakt deel uit van een organisatie, is als professional loyaal aan die organisatie, maakt zich de missie, beleid, doelstellingen en cultuur van de organisatie eigen en levert vanuit 'maatschappelijk werk perspectief' een bijdrage aan de uitvoering en ontwikkeling van missie, beleid, doelstellingen en cultuur.**

→ De maatschappelijk werker behoort zich in deze competentie te houden aan de regels en wetten die zijn opgesteld binnen de organisatie of instelling waar hij werkt. Dit betekent ook dat de professional moet handelen naar de normen en waarden van de organisatie of instelling zelf, uit het boekje dus.

### **Persoonlijke professionaliteit**

Een persoonlijke ontwikkeling is cruciaal voor de professionele ontwikkeling, aangezien normen en waarden erg belangrijk zijn in het maatschappelijke werkveld. Het is voor de professional van belang dat hij in gesprek kan gaan met de cliënt over elkaars normen en waarden, zodat er een consensus ontstaat. Hier kan een fijne manier van samenwerken uit voortvloeien.

Bij persoonlijke professionaliteit gaat het vooral om de eigen persoonlijkheid en kijk op bepaalde dingen. Ook karaktertrekken en persoonskenmerken tellen mee als een persoonlijke professionaliteit. Je kunt hier bijvoorbeeld denken aan waarden zoals empathie, betrouwbaarheid, respect en openheid (NVMW, 2010).

- 1) D2: **De maatschappelijk werker organiseert en coördineert multidisciplinair overleg en samenwerking ten behoeve van cliënten, cliëntsysteem en situaties waarvoor dat nodig is en neemt daaraan deel.**

→ In deze competentie is het ook van belang dat de hulpverlener goed afstemt met de cliënt. Op deze manier kan de maatschappelijk werker verschillende normen en waarden te horen krijgen van de cliënt en daarvan leren. Zo kan de professional misschien zijn eigen moraal aanpassen.

- 2) E1: **De maatschappelijk werker reflecteert op het eigen handelen en stuurt de eigen competentieontwikkeling.**

→ De maatschappelijk werker moet in deze competentie goed en kritisch naar zichzelf kijken om constant te groeien en zichzelf keer op keer te verbeteren.

- 3) **De maatschappelijk werker voorziet probleem veroorzakende of probleemversterkende factoren en handelt preventief.**

→ Preventief handelen is een manier van persoonlijke professionaliteit, omdat de hulpverlener goed kijkt naar wat eerder heeft geholpen en wat hij denkt dat in de huidige situatie zou kunnen helpen. Op deze manier probeert de hulpverlener goed naar signalen te kijken die hij voor zichzelf heeft opgesteld en instinctief te handelen, zodat er geen verdere problemen ontstaan.

### **Normatieve professionaliteit**

Een normatieve professionaliteit is als maatschappelijk werker van belang. Bij deze professionaliteit moet een maatschappelijk werker namelijk weten welke normen en waarden belangrijk zijn en welke er wel en niet geaccepteerd wordt binnen de samenleving. Bij professioneel handelen spelen normen en waarden altijd een rol. Een maatschappelijk werker moet de goede dingen goed doen.

Een maatschappelijk werker hoort de morele kant van alle verhalen te kennen en in de gaten te houden. Op deze manier moet de professional kritisch naar het eigen handelen kijken. Op deze manier kunnen er betere reflecties op de maatschappelijk werker plaatsvinden (De Vries, z.d.).



Bij de beroepshouding van een maatschappelijk werker speelt de normatieve professionaliteit een grote rol. De maatschappelijk werker laat in zijn beroep namelijk zien vanuit welke normen en waarden, en dus vanuit welk moreel, hij handelt.

Om als professional goed te doen wat voor een ander goed is, is het van belang dat de normen en waarden van de ander door de professional worden bevraagd. Ook moet de maatschappelijk werker hier kritisch kunnen en durven kijken naar de normen en waarden van de omgeving waarin de ander zich bevindt (De Vries, z.d.).

*De competenties van een MWD'er die bij de normatieve professionaliteit passen zijn:*

- 1) A1: **De maatschappelijk werker legt contact met de cliënt c.q. het cliëntsysteem en streeft naar een samenwerkingsrelatie met de cliënt, ook in situaties gekarakteriseerd door drang of dwang. Professionele aspecten, die steeds in het geding zijn bij contact leggen en opbouwen van een relatie zijn:**
- a. Goede mondelinge en schriftelijke communicatie, goed kunnen luisteren, uitleggen en toelichten;
  - b. Het dilemma tussen enerzijds een goede relatie opbouwen en onderhouden met de cliënt en anderzijds voldoende professionele afstand behouden;
  - c. Diversiteit<sup>45</sup>, kan omgaan met diversiteit;
  - d. Bewustzijn van de eigen normen en waarden teneinde op basis daarvan cliënten in hun verscheidenheid te accepteren en te respecteren en een zorgvuldige werkrelatie aan te kunnen gaan;
  - e. Bewustzijn van verschillen in macht en positie, probeert ze waar mogelijk en gewenst te verkleinen, kan gezag hanteren;
  - f. Het vermogen om de samenwerkingsrelatie als leerproces te hanteren.

→ In deze competentie gaat het vooral om het contact tussen de hulpverlener en de cliënt. De hulpverlener en de cliënt moeten een compromis sluiten als ze het ergens niet over eens zijn. Het is in deze competentie van belang dat mensen naar elkaar luisteren en dat er zo een fijne manier van samenwerken ontstaat.

- 2) A3: **De maatschappelijk werker maakt een hulpverleningsplan of dienstverleningsplan in samenspraak met de cliënt, verantwoordt dit plan op toegankelijke wijze voor betrokkenen en spreekt daarmee de ontwikkelingsmogelijkheden van de cliënt aan.**

→ In deze competentie is het van belang dat de hulpverlener zijn eigen moraal laat zien in bijvoorbeeld het hulpverleningsplan, maar het is ook belangrijk dat de cliënt dit ook doet. Op deze manier gaan twee moralen met elkaar in gesprek om tot één moraal te komen.

- 3) B3: **De maatschappelijk werker bevordert interculturele communicatie**

→ Dit betekent dat de hulpverlener goed moet kijken wat zijn eigen waarden en normen zijn, maar ook naar wat de waarden en normen van de omgeving zijn en die van de ander. Alleen op die manier kun je de ander écht begrijpen.

### **Reflectieverslag op eigen professionaliteit**

Wat ik zelf versta onder een professionele beroepshouding is een houding die je als professional aanhoudt om je werk goed te kunnen uitvoeren. Ik ben namelijk thuis niet dezelfde Demi als op mijn werk en dat vind ik juist goed. Werk is werk en thuis is thuis. Op je werk is het de bedoeling dat je je werk goed doet. Ik vind het dan ook niet de bedoeling dat je je werk mee naar huis neemt. Als je als maatschappelijk werker voetstappen achterlaat in de levens van je cliënten vind ik dat je je op glad ijs begeeft. Dit omdat een cliënt ook gaat merken dat je op je werk niet dezelfde persoon bent als in je vrije tijd.

Sjef de Vries (2010) geeft aan dat van maatschappelijk werkers vaak wordt verwacht dat ze veel persoonlijke betrokkenheid tonen en dat de hulpverlening daardoor vlotter loopt. Toch wordt aangeraden om professionele afstand te nemen van de cliënten. Het blijkt echter dat het in de hulpverlening niet om afstand, maar om nabijheid draait. De Vries voegt nog toe dat professionele nabijheid een goed idee is als het gaat om relaties tussen cliënten en hulpverleners. Ik kan mezelf hier wel in vinden. Het is namelijk in mijn ogen wel zo dat de hulpverlening een stuk gemakkelijker verloopt als de afstand tussen maatschappelijk werker en cliënt niet zo groot is. Toch ben ik zelf geen groot voorstander van veel nabijheid. Onder te veel nabijheid versta ik dat de maatschappelijk werker bijvoorbeeld samen met de cliënt een drankje gaat doen in de stad of elkaar toevoegt op sociale media.

Ik ben aan het begin van het project erg in mijn instrumentele professionaliteit gaan zitten. Ik wist precies wat er moest gebeuren en hoe dit moest gebeuren. Ik denk dat dit komt omdat dit project erg belangrijk voor mij was. Het project was voor mij namelijk, buiten mijn vrijwilligerswerk om, de eerste keer dat ik in de praktijk mijn eigen beroep (of het beroep waar ik voor leer) uitoefen. Dit vond ik op het begin erg spannend. Ik wilde volgens het boekje werken en alles zo nauwkeurig mogelijk uitvoeren. In de loop van het project zijn de relaties onderling een stuk informeler geworden. Dit vond ik erg fijn. Mijn persoonlijke professionaliteit kwam hierdoor meer bij het project kijken. Ik gaf zelf input aan de organisatie vanuit waar het project is opgesteld en de mailtjes werden ook steeds makkelijker te versturen, omdat ze niet zo formeel meer waren. Ik werd opener binnen de organisatie. Ik voelde me meer op mijn gemak en dat heeft me goed gedaan.

Het eindproduct wat door de projectgroep is opgesteld wordt later door stichting Asha en stichting Lezen en Schrijven gebruikt voor verdere onderzoeken. Ik wil het project en de uitwerking daarvan dan ook zo veel mogelijk aan de hand van de regeltjes doen.

Deze combinatie van instrumentele en persoonlijke professionalisering vind ik erg prettig werken. Zo kan ik laten zien dat ik een duidelijke visie voor mezelf heb, maar dat ik ook de visie van bijvoorbeeld de organisatie goed ter harte kan nemen en vanuit deze visie kan werken.

Mijn normatieve professionaliteit is er nagenoeg altijd. Ik weet vaak wel in welke context iets wordt bedoeld en daar haak ik op in met mijn normen en waarden. Ik pas ze erg gemakkelijk aan. In de talententest uit blok 1 van jaar 1 kwam ook naar boven dat een van mijn talenten is dat ik onbevooroordeeld ben. Ik denk dat dit talent erg van pas komt bij de normatieve professionaliteit. Er is naar mijn mening altijd ruimte om te luisteren naar andermans normen en waarden, ook al botsen ze met die van jezelf.

Mijn instrumentele professionaliteit is nog aan het ontwikkelen. Elke dag komt hier een stukje bij. Desalniettemin kan ik erg onzeker zijn over deze professionaliteit. Ik weet dat ik veel kennis heb rondom mijn vakgebied, maar ik vraag mezelf vaak af of dit wel de goede kennis is en of ik er genoeg van heb.

Een concreet voorbeeld van professioneel handelen waar ik erg trots op ben is bijvoorbeeld dat wat ik net ook heb beschreven. Ik weet heel erg goed in welke context ik me bevind en daar pas ik me aan aan. Ik ben op mijn werk niet hetzelfde als thuis en dat vind ik een fijn iets. Ik weet voor mezelf op die manier precies wat ik aan het doen ben en waarom ik het aan het doen ben, anders ben ik bang dat ik werk en ontspanning door elkaar ga halen. Zo sta ik bijvoorbeeld op mijn werk altijd met een rechte rug en mijn handen in elkaar gevouwen. Dit vind ik zelf een nette houding en ik vind zelf dat ik dat moet uitstralen als ik aan het werken ben.

Een concreet voorbeeld van professioneel handelen waar ik minder trots op ben is mijn persoonlijke professionaliteit en dan vooral gericht op de waarde eerlijkheid. Eerlijk zijn is naar mijn mening een goede eigenschap en ik ben ook zeker trots op het feit dat ik eerlijk ben, maar soms kan het heel erg botsen met de normen en waarden van anderen. Als iemand mij vraagt of ik eerlijk antwoord wil geven dan doe ik dat en dat wekt niet altijd de beste reacties op. Zo heb ik als voorbeeld: ik werk momenteel in een kledingwinkel. Ik stond bij de paskamer toen een vrouw aan het passen was. Nog voordat de vrouw iets kon zeggen zei ik dat ik de broek niet mooi vond staan. Ik maakte een opmerking als 'U wordt er heel breed van'. Ik kreeg een snauw terug, want daar was deze mevrouw niet van gediend.

Op zulke momenten botsen mijn normen en waarden dus met die van een ander. Ik snap het ook wel, maar ik kan er soms niets aan doen, omdat ik eerlijkheid zelf een ontzettend belangrijke waarde vind.

Leerpunten die ik voor mezelf op heb gesteld:

- 1) Graag zou ik mijn instrumentele professionaliteit willen verbreden. Ik ben daar, zoals eerdergenoemd, soms er onzeker over. Dit hoeft ik niet te zijn, omdat ik ergens wel weet dat ik over de vakkennis beschik. Ik zou alleen graag willen leren hoe ik meer zelfvertrouwen kan krijgen over mijn eigen handelen.
- 2) Ik moet nog wennen aan het feit dat er een beroepscode is waar ik me goed aan moet houden. De meeste puntjes gaan goed tot nu toe, maar ik handel naar mijn idee nog te veel uit mijn gevoel en emotie. Het is goed om na te gaan denken over de beroepscode en de wettelijke voorschriften. Op deze manier handel ik aan de ene kant gevoelsmatig en aan de andere kant leer ik relatief te zijn en goed volgens de regels te werken en te handelen.

## Samenwerken in een team Demi

Volgens Roel Grit (2015) komen in een projectgroep de volgende functies voor;

- Projectleiding; Dit is de projectleider. In een grote projectgroep kan het voorkomen dat een leider een assistent-projectleider aanwezig is.
- Projectsecretariaat; In een kleine projectgroep is het secretariaat vaak één iemand, in een grotere groep komt een secretariaat veel voor, het is wenselijk.
- Projectleden; De leden zorgen ervoor dat het project wordt uitgevoerd.
- Adviseurs

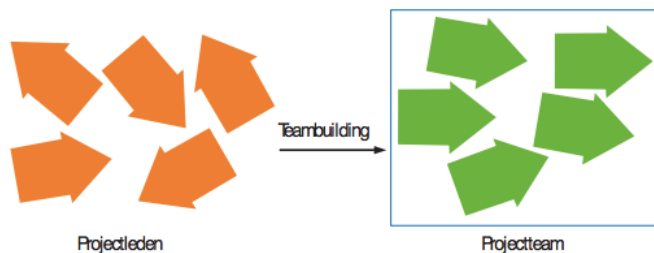
De projectgroep heeft ook nog een buitenwereld, ook wel de projectomgeving genoemd. In deze projectomgeving vind je de opdrachtgever, een stuurgroep, een referentie- of klankbordgroep (mensen die de activiteiten binnen het project kennen en er ervaring mee hebben), afdelingshoofden, medezeggenschapsraad en de overheid (voor eventuele vergunningen en subsidies) (Grit, 2015).

Het hangt sterk van de samenwerking van de projectgroep af of het project slaagt of niet. Het is daarom dus ook niet slecht om na te denken over de teamvorming (of teambuilding).

Teambuilding is een samenwerkend team bestaand uit een groep individuen die bij elkaar gezet worden (Grit, 2015).

In figuur 1.1 zie je een voorbeeld van teambuilding.

Figuur 1.1 Teambuilding



Bron: (Grit, 2015)

Als project lid moet je weten wat er verwacht wordt van elkaar. Dit maakt de kans op het slagen van het project groter. Om te weten wat er van wie verwacht wordt is een rolverdeling belangrijk. Alvorens het onderzoek worden de afgesproken rollen van de projectleden vastgelegd in het plan van aanpak.

Sommige mensen vinden het geweldig om in projecten te werken. Deze mensen gaan het liefste van project naar project. Ze worden ook wel Jobhoppers genoemd. Het kan voorkomen dat deze zogenoemde Jobhoppers het project vroegtijdig verlaten. Dit kan erg nadelig voor de projectresultaten uitpakken.

Het in een project werken gaat vaak gepaard met stress. Sommige mensen kunnen niet tegen de spanning en de langdurigheid van sommige projecten. Het is daarom slim om een medewerker met veel stress na een project een ietwat rustigere rol aan te bieden (Grit, 2015).

Belbin

Belbin onderscheidt 9 rollen die mensen in een (project)team kunnen innemen.

- Bedrijfsman; De bedrijfsman werkt hard en met een gezond verstand. Hij of zij gaat erg praktisch te werk en zijn gedisciplineerd. Een bedrijfsman is taakgericht, kan goed organiseren en is erg planmatig. Hij of zij staat niet altijd open voor nieuwe ideeën.
- Voorzitter; De voorzitter dwingt respect af. Vaak is hij of zij dominant en weet de krachten van de rest van de projectgroep goed te verdelen. De voorzitter is motiverend en doelgericht, maar ook kan hij zelfverzekerd en kalm zijn. Een voorzitter hoeft niet per definitie creatief te zijn.
- Vormer; De vormer voegt ideeën samen tot één geheel. Hij of zij heeft aan waar de prioriteiten liggen en waar niet. Een vormer heeft vaak een kort lontje en is erg ongeduldig.
- Plant; De plant is de creatieveling van de projectgroep. De plant heeft veel ideeën en fantasieën. Vaak kan de plant niet goed tegen kritiek.
- Brononderzoeker; Deze persoon is erg enthousiast en nieuwsgierig. Hij of zij is communicatief erg vaardig. Deze persoon is goed in improviseren.

- Monitor; De monitor heeft een goed inschattingsvermogen en kan dingen snel beoordelen. De monitor is vaak erg voorzichtig en zakelijk.
- Groepswerker; De groepswerker gaat positief om met anderen. Hij is zij is heel menselijk en door de groepswerker wordt de teamgeest bevorderd. De groepswerker stimuleert de andere teamleden.
- Afmaker (zorgdrager); De afmaker stimuleert anderen en is goed in afmaken en het controleren.
- Specialist; De specialist is erg slim en beschikt over de vakkennis. Hij probeert deze verder uit te breiden.
- Mix van rollen; Een persoon kan meerdere rollen in een keer vervullen.

Een productief team heeft een mix van de verschillende rollen (Grit, 2015).

Een samenwerking in een team wordt efficiënter als gebruik wordt gemaakt van computers. Zo kun je bijvoorbeeld een digitale agenda bijhouden, skypen of telefoneren, documenten delen op google documents, bestanden delen via dropbox of bestanden delen op microsoft skydrive (Grit, 2015).

Om efficiënt en effectief in een team te kunnen samenwerken kunnen er duidelijke afspraken gemaakt worden binnen de projectgroep;

- Iedereen is voor het eindresultaat verantwoordelijk
- Ieder lid heeft ruimte voor zijn eigen inbreng
- Iedereen luistert naar elkaar en respecteren de mening van elkaar
- Er wordt eerlijke feedback gegeven
- Geen gemopper
- Alleen dingen beloven als je ze waar kunt maken
- Als iemand zich niet aan de afspraken houdt, wordt hij of zij daarop aangesproken
- Van tevoren wordt er afgesproken op welke manier er besluiten genomen worden
- Iedereen moet bij de projectvergaderingen aanwezig zijn; als je niet kunt moet je dit bij de voorzitter laten weten

Er zijn twee soorten problemen; Problemen op individueel niveau en problemen op groepsniveau. Problemen op individueel niveau;

Deze problemen ontstaan door drie verschillende basisbehoeften:

1. De behoefte om erbij te horen
2. De behoefte om invloed uit te kunnen oefenen
3. De behoefte om genegenheid te kunnen geven en ontvangen

Deze behoeften worden uitgevoerd en beïnvloed door individuele normen. Doordat er verschil in normen kunnen zijn, kan dit zorgen voor conflicten en misverstanden (Oomkes, z.d.).

Problemen op groepsniveau;

Het kan zo zijn dat de projectgroep er niet goed in slaagt in het ontwikkelen van voldoende samenhang. Dit kan bijvoorbeeld komen doordat de neuzen van de leden de andere kant op staan of niet genoeg contact onderling (Oomkes, z.d.).

Er zijn 6 posities die je in kan nemen binnen de projectgroep

1. Externe positie
2. Randpositie
3. Centrale positie
4. Deelpositie
5. Schakelpositie
6. Coalitiepositie (ManagementSupport, 2014).

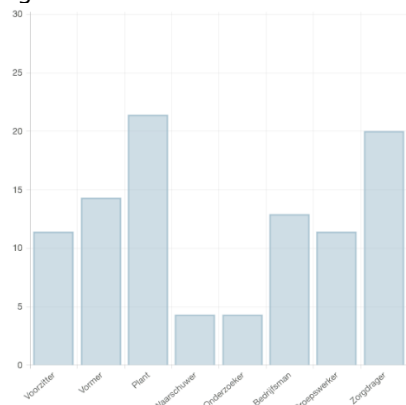
De positie die de projectgroep binnen de organisatie heeft is redelijk simpel. Stichting Asha is geen grote organisatie. Het lijkt zelfs alsof iedereen in deze organisatie even belangrijk is. De opdrachtgever, Radj Ramcharan, is degene die naast het project staat. Radj volgt het project niet erg nauwkeurig. Hij laat de projectgroep zijn gang gaan. Als hij vragen heeft neemt hij snel contact op. Ik heb zelf het idee dat de projectgroep als net zo belangrijk wordt beschouwd als medewerkers en stagiaires. Dit merk ik aan veel dingen. Zo is het contact tussen Radj en zijn organisatie erg informeel. Het contact tussen Radj en het projectgroepje is net zo. Vaak wordt het projectgroepje ook aan andere medewerkers geïntroduceerd als stagiaires.

Het doel van het team is om een mooi eindproduct neer te zetten waar stichting Asha iets aan heeft. Ook stichting Lezen en Schrijven moet iets aan het eindproduct van het project hebben. Het gaat er uiteindelijk om dat middels het eindproduct van het project andere onderzoeken rondom laaggeletterdheid gestart kunnen worden. Het doel van de projectgroep is verwezenlijkt als het onderzoek wat door hen is gedaan uiteindelijk gebruikt kan worden voor andere onderzoeksdoeleinden. In de samenwerking binnen het team is naar mijn mening goed te zien dat dit het overkoepelende doel is van de projectgroep. De samenwerking is netjes, secuur en erg prettig.

Het team werkt naar mijn idee nauwkeurig samen. Hierbij zijn de rollen verdeeld. De projectgroep is maar met twee leden, het is dus een relatief kleine projectgroep. Toch is er sprake van een rolverdeling.

Uit de test van Belbin komt voort dat ik een redelijke mix ben tussen de plant en de zorgdrager. In figuur 1.1 zijn mijn testresultaten te zien.

Figuur 1.1



Ik vind dat de mix tussen de plant en de zorgdrager wel bij mij past. Zo ben ik erg creatief in mijn denken. Ik kom altijd met ideeën waar anderen niet mee komen. Ook ben ik erg secuur en perfectionistisch. Ik weet van mezelf dat ik erg geloofwaardig en overtuigend kan overkomen. Met deze eigenschap kan ik mensen goed aansporen om te gaan werken en het project zo goed mogelijk te laten worden. Jammer vind ik wel dat er niet naar boven is gekomen dat ik een groepswerker ben, want in mijn ogen ben ik dit wel. Ik kan goed met mensen overweg en daardoor verloopt de samenwerking vaak goed.

In mijn ogen is Meike een bedrijfsman. Ze is naar mijn idee erg gedisciplineerd en goed in plannen. Ook is ze naar mijn mening een groepswerker. Ze kan goed samenwerken en ze

zorgt voor een fijne samenwerking door een goede sfeer. Tot slot is Meike in mijn ogen een zorgdrager. Ze werkt snel, efficiënt en ze stimuleert en helpt mij als even de weg kwijt ben.

Demi	Meike
Plant (creatief)	Bedrijfsman (plannen en discipline)
Zorgdrager (controleren en stimuleren)	Groepswerker (goed in de omgang)
Groepswerker (goed in de omgang)	Zorgdrager (controleren en stimuleren)

Dit wil dus zeggen dat binnen de projectgroep verschillende rollen zijn verdeeld over twee personen. Ik denk dat de samenstelling van de projectgroep op deze manier erg voordelig is. Zo is er iemand in de projectgroep die goed kan plannen en iemand die creatief is. Daarnaast zijn beiden erg secuur en goed in omgang met elkaar. Wat mij betreft is dit dus een goede samenwerking. De valkuilen zijn echter wel dat de problemen binnen het project misschien niet vroegtijdig worden herkend, omdat bijvoorbeeld een monitor of brononderzoeker mist.

Een top 5 van de relevante werkzaamheden die ik kenmerkend vind voor de samenwerking binnen de projectgroep:

1. Plannen. Het is noodzakelijk om te weten wat er precies gedaan moet worden en wanneer dat dit af moet zijn.
2. Afstemmen. De projectgroep moet naar mijn mening goed op elkaar afstemmen. Doen ze dit niet dan is de kans op slagen van het onderzoek nihil.
3. Duidelijke afspraken maken. Als de afspraken duidelijk worden geformuleerd in het plan van aanpak is het voor de projectgroep altijd duidelijk wat er gedaan moet worden en hoe dat gedaan moet worden. Als iemand zich niet aan de afspraken houdt weten de leden hier de consequenties ook van.
4. Inbreng. Het is binnen dit projectgroepje zeer van belang dat beide partijen met inbreng komen, vooral ook omdat het een kleine projectgroep is.
5. Controleren. Controleren is ook erg van belang in deze kleine projectgroep. Er zijn veel werkzaamheden die verricht moeten worden en deze moeten goed gebeuren. Het is een stuk makkelijker als alles goed gecontroleerd wordt door elkaar, op deze manier wordt het overzicht niet verloren en wordt er geen vertraging binnen het project opgelopen.

## Reflectie

Mijn positie in een team is vaak middenin. Ik bemoei me graag met het project en ik wil graag alles weten. Ook ben ik altijd nieuwsgierig naar wat andere mensen binnen het project aan het doen zijn. Ik weet graag waar het project heen gaat en wie wat doet. Dit geeft me rust in mijn hoofd, anders ga ik stressen. Mijn positie is natuurlijk van groot belang, zeker in deze kleine projectgroep. Je kan niet zomaar terugvallen op iemand. Als je maar met z'n tweeën bent is het lastig om je te verschuilen achter iemand. Dit vind ik ergens heel erg eng, maar aan de andere kant vind ik het fijn. Op deze manier kun je als individu laten zien wat je kan en hoe je het doet.

Ik werk naar mijn mening functioneel samen door mijn talenten toe te passen. Uit de talentenwijzer van Hiemstra (2012) komt naar voren dat ik onbevooroordeeld ben. Ook ben ik volgens de test artistiek, humoristisch en accuraat. Het talent waar ik het meest trots op ben is dat ik contactueel erg vaardig ben. Dit talent komt goed van pas bij samenwerken. Een onbevooroordeelde mening is naar mijn idee van belang in een projectgroep. Het kan namelijk zorgen voor veel openheid en discussies die kunnen leiden tot bijvoorbeeld betere onderwerpen, betere methodes en betere onderzoeken. Ook kan mijn artistieke kant zeer van pas komen in een projectgroep. Dit sluit mooi aan met mijn rol binnen de projectgroep; namelijk de Plant. Ik vind dat elk projectgroepje minimaal een creatief of artistiek persoon moet hebben. Op deze manier komen groepjes misschien op ideeën waar ze anders nooit opgekomen waren. Een project of eindproduct valt pas op als hij goed afgemaakt is en anders is dan andere projecten of eindproducten.

Ook mijn humor kan van pas komen binnen een projectgroep. Het zorgt er naar mijn mening voor dat er een gezellige, goede sfeer in de projectgroep hangt waar mensen zich goed in thuis kunnen voelen. Tot slot is mijn accurate kant ook erg makkelijk binnen een projectgroep. Dit onder andere omdat alles wat ik doe goed uitgewerkt is. Ook streef ik ernaar dat anderen dit ook doen, zodat het maximale uit het eindproduct gehaald kan worden.

Ik heb mijn samenwerking tijdens BPV 2 in blok 7 en 8 als erg fijn ervaren. De samenwerking verliep naar mijn idee erg goed en ik heb wel het idee dat Meike net zo veel inzet toonde dan dat ik heb gedaan. We hebben echt samen, als een team, aan het project gewerkt. Zo hebben we bijvoorbeeld samen de verantwoordelijkheid genomen over de gewerkte uren. Deze uren stonden niet vast bij de organisatie, maar toch hebben we het voor elkaar gekregen om een duidelijke planning te maken waarbij zowel Meike als ik goed hebben samengewerkt betreft de uren. Ook hebben we samen verantwoordelijkheid genomen voor de taalavond die is georganiseerd. Er is veel door anderen gedaan, maar Meike en ik hebben een folder gemaakt, een toetje naar de avond meegebracht en we zijn ook zelf in gesprek gegaan met laaggeletterde mensen. Tot slot tonen Meike en ik erg veel initiatief in het op en neer reizen naar Utrecht. Zoals eerder vermeld is het project uitgevoerd vanuit een stichting gesitueerd in Utrecht. Het was hiervoor noodzakelijk dat er naar Utrecht werd gereisd. Meike en ik hebben duidelijke afspraken met de opdrachtgever gemaakt betreft reizen. Meike en ik namen zelf de verantwoordelijkheid. Er is door onszelf afgewogen of het noodzakelijk was om naar Utrecht te komen of niet. De opdrachtgever vond dit prima.

In de instelling wordt erg informeel met elkaar omgegaan. Zo ook met de projectgroep. Er waren geen specifieke regels waar Meike en ik ons aan hebben hoeven te houden. Het enige wat erg duidelijk voor ons moest zijn was de visie van de opdrachtgever en wat er van ons als projectgroep werd verwacht. Het had verder dus geen consequenties als er werd afgeweken van regels, want die waren er niet.

Ik kon naar mijn eigen mening vroeger niet zo goed tegen kritiek. Ik vatte dingen vaak erg persoonlijk op en dat is jammer, want kritiek is er niet om iemand af te katten, maar om iemand te helpen. Sinds dat ik een studente ben aan de hogeschool is er het een en ander veranderd. Ik vind dat ik beter tegen kritiek kan. Dit is ook te zien in de loop van de rubrics van de afgelopen blokken. Ik probeer kritiek niet meer persoonlijk op te vatten en feedback probeer ik zo goed mogelijk te verwerken. Meike heeft denk ik niet de indruk gekregen dat ik niet goed tegen kritiek kan of kon. Ik probeerde mij binnen deze projectgroep namelijk erg open te stellen voor kritiek en feedback. Zoals eerder ook al beschreven is het erg lastig om je niet te kunnen verschuilen achter andermans werk af en toe. Een feedbackmoment is wanneer je het meeste leert. Dit heb ik geprobeerd te onthouden binnen dit project en ik denk dat dit mij aardig is gelukt.

Zelf geef ik wel feedback, maar ik merk dat ik dit nog wel moeilijk vind als het negatieve feedback is. Ik probeer mezelf zo veel mogelijk uit te leggen en te onderbouwen aan de hand van mijn eigen visie en normen en waarden. Ik weet dat feedback geven en krijgen erg van noodzaak is in

een team en zeker in het werkveld waar ik voor leer, maar dat wil nog niet zeggen dat ik dit een van de moeilijkste dingen vind.


#### Leerpunten

Ik heb erg veel geleerd van het samenwerken in deze projectgroep. Toch zijn er wel leerpunten waar ik aan wil werken voor mijn stage in jaar 3. Deze leerpunten zijn gekoppeld aan de eindkwalificaties van een MWD'er (Landelijk opleidingsoverleg MWD, 2009).

1. Graag wil ik kunnen werken in externe samenwerkingsverbanden. Ik wil graag zekerder worden van mijn eigen handelen en ik wil collega's en medeprofessionals beter kunnen adviseren en coachen. Ik denk dat dit van belang is in mijn stage, omdat ik vind dat ik als maatschappelijk werker stevig in mijn schoenen hoor te staan. Dit doe ik al, maar ik wil het beter kunnen. De beroepstaken die hierbij horen zijn dan ook het adviseren, consulteren en het coachen van medeprofessionals. Ook het opzetten van samenwerkingsverbanden is binnen dit leerdoel belangrijk. Dit leerpunt is aan taakgebied 2 van het maatschappelijk werk gekoppeld; Werken in en vanuit een arbeidsomgeving.
2. Graag wil ik mezelf blijven ontwikkelen zodat ik nog beter word in het beroep wat ik uitoefen. Hierbij wil ik wel graag mijn eigen persoonlijke professionaliteit behouden, maar ik wil graag proberen om mijn instrumentele professionaliteit te verbreden waar kan. De taken die hierbij horen zijn dan ook reflecteren op jezelf en plannen van de competentieontwikkeling. Dit leerpunt is aan taakgebied 3 van het maatschappelijk werk gekoppeld; Werken aan professionaliteit en professionalisering (Landelijk opleidingsoverleg MWD, 2009).

## Ingevuld urenregistratieformulier Demi

### URENFORMULIER

Urenverantwoording praktijk 2016 – 2017 voltijd opleidingen ASB	
Student	Demi Rombouts
ASB-basisgroep	mwd 2A
ASB-opleiding (CMV, SPH, MWD)	mwd
BPV-docent	André van Walraven
Instelling	Stichting ASHA
Afdeling	Project laaggeletterdheid <sup>met</sup> ASHA
Praktijkbegeleider	Radj Ramcharan
Ingangsdatum praktijk	30 Januari 2017
Einddatum praktijk	30 Juni 2017
Totaal gewerkte uren praktijk binnen studiejaar 2016-2017	335 uren (320 minimaal)
<b>akkoordverklaring</b>	
Datum	31 mei 2017
Naam (vanuit instelling)	sbj ASHA
Handtekening	



## **7. Eindproduct (adviesrapport)**

Keuze van het eindproduct

Er is gekozen voor een adviesrapport. Dit omdat de projectroep vindt dat dit een bijdrage levert aan de ontwikkeling van de organisatie. Een adviesrapport is een makkelijke manier om anderen in het werkveld op de hoogte te brengen van de onderzoeksresultaten.

7-06 | 17

## Adviesrapport

### ASB voltijd

**Deelnemers:** Demi Rombouts en Meike van der Lely  
**Opleiding:** Maatschappelijk werk en dienstverlening  
**Opdrachtgever:** Stichting Asha (R. Ramcharan)  
**Datum:**  
**Versienummer:** 1

## Voorwoord

Beste lezers,

Wij zijn twee tweedejaars studenten van de opleiding Maatschappelijke Werk en Dienstverlening van Avans Hogeschool te Breda. We hebben onderzoek gedaan naar de taboe rondom laaggeletterden bij autochtone ouderen in Utrecht. Onze opdrachtgever is Radj Ramcharan vanuit stichting Asha. Dit onderzoek is in samenwerking met stichting Lezen en Schrijven. Na te hebben gebrainstormd over het concept, zijn we onderwerpen tegengekomen die relevant zijn voor ons onderzoek. Deze worden nader onderzocht. De resultaten daarvan zijn verwerkt in ons eindproduct: een adviesrapport.

Wij willen als groep alle betrokkenen die een bijdrage hebben geleverd aan het onderzoek hartelijk bedanken. Daarnaast willen wij Radj Ramcharen, begeleider vanuit stichting Asha, bedanken. Dankzij veel feedback en ideeën zijn we goed op weg geholpen met ons project.

We wensen jullie veel leesplezier!

Demi Rombouts en Meike van der Lely

9 juni 2017

## **Inhoudsopgave**

<b>Samenvatting</b>	<b>pag. 45</b>
<b>Inleiding</b>	<b>pag. 46</b>
<b>Probleemstelling</b>	<b>pag. 47</b>
<b>Aanpak of methode</b>	<b>pag. 50</b>
<b>Resultaten</b>	<b>pag. 51</b>
<b>Conclusies</b>	<b>pag. 57</b>
<b>Discussie</b>	<b>pag. 59</b>

## **Samenvatting**

De hoofdvraag luidt: Hoe kan de taboe rondom laaggeletterdheid doorbroken worden bij autochtone ouderen uit Utrecht?

Uit het onderzoek is gebleken dat schaamte een grote rol speelt bij laaggeletterdheid. Je zou in principe zelfs het woord taboe kunnen vervangen door schaamte. De literatuur en de respondenten zeggen beiden dat de schaamte de grootste rol heeft in het taboe dat rust op laaggeletterdheid.

De projectgroep heeft het meest bruikbare informatie verkregen via de autochtone ouderen in Utrecht en de literatuurstudie. Die resultaten komen overeen met elkaar. Door de resultaten van professionals, (kennis van) laaggeletterden en de literatuur met elkaar te vergelijken, is de projectgroep tot een conclusie gekomen.

Alle literatuur die is samengevat, zijn afkomstig uit de bronnen in de literatuurlijst (bijlage 1).

## **Inleiding**

### ***Aanleiding***

Via Avans hogeschool zijn een aantal projecten opgesteld. Studenten konden zich voor deze projecten inschrijven. De organisaties hebben in samenwerking met Avans hogeschool de projecten opgezet. De studenten zijn door Avans toegewezen aan de projecten die ze als voorkeur hadden opgegeven. Er heeft voorgaand aan het praktijkonderzoek een ontmoeting plaatsgevonden om de organisatie kennis te laten maken met de studenten en andersom.

Het is de bedoeling dat het praktijkonderzoek door onder andere stichting ASHA en stichting Lezen en Schrijven kan worden gebruikt om de problematiek rondom laaggeletterdheid te verminderen en te voorkomen.

### ***Context***

Stichting Asha is gelegen in Utrecht. Het praktijkprobleem vanuit deze stichting is dan ook gesitueerd in Utrecht. Het gaat vooral om de wijken Kanaleneiland, Transwijk en Zuilen. Het is namelijk zo dat in deze wijken in Utrecht de meeste laaggeletterden te vinden zijn. Op deze manier is het relatief gemakkelijker om mensen te vinden die laaggeletterd zijn.

### ***Aansluiting van het onderzoek in de organisatie***

Stichting Lezen en Schrijven en stichting Asha vinden het belangrijk dat de problematiek rondom laaggeletterdheid wordt verminderd en wordt voorkomen. Dit praktijkonderzoek kan bij deze doelen helpen. Dit praktijkonderzoek gaat namelijk diep in op de problemen en gevolgen van laaggeletterdheid. Ook wordt er onderzocht of mensen die laaggeletterd zijn te bereiken zijn en hoe dat het beste zou kunnen.

## Probleemstelling en doelstelling

### Probleemstelling

Het praktijkonderzoek is gestart door stichting Asha. Asha heeft namelijk samen met andere organisaties binnen Utrecht ondervonden dat laaggeletterdheid in en rondom Utrecht een erg groot probleem is. Het uitvoeren van het praktijkonderzoek wordt gedaan door studenten van Avans Hogeschool te Breda.

Er zijn interviews met professionals binnen en rondom stichting Asha gehouden om erachter te komen wat het praktijkprobleem inhoudt. In deze interviews komt naar voren dat met name autochtone ouderen met het probleem laaggeletterdheid te kampen hebben. Het gaat er hier vooral om dat mensen niet kunnen lezen en schrijven, maar wel kunnen spreken. De gevolgen hiervan zijn zorgwekkend. Zo zorgt laaggeletterdheid voor schaamte, afsluiting en eenzaamheid. Er vindt sociale uitsluiting plaats en laaggeletterden kunnen niet goed participeren aan de samenleving zonder taalvaardigheden.

Er is echter een nog groter probleem dat ervoor zorgt dat laaggeletterdheid rondom autochtone ouderen lastig is op te lossen. Het grotere probleem is namelijk de taboe die over laaggeletterdheid heerst. Autochtone mensen praten niet over het fenomeen laaggeletterd zijn. Juist hierdoor wordt het probleem groter.

De probleemstelling die hieruit opgemaakt kan worden is dan ook; 'Veel autochtone mensen (met name ouderen) beschikken niet over de juiste taalvaardigheden om goed te kunnen participeren in de samenleving. Het probleem rondom laaggeletterdheid is lastig op te lossen, omdat er een taboe heerst over het fenomeen laaggeletterd zijn'.

### Doelstelling

Het opgestelde onderzoeksdoel voldoet aan de 5 richtlijnen die Van der Donk en Van Lanen in hun boek beschrijven. Zo is het onderzoeksdoel voortgekomen uit een probleemanalyse. Er is goed georiënteerd naar het probleem en op deze manier is de hoofdvraag eruit komen rollen. Ook wordt er iets bereikt zodra het onderzoeksdoel bereikt wordt. Zo is het de bedoeling dat het uitgewerkte doel verbeteringen in de beroepspraktijk realiseert, namelijk het doorbreken van het taboe rondom laaggeletterdheid, waardoor laaggeletterdheid geen maatschappelijk probleem meer is. Verder is het onderzoeksdoel afgebakend en kan er bijna tot geen eigen invulling van mensen plaatsvinden. Woorden zoals 'verbeteren' en 'op termijn' zijn expres voorkomen. Tot slot kan het onderzoek ook bijdrage leveren aan het bereiken van het onderzoeksdoel. Er wordt onderzocht aan de hand van literatuuronderzoek, maar ook aan de hand van afgenomen interviews. Op deze manier is het onderzoek betrouwbaarder en is het antwoord naar het onderzoeksdoel duidelijker. Samen met de secretaris van stichting ASHA is er een doel opgezet, namelijk; Het taboe rondom laaggeletterdheid doorbreken.

### Onderzoeksvragen

Hoofdvraag: *Hoe kan de taboe rondom laaggeletterdheid en analfabetisme bij autochtone ouderen (50+) doorbroken worden?*

Om de hoofdvraag te kunnen beantwoorden zijn er een aantal dingen die uitgelegd moeten worden. Zo moet er uitgelegd worden wat er volgens de organisatie en de projectgroep wordt verstaan over laaggeletterdheid. Ook moet er een uitleg komen over wat een taboe is en wat dit precies inhoudt.

Verder is het noodzaak dat er uitgelegd wordt wat voor gevolgen laaggeletterdheid met zich mee brengt en op welke wijze mensen die laaggeletterd zijn benaderd moeten worden.

De deelvragen die hieruit zijn ontstaan zijn dan ook;

1. Wat houdt laaggeletterdheid en analfabetisme in?
2. Wat voor gevolgen brengt laaggeletterdheid en analfabetisme mee?
3. Wat houdt het taboe rondom laaggeletterdheid en analfabetisme in?
4. Hoe benader je mensen met schaamtegevoelens?

## Literatuurstudie

Het uiteindelijke probleem is dat er een enorm taboe heerst rondom laaggeletterdheid. Deze taboe zorgt ervoor dat veel autochtone laaggeletterden de confrontatie uit de weg gaan en proberen een leven te leiden zonder te hoeven lezen en/of schrijven. De laaggeletterdheid binnen de maatschappij wordt met het jaar erger en heeft grote consequenties voor het individu, maar ook voor de maatschappij. Het is dus van groot belang de taboe die rondom laaggeletterdheid heerst te doorbreken om dit maatschappelijk probleem op te lossen, aangezien uit onderzoek duidelijk wordt dat taallessen en cursussen helpen dit probleem te verminderen en zelfs te voorkomen. Mensen konden goed uit de voeten doormiddel van hun eigen sociale omgeving. Er wordt veel voor de laaggeletterden gedaan, waardoor het praktijkprobleem blijft bestaan.

Heel veel mensen kunnen te maken krijgen met laaggeletterdheid. Alle leeftijdscategorieën kunnen er mee te maken krijgen. Er is geen manier om laaggeletterden te karakteriseren aan de hand van karaktereigenschappen. Deze zijn namelijk heel wisselend en niet specifiek. Wel is het mogelijk om te kijken naar de grootste risicogroepen die te maken zouden kunnen krijgen met laaggeletterdheid. Zo hebben bijvoorbeeld vrouwen meer kans om laaggeletterd te zijn dan mannen. Ook is er een verhoogde kans op laaggeletterdheid bij ouderen, laagopgeleiden, LSES en allochtonen. Niet alleen de laaggeletterden kampen met het probleem, maar ook de werkgevers, scholen en gemeenten. Deze krijgen weinig tot geen respons als het gaat om geletterdheid, waardoor laaggeletterdheid als een maatschappelijk probleem wordt beschouwd.

Laaggeletterdheid heeft veel gevolgen voor de persoon zelf, maar ook voor anderen. Het probleem treedt altijd op, aangezien het elke dag wel voorkomt. Zo komt het zowel thuis voor als op het werk.

Laaggeletterden nemen gezondheidsrisico's met zich mee. Zo kunnen ze de bijsluiter van hun medicatie niet lezen. Ook beschikken laaggeletterden over lage gezondheidsvaardigheden, waardoor ze minder kennis van ziekten hebben. Ook staan ziektebeelden in relatie van de mate van laaggeletterdheid. Laaggeletterden hebben makkelijker ergens last van dan geletterden. Laaggeletterden hebben minder kennis van de financiële taal, waardoor ze minder goed met geld om kunnen gaan waardoor ze erge schuldenlasten oplopen en dichterbij een faillissement kunnen komen.

Kinderen zijn vaak de dupe van kwetsbare, laaggeletterde ouders en/of volwassenen. Dit komt vooral doordat de ouderen de gebrekkige taal doorgeven aan hun kinderen, waardoor de gebrekkige taal gebrekkig blijft. Als er in gezinnen veel activiteiten omtrent taal worden gedaan, is dit te voorkomen en kan dit zorgen voor een betere cognitieve en sociaalemotionele ontwikkeling. Geletterde mensen zijn vaak gelukkiger en zelfredzamer in de samenleving en hebben over het algemeen een goede plek in de samenleving, terwijl laaggeletterden het vertrouwen in de medemens een beetje verloren hebben. Laaggeletterden hebben meer kans om bij delicten betrokken te zijn, zowel als dader als slachtoffer. Laaggeletterde jongeren komen vaker in aanraking met geweld en wapenbezit.

Als er niets met taal wordt gedaan, verloor je het, waardoor het praktijkprobleem blijft bestaan. Het probleem rondom laaggeletterdheid wordt steeds groter, dit komt vooral door de digitalisering van de maatschappij. Nu valt het probleem extra op.

Laaggeletterdheid is een groot maatschappelijk probleem. Het brengt namelijk veel negatieve gevolgen met zich mee. Er is bijvoorbeeld weinig kans op de arbeidsmarkt en de kans op een goed betaalde baan met uitzicht is nihil. Op het werk zelf kan het ook vervelende gevolgen hebben. Zo kan er geen urenregistratie bij worden gehouden en werkbriefjes kunnen niet gelezen worden. De veiligheidsvoorschriften worden vaak ook niet begrepen. Ook verhoogt laaggeletterdheid de kans op veiligheidsrisico's. Laaggeletterden voelen zich vaak ongezonder en dat zijn ze ook. Ze hebben meer kans op bijvoorbeeld een hartaanval of een arbeidsongeschiktheidsverklaring. Deze veiligheidsrisico's kosten de overheid veel geld.

Laaggeletterden krijgen vaak te maken met sociale uitsluiting en achterstanden ten opzichte van de maatschappij. Het dagelijkse leven kan erg moeizaam verlopen. Mensen met een taalachterstand vermijden situaties waar ze te maken krijgen met taal. Dit gaat in de huidige samenleving steeds moeilijker, aangezien iedereen wordt geacht de taal goed te begrijpen en er mee om te kunnen gaan. Zo wordt de samenleving steeds digitaler en zelfstandiger. Denk hierbij bijvoorbeeld aan geld pinnen of aan het invullen van formulieren.



Niet kunnen lezen en schrijven heeft veel impact op het dagelijkse leven. Mensen kunnen zonder lezen, schrijven of rekenen maar moeilijk participeren aan de samenleving. Mensen die dit maar met moeite kunnen hebben een flinke beperking in hun leven.

Het probleem rondom laaggeletterdheid kan verkleind worden door de taalcursussen laagdrempelig en voor iedereen bereikbaar te maken. Er is echter een rede waarom mensen ervoor kiezen om niet naar een taalcursus te gaan: een taboe. Mensen schamen zich voor het feit dat ze weinig tot niet kunnen lezen en schrijven en praten daar niet graag over. Ze zouden last kunnen hebben van negatieve schoolervaringen en het gebrek aan zelfvertrouwen waardoor men er toch voor kiest om niet aan de taalcursussen mee te doen.

Het probleem rondom laaggeletterdheid komt veel voor. Elke dag krijg je er wel mee te maken. Denk hier bijvoorbeeld aan het invullen van formulieren of het lezen en beantwoorden van brieven en mails. Het probleem komt overal voor. Zowel thuis, als onderweg. Veel mensen kunnen door dit probleem maar moeilijk participeren aan de samenleving. Laaggeletterdheid vormt een belemmering voor de communicatie tussen zowel mensen onder elkaar en als mens en instantie.

Overal in Nederland komt laaggeletterdheid voor.

In Utrecht is het probleem rondom laaggeletterdheid erg groot. Via stichting Lezen en Schrijven probeert de gemeente Utrecht het probleem terug te dringen en taalvaardigheden van mensen te bevorderen. Doordat de projectgroep vanuit stichting ASHA en stichting Lezen en Schrijven onderzoek doet, is het onderzoek rondom laaggeletterdheid in Utrecht gestart.

Laaggeletterdheid heet niet één specifieke oorzaak. Het draait om factoren die elkaar wederzijds beïnvloeden. Deze oorzaken zijn op te delen in 3 soorten:

- De thuissituatie en de sociale omgeving (in de kinderjaren)
- Het onderwijs
- Individuele factoren

Bij de thuissituatie en de sociale omgeving is het van belang dat er thuis veel met taal wordt gedaan. Het voorlezen van een kind is belangrijk voor de taalontwikkeling van het kind. De taalachterstanden die kinderen oplopen thuis kunnen bijna niet ingehaald worden door scholing. Er kan een kloof ontstaan tussen geletterden en laaggeletterden als de taal thuis niet overeenkomt met de taal in het onderwijs.

Bij het onderwijs is het van belang dat de leerlingen/studenten goed met de grotere groep kunnen meegaan betreft leerstof. Er is namelijk bijna geen tijd voor de docent om individuen extra aandacht te geven. Ook is het zo dat mensen die lezen en schrijven niet onder de knie krijgen, het in het dagelijkse leven uit de weg gaan. Op deze manier kan er een grotere taalachterstand ontstaan. Het principe luidt: 'Use it, or lose it' en dit betekent dat je taal moet gebruiken, anders verloor je het.

Ook is het zo dat de individuele factoren van het individu ervoor kunnen zorgen dat er een taalachterstand opgelopen kan worden.

Dyslexie en dyscalculie zijn leerhandicaps die ervoor zorgen dat het lezen, schrijven en rekenen vermoeilijkt wordt. Toch is het mogelijk om met deze handicaps een goed niveau van geletterdheid te behalen middels van de juiste persoonlijke aanpak.

Laaggeletterdheid kan worden verminderd of voorkomen, maar dit eist een individuele, langdurige en vroegtijdige aanpak.

## Aanpak of methode

De projectgroep heeft een diner georganiseerd met als thema taal. Deze avond was bedoeld om data te verzamelen over de doelgroep waar dit onderzoek over gaat (Utrechtse, oudere laaggeletterden) door middel van gespreksvoering. De uitnodigingen zijn verstuurd naar Utrechtse ouderen. Voor ons onderzoek was het niet noodzakelijk om alleen laaggeletterden te spreken, want vaak hebben ze wel een kennis die laaggeletterd is of kunnen ze zich goed inleven in een laaggeletterde.

Om een zo concreet mogelijk antwoord te krijgen op de deelvraag: "Wat voor gevolgen brengt laaggeletterdheid en analfabetisme mee?" en "Wat houdt het taboe rondom laaggeletterdheid en analfabetisme in?", is naast theoretische kennis ook gebruik gemaakt van de uitkomsten van de interviews tijdens de taalavond. Hierdoor konden de resultaten van de theorie en van de ouderen met elkaar vergeleken worden en kan er een redelijk betrouwbare conclusie getrokken worden.

De projectgroep is dus in gesprek gegaan met de ouderen. Dit leverde data op van de respondenten waaruit interessante conclusies getrokken kunnen worden. Niet alleen de ouderen zijn geïnterviewd, ook professionals zijn geïnterviewd. De data van de interviews van de professionals zijn gebruikt bij de probleemanalyse. Als derde bron leverde de literatuurstudie ook veel bruikbare data. De data van deze drie bronnen werden met elkaar vergeleken in een horizontale vergelijking (Van der Donk en Van Lanen, 2015).

Er is gekozen voor een horizontale vergelijkingsmethode (Van der Donk en Van Lanen, 2015). Deze methode is geschikt voor kleinere groepen mensen, wat goed bij het project aansluit. De projectleden hebben 20 mensen geïnterviewd. 4 professionals en 16 laaggeletterden/kennissen van laaggeletterden.

Uit de literatuurstudie zijn 2 deelvragen gekozen die het meest behulpzaam zijn voor het beantwoorden van de hoofdvraag. Hier ligt vooral de focus op hoe de professionals, de theoretische kennis en de (kennissen van) laaggeletterden zelf kijken naar de gevolgen van laaggeletterdheid en naar wat laaggeletterden zou helpen de taboe te doorbreken. Door middel van de horizontale vergelijking worden de antwoorden in een overzichtelijk schema naast elkaar gezet. Uiteindelijk worden ze bij het kopje bevindingen vergeleken met elkaar. Deze methode heeft ervoor gezorgd dat wij de resultaten concreet met elkaar konden vergelijken.

## Resultaten

Er is gekozen voor een horizontale vergelijkmethode (Van der Donk en Van Lanen, 2015). Deze methode is geschikt voor kleinere groepen mensen, wat goed bij het project aansluit. De projectleden hebben 20 mensen geïnterviewd. 4 professionals en 16 laaggeletterden/kennissen van laaggeletterden.

Uit de interviews zijn 2 vragen gekozen die het meest behulpzaam zijn voor het beantwoorden van de deelvragen. Hier ligt vooral de focus op hoe de professionals, de theoretische kennis en de laaggeletterden zelf kijken naar de gevolgen van laaggeletterdheid en naar wat laaggeletterden zou helpen de taboe te doorbreken. Door middel van de horizontale vergelijking worden de antwoorden in een overzichtelijk schema naast elkaar gezet. Uiteindelijk worden ze bij het kopje bevindingen vergeleken met elkaar. Zo wordt er een duidelijk overzicht gecreëerd van de verschillen en overeenkomsten tussen de antwoorden.

In de volgende tabel staat uitgelegd om welke vraag het gaat en welke antwoorden de verschillende bronnen (professionals, theorie, laaggeletterden) hebben gegeven. Ook worden de bevindingen in dezelfde tabel toegelicht om de overeenkomsten en verschillen te bespreken.

Door middel van de horizontale vergelijking probeert de projectgroep een antwoord te geven op de hoofdvraag die gebruikt zal worden voor het eindproduct.

Overkoepelende vraag:	Professional	Theoretische kennis	Laaggeletterden/kennissen van laaggeletterden	Bevindingen
<p>Wat voor gevolgen heeft laaggeletterdheid in het dagelijks leven?</p> <p><b>Waarom:</b></p> <p>De gevolgen van laaggeletterdheid zijn erg belangrijk om erachter te komen hoe je de taboe kunt doorbreken. Het zou namelijk ook kunnen</p>	<p>Professional 1:</p> <p>Participeren in de huidige digitale samenleving wordt erg lastig als je niet kunt lezen en schrijven. Communicatie tussen een laaggeletterde en instanties verloopt stroef. Hierbij het je de vaardigheden lezen en schrijven namelijk hard nodig.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jaarlijks 1 miljoen extra kosten voor Nederland</li> <li>• Lichamelijke en geestelijke gesteldheid is minder</li> <li>• Moeite met (vinden van) werk</li> <li>• Lastig om grip te</li> </ul>	<p>Geïnterviewde 1:</p> <p>Mijn man durfde onze kinderen nooit voor te lezen.</p>	<p>Alle drie de bronnen zijn stellen dat laaggeletterdheid negatieve gevolgen heeft. Eén geïnterviewde ziet er behalve negatieve, ook een positief gevolg in.</p> <p>De professionals noemen vooral dat het in de huidige digitale samenleving erg lastig is voor mensen die laaggeletterd zijn. Een</p>

zijn dat de nadelen niet opwegen tegen de voordelen en dat er niet genoeg behoefte is aan het doorbreken van die taboe.	Professional 2:  Doordat je niet kunt meedoen op het moment dat de overheid digitaliseert, wordt je eenzaam.	houden op financiën	Geïnterviewde 2:  Het zorgt ervoor dat ik op de achter grond treed. Vroeger was dit nog erger, ik was bang dat mijn laaggeletterdheid op zou vallen. Hierdoor was ik best eenzaam. Nu maakt het niet meer zoveel uit, omdat ik toch oud ben.	aantal geïnterviewden noemen inderdaad dat de digitalisering een knelpunt is.  Wat de geïnterviewden vooral als belemmerend ervaren, is de afhankelijkheid die zij ervaren. Ook geven sommige aan dat ze het proberen te verbergen en daardoor eenzaam worden. De professionals zeggen hetzelfde; door niet kunnen participeren, word je eenzaam.  Bij de geïnterviewde wordt vooral benoemd dat het openen/sturen van brieven lastig is. Dit zou het lastig kunnen maken om grip te houden op financiën, wat de theorie als gevolg noemt van laaggeletterdheid.  De professionals en de theorie stellen beide dat het lastig zal zijn om werk te vinden als je laaggeletterd bent. Je zal dan al problemen ondervinden bij het schrijven van brieven, wat de geïnterviewde aangeven lastig te vinden, of bij het digitaal solliciteren.  Conclusie  De drie bronnen (professionals, theorie
	Professional 3:  Brieven kunnen niet gelezen en geschreven worden. Dit zorgt voor veel problemen in samenwerking met instanties zoals schuldhulpverlening.		Geïnterviewde 3:  Op werk had ik er veel last van. Notitiebriefjes kon ik niet lezen. Ik vroeg altijd maar wat ik kon doen, zodat ik lees- of schrijfvaardigheid niet nodig had.	
	Professional 4:  Het is een groot obstakel, vooral bij het participeren in de samenleving. Je kunt geen brieven lezen en schrijven. Dit maakt het ook moeilijk om te kunnen solliciteren. De gevolgen hiervan zijn uitsluiting, schaamte en eenzaamheid.		Geïnterviewde 4:  Je bent erg afhankelijk van anderen, maar soms is dat juist fijn. Mijn kleinkinderen zie ik vaker als ik hulp nodig heb bij het lezen van brieven.	
			Geïnterviewde 5:  Brieven schrijven doe ik nooit. Dit zorgt ervoor dat ik altijd moet bellen of moet vragen om hulp.	
			Geïnterviewde 6:  Ik heb eigenlijk geen idee. Je leest overal wel toch? Je zou bijvoorbeeld niet de krant kunnen lezen of achter de computer kunnen zitten.	

			Zelf zou ik zo snel mogelijk hulp zoeken!	<p>en geïnterviewden) hebben alle drie dezelfde ideeën over de gevolgen van laaggeletterdheid. Er zijn bijna alleen maar overeenkomsten tussen de antwoorden van de drie bronnen, maar er is één opvallend antwoord. Er is namelijk één laaggeletterde die er ook iets positiefs uithaalt. Omdat zij niet kan lezen en schrijven komen haar kleinkinderen vaak langs om haar daarbij te helpen. Hier geniet ze van.</p>
			<p>Geïnterviewde 7:</p> <p>Mijn zus kan niet zelf op pad. Ze is altijd samen met haar man of met andere familie. Ze heeft altijd wel hulp nodig. Ze kan ook niets digitaal. Ze heeft geen digitale bank, dus de familie moet het dan van voor haar oplossen. Zelf zou ik gek worden van mijn onwetendheid en afhankelijkheid.</p>	
			<p>Geïnterviewde 8:</p> <p>Hij kan bijvoorbeeld brieven lezen, maar er geen terugsturen. Ook heeft hij er wel moeite mee op zijn werk. Het is ook niet niks natuurlijk, niet kunnen lezen en schrijven. Als ik zelf niet zou kunnen lezen en schrijven zou ik me schamen, omdat je tenslotte gewoon in Nederland bent geboren.</p>	

Overkoepelende vraag:	Professional	Theoretische kennis	Laaggeletterden/ kennissen van laaggeletterden	Bevindingen
<p>Wat zou laaggeletterden helpen om de taboe te doorbreken?</p> <p><b>Waarom:</b></p> <p>Via deze vraag hopen we nieuwe inzichten te krijgen in wat mensen over hun schaamte heen zou krijgen.</p> <p>Om een duidelijk beeld te krijgen van wat er zou helpen om mensen over die drempel te krijgen, stelden wij deze vraag.</p>	<p>Professional 1:</p> <p>Niet mondjesmaat hulp aanbieden, maar oog hebben voor de individu.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vertrouwen winnen</li> <li>• Op een positieve geïnteresseerde manier contact zoeken</li> <li>• Complimenten geven</li> <li>• Zorgen voor een gelijkwaardige benadering</li> <li>• Hou rekening met eigen beslissingsrecht, ga niet pushen</li> </ul>	<p>Geïnterviewde 1:</p> <p>Meer avonden met het thema taal organiseren in de buurt. De drempel is dan zo laag dat de taboe op de achtergrond verdwijnt. Mensen durven dan in gesprek te gaan met elkaar over laaggeletterdheid.</p>	<p>Alle drie de bronnen zijn het erover eens dat het een taboe is, en dan wordt vooral schaamte bedoelt.</p> <p>Wat erg opvalt is dat de professionals vooral kijken naar de praktische kant. Ze denken dat het zal helpen als ze bijvoorbeeld meer kennis zouden hebben over de taboe en laaggeletterdheid, preventief zullen handelen of meer kijken naar de oorzaak van het probleem en proberen die weg te nemen.</p> <p>De theorie en de (kennissen van) laaggeletterden zijn vooral gericht op de aanpak. Wat opvalt is dat beide partijen benoemen dat een gelijkwaardige benadering erg belangrijk is. Op een positieve manier contact zoeken, bijvoorbeeld in de vorm van een taalavond in de buurt, werkt drempelverlagend. Volgens de theorie en de laaggeletterden is het creëren van een vertrouwelijke sfeer ook erg belangrijk.</p> <p>Eén van de (kennissen van) laaggeletterden stelt dat interne motivatie erg belangrijk is</p> <p>Twee professionals stellen dat er al veel wordt gedaan aan het terugdringen van laaggeletterdheid, terwijl een aantal (kennissen van) laaggeletterden stellen dat het MW er ook alerter op kan zijn en dat meer taalavonden in de buurt ook helpend zal zijn.</p>
	<p>Professional 2:</p> <p>De groep laaggeletterden wordt steeds groter, professionals moeten het probleem beter analyseren zodat het aantal laaggeletterden terugdringt.</p>		<p>Geïnterviewde 2:</p> <p>De motivatie moet van binnen komen bij degene die er last van heeft. Als iemand niet wilt leren, dan kun je diegene ook niks leren. Dan zal de taboe ook nooit doorbroken hoeven worden. Ik snap dat mensen zich zouden schamen. In een veilige sfeer met mensen met hetzelfde niveau is het misschien minder beschamend, omdat iedereen dan gelijk is.</p>	
	<p>Professional 3:</p> <p>Er wordt al veel gedaan, maar er moet meer preventief gehandeld worden.</p>		<p>Geïnterviewde 3:</p> <p>Ik denk dat mensen bang zijn uitgelachen te worden. Misschien weten mensen niet eens dat er zulke lessen bestaan voor volwassenen. Als ik laaggeletterd zou zijn zou ik willen dat ze folders uitdelen met een uitnodiging voor een taalles. Als het vreemde zijn hoeft je je minder te schamen. Ook is een vertrouwelijke sfeer belangrijk.</p>	
	<p>Professional 4:</p> <p>Er wordt al veel aan gedaan, maar laaggeletterdheid is een gevolg van bijvoorbeeld vroegtijdig schooluitval, ouders die niet naar school zijn gegaan of opgroeien in achterstandswijken. Er moet dus gekeken worden naar de</p>		<p>Geïnterviewde 4:</p> <p>Avonden zoals deze! Mensen moeten weten dat ze niet alleen zijn denk ik, en dan lijkt het probleem ineens minder erg. Als mensen er samen over kunnen praten is het goed.</p> <p>Geïnterviewde 5:</p> <p>Ik denk dat die mensen moeten weten dat een taalles niets is om je</p>	

	<p>oorzaak en dat proberen op te lossen.</p>		<p>voor te schamen. Ze moeten even doorbijten en gewoon gaan, ook al is dit lastig. Misschien dat de taallessen niet in een bibliotheek gegeven hoeven worden, maar bijvoorbeeld bij mensen thuis of in buurthuizen. Dit is misschien laagdrempeliger omdat het een veilige omgeving is.</p> <p>Geïnterviewde 6: Proberen in gesprek te gaan met ze. Zoals nu bijvoorbeeld. Maatschappelijk werk zou er ook alerter op kunnen zijn.</p> <p>Geïnterviewde 7: Je moet ze niet behandelen als kleine kinderen. Een taalles kan ook leuk zijn en ze niet wijzen op wat ze niet kunnen, maar juist op wat ze wel kunnen. Als je ze helpt dan kunnen ze dat misschien wel verder ontwikkelen op een leuke manier.</p> <p>Geïnterviewde 8: De drempel om hulp te zoeken ligt te hoog. Mensen weten niet waar ze heen moeten en voor die mensen is het ook nog een heel gedoe. Als die drempel wat lager zou liggen dan zou de stap om hulp te zoeken niet zo groot zijn. Ook kunnen radiostations er misschien iets mee. Het bespreekbaar maken; zo bereik je een grote groep mensen en dus zeker ook mensen die laaggeletterd zijn. Als mensen zo horen dat ze niet alleen zijn is het makkelijker om zich aan te melden.</p>	<p>Conclusie: De antwoorden dan de professionals zijn uit een wat zakelijker oogpunt dan die van de theorie en de (kennissen van) laaggeletterden. Voor het slagen van de hulpverlening in de vorm van taallessen zelf zijn de antwoorden van de professionals meer passend. De theorie en de geïnterviewden gaan diep in op de schaamte rondom de taboe, waarbij vertrouwen en het verlagen van de drempel sleutelwoorden zijn.</p>
--	--	--	---	--

## **Validiteit en betrouwbaarheid**

De projectleden streven er in dit onderzoek naar dat het onderzoek dezelfde onderzoeksresultaten opleveren als het door iemand anders uitgevoerd zou worden. Voor het onderzoek zijn alleen autochtone ouderen, wonend in Utrecht, geïnterviewd. Hierdoor zijn de uitkomsten van het onderzoek zeer passend voor het beantwoorden van de hoofdvraag, omdat die specifieke doelgroep dezelfde is waar het onderzoek op is gespecialiseerd. Dit maakt de uitkomsten van de interviews betrouwbaar en zeer bruikbaar voor het beantwoorden van de hoofdvraag (Van der Donk en van Lanen, 2015).

De projectgroep streeft naar een zo valide mogelijk onderzoek. Dit neemt niet weg dat er altijd beïnvloedende factoren zijn. Helemaal in een setting als de onze, waarbij de ouderen voor het eerst werden uitgenodigd voor een diner met als thema taal. Dit onderzoek is redelijk resultaatvalide. Uiteindelijk wordt er door de projectgroep een adviesrapport gegeven wat ingezet kan worden bij het oplossen van het praktijkprobleem. De externe validiteit heeft de projectgroep probeert optimaal te maken. De hoofdvraag gaat over autochtone ouderen in Utrecht (50+) en alleen die specifieke doelgroep is ook geïnterviewd.



## Conclusies

Er is een duidelijk verschil tussen laaggeletterdheid en analfabetisme. Laaggeletterden hebben in een kleine mate kennis van taal, maar zitten niet op een zodanig niveau dat ze goed kunnen participeren aan de samenleving. De norm wordt gelegd bij eindniveau vmbo of op MBO-2/3 niveau.

Laaggeletterden zijn niet per definitie digibeet, ondanks dat ze niet beschikken over de basisvaardigheden om het digitale netwerk te betreden. Ongeveer 87% van de laaggeletterden heeft weleens een computer gebruikt.

Laaggeletterdheid gaat vaak gepaard met problemen met cijfers en rekenen (laaggecijferdheid). Ongeveer de helft van de laaggeletterden heeft ook fikse problemen met rekenen en het oplossend vermogen. 1,5% van de laaggeletterden bereikt niveau 3 met rekenen en het oplossend vermogen.

In tegenstelling tot laaggeletterden kunnen analfabeten helemaal niet lezen en schrijven, ook niet een klein beetje. Dit kan verschillende oorzaken hebben. Analfabeten kunnen vaak goed uit de voeten met de spreektaal, maar weten vaak niet wat ze met geschreven taal aan moeten. Wel kunnen ze kernwoorden uit een zin herkennen (her)plaatsen. Ze leren pas echt goed klanken en woorden kennen als ze leren lezen en schrijven. Er is dus duidelijk een verschil tussen analfabetisme en laaggeletterdheid en het is daarom dus ook onterecht dat deze begrippen vaak door elkaar worden gebruikt.

Laaggeletterdheid en analfabetisme brengt erg veel gevolgen met zich mee. Het kan gevolgen hebben voor je gezondheid, je financiële situatie en het vinden of het behouden van werk. Het bezitten van vaardigheden in taal is essentieel in het hedendaagse leven. De uitkomsten van de interviews zeggen hetzelfde. Het is een belemmering in het dagelijks leven. Je hebt taalvaardigheid bij zoveel dingen nodig, dat 100% van de respondenten het als onprettig ervaart. 62,5% (5/8) geeft aan dat ze zich schamen, of zich zouden schamen.

Deze kennis helpt je een stapje dichterbij het begrijpen van de taboe, wat weer helpt bij het doorbreken van de taboe.

Een taboe is een onderwerp, thema of handeling die in de sociale context als ongepast wordt gezien. Het is lastig te doorbreken, maar het kan wel doormiddel van een langere tijdsperiode. Het is niet zeker hoe taboes precies ontstaan, maar het kan zowel culturele als onbewuste beginselen hebben.

In Nederland wordt bijna niet gesproken over laaggeletterdheid onder autochtonen. Dit terwijl onderzoek heeft aangetoond dat praten over deze problematiek positieve gevolgen heeft voor de personen met het probleem. Als mensen weten dat ze niet alleen zijn, praten ze gemakkelijker over een onderwerp wat ze minder leuk vinden, in dit geval hun problematiek rondom taal.

Mensen die uiteindelijk mee hebben gedaan aan taallessen en cursussen voelen zich beter over zichzelf en hebben over het algemeen veel zelfvertrouwen.

Laaggeletterdheid beïnvloed niet alleen het leven van de persoon met problemen, maar ook de omgeving van deze persoon.

Uit de interviews komt naar voren dat er veel schaamte heerst rondom laaggeletterdheid bij autochtonen. Er wordt gezegd dat het als autochtoon ongebruikelijk is om je eigen taal niet te kunnen lezen en schrijven.

Mensen uit het interview geven aan dat een vertrouwenspersoon zou kunnen helpen bij het taboe. Mensen moeten iemand hebben waar ze mee kunnen praten over problemen zoals deze. Dit mag zowel een maatschappelijk werker als een ervaringsdeskundige zijn, als ze maar weten dat ze niet alleen met het probleem te kampen hebben. Ze hebben als het ware een stok achter de deur; iemand die zegt 'Kom op, je kan het!'.

Mensen moeten zelf baat hebben bij de taallessen, anders komen ze niet. Het moet hun eigen idee zijn, anders hebben de taallessen geen zin.

Ook wordt er verteld dat vertrouwen en een vertrouwelijke sfeer erg gewenst zijn. Ook een omgeving voor de taallessen is belangrijk. Men geeft aan dat de bibliotheek te veel met taal te

maken heeft. Liever willen ze dat taallessen individueel worden gegeven of in groepen in een buurthuis.

Schaamte is een heftig gevoel, wat er zelfs voor kan zorgen dat mensen zich terugtrekken. Het speelt erg bij autochtone laaggeletterden, omdat ze vaak onzeker zijn en niet willen dat iemand hun onkunde ziet. Iemand benaderen met schaamtegevoelens is lastiger dan je zal denken. De onzekerheid en angst om afgewezen te worden zorgen ervoor dat je voorzichtig moet zijn in je benadering en een veilige sfeer moet creëren. Dit is essentieel voor mensen die zich schamen. In een veilige omgeving waar ze zich geaccepteerd en gerespecteerd voelen, zal ervoor zorgen dat je het vertrouwen wint. Het taboe zal naar de achtergrond verdwijnen en er zal ruimte zijn om stappen vooruit te zetten.

### **Algemene conclusie: het beantwoorden van de hoofdvraag**

Hoe kan het taboe rondom laaggeletterdheid en analfabetisme bij autochtone ouderen (50+) doorbroken worden?

Dit kan doorbroken worden door:

- In je achterhoofd houden dat je iemand benaderd die zich ernstig schaamt. Je moet dus zorgen voor een
  - Veilige sfeer
  - Gelijke behandeling
  - Laagdrempelige behandeling

En hoe doe je dit nou? Wat de projectgroep veelal als respons kreeg van de respondenten, is dat een taalavond in de buurt als laagdrempelig wordt ervaren. Dit kon je ook zien aan het aantal mensen wat eropaf kwam.

Conclusie: het taboe kan doorbroken worden door laagdrempelige hulp, bijvoorbeeld in de buurt zelf. Hoe deze georganiseerd gaat worden, is aan stichting Asha om verder te onderzoeken. Dit adviesrapport kunnen ze daarvoor gebruiken.

## **Discussie**

In totaal zijn er 20 mensen geïnterviewd. 4 professionals en 16 (kennissen van) laaggeletterden. Dit maakt het geen generaliseerbaar onderzoek, omdat er niet één conclusie kan worden getrokken.

Dit adviesrapport kan gebruikt worden om verder mee te onderzoeken, bijvoorbeeld meer mensen te interviewen of om daadwerkelijk de hulp laagdrempeliger te maken.

Dit adviesrapport is handig voor elke medewerker die te maken krijgt met het taboe, denk hierbij niet alleen aan betaalde krachten maar juist ook aan vrijwilligers.

## Literatuurlijst

- Abels, C. (z.d.). *VVD-initiatiefvoorstel. Meer participatie door taal in Den Haag*. Verkregen op 17 mei, van <http://www.vvddenhaag.nl/wp-content/uploads/2011/10/Aanpak-laaggeletterdheid.pdf>
- ANP. (2006). *Laaggeletterdheid bestrijden door taboe te doorbreken*. Verkregen op 23 mei, van <http://www.volkskrant.nl/binnenland/laaggeletterdheid-bestrijden-door-taboe-te-doorbreken~a760365/>
- Asha. (z.d.-a). *Doelstellingen stichting Asha*. Opgehaald op 3 maart 2017, van <http://www.stichtingasha.nl/doelstellingen-stichting-asha/>
- Asha. (z.d.-b). *Doelgroep stichting Asha*. Opgehaald op 2 maart 2017, van <http://www.stichtingasha.nl/doelgroep-stichting-asha/>
- Asha. (z.d.-c). *Ontmoetingsproject voor Hindoestaanse ouderen*. Opgehaald op 7 maart, van <http://www.stichtingasha.nl/ontmoetingsplek-ouderen/>
- Bersee, T., Boer, D. de. & Defesche, P. (2008). *Laaggeletterdheid. Leidraad voor doorverwijzers*. 's-Hertogenbosch: CINOP
- Bohenn, E., Ceulemans, C., Guchte, C., van de; Kurvers, J. & Tendeloo, T., van. (2004). *Laaggeletterdheid in de Lage landen – Hoge prioriteit voor beleid*. Den Haag: Nederlandse Taalunie
- Bruins, B. (2017.). *Lees-, schrijf- en digivaardigheid voor iedereen*. Opgehaald op 2 mei 2017 van: <http://www.binnenlandsbestuur.nl/sociaal/kennispartners/uwv/lees-schrijf-en-digivaardigheid-voor-iedereen.9560070.lynkx>
- Buisman, M. & Houtkoop, W. (2014). *Laaggeletterdheid in kaart*. Verkregen op 17 mei 2017, van [https://www.lezenenschrijven.nl/uploads/editor/Laaggeletterdheid\\_in\\_Kaart\\_\(2014\).pdf](https://www.lezenenschrijven.nl/uploads/editor/Laaggeletterdheid_in_Kaart_(2014).pdf)
- CBE. (z.d.). *Zonder omwegen*. Opgehaald op 18 april 2017 van: <http://platformtaal.nl/sites/default/files/Zonder%20omwegen%20Een%20kwalitatief%20onderzoek.pdf>
- Donk, C. van der & Lanen, B. van. (2013). *Praktijkonderzoek in zorg en welzijn*. Bussum: Uitgeverij Coutinho
- Ensie. (z.d.-a). *Laaggeletterdheid*. Verkregen op 17 mei 2017, van <https://www.ensie.nl/redactie-ensie/laaggeletterdheid>
- Ensie. (2016). *Taboe*. Verkregen op 23 mei, van <https://www.ensie.nl/redactie-ensie/taboe>
- Garbe, C., Holle, K. & Weinhold, S. (2009). *Socrates Observation ADORE-project: Teaching Adolescent Struggling Readers*. Lueneburg: Consortium of ADORE project.
- Gemeente Utrecht. (2013.). *Herijking Volwasseneducatie*. Opgehaald op 25 februari 2017 van: <https://praktijkvoorbeelden.vng.nl/databank/onderwijs/beroepsonderwijs-en-volwasseneneducatie/herijking-volwasseneneducatie.aspx?kws=utrecht>
- Greef, M. de., Segers, M & Nijhuis, J. (2014). *Feiten en cijfers geletterdheid*. Den Haag: OBT BV
- Greef, M. de. & Segers, M. (2016). *Van gezonde taal tot familietaal naar werktal*. Verkregen op 30 mei, van [https://www.lezenenschrijven.nl/uploads/editor/Van\\_gezonde\\_taal\\_tot\\_familietaal\\_naar\\_werktaal\\_literatuurstudie\\_LS\\_MU\\_juni2016\\_.pdf](https://www.lezenenschrijven.nl/uploads/editor/Van_gezonde_taal_tot_familietaal_naar_werktaal_literatuurstudie_LS_MU_juni2016_.pdf)
- Grit, R. (2015). *Projectmanagement: projectmatig weken in de praktijk* (zevende druk). Groningen: Noordhoff Uitgevers BV.
- Harrewijn, F. (2014). *Taalproject wil taboe doorbreken*. Verkregen op 18 april 2017, van

- <http://www.taalproject.nl/wp-content/uploads/2014/03/Taalproject-wil-taboe-doorbreken-Het-Kontakt-maart-2014.pdf>
- Heiden, I. van der en Rademakers, J. (2015.). *Laaggeletterdheid en gezondheid*. Opgehaald op 5 mei 2017 van: [https://www.lezenenschrijven.nl/uploads/editor/Laaggeletterdheid\\_en\\_Gezondheid\\_definitief\\_rapport\\_23032015.pdf](https://www.lezenenschrijven.nl/uploads/editor/Laaggeletterdheid_en_Gezondheid_definitief_rapport_23032015.pdf)
- Hiemstra, D. (2012). *Talentedwizer. Talentenontwikkelingsprogramma*. Den Haag: Boom Lemma uitgevers.
- Issuu. (2010). *Beroepscode voor de maatschappelijk werker*. Geraadpleegd op 7 juni 2017, van [https://issuu.com/nvmwstaf/docs/nvmw\\_beroepscode](https://issuu.com/nvmwstaf/docs/nvmw_beroepscode)
- Krumm, H. (2010). *Plan van aanpak. Laaggeletterdheid*. Verkregen op 19 april 2017, van [www.vebego.com/File.aspx?id=711a3218-4be8-426f-9992-0fc3af3fcd48](http://www.vebego.com/File.aspx?id=711a3218-4be8-426f-9992-0fc3af3fcd48)
- Kurvers, J. (z.d.). Wat weet een analfabeet over taal en schrift? Verkregen op 17 mei 2017, van <http://www.taalcanon.nl/vragen/wat-weet-een-analfabeet-over-taal-en-schrift/>
- Landelijk opleidingsoverleg MWD. (2009). *Landelijk opleidingsprofiel voor de hbo-bacheloropleiding Maatschappelijk Werk en Dienstverlening*. Geraadpleegd op 8 juni, van [http://www.vereniginghogescholen.nl/system/profiles/documents/000/000/030/original/opleidingsprofiel\\_20mwd\\_2019-10-2009.pdf?1437563937](http://www.vereniginghogescholen.nl/system/profiles/documents/000/000/030/original/opleidingsprofiel_20mwd_2019-10-2009.pdf?1437563937)
- Leij, A., van der., Korf, M. & Zijlstra, H. (2016). Tijdschrift voor logopedie. Verkregen op 30 mei, van <https://www.lexima.nl/publicaties/voorkomen-van-laaggeletterdheid-en-dyslexie>
- Lukoseviciute, L. (2014). *De maatschappelijke kosten van laaggeletterdheid*. Opgehaald op 2 mei 2017 van: <https://www.taalakkoord.nl/documenten/publicaties/2015/04/28/de-maatschappelijke-kosten-van-laaggeletterdheid>
- ManagementSupport. (2014). *Samenwerken in een projectteam, welke positie neem jij in?* Geraadpleegd op 8 juni, van [http://www.managementsupport.nl/persoonlijke-ontwikkeling/tips\\_tricks/2014/6/samenwerken-in-een-projectteam-welke-positie-neem-jij-in-1011123](http://www.managementsupport.nl/persoonlijke-ontwikkeling/tips_tricks/2014/6/samenwerken-in-een-projectteam-welke-positie-neem-jij-in-1011123)
- Ministerie van onderwijs, cultuur en wetenschap. (2015). *Actieprogramma Tel mee met Taal*. Verkregen op 18 april 2017, van <https://www.rijksoverheid.nl/binaries/...tel...actieprogramma-tel-mee-met-taal.pdf>
- Movisie. (2016.). *Kansen voor wijkteams door aandacht voor laaggeletterdheid bij financiële problemen*. Opgehaald op 5 mei 2017 van: <https://www.movisie.nl/nieuwsbericht/kansen-wijkteams-door-aandacht-laaggeletterdheid-financiele-problemen>
- NVMW. (2010). *Beroepscode voor de maatschappelijk werker*. Geraadpleegd op 7 juni 2017, van <http://www.strijdlust.net/data/website/Beroepscode%20MW-versie%202010.pdf>
- Oomkes, z.d. *Samenwerken: hoe samen werkt, artikel 1*. Geraadpleegd op 8 juni 2017, van [https://bb.avans.nl/bbcswebdav/pid-408775-dt-content-rid-1947469\\_1/xid-1947469\\_1](https://bb.avans.nl/bbcswebdav/pid-408775-dt-content-rid-1947469_1/xid-1947469_1)
- Over Je Kop. (z.d.). *Onzekerheid*. Opgehaald op 16 mei 2017 van: <http://www.overjekop.nl/depressie/onzekerheid/>
- PBLQ (2013). *De burger kan het niet alleen. Digitale dienstverlening die past bij digitale vaardigheden van burgers*. Den Haag: Sdu Uitgevers.
- Perspectief Psychologenpraktijk. (z.d.). *Schuldgevoelens en schaamte*. Opgehaald op 24 april 2017 van: <https://www.psychologenpraktijkperspectief.nl/verwijzers/artsen-voor-volwassenen/stoornissen/schuldgevoelens-en-schaamte/>
- Psycholoog Gouda. (z.d.). *Schaamte en schuld – Psycholoog Gouda*. Opgehaald op 16 mei

- 2017 van: <http://www.psycholooggouda.com/schaamte-en-schuld-gevoelens-psycholoog-gouda.php>
- Stichting Lezen & Schrijven. (z.d.-a). *Veelgestelde vragen*. Verkregen op 17 mei 2017, van <https://www.lezenenschrijven.nl/over-laaggeletterdheid/veelgestelde-vragen/>
- Stichting Lezen & Schrijven. (z.d.-b). Laaggeletterdheid in Nederland. Verkregen op 17 mei 2017, van <https://www.lezenenschrijven.nl/over-laaggeletterdheid/>
- Stichting Lezen & Schrijven (2015). Jaarbericht 2015. Verkregen op 30 mei, van [https://www.lezenenschrijven.nl/uploads/editor/Jaarbericht\\_2015\\_Lezenenschrijven.pdf](https://www.lezenenschrijven.nl/uploads/editor/Jaarbericht_2015_Lezenenschrijven.pdf)
- Taal voor het Leven. (2017.-a). *Over Stichting Lezen & Schrijven*. Opgehaald op 22 februari 2017 van: <https://www.taalvoorhetleven.nl/over-taal-voor-het-leven/stichting-lezen-schrijven/>
- Taal voor het Leven. (2017.-b). *Over Taal voor het Leven*. Opgehaald op 22 februari 2017 van: <https://www.taalvoorhetleven.nl/over-taal-voor-het-leven/het-programma/>
- Tel mee met taal. (2017). *Film doorbreekt taboe rondom laaggeletterdheid*. Verkregen op 24 mei 2017, van <https://www.telmeemettaal.nl/nieuws/gezin/film-doorbreekt-taboe-rond-laaggeletterdheid/>
- Universitair Medisch Centrum Utrecht (z.d.). Laaggeletterdheid in de zorg. Opgehaald op 2 mei 2017 van: <https://www.umcutrecht.nl/getmedia/55e7831f-94c8-48ce-86ae-19e3e202ef3e/Toolkit-Gezonde-Taal.pdf.aspx>
- Vries, D. de. (z.d.). *Normatieve professionalisering*. Geraadpleegd op 7 juni 2017, van <https://www.beroepshouding.nl/1/2/normatieveprofessionalisering.html>
- Vries, S. de. (2010). *Basismethodiek psychosociale hulpverlening* (2<sup>e</sup> druk). Houten: Bohn Stafleu van Loghum
- Wassink, H. & Bakker, C. (2013). Instrumentele en normatieve professionalisering. *MESO magazine, augustus 2013*(191) 9-13

## Bijlagen

### Bijlage 1

Interviews over het taboe

#### Wat houdt de taboe in rondom laaggeletterdheid en analfabetisme?

(gestructureerde interview Van der Donk & Van Lanen, 2015)

Denkt u dat autochtone Nederlanders het moeilijk zouden vinden zich aan te melden voor een taalles en zo ja, waarom?  (inleidende vraag)	Ja ik denk wel dat dat moeilijk is ja, je wil er toch niet graag over praten he, als je niet kan lezen en schrijven. Ik zou mezelf wel schamen en het voor mezelf houden
Wat zou hun kunnen helpen?  (verdiepende vraag)	Avonden zoals deze! Mensen moeten weten dat ze niet alleen zijn denk ik, en dan lijkt het probleem ineens minder erg. Als mensen er samen over kunnen praten is het goed.
Zou u het zelf moeilijk vinden en zo ja, waarom?  (verdiepende vraag)	Ik denk dat ik het zelf wel lastig zou vinden, ja. Ik zou graag iemand hebben waar ik dan samen mee ben om naar taallessen te gaan, anders zit ik ook zo alleen.
<b>Wat zou u kunnen helpen toch te gaan?</b> <b>(specificerende vraag)</b>	Ik denk dat als iemand echt oprecht naar mij luistert, dat het een stuk makkelijker is om te geloven dat het wel nut heeft om naar taallessen te gaan en dan ga ik ook, puur om mezelf te verbeteren. Maar dan moet ik wel een goede vertrouwensband met mensen hebben, en ik wil niet alleen gaan, want dat vind ik niet fijn.

(gestructureerde interview Van der Donk & Van Lanen, 2015)

<p>Denkt u dat autochtone Nederlanders het moeilijk zouden vinden zich aan te melden voor een taalles en zo ja, waarom?</p> <p>(inleidende vraag)</p>	<p>Ik denk wel dat dat een lastig iets is. Mensen weten vaak niet dat Nederlandse mensen ook gewoon hulp nodig kunnen hebben met taal, het gaat vaak om de buitenlanders. Dat is natuurlijk niet helemaal eerlijk, want ja, zo zie je maar dat Nederlanders er zelf ook last van kunnen hebben. Maar als dit zo ongewoon is dan ben je 'apart' als je niet kunt lezen of schrijven, en ik denk dat mensen er daarom niet voor uit durven komen.</p>
<p>Wat zou hun kunnen helpen?</p> <p>(verdiepende vraag)</p>	<p>Ik denk dat die mensen moeten weten dat een taalles niets is om je voor te schamen. Ik denk dat ze er even doorheen moeten bijten en gewoon moeten gaan, ookal is dit lastig. Misschien dat de taallessen niet in een bibliotheek gegeven hoeven worden, maar bijvoorbeeld gewoon bij mensen thuis of in buurthuizen. Misschien trekt dit meer mensen, omdat ze dan niet in een bibliotheek of andere omgeving met veel taal zitten?</p>
<p>Zou u het zelf moeilijk vinden en zo ja, waarom?</p> <p>(verdiepende vraag)</p>	<p>Ik zou er denk ik zelf goed over nadenken. Het is namelijk wel heel vervelend als je niet kunt lezen en schrijven, maar het is ook vervelend om jezelf bijvoorbeeld te moeten schamen om iets aan de taal te doen. Ik denk dat ik het wel zou doen, want ik denk dat ik er zelf veel baat bij heb. Dat is natuurlijk wel zo he, mensen komen ook alleen naar de lessen als ze zelf vinden dat ze het nodig hebben, anders doen ze het echt niet hoor!</p>
<p><b>Wat zou u kunnen helpen toch te gaan?</b></p> <p><b>(specificerende vraag)</b></p>	<p>Ik denk dat ik alles voor mezelf op een rijtje moet hebben. Ik zou graag willen weten wat ik er zelf mee opschiet en wat ik er mee zou kunnen. Als ik weet wat ik allemaal zou kunnen doen als ik zou kunnen lezen en schrijven dan denk ik dat ik zelf gemotiveerd raak om echt aan de lessen mee te doen.</p>

(gestructureerde interview Van der Donk & Van Lanen, 2015)



<p>Denkt u dat autochtone Nederlanders het moeilijk zouden vinden zich aan te melden voor een taalles en zo ja, waarom?</p> <p>(inleidende vraag)</p>	<p>Ik denk wel dat dat lastig is ja, er is natuurlijk wel veel schaamte. Goh, wat vind ik dit een lastige vraag eigenlijk, want ik kan me maar moeilijk inleven in een persoon met taalproblemen.</p> <p>Ik denk wel dat de taallessen nodig zijn, want zonder taal kun je niks doen.</p>
<p>Wat zou hun kunnen helpen?</p> <p>(verdiepende vraag)</p>	<p>Ja ik zou het eigenlijk niet weten. Misschien toch maar proberen in gesprek te gaan met ze. Zoals nu bijvoorbeeld. Of maatschappelijk werk moet er alerter op zijn?</p>
<p>Zou u het zelf moeilijk vinden en zo ja, waarom?</p> <p>(verdiepende vraag)</p>	<p>Ik zou het zelf heel moeilijk vinden. Ik zou me denk ik schamen, waardoor ik die confrontatie niet zomaar zal opzoeken, alleen als het écht niet meer anders zou kunnen.</p>
<p><b>Wat zou u kunnen helpen toch te gaan?</b></p> <p><b>(specificerende vraag)</b></p>	<p>Ik denk de benarde situatie. Als het echt niet meer anders zou kunnen zou ik op iemand afstappen voor hulp. Het klinkt misschien stom, maar misschien als je mensen hebt die hetzelfde zijn, dus ook niet kunnen lezen en schrijven, dat het dan makkelijker gaat, waardoor je opener wordt? Dat zou ik in ieder geval wel hebben.</p>

(gestructureerde interview Van der Donk & Van Lanen, 2015)

Denkt u dat autochtone Nederlanders het moeilijk zouden vinden zich aan te melden voor een taalles en zo ja, waarom?  (inleidende vraag)	Ik uhm, ja ik denk wel dat dat moeilijk voor ze zal zijn ja! Ja want ja, je verwacht he niet he, dat Nederlanders geen Nederlands kunnen lezen en schrijven. Dat komt doordat mensen vroeger vaak thuis werden gehouden, dat weet ik wel, maar ik heb geen idee wat dit eigenlijk voor gevolgen heeft.
Wat zou hun kunnen helpen?  (verdiepende vraag)	Goh, dat is een lastige vraag. Je moet ze niet behandelen als kleine kinderen. Ik denk dat je het heel leuk moet kunnen maken en ze niet wijzen op wat ze niet kunnen, maar juist op wat ze wel kunnen. Als je ze helpt dan kunnen ze dat misschien wel verder ontwikkelen op een leuke manier.
Zou u het zelf moeilijk vinden en zo ja, waarom?  (verdiepende vraag)	Ja ik denk het wel. Ik zou hopen dat mensen me zouden accepteren en niet zouden kleineren, maar ik weet niet of ik het zou willen vertellen aan mensen, eigenlijk. Het is redelijk abnormaal voor sommige mensen dat mensen niet kunnen lezen en schrijven, dus zo word je misschien ook wel behandeld en dat is wat ik niet zou willen.
<b>Wat zou u kunnen helpen toch te gaan?</b> <b>(specificerende vraag)</b>	Wat ik net ook al aangaf, ik denk dat het van belang is dat je niet wordt behandeld als een kind of als een 'dom' iemand. Het is ook belangrijk dat je taallessen voor jezelf wil gaan volgen en niet voor iemand anders, anders gaat het zeker niet lukken.

(gestructureerde interview Van der Donk & Van Lanen, 2015)

<p>Denkt u dat autochtone Nederlanders het moeilijk zouden vinden zich aan te melden voor een taalles en zo ja, waarom?</p> <p>(inleidende vraag)</p>	<p>Ik denk het wel. Ik zou het echt niet weten. Dat is echt heel lastig. Ik kan me maar moeilijk in zo iemand inleven. Ik denk dat het inderdaad heel erg moeilijk is. Erover praten met iemand kan al niet denk ik, daar schamen de mensen zich te veel voor.</p>
<p>Wat zou hun kunnen helpen?</p> <p>(verdiepende vraag)</p>	<p>De drempel om hulp te zoeken ligt denk ik te hoog. Mensen weten niet waar ze heen moeten en voor die mensen is het denk ik ook nog een heel gedoe. Als die drempel wat lager zou liggen dan zou de stap om hulp te zoeken niet zo groot zijn, dus ik denk dat meer mensen het zouden kunnen doen. Ook kunnen radiostations er misschien iets mee. Het bespreekbaar maken; zo bereik je een grote groep mensen en dus zeker ook mensen die laaggeletterd zijn. Als mensen zo horen dat ze niet alleen zijn is het misschien makkelijker om zich aan te melden.</p>
<p>Zou u het zelf moeilijk vinden en zo ja, waarom?</p> <p>(verdiepende vraag)</p>	<p>Ik zou het zelf wel moeilijk vinden ja. Ik ging net in mijn hoofd even langs wat ik op een dag allemaal moet doen en daar komt veel taal bij kijken. Daar sta je eigenlijk niet zo bij stil, vind ik. Ik zou niet weten wat ik zou moeten doen als ik niet kon lezen of schrijven. Ik zou denk ik gek worden. Dan zou je altijd afhankelijk zijn van iemand.</p>
<p><b>Wat zou u kunnen helpen toch te gaan?</b></p> <p><b>(specificerende vraag)</b></p>	<p>Wat mij zou helpen om echt te gaan is om de bijeenkomsten niet in bijvoorbeeld een bibliotheek te hebben, maar in een laagdrempelig buurthuis bijvoorbeeld. Of in het café, samen met de maatschappelijk werker en individueel. Ik zou daar misschien makkelijker heen gaan dan een omgeving met taal.</p>

(gestructureerde interview Van der Donk & Van Lanen, 2015)

Denkt u dat autochtone Nederlanders het moeilijk zouden vinden zich aan te melden voor een taalles en zo ja, waarom? (inleidende vraag)	Ik denk van wel. Mensen schamen zich ervoor, omdat het niet gebruikelijk is dat mensen niet kunnen lezen en schrijven.
Wat zou hun kunnen helpen? (verdiepende vraag)	Meer avonden met het thema taal organiseren in de buurt. De drempel is dan zo laag dat de taboe op de achtergrond verdwijnt. Mensen durven dan in gesprek te gaan met elkaar over laaggeletterdheid
Zou u het zelf moeilijk vinden en zo ja, waarom? (verdiepende vraag)	Ik zou het heel moeilijk vinden. Iedereen die ik ken kan gewoon lezen en schrijven. Ik zou me doodschamen.
<b>Wat zou u kunnen helpen toch te gaan? (specificerende vraag)</b>	Ik zou het proberen te verbergen, maar wel zo snel mogelijk iets aan willen doen. Dan is het opgelost en hoeft u ook niet meer te schamen.

(gestructureerde interview Van der Donk & Van Lanen, 2015)

Denkt u dat autochtone Nederlanders het moeilijk zouden vinden zich aan te melden voor een taalles en zo ja, waarom? (inleidende vraag)	Ik denk van wel, je ziet wel veel buitenlanders daar, maar weinig Nederlanders. Als het goed is heb je het gewoon geleerd op school.
Wat zou hun kunnen helpen? (verdiepende vraag)	De motivatie moet van binnen komen bij degene die er last van heeft. Als iemand niet wilt leren, dan kun je diegene ook niks leren. Dan zal de taboe ook nooit doorbroken hoeven worden. Ik snap dat mensen zich zouden schamen. In een veilige sfeer met mensen met hetzelfde niveau is het misschien minder beschamend, omdat iedereen dan gelijk is.
Zou u het zelf moeilijk vinden en zo ja, waarom? (verdiepende vraag)	Ik zou het zeker moeilijk vinden. Er gaat geen dag voorbij dat ik taal niet nodig heb bij het oplossen van problemen of het lezen van de krant.
<b>Wat zou u kunnen helpen toch te gaan? (specificerende vraag)</b>	Een stok achter de deur. Iemand die zegt, kom op gewoon doen!

(gestructureerde interview Van der Donk & Van Lanen, 2015)

Denkt u dat autochtone Nederlanders het moeilijk zouden vinden zich aan te melden voor een taalles en zo ja, waarom? (inleidende vraag)	Als je niet kan lezen en schrijven op volwassen leeftijd, is dit best ongewoon. Ik kan begrijpen dat mensen het moeilijk vinden om naar een taalles te gaan, omdat ze zich schamen. Misschien zijn ze bang dat ze worden uitgelachen.
Wat zou hun kunnen helpen? (verdiepende vraag)	Ik denk dat mensen bang zijn uitgelachen te worden. Misschien weten mensen niet eens dat er zulke lessen bestaan voor volwassenen. Als ik laaggeletterd zou zijn zou ik willen dat ze folders uitdelen met een uitnodiging voor een taalles. Als het vreemde zijn hoeft je je minder te schamen.
Zou u het zelf moeilijk vinden en zo ja, waarom? (verdiepende vraag)	Ik zou het zeker lastig vinden, ik heb heel veel profijt bij dat ik gewoon kan lezen en schrijven.
<b>Wat zou u kunnen helpen toch te gaan? (specificerende vraag)</b>	Een vertrouwelijke sfeer lijkt me erg belangrijk.

## Bijlage 2

Interviews over de gevolgen

Interview (gestructureerde interview Van der Donk & Van Lanen, 2015)

Geïnterviewde 1:

Bent u bekend met laaggeletterdheid en analfabetisme? (inleidende vraag)	Ja, mijn man kon niet lezen.
Kent u mensen die laaggeletterd of analfabetisch zijn? (inleidende vraag)	Mijn man, maar die is helaas overleden.
Wat voor gevolgen heeft dit voor hen in het dagelijks leven? (digitalisering etc.) (verdiepende vraag)	Hij durfde onze (klein) kinderen nooit voor te lezen. Bij onze eigen kinderen durfde hij het helemaal niet. Bij onze kleinkinderen zei hij altijd: lezen jullie de moeilijke woordjes maar, eens kijken of jullie dat kunnen!
Stel u zou laaggeletterd of analfabetisch zijn, wat voor gevolgen heeft dit voor u? (specificerende vraag)	Ik zou me erg ongemakkelijk voelen, want het is belangrijk om te kunnen.

Interview (gestructureerde interview Van der Donk & Van Lanen, 2015)

Geïnterviewde 2:

Bent u bekend met laaggeletterdheid en analfabetisme? (inleidende vraag)	Ik weet wel wat het is, maar ik dacht dat het meer voorkwam bij buitenlanders. Ik heb mezelf ook nooit zo gezien, omdat ik sowieso liever met mijn handen werk.
Kent u mensen die laaggeletterd of analfabetisch zijn? (inleidende vraag)	Ik kan zelf niet goed lezen. Ik weet niet over er meer zijn die niet goed kunnen lezen want dat vraag je niet zomaar. Mijn zus kon ook niet goed lezen, wij waren te druk in de klas.
Wat voor gevolgen heeft dit voor hen in het dagelijks leven? (digitalisering etc.) (verdiepende vraag)	Mijn man kan goed lezen, dus als er iets gelezen moet worden doet hij dat altijd. Ik zou het zelf ook wel willen maar om het nu nog te leren... ik ben al oud! En dat met dat appen hoef ik helemaal niet te leren. Ze bellen me maar.
Stel u zou laaggeletterd of analfabetisch zijn, wat voor gevolgen heeft dit voor u? (specificerende vraag)	Het zou lastig zijn als mijn man zou overlijden. Dan zou ik veel moeite moeten doen om erachter te komen wat voor brieven ik binnenkrijg. Mijn kinderen helpen mij dan hopelijk. Lastig zou het wel zijn. Het zorgt ervoor dat ik soms op de achtergrond treed. Vroeger was dit nog erger, ik was bang dat mijn laaggeletterdheid op zou vallen. Nu maakt het niet meer zoveel uit, omdat ik toch oud ben.

Interview (gestructureerde interview Van der Donk & Van Lanen, 2015)  
Geïnterviewde 3:

Bent u bekend met laaggeletterdheid en analfabetisme? (inleidende vraag)	Ja, ik ben zelf laaggeletterd. Ik ging vroeger maar 2 uur per dag naar school. In die paar uurtjes leer je bijna niks.
Kent u mensen die laaggeletterd of analfabetisch zijn? (inleidende vraag)	Veel mannen zijn laaggeletterd, meer dan je denkt. Ik ken veel mensen die te druk waren in de klas en van school gestuurd werden of ze gingen gelijk werken.
Wat voor gevolgen heeft dit voor hen in het dagelijks leven? (digitalisering etc.) (verdiepende vraag)	Zij lopen nu tegen problemen aan, net als ik. Helemaal nu het allemaal digitaal wordt. Je kan niet meer overal aankloppen en overal heen gaan, want veel gaat via het internet. Daarom heb ik aan de bel getrokken, ondanks dat je je schaamt.
Stel u zou laaggeletterd of analfabetisch zijn, wat voor gevolgen heeft dit voor u? (specificerende vraag)	Ik ben het, en je loopt tegen problemen aan. Op werk had ik er veel last van. Notitiebriefjes kon ik niet lezen. Ik vroeg altijd maar wat ik kon doen, zodat ik lees- of schrijfvaardigheid niet nodig had. Ik wilde niet dat iemand merkte dat ik niet kon lezen.

Interview (gestructureerde interview Van der Donk & Van Lanen, 2015)

Geïnterviewde 4:

Bent u bekend met laaggeletterdheid en analfabetisme? (inleidende vraag)	Ja, ik en mijn zus kunnen niet goed lezen en schrijven. Onze ouders hadden geen geld voor schriften en materiaal voor school.
Kent u mensen die laaggeletterd of analfabetisch zijn? (inleidende vraag)	Ik en mijn zus zijn niet goed met taal. Spreken kunnen we als de beste, maar lezen en schrijven niet.
Wat voor gevolgen heeft dit voor hen in het dagelijks leven? (digitalisering etc.) (verdiepende vraag)	Mijn zus leest geen boeken of de krant. Soms doet ze alsof, maar eigenlijk kijkt ze gewoon naar de plaatjes. Zij heeft ook een flinke aversie tegen telefoons en computers, omdat ze er toch niet mee overweg kan.
Stel u zou laaggeletterd of analfabetisch zijn, wat voor gevolgen heeft dit voor u? (specificerende vraag)	Je bent erg afhankelijk van anderen, maar soms is dat juist fijn. Mijn kleinkinderen zie ik vaker als ik hulp nodig heb bij het lezen van brieven.

Interview (gestructureerde interview Van der Donk & Van Lanen, 2015)

Geïnterviewde 5:

Bent u bekend met laaggeletterdheid en analfabetisme? (inleidende vraag)	Ja, mijn moeder kon niet lezen en ik kan niet goed brieven schrijven.
Kent u mensen die laaggeletterd of analfabetisch zijn? (inleidende vraag)	Ja, mijn moeder. Zij heeft nooit leren lezen en kon dus ook niet schrijven. Ze had wel altijd haar babbeltje klaar. Ik zelf kan niet goed brieven schrijven, ik heb het begrip niet bij de woorden die ik lees. Ik kan wel lezen, maar begrijp niet goed wat er staat.
Wat voor gevolgen heeft dit voor hen in het dagelijks leven? (digitalisering etc.) (verdiepende vraag)	Ze kon nooit brieven lezen, als er iets belangrijks in stond was ze erg afhankelijk van mijn vader.
Stel u zou laaggeletterd of analfabetisch zijn, wat voor gevolgen heeft dit voor u? (specificerende vraag)	Brieven schrijven doe ik nooit. Dit zorgt ervoor dat ik altijd moet bellen of moet vragen om hulp. Ik schaam me er niet voor.

Interview (gestructureerde interview Van der Donk & Van Lanen, 2015)

Geïnterviewde 6:

Bent u bekend met laaggeletterdheid en analfabetisme?  (inleidende vraag)	Ik ben er mee bekend. Ik wist alleen niet dat het zo'n groot probleem was onder Nederlandse mensen. Van buitenlanders is het makkelijk, die kunnen de taal niet spreken, dat is logisch, maar je verwacht het niet van mensen die gewoon in Nederland geboren zijn.
Kent u mensen die laaggeletterd of analfabetisch zijn?  (inleidende vraag)	Ik ken niet per se iemand, maar als ik er zo over na ga denken kan het wel zo zijn dat ik misschien wel iemand ken, namelijk een goede vriendin van mij. Ze heeft haar leesbril nooit bij, dus ik moet altijd alles voorlezen en uitleggen.
Wat voor gevolgen heeft dit voor hen in het dagelijks leven? (digitalisering etc.) (verdiepende vraag)	Ik heb eigenlijk geen idee. Je leest overal wel toch? Je zou bijvoorbeeld niet de krant kunnen lezen of achter de computer kunnen zitten.
Stel u zou laaggeletterd of analfabetisch zijn, wat voor gevolgen heeft dit voor u? (specificerende vraag)	Ik denk dat ik iemand zou zoeken die mij zou willen helpen met mijn taalprobleem, zonder dat mijn familie en vrienden erachter zouden komen. Ik zou dat graag zelf willen doen. Ik ben bang dat ze me dan raar zouden vinden want iedereen moet toch kunnen lezen en schrijven?

Interview (gestructureerde interview Van der Donk & Van Lanen, 2015)

Geïnterviewde 7:

Bent u bekend met laaggeletterdheid en analfabetisme?  (inleidende vraag)	Ik ben er wel mee bekend ja. Mensen hoefden vroeger niet naar school, en daardoor zijn er nu zo veel mensen die niet kunnen lezen en schrijven.
Kent u mensen die laaggeletterd of analfabetisch zijn?  (inleidende vraag)	Ik ken wel iemand. Mijn oudere zus kan wel een beetje lezen en schrijven, maar niet heel erg veel.
Wat voor gevolgen heeft dit voor hen in het dagelijks leven? (digitalisering etc.) (verdiepende vraag)	Mijn zus kan niet zelf op pad. Ze is altijd samen met haar man of met andere familie. Ze heeft altijd wel hulp nodig. Ze kan ook niets digitaal. Ze heeft geen digitale bank, dus de familie moet het dan van voor haar oplossen. Haar man kan digitaal ook niet zo veel. Ik zou zeggen dat ze digitale lessen moeten volgen. Zo leren ze samen een beetje wat ze precies moeten doen, zonder dat de



	familie zich er mee bemoeit. Ik zie ze dit alleen nog niet doen, omdat ze er eigenlijk niets van willen weten.
Stel u zou laaggeletterd of analfabetisch zijn, wat voor gevolgen heeft dit voor u? (specificerende vraag)	Ik zou het heel erg ongemakkelijk vinden. Ik ben erg gesteld op mijn zelfstandigheid en daarom zou ik het ook niet fijn vinden. Ik denk dat ik gek zou worden van onwetendheid. Ik ben wel zo iemand die graag alles zelf wil ontdekken en doen en ik heb niet het idee dat ik dat zou kunnen doen als ik niet kan lezen en schrijven. Ik zou mezelf tegen zitten denk ik.

Interview (gestructureerde interview Van der Donk & Van Lanen, 2015)

Geïnterviewde 8:

Bent u bekend met laaggeletterdheid en analfabetisme? (inleidende vraag)	Ja ik weet wat het inhoudt, maar ik wist niet dat zo veel Nederlandse mensen er mee te maken hadden. Dit is een probleem waar vooral allochtonen mee zitten, dacht ik.
Kent u mensen die laaggeletterd of analfabetisch zijn? (inleidende vraag)	Ja ik ken wel iemand. Mijn zwager kan niet zo goed schrijven. Met lezen heeft hij soms ook wel moeite, maar schrijven kan hij echt niet.
Wat voor gevolgen heeft dit voor hen in het dagelijks leven? (digitalisering etc.) (verdiepende vraag)	Hij kan bijvoorbeeld brieven lezen, maar er geen terugsturen. Ook heeft hij er wel moeite mee op zijn werk. Het is ook niet niks natuurlijk, niet kunnen lezen en schrijven.
Stel u zou laaggeletterd of analfabetisch zijn, wat voor gevolgen heeft dit voor u? (specificerende vraag)	Ik zou dit niet fijn vinden. Ik vind het juist fijn dat ik zo zelfstandig ben. Ik zou er denk ik niet over willen praten, voornamelijk omdat ik niet zou willen dat mensen weten dat ik niet kan schrijven en lezen. Je kunt helemaal niks zelf. Ik zou misschien naar een persoon gaan die mij zou kunnen helpen om de taal beter te snappen en iemand die me kan accepteren voor wie ik ben, want ik denk dat ik er alleen niet uit zou komen.

### Bijlage 3

#### Interviews professionals

①

##### Vragen aan experts

1. Wat is het praktijkprobleem? (een duidelijke beschrijving)

Antwoorden die wel Nederlands spelen, maar niet kunnen lezen & schrijven

2. Wie heeft met het probleem te maken? (personen, groepen, betrokkenen, en wat voor rol spelen ze?)

- individuen, maar vertellingen hebben een probleem als hun wife niet met ~~lezen~~ en dat men niet kan lezen.

3. Wanneer treedt het probleem op? (hoe vaak, wanneer)

- geen school afgerond  
- niet bezig zijn met lezen & schrijven  
- nooit een brief

4. Waarom is het een probleem?

- om te kunnen participeren in de samenleving moet je wel kunnen lezen & schrijven  
- communicatie door lezen & schrijven is zeer belangrijk want ook digitaal leer je niet zonder lezen & schrijven

5. Wat is het nut van het oplossen van het probleem?

- minder kosten voor samenleving  
- Niet lezen & schrijven betekent veel problemen met:  
- armoede  
- schoolhulpverlening  
- verslaving

6. Waar doet het probleem zich voor? (locaties, situaties)

- *pluie schiet uit*
- *openbaar leven*
- *communicatie tussen mensen + instellingen*

7. Hoe is het probleem ontstaan? (wat is de aanleiding van het probleem?)

- *geen goede opleiding betekent geen goede participatie*

8. Is er al iets aan het probleem gedaan om het op te lossen in het verleden en waarom werkte dat niet goed?

- *Er wordt veel gedaan, maar het is allemaal woordjesmaat.*  
*In de tijd dat aantal geschoold worden ontstaan*  
*mensen die laaggeletterd zijn.*

②

#### Vragen aan experts

1. Wat is het praktijkprobleem? (een duidelijke beschrijving)

2.5 miljoen autochtonen kampen met gebrek aan lezen en schrijven

2. Wie heeft met het probleem te maken? (personen, groepen, betrokkenen, en wat voor rol spelen ze?)

autochtonen mensen in alle leeftijdsgroepen, vooral vrouwen

3. Wanneer treedt het probleem op? (hoe vaak, wanneer)

Het probleem treedt op het moment dat de overheid nu digitaliseert, het valt op

4. Waarom is het een probleem?

Je doet niet mee aan de gemeenschap, je wordt alleen

5. Wat is het nut van het oplossen van het probleem?

door iets te doen, zo snel mogelijk anders kampen ze met schulden want het gaat veel ~~veel~~ kosten

6. Waar doet het probleem zich voor? (locaties, situaties)

Imbrouhes,

7. Hoe is het probleem ontstaan? (wat is de aanleiding van het probleem?)

door vroegtijdig schooluitval, ouders die niet naar school zijn gegaan, achterstandswijken

8. Is er al iets aan het probleem gedaan om het op te lossen in het verleden en waarom werkte dat niet goed?

Er is genoeg gedaan maar het probleem wordt  
geher als de groep geher wordt.  
Analyseren van het probleem

③

#### Vragen aan experts

1. Wat is het praktijkprobleem? (een duidelijke beschrijving)

2.5 miljoen autochtone Nederlanders  
kampen met een probleem. Zij kunnen  
niet lezen en schrijven.

2. Wie heeft met het probleem te maken? (personen, groepen, betrokkenen, en wat voor rol spelen ze?)

Bij alle leeftijden kent het voor. Vooral  
komt het bij de vrouwen voor.

3. Wanneer treedt het probleem op? (hoe vaak, wanneer)

Wanneer zij digitaliseren. Mensen  
moeten zelfstandig dingen doen.

4. Waarom is het een probleem?

Als persoon zijnde is het een probleem  
omdat zij en voor schamen en hulp  
niet kunnen beantwoorden en lezen.

5. Wat is het nut van het oplossen van het probleem?

Allen moet snel opgelost worden  
andern kost het de overheid  
veel geld.

6. Waar doet het probleem zich voor? (locaties, situaties)

Bij instanties doet het probleem zich voor. Men kan brieven niet begrijpen of terug schrijven

7. Hoe is het probleem ontstaan? (wat is de aanleiding van het probleem?)

Door vroegtijdig schooluitval, mensen van het plethylend of groot achterstands wijzen.

8. Is er al iets aan het probleem gedaan om het op te lossen in het verleden en waarom werkte dat niet goed?

Er wordt genoeg gedaan. Maar die mensen blijven er. Er moet ~~opge~~ meer preventief worden gewerkt aan dit probleem



④

#### Vragen aan experts

1. Wat is het praktijkprobleem? (een duidelijke beschrijving)

2,5 miljoen autochtone Nederlanders  
kampen met het volgende probleem:

Een gebrek aan lees- & schrijfvvaardigheden

2. Wie heeft met het probleem te maken? (personen, groepen, betrokkenen, en wat voor rol spelen ze?)

Autochtone Nederlanders (alle leeftijden)  
↳ voornamelijk vrouwen

3. Wanneer treedt het probleem op? (hoe vaak, wanneer)

Zodra de autochtone Nederlanders  
in aanraking komen met digitaal &  
papierwerk. ↳

↳ voornamelijk sinds de digitalisatie

4. Waarom is het een probleem?

Het is een groot obstakel voor het  
meeleven in de maatschappij. Je kan geen  
brieven/ mails lezen of opsturen ↳ Hetzelfde probleem  
bij solliciteren.

gevolgen: afsluiting, schaamte, eenzaamheid

5. Wat is het nut van het oplossen van het probleem?

er moet zo snel mogelijk een oplossing  
komen voor dit probleem. anders kost het  
de overheden heel veel geld over + je voorkomt  
dat deze mensen niet met de maatschappij  
kunnen hebben



6. Waar doet het probleem zich voor? (locaties, situaties)

thuis, digitale wereld, openbare ruimtes

7. Hoe is het probleem ontstaan? (wat is de aanleiding van het probleem?)

→ - vroegtijdige schoolverlaters  
- ouders die geen school gevolgd hebben  
- achterstandslagen.  
tekort stagerelatie bijv.

8. Is er al iets aan het probleem gedaan om het op te lossen in het verleden en waarom werkte dat niet goed?

Er wordt al veel aan gedaan, maar door de oorzaak blijven er nieuwe mensen instromen.

#### Bijlage 4

Folder van de taalavond (gemaakt door de projectgroep)



Houdt u van **gezellig** kletsen en  
**lekker eten**, dan nodigen wij u  
graag uit voor een **heerlijke**  
**Gratis maaltijd** !

(leeftijd 60+)



Ook als u liever luistert zit u hier  
goed, er zal namelijk ook **een**  
**gast spreker** zijn over taal!

Voor **ALLES** wordt gezorgd (zelfs een lekker toetje)

**Neem vooral uw vrienden en familie mee!** Let op: er  
zijn maar beperkte plaatsen!



Stichting Zorgrecht

**Waar?:** Zorgrecht, Prinses Irenelaan 14

**Wanneer?:** vrijdag 2 juni 2017

**Tijd:** 17:30 - 20.00

**Eet u mee?** Mail naar: [info@zorgrecht.nl](mailto:info@zorgrecht.nl) of bel naar 030-2767676.  
U kunt uzelf ook in de **MIDDAG** aanmelden bij Zorgrecht! Kom vooral langs!

Er zullen ook 2 studenten aanwezig zijn die graag met u in gesprek gaan over taal.



**avans**  
hogeschool

## Foto's van de taalavond





Stichting Zorgtrecht

SPECIALE (GRATIS)  
MAALTIJD MET ALS THEMA  
TAAL OP VRIJDAG 2 JUNI



SPECIALE (GRATIS) MAALTIJD MET  
THEMA TAAL OP VRIJDAG 2 JUNI



**SPECIALE (GRATIS)  
MAALTIJD MET ALS  
THEMA TAAL OP  
VRIJDAG 2 JUNI**

♥ 0 📄

Houdt u van gezellig kletsen en lekker eten, dan nodigen we u graag op vrijdag 2 juni uit voor een heerlijke gratis Surinaamse maaltijd (Röti). Leeftijd 60+.

Ook als u liever luistert zit u hier goed, er komt namelijk een gast spreker vertellen over taal.

Voor alles wordt gezorgd, zelfs voor een lekker toetje.

Neem vooral een vriend(in) mee.

**Waar?** Zorgtrecht, Prinses Irenelaan 14

**Wanneer?** Vrijdag 2 juni

**Hoe laat?** 17:30 – 20:00

Eet u mee? Mail naar [info@zorgtrecht.nl](mailto:info@zorgtrecht.nl) of bel naar 030-2767676. U kunt uzelf ook elke middag **aanmelden bij Zorgtrecht**, kom vooral langs!

Er zullen ook 2 studenten aanwezig zijn die graag met u in gesprek gaan over taal.

**In samenwerking met Stichting  
Lezen&Schrijven en Avans Hogeschool.**

## Bijlage 5

Startdocument en plan van aanpak Demi

22-03 | 17

## Startdocument

### ASB voltijd

**Deelnemers:** Demi Rombouts en Meike van der Lely  
**Opleiding:** Maatschappelijk werk en dienstverlening  
**Opdrachtgever:** Stichting Asha (R. Ramcharan)  
**Datum:**  
**Versienummer:** 1

## **Samenwerkingscontract**

### **Algemeen**

#### **NAW-gegevens**

Naam: Meike van der Lely  
Adres: Achterdijk 16, 4761 RE, Zevenbergen  
Telefoonnummer: 0630554807  
Email: mlELY@avans.nl

Naam: Demi Rombouts  
Adres: Resedastraat 13, 4904 DD, Oosterhout  
Telefoonnummer: 0615660152  
Email: demrombo@avans.nl

#### **Verwachtingen**

*Meike:*

Wat ik verwacht van dit project is veel uitdaging. We gaan werken met een doelgroep, autochtone ouderen, die eigenlijk het tegenovergestelde is van wat ik had verwacht: immigranten. Dit was wel even een omschakeling, want eigenlijk is juist de doelgroep immigranten waar ik affiniteit mee heb en dat was blijkbaar een miscommunicatie. Toch heeft Radj, onze projectleider, mij weten te enthousiasmeren. Het verbaasde mij erg dat er blijkbaar overal laaggeletterde ouderen zijn, die zich er erg voor schamen. Zo erg, dat ze niet naar de taal- en digitaal lessen komen en het probleem dus blijft.

Het lijkt me uitdagend om te onderzoeken hoe we die taboe kunnen doorbreken en wat we daarvoor nodig hebben. Hierbij verwacht ik alle support van Radj, als we bijvoorbeeld hulp nodig hebben.

Ook verwacht ik geen problemen in de samenwerking met Demi. Mijn eerste indrukken zijn dat we ongeveer dezelfde werkstijl hebben en best op een lijn liggen qua opvattingen over het project. De ingrediënten voor een goede samenwerking lijkt me!

*Demi:*

Mijn verwachtingen van dit project zijn vooral een fijne samenwerking en een goede inzet van beide partijen. Meike en ik zijn natuurlijk maar met z'n tweetjes. Hier schrok ik eerste instantie ontzettend van. Vooral ook omdat het best onduidelijk was of het gehele project wel door zou gaan. Toch ben ik ontzettend blij dat we dit project met z'n twee mogen voortzetten. Ik vind het namelijk erg prettig om een kleine projectgroep te hebben. In mijn ogen bereik je zo het meeste, aangezien je maar met twee agenda's hoeft rekening te houden. Het is wel zo dat we allebei een tandje bij moeten zetten, juist omdat we maar met z'n tweeën zijn, maar dat vind ik persoonlijk niet erg. Ik weet van mezelf dat ik goed doorwerk en ik verwacht van Meike eigenlijk hetzelfde, dus ik denk dat dat wel goed zal komen.

Ook het contact met Radj Ramcharan verloopt tot nu toe erg fijn, dus mijn verwachtingen zijn dan ook dat het contact goed zal blijven lopen. Ook is Radj erg meegaand en meedenkend. Het is wat mij betreft een fijne gang van zaken doen.

Al met al verwacht ik dat dit een ontzettend leuk project wordt om te doen. Niet alleen omdat ik denk dat de samenwerking goed zal verlopen, maar ook omdat ik denk dat je aan het eind van dit project heel erg veel waardering voor je acties terug krijgt. Ik hoop dat wij het daadwerkelijk voor elkaar kunnen krijgen om ouderen met een lees- en schrijfachterstand kunnen helpen aan taallessen en digitale lessen. Dat zou voor mij al zo veel betekenen

## **Huishoudelijk reglement (HR)**

- We komen altijd op tijd, mocht je de afgesproken tijd niet halen, laat je dit op tijd aan jouw groepsgenoot weten.
- Wanneer je te laat komt of niet komt opdagen zonder het te laten weten word je hierop aangesproken en krijg je een waarschuwing. Het niet komen opdagen wordt niet getolereerd; na drie keer te laat komen wordt er een aantekening naar de leraar en/of mentor gestuurd.
- Mocht je ziek zijn, laat dit zo vroeg mogelijk aan elkaar weten.
- We respecteren elkaar en luisteren naar elkaars ideeën.
- Buiten dat we samenwerken worden er ook taken verdeeld. Alle taken die we doen (individueel en samen) voeren wij goed uit. Laat je dit na twee keer afweten wordt de onvrede uitgesproken en worden er duidelijke afspraken gemaakt.
- Omdat we maar met twee personen een projectgroep vormen, hebben we ervoor gekozen geen rolverdeling vast te stellen van notulist of voorzitter. We hebben zo meer vrijheid om in gesprek te kunnen gaan met de projectleider, aangezien we maar met twee projectleden zijn.
- Het werk wordt eerlijk verdeeld.
- Houd je aan de planning, maar ben ook flexibel.
- Als groepslid bereid je de vergadering goed voor. Bespreek onderling wat er onduidelijk is en wat je wilt vragen.
- Op dinsdag en woensdag werken wij aan project. De afspraken die in Utrecht worden gemaakt, worden op woensdag uitgevoerd.
- Er kan van de bovenstaande data afgeweken worden, indien onze agenda dat toelaat.

### *Extra afspraken*

- Afspraken over werktijden worden gemaakt via WhatsApp.
- Thuis mag/kan ook aan project gewerkt worden.

## **Communicatiedeel samenwerkingscontract**

- De bestandsuitwisseling gaat via File Exchange op Black Board. Er zal aan de hand van WhatsApp gecommuniceerd worden of er wijzigingen zijn aangebracht op de File Exchange op Black Board.
- Demi slaat de documenten ook nog extra op in Dropbox. Zo kunnen we altijd bij onze bestanden.

### **Specifiek deel samenwerkingscontract**

Zie Plan van aanpak.

## **Oriëntatieverslagen**

Stichting Lezen & Schrijven

### **Waar staan ze voor?**

*"Stichting Lezen & Schrijven is ervan overtuigd dat iedereen in Nederland moet kunnen lezen, schrijven, rekenen en om moet kunnen gaan met een computer (Taal voor het Leven, 2017-a)."*

Stichting Lezen & Schrijven werkt met het ondersteuningsprogramma Taal voor het Leven. Dit ondersteuningsprogramma helpt gemeenten en organisaties met het organiseren van taalscholing voor mensen die laaggeletterd zijn en beter willen leren lezen, schrijven, spreken, rekenen of omgaan met een computer. (Taal voor het Leven, 2017-b)

Het doel wat Taal voor het Leven voor ogen heeft, is de mogelijkheid voor iedereen om te kunnen participeren in de maatschappij. Hier moet je Nederlands voor kunnen spreken, lezen en schrijven. Kunnen rekenen en omgaan met een computer is ook erg belangrijk. Iemand die deze basisvaardigheden beheerst heeft meer kans op een gezond en gelukkig leven. Behalve dat, levert het de maatschappij ook veel op. (Taal voor het Leven, 2017-b)

*"Taal is niet een doel, maar een middel. Het helpt mensen vooruit. Als je bijvoorbeeld een (online) sollicitatieformulier kunt invullen, is het gemakkelijker om een baan te vinden. Wie de bijsluiters van medicijnen begrijpt, loopt minder risico ze verkeerd in te nemen. En als je je (klein)kinderen kunt voorlezen, vergroot dat ook hun plezier en woordenschat. (Taal voor het Leven, 2017-b)"*

Wij verwachten dat het gemis van deze vaardigheden voor de ouderen betekent dat ze moeite hebben om mee te kunnen met het steeds meer digitaal worden. Daarbij moet je een groot beroep



op je lees- en schrijfvaardigheden doen en dat zou voor problemen kunnen zorgen. Hierboven wordt geciteerd dat taal een hulpmiddel kan zijn en wat je er mee kunt bereiken. Als de taal niet beheerst is, is het tegengestelde waar en zal je bijvoorbeeld verkeerd je medicijnen in kunnen nemen, omdat je de bijsluiter niet begrijpt.

### **Hoe gaan ze te werk?**

Stichting Lezen & Schrijven gaat te werk via het programma Taal voor het Leven. Taal voor het Leven werkt via een methode met een 4-stappenplan. Wij gebruiken deze methode niet, omdat we niet zover meelopen in het proces dat we de laaggeletterden ook daadwerkelijk op gaan leiden (Taal voor het Leven, 2017-b).

#### *Stap 1: bereid zijn*

Gemeenten en organisaties bewust maken van dat er in de omgeving mensen zijn die moeite hebben met lezen en schrijven. (Taal voor het Leven, 2017-b)

#### *Stap 2: vinden*

Vervolgens gaan de gemeenten en organisaties samen aan de slag. Ze proberen laaggeletterden, (taal)vrijwilligers, beroepskrachten en andere samenwerkingspartners te vinden. (Taal voor het Leven, 2017-b)

#### *Stap 3: opleiden*

Taal voor het Leven traint de laaggeletterden, maar ook de vrijwilligers. (Taal voor het Leven, 2017-b)

#### *Stap 4: volgen*

De cursisten en vrijwilligers worden gevolgd, om te achterhalen of de lokale aanpak succesvol is. (Taal voor het Leven, 2017-b)

### **Bijbehorende competenties**

De competenties van een maatschappelijk werker kun je ook toepassen op de instelling, namelijk;

- **B1.** Werken voor cliënten en potentiële cliënten: Dit kun je koppelen aan de eerste stap, *bereid zijn*. Je moet problemen kunnen signaleren, zodat je gemeenten en organisaties bewust kan maken van de huidige problematiek.
- **B2.** Werken voor cliënten en potentiële cliënten: Dit kun je koppelen aan de tweede stap, *vinden*. Als je gemeenten en organisaties bewust maakt, kan je samen met ze aan de slag gaan.
- **C4.** Werken in de eigen instelling of organisatie: Dit kun je koppelen aan de derde stap, *opleiden*. Deze competentie is erg belangrijk. Vanuit de organisatie moet je niet alleen de laaggeletterden, maar ook vrijwilligers kunnen opleiden.
- **F3.** Bijdragen aan de ontwikkeling van het beroep: Innovatie is belangrijk, nieuwe inzichten helpen de vierde stap, *volgen*. Door nieuwe inzichten en resultaten bij te houden, kun je achterhalen of de lokale aanpak succesvol is.

### **Stichting Asha**

#### **Waar staan ze voor?**

Het doel van stichting Asha is om via de activiteiten die ze leveren een positieve bijdrage te leveren aan de totstandkoming van het gemeentelijk participatiebeleid. De integratie en emancipatie van de doelgroepen van Asha staan hierbij centraal (Asha, z.d.-a).

### **Hoe gaan ze te werk?**

Stichting Asha is werkzaam op veel gebieden, maar focust zich vooral op deskundigheidsbevordering, onderwijs en werkgelegenheid. Asha verzorgt trainingen zoals weerbaarheidstraining, sollicitatietrainingen en sociale cursussen zoals sociale vaardigheden of een cursus over gezondheidszorg. Hiervan maken twee projecten onderdeel uit, namelijk Hindoestaanse ouderen en Huiswerkbegeleiding OASE/ASHA. De projecten worden geheel gesubsidieerd vanuit de gemeente Utrecht en uitgevoerd onder leiding van de verschillende coördinatoren die bij stichting Asha werken (Asha, z.d.-a).

Stichting Asha verdiept zich vooral in de Hindoestaanse Surinamers. Stichting Asha vindt het daarom ook belangrijk dat veel Surinamers elkaar ontmoeten en hun eigen cultuur en gewoonten



met elkaar bespreken en beleven. Dit vormt volgens Asha een belangrijke basis voor het inburgeringsproces in de Nederlandse samenleving.

Ook organiseert Asha talloze activiteiten die te maken hebben met de Hindoestaanse cultuur, zoals informatie over de Hindoestaanse godsdienst en taal, maar ook klassieke dansen en traditionele muziek. Ook worden de traditionele Hindoestaanse feestdagen gevierd (Asha, z.d.-a).

Er woont een grote groep Hindoestaanse Surinamers in de gemeente Utrecht. Een groot deel van deze groep heeft hun weg kunnen vinden binnen de Utrechtse of Nederlandse samenleving. Er is echter nog wel een deel van deze groep die achter is gebleven en zich in een zwakkere sociale positie bevindt. Deze zwakkere sociale positie heeft een geringe scholing, waardoor er veel werkloosheid heerst binnen deze groep. Stichting Asha werkt samen met de gemeente Utrecht, (welzijn)organisaties en lokale onderwijsinstellingen en probeert op deze manier de achterstandspositie van deze Hindoestaanse Surinamers te verbeteren (Asha, z.d.-b).

Asha probeert de Hindoestaanse Surinamers elkaar te laten ontmoeten door een ontmoetingsproject op te zetten. Elke week komen de Hindoestaanse Surinaamse ouderen een keer bij elkaar om informatieve, gezellige of interessante activiteiten bij te wonen (Asha, z.d.-c).

De doelen van het ontmoetingsproject zijn vooral om mensen elkaar te laten ontmoeten om samen te kunnen praten over gezamenlijke opvattingen en culturen. Zo voelen de mensen zich verbonden. Ook leren de ouderen hier hun tijd zinvol te besteden. Verder kunnen ze op deze bijeenkomsten kennis verkrijgen over de Nederlandse samenleving, verscheidene voorzieningen voor ouderen en over verschillende culturen en feestdagen (Asha, z.d.-c).

### **Bijbehorende competenties**

De competenties van een maatschappelijk werker kun je ook toepassen op de instelling, namelijk;

- **A1:** Werken met en namens cliënten. Zowel stichting Asha en de maatschappelijk werker streven naar een goede relatie met de cliënten. Ook wordt er gestreefd naar een goede mondelinge en schriftelijke communicatie en daarbij dus ook goed kunnen luisteren en uitleggen.
- **B3:** Werken voor cliënten en potentiële cliënten. Hier is het van belang dat zowel Stichting Asha als de maatschappelijk werker de interculturele communicatie bevorderen.  
**B4:** Werken voor cliënten en potentiële cliënten. Er wordt hier vooral bedoeld dat zowel de instelling als de maatschappelijk werker vrijwilligers in kan en mag zetten en ze waar nodig begeleidt om doelen te behalen.
- **F3a:** Bijdragen aan de ontwikkeling van het beroep. De maatschappelijk werker en de instelling moeten maatschappelijke en beroepsmatige ontwikkelingen kunnen signaleren en deze kunnen vertalen in nieuwe beroepsopgaven.

### **Eerste indruk van de stichtingen**

We werken in opdracht voor Asha, maar komen zelf niet op de locatie. We spreken namelijk af in de openbare bibliotheek, waar we onderzoek doen. Onze eerste indruk is dat de stichtingen outreachend werken, ze stappen op mensen af. Er wordt veel samengewerkt, tussen Asha en Stichting lezen & schrijven, maar ook met de gemeente Utrecht.

### **Wat wordt er al aan laaggeletterdheid gedaan in Utrecht?**

In de Herijking Volwasseneducatie van Gemeente Utrecht (2013) is te lezen dat ze volop bezig zijn met de actuele problematiek rondom laaggeletterdheid. De hoofdzaak is het terugdringen van laaggeletterdheid en dus taalvaardigheid te bevorderen. In de Herijking staat dat de beschikbare middelen vooral ingezet moeten worden zodat zoveel mogelijk burgers kunnen participeren. Ook willen ze de vrijwilligers een steuntje in de rug geven om hen te helpen bij hun onmisbare werk. Dit proberen ze waar te maken vanuit de Stichting Lezen en Schrijven, waar wij ook mee samenwerken. Wij zien net als Gemeente Utrecht de ernst van het probleem en sluiten ons aan bij dat alle beschikbare middelen die er zijn, benut moeten worden. Ook vinden we het goed dat de vrijwilligers ondersteunt worden bij hun werk, dat zorgt voor een betere begeleiding verwachten wij.

## Individueel leerwerkplan Demi

### **Mijn motivatie en affiniteit**

Toen ik de opdracht voor dit project las heb ik mezelf meteen ingeschreven via black board, de digitale leeromgeving van Avans. Dit heb ik gedaan omdat mijn interesse uit gaat naar problemen omtrent taal en de hulp daarbij. Denk hier bijvoorbeeld aan allochtone ouderen of vluchtelingen. Eerste instantie zou het project over taalachterstanden bij immigranten gaan, dacht ik. Zo was de opdracht in ieder geval beschreven toen ik me ervoor in had geschreven. Dit leek mij een ontzettend leuke opdracht, want op deze manier leer je mensen met andere culturen kennen en ook leer je deze mensen omgaan met een andere taal. Ik beheers de Nederlandse taal goed, dus ik dacht dat ik die mensen wel zou kunnen helpen. Ook is het project in Utrecht en dat vind ik een erg leuke stad.

Het project blijkt echter heel anders te zijn dan beschreven. Het project gaat namelijk niet over taalproblemen bij immigranten, maar juist over taalproblemen bij autochtone ouderen. Toen ik dit voor het eerst hoorde schrok ik erg. Ik wist namelijk niet dat er autochtonen waren die analfabeet waren of die de taal moeilijk konden beheersen.

Als ik erop terug kijk denk ik dat de huidige projectopdracht mij zelfs nog meer aanspreekt dan de opdracht met immigranten met taalproblemen. Dit is denk ik juist omdat veel mensen hier niet vanaf weten en omdat het nieuw territorium voor mij is. Ook is dit probleem erg actueel in Utrecht en als ik deel kan uitmaken van nieuwe ontdekkingen of doorbraken binnen dit onderzoek, dan zou ik da ontzettend mooi vinden.

### **Opstarten en kennismaken**

Zelf vind ik dat het project slordig is opgestart. De communicatie tussen de projectleider in Utrecht en het projectgroepje heb ik als erg stroef ervaren. Hierdoor is het project ook een week later dan gepland van start gegaan. Later is hierover gepraat en zijn er duidelijke afspraken gemaakt betreft communicatie en ontmoetingen.

Meike en ik hebben alvorens het eerste kennismakingsgesprek een vragenlijst opgesteld. Op deze manier zouden alle vragen die er op dat moment waren beantwoord worden zonder dat er iets vergeten zou worden. Ook was dit fijn voor ons als projectgroepje, zodat alle informatie die nodig was in één document bij elkaar stond.

De kennismaking tussen de projectleider van stichting ASHA en ons projectgroepje vond plaats in de plaatselijke bibliotheek op Kanaleneiland te Utrecht. Dit vond ik zelf een aparte plek om af te spreken. Ik had namelijk verwacht in een kantoor te zitten. Later werd wel duidelijk waarom ervoor is gekozen om in de bibliotheek af te spreken. Dit heeft namelijk te maken met de organisatie 'Lezen en schrijven'. Elke volgende bijeenkomst in Utrecht wordt dan ook in de bibliotheek afgesproken, daar is de projectleider, Radj Ramcharan, ook te vinden.

### **Competenties\* van een MWD'er die ik bezit die nuttig zijn voor dit project**

A Werken met en namens cliënten

- Om kunnen gaan met diversiteit → vrijwilligerswerk; Begeleiden Somalisch meisje en zwemmen met dementerende ouderen
- Goed kunnen luisteren en communiceren → vrijwilligerswerk; Begeleiden Somalisch meisje en zwemmen met dementerende ouderen

B Werken voor cliënten en potentiële cliënten

- Het bevorderen van interculturele communicatie → vrijwilligerswerk; Begeleiden Somalisch meisje

E Zichzelf ontwikkelen in het beroep

- Normatief handelen, betrokken zijn, empathisch zijn, kwaliteitsgericht → vrijwilligerswerk; Begeleiden Somalisch meisje en zwemmen met dementerende ouderen

Deze competenties zijn opgedaan bij het lopen van vrijwilligerswerk, zoals hierboven vermeld staat. Bij het begeleiden van het Somalische meisje heb ik vooral geleerd dat probleemstellingen op verschillende manieren bekeken moeten worden, waardoor het op meerdere manieren uitgelegd kan worden. Luisteren is hier ook erg belangrijk. Bij het zwemmen met dementerende ouderen is het vooral belangrijk om te luisteren en om je erg bewust te zijn van wat er precies gebeurt.

### **Persoonlijke leerdoelen**

- 1) Graag zou ik, zoals eerder vermeld, bijdrage leveren aan het onderzoek over laaggeletterdheid in Utrecht zodat deze informatie gebruikt kan worden voor verdere onderzoeken.
- 2) Graag zou ik de competenties die ik al bezit willen verbeteren en verbreden middels dit project.

De opgestelde leerdoelen zijn te koppelen aan de competenties van een MWD'er. Zo kan het eerste leerdoel gekoppeld worden aan de competentie F: *Bijdragen aan de ontwikkeling van het beroep*. → De maatschappelijk werker draagt bij aan innovatie en beroepsontwikkeling door: het signaleren van maatschappelijke en beroepsmatige ontwikkelingen en het vertalen van deze ontwikkelingen in nieuwe beroepsopgaven;

Het leerdoel gaat over het leveren van een bijdrage bij de onderzoeken over laaggeletterdheid in Utrecht, zodat deze onderzoeken verbeterd kunnen worden en kunnen worden gebruikt voor eventuele verdere onderzoeken.

Het tweede leerdoel is in principe al gekoppeld aan de competenties van een MWD'er. Het gaat er hier vooral over om de competenties die ik al bezit te verbeteren en te verbreden middels dit project en onderzoek.

\*Zie competentiemodel van een MWD'er in bijlage 1.

## Plan van aanpak

### ASB voltijd

**Deelnemers:** Demi Rombouts en Meike van der Lely  
**Opleiding:** Maatschappelijk werk en dienstverlening  
**Opdrachtgever:** Stichting Asha (R. Ramcharan)  
**Datum:**  
**Versienummer:** 1

### **Beschrijving van de context**

De aanleiding voor dit project vanuit Stichting Asha is de actuele problematiek rondom autochtone ouderen (50+) in Kanaleneiland en Transwijk in Utrecht. Er zijn namelijk erg veel autochtone ouderen met een lees- en schrijf achterstand. Dit is Radj opgevallen toen hij bij stichting Lezen en Schrijven ging werken. Radj sprak erover met Micky, een medewerkster bij de zorginstelling in Transwijk, en samen zijn ze koffieochtenden gaan organiseren om over dit probleem te praten. Ze kwamen er achter dat mensen zich schamen voor hun laaggeletterdheid.

Bij deze doelgroep kan er sprake zijn van analfabetisme of laaggeletterdheid. Dit zorgt voor problemen bij lezen van brieven of het digitaal onderhouden van financiën. Banken sluiten steeds meer hun deuren, omdat de wereld steeds digitaler wordt. Dit zorgt ervoor dat je je lees- en schrijfvaardigheden extra hard nodig hebt. Het is daarom ook van belang dat deze doelgroep extra aandacht krijgt door taal- en digitaallessen. Deze lessen bestaan al, maar er heerst een enorm taboe op de lees- en schrijf achterstand binnen autochtonen. Dit kan een oorzaak zijn waarom dat er weinig animo is voor de bestaande taal- en digitaallessen.

De projectleider is Radj Ramcharan, secretaris bij ASHA en projectleider bij Lezen en Schrijven. Deze twee verschillende organisaties komen voor dit project samen. Het zal uitgevoerd worden door Demi Rombouts en Meike van der Lely uit MWD2A.

### **Gevraagd eindproduct volgens de opdrachtgever**

Het uiteindelijke doel van de opdracht is om er achter komen hoe de taboe, rondom laaggeletterdheid en analfabetisme bij autochtone ouderen (50+) verbroken kan worden. De opdrachtgever wil de theoretische kennis die wij op gaan doen tijdens ons literatuuronderzoek getoetst hebben in de praktijk, met als uiteindelijke eindproduct een adviesrapport. Ook wil de opdrachtgever het uiteindelijke adviesrapport gebruiken voor verder onderzoek. Hij wil met behulp van het adviesrapport zorgen dat er meer mensen naar de (digi)taallessen komen.

### **Het eindproduct volgens de projectgroep**

Het uiteindelijke product is een adviesrapport wat wordt geschreven aan Asha. Stichting Asha kan het rapport onder andere gebruiken om projecten te organiseren in samenwerking met stichting Lezen en Schrijven. Het adviesrapport zal een uiteindelijk advies geven met de theoretisch opgedane kennis en de uitkomsten van de ervaringen die zijn opgedaan en de afgenomen interviews. Om de uitkomsten van interviews duidelijk te illustreren zullen deze worden vormgegeven aan de hand van grafieken en/of diagrammen.

Er wordt dus een advies geschreven over hoe de taboe die heerst bij autochtone ouderen (50+), met een lees- en schrijfachterstand in Kanaleneiland en Transwijk te Utrecht, doorbroken kan worden. De opdrachtgever kan de gevonden uitkomsten gebruiken voor verder onderzoek naar laaggeletterdheid en/of alfabetisme.

### **Activiteiten inclusief kostenplaatje**

De eerste stap om van start te gaan met dit project is de opdracht duidelijk krijgen voor onze projectleider en docent vanuit school. Als dit gebeurd is kan er aan het startdocument begonnen worden, wat vooral veel overleggen en theorie opzoeken is.

De eerste stap om contact met de doelgroep te leggen is koffieochtenden bijwonen die Radj samen met Micky organiseert. Het doel van die koffieochtenden is vooral een vertrouwensband met de doelgroep op te bouwen, zodat de taboe kan worden doorbroken en er interviews gehouden kunnen worden. Als er een vertrouwelijke omgeving gecreëerd wordt, voelen de ouderen zich meer op hun gemak en zullen hierdoor ook gemakkelijker eerlijk antwoord te geven op de interviews die wij af gaan nemen.

Als er geprint moet worden kan dit op kosten van de bibliotheek te Kanaaleiland in Utrecht, wat een samenwerkingspartner van stichting Lezen & Schrijven is. Voor de projectleden komen er dus geen kosten bij kijken.

## Planning en projectorganisatie

Week*	Activiteit
1	Contact opnemen met Radj Ramcharan. Vragenlijst opstellen voor Radj en Collin.
2	Kennismaken met Radj in de openbare bibliotheek in Kanaleneiland in Utrecht. De projectopdracht helder formuleren. Afspraken maken met Radj. Kennismaken met Collin den Braber en vragen om goedkeuring van de opdracht.
3	Afspraken maken over startdocument, onbrekende informatie vragen aan Radj zodat we kunnen starten. Beginnen met plan van aanpak en samenwerkingscontract.
4	Werken aan individuele leerplan. Demi werkt aan een orientatieverslag over stichting Asha en Meike werkt aan een orientatieverslag over stichting Lezen en Schrijven.
5	Werken aan individuele leerplan. Demi werkt aan een orientatieverslag over stichting Asha en Meike werkt aan een orientatieverslag over stichting Lezen en Schrijven. Kennismaking met Micky Smits.
6	Beginnen met literatuur onderzoek. Bijwonen koffieochtend in Transwijk.
7	Werken aan literatuur onderzoek. Bijwonen koffieochtend in Transwijk.
8	Werken aan literatuur onderzoek. Bijwonen koffieochtend in Transwijk.
9	Topiclist opstellen.
10	Feedback moment voor school en Radj.
1	Werken aan literatuur onderzoek. Afnemen interviews.
2	Werken aan literatuur onderzoek. Afnemen interviews.
3	Verwerken van interviews en de resultaten in grafieken/diagrammen zetten.
4	Verwerken van interviews en de resultaten in grafieken/diagrammen zetten.
5	Verslag professionele beroepshouding & samenwerken in een team.
6	Verslag professionele beroepshouding & samenwerken in een team.
7	Puntjes op de i zetten: spellingscontrole, verbeteren, kritisch kijken.
8	Feedbackmoment en uitloopweek.
9	Feedbackmoment en uitloopweek.
10	Feedbackmoment en uitloopweek.

\* Voor de tijdsindeling wordt gepraat over weken. Dit betekent dat de activiteiten die worden weergegeven in de desbetreffende week ook die week afgemaakt worden. Het is in principe elke week hetzelfde: dinsdag en woensdag wordt er aan het project gewerkt. Elke woensdag zijn wij in de openbare bibliotheek in Utrecht te vinden en dinsdag werken we op school aan dit project.

## Literatuurlijst

- Asha. (z.d.-a). *Doelstellingen stichting Asha*. Opgehaald op 3 maart 2017, van <http://www.stichtingasha.nl/doelstellingen-stichting-asha/>
- Asha. (z.d.-b). *Doelgroep stichting Asha*. Opgehaald op 2 maart 2017, van <http://www.stichtingasha.nl/doelgroep-stichting-asha/>
- Asha. (z.d.-c). Ontmoetingsproject voor Hindoestaanse ouderen. Opgehaald op 7 maart, van <http://www.stichtingasha.nl/ontmoetingsplek-ouderen/>
- Gemeente Utrecht. (2013.). *Herijking Volwasseneducatie*. Opgehaald op 25 februari 2017 van: <https://praktijkvoorbeelden.vng.nl/databank/onderwijs/beroepsonderwijs-en-volwasseneneducatie/herijking-volwasseneneducatie.aspx?kws=utrecht>
- Taal voor het Leven. (2017.-a). *Over Stichting Lezen & Schrijven*. Opgehaald op 22 februari 2017 van: <https://www.taalvoorhetleven.nl/over-taal-voor-het-leven/stichting-lezen-schrijven/>
- Taal voor het Leven. (2017.-b). *Over Taal voor het Leven*. Opgehaald op 22 februari 2017 van: <https://www.taalvoorhetleven.nl/over-taal-voor-het-leven/het-programma/>

## **5.1 Directe en indirecte hulp- en dienstverlening**

### **A Werken met en namens cliënten**

**1. De maatschappelijk werker legt contact met de cliënt c.q. het cliëntsysteem en streeft naar een samenwerkingsrelatie met de cliënt, ook in situaties gekarakteriseerd door drang of dwang. Professionele aspecten, die steeds in het geding zijn bij contact leggen en opbouwen van een relatie zijn:**

- a. Goede mondelinge en schriftelijke communicatie, goed kunnen luisteren, uitleggen en toelichten;
- b. Het dilemma tussen enerzijds een goede relatie opbouwen en onderhouden met de cliënt en anderzijds voldoende professionele afstand behouden;
- c. Diversiteit<sup>45</sup>, kan omgaan met diversiteit;
- d. Bewustzijn van de eigen normen en waarden teneinde op basis daarvan cliënten in hun verscheidenheid te accepteren en te respecteren en een zorgvuldige werkrelatie aan te kunnen gaan;
- e. Bewustzijn van verschillen in macht en positie, probeert ze waar mogelijk en gewenst te verkleinen, kan gezag hanteren;
- f. Het vermogen om de samenwerkingsrelatie als leerproces te hanteren.

**2. De maatschappelijk werker vormt zich samen met de cliënt een beeld van de aard van de vraag van de cliënt - of van de problemen in de situatie waarin de cliënt verkeert.**

- a. De maatschappelijk werker vormt zich een beeld op dialogische en wederkerige wijze en is daarbij gericht op empowerment van de cliënt.
- b. De maatschappelijk werker verkent, analyseert en duidt de vraag en situaties van de cliënt op verschillende niveaus (individueel, maatschappelijk, organisatie), legt adequate verbanden tussen de verschillende factoren die in het geding (kunnen) zijn en verantwoordt de bevindingen.
- c. De maatschappelijk werker benoemt de verschillende belanghebbenden en hanteert de verschillende mogelijk tegengestelde belangen die in het geding zijn. Hij neemt een positie in tussen degene op wie de hulp- en dienstverlening gericht dient te worden, de aanbieder van de vraag, de opdrachtgever, de betrokken instelling enzovoort.
- d. De maatschappelijk werker ontwikkelt een visie op het sociaal mogelijke in de betreffende situatie en geeft hier uitwerking aan.
- e. De maatschappelijk werker maakt ethische afwegingen.

*(Met diversiteit wordt bedoeld op alle factoren die van invloed kunnen zijn, dit zijn onder meer; leeftijd, geslacht, opleiding, levensfase, culturele achtergrond, religie, enzovoort)*

**3. De maatschappelijk werker maakt een hulpverleningsplan of dienstverleningsplan in samenspraak met de cliënt, verantwoordt dit plan op toegankelijke wijze voor betrokkenen en spreekt daarmee de ontwikkelingsmogelijkheden van de cliënt aan.**

**4. De maatschappelijk werker verleent hulp en diensten op *methodische en reflectieve wijze*. Hij of zij handelt volgens de *regulatieve cyclus* en vangt, afhankelijk van de situatie, op verschillende punten in deze cyclus aan. Deze hulp- en dienstverlening neemt, afhankelijk van de situatie de volgende vormen aan:**

- a. Veranderings- en competentiegerichte begeleiding – gericht op competentieontwikkeling van de cliënt;
- b. Ondersteunende en stabiliserende begeleiding;
- c. Outreachende benadering – bemoeizorg;
- d. Concrete en informatieve hulpverlening;
- e. Onderzoek en rapportage gericht op verder dan de individuele cliënt reikende doelen en verklaringen;
- f. Individuele belangenbehartiging en conflictbemiddeling (inclusief materiële hulpverlening);
- g. Casemanagement, zorgcoördinatie, zorgbemiddeling en zorgafstemming (ketenbenadering);



- h. Uitbouwen en ondersteunen van sociale netwerken;
- i. Crisisinterventie.

**5. De maatschappelijk werker verleent op resultaatgerichte wijze hulp en diensten volgens een breed spectrum van methodische benaderingen (*eclectisch integratief, methodisch niet eenkennig en evidence based als dat mogelijk-, en gezien de situatie geëigend is*) en verantwoordt de inzet ervan. Ontwikkeling van het zelfregulerend vermogen en empowerment van de cliënt binnen de reële mogelijkheden vormen daarbij uitgangspunten. Tenminste de methodische benaderingswijzen, beschreven in de *body of knowledge and skills*, maken onderdeel uit van zijn methodische handelingsvermogen.**

**6. De maatschappelijk werker kan verwijzen naar netwerkpartners, evalueert en sluit af.**

#### **B Werken voor cliënten en potentiële cliënten**

**1. De maatschappelijk werker signaleert probleemveroorzakende of probleemversterken-de factoren in de maatschappelijke context (van cliënt, cliëntsysteem), zoals wetten, regels, voorzieningen, situaties die voor bepaalde groepen in de samenleving nadelig werken en handelt gericht op cliënt, cliëntsysteem en/of samenleving.**

**2. De maatschappelijk werker voorziet probleemveroorzakende of probleemversterkende factoren en handelt preventief.**

**3. De maatschappelijk werker bevordert interculturele communicatie.**

**4. De maatschappelijk werker begeleidt vrijwilligers die betrokken zijn bij hulpverlening aan cliënten op adequate wijze en gaat om met het spanningsveld tussen de (persoonlijke) doelen van de vrijwilligers, betrokken cliënt(en) en die van de organisatie.**

## **5.2 Werken in en vanuit een arbeidsomgeving**

### **Werken in de eigen instelling of organisatie**

**1. De maatschappelijk werker voert taken uit, in en vanuit een organisatie, en is daarbij proactief sociaal ondernemer die belang stelt in het welzijn van mensen in de samenleving:**

- a. Hij ziet hoe persoon en maatschappij elkaar beïnvloeden, ziet mogelijkheden en signaleert mogelijke misstanden;
- b. Hij ziet hoe zijn organisatie, of het particulier initiatief in het algemeen, een rol kan spelen in het tot hun recht komen van mensen, hij is creatief en innovatief als het om welzijn van mensen in de samenleving gaat;
- c. Hij vormt zich daarover een mening gerelateerd aan de missie van het beroep en kan zijn mening bespreken in de organisatie, in externe samenwerkingsverbanden en met andere indirect belanghebbenden (wethouders etc.) met het doel mensen in de maatschappij optimaal tot hun recht te laten komen als mens en als burger.

**2. De maatschappelijk werker maakt deel uit van een organisatie, is als professional loyaal aan die organisatie, maakt zich de missie, beleid, doelstellingen en cultuur van de organisatie eigen en levert vanuit 'maatschappelijk werk perspectief' een bijdrage aan de uitvoering en ontwikkeling van missie, beleid, doelstellingen en cultuur.**

**3. De maatschappelijk werker initieert intercollegiaal overleg en samenwerking en werkt in teamverband. Hij neemt deel aan: voortgang- en beleidsoverleg, projectgroepen, intervisiegroepen, signaleringsgroepen en werkbegeleiding.**

**4. De maatschappelijk werker (bege)leidt zo nodig vrijwilligers in of vanuit de organisatie.**

**5. De maatschappelijk werker levert een actieve bijdrage aan vernieuwingsprojecten die binnen de organisatie in gang zijn of worden gezet of initieert, indien nodig, vernieuwingsprojecten en acquireert daarbij zo nodig subsidiegelden.**

**6. De maatschappelijk werker werkt volgens en rapporteert conform het kwaliteitsborgingsstelsel van de organisatie. De maatschappelijk werker verantwoordt de effectiviteit en efficiëntie van zijn functioneren naar collega's en leidinggevendenden vanuit de bestaande kaders van de eigen organisatie.**

**7. De maatschappelijk werker levert een bijdrage aan beheersmatige aspecten van de organisatie. Beheer valt daarbij op te vatten als het richting geven aan alle processen die zich in een organisatie afspelen met het oog op de gestelde doelen. De maatschappelijk werker voert de informatiesystemen met gegevens uit de eigen portefeuille en gebruikt (ICT) hulpmiddelen voor het registreren van deze werkzaamheden. Hij is zich bewust van financiële afrekening en verantwoording.**

### **D Werken in externe samenwerkingsverbanden**

**1. De maatschappelijk werker draagt de in het beroep vigerende waarden en normen uit.**

**2. De maatschappelijk werker organiseert en coördineert multidisciplinair overleg en samenwerking ten behoeve van cliënten, cliëntsystemen en situaties waarvoor dat nodig is en neemt daaraan deel.**

**3. De maatschappelijk werker voert de werkzaamheden uit die voortvloeien uit de samenwerking en levert een proactieve bijdrage aan het optimaal functioneren van externe samenwerkingsverbanden waarin hij of zij participeert.**

**4. De maatschappelijk werker kan het beroep maatschappelijk werk profileren en zijn taakuitvoering vanuit het beroepsmatig werken verantwoorden.**

**5. De maatschappelijk werker kan andere professionals consulteren, adviseren en coachen.**

**6. De maatschappelijk werker kan een andere professional aanspreken op het uitvoeren van zijn taken in het externe samenwerkingsverband.**

### **5.3 Werken aan professionaliteit en professionalisering**

#### **E Zichzelf ontwikkelen in het beroep**

**1. De maatschappelijk werker reflecteert op het eigen handelen en stuurt de eigen competentieontwikkeling.**

**2. De maatschappelijk werker handelt:**

- a. normatief – ethisch volgens de grondslagen van het beroep
- b. ondernemend en innovatief
- c. met bewustzijn van de eigen grenzen
- d. betrokken
- e. empathisch
- f. assertief
- g. integer
- h. doel- en resultaatgericht
- i. kwaliteitsgericht.

#### **F Bijdragen aan de ontwikkeling van het beroep**

**1. De maatschappelijk werker hanteert de beroepscode en leert werken volgens de beroepscode; hij kan omgaan met ethische dilemma's**

**2. De maatschappelijk werker levert een bijdrage aan de opleiding van maatschappelijk werkers bijvoorbeeld door het begeleiden van stagiaires.**

**3. De maatschappelijk werker draagt bij aan innovatie en beroepsontwikkeling door:**

- a. het signaleren van maatschappelijke en beroepsmatige ontwikkelingen en het vertalen van deze ontwikkelingen in nieuwe beroepsopgaven;
- b. het onderzoeken van de beroepspraktijk en de voorwaarden voor de beroepsuitoefening en het vertalen van de bevindingen naar consequenties voor het beroepshandelen van zichzelf en de beroepsgroep;
- c. het bijdragen aan verspreiding van kennis onder professionals en samenleving(en) (publiceren, presenteren).

## Bijlage 6

### Tussenevaluatie

#### 1) Korte samenvatting van het kennismakingsgesprek:

Het kennismakingsgesprek verliep naar onze mening erg stroef. De communicatie verliep geheel via de mail en dat ging niet zo lekker. Uiteindelijk is er een week later dan gepland een kennismakingsgesprek uit voortgevloeid. Het was voor beiden even wennen, aangezien er niet vanuit een kantoor of gebouw van ASHA wordt gewerkt, maar in de openbare bibliotheek van Utrecht Kanaleneiland. Tijdens het kennismakingsgesprek vertelde Radj, de projectleider vanuit ASHA, wat er van ons als studenten verwacht werd en werd de opdracht goed duidelijk gemaakt. De uiteindelijke opdracht voor het project is echter heel erg anders dan de korte samenvatting op blackboard. Dit was dus even aanpassen.

Er zijn afspraken gemaakt omtrent de communicatie;

- Iedere woensdag spreken we in Utrecht af om met Radj het project te kunnen bespreken en verder te gaan aan het project/onderzoek.

- Iedere dinsdag wordt er thuis aan het project gewerkt.

- Als er dringende vragen zijn: Bellen. Radj belt altijd terug als hij niet meteen kan opnemen.

- De voortgang van het project/onderzoek wordt naar Radj gemaaild. Zo heeft hij ook regie over de voortgang van het project en wat er kan gebeuren/veranderen.

#### 2) Wat jullie tot nu toe concreet hebben gedaan en wat dat heeft opgeleverd.

Tot nu toe is er concreet aan het startdocument gewerkt. Ook is er al veel gebrainstormd en gekeken naar de opdrachten voor in de werkmap van blok 8. Er is tot nu toe een kleine verdeling gemaakt. In de werkmap van blok 8 behoort namelijk een onderzoeksopzet te zitten. Deze opzet is verdeeld in verschillende punten.

In ons project is gekozen voor een onderzoeksplan; het project is een onderzoek. Dit wil zeggen dat er ook al na is gedacht over verschillende deelvragen die individueel beantwoord worden. Ieder heeft tot nu toe twee deelvragen te beantwoorden.

De verdeling tot nu toe is als volgt;

Keuze van het onderwerp → Meike

Indeling met probleemanalyse → Demi (de interviews die hierin behoren te zitten willen we graag afnemen met de projectleiders Radj en Mikkie uit Utrecht. Het is de bedoeling dat de interviewvragen af zijn 19 april, zodat de interviews meteen afgehouden kunnen worden.

Ook zijn de deelvragen (tot nu toe) al opgesteld. Er staat nadrukkelijk 'tot nu toe' aangezien deze in de loop van de punten 1,2 en 3 nog iets aangepast zouden kunnen worden.

De deelvragen tot nu toe zijn:

Hoofdvraag:

- Hoe kan de taboe rondom laaggeletterdheid en analfabetisme bij autochtone ouderen (50+) verbroken worden?

Deelvragen:

- Wat houdt laaggeletterdheid en analfabetisme in?

- Wat wordt er al gedaan aan laaggeletterdheid en analfabetisme in Utrecht?

- Wat voor gevolgen brengt laaggeletterdheid en analfabetisme mee voor autochtone ouderen in Utrecht? (interview)

- Wat houdt de taboe in rondom laaggeletterdheid en analfabetisme? (observatie)

Deze deelvragen zijn wat ons betreft nodig om een goed antwoord op de hoofdvraag te kunnen formuleren.

Het onderwerp van het onderzoek: De taboe die heerst om laaggeletterdheid bij autochtone ouderen.

De punten 3 t/m 6 zijn nog niet specifiek verdeeld, maar wel al bekeken en over gebrainstormd. Deze puntjes zijn nog niet verdeeld, omdat we nog niet weten wat er uit

de eerste twee punten aan onderzoek komt. De verkregen informatie bij puntje 1 en 2 kunnen namelijk misschien weer gebruikt worden in latere punten, vandaar dat ook de deelvragen nog niet vast staan.

**3) Hoe de voortgang en resultaten zich verhouden tot jullie planning?**

De planning verloopt iets minder stoef dan de uiteindelijke voortgang zelf. Dit komt ook een beetje doordat er sprake zou zijn van koffieochtenden die georganiseerd zouden worden met de mensen die laaggeletterd zijn. Dit is er helaas nog niet van gekomen. De koffieochtenden zouden vanuit ASHA georganiseerd worden en daar loopt het op het moment dus een beetje stroef. Ook lopen we ietsje achter met het literatuuronderzoek, maar komend blok hebben we erg veel tijd om een goed literatuuronderzoek neer te zetten en dat is waar we beiden naar streven! Er is al veel meer duidelijkheid hoe alles precies gedaan moet worden dan in blok 7 en dat is al erg fijn! We zetten er graag onze tanden in.

**4) Beschrijf ook hoe de communicatie/begeleiding met jullie projectbegeleider verloopt en in welke mate, op welke punten, jullie wel niet tevreden zijn over de voortgang tot nu toe.**

De communicatie verloopt tot nu toe prima. Wel is het erg vervelend dat als er vanuit ASHA wordt afgezegd, omdat de koffieochtenden niet door kunnen gaan. Dit kan natuurlijk gebeuren, maar de mail waarin staat dat er wordt afgezegd wordt erg kort van tevoren verzonden. De laatste keer kregen we een afmelding voor de afspraak/koffieochtend, dit was dit op de dag dat we een koffieochtend gepland hadden staan, om 00:30. De wekker stond toen dus voor beiden al. Dat is wel vervelend.

**5) Maak duidelijk waar eventuele knel- vraagpunten liggen.**

Zoals net al vermeld zijn er een paar kleine knelpuntjes in de communicatie met ASHA. Verder gaat de communicatie tussen Meike en Demi wel goed.

**6) Verder is me niet duidelijk of jullie voor de opzet van jullie onderzoek gebruik maken van onderzoeksliteratuur. Binnen jullie opleiding is het boekje Praktijkonderzoek in Zorg en Welzijn van P v.d. Donk, de standaard. Laat zien dat je daar gebruik van hebt gemaakt (ook voor het vervolg)**

Ja! We zijn nu dus bezig aan het onderzoeksplan en dit werken we inderdaad uit door het boek van Van der Donk en Van Lanen (2013). Dit boek is in het startdocument nog niet gebruikt, maar deze komt zeker terug in het onderzoek!

Verder is er al meer vergaderd dan dat er op blackboard staat! We zijn alleen vergeten om de voortgang bij te werken op blackboard.