

Naar een volwaardige aanpak van laaggeletterdheid

Adviezen voor het inbedden van taalvaardigheid bij trajecten in de schuldhulpverlening

Alle NVVK-leden kennen schuldenaren die niet in staat zijn om brieven en andere informatie, bijvoorbeeld op websites, voldoende goed te lezen. Het risico dat deze mensen het overzicht kwijt raken en niet in staat zijn adequaat te handelen als er sprake is van financiële problemen is aanzienlijk. In Nederland leven naar schatting van de Stichting Lezen & Schrijven tot 2.5 miljoen mensen die laaggeletterd zijn.

De NVVK is samen met de Stichting Lezen & Schrijven, het Programma Alles is Gezondheid van het ministerie voor VWS en het ministerie van SZW opgetrokken om enkele adviezen te formuleren die gemeenten en schuldhulpverleners kunnen gebruiken om beter in te spelen op de behoeften van de groep laaggeletterden.

1. Kennis en scholing breed toegankelijk

Uit de gesprekken met NVVK-leden is duidelijk gebleken dat er bij medewerkers in de uitvoering behoefte is aan meer kennis over laaggeletterdheid. Medewerkers geven aan dat kennis vaak alleen aanwezig is door opgedane ervaring of op eigen initiatief, maar dat niet specifiek wordt opgeleid om laaggeletterdheid te signaleren. Dat hieraan behoefte is blijkt uit de ervaringen in intakegesprekken, waar laaggeletterdheid soms niet direct wordt herkend. In deze vroege fase van een traject liggen volgens de stakeholders de kansen. In de praktijk komt laaggeletterdheid in deze fase echter onvoldoende aan bod.

Advies

Ontwikkel toegankelijke kennis waarmee schuldhulpverleners al in een vroeg stadium laaggeletterdheid kunnen signaleren, bespreekbaar kunnen maken en waar nodig inzet op kunnen plegen. De kennis zou in de vorm van een scholingsaanbod beschikbaar gesteld kunnen worden. Onderdeel hiervan is het omschrijven van de kwaliteiten en kennis die medewerkers over laaggeletterdheid zouden moeten hebben.

2. Aandacht voor laaggeletterdheid bij gemeentelijke aanbestedingen

Een belangrijk deel van de schuldhulpverlening wordt door gemeenten aanbesteed. Hierin is nu geen of onvoldoende aandacht voor laaggeletterdheid. Dat maakt dat er onvoldoende aandacht en onvoldoende middelen zijn om effectief aan laaggeletterdheid te kunnen werken.

Advies

Maak er werk van om bij de beleidsbepalers het bewustzijn te bevorderen dat laaggeletterdheid en rol moet spelen in de schuldhulpverlening. Laaggeletterdheid maakt deel uit van een lobbytraject dat inzet op bewustwording over de problematiek. In het vervolg kunnen de voorlopers onder de NVVK-leden op lokaal en regionaal niveau een rol kunnen spelen als 'gangmakers'.

3. Inzicht beschikbaar aanbod

Medewerkers van de schuldhulpverlening zijn zich ervan bewust dat zij gebruik kunnen en moeten maken van de kennis die taalaanbieders in hun werkgebieden hebben. Desondanks blijken relatief weinig NVVK-leden een goed beeld te hebben van de mogelijkheden die er in hun gemeente of regio zijn. De weg naar de professionele taalaanbieders wordt vaak niet gevonden omdat schuldhulpverleners niet weten waar ze moeten zoeken.

Advies

Stel per gemeente of regio een overzichtskaart van taalaanbieders op waarmee de schuldhulpverlening snel de weg naar hen kunnen vinden.

4. Good practices

Enkele NVVK-leden hebben grote stappen genomen om laaggeletterdheid in de eigen organisatie en werkwijze te integreren. Zij lopen voor waar het gaat om de inzet van methodieken, kennis en de inrichting van het eigen proces. Zij lopen ook voor in de wijze waarop zij de samenwerking met de taalaanbieders in hun werkgebied hebben vormgegeven. Hun kennis en ervaring kan andere schuldhulpverlenende organisaties ter lering en inspiratie dienen.

Advies

Organiseer op lokaal/regionaal niveau kennisbijeenkomsten: hier kunnen de inzichten uit onderzoek of uit de praktijk worden verspreid, gericht op professionals, de gemeente en ketenpartners. Werk toe naar 'business cases' die duidelijk de meerwaarde van een gerichte aanpak aantonen. En zet daarbij in op onderzoek en effectmeting zodat het kwaliteitsniveau van de inzet kan worden bevorderd.

5. Eenvoudige en praktische instrumenten

Schuldhulpverleners geven aan behoefte te hebben aan concrete en praktische instrumenten om laaggeletterdheid beter in beeld te krijgen. Ze geven tevens aan dat dit eenvoudige instrumenten moeten zijn die passen binnen het werkproces van de schuldhulpverlening. De meeste NVVK-leden werken reeds in het vroegtijdige proces van de intake en de inventarisatie met verschillende screeningsinstrumenten. Daarin is nu nog niet voorzien in een taaltoets of aan toetsen die de reken- en digitale vaardigheden van klanten meten.

Advies

Bevorder de inbedding van toetsen in de bestaande screeningsinstrumenten zodat de schuldhulpverlening vroeg in het proces de mogelijkheden van klanten kan waarderen en daarop kan inzetten. Taal, rekenvaardigheid en begrip/gebruik van digitale communicatievormen zijn hierbij de belangrijkste aandachtspunten.