

Van een negatieve naar een opwaartse spiraal

**Kwalitatief onderzoek naar frames rond
'laaggeletterdheid' in het publieke debat**

Oktober 2017



Inhoudsopgave

INLEIDING	3
VERANTWOORDING ONDERZOEKSMETHODE EN CORPUS	4
VISIE OP FRAMING	4
GEHANTEERDE ONDERZOEKSMETHODIEK: KWALITATIEVE INHOUDSANALYSE	5
OPBOUW ONDERZOEKSCORPUS	6
INTERBEOORDELAARSBETROUWBAARHEID	7
ONDERZOEKSRESULTATEN: BESCHRIJVING FRAMES	8
MEEDOEN-FRAME	8
NEGATIEVE SPIRAAL-FRAME	10
KOSTENPOST-FRAME	11
TE INGEWIKKELD-FRAME	13
GEEN KANS-FRAME	14
TYPISCH X-FRAME	16
OVERIGE OPVALLENDE OBSERVATIES	17
INZICHTEN EXPERTSESSIE	21
KEUZE VOOR ÉÉN GEZAMENLIJK FRAME	21
KEUZE VOOR NEGATIEVE SPIRAAL MET DE CONCREETHEID VAN MEEDOEN	22
INZICHTEN INTERVIEWS	24
CONCLUSIE EN AANBEVELINGEN	29
KEUZE VOOR MASTERFRAME: 'NEGATIEVE SPIRAAL'-FRAME	29
ADVIEZEN VOOR DE INVULLING VAN HET MASTERFRAME	30
VOORBEELDKERNBOODSCHAP IN HET 'NEGATIEVE SPIRAAL'-FRAME	32
ADVIEZEN TEN AANZIEN VAN HET TEGENGAAN VAN ONJUISTE OF ONWENSELIJKE FRAMES	34
TOT SLOT	35
BRONNEN	36
BIJLAGE 1: SAMENSTELLING HOOFDONDERZOEKSCORPUS	38
BIJLAGE 2: OVERZICHT AANWEZIGEN EXPERTSESSIE	41
BIJLAGE 3: OVERZICHT GEÏNTERVIEWDEN EN INTERVIEWS	42

Inleiding

Ik zit in een klein restaurant in Gent, na een dag framing in de praktijk met een groep Vlaamse CEO's. Naast mij zit een stel uit Rotterdam. We lijken als Nederlanders bij elkaar gezet, maar de dame die het restaurant runt verzekert ons dat het toevallig zo ging. De eigenwijze Hollanders raken met elkaar in gesprek. Over Gent, over de verschillen tussen België en Nederland en dan over de dingen waar we ons in Nederland druk over maken. Het gesprek gaat over zwarte piet en genderneutrale toiletten. Mijn gesprekspartners winden zich op: 'waarom hebben we het over dit soort dingen? We hebben toch veel grotere problemen?' De onderzoeker in mij schrikt direct wakker: wat dan? Wat zien zij als de problemen die ons land? Daar hoeven ze niet lang over te denken: 'Neem bijvoorbeeld zo iets als laaggeletterdheid. Dat wordt alleen maar erger en erger. Een groeiende groep kan niet meer meekomen. Laten we dáár eens iets aan doen. Daar hoor je veel te weinig over!' Ik vraag ze waarom het zo'n groot probleem is en wat er dan precies aan gedaan moet worden. Ineens zit ik midden in een focusgroep, puur toeval.

Het lijkt vreemd om een inleiding van een onderzoek te starten met de bovenstaande anekdote, maar het laat twee dingen zien die de moeite waard zijn om direct in het vizier te krijgen. Allereerst: *dit onderwerp leeft*, mensen trekken zich het aan. Dat betekent dat het belangrijk is om het juiste verhaal mee te geven. Het verhaal dat mensen activeert om bij te dragen aan de oplossing. Welk verhaal brengt mensen die iets willen en kunnen doen in de juiste stand? Ten tweede: mijn gesprekspartners konden niet gemakkelijk uitleggen hoe de vork nu precies in de steel zat. *Een heldere oplossing zagen ze niet echt voor zich*. Door concreet, consistent en oplossingsgericht te communiceren over laaggeletterdheid kunnen meer handvatten geboden worden waar mensen zelf mee aan de slag kunnen. Dit onderzoek wil met name aan het eerste, maar ook als basis voor het tweede doel een bijdrage leveren. Welke boodschap over laaggeletterdheid wordt gehoord, geloofd en zet aan tot actie? Welke woorden passen daarbij en welke woorden zorgen voor ruis? Framingonderzoek helpt in het doorgronden van de wirwar aan verhalen die worden verteld over laaggeletterd en het kiezen van een gefocuste strategie.

Het onderzoek dat is uitgevoerd door Taalstrategie bestaat uit drie onderdelen. Allereerst hebben we een inductieve kwalitatieve framinganalyse uitgevoerd om uit bestaand materiaal de frames die spelen te destilleren. Daarop volgend hebben we in een expertsessie betrokken professionals laten meedenken over welk frame nu het beste resultaat kan leveren om zogenaamde 'vindplaatsen' van laaggeletterdheid, oftewel professionals die in hun werk in aanraking komen met de veelal onzichtbare laaggeletterde, beter hun oplossende rol te tonen. Uit deze sessie kwam een duidelijke voorkeur naar voren. Op basis van deze keuze is het frame verder uitgewerkt en voorgelegd aan een aantal vindplaatsen om te kijken of het frame ook echt voldoende aansloot bij hun beleving. Op basis van de inzichten uit de drie stappen kunnen we concrete aanbevelingen doen voor de toekomstige communicatie over dit onderwerp. We hopen het masterframe nog veel terug te gaan zien en horen. Want er valt te winnen.

Sarah Gagestein (hoofdonderzoeker)
Jolijn Mes (junior onderzoeker)

Verantwoording onderzoeksmethode en corpus

In dit hoofdstuk wordt eerst onze visie op framing gegeven en de gehanteerde methode toegelicht. Daarna wordt het verzamelde onderzoekscorpus uiteengezet.

Visie op framing

Taal is een machtig middel om de werkelijkheid mee te verbeelden. De boodschapper heeft binnen het kiezen van de boodschap en bijbehorende woorden aanzienlijke keuzes te maken. Hoe ga ik dit vertellen? Wat komt er voorop te staan? Hoe definieer ik een probleem? Wie is verantwoordelijk voor de oplossing? En met welke woorden krijg ik dit verhaal het beste over het voetlicht? Door eenduidig en consequent te framen, wordt de werkelijkheid niet alleen *verbeeld*, maar ook *deels geschapen*. Want elke verhalende en talige keuze zorgt voor een ander frame, ofwel: een andere focus in wat belangrijk is en hoe iets in elkaar zit (Gagestein 2014). Een frame belicht bepaalde aspecten van de werkelijkheid en andere aspecten juist niet. Door een gefocust verhaal te vertellen met woorden en beelden die de juiste associaties oproepen.

Zolang dit frame niet schuurt met interne frames van de ontvanger, wordt de interpretatie van de ontvanger beïnvloed. Het frame kan, naast de feiten, van grote invloed zijn of de ontvanger een onderwerp zoals 'pensioen' of 'immigratie' als een probleem ervaart of het juist geen probleem vindt. In het geval van onderwerpen waar relatief weinig aandacht en kennis rond is, hebben gebruikte frames sneller en meer invloed. Juist dan valt er veel te winnen aan beeldvorming wanneer het frame dat het beste aansluit bij de beleidsdoelstellingen consequent wordt ingezet.

Rond de persuasieve werking van framing is een aantal dingen inmiddels bekend. In de eerste plaats: wie het eerst komt, het eerst maalt. Wanneer de ontvanger van een boodschap voor het eerst met een onderwerp te maken krijgt, is het frame waarin deze boodschap gegoten is van grote invloed op de interpretatie. Wanneer dit frame wordt geaccepteerd, wordt dit de 'voorkeursroute' om voortaan nieuwe informatie over het onderwerp mee te verwerken. Daarnaast: hoe vaker een frame eenduidig wordt herhaald, hoe dieper dit frame 'inslijt' in het brein. Dit kan zelfs als effect hebben dat het geaccepteerde en bekende frame wordt geactiveerd bij de ontvanger wanneer zij nieuwe informatie ontvangen dat in een ander frame is vevat (Van Gorp 2001). Tot slot: frames fungeren als poortwachter van nieuwe informatie. Past een nieuw of afwijkend feit niet binnen het geaccepteerde frame, dan wordt het feit verworpen en het frame gehandhaafd (Lakoff 2008). Juist daarom is het essentieel om zicht en grip te houden op de frames die spelen in het publieke domein rond maatschappelijke onderwerpen en met het inzetten van eigen frames zorgvuldig om te springen.

Uit de praktijk blijkt dat over veel onderwerpen ook meerdere frames bestaan in het publieke debat. Zowel bij onderwerpen als 'jeugdcriminaliteit' (Ruigrok et al., 2014) als 'Inspectie en toezicht' (Gagestein, Ruigrok en Jacobi 2016, intern onderzoek Inspectieraad) bleek dat bepaalde frames veel worden gebruikt en andere frames zelden. Hoe vaker een frame wordt gebruikt door verschillende bronnen (overheid, politici, media en burgers zelf), hoe groter de kans dat burgers (en beleidsmakers!) dit frame gaan hanteren wanneer zij nieuwe informatie tegenkomen of wanneer zij hierover in gesprek gaan. In het geval van laaggeletterdheid, net als bij de meeste issues overigens, concurreren verschillende frames met elkaar in het publieke domein. Sommigen dragen bij aan het verbeteren van de geletterdheid in

Nederland, andere frames kunnen juist schadelijk zijn om dat doel te bereiken. Door deze frames te destilleren, op waarde te schatten en hier de communicatieaanpak op aan te passen, kunnen de betrokken departementen en stakeholders in de aanpak tegen laaggeletterdheid bijdragen aan een beeldvorming die bijdraagt aan het voorkomen en verbeteren van laaggeletterdheid.

Gehanteerde onderzoeksmethodiek: kwalitatieve inhoudsanalyse

Het destilleren van al bestaande frames is op een zorgvuldige manier te doen via kwalitatieve inhoudsanalyse. Er is een methode gebruikt die ontwikkeld is door Baldwin van Gorp (2006, 2007) en doorontwikkeld is door Sarah Gagestein (2015a). Deze methode is erop gericht om het onderzoeksmateriaal grondig te bekijken met een open blik. Die open blik is belangrijk om niet te snel te gaan duiden, om tunnelvisie te vermijden en zo veel mogelijk aanwezige frames in het materiaal te identificeren. Met deze kwalitatieve inhoudsanalyse is het mogelijk om de verhaallijn van de aanwezige frames te reconstrueren en de woorden waar duidelijk mee geframed wordt in kaart te brengen. Ook niet heel dominante frames worden zo meegenomen in de analyse.

De woorden die het frame typeren hoeven niet per definitie de meest vaak voorkomende woorden te zijn. Soms kan één woord al veel impact hebben op de interpretatie van een tekst. Dit is bijvoorbeeld het geval bij metaforen zoals 'tsunami' of een kenmerkend woord als 'roverheid'. De methode levert een helder overzicht van verhaal en bijbehorende taal op, waarbij kernachtig geformuleerd wordt hoe de frames de blik op laaggeletterdheid sturen en met welke typerende woorden dit gebeurt. Door het kwalitatieve karakter van de methode komen niet alleen veel voorkomende woorden in beeld, maar ook woorden die een sterk framende werking hebben en – in het geval van schadelijke frames – vermeden dienen te worden.

De methode bestaat uit drie analyserondes, waarbij het onderzoeksmateriaal telkens opnieuw wordt bekeken en beoordeeld.

Fase 1: open coderen. Eerst wordt het onderzoeksmateriaal onderzocht op opvallende talige keuzes, oftewel de *framing devices*. Dankzij de framing devices zijn de gebruikers van een bepaald frame in staat om het frame over te brengen op een ander. Gekeken wordt naar: typische woordkeuze, metaforen, stereotypen, slagzinnen, exemplarische gevallen en beelden. In deze fase van open coderen worden de framing devices aangemerkt zonder dat er een oordeel geveld wordt.

Fase 2: casual coderen. Op basis van de gevonden framing devices wordt opnieuw het materiaal doorgenomen, waarbij vergelijkbare uitingen worden gegroepeerd. Dankzij de 'stapeltjes' die vervolgens ontstaan kan een eerste raamwerk gemaakt worden van de ruwe verhalende elementen (de *reasoning devices*) die uit de framing devices lijken te volgen. Ook in deze fase onthouden de onderzoekers zich van definitieve uitspraken. Dit volgt pas in fase 3. Het raamwerk dient als eerste basis om de frames te reconstrueren. De reden waarom in deze fase voorzichtig wordt gekeken naar de verhaalelementen is om zo objectief mogelijk naar het materiaal te blijven kijken.

Fase 3: definitief coderen. In deze fase wordt het materiaal nogmaals beoordeeld en wordt het ruwe raamwerk van fase 2 bijgewerkt en verfijnd totdat de essentie van de frames teruggehaald is. In deze fase wordt ook door meerdere onderzoekers

gecodeerd, om de betrouwbaarheid te kunnen garanderen via een interbeoordelaarscheck. De definitieve codering levert een aantal definitieve 'stapels' met uitingen op, waarmee een volledige matrix met alle ingrediënten van het frame gemaakt kan worden.

In dit onderzoek is ervoor gekozen om de matrix zo in te delen dat de typering van de laaggeletterde centraal komt te staan. Normaliter worden in een dergelijke matrix rolverdelingen als 'slachtoffer' en 'verantwoordelijke/dader' gebruikt. Dat is bij deze thematiek (laaggeletterdheid) minder zinvol. Hier is bewust voor gekozen om de frames in de matrix handzamer te maken voor praktisch gebruik. Een van de belangrijkste elementen bij het strategisch kiezen van een frame of frames voor eigen communicatie voor SZW en stakeholders als het om laaggeletterdheid gaat, is dat de probleemstelling en typering van laaggeletterden passen bij de doelstellingen zoals die zijn gemaakt. Per frame worden de overige rollen (zoals samenleving, overheid en specialisten) ingevuld en wordt het oplossingsperspectief benoemd. Tot slot zijn in de matrix de typerende kenmerken van het frame opgenomen en een lijst aan voorbeeldwoorden die je in het frame terugvindt.

Tabel 2: de framingmatrix zoals gehanteerd in dit onderzoek

Naam frame	Probleem	De laag-geletterde?	Overige rollen	Oplossing(en)	Typische kenmerken	Uitingsvorm en frame
Elk frame krijgt een typerende naam	Welk probleem staat centraal?	Hoe wordt laaggeletterdheid neergezet?	Welke rollen worden nog meer ingevuld en hoe?	Wat moet gebeuren, wat is de oplossing?	Welke waarden en emotie zijn aanwezig?	Welke taal vind je terug in dit frame? (framing devices)

Opbouw onderzoekscorpus

In dit onderzoek is gebruik gemaakt van een kwalitatieve aanpak. Dat wil zeggen dat handmatig een onderzoekscorpus van in totaal 130 uitingen is aangelegd en geanalyseerd. In bijlage 1 is een uitvoerig overzicht van alle gebruikte uitingen – waaronder artikelen, webteksten en online reacties bij artikelen en op sociale media – terug te vinden. Voor de interbeoordelaarscheck is ervoor gekozen nog extra recente artikelen te zoeken, omdat de expertsessie een maand later plaatsvindt dan afgesproken en idealiter het meest recente onderzoeksmateriaal is gebruikt als basis voor deze sessie. Dit controle-corpus bestond uit 27 uitingen met artikelen en reacties (op Twitter, Facebook en onder artikelen). Alle frames kwamen terug in dit corpus. Daarnaast is in voorbereiding op de expertsessie het aangeleverde materiaal van de opdrachtgever geanalyseerd, namelijk (delen van) de Kamerbrief Tel mee met Taal 2015, het rapport van de Algemene Rekenkamer, de factsheet 'Digitale vaardigheden en laaggeletterdheid', het onderzoek 'Taal als middel' en het communicatieplan van Tel mee met Taal.

In dit onderzoek staat het in kaart brengen van een aantal (potentieel bruikbare) frames centraal. Dit in kaart brengen is op twee manieren gedaan. Enerzijds door een tweetal frames naar keuze (economisch frame en sociaal kwetsbaar-frame) op deductieve wijze terug te zoeken in bestaande berichtgeving en andere uitingvormen van stakeholders en betrokkenen. Anderzijds door steekproefgewijs (inductief, zonder specifieke focus) op zoek te gaan naar uitingen die gebruik maken van andere frames dan de hiervoor genoemde twee frames. De artikelen

die zijn verzameld via bovenstaande aanpakken zijn samengebracht in één onderzoekscorpus en geanalyseerd in drie rondes.

Het onderzoekscorpus is opgebouwd uit verschillende bronnen. Dit zijn bronnen die vrij beschikbaar zijn om op te zoeken. Het doel van het onderzoek is om publieke frames op te halen en in kaart te brengen. Om deze reden is vooral gekozen voor laagdrempelig onderzoeksmateriaal in het corpus (dat wil zeggen: gemakkelijk terug te vinden via Google en bekende websites). Van dit materiaal is logischerwijs te verwachten dat het een goed beeld schetst van de frames die spelen in de publieke discussie. Er is op de volgende manier gezocht:

- Google news – voor lokale nieuwswebsites
- Twitter – voor comments
- Facebook – voor comments van publieke pagina's
- Google search – voor artikelen van blogs en andere online platforms
- Blendle – voor krantenartikelen die niet online zijn verschenen
- Websites van landelijke kranten Trouw, Telegraaf, AD, Volkskrant, NRC, het Financieele Dagblad en Metro
- Websites van lokale kranten
- Websites van nieuwssites NOS, Nu.nl, RTL
- Websites van politieke partijen en verkiezingsprogramma's
- Websites van gemeentes
- Websites van stakeholders (zoals Stichting Lezen en Schrijven)

Er is gezocht met de volgende zoekwoorden om artikelen te vinden: *laaggeletterd, ongeletterd, taalarm, taalachterstand* (soms ook gebruikt), *functioneel analfabetisme, functioneel analfabeet, moeite met lezen en schrijven, slecht in lezen en schrijven, minder geletterd en laag niveau geletterd*. Daarnaast is een check gedaan op 'analfabeet' en 'geletterdheid' om te checken of er wellicht artikelen zijn die ingaan op de problematiek zonder de juiste terminologie te gebruiken. Dit bleek – in ieder geval bij de nieuwsberichten – niet het geval. Voor de onderdelen uit het corpus die van sociale media (Facebook, Twitter) zijn gehaald, is niet altijd duidelijk in hoeverre iemand 'laaggeletterd' of 'analfabeet' bedoelt. Beide termen worden gebruikt als krachtterm in discussies of als negatieve typering van een groep (bijv. PVV'ers of allochtonen).

Interbeoordelaarsbetrouwbaarheid

Om te checken of de frames voldoende duidelijk zijn gedefinieerd en voldoende onderscheidend zijn, is een interbeoordelaarscheck uitgevoerd. Dit wil zeggen dat een deel van het onderzoekscorpus (27 uitingen van media & burgers) door twee beoordelaars is gecodeerd met behulp van de framingmatrix en beschrijvingen van de frames. De onderzoekers kwamen daarna bijeen om de verschillen in codering te bespreken. Hieruit bleek dat de frames voldoende duidelijk waren en er geen significante andere opvattingen waren wat betreft de coderingen. Er werd in 22% van de gevallen anders gecodeerd, maar na kort overleg bleek vrij direct welke codering de juiste was en hoe de matrix aangescherpt kon worden. Na dit overleg en verbetering van de matrix is opnieuw een beoordelaarscheck uitgevoerd met 47 coderingen uit 5 interne documenten/onderzoeken die door de opdrachtgever zijn aangeleverd. Deze check liet zien 87% van de coderingen overeen kwam. Dit geeft aan dat de frames nu echt helder waren afgebakend.

Onderzoekresultaten: beschrijving frames

In het onderzoekscorpus – bestaande uit al het materiaal dat zowel inductief als deductief is verzameld – zijn zes verhaallijnen teruggevonden die voldoende op zichzelf stonden om er frames uit te destilleren. Dit zijn allen problematiserende frames, waarbij laaggeletterdheid als bepaald probleem wordt neergezet met verschillende invulling van de laaggeletterden en verantwoordelijke voor de oplossing.

<i>Meedoen-frame</i>	<i>Negatieve spiraal-frame</i>	<i>Kostenpost-frame</i>
<i>Te ingewikkeld-frame</i>	<i>Geen kans-frame</i>	<i>Typisch x-frame</i>

De zes gevonden frames worden hieronder verder toegelicht met hun kenmerken en een aantal voorbeelden.

Meedoen-frame

Het 'meedoen'-frame heeft veelal een empathische toon. De nadruk ligt op het 'erbij horen' of juist 'buitengesloten zijn'. Het frame plaatst het probleem in een sociaal perspectief. Wie niet in staat is zichzelf lezend en schrijvend door het leven te leiden, komt als het ware aan de zijlijn te staan en 'doet niet mee'. Het probleem van laaggeletterdheid wordt in dit frame duidelijk als een persoonlijk issue neergezet: de laaggeletterde zelf heeft er last van.

Dagelijks worstelen veel burgers met het feit dat zij niet of slecht kunnen lezen en schrijven. Als zij op zoek moeten naar werk geeft dit nog grotere problemen. (Binnenlands Bestuur)

Het leven voltrekt zich grotendeels buiten je blikveld. Daar moet je je toch tweederangs van gaan voelen en doodongelukkig van worden. Of, op den duur, argwanend, goedgelovig, wrokkig en agressief. Je hoort er niet bij. (Volkskrant)

Schaamte, onbegrip en voor dagelijkse bezigheden afhankelijk zijn van anderen. Moeite hebben met lezen en schrijven heeft grote gevolgen. (Lezenenschrijven.nl)

Het verhaal wordt primair neergezet vanuit het perspectief van de laaggeletterde: stel je voor hoe het moet zijn om niet goed te kunnen lezen en schrijven. Dat levert schaamte, afhankelijkheid en isolement op. Dit is onwenselijk omdat niemand dit verdient in Nederland. In het frame wordt veelal benadrukt met voorbeelden of anekdotes van laaggeletterden zelf hoe zwaar zijn of haar situatie drukt op de laaggeletterde. Deze is dus slachtoffer van zijn eigen situatie. De laaggeletterde wordt hiervoor niet zelf verantwoordelijk gehouden voor het ontstaan van zijn laaggeletterdheid. Wanneer het gaat over wiens 'schuld' het is, wordt dit frame veelal gecombineerd met het 'Geen kans'-frame om de verantwoordelijkheid in te vullen.

En er is gêne: als ouders uit een ander land komen, is een taalachterstand niet verwonderlijk. Maar wie vanaf zijn vierde naar school is geweest en nóg niet goed kan lezen, wordt misschien wel dom gevonden. (Trouw)

Koos Vervoort (58) uit Schiedam kan erover meepraten. Een rondje geven in de kroeg is er voor hem niet bij, laat staan een hobby waarvoor hij kostbare spullen moet aanschaffen. Hij is dol op tekenen, maar kan geen kwasten betalen. "Zwemmen doe ik ook graag. Maar een kaartje kost zo vier euro. Ik leef behoorlijk teruggetrokken." (Trouw)

"Lezen en schrijven is zo'n vanzelfsprekendheid in onze gedigitaliseerde maatschappij dat wij ons gewoonweg niet kunnen voorstellen hoe het is om niet te kunnen lezen en schrijven", vertelt Nanneke Tuerlings. (AD)

De laaggeletterde wordt in dit frame op een positieve manier beschreven. Hij is niet dom, integendeel. Het creatief verbergen van zijn handicap wordt regelmatig aangehaald als bewijs dat het juist vindingrijke mensen zijn die zich ondanks hun tekortkoming hebben weten te redden in een maatschappij waarin lezen en schrijven als vanzelfsprekendheid wordt beschouwd. Hun sociale contacten worden veelal beschreven op een positieve manier als steun in de rug (nooit als *enabler*).

Na het overlijden van mijn man stond ik alleen voor de administratie. Ik begreep de brieven van de belastingdienst en de verzekeraar niet. Ik moest huilen omdat ik niet wist of de rekeningen werden betaald. (www.taalvoorhetleven.nl)

Johan durfde jaren de post niet open te maken. Het waren zijn buurjongens die hem wel eens hielpen, die erachter kwamen dat een belastingaanslag niet klopte en zijn spaarrekening was geplunderd. (RTL Nieuws)

De rol van de maatschappij wordt wisselend ingevuld. Geregeld als de oplosser die deze groep beter in beeld kan krijgen (oog en aandacht hebben) om ze verder te helpen. Zo nu en dan als (onbedoelde) buitensluis die te gemakkelijk voorbij gaat aan het probleem of simpelweg niet ziet dat een grote groep individuen hierdoor grote persoonlijke problemen hebben. In sommige gevallen wordt toegelicht hoe het is of kan zijn wanneer mensen wél oog hebben voor deze grote onzichtbare groep die stilzwijgend lijdt.

De stichting Lezen & Schrijven signaleert een tweedeling: aan de ene kant mensen met goede banen en een rijk sociaal leven, aan de andere kant mensen die moeite hebben mee te komen. (Trouw)

Boelhouwer vindt het „leuk met deze doelgroep om te gaan. Je hoort wat er voorgevallen is, wat mensen overkomen is. Je krijgt zodoende meer begrip voor hun situatie, het is goed niet alleen naar de negatieve kanten te kijken, maar ook de positieve kanten te belichten." (Veenendaalse Krant)

Het Taalpunt Olst-Wijhe stroopt de mouwen op om meer mensen die problemen hebben met lezen, schrijven en spreken, aan de hand te nemen. Gedurende het anderhalf jaar dat het loket draait, zijn 67 laaggeletterden geholpen. Het streven is om zestig mensen per jaar te begeleiden. (Stentor)

Het frame wordt meestal op een episodische manier ingezet. Dit wil zeggen dat er wordt ingezoomd op een of meerdere mensen die zelf laaggeletterd zijn. Het probleem wordt uitgelegd vanuit het perspectief van een individu, in plaats van vanuit de cijfers. Er worden ook succesverhalen gedeeld, waarin de schaamte is omgezet naar trots en zelfstandigheid. Zo kan het frame ook op een optimistische manier worden ingezet. In deze artikelen waarin deze oplossingsgerichte verschijningsvorm van frame wordt ingezet, wordt 'uit de kast komen als laaggeletterde en er iets aan doen' als kantelpunt gebruikt. Hierbij wordt altijd expliciet vermeld dat zij over hun schaamte zijn heengestapt. Hierdoor komt deze stap die ze gezet hebben heldhaftig over. Tegelijkertijd heeft deze 'heldenstap' als mogelijke consequentie dat het als individueel probleem wordt gepercipieerd; iets dat mensen zelf moeten oplossen (of in ieder geval zelf de eerste stap moeten zetten).

Negatieve spiraal-frame

Dit frame heeft veel aanknopingspunten met het vorige frame. Het essentiële verschil tussen dit frame en het vorige frame is dat er in dit frame met meer afstand naar het probleem gekeken wordt, waardoor het probleem ook op een andere manier wordt verbeeld. In plaats van het leed vanuit de laaggeletterde te bekijken, wordt het als een maatschappelijk probleem neergezet waar wij *allemaal* last van hebben. Niet zozeer omdat er een prijskaartje aanhangt (dit is de kern van het *Kostenpost*-frame dat verderop wordt toelicht), maar omdat het leidt tot onwenselijke maatschappelijke gevolgen zoals schulden, een korter leven met meer gezondheidsklachten, werkloosheid en niet stemmen bij verkiezingen. Dat zijn dingen die wij als samenleving als geheel onwenselijk vinden, niet alleen de laaggeletterde als individu raken.

De beperkte taalvaardigheid vormt voor laaggeletterden niet alleen een drempel bij verkiezingen, stelt Stichting Lezen & Schrijven, maar werkt ook de opbouw van schulden in de hand. (Trouw)

Onlangs bleek uit een ander onderzoek dat fraude met een bijstandsuitkering vaak het gevolg is van onwetendheid. De mensen die frauderen zijn vaak laaggeletterd, de Nederlandse taal niet machtig of analfabeet. (AD)

Ongezond, laaggeletterd en armoede...armoede is geen geïsoleerd probleem... (Reactie op Facebook)

Door de ontoereikende kennis die leerlingen nu hebben, is er een groot risico dat zij later als volwassenen hun geldzaken niet goed kunnen regelen en bijvoorbeeld moeite zullen hebben om weloverwogen financiële beslissingen te nemen. De kans is daardoor groter dat ze in de schulden raken. (Telegraaf)

Prinses Laurentien, oprichter en erevoorzitter van de Stichting Lezen & Schrijven, waarschuwt voor 'een tijdbom,' omdat de kloof groeit tussen de mensen die het heel goed doen en de mensen die achterblijven. 'Dat bedreigt de sociale cohesie.' (de Correspondent)

De maatschappij wordt binnen dit thematische frame niet expliciet aangewezen als oplosser van het probleem. Er worden wel zo nu en dan professionals en specialisten genoemd, maar die komen zelf niet aan het woord om hun aanpak te vertellen en

blijven als versplinterde groep vrij abstract. Ook in de oplossing blijft men meestal vrij abstract. Wie is aan zet om er wat aan te doen?

Laaggeletterdheid, niet of met moeite kunnen lezen en schrijven, kan een oorzaak zijn voor andere problemen. Hier ligt ook een schone taak voor wijkcoaches, klantmanagers en schuldhelpverleners. (Veenendaalse krant)

Landen die lessen in geldzaken structureel op school aanbieden, zoals België, scoren beter dan landen waar dit niet het geval is. (Telegraaf)

Laaggeletterden hebben vaak niet alleen moeite met lezen en schrijven, maar bij hen ontbreken vaak ook de gezondheidsvaardigheden die daarop voortborduren, zoals het communiceren met zorgverleners en beoordelen van informatie. (Krant van Hoogeveen)

Opvallend is de afwezigheid van episodische elementen vanuit de kant van de specialist/hulpverlener die geregeld als oplosser wordt ingezet in dit frame. Die komt nagenoeg niet in beeld en aan het woord. In het onderzoekscorpus kwam het eenmaal voor:

Het herkennen van een taalachterstand bij ouders is lastig, zegt Laurien Belt, jeugdarts in het Haagse Laakkwartier. „En ouders schamen zich, zeker autochtonen weten het heel goed te verbloemen.” (...) Daarom gebruikt Belt altijd plaatjes als ze vertelt welke groenten een kindje kan eten en hoeveel suikerklontjes er in zoete drankjes zitten. Aan de ouders van de vier weken oude Brayden legt ze met behulp van een pop uit hoe belangrijk het is het kindje onder toezicht regelmatig op zijn buik te leggen. Ouders Magali en Raphaël, uit Congo en Nigeria, luisteren aandachtig. „We begrijpen het best goed, maar het is fijn om het even in beeld te zien”, zegt de kersverse moeder. (De Stentor)

Hoewel dit frame de problematiek duidelijk neerzet, blijft het veelal door het hoge abstractieniveau weinig empathisch. In het onderzoekscorpus werd dit frame veelal gecombineerd met het 'meedoen'-frame, vermoedelijk om ingezoomde en persoonlijke verhalen toe te voegen en de artikelen hierdoor concreter te maken.

Kostenpost-frame

In het 'kostenpost'-frame staan de economische consequenties van laaggeletterdheid voor de samenleving centraal. In zoverre sluit het qua reasoning devices sterk aan bij het voorgaande frame. De samenleving lijdt onder de gevolgen van laaggeletterdheid. De mensen die laaggeletterd zijn worden in dit frame sterk gedehumaniseerd doordat zij enkel vanuit hun financiële lasten worden neergezet. In plaats van een groep individuen, verwordt 'laaggeletterdheid' in dit frame tot een label waar je je voor moet schamen: je bent immers iemand die structureel overlast veroorzaakt voor de rest. Dit frame is het meest thematische frame in het corpus; er wordt helemaal niet ingezoomd op de mensen zelf (en hun sociale context) binnen de groep laaggeletterdheid.

Laaggeletterdheid kost Nederland jaarlijks ongeveer 1 miljard euro. Mensen die niet goed kunnen lezen en schrijven kosten de maatschappij onder meer geld doordat ze vaker werkloos zijn, vaker een beroep doen op de

gezondheidszorg en weinig verdienen als ze wél een baan hebben, meldt de NOS. (Telegraaf)

Het gaat om hogere gezondheidskosten, omdat laaggeletterden vaker een beroep doen op de zorg. Ook vallen de sociale lasten hoger uit, omdat laaggeletterden vaker werkloos zijn. (Financieele Dagblad)

Naar schatting kosten laaggeletterden de samenleving jaarlijks 556 miljoen, zegt de Stichting Lezen en Schrijven. Ze komen moeilijk aan werk, zijn ongezonder en eenzamer. (de Stentor)

Veelal wordt dit frame gebruikt in combinatie met cijfers die aantonen dat het probleem zeer omvangrijk is en eerder groeit dan krimpt. In combinatie met de (werk)woorden die daarbij worden gebruikt, levert dit een zeer negatief beeld van laaggeletterden op, waarbij de lasten bij de samenleving worden gelegd: *u betaalt deze kansloze types*. De schuldvraag wordt nergens expliciet neergelegd bij de laaggeletterde zelf, maar wordt op geen enkele andere manier ingevuld. Omdat de laaggeletterden als groep (nooit als individu met een bepaalde context waar men begrip voor kan hebben) worden neergezet als lastige kostenpost, ligt het voor de hand om deze anonieme groep laaggeletterden op een negatieve manier te interpreteren. In een enkel geval binnen het corpus gebeurt dit ook expliciet.

Ze kosten vanwege de vele problemen de samenleving ook veel geld. „Er moet ingegrepen worden. Het blijft anders dweilen met de kraan open.” (de Gelderlander)

Ze hebben totaal geen scholing gehad, zijn half-analfabeet (of erger), zitten thuis onder de plak, en zullen dus alleen maar eindigen als subsidiesponzen: mensen die jij en ik moeten onderhouden van ons belastinggeld. (De Dagelijkse Standaard)

Uiteindelijk kost dat ook de gemeenschap veel geld, wanneer mensen ziek worden, in de schulden raken of in de maatschappelijke opvang belanden. (Volkskrant)

Wanneer het frame wordt gecombineerd met metaforen die bijdragen aan de dehumanisering van deze groep, in combinatie met de grote en abstracte getallen, wordt het nóg negatiever. Dit is zichtbaar in het volgende voorbeeld.

Nederland kent 2,5 miljoen laaggeletterden, 15 procent van de bevolking. Het nationaal programma 'Tel Mee Met Taal' heeft als doel om dat aantal in de periode 2016-2018 met 45.000 terug te brengen. In diezelfde periode worden ruim 500.000 kinderen geboren. Als daarvan 15 procent laaggeletterd wordt, is dat een aanwas van 75.000 nieuwe laaggeletterden. (Trouw)

'Terugbrengen' en 'aanwas' doet niet vermoeden dat het over mensen gaat die je vooruit probeert te helpen, eerder over besmetting of criminaliteit. Hetzelfde geldt voor het volgende citaat:

Van de curatieve aanpak (het 'genezen' van laaggeletterdheid via cursussen) moeten we dus niet veel verwachten. (Trouw)

Hier wordt de laaggeletterde als een zieke neergezet, waarbij het voorgeschreven medicijn eigenlijk niet zo veel baat heeft. Dit draagt bij aan een zeer negatief handelsperspectief: investeren is eigenlijk onverstandig want het levert onvoldoende op. Het promoten van lesprogramma's als oplossingsperspectief is zeer moeilijk te verenigen met deze typering van laaggeletterdheid. Hooguit preventie zou passen binnen een dergelijke ziekte-metafoor. Dit is ook het probleem met dit frame: veelal wordt in artikelen binnen het corpus dit frame gebruikt en vervolgens gecombineerd met een oproep om meer te investeren in het scholen van laaggeletterden. Vanuit de verhalende elementen van dit frame is dit echter helemaal geen logische oplossing. Immers: iets dat al duur is, daar moet je niet *nóg* meer geld aan uit gaan geven. Het handelsperspectief is een *mismatch* met de rest van het frame, waardoor de kans aanwezig is dat deze oplossing helemaal niet als werkbare oplossing geaccepteerd wordt door de lezer.

In het onderzoekscorpus kwam dit frame relatief vaak geïsoleerd voor, maar soms ook in combinatie met andere frames. In dit geval was het vaak dit frame dat de overhand kreeg, doordat het in de kop belandde of als aanleiding van het artikel. Het is een zeer problematiserend frame. Zelden wordt dit frame vanuit de oplossingskant gebruikt: school laaggeletterden en ze gaan geld *opleveren* in plaats van *kosten*. Het frame wordt alleen als schrikperspectief gebruikt voor wat we jaarlijks verliezen. Het voorbeeld hieronder is een unicum:

Laaggeletterd zijn kost geld, dus dit oplossen bespaart al. Elkaar verstaan en elkaar begrijpen. (Tweet)

Te ingewikkeld-frame

In het 'te ingewikkeld'-frame ligt de nadruk op het identificeren en aanwijzen van een schuldige van het probleem van laaggeletterdheid. Hoe komt het dat laaggeletterden in de problemen kunnen komen in onze maatschappij? In plaats van laaggeletterdheid als kern van het probleem binnen het frame te stellen, richt dit frame zich op de schrijvers van de boodschappen waar laaggeletterden zich op stukbijten. Die zijn veel te ingewikkeld, zitten vol jargon en alles moet tegenwoordig maar digitaal geregeld worden. Geregeld werd er door de gebruikers van het frame binnen het onderzoekscorpus gesteld dat ook 'normale' burgers moeite hebben met het begrijpen en hanteren van bijvoorbeeld bepaalde brieven of websites. Hierdoor wordt binnen het frame het probleem van laaggeletterdheid enigszins verzacht: de mensen worden niet per se minder vaardig, de vaardigheidseisen worden simpelweg steeds hoger. Dit blijkt uit termen als 'klare taal', 'gewone taal' en 'heldere communicatie'.

Om mensen die niet goed kunnen lezen te helpen, heeft de stichting vorige maand een speciale verkiezingskrant in 'gewone taal' gemaakt. (Trouw)

Een half jaar geleden riep ook de fractie van Gewoon Nijmegen het stadsbestuur al op om 'voortaan in officiële stukken klare taal te gebruiken'. (AD)

Taalproblemen worden steeds duidelijker nu de regering steeds meer vraagt van burgers. Ze moeten zelf internetbankieren, een kaartje voor de trein kopen bij een automaat, de belastingaangifte invullen en informatie opzoeken op de websites van gemeenten of bedrijven. (De Stentor)

Binnen dit frame wordt een aantal verantwoordelijken aangewezen. In het onderzoekscorpus was dit het vaakst de *overheid* die lange ambtelijke brieven stuurt naar burgers en ons bekogelt met onwerkbaar websites en taai procedures. Daarnaast werd gewezen op de *digitalisering* in het algemeen als verantwoordelijke voor het probleem. Mensen moeten steeds meer online doen en een grote groep is daartoe eigenlijk niet in staat. Soms werd ook digitalisering als aanleiding van de groei van het probleem neergezet: jongeren lezen en schrijven tegenwoordig minder en daarom komt hun geletterdheid onder druk te staan. Tot slot werd er ook aan de kaak gesteld dat de *samenleving* als geheel steeds ingewikkelder wordt en dat er daardoor steeds meer van mensen gevraagd wordt. In dit laatste geval is het frame niet zo verwijtend als in de andere gevallen aangezien er dan geen sprake is van een ontwikkeling waar bewust voor gekozen is

Lodewijks: “De overheid digitaliseert in rap tempo. Balies sluiten en burgers moeten informatie zelf vinden op mijn.overheid.nl en andere portalen” (BN de Stem)

De overheid digitaliseert in rap tempo en ook bijscholing bij bedrijven gebeurt vaak via schriftelijke cursussen. (Internetbode Woensdrecht)

1 op de 6 Nederlanders is laaggeletterd, en de overheid maar met moeilijke woorden smijten. Tijd dat de overheid zich gaat aanpassen (Twitter)

Als de samenleving ingewikkelder wordt en gericht is op efficiëntie en hoge productiviteit, merken zij dat als eersten. (Volkskrant)

In het frame neigt het handelsperspectief meestal naar de boodschapper in plaats van naar de laaggeletterde, oftewel de ontvanger van de boodschap. Dit wil zeggen: de boodschapper moet zich aanpassen en eenvoudiger gaan communiceren, in plaats van dat het een probleem is dat de laaggeletterde per definitie in beweging moet brengen om iets aan de situatie te veranderen. In sommige gevallen wordt ook een appèl gedaan op het beter scholen van de laaggeletterde burger, maar dit is niet altijd het geval. Wanneer dit wel gebeurt, wordt dit gedaan vanuit het ‘meedoen’-frame. Dan wordt er ingezoomd op het perspectief van de laaggeletterde, veelal op individueel niveau, terwijl het ‘te ingewikkeld’-frame veel thematischer wordt ingezet.

Geen kans-frame

In het ‘geen kans’-frame wordt de laaggeletterde als slachtoffer van een gebrek aan aandacht en/of kansen in het verleden neergezet. Hij of zij wilde heus goed leren lezen en schrijven, maar ergens in het verleden heeft men het laten liggen waardoor hij of zij nu op achterstand is gekomen. Meestal wordt dit frame vanuit een voorbeeld (dus episodisch) verteld, maar soms wordt het ook breder getrokken (thematisch). Goed leren lezen en schrijven wordt als een (basis)recht neergezet waar de laaggeletterden helaas geen (voldoende) gebruik van hebben kunnen maken.

Mariëtte Hamer, lid van de Raad van Toezicht van de stichting, vindt dat basisvaardigheden zoals taal, rekenen en digitale vaardigheden bij de publieke basisvoorzieningen zouden moeten horen. Dat betekent dat iedereen, ongeacht de leeftijd, recht zou moeten hebben op scholing.

Voor basisschoolkinderen zijn er lesprogramma's om daarop in te grijpen en ook voor de taalontwikkeling van peuters is er volop aandacht. Voor jongeren is die aandacht er nauwelijks. „Ze vormen een vergeten groep, terwijl ingrijpen op die leeftijd nog een belangrijke impact kan hebben.” (Gelderlander)

In dit frame ligt de focus op het benoemen van een verantwoordelijke. Wiens schuld is het dat er zo veel laaggeletterden zijn? Drie concrete 'daders' worden veel door de gebruikers van dit frame genoemd:

Het Nederlandse **onderwijs(systeem)** dat te weinig kennis en/of aandacht heeft:

Je gaat pas beter lezen als je veel leest, zo simpel is het. Thuis zullen kinderen niet vanzelf meer gaan lezen. Dus moet het op school gebeuren. Anderhalf uur per dag lezen op de basisschool, zeggen de deskundigen. Weinig scholen halen dat. (Volkskrant)

„Uit onderzoek blijkt dat 60 procent van de zwakke lezers op de basisschool de leesachterstand heeft te danken aan slecht onderwijs”, zegt oud-lector lees- en taalonderwijs Kees Vernooy, die eerder in het AD zei dat het toegenomen aantal kinderen met dyslexie te wijten is aan slecht leesonderwijs. (...) „Voor deze kinderen is het onderwijs niet effectief en intensief genoeg geweest.” Ze kregen bijvoorbeeld te weinig instructie, er werd niet genoeg geoefend en herhaald of er was te weinig tijd om aan het probleem te werken. (AD)

„Laaggeletterdheid moet je bij de bron aanpakken, goed taalonderwijs is de absolute basis.” (AD)

De gestage groei van laaggeletterdheid kan duiden op toegenomen leesproblemen. Er is een hele generatie onderwijzers die slecht heeft leren spellen en die briefjes vol dt-fouten naar de ouders sturen. (NRC)

De ouders of opvoeding, want die geven het gebrek aan hun kinderen door. Vaak worden hier allochtone ouders als voorbeeld gegeven, maar ook algemener wordt verwezen naar een taalarme jeugd:

Kinderen van laaggeletterde ouders hebben drie keer zo veel kans om ook laaggeletterd te worden, blijkt uit onderzoek. Dat heeft vermoedelijk met stimulans te maken. Ouders die zelf boeken of kranten lezen, stimuleren daarmee hun kinderen automatisch om ook te lezen. (AD)

Ook een grote groep allochtone leerlingen scoort nog altijd slecht door het zwakke taalniveau van hun ouders. (Trouw)

“Veel kinderen hebben ouders die vooral televisie kijken, die geen boeken of kranten lezen. Dan loop je al vroeg een achterstand op die je niet inhaalt in je schoolcarrière.” (NOS)

Daarnaast lopen kinderen van laaggeletterde ouders en verzorgers meer risico op een taalachterstand. Ouders die moeite hebben met taal kunnen

hun kinderen niet goed voorlezen en minder goed helpen met huiswerk.
(website Rijksoverheid)

De overheid. Dit kan zowel een uitvoeringsorganisatie zijn als een ministerie. Hen wordt verweten dat ze te weinig aandacht, expertise of geld over hebben voor deze groep die de investering wel degelijk waard is:

Maar de voorloper van het UWV wilde daar niks van weten. Dat vonden ze geldverspilling voor een man die toch niet goed genoeg kon lezen, rekenen en schrijven. Als Leliveld dat vertelt, wordt hij weer nijdig. Hij noemt het 'discriminatie.' Laaggeletterden hebben een gebrek, maar ze hebben ook mogelijkheden en talenten die ze dolgraag gebruiken. Waarom worden ze als huisvuil aan de kant gezet? (de Correspondent)

Terwijl er steeds meer geld wordt uitgeven aan weinig renderende 'curatieve' maatregelen tegen laaggeletterdheid, moeten bibliotheken hun preventieve werk met steeds kleinere budgetten doen. (Trouw)

Zo nu en dan worden ook **andere personen of instanties** aangehaald als (mede-) verantwoordelijke voor de oplossing. Dit is vaak minder verwijtend dan de drie bovenstaande 'daders':

Consultatiebureaus zien laaggeletterdheid van ouders vaak over het hoofd. Ze verwijzen onvoldoende door naar taalhulp, waardoor de kans groot is dat hun kinderen ook een achterstand oplopen. (de Stentor)

De oplossing die in het algemeen in het frame naar voren komt is laaggeletterden opnieuw de kans geven. Impliciet wordt aangenomen dat die tweede (of vanuit het frame bezien: eerste) kans zinvol is omdat de laaggeletterde deze zal grijpen en het 'genezen' van laaggeletterden een goed resultaat oplevert. Een aantal keer is de tegenhanger van dit frame gevonden in het onderzoekscorpus: *eens kapot is altijd kapot*, het heeft geen zin om er energie en geld in te steken. De gebruikers van dit frame zien dat zeker niet zo. Zij zien in curatieve plannen veel heil, maar met name ook dat de 'dader' zijn leven betert (preventie) om nieuwe problemen te voorkomen voor de generatie die nu opgroeit.

Typisch x-frame

Dit frame is het meest negatieve frame dat gevonden is in het onderzoekscorpus. Het uitgangspunt ervan is dat 'laaggeletterd' een zeer negatief oordeel is en dat het een duidelijk kenmerk is van een bepaalde groep. Indien het gericht op een persoon wordt bedoeld, is het om aan te geven dat iemand dom of minderwaardig is. Oftewel kort gezegd: men gebruikt het om een bepaalde groep zwart te maken of om te schelden. Dit laat zien dat de term 'laaggeletterd' behoorlijk negatief gebruikt kan worden. Op Twitter en Facebook wordt de term met enige regelmaat ingezet in (anonieme) discussies als men het niet met elkaar eens is en de ander verwijt dat hij niet goed gelezen of begrepen heeft wat de ander bedoelde.

En jij hebt het moeilijk met je toetsenbord? Of ben je gewoon laaggeletterd...
(Twitter)

Alleen als je ongetletterd en geestelijk beperkt bent schrijf je zoiets, arm ventje! (Twitter)

Laaggeletterd gepeupel met lagere school als hoogst genoten opleiding. Te stom voor woorden. (Twitter)

Groepen en individuen die worden uitgemaakt voor laaggeletterd zijn bijvoorbeeld: politici en ambtenaren in het algemeen, (moslim)allochtonen, linkse stemmers en PVV'ers.

Plaatjes vullen geen gaatjes, behalve bij **laaggeletterd** #pvv natuurlijk. (Twitter)

Een mokro met 0%IQ spreekt mij aan met! hé jo jo klojo met je sariri dit bewijst wel weer wat e.laaggeletterd laaggeschoold volk het is! (Twitter)

Heb juist het idee dat functionarissen overheid zélf **laaggeletterd** zijn. Moet altijd alles drie keer uitleggen. #nieuwsshow @NPORadio1_ (Twitter)

2,5 miljoen **laaggeletterd**, 2/3 autochtoon. Resultaat 30 jaar voortrekken zwarte scholen? Of #registratieverduistering (2de gen = autocht)? (Twitter)

Overige opvallende observaties

Hieronder wordt een aantal losse observaties wat betreft taal en framegebruik in het corpus besproken. Het gaat om het gebruik van strijd- en jachtmetaforen, het combineren van frames en de labels die gebruikt werden om laaggeletterden mee te duiden.

Strijd & jacht-metaforen

In het 'strijd en jacht'-frame is sprake van het gebruik van metaforen die verder niet specifiek passen bij een van de hier boven beschreven frames. Ze zijn de moeite waard om te bespreken, want metaforen hebben een enorm sturende werking wanneer het over een onderwerp gaat waar mensen weinig vanaf weten. Ze hebben grote narratieve consequenties wat betreft invulling van de concepten. Uit een experiment van Thibodeau en Boroditsky (2013) bleek dat wanneer je criminaliteit als 'virus' portretteert, mensen eerder oplossingen in de hoek van preventie en in het wegnemen besmettingshaard zoeken, dus investeren in onderwijs en begeleiding. Wordt criminaliteit als 'wild dier' verbeeld, dan ziet men vooral heil in repressie: meer politie en harder straffen.

Beide metaforen worden terloops gebruikt om het probleem te stellen, vaak al in de kop van een artikel. Soms worden ze ook gecombineerd in één uiting. In het geval van 'jacht' gaat het om in het vizier krijgen van de laaggeletterde en hem scherp blijven volgen. In het geval van 'strijd' tegen laaggeletterdheid wordt *blurry* of het gaat om strijd tegen de situatie of de groep. Strijden doe je immers tegen iets dat bestreden moet worden.

Jachtmetafoor

Dit 'lectoraat bestrijding laaggeletterdheid' kan worden gevestigd aan een ROC of Hogeschool, met als doel: het aantal laaggeletterden scherp volgen en voorstellen te doen voor een effectieve aanpak van dit belangrijke maatschappelijke probleem. (Krant van Hoogeveen)

Zo gaat Vierbinden via de dorpsondersteuners en andere vrijwilligers proberen om mensen die niet goed kunnen lezen op te sporen en in de schoolbankjes te krijgen. (Eindhovens Dagblad)

Strijdmetafoor

Venlo komt met aanvalsplan tegen laaggeletterdheid. In samenwerking met Bibliotheek Venlo, GGD, welzijnsstichting Wel.kom, Gilde Opleidingen en stichting Groen Licht bindt de gemeente Venlo de strijd aan met laaggeletterdheid. (de Limburger)

Voorzitter van de Ladies' Circle Elles Bogert: „Met dit bedrag dragen wij als Ladies' Circle bij aan de strijd tegen laaggeletterdheid en kunnen hiermee ongeveer tweehonderd gezinnen in Tilburg helpen”. (AD)

Woensdrecht worstelt met laaggeletterdheid. (...)De gemeente Woensdrecht laat in een reactie weten al volop in te zetten op de strijd tegen laaggeletterdheid. (...) Mogelijk wordt de strijd tegen laaggeletterdheid de komende periode nog verder opgevoerd met twee nieuwe initiatieven. (Internetbode Woensdrecht)

"Je weet niet hoe groot je wereld wordt als je wél kunt lezen en schrijven. Durf de strijd aan te gaan! Ik kan en durf nu in de krant te kijken waar tentoonstellingen zijn, waar wordt gesport. Ik krijg weer schik in de wereld." (RTL Nieuws)

In dit laatste voorbeeld wordt de strijdmetafoor gebruikt door iemand die zelf laaggeletterd was. Op deze manier komt deze metafoor heel anders over, omdat de laaggeletterde zelf als strijder wordt neergezet in plaats van iets dat bestreden dient te worden.

Combinaties van frames

In het onderzoekscorpus werden veel frames door elkaar gebruikt in artikelen, oftewel: er werd in veel gevallen niet heel consistent geframed. Dit geldt met name voor het 'meedoen'-frame, het 'negatieve spiraal'-frame en het 'geen kans'-frame. Het 'te ingewikkeld'-frame en 'typisch x'-frame werden het meest zelfstandig gebruikt binnen het onderzoekscorpus.

Dit combineren kan verschillende redenen hebben. De meest voor de hand liggende verklaring is hoor en wederhoor in berichtgeving. Wanneer meerdere bronnen zijn geraadpleegd, kan het gebeuren dat journalisten bij het schrijven over dit onderwerp stukken (en daarmee framing devices en reasoning devices) overnemen van hun bronnen. Het feit dat veel uitingen van bijvoorbeeld Stichting Lezen en Schrijven vaak bijna letterlijk terugkomen in de stukken onderschrijft deze verklaring. In deze uitingen van bronnen die geraadpleegd werden door journalisten werd overigens ook niet altijd consequent vanuit één frame geschreven.

Dit ligt minder voor de hand aangezien je hier een bewustere beeldvormingstrategie met bijpassende frames zou verwachten. In plaats daarvan werden de frames veelal door elkaar gebruikt waardoor de reasoning devices niet altijd consistent waren (een oplossingsperspectief bijvoorbeeld dat niet bij de probleemstelling past). Dit gaat ten koste van een helder overtuigend beeld van het probleem met een handelsperspectief waar de lezer zich in herkent.

Labeling van laaggeletterdheid

Wat betreft het neerzetten van laaggeletterden, werd er vaak teruggegrepen naar een definitie die neerkomt op: *kunnen niet goed genoeg schrijven en lezen*. In een enkel geval werd digitale vaardigheden er aan gekoppeld. Dit gebeurde overigens met name wanneer er vanuit het 'te ingewikkeld'-frame werd gecommuniceerd, maar ook in het 'negatieve spiraal'-frame en soms het 'meedoen'-frame. Er werden nog meer labels gekoppeld aan de groep mensen over wie het gaat:

- Gehandicapten
- Mensen met een beperking
- Beperkt taalvaardige mensen
- Intellectueel permanent invalide
- Leven op de tast

Een label als 'gehandicapt' is behoorlijk stevig en kan zeker bijdragen aan een gevoel van urgentie, maar potentieel ook afdoen aan het wegnemen van schaamte onder de mensen die laaggeletterd zijn. Immers: als zij uitkomen voor hun probleem, worden zij ineens beschouwd als gehandicapte of iemand met een beperking.

In de meeste gevallen werd de groep met de term 'laaggeletterd' neergezet, maar soms werd het ook benoemd als 'functioneel analfabeet', 'zwakke lezers en schrijvers' of als iemand die 'de eigen taal niet goed beheerst'. Dit laatste is opvallend, want dit is ook te interpreteren als het spreken van de taal. In een aantal gevallen werd laaggeletterdheid (onbedoeld) gekoppeld aan allochtonen. Uit het 'typisch-X'-frame blijkt al dat er een sluimerend idee bestaat dat laaggeletterdheid vooral onder allochtone Nederlanders voorkomt. Dit is feitelijk onjuist, maar door het te koppelen aan inburgering en taalhuizen waar allochtone Nederlanders terecht kunnen, wordt de connectie tussen deze dingen wel versterkt.

Op de volgende pagina een overzicht van de gevonden frames.

Naam frame	Probleem/ Situatie	De laaggeletterde	Oplossing(en)	Typische kenmerken	Framing devices
Meedoen (sociaal)	Laaggeletterden kunnen niet meekomen in samenleving. Dat leidt voor hen tot isolatie & persoonlijk leed	Als slachtoffer, waar je mededogen mee hebt. Hij schaamt zich, kan niet meedoen en lijdt daaronder	Investeren en steek er meer moeite in: heb oog voor deze groep die graag wil, maar niet altijd weet hoe	Zoomt in op één laaggeletterd individu of een stereotiep groepje vanuit probleem	Volwaardig meedoen in de samenleving, tekst staat vol met geheimitaal, het leven voltrekt zich grotendeels buiten je blikveld, tweedeling in de maatschappij, teruggetrokken leven, schaamte, je wordt misschien dom gevonden, overal drempels ervaren, buitengesloten voelen, ze kunnen nergens terecht, onzichtbaar, overlevingsmodus, afhankelijk zijn, verlies aan eigen kracht, met 5-0 achter staan, je kunnen redden, laaggeletterde op sleeptouw nemen
Negatieve spiraal (beleid)	Laaggeletterdheid leidt tot grotere maatschappelijke problemen: werkloosheid, gezondheid, schulden en niet meedoen aan democratie	Als vrij onzichtbare groep (heel soms als individu) in een spiraal van ellende	Signaleer (als medeverantwoordelijke) en verwijt. Pak het probleem aan bij de bron om andere issues op te kunnen lossen	Thematisch verteld en zonder focus op kosten zoals in 'Kostenpost'	Werk de opbouw van schulden in de hand, ze vinden moeilijker hun weg in de gezondheidszorg, ze hebben vaker psychische problemen, ze lopen een groter risico, ze zijn vaker arm, ze hebben gezondheidsproblemen, ze plegen fraude door onwetendheid, ze zijn een tijdbom voor sociale cohesie, je wil hun maatschappelijke positie verbeteren, voor hen de kloof verkleinen
Kostenpost (economisch)	Laaggeletterden kosten de maatschappij geld	Als problematische kostenpost	Soms: geen oplossing. Soms: meer geld investeren in aanpak (mismatch met de probleemstelling)	Zeer uitgezoomd frame dat dehumaniseert	Laaggeletterdheid kost 1 miljard, ze doen vaker een beroep op..., lasten vallen hoger uit, laaggeletterden als subsidiesponzen, ze voegen niets toe aan de maatschappij, ze moeten onderhouden worden van ons belastinggeld, link tussen criminaliteit en laaggeletterdheid
Te ingewikkeld (kwaliteit)	Dingen worden te ingewikkeld opgeschreven en de wereld wordt steeds digitaal & ingewikkelder	Als helder signaal dat dingen te ingewikkeld zijn, want 'normale' burgers snappen 't ook niet meer	Makelijkere taal & visuals gebruiken. Soms ook: bijscholing in lezen, schrijven & digivaardigheden	In dit frame staat de organisatie die iets wil van laaggeletterden centraal (in de kritiek)	Normale taal, klare taal, voldoende rekening houden met laaggeletterdheid, hen tegemoet komen, toetsen op leesbaarheid, gebruiksvriendelijker, wetten begrijpelijk voor laaggeletterden, over het hoofd zien, kanarie in de kolenmijn in verzorgingsstaat, ontwikkelingen niet bijbenen, vallen nu buiten de boot, jargon, eenvoudige/ gewone taal, begrijpelijke informatie, gebruiksvriendelijk, worstelen, niet thuis op internet, vastlopen in digitale wereld,
Geen kans (schuld)	Slecht onderwijs of tekort ouders dat men doorgeeft. Ook: taaltekort nieuwkomers	Als individu die geen kans kreeg/krijgt om het te leren	Nieuwe (eerste) kans geven op taalonderwijs, zowel preventie als 'genezen'	Focus ligt op identificeren van probleemveroorzaker	Hele generatie onderwijzers die slecht heeft leren spellen en die briefjes vol dt-fouten naar de ouders sturen, thuis geen aandacht besteed, goed voorbeeld doet goed volgen, stimulans, slecht onderwijs, onderwijs niet effectief en intensief, epidemie van dyslexie, vergeten groep, scholing ondergeschoven kind, opgroeien in taalarne omgeving, viciuze cirkel
Typisch x (stereotype)	Laaggeletterdheid hoort bij specifieke probleemgroep	Als stereotype: immigrant, pvv'er, domkop, politicus	Problematiserend zonder oplossing	Veelal gebruikt om te beledigen	Laaggeletterd stuk vreten, je komt uit een laaggeletterd nest, ben je laaggeletterd ofzo, pampieren van laaggeletterden

Inzichten expertsessie

Tijdens de expertsessie is met een groep van 17 betrokkenen vanuit het ministerie, het programma Tel mee met Taal en een aantal andere stakeholders gekeken naar de frames die op dit moment gehanteerd worden in communicatie over laaggeletterdheid en die zijn teruggevonden in de kwalitatieve analyse. Daarnaast is gediscussieerd over welk frame het meest waardevol lijkt als basis voor de eigen boodschap. Het resultaat – een niet-uitputtende lijst van zes frames – werd getoetst aan de ervaringen van de deelnemers, waarbij de frames werden beoordeeld op hun bruikbaarheid en wenselijkheid. In bijlage 2 is een volledig overzicht te vinden van de aanwezigen bij de expertsessie.

Keuze voor één gezamenlijk frame

Er is in overleg met de betrokkenen bewust niet gekozen voor verschillende frames die verschillende doelgroepen kunnen bedienen. Het is namelijk aannemelijk dat de doelgroepen met elkaar in gesprek raken en daarmee worden de frames weer gemengd. Door voor één overkoepelend masterframe te kiezen voorkom je dat verschillende frames met elkaar gaan concurreren en dat er ruis ontstaat. Er wordt in zo'n geval namelijk ook erg veel gevraagd van de zender, die op het juiste moment elke keer moet kiezen voor het juiste frame. Informatiedichtheid, -hoeveelheid en wát er precies gezegd wordt, zal per situatie uiteraard wel verschillen, maar het gekozen frame dient daarbij als overkoepelend raamwerk waar alles in terugkomt.

Het eerste frame dat tijdens de expertsessie naar voren kwam, was het 'meedoen-frame'. De groep experts is het erover eens dat het verhaal erg persoonlijk en dichtbij komt door dit frame en dat dit positief is. Minder geslaagd is het mogelijke verlies op zicht van de hele groep, waardoor de oplossingen die worden aangedragen in de lijn van dit frame zich te veel concentreren op de individuen zelf. Ook werd erg negatief gereageerd op de term 'gehandicapte'; een framing device dat zo nu en dan in het onderzoekscorpus terugkwam: "Daarmee zet je de 'ziekte' voorop, niet de mens", aldus Mieke Pollmann. Door Frederike Bos werd deze zienswijze herkend als het 'zielige zeehondjes-syndroom'. Michelle Vogels opperde daarom om het binnen dit frame niet over 'medelijden' maar over 'mededogen' te spreken. Ook werd gesuggereerd een ander woord voor 'laaggeletterdheid' te overwegen, omdat dit woord al associaties oproept die te maken hebben met het neerkijken op een ander. Sylvia van Luijk kwam in dit licht met het voorbeeld 'taalvriendelijkheid', waarbij bijvoorbeeld bedrijven wordt gevraagd hoe taalvriendelijk ze zijn. De termen 'schuldbemiddeling' of 'schulddienstverlening' werden ook genoemd, in plaats van 'schuldhulpverlening'.

Het 'negatieve spiraal'-frame kan bijdragen aan het concretiseren van de problemen van laaggeletterdheid voor ons allemaal. Dit brengt urgentie met zich mee. Volgens Frederike Bos kan met dit frame een intermediair iets gegeven worden waardoor hij of zij zijn werk beter kan uitvoeren: "Geen vaag, maatschappelijk probleem, maar iets waar hij meteen iets aan kan doen." Het nadeel van dit frame is dat de individu die laaggeletterd is, uit het beeld kan verdwijnen. Om dit frame te laten werken, is het nodig deze nog concreter te maken en de rol van de 'oplosser' sterker in te vullen.

De groep betrokkenen zag veel herkenning in het 'te ingewikkeld'-frame. Michelle Vogels opperde: "Daarmee kun je professionals aanspreken, want het appelleert."

Tegelijkertijd werd ingezien dat door dit frame de norm wordt verlegd: laaggeletterdheid is niet het probleem, maar de kwaliteit van de teksten. Er werd dan ook geconcludeerd dat dit frame het probleem van laaggeletterdheid niet oplost en dat het daarmee beter vermeden kon worden om verwarring rond het handelsperspectief te voorkomen.

Het bespreken van het 'kostenpost'-frame maakte voor de aanwezigen nog maar eens duidelijk dat inzicht in welke frames je kunt gebruiken voor een belangrijk deel bewustwording creëert voor de mensen die over het onderwerp communiceren. Margreet Zeemering noemde de sessie daarom heel waardevol: "Het is het belangrijkste dat je weet wat voor effecten een uiting kan opleveren. Waar zijn we mee bezig en wat levert het op bij de ontvanger?". Zo zag een aantal deelnemers het frame in eerste instantie als zakelijk en feitelijk, terwijl hetzelfde persbericht bij een gewone burger met weinig kennis over laaggeletterdheid een heel ander beeld kan oproepen: mijn belastingcenten gaan op aan die laaggeletterden. Door Frederike Bos werd geopperd het frame om te draaien: door laaggeletterdheid aan te pakken, kun je juist heel veel geld verdienen. In dit geval kan het frame wel van waarde zijn, hoewel het waarschijnlijk niet het beste frame blijft om verder mee te werken.

Het 'geen kans'-frame werd als heel negatief ervaren door de betrokkenen. "Het is wel heel erg van: deze generatie is al verloren", stelde Anne Weernink over dit frame. Ook werd ingezien dat de ontvanger van dit frame niet wordt aangezet om tot actie over te gaan. Omdat de schuld aan een specifieke actor (overheid, ouders of scholen) wordt toegekend, verdwijnt de rol in de oplossing van anderen naar de achtergrond.

De betrokkenen ervoeren het 'typisch x'-frame als het meest negatief. De uitingen binnen dit frame werden dan ook niet gedaan door betrokkenen instanties zelf, maar werden gebruikt om een stereotype neer te zetten. Dit draagt op geen enkele manier bij aan een constructieve discussie over laaggeletterdheid en biedt geen oplossingen.

Keuze voor Negatieve spiraal met de concreetheid van Meedoen

Het 'meedoen'-, 'negatieve spiraal'- en 'te ingewikkeld'-frame werden gezien als potentieel waardevolle frames. Omdat de betrokkenen het erover eens waren dat geen enkel van de gevonden frames al helemaal 'af' was, is besloten om de zinvolle eigenschappen van twee verschillende frames te combineren. Hoewel het 'te ingewikkeld'-frame wellicht ingezet kan worden om intermediairs aan te spreken, werd overeengestemd dat dit frame een daadwerkelijke oplossing voor het probleem niet dichterbij brengt. Daarom is gekozen het 'negatieve spiraal'-frame te versterken met de meer episodische stijl van het 'meedoen'-frame. Door het 'negatieve spiraal'-frame te gebruiken is het snel duidelijk dat laaggeletterd zijn niet alleen een probleem van het individu is: de hele samenleving wordt er beter van als het wordt opgelost. Binnen dit frame is een grote rol voor de specialist weggelegd, die het probleem kan signaleren en kan helpen repareren. De stijl van het 'meedoen'-frame kan vervolgens bijdragen aan het concretiseren van het probleem door te focussen op de individu binnen het bredere probleem. Men was het er wel over eens dat het idee van de laaggeletterde als 'gehandicapte' vermeden moest worden binnen het 'meedoen'-frame. De nadruk moest volgens de betrokkenen binnen dit frame daarom niet zozeer liggen op het 'zielig-zijn', maar

op de kansen die dit frame biedt voor de persoon die laaggeletterd is: "Jij kunt kansen bieden om die mensen te versterken. Dan komen mensen in actie", zei Cora van de Koppel. Het is dan ook belangrijk om binnen dit frame in termen van winst te communiceren. Oftewel: wat verandert er in positieve zin als iemand, die moeite heeft met lezen en schrijven, hier beter in wordt?

Inzichten interviews

Aan de hand van de volgende kernboodschap hebben wij met een veertien mensen contact gelegd die via hun professie in aanraking komen met mensen met laaggeletterdheid. Een volledig overzicht van de geïnterviewden en interviews is te vinden in bijlage 3. De geïnterviewden is eerst een kernboodschap voorgelegd waarin het gekozen frame verwerkt is. Zo konden we testen in hoeverre zij dit herkenbaar vonden en in het frame mee kunnen en willen gaan. Aan de hand van een vragenlijst is vervolgens in een semigestructureerd interview uitgevraagd hoe zij naar laaggeletterdheid kijken als probleem, waar zij oplossingen zien en welke rol zij voor zichzelf weggelegd zien. Ook is van de gelegenheid gebruikt gemaakt om nog door te vragen op hun aanpak als ze in aanraking komen met laaggeletterde mensen.

Hieronder worden de inzichten van de interviews per thema verwerkt. Niet iedere geïnterviewde vond het prettig om bij naam genoemd te worden. Daarom wordt soms alleen de professionele achtergrond genoemd bij een aantal citaten.

Eerste reacties op de gebruikte kernboodschap

Laaggeletterdheid is een maatschappelijk probleem waar we meer aandacht aan zullen gaan moeten besteden. Als mensen niet goed kunnen lezen, schrijven en rekenen heeft dat grote gevolgen voor hun maatschappelijke positie, hun eigen leven en hun omgeving. Omdat laaggeletterdheid niet aan de buitenkant zichtbaar is, is het soms lastig identificeren wat de kern van het probleem is, namelijk dat ze niet goed kunnen lezen en schrijven, kunnen rekenen of onvoldoende digitale vaardigheden hebben.

Voor professionals zoals schuldbemiddelaars, huisartsen, docenten en werkcoaches ligt er dan ook een uitgelezen kans om deze mensen écht te helpen. Mensen die baat hebben bij betere lees- en schrijfvaardigheden aan de arm nemen door hen door te verwijzen naar een lokaal initiatief, zal mensen helpen hun maatschappelijk positie te verbeteren. De mensen die hulp krijgen met leren lezen en schrijven zullen sneller een baan vinden, gelukkiger en gezonder zijn en minder snel in de schulden raken.

De boodschap wordt over het algemeen door de geïnterviewden positief en met herkenning ontvangen. Hoofd adviesteam van de Kredietbank Nederland Peter de Winter stelt: *"Ik zie heel veel raakvlakken met mensen met schulden. We komen er steeds meer achter, ook omdat wij er actief mee bezig zijn, dat een aardig groot gedeelte van de mensen met schulden ook problemen heeft met laaggeletterdheid."* Zijn eigen rol daarin ziet hij als een belangrijke: *"Het grootste belang zie ik erin om de onderkant van de ijsberg te bereiken en het taboe te doorbreken. Dat kunnen wij doen door laaggeletterdheid als organisatie te omarmen en ermee aan de slag te gaan. Alle partijen kunnen bijdragen aan een stukje verbetering."* Sita Goedendorp, projectleider bij Taalhuis, denkt dan ook dat het belangrijk is dat verschillende organisaties op de hoogte zijn van de omvang van het probleem: *"Ik denk dat het belangrijk is dat de professionals de signalen leren herkennen. Daarmee doel ik op huisartsen, buurthuiswerkers, welzijnswerkers, maar ook schuldhulpverlening."*

Hoewel vrijwel alle deelnemers zeiden deze boodschap te herkennen, waren er ook enige opmerkingen. Zo denkt huisarts Berthon Rikken dat het probleem nog groter is dan de boodschap suggereert: *“De stelling ‘als we dit oplossen, worden maatschappelijke problemen opgelost’, is te kort door de bocht. Ik denk niet dat er één oplossing is om laaggeletterdheid aan te pakken.”* Daar is Harm Nielsen, projectleider bij Stadsring51, het mee eens: *“Op termijn klopt het wel, maar voor iemand die nu zijn financiën niet op orde heeft, zal het heel lang duren voordat zijn basisvaardigheden zó zijn verbeterd, dat het merkbaar is.”* Deze visie past binnen het Meedoen-frame: doordat deze projectleider de nadruk legt op de persoonlijke problemen, zijn de oplossingen die worden aangedragen ook heel persoonlijk.

Oorzaken van laaggeletterdheid

Over de oorzaken die bijdragen aan laaggeletterdheid zijn de geïnterviewden het eens: die zijn talrijk en divers. Opvallend vaak wordt genoemd dat mensen laaggeletterd zijn doordat ze niet in Nederland geboren zijn. Ook de connectie met een laag opleidingsniveau wordt vaak gelegd, vaak in combinatie met een slechte kwaliteit scholing: *“Het kan voorkomen bij mensen die niet Nederlands zijn en moeite hebben met de Nederlandse taal. Of mensen kunnen wel geboren zijn in Nederland, maar hun ouders niet, waardoor die hen moeilijk kunnen helpen. De autochtone Nederland heeft bijvoorbeeld thuisproblemen, wordt niet geholpen door de ouders, is vroegtijdig van school gegaan of heeft een vorm van dyslexie”,* aldus kwaliteitsadviseur bij incassobureau Flanderijn Sylvia Parren. Of, zoals Sonja van den Berge, docent bij het ROC, het zegt: *“Bij mbo is er gewoon onvoldoende aandacht voor de taal. Dat zou geïntegreerd moeten worden in andere vakken.”* Ook de overheid heeft een aandeel in het ontstaan van laaggeletterdheid, zegt Wil van Dijk, voorzitter van de Stichting ABC: *“Wij bestaan 21 jaar en zijn ooit opgericht door mensen die ongerust waren omdat de basiseducatie moest indalen bij grote mbo-instellingen. De vrees was toen dat het ondergesneeuwd zou worden in het mbo-geweld. En dat is ook gebleken. De inspanningen van de overheid zijn verminderd de laatste tien jaar en laaggeletterdheid is vermeerderd.”* Deze ideeën matchen met het Geen kans-frame. Het probleem bij dit frame is dat de oorzaak buiten degene ligt die dit frame gebruikt. Omdat de schuld aan een specifieke actor (overheid, ouders of scholen) wordt toegekend, verdwijnt de rol in de oplossing van anderen (waaronder zij zelf) meer naar de achtergrond.

Een aantal keer is geopperd dat brieven en dergelijke tegenwoordig te ingewikkeld zijn. Dit maakt het onnodig lastig voor mensen die laaggeletterdheid zijn en zelfs ook voor mensen die geen moeite hebben met lezen en schrijven, zoals Peter de Winter schetst: *“Neem bijvoorbeeld een dwangbevel van een deurwaarderskantoor: ik heb al heel veel moeite met de juridische taal en wat er precies staat. De informatiebrenger brengt het te ingewikkeld. De Belastingdienst ook, bijvoorbeeld. Ze sturen een brief waarin staat dat ze iets moeten terugbetalen, maar omdat de brief te ingewikkeld is, missen ze iets. Hierdoor ontstaan kostenverhogende maatregelen, krijgen ze bepaalde toeslagen niet meer, past het budget niet meer en worden ze uit huis geplaatst. Dat vind ik vrij ernstig.”* Deze visie past binnen het Te ingewikkeld-frame, waarbij niet laaggeletterdheid, maar de kwaliteit van de teksten wordt neergezet als het probleem. Dit frame draagt niet bij aan een oplossing van laaggeletterdheid, omdat de focus ligt op het verleggen van de norm van tekstniveaus.

Probleemformulering van laaggeletterdheid

Vrijwel alle geïnterviewden communiceerden zowel in het Meedoen-frame als in het Negatieve spiraal-frame, wanneer gevraagd werd naar problemen die konden ontstaan door laaggeletterdheid. Zo werden persoonlijke problemen als schulden, armoede en gezondheidsklachten genoemd, maar ook maatschappelijke problemen die te maken hadden met sociale isolatie. *“Laaggeletterd zijn betekent niet dat de kwaliteiten in twijfel gebracht hoeven te worden. Veel mensen kunnen niet deelnemen aan een studie of een baan accepteren, want alles gaat tegenwoordig digitaal en schriftelijk. Als er wat gedaan wordt aan laaggeletterdheid, zijn er heel veel burgers die dan wel een baan kunnen accepteren of een studie kunnen volgen en zo zichzelf kunnen ontwikkelen en ontplooiën”,* zegt een geïnterviewde schuldbemiddelaar. Iemand die laaggeletterd is, ondervindt volgens Van Dijk voornamelijk sociale exclusie: *“Ze horen er niet bij. Hun zelfbeeld en zelfoplossend vermogen is erg laag. Mensen zijn verdrietig of boos, schamen zich en kruipen in hun schulp. Ook hebben ze vaak problemen met geld, kunnen ze moeilijk aan werk komen en hebben ze meer gezondheidsklachten. Alle vervelende dingen komen disproportioneel meer voor bij laaggeletterden. Voor een groot gedeelte voelen deze mensen zich onnodig ongelukkig.”* Van den Berge vindt het erg zorgelijk en kwalijk dat mensen door hun laaggeletterdheid niet kunnen bijdragen aan de maatschappij: *“Die mensen zijn niet dom, maar lopen wel kansen mis. We hebben die mensen nodig en veel van die mensen hebben veel tijd. Het is zonde als die tijd niet op een andere manier besteed wordt dan voor de buis te hangen.”*

Wanneer specifiek gevraagd wordt naar de problemen voor de maatschappij, antwoordt vrijwel iedereen dat laaggeletterdheid de maatschappij geld kost. Opvallend, omdat ze zelf vaak al met allerlei sociale en meer empathische gevolgen die van invloed zijn op de samenleving kwamen. Taaldocent Manette Bokern zegt bijvoorbeeld dat mensen over het algemeen denken dat 'laaggeletterd zijn' een probleem is voor de mensen zelf, *“Tot ik ze voorreken wat het voor de maatschappij kost. Dat is jammer, want het zou werkbaarder zijn. We zouden meer met zijn allen de schouders eronder zetten als het meer werd gezien als een maatschappelijk probleem.”* Of zoals Sita Goedendorp, projectleider Taalhuis, zegt: *“Als iemand taalfouten maakt is het niet erg, maar als iemand binnen blijft omdat hij bang is dat hij ergens een briefje in moet vullen als hij ergens komt, dat is wel erg. Het niet mee kunnen doen in de samenleving is ook een maatschappelijk probleem, omdat het gewoon geld kost. Van de gezondheidszorg is het bijvoorbeeld bekend dat het geld kost, omdat mensen de verkeerde afspraken nakomen of een verkeerd medicijn nemen.”*

Oplossingen voor laaggeletterdheid

De deelnemers aan het interview zeggen wel te willen bijdragen aan het oplossen van het probleem. Tegelijkertijd geeft men ook aan dat ze niet goed weten hoe of dat ze zich door de organisatie waar ze voor werken niet gesteund voelen, zoals een schuldbemiddelaar aangeeft: *“Ik denk dat we laaggeletterdheid wel kunnen toetsen, maar daar moeten we wel ruimte voor krijgen. Binnen 45 minuten moet het gesprek afgesloten zijn.”* Of zoals Nielsen zegt: *“Door de mensen te trainen laaggeletterdheid te leren herkennen en het gesprek te voeren over dit onderwerp. Vervolgens zou dat zeker een bijdrage kunnen leveren aan het verbeteren van hun positie. Een aantal onderwerpen zoals verslaving zijn heel normaal om te bespreken,*

maar laaggeletterdheid is een vrij nieuw fenomeen voor schuldhulpverlening. Men is niet gewend om dat te bespreken. Er is de laatste tijd veel aandacht voor geweest, maar de jaren daarvoor niet of nauwelijks. Binnen de branche is er ook nog weinig animo om er veel mee te doen, verrassend genoeg.” Verder moet de overheid volgens de geïnterviewden meer doen: meer geld, meer samenwerking en makkelijkere brieven schrijven naar burgers. Alle oplossingen liggen in lijn met de frames waarin de deelnemers communiceren over het probleem an sich.

Veel deelnemers geven aan dat er een grote taboesfeer om het probleem hangt, wat de aanpak lastig maakt voor zowel laaggeletterde als intermediair. Volgens hen begint de oplossing van het probleem dan ook bij het bespreekbaar maken. Van Dijk geeft bijvoorbeeld aan dat het probleem bij de wortel aanpakken niet altijd even makkelijk is. Dat komt onder meer door schaamte: *“Nogal wat Nederlandse laaggeletterden schamen zich en durven niet naar een school te gaan. Als je zo iemand een keer mee kan krijgen kan hij zien dat het allemaal normale mensen zijn, maar die stap is enorm moeilijk.”* En omdat er volgens Nielsen veel schaamte is, wordt er niet snel over gepraat en is het ook moeilijk voor de schuldhulpverleners om het gesprek aan te gaan. Als projectleider is hij daarom betrokken bij het bespreekbaar maken van dit onderwerp. *“Wij horen nooit dat iemand zegt: stuur maar geen brief met afspraken, want ik kan dat toch niet lezen. Het is kennelijk iets wat je niet snel zegt. Zo'n gesprek is ook heel moeilijk. Deze mensen komen al met hun schulden, dat is al een taboe. En dan raken wij het volgende taboe aan, dat is heel dubbelop”.* Een ervaren schuldbemiddelaar die we hebben gesproken herkent dit ook: *“Ze hebben sowieso schaamte omdat ze in de schulden zitten. Als ik vraag om iets op te lezen, gaan ze op zoek naar een ander onderwerp. Als het dan uiteindelijk toch aan het licht komt, dan overheerst de gedachte dat iedereen moet kunnen lezen en schrijven. Dat zeggen ze dan ook.”*

Ben Vaske, directeur van Stichting Expertisecentrum Oefenen.nl, geeft aan dat een deel van de problematiek ook in de terminologie zit van hem betreft. *“Wij richten ons op iedereen die aan zijn vaardigheden wil werken, niet per se op laaggeletterden. Als je iedereen op die grote berg gooit, schiet het niet op”.* Enerzijds komt dat volgens hem door de stigmatisering: *“Niet alle laaggeletterden zijn kwetsbaar. Het gros van de laaggeletterden schurkt tegen het hoogste niveau aan. Daar wordt niks aan gedaan. Iedereen blijft maar rondzeulen met die paar zielige figuren”.* Anderzijds ziet hij een enorme verwatering van de groep die binnen deze term past: *“De inflatie van de term is stuitend, telkens wordt een nieuwe ‘soort’ laaggeletterde ontdekt. Nu vallen ook jongeren en anderstaligen erin”.* Hij voelt veel voor een andere visie waarin je meer onderscheid maakt tussen de mensen waar je veel winst kunt boeken en de mensen die ‘hun plafond hebben bereikt’. Juist die eerste groep moet immers meer worden gevonden en geholpen. Hij stelt: *“Wij zijn niet bezig met categoriseren in ‘problematisch’, maar gewoon kijken wie je vooruit kunt helpen. Mensen hebben een plafond, sommigen kunnen niet meer leren door cognitieve beperkingen. Die worden allemaal op een hoop gegooid. Als we dat blijven doen, blijven we er nog 40 jaar over praten, maar gebeurt er maar weinig”.*

Sonja van den Berge ziet dezelfde uitdaging: *“De Nederlandse laaggeletterden zijn moeilijk te bereiken en het is lastig om die mensen naar een cursus te krijgen. Vaak wordt er nog steeds geprobeerd die mensen via schriftelijke taal aan te spreken, maar als er op een flyer staat ‘laaggeletterd’, dan voelen die mensen zich niet aangesproken. Ze associëren dat met anderstaligen. Maar een andere term zou ik*

ook zo *gauw niet weten*." Ze geeft aan dat de hulp wel anders benoemd zou kunnen worden: noem het een computercursus in plaats van een taalcursus. Dat kan de drempel al enorm verlagen.

Van erkenning van een actieve rol, naar actie

De geïnterviewden die (nog) niet (actief) bezig zijn met het aanpakken van laaggeletterdheid, geven allemaal aan hier wel belangstelling voor te hebben, maar vaak niet te weten hoe ze het moeten aanpakken, zoals gerechtsdeurwaarder Marieke Boon: *"Ik zou wel getraind willen worden om het te herkennen, want ik heb het in elf jaar maar één of twee keer meegemaakt dat iemand niet goed kon lezen en dat kan niet kloppen. Blijkbaar zijn er heel veel signalen die we missen. Het is bij ons ook nooit zo onder de aandacht geweest."*

Volgens de geïnterviewden levert oplossen van het probleem erg veel op, zowel op persoonlijk als maatschappelijk vlak. Zo zullen mensen minder snel terugkomen bij de schuldhulpverlening, worden mensen meer redzaam, zal hun gezondheid verbeteren, kost het de maatschappij minder en zullen mensen over het algemeen gelukkiger worden in een beter functionerende samenleving: *"De samenleving is fijner als iedereen mee kan doen"*, zegt Nielsen. Vaske: *"Het is prettiger als mensen kunnen meedoen, participeren. Daar willen we graag aan bijdragen. Daar hebben we allemaal wat aan, als mensen beter functioneren"*. Schuldbemiddelaar Yildiz ziet ook veel winst die geboekt kan worden: *"De mensen hebben veel aan hun hoofd en er komen bepaalde emoties los. Als je aan je eigen ontwikkeling moet gaan werken, weet ik wel zeker dat ze vooruit komen en zich bijvoorbeeld beter kunnen profileren op de arbeidsmarkt."*

Conclusie en aanbevelingen

In dit onderzoek is onderzocht via een kwalitatieve inhoudsanalyse welke frames in het publieke debat aanwezig zijn rond de thematiek 'laaggeletterdheid'. Daarnaast is met een groep betrokkenen in een expertsessie gekeken naar de waarde en toepassing van deze frames om de belangrijke rol van zogenaamde 'vindplaatsen' van laaggeletterden (bijvoorbeeld schuldhelpverleners, docenten en artsen) beter over te brengen. Op basis van de inzichten van de expertsessie is een keuze gemaakt voor een masterframe. Hier is, met de gevonden framing devices uit het onderzoekscorpus, een kernboodschap mee ontwikkeld. Hiermee kon het frame getest worden bij een aantal doelgroepen die passen binnen de vindplaatsen en die aangesproken dienen te worden met behulp van het frame. In dit concluderende hoofdstuk zoomen we in op de praktische adviezen die volgen uit de opgedane inzichten.

Keuze voor masterframe: 'Negatieve spiraal'-frame

Naar aanleiding van de analyse en de expertsessie is gekozen voor het 'Negatieve spiraal'-frame als basis voor de meest zinvolle communicatieboodschap rond laaggeletterdheid. Dit frame biedt een probleemstelling en handelsperspectief dat het beste past bij het voornemen om professionals aan te spreken in hun eigen rol om beperkte taal-, reken- en digitale vaardigheden op te merken en mensen door te verwijzen naar een lokaal initiatief. Door het als een maatschappelijk probleem te positioneren, in plaats van een probleem dat een individu kan hebben, wordt duidelijker wat er te winnen valt in een breder perspectief als zij deze rol actiever oppakken. Geen symptoombestrijding (alleen focus op probleem dat voor ze ligt) vanuit hun eigen vak als bijvoorbeeld arts of schuldhelpverlener meer. In plaats daarvan moet 'mensen motiveren om te investeren in hun vaardigheden' meer gezien worden als een belangrijke interventie om problemen die veroorzaakt worden mede dankzij laaggeletterdheid bij de wortel aan te pakken.

Uit de interviews bleek dat de geïnterviewde mensen zich herkenden in de kernboodschap waarin het frame verwerkt was. Zij vonden laaggeletterdheid een maatschappelijk probleem (dus niet alleen iets van het individu) en zagen inderdaad voor zichzelf een rol weggelegd, hoewel dit niet per se altijd al iets was waar ze al actief mee bezig waren. Dit wil niet zeggen dat dit frame voor hen al hun dominante frame was. Uit de gesprekken bleek dat zij ook het 'meedoen'-frame hanteren in hun definitie van de problematiek van laaggeletterdheid, net als het 'geen kans'-frame (schuld van onderwijssysteem en/of overheid), het 'te ingewikkeld'-frame (te moeilijke brieven en snelle digitalisering) en het 'kostenpost'-frame. Dit betekent dat er nog veel te winnen valt wanneer Tel mee met Taal samen met de relevante stakeholders consistent gaat communiceren vanuit het 'Negatieve spiraal'-frame. Dit frame zal dan vaker geactiveerd worden in de hoofden van mensen die een potentiële vindplaats zijn en daarmee zal dit frame zich sterker gaan zetten als visie op laaggeletterdheid.

De kunst om dit frame prominenter in de etalage te zetten bij deze specifieke doelgroep (en tegelijkertijd ook bij anderen die mensen met beperkte taal-, reken- en digitale vaardigheden kunnen ontdekken en bespreekbaar maken) is het te verrijken met een heldere rolverdeling waarin mensen zichzelf herkennen en aansprekende taal, voorbeelden en persoonlijke verhalen waardoor de communicatie levendiger, aantrekkelijker en daarmee overtuigender wordt.

Adviezen voor de invulling van het masterframe

Een van de aandachtspunten bij dit gekozen masterframe is dat het tot nu toe vaak wel erg abstract is gebracht. Ten aanzien van het gebruiken van dit frame volgen daarom nu een aantal aanbevelingen.

Aanbeveling 1: Benoem de vindplaatsen actief als personage in je communicatie

Uit de kwalitatieve analyse bleek dat in het 'Negatieve spiraal'-frame veelal het personage van de oplosser heel impliciet blijft. Dat betekent dat de ontvanger van de boodschap niet per definitie zichzelf daarin zal herkennen. Door deze (helden)rol actief te benoemen en in te vullen, zal men zich meer geroepen voelen om zelf in actie te komen of in ieder geval voor zichzelf uit te zoeken in hoeverre (en hoe) zij zelf iets kunnen betekenen vanuit hun professie. Het helpt hen ook beter om bijvoorbeeld binnen hun eigen organisatie de discussie aan te gaan over deze maatschappelijke taak. Vindplaatsen die tijdens de verschillende stappen in het onderzoek aan de orde zijn gekomen zijn:

- Artsen en andere hulpverleners zoals het consultatiebureau;
- Docenten en maatschappelijk dienstverleners;
- Schuldhulpverleners en andere financiële adviseurs;
- Mensen die in bibliotheken werken of andere publieke instellingen;
- Mensen die bij de gemeente (aan de balie) of het UWV werken;
- Wijkagenten en wijkcoaches;
- Mensen in de kinderopvang of van een sportclub.

Door deze mensen in de boodschappen die je over laaggeletterdheid uitzendt te portretteren als 'spotter & verwijzer' die dit issue oppikken en daar direct de juiste actie aan verbinden, wordt het logischer voor hen om dit op zichzelf te projecteren. Als zij in aanraking komen met persoonlijke succesverhalen die vanuit henzelf beschreven zijn (een arts die vertelt, een UWV'er die vertelt enzovoorts) dan zien zij het concreter voor zich en maken zij zich deze houding gemakkelijk eigen. Het geeft hen ook tips hoe zij zelf het gesprek aan zouden kunnen gaan, want uit de interviews bleek dat men dat best wil, maar niet altijd weet hoe het aan te pakken.

Aanbeveling 2: Benoem mensen met beperkte taal-, reken- en digitale vaardigheden vaker op een positieve manier

Een belangrijk dilemma dat in elke stap van het onderzoek terugkwam, is hoe 'de laaggeletterde' wordt neergezet. Het is een gefragmenteerde groep, waarbij een deel zeer schrijnend is en een deel eigenlijk best prima functioneert (met een verhoogd risico dat zij in de problemen komen). Natuurlijk is het belangrijk om de schrijnende gevallen in beeld te brengen om de urgentie en omvang van het maatschappelijke probleem te tonen. Aan de andere kant betekent dit ook dat deze gevarieerde groep veelal als 'zielig' wordt weggezet. Dit is veelal het geval binnen het 'Meedoen'-frame overigens. Niet iedereen zal zich hierin herkennen en de kans is groot dat mensen niet graag bij deze groep willen horen. Paradoxaal genoeg is het daardoor lastig om laaggeletterden aan te spreken met een boodschap dat zij slachtoffer zijn van hun eigen situatie. Het is in ieder geval lastiger voor de vindplaatsen om het gesprek aan te gaan wanneer zij de ander moeten neerzetten als slachtoffer. Dat taboe speelt een rol aan beide kanten in het gesprek. Dat begint al met de term 'laaggeletterde'. Deze wordt geregeld als scheldwoord

gebruikt in publieke discussies en ook de geïnterviewde mensen en de professionals in de expertgroep vinden deze term niet prettig. Het ontwikkelen van een nieuwe term om deze groep mee te omschrijven, kan een deel van deze bagage wegnemen, maar op de langere termijn komt de negatieve betekenis dan vanzelf weer terug. Dit gebeurde ook bijvoorbeeld bij termen als 'gastarbeider' en 'allochtoon', deze werden door de verhalen waarin ze werden ingebed steeds meer geassocieerd met iets negatiefs.

Wat daarentegen wel degelijk concreet verschil zou kunnen maken is het minder sterk labelen. In onderzoek van Beukeboom en Burgers (nog niet gepubliceerd) wordt beschreven dat de kracht van het label een effect heeft op hoe sterk een stereotype wordt geactiveerd. Hoe generieker we labelen, hoe sterker een stereotype tevoorschijn kan komen. Zo ervaren we 'iemand die iets gestolen heeft' als milder dan 'een dief' en roept 'een homo' een sterker gestereotypeerd beeld op dan 'iemand die homoseksueel is'. Dit labelen zit zowel in wat iemand zou *zijn* als in wat iemand *doet*. Beide elementen kun je meer vanuit het individu omschrijven. Spreek dus liever over 'mensen met beperkte taal- reken- en/of digitale vaardigheden' of 'persoon die laaggeletterd is' dan 'laaggeletterden'. Dat laatste is namelijk het meest generieke label. Soms is de term simpelweg nodig om de groep te beschrijven, maar wanneer het niet nodig is, is een meer mensgericht label wenselijker om ervoor te zorgen dat men zich niet in een hokje geduwd voelt waar men zich wellicht niet thuis voelt.

Een ander aspect van het benoemen van personen die minder taalvaardig zijn (ook dit is een milder label) gaat om het gebruik van termen zoals 'gehandicapt' of 'beperking'. Uit de gesprekken met experts die te maken hebben met deze groep, blijkt dat dit de discussie alles behalve helpt. Men herkent zich er niet in, voelt extra schaamte en vindt het vervelend om op die manier in een slachtofferrol geplaatst te worden. Ze willen, simpel gezegd, niet 'meelijwekkend' zijn. Deze vergelijkingen lijken zinvol om te tonen aan de buitenwereld hoe onzichtbaar doch ingrijpende laaggeletterdheid is, maar blijken in de praktijk eerder een barrière op te werpen om het gesprek erover aan te gaan. Het advies is dan ook: niet meer gebruiken.

Tot slot bleek uit het materiaal binnen het 'meedoen'-frame dat er vaak persoonlijke verhalen worden verteld vanuit mensen die laaggeletterd zijn (meestal: waren). Deze zijn waardevol omdat ze het probleem invoelbaar maken voor de buitenwereld, alleen zijn het vaak wel schrijnende gevallen. In een aantal interviews werd duidelijk dat niet elke laaggeletterde persoon last heeft van zijn of haar situatie. Door verhalen te vertellen die meer focussen op de oplossing, hoeft de persoon in kwestie (of de vindplaats in kwestie) niet per definitie in te grijpen als het vreselijk misgaat doordat iemand bijvoorbeeld in de schulden raakt of zijn baan verliest. Door te focussen op wat iemand 'gewonnen' heeft na een taal cursus, wordt duidelijk dat eigenlijk iedereen wel baat zou hebben bij een investering in zijn taal-, reken- en digitale vaardigheden en dat je hier dus niet voor hoeft te schamen.

Aanbeveling 3: Focus in eigen communicatie zoveel mogelijk op de oplossingen. Wat valt er te winnen wanneer men aan de lees-, schrijf-, reken- en digitale vaardigheden werkt?

Uit de naam van het masterframe, het 'negatieve spiraal'-frame, wordt al duidelijk dat het gaat om de opstapeling van problemen. Men kan bijvoorbeeld geen

weloverwogen financiële beslissingen nemen, waardoor schulden kunnen ontstaan en mensen lijden onder stress van de gevolgen hiervan. Of: doordat medische adviezen niet goed worden opgevolgd omdat iemand de handleiding niet goed kan lezen maar niet aan de bel trekt, gaat iemand met een aandoening snel achteruit en heeft daardoor nog meer zorg nodig en kan in de tussentijd niet werken. Of: iemand leest geen nieuws, is niet op de hoogte van wat er speelt in Nederland en besluit zich steeds terug te trekken uit het publieke leven en niet naar de stembus te gaan. Hoe dan ook, vanuit de laaggeletterdheid ontstaan nieuwe problemen die uiteindelijk de samenleving raken; een negatieve spiraal.

Deze problematiserende verhalen verdienen een tegenhanger die ook toont hoe het ook kan: *de opwaartse spiraal*. Wat gebeurt er met de samenleving als mensen meer gaan werken aan hun talige, reken- en digitale vaardigheden? Dan nemen mensen slimmere financiële beslissingen, gaan ze beter om met hun gezondheid en blijven ze actief deelnemen op de arbeidsmarkt en in de democratie. En daar hebben we allemaal plezier aan. Het is essentieel om de potentiële winst waar dit mogelijk is te blijven benoemen, zodat de ontvangers van de boodschap niet alleen het probleem voor zich zien, maar ook een beeld krijgen van *waarom het helpt* om hier in te investeren als programma, als overheid en als samenleving.

Aanbeveling 4: Gebruik geen strijd- en jachtmetaforen

In de kwalitatieve inhoudsanalyse is veel gebruik van jacht- en strijdmetaforen gevonden; in combinatie met verschillende frames. Deze metaforen zijn in de expertsessie voorgelegd aan de professionals en is geconstateerd dat deze eigenlijk helemaal niet passen bij de boodschap die overgebracht moet worden. Jacht en strijd lijkt vooral bedoeld te worden om over het voetlicht te brengen dat de mensen die laaggeletterd zijn moeilijk te vinden zijn (in zoverre klopt de metafoor), maar in de praktijk kan het onbedoelde negatieve associaties oproepen. Want je jaagt op een prooi of iemand die niet vrij zou moeten rondlopen en bent in strijd met de vijand. Deze metaforen kunnen hierdoor een negatieve bijdrage kunnen leveren aan de taboesfeer die toch al om deze thematiek hangt. Daarnaast geldt voor de strijd-metafoor dat het per definitie het probleem erg abstraheert. Je voert immers strijd tegen 'laaggeletterdheid'. Om het probleem (en de oplossing) beter over het voetlicht te krijgen is het beter om meer in te zoomen op de mensen binnen deze groep en is het derhalve überhaupt niet aan te bevelen om het issue zo uitgezoomd te presenteren. Het advies is dan ook om deze metaforen niet meer te gebruiken. Dit geldt in mindere mate voor afgeleiden zoals 'in het vizier hebben' en 'worstelen', maar waar het kan passen verbeeldende woorden zoals 'speuren', 'oppikken', 'signaleren' en 'spotten' beter binnen het frame. In plaats van de strijd-metafoor kan beeldspraak gebruikt worden die past bij 'connectie zoeken'.

Voorbeeldkernboodschap in het 'negatieve spiraal'-frame

Hieronder volgt een voorbeeldkernboodschap. Dit laat zien hoe het frame in de praktijk er ongeveer uit kan zien. Deze boodschap vormt slechts het raamwerk van het frame; de rationale. Door het verder in te vullen met voorbeelden, persoonlijke verhalen en aansprekende statistieken, wordt het levendiger en zullen mensen zich er – vanuit hun verschillende rollen – meer in gaan herkennen.

Laaggeletterdheid is een maatschappelijk probleem waar we meer aandacht aan gaan moeten besteden. Als mensen niet goed kunt lezen, schrijven en rekenen

heeft dat grote gevolgen voor hun maatschappelijke positie, hun eigen leven en hun omgeving. Omdat mensen die laaggeletterd zijn vaak moeite hebben om formulieren in te vullen, komen zij moeilijker aan een baan om zichzelf mee te kunnen onderhouden. Ook kunnen zij veiligheidsinstructies op de werkvloer of bijsluiters van medicatie niet goed genoeg begrijpen. Maar het gaat ook om zaken als gezonde voedselkeuze, verstandige financiële beslissingen nemen en zorgvuldig kiezen op wie ze gaan stemmen: voor iemand die laaggeletterd is, werpt het dagelijks leven veel barrières op. Ze leven korter, hebben veelal een lager inkomen en hebben vaker schulden.

Omdat laaggeletterdheid niet altijd makkelijk bespreekbaar is, is het soms lastig identificeren wat de kern is van de problemen waarin mensen terecht komen; namelijk dat ze niet goed kunnen lezen en schrijven, kunnen rekenen of onvoldoende digitale vaardigheden hebben. Het nut om mensen bij schulden door middel van schuldbemiddeling weer uit de schulden te krijgen is evident. Net als ze helpen met het juiste gebruik van medicatie en het meezoeken naar een stabiele baan. Door tegelijkertijd met hen het gesprek aan te gaan over hun lees- en schrijfkwaliteiten en hen vooruit te helpen naar een van de taalinitiatieven die we hebben, kun je actief bijgedragen aan een oplossing die echt verder gaat dan symptoombestrijding.

Voor professionals zoals schuldbemiddelaars, huisartsen, docenten en werkcoaches ligt er een uitgelezen kans om deze mensen actief te spotten en te verwijzen. Iemand die baat heeft bij betere lees- en schrijfvaardigheden in de goede richting wijzen door hem of haar te koppelen aan een lokaal initiatief, is een belangrijke stap om zijn of haar maatschappelijk positie te verbeteren. De mensen die hulp krijgen met leren lezen en schrijven zullen sneller een baan vinden, gelukkiger en gezonder zijn en minder snel in de schulden raken. Als we alert blijven op de mensen die verder zouden kunnen komen als ze deze vaardigheden zouden verbeteren, profiteren we daar als samenleving allemaal van.

Nogmaals; deze kernboodschap is slechts een voorbeeld, het frame kan terugkomen op allerlei manieren in allerlei gradaties van hoe sterk het geactiveerd wordt naar aanleiding van de gebruikte framing devices. Ook een tweet als de onderstaande past binnen het gekozen masterframe:

*Met toereikende financiële vaardigheden staan mensen sterker in het leven.
We moeten goed om kunnen gaan met risico's, al van jongs af aan.*

Om de communicatie te checken of het masterframe er goed inzit, stel je de volgende vragen:

- Wordt voldoende duidelijk waarom laaggeletterdheid een maatschappelijk probleem is waar wij allen onder lijden en van profiteren als het vermindert? Is het gekoppeld aan een probleem dat laaggeletterdheid als bron kan hebben?
- Zijn de personages 'persoon zonder toereikende taal-, reken- en digitale vaardigheden' en 'professional die kan spotten en doorverwijzen' voldoende geconcretiseerd?

- Is het handelsperspectief (spot & verwijst) concreet benoemd? Weet de lezer nu wat hij/zij kan doen?

Adviezen ten aanzien van het tegengaan van onjuiste of onwenselijke frames

Naast het consistent neerzetten van het eigen verhaal, hebben we ook enkele uitdagingen geconstateerd wat betreft het tegengaan van onjuiste of onwenselijke overtuigingen die spelen binnen de thematiek.

Aanbeveling 5: Wees alert op koppeling 'laaggeletterdheid' en specifieke groepen

Zowel uit het onderzoekscorpus als uit de interviews bleek dat laaggeletterdheid wordt geassocieerd met een aantal kenmerken die niet altijd (of soms zelfs juist meestal niet!) kloppen binnen de groep waar het om gaat. Zo werden in het corpus aanwijzingen gevonden voor het feit dat als 'ouderen' of 'jongeren' specifiek worden aangewezen als groep binnen de laaggeletterden, dit tot weerstand kan leiden ('dat ik oud ben en nooit een opleiding heb gedaan...dat maakt me toch niet laaggeletterd?') en daarmee afleidt van de urgentie van het issue. Ook de boodschap dat ouderen langzaam steeds minder geletterd worden, valt niet altijd goed. Een aantal keer wordt dat in reacties eerder toegeschreven aan goochelen met statistieken ('om subsidie te krijgen') dan aan een groeiend maatschappelijk probleem. Het is dus niet wenselijk om in te zoomen op één specifieke 'subgroep' binnen de grotere groep, want de kans is aanwezig dat de weerstand die dan ontstaat dan wordt gericht op het hele concept van 'laaggeletterd'. Noem waar mogelijk een aantal voorbeelden die naar verschillende specifiek gepercipieerde subgroepen verwijzen (bijvoorbeeld: oud-jong, stad-platteland, werkend-werkloos).

Dit is met name het geval bij de koppeling tussen 'laaggeletterd' en 'allochtoon'. Op sociale media zagen we dat mensen die het als een 'allochtonenprobleem' zien heel cynisch zijn over de aanpak vanuit de overheid en andere initiatieven. Ook een aantal mensen die we als 'vindplaats' hebben aangemerkt noemt spontaan de allochtone Nederlander als iemand waar ze op letten in hun werk, omdat het zou kunnen dat hun taalvaardigheid een belemmering vormt. Dit is natuurlijk goed, mits het niet ten koste gaat van hun oplettendheid bij autochtone Nederlanders. Het is belangrijk om te blijven benoemen (en *tonen* in de voorbeelden!) dat het overgrote deel van de groep mensen waar het om gaat en die je als vindplaats kunt spotten en doorverwijzen, toch echt in Nederland geboren en geschoold is.

Aanbeveling 6: Keer het 'Geen kans'-frame en het 'Kostenpost'-frame om via focus op het positieve handelsperspectief

Beide onwenselijke frames werden gevonden in het onderzoekscorpus en bij de interviews met potentiële vindplaatsen. Het 'Geen kans'-frame is schadelijk omdat het de focus van verantwoordelijkheid (wie moet er ingrijpen om het op te lossen?) afbuigt van de professional als vindplaats (wat kan *ik* doen) naar de overheid, scholen of ouders (*zij* moeten wat doen). De beste manier om hier mee om te gaan is erkennen dat het een complex probleem is dat op verschillende manieren aangevlogen moet worden om het in de toekomst te voorkomen, maar dat, wanneer mensen eenmaal met een achterstand leven, deze mensen ook nog vooruitgang kunnen en moeten boeken. Vanuit dit bruggetje kan teruggekeerd

worden naar het eigen frame, waarin de professional gevraagd kan worden om mee te helpen om deze groep aan te spreken en een stap in de goede richting te zetten.

Het 'Kostenpost'-frame daarentegen is voor de specifieke doelgroep professionals die als vindplaats ingezet kunnen worden minder schadelijk. Qua verhaalstructuur (reasoning devices) lijkt deze al grotendeels op het gekozen masterframe. Wat er veelal aan ontbreekt is een concretisering van hun eigen rol in de oplossing. Door het frame om te keren en het aan te vullen met een positieve invulling van wat zij kunnen bijdragen, kan dit frame een mooi aanknopingspunt worden voor een positieve houding. Als iemand bijvoorbeeld aankaart 'je moet iemand maar eens voorrekenen wat het ons allemaal kost, die grote groep laaggeletterden', dan is hier op in te haken met: '...daarom is het juist zo essentieel dat professionals alert zijn op deze problematiek. Als een voetbalcoach of huisarts opmerkt dat de mensen die zij in hun werk tegenkomen de toegestuurde brieven of gebruiksaanwijzingen eigenlijk niet echt begrijpen en hen doorverwijst naar een lokaal initiatief, dan krijgen deze mensen zoveel meer slagkracht. En hun kinderen ook. Kleine moeite, groots effect!'.

Tot slot

Succesvol framen komt in de praktijk neer op praktijkverhalen blijven verzamelen, met enthousiasme en concrete invulling vertellen en een lange adem hebben. Een frame wint aan dominantie in de hoofden van de ontvanger naarmate we het vaker horen op een consequent vertelde wijze. Aangezien er diverse frames rondzweven in het publieke debat rond laaggeletterdheid en de eigen communicatie lang niet iedereen (meteen) bereikt, zal het een uitdaging blijven om het eigen masterframe zo goed mogelijk te blijven positioneren en steeds zo dicht bij het eigen frame als mogelijk te blijven.

Dilemma's zullen er blijven in de dagelijkse praktijk. Hoe noem je het probleem? De term 'laaggeletterd' is weinig aantrekkelijk, maar ook erg ingeburgerd en een alternatief ligt niet voor het oprapen. Daarnaast, lukt het om voldoende balans te vinden tussen problematiserende verhalen en oplossingsverhalen? Een slotadvies wat we hierbij graag willen delen is: blijf actief contact zoeken met de doelgroep professionals die je graag wilt bereiken. Zij hebben persoonlijke verhalen die de moeite waard zijn. Deze kunnen als voorbeeld dienen voor hun collega's en kunnen een bredere groep eromheen inspireren dat we mensen die laaggeletterd zijn uit hun negatieve spiraal kunnen krijgen als we meer aandacht voor ze hebben en ze op het moment dat we ze tegenkomen een stap in de goede richting kunnen wijzen.

Bronnen

- D'Angelo, P. en J.A. Kuypers (2010) *Doing news framing analysis: Empirical and theoretical perspectives*. New York: Routledge
- Beukeboom, C.J. & Burgers, C. (nog niet gepubliceerd). *How Stereotypes Become Shared Knowledge: An Integrative Review on the Role of Biased Language Use in Communication about Categorized Individuals*.
- De Bruijn, H. (2011) *Framing: over de macht van taal in de politiek*. Amsterdam: Atlas Dijksterhuis, A. (2011) *Het slimme onbewuste*. Amsterdam: Bert Bakker
- Gagestein, S. (2012) *Natuurramp, bonuscultuur of kans: Crisisframes. Waarom frames interpretatie beïnvloeden en waarom dit onvermijdelijk is*. In: Bestuurskunde Magazine, no. 4
- Gagestein, S. (2014) *Denk niet aan een roze olifant. De psychologie van onzichtbaar overtuigen met framing*. Zaltbommel: Haystack
- Gagestein, S. (2015a) *Kwalitatief framingonderzoek als middel voor vergroting van de overtuigingskracht in publieksvoorlichting en reclame*. In: KWALON, no.1
- Gagestein, S. (2015b) *Harder praten helpt niet. 7 ongehoord goede strategieën om wél te overtuigen*. Zaltbommel: Haystack
- Van Gorp, B. (2006) *Framing asiel. Indringers en slachtoffers in de pers*. Leuven: Acco
- Van Gorp, B. (2005) *Where is the Frame?: Victims and Intruders in the Belgian Press Coverage of the Asylum Issue*. *European journal of communication*, Volume: 20, Issue: 4, pp: 484-507
- Van Gorp, B. en M. van der Goot (2009) *Duurzame landbouw: een meer effectieve communicatie dankzij framing. Rapport voor de Koning Boudewijnstichting*. Nijmegen: Radboud Universiteit Nijmegen.
- Van Gorp, B., Vercruysse T., Van den Bulck, J. (2012). *Toward a more nuanced perception of Alzheimer's disease: designing and testing a campaign advertisement*. *American Journal of Alzheimer's Disease and other Dementias*, 27(6), 388-96
- Van Gorp, B. (2007). *Het reconstrueren van frames via inductieve inhoudsanalyse: Uitgangspunten en procedures*. *Kwalon*, 12 (2), 13-18.
- Entman, R.M. (1993). *Framing: Towards Clarification of a Fractured Paradigm*. *Journal of Communication* 43(3), 51-58.
- Entman, R.M. (2007) *Framing bias: Media in the distribution of power*. *Journal of Communication* 57, pp. 163-173.
- Entman, R.M. (2004) *Projections of power: Framing news, public opinion and US foreign policy*. Chicago: The University of Chicago Press.
- Uitgave Inspectieraad (2015) *Toezichtagenda 2015-2018 Rijksinspecties*
- Iyengar, S. (1991). *Is Anyone Responsible? How Television Frames Political Issues*. Chicago: University of Chicago Press.
- Joris, W., d'Haenens, L., Van Gorp Baldwin (2014). *The euro crisis in metaphors and frames: Focus on the press in the Low Countries*. *European Journal of Communication*, 29(5), 608-617.
- Kahneman, D. (2011) *Ons feilbare denken*. Antwerpen: Business Contact
- Lakoff, G. en M. Johnson (1999) *Leven in metaforen*. Nijmegen: Uitgeverij SUN

- Lakoff, G. (2008) *The political mind*. Londen: Viking Penguin
- Lamme, V. (2010) *De vrije wil bestaat niet*. Amsterdam: Bert Bakker
- Luntz, F. (2007) *Words that work. It's not what you say, it's what people hear*. New York: Hyperion
- Mann, L., Doosje, B., Konijn, E.A., Nickolson, L., Moore, U. & Ruigrok, N. (2015) *Indicatoren en manifestaties van weerbaarheid van de Nederlandse bevolking tegen radicalisering Een theoretische en methodologische verkenning*. Den Haag: WODC.
- Stone, D. (1988) *Policy paradox. The art of political decision making*. New York: Norton & Company
- Renes, R. J. (2012) *Effectieve communicatie in het publieke domein*. Openbare les op 22 juni 2012. Verkregen van: <http://www.communicatieenjournalistiek.onderzoek.hu.nl/Data/News/~medi a/KENNISCENTRA/Documents/FCJ/Openbare%20les%20Reint%20Jan%20Rene s.ashx>
- Ruigrok, N., Van Atteveldt, W., Gagestein, S., & Jacobi, C.(in press), *Media and Juvenile Delinquency: A study into the relationship between journalists, politics and public*, accepted for publication in *Journalism*.
- Ruigrok, N. Van Atteveldt, W., Gagestein, S., Slotboom, A. & Jacobi, C. (2014). *Media en Jeugdcriminaliteit. Een onderzoek naar de mediaberichtgeving in vergelijking met de feitelijke ontwikkelingen*. Den Haag: Wetenschappelijk Onderzoeks- en Documentatiecentrum, Ministerie van Veiligheid en Justitie.
- Ruigrok, N., Van Atteveldt, W., Janssen, K., Denekamp, M. (2012). Incidenten in het Nieuws. In: Frissen & Muller (2012). *Beeldenstrijd in Crisistijd. Een onderzoek naar de ontwikkeling en impact van crisisberichtgeving over maatschappelijke spanningen*. Den Haag: Boom Lemma.
- Ruigrok, N., Kester, B., Scholten, O., Ismaili, N, Goudswaard, M. (2011). *Rechtspraakverslaggeving in een veranderend medialandschap. Een evaluatie van de persrichtlijn 2008*. Den Haag: SDU.
- Ruigrok, N., Ismaili, N. & Goelema, M. (2011). *Rechtspraak in het nieuws: het jaar 2010. Rechtstreeks*, 2011-1.
- Thibodeau PH, Boroditsky L (2011) *Metaphors We Think With: The Role of Metaphor in Reasoning*. PLoS ONE
- Thibodeau PH, Boroditsky L (2013) *Natural Language Metaphors Covertly Influence Reasoning*. PLoS ONE 8(1)
- Vlugt, van der Y.M. et al. (2016) *Verkenning: Burgerperspectief op Rijksinspecties*. Onderzoek van de Nationale ombudsman
- Westen, D. (2007) *The political brain*. New York: Public Affairs

Bijlage 1: samenstelling hoofdonderzoekscorpus

Verkiezingsprogramma's waarin laaggeletterdheid is opgenomen:

- | | |
|--------|------------|
| 1. GL | 4. 50-plus |
| 2. VVD | 5. CDA |
| 3. D66 | |

Dagbladen

6. Trouw: <https://www.trouw.nl/opinie/bieb-heeft-de-sleutel-voor-geletterdheid~a7e41102/>
7. Trouw: <https://www.trouw.nl/home/-politiek-ziet-laaggeletterden-over-het-hoofd~af4fa790/>
8. Trouw: <https://www.trouw.nl/samenleving/werkloosheid-verdwijnt-armoede-niet~ad65c7b0/>
9. VK: <http://www.volkskrant.nl/opinie/laaggeletterden-zijn-het-eerst-de-klos-in-verzorgingsstaat~a4474819>
10. VK: <http://www.volkskrant.nl/opinie/aleid-truijens-het-gaat-beroerd-met-de-leesvaardigheid-van-onze-jongeren~a4478815/>
11. VK: <http://www.volkskrant.nl/economie/de-ideale-deal-gratis-woonruimte-in-ruil-voor-vrijwilligerswerk~a4491053/>
12. AD: <http://www.ad.nl/woorden/bibliotheek-in-woorden-helpt-bij-zoeken-baan~a2780980/>
13. AD: <http://www.ad.nl/dordrecht/jarenlange-wachtlijst-voor-populaire-taalles~a5e66346/>
14. AD: <http://www.ad.nl/binnenland/nederlands-stembiljet-was-onhandelbaar~ae09ac25/>
15. AD: <http://www.ad.nl/nijmegen/nijmegenaren-in-bijstand-beboet-vanwege-gedoe-met-formulieren~a8fa2d29/>
16. AD: <http://www.ad.nl/den-haag/vage-tekst-terug-naar-gemeente~adf58bb1/>
17. AD: <http://www.ad.nl/binnenland/niemand-is-te-dom-om-te-leren-lezen~a8088563/>
18. AD: <http://www.ad.nl/tilburg/ladies-circle-tilburg-haalt-bijna-10-000-euro-op-voor-laaggeletterdheid~a7b535f4/>
19. AD: <http://www.ad.nl/utrecht/veenendaal-wil-website-voor-laaggeletterden~a6905f50/>
20. Telegraaf: http://www.telegraaf.nl/binnenland/27932486/_Enorme_kosten_laaggeletterdheid_.html
21. Telegraaf: http://www.telegraaf.nl/dft/geld/consument/28233431/_Een_vijfde_leerlingen_financieel_ongeletterd_.html
22. NRC: <https://www.nrc.nl/nieuws/2017/01/05/dyslexie-hoort-thuis-bij-onderwijs-niet-bij-de-zorg-a1539887>
23. NRC: <https://www.nrc.nl/nieuws/2017/04/01/verveling-tsja-maar-we-zijn-echt-niet-in-de-bronx-7547463-a1552567>

24. NRC: <https://www.nrc.nl/nieuws/2017/04/12/meer-klachten-over-gemeenten-bij-nationale-ombudsman-a1554292>
25. FD: <https://fd.nl/ondernemen/1195415/laaggeletterdheid-kost-1-mrd>
26. ND: <https://www.nd.nl/nieuws/opinie/ingezonden-brief-dus-alle-ouderen-die-vroeger.2678147.lynkx>
27. De Gelderlander: <https://blendle.com/i/de-gelderlander-nijmegen/laaggeletterden-leven-korter/bnl-dgnijmegen-20170321-7912050?sharer=eyJ2ZXJzaW9uIjoiaMSIsInVpZCI6InNhcmFoZ2FnZXN0ZWluliwiaXRlbV9pZCI6ImJubC1kZ25pam1lZ2VuLTlwMTcwMzlxLTc5MTlwNTAifQ%3D%3D>
28. ED: <http://www.ed.nl/oirschot/hoeveel-geld-mag-bibliotheek-in-oirschot-kosten~a9d0871f/>
29. ED: <http://www.ed.nl/extra/einde-van-twee-mooie-voorleesprojecten~a65e1452/>
30. ED: <http://www.ed.nl/laarbeek/afpraak-om-laaggeletterdheid-in-laarbeek-terug-te-dringen~ad783181/>
31. De Stentor: <http://www.destentor.nl/algemeen/laaggeletterde-ouders-vaak-over-het-hoofd-gezien~a562c87d/>
32. De Stentor: <http://www.destentor.nl/olst-wijhe/taalpunt-olst-wijhe-neemt-meer-laaggeletterden-op-sleeptouw~aefb9d1b/>
33. De Stentor: <http://www.destentor.nl/binnenland/wegsturen-weigeraars-van-inburgering-lukt-niet~ac4930ea/>
34. De Stentor: <http://www.destentor.nl/binnenland/aanpak-laaggeletterdheid-nederland-werkt-niet~a383e535/>

Online nieuws

35. NOS: <http://nos.nl/artikel/2166447-laaggeletterdheid-kost-1-miljard-euro.html>
36. DDS: <http://www.dagelijksestandaard.nl/2017/04/het-waren-toch-allemaal-kernfysici-massaal-kindhuwelijken-onder-syrische-vluchtelingen/>
37. RTL-Nieuws: <https://www.rtlnieuws.nl/nederland/laaggeletterd-in-nederland-ik-durfde-jaren-de-post-niet-open-te-maken>
38. Correspondent: <https://decorrespondent.nl/5068/een-dag-uit-het-leven-van-een-laaggeletterde/337721384-64e3f205>
39. NOS: <http://nos.nl/artikel/2164258-ruim-een-op-de-zes-pubers-kan-slecht-lezen.html>
40. RTL-Nieuws: <https://www.rtlnieuws.nl/nederland/een-op-de-tien-schoolverlaters-leest-slecht>

Stakeholders

41. Taal voor het leven: <https://www.taalvoorhetleven.nl/over-taal-voor-het-leven/het-programma/>
42. Binnenlands bestuur: <http://www.binnenlandsbestuur.nl/sociaal/nieuws/2-5-miljoen-nederlanders-laaggeletterd-arm-en.9564312.lynkx>
43. Pharos: <http://www.pharos.nl/nl/kenniscentrum/laaggeletterdheid-en-gezondheid/laaggeletterdheid>
44. Stichting Lezen & schrijven: <https://www.lezenenschrijven.nl/over-laaggeletterdheid/>
45. Rijksoverheid: <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/laaggeletterdheid/inhoud/aanpak-laaggeletterdheid>

46. Taal voor het leven: <https://www.taalvoorhetleven.nl/over-taal-voor-het-leven/het-programma/>
47. Gem. Rotterdam: <https://www.rotterdam.nl/werken-leren/taal-werk-en-inkomen/>
48. Humanitas: <https://www.humanitas.nl/afdeling/midden-holland/activiteiten/laaggeletterdheid/>
49. Bibliotheken Midden Friesland: <http://www.sbmf.nl/dossiers/Laaggeletterdheid.html>

Overig

50. Weblog 'Borculo' http://www.borculo.info/2017/05/10-van-de-bevolking-laaggeletterd-we.html?utm_source=dlvr.it&utm_medium=twitter
51. Krapuul: <http://www.krapuul.nl/samenleving/onderwijs-2/2637295/jullie-kosten-ons-1-miljard-euro/>
52. Taal voor het leven: <https://www.taalvoorhetleven.nl/nieuws/interview-door-de-taalcursus-heb-ik-meer-lef>
53. Internetbode: <http://internetbode.nl/woensdrecht/woensdrecht-worstelt-laaggeletterdheid-303944>
54. Het Streekblad: <http://www.hetstreekblad.nl/nieuws/79671/laaggeletterdheid-is-niet-iets-om-je-voor-te-schamen/>
55. PZC: <http://www.pzc.nl/schouwen-duiveland/filmpje-helpt-mensen-in-de-digitale-wirwar~ad55b692/>
56. Krant van Hoogeveen: <http://www.krantvanhoogeveen.nl/nieuws/46858/pvda-drenthe-wil-lectorat-voor-bestrijding-laaggeletterdheid/>
57. De Limburger: http://www.limburger.nl/cnt/dmf20170322_00038028/venlo-komt-met-aanvalsplan-tegen-laaggeletterdheid
58. Veenendaalse krant: <http://veenendaalsekrant.nl/lokaal/taalhuis-en-taalcaf%C3%A9-strijd-tegen-laaggeletterdheid-217254>
59. SP: <https://www.sp.nl/nieuws/2017/03/sp-wil-meer-aandacht-per-leerling-om-laaggeletterdheid-te-bestrijden>
60. BN de Stem: <http://www.bndestem.nl/brabant/bergen-op-zoom-en-woensdrecht-kampen-met-meeste-laaggeletterdheid~a495d8c0/>
61. Binnenlands Bestuur: <http://www.binnenlandsbestuur.nl/sociaal/kennispartners/uwv/lees-schrijf-en-digivaardigheid-voor-iedereen.9560070.lynkx>
62. Krant van Hoogeveen: <http://www.krantvanhoogeveen.nl/mijnnieuwsco/45401/medisch-cebtrum-eikstaete-getraind-in-aanpak-laaggeletterdheid/>
63. De Stadskoerier: <https://destadskoerier.nl/algemeen/voorleesexpress-gestart-in-zwartewaterland>

Social media

- 50 tweets
- 17 Facebook-reacties

Bijlage 2: overzicht aanwezigen expertsessie

Bij de expertsessie waren de volgende 17 betrokkenen vanuit het ministerie, het programma Tel mee met Taal en een aantal andere stakeholders aanwezig:

- Laura van der Baan, directeur Alsare, onderwijsinstelling
- Frederike Bos, adviseur basisvaardigheden, Steunpunt Basisvaardigheden
- Kirsten van den Ende, HR-adviseur Rijksschoonmaakorganisatie, ministerie van SZW
- Renate van Gils, HR-adviseur Rijksschoonmaakorganisatie, ministerie van SZW
- Hilde Goossens, communicatieonderzoeker bij min. van SZW
- Anne Heinsbroek, directeur SodaProducties, bureau voor maatschappelijke innovatie
- Cora van de Koppel, beleidsadviseur Alsare, onderwijsinstelling
- Sylvia van Luijk, beleidsadviseur Maatschappelijke Ontwikkeling, gemeente Rotterdam
- Karin Molenaar, gemeente Rotterdam
- Jeannette Phielix, beleidsadviseur Avres, werk-leerbedrijf
- Mieke Pollmann, beleidsmedewerkers, ministerie van VWS
- Petra Popma, adviseur iTTA, Kennisinstituut voor Taalontwikkeling
- Rafke Severens, communicatieadviseur Tel mee met Taal, ministerie van SZW
- Kosta Skliris, beleidsadviseur NVVK, branchevereniging voor schuldhulpverlening
- Anne Weernink, beleidsmedewerker, ministerie van SZW
- Margreet Zeemering, beleidscoördinator, ministerie van SZW
- Michelle Vogels, adviseur sociaal domein, Stichting Lezen & Schrijven

Bijlage 3: overzicht geïnterviewden en interviews

In totaal zijn veertien mensen geïnterviewd die via hun professie in aanraking komen met mensen die laaggeletterd zijn. Na het voorlezen van de kernboodschap waarin het gekozen frame verwerkt was, werd het interview doorgezet aan de hand van een vragenlijst. Aan de hand van dit semigestructureerd interview konden de deelnemers worden uitgevraagd naar hoe zij naar laaggeletterdheid kijken als probleem, waar zij oplossingen zien en welke rol zij voor zichzelf weggelegd zien. Na een korte voorstelronde volgen in deze bijlage de uitgewerkte interviews. Aangezien niet iedereen het prettig vond om bij naam genoemd te worden in dit rapport, wordt soms alleen de professionele achtergrond genoemd.

Geïnterviewden

1. Sonja van den Berge, netwerkdocent Nederlands, ROC West-Brabant
2. Manette Bokern, taaldocent, bibliotheek de Groene Venen
3. Marieke Boon, gerechtsdeurwaarder, incasso- en gerechtsdeurwaarderbureau Flanderijn
4. Wil van Dijk, voorzitter, Stichting ABC, belangenvereniging van en voor laaggeletterden
5. Sita Goedendorp, specialist lezen en geletterdheid, bibliotheek Eemland / Projectleider Taalhuis
6. Marloes Kirsten, teammanager, Sociaal Wijkteam Poelenburg
7. Mark Kooite, schuldbemiddelaar, Kredietbank Rotterdam
8. Harm Nielsen, projectleider dienstverlening, Stadsring51, biedt hulp bij financiële problemen
9. Sylvia Parren, kwaliteitsadviseur, incasso- en gerechtsdeurwaarderbureau Flanderijn
10. Berthon Rikken, huisarts / voorzitter Utrechts Fonds Achterstandswijken
11. Ben Vaske, directeur Stichting Expertisecentrum Oefenen.nl
12. Peter de Winter, hoofd adviesteam Noord & West, Kredietbank Nederland
13. Dogan Yildiz, schuldbemiddelaar, gemeente Rotterdam
14. Een schuldbemiddelaar, gemeente Rotterdam

Interviews

Sonja van den Berge

Van den Berge kan zich helemaal vinden in de kernboodschap, maar zegt wel de woningbouwvereniging te missen bij de intermediairs: "Die mensen hebben vaak een sociale huurwoning, komen in de schulden en kunnen hun huur niet meer betalen. Dan kan te maken hebben met onvoldoende taalvaardigheden."

Daarnaast zegt Van den Berge dat de focus bij haar cursisten (ze is docent op een ROC) vaak ligt op de digitale vaardigheden. Dat is volgens haar een groot probleem, omdat de overheid steeds digitaler wordt en de lat voor deze mensen te hoog legt: "De eisen die gesteld worden aan de burgers zijn dusdanig hoog dat deze mensen uit de boot vallen. Mensen worden ook vaak benaderd via de mail, maar daar heb je al een groot probleem. Als je de brieven leest die ze krijgen, die zijn vaak zo ingewikkeld opgesteld. Die mensen gooien hem dan aan de kant en de belangrijkste boodschap missen ze dan."

Laaggeletterd ben je als je niet op A2-niveau kunt lezen, zegt Van den Berge. “En het liefst B1. Maar de overheid correspondeert vaak op C1. Dat is dus zeker twee niveaus te hoog.” Verder kwalificeert iemand zich als laaggeletterd als ze door hun gebrekkige kennis van de taal buiten de boot vallen en daarbij risico's lopen: “Op allerlei gebieden. Gezondheid, maar ook financieel. Ze weten bijvoorbeeld de weg naar voorzieningen niet te vinden, waardoor hun kinderen niet naar de sportschool kunnen of geen abonnement op een tijdschrift kunnen krijgen. Dat vind ik heel kwalijk.”

Ook bij de dokter ziet Van den Berge het vaak mis gaan: “Als mensen naar de dokter of het ziekenhuis moeten, zijn ze sowieso al een beetje zenuwachtig. Als er dan informatie wordt verstrekt, is dat vaak met moeilijk taalgebruik. Ik heb daar zelfs al last van, omdat je je op dat moment niet honderd procent op de taal kunt concentreren. Onze doelgroep haakt dan af en dan kunnen er hele rare dingen gebeuren, bijvoorbeeld met het medicijngebruik.”

Dat leidt dan weer voor maatschappelijke problemen, zegt Van den Berge: “Als mensen onvoldoende thuis zijn in de gezondheidszorg, zijn ze veel vaker ziek. En dat kost de maatschappij weer meer geld. Maar ook: er zijn best mensen die bijvoorbeeld actiever willen zijn in de wijk en meer te zeggen willen hebben, maar dan moet je in een bestuur gaan zitten en meepraten. Daarvoor gaan ze zich dan niet aanmelden en dat vind ik wel heel erg. Die mensen zijn niet dom, maar lopen door hun laaggeletterdheid wel zo'n kans mis. We hebben die mensen nodig en dus is het zorgelijk en jammer. Veel van die mensen hebben ook veel tijd en het is zonde als die tijd niet op een andere manier besteed wordt dan voor de te buis hangen.”

Naast ingewikkelde communicatie, zoekt Van den Berge een andere verklaring bij de scholing: “Vaak hebben jongeren die laaggeletterd zijn een opleiding gevolgd en hebben ze een mbo-diploma, maar hebben ze onvoldoende de taal meegekregen. Daar lopen ze dan tegenaan als ze aan het werk gaan. Bij mbo is er gewoon onvoldoende aandacht voor de taal. Dat zou geïntegreerd moeten worden in andere vakken.”

Een andere oplossing ligt volgens Van den Berge erin dat we eens gaan kijken hoe we de doelgroep proberen te bereiken: “De Nederlandse laaggeletterden zijn moeilijk te bereiken en het is lastig om die mensen naar een cursus te krijgen. Vaak wordt er nog steeds geprobeerd die mensen via schriftelijke taal aan te spreken, maar als er op een flyer staat ‘laaggeletterd’, dan voelen die mensen zich niet aangesproken. Ze associëren dat met anderstaligen. Maar een andere term zou ik ook zo gauw niet weten.”

De doelgroep zou volgens Van den Berge op verschillende manieren bereikt kunnen worden: “Wij hebben al eerder geopperd om het thema ingebed te krijgen in makkelijke tv-programma's, en het niet zo te benadrukken als met zo'n ‘Week van de Alfabetisering’. Ik zit al bijna dertig jaar in het vak en dat werkt gewoon niet.”

Een andere manier is het opnieuw invoeren van computerlessen, denkt Van den Berge: “Op een feestje zeg je niet dat je een taalcursus doet, maar een computerles is wél leuk om over te praten. Bij zo'n cursus zie je snel of mensen moeite hebben met lezen en als je dan aangeeft dat ze ook zo'n cursus kunnen doen, blijven ze meestal wel hangen.”

Manette Bokern

Voor Bokern klinkt de kernboodschap bekend in de oren, maar één element vindt ze ongelukkig gekozen: "Dat 'aan de arm meenemen' vind ik wat bevoogdend, maar de rest is goed. Mijn ervaring is dat als een UWV hen adviseert om met ons te komen praten, dat ze wel komen."

Bokern is taaldocent bij de bibliotheek en specialist lezen & laaggeletterdheid en komt regelmatig in contact met laaggeletterden. "Sinds de grote vakantie focussen we op NT1 en dat werkt. Vooral de samenwerking met andere organisaties werkt goed. Laaggeletterdheid wordt dan gesignaleerd door andere instanties, zoals de huisarts, maatschappelijk werk en schuldhulpverlening en zij verwijzen de mensen door naar ons. Die organisaties weten nu waar ze moeten zijn." Ook komen meer mensen langs door de recente veranderingen bij de Belastingdienst, denkt Bokern: "Toen de Belastingdienst ineens ging digitaliseren, heeft dat een groot deel van de bevolking wakker geschud. De hulpvraag kwam daardoor duidelijker bovendrijven."

Mensen die laaggeletterd zijn, hebben vaak veel schaamte, zegt Bokern. Dat probeert ze weg te halen: "Als mensen bij mij komen zeg ik niet: we gaan je leren lezen en schrijven. Ik steek het dan in op de computer. Dat is stoer. En op die manier werken we ook aan taal. Die schaamte weghalen is mijn primaire doel nu." De schaamte merkt Bokern voornamelijk doordat mensen niet komen of de manier waarop ze over hun probleem praten: "Ze zeggen bijvoorbeeld dat ze moesten komen of verzinnen smoesjes: 'Nee, oma kan nu even niet voorlezen, want oma gaat de appeltjes schillen.'"

Laaggeletterd ben je als je je niet kunt redden in de maatschappij, vindt Bokern. En concreet: "Als ze niet het niveau van de late basisschool beheersen." Dat kan door veel verschillende dingen komen, denkt Bokern, maar het begint bij de basis: "Het grootste probleem ligt erin dat mensen met een taalachterstand de basisschool verlaten. Dan een korte vmbo- en mbo-opleiding volgen waarbij taal ook een ondergeschoven kindje is. Vervolgens belanden ze in de maatschappij met een minimum aan kennis en gebruiken die ook niet meer. Als de basis er niet is, kun je ook niet bouwen."

Mensen die laaggeletterd zijn komen vervolgens in een sociaal isolement, voelen veel schaamte, kunnen niet voor zichzelf zorgen en voelen constant de dreiging van de armoedegrens en gezondheidsproblemen, zegt Bokern. Mensen helpen met hun laaggeletterdheid levert volgens haar in de eerste plaats zelfvertrouwen op: "Zodat ze ook dingen durven op te pakken, uit hun isolement komen en minder in de schulden raken. Ze vinden misschien ook makkelijker een baan, hoewel 65% van de laaggeletterden gewoon werkt." Daarnaast is het volgens Bokern belangrijk om een bepaalde cirkel te doorbreken: "Ouders lezen niet voor, waardoor kinderen met een achterstand op school komen en ook niet graag lezen. Je houdt zo een probleem in stand."

Over het algemeen denken veel mensen dat 'laaggeletterd zijn' een probleem is voor de mensen zelf, zegt Bokern: "Tot ik ze voorreken wat het voor de maatschappij kost. Dat is jammer, want het zou werkbaarder zijn. We zouden meer met zijn allen de schouders eronder zetten als het meer werd gezien als een maatschappelijk probleem."

Bokern denkt dat les in de bibliotheek mensen goed kan helpen: "Het is een stuk laagdrempeliger dan onderwijsinstututen. Het is ook niet zo bedreigend als een klasje, hoewel een groep ook wel versterkt. Het is ook makkelijker om te zeggen dat je een keer per week een uurtje gaat lezen in de bieb, in plaats van naar een school moet."

Marieke Boon

"Dit is enorm herkenbaar, ik sta hier achter", zegt Boon over de kernboodschap. "Op het moment dat je niet kunt lezen, zul je geen idee hebben van wat er van je verwacht wordt op het moment dat je je rekeningen binnenkrijgt. Dat geeft denk ik veel onzekerheid en dat betekent ook dat mensen een soort wantrouwen ontwikkelen naar de wereld om hen heen. Het zorgt misschien ook wel voor het gevoel dat er misbruik van je gemaakt wordt. Op het moment dat je er iets aan doet, denk ik dat mensen in de eerste plaats gelukkiger worden, en daarna pas sneller een baan vinden en dergelijke."

Als gerechtsdeurwaarder komt Boon opvallend weinig mensen tegen die laaggeletterd zijn, zegt ze: "Ik ben als bijna elf jaar werkzaam als gerechtsdeurwaarder en heb ik die tijd maar één of twee keer gehad dat mensen zeiden dat ze niet konden lezen. Ik denk dat dat niet kan kloppen. Zeker bij de mensen die ik bezoek, moeten er veel meer tussen zitten. Ik heb ook aan andere collega's gevraagd wat hun ervaringen zijn, en die zeggen dat ook. We misen dus blijkbaar heel veel signalen."

Dat komt volgens Boon waarschijnlijk omdat er zo'n taboe op laaggeletterdheid ligt: "Als mensen schulden hebben, is het bizar wat mensen vertellen over hun persoonlijke of financiële omstandigheden. Maar niet kunnen lezen, daar komt denk ik toch een behoorlijk schaamte bij kijken. Mensen weten dat te verhullen en te overbluffen."

Bij Flanderijn, waar Boon werkt, is er de laatste tijd sprake van enige bewustwording: "Er worden nu wat mensen getraind om het te herkennen, maar het is bij ons nog nooit zo onder de aandacht gebracht. Ik toets wel altijd of mijn boodschap overkomt en steek daar zo nodig extra moeite in. Maar ik kijk er niet actief naar. Het is niet iets waar we ons blijkbaar bewust van zijn."

"Iemand die onze ietwat wollige, ambtelijke stukken niet kan lezen, zou ik niet laaggeletterd noemen", zegt Boon. "Maar bij elk ambtelijk stuk zit ook een bijsluiter: een extra stuk met uitleg in heel begrijpelijke taal. Als je daar niet uitkomt, denk ik dat je laaggeletterd bent. Als je niet begrijpt wat er uiteindelijk van je verwacht wordt."

Als je dan laaggeletterd bent, heeft dat gevolgen voor mensen persoonlijk, maar ook voor de maatschappij, denkt Boon: "Je mist de aansluiting in de maatschappij. Mensen begrijpen niet wat er van hen verwacht wordt en komen dan in de schulden. Er heerst dan onbegrip, boosheid en uiteindelijk wantrouwen. Als maatschappij zou je je moeten bekommeren om de kwetsbaren in de samenleving."

De mensen helpen zorgt ervoor dat ze zich beter zullen kunnen redden: “Ze zullen begrijpen wat er van ze verwacht wordt en dat ook zelf kunnen oplossen. Ze worden meer zelfredzaam en het zorgt voor meer zelfvertrouwen”, aldus Boon. “En er wordt een soort keten doorbroken als ze wel leren lezen en schrijven, want dat kunnen ze ook weer meegeven aan hun kinderen.”

Om laaggeletterdheid aan te pakken is het allereerst van belang dat het taboe doorbroken wordt, zegt Boon: “Je moet zorgen dat je de mensen die laaggeletterd zijn bereikt en dat je hen motiveert om zich ergens te melden en om bijgeschoold te worden.” Ook kunnen intermediairs hun steentje bijdragen, zegt Boon: “Ik zou wel getraind willen worden om het te herkennen en dat ik weet waar ik mensen naartoe kan doorverwijzen. Ik denk dat mensen echt getraind zullen moeten worden om het te gaan herkennen.”

Wil van Dijk

Van Dijk herkent het verhaal maar zegt een belangrijk onderdeel te missen: “De overheid moet veel meer doen. Niet alleen de intermediairs. De overheid moet veel meer investeren in goed aanbod en de centrale regie nemen. Geen ingewikkelde, inefficiënte netwerken en het niet aan vrijwilligers overlaten. Dat is het begin van de oplossing.” Overigens denkt Van Dijk dat advies over communicatie geen zoden aan de dijk zal zetten: “Communicatie is de buitenkant, maar het gaat om de binnenkant. Wat nodig is, is een goed systeem om volwassenen op te leiden in taal.”

Als voorzitter van Stichting ABC werkt Van Dijk samen met (ex-)laaggeletterden. Volgens hem ligt de bron van het probleem bij bezuinigingen en hervormingen: “Wij bestaan 21 jaar en zijn ooit opgericht door mensen die ongerust waren omdat de basiseducatie moest indalen bij grote mbo-instellingen. De vrees was toen dat het ondergesneeuwd zou worden in het mbo-geweld. En dat is ook gebleken. De inspanningen van de overheid zijn verminderd de laatste tien jaar en laaggeletterdheid is vermeerderd.” Van Dijk zegt de situatie in Nederland bijna onmenselijk te vinden: “Dat wij zoveel laaggeletterden hebben en dat de overheid daar zo weinig aan doet.”

Functioneel analfabeet zijn, zoals Van Dijk laaggeletterdheid omschrijft, heeft veel verschillende oorzaken: “Het kan komen door een lage intelligentie in combinatie met een vervelende schoolopleiding. Of door opgegroeid te zijn zonder stimulus om te leren lezen en schrijven. Men kan een enorme vorm van dyslexie hebben, zonder de juiste aandacht. Ouderen kunnen, doordat hun partner wegvalt en doordat ze vergeetachtig worden, in de problemen komen. Digitale onvaardigheden spelen nog een grotere rol daar. Het is dus een veelkleurig palet van allerlei oorzaken en er is dus ook niet één typische laaggeletterde.” Overigens verwees Van Dijk wel naar de ‘personas laaggeletterdheid’ van het programma Tel mee met Taal en zei hij deze types te herkennen.

De buitenwereld denkt heel anders over dit probleem, zegt Van Dijk: “Er heerst een opvatting van ‘dat hebben ze aan zichzelf te wijten’ en ‘moeten ze maar naar school gaan’. Mensen denken dat de laaggeletterde dom is, afkomstig uit een zwak milieu, zielig of psychisch niet in orde.”

Ook heerst er volgens van Dijk veel ongeloof en vindt de gemiddelde burger laaggeletterdheid überhaupt geen groot probleem: "De meeste mensen realiseren zich de problemen niet en kunnen zich daar ook weinig bij voorstellen. Maar de afgelopen jaren is, mede door toedoen van publiciteitscampagnes van Stichting Lezen en Schrijven, wel het een en ander ten goede aan het veranderen."

Iemand die laaggeletterd is, ondervindt volgens Van Dijk voornamelijk sociale exclusie: "Ze horen er niet bij. Hun zelfbeeld en zelfoplossend vermogen is erg laag. Mensen zijn verdrietig of boos, schamen zich en kruipen in hun schulp. Ook hebben ze vaak problemen met geld, kunnen ze moeilijk aan werk komen en hebben ze meer gezondheidsklachten. Alle vervelende dingen komen disproportioneel meer voor bij laaggeletterden. Voor een groot gedeelte voelen deze mensen zich onnodig ongelukkig."

Als een laaggeletterde de stap zet om geletterd te worden, heeft dit grote persoonlijke gevolgen, zegt Van Dijk: "Problemen met lezen en schrijven gaan vaak van generatie op generatie over. Die sociale context, daar zouden ze zich voor een groot gedeelte aan kunnen ontworstelen met geletterdheid."

Naast persoonlijke gevolgen ziet Van Dijk ook de problemen voor de maatschappij. Laaggeletterdheid is namelijk ook een economisch probleem: "Als mensen minder functioneren in de maatschappij, kost dat gewoon geld. Het meest ernstig zijn de gezondheidsklachten. Dat kost gewoon heel veel geld en dat kan voor een gedeelte voorkomen worden door geletterdheid."

Van Dijk ziet ook dat de samenleving steeds ingewikkelder wordt door digitalisering: "Een rijbewijs aanvragen, een paspoort, een zorgverzekering, een woning zoeken. Het zijn basisvoorzieningen waar iedereen afhankelijk van is en die allemaal gedigitaliseerd zijn. Al die bedrijven staan onder druk om te bezuinigen en dat doen ze door mensen bij de balie weg te bezuinigen en te vervangen door IT-systemen. Deze mensen, die echt gebaat zijn bij iemand die luistert en doorvraagt, raken hierdoor volstrekt in paniek en soms ook boos."

"Men moet zorg dragen dat je altijd telefonisch bereikbaar bent en dan zonder een menu van meerdere knopjes te doorlopen", draagt Van Dijk aan als concrete oplossing. "Er moet ook veel meer geïnvesteerd worden in het vereenvoudigen van sites, er moet lager dan op 1F-niveau worden gecommuniceerd en, daar waar het kan, moeten mensen aan de balie beschikbaar gesteld worden."

Van Dijk geeft ook aan dat het probleem bij de wortel aanpakken niet altijd even makkelijk is. Dat komt onder meer door schaamte: "Nogal wat Nederlandse laaggeletterden schamen zich en durven niet naar een school te gaan. Als je zo iemand een keer mee kan krijgen kan hij zien dat het allemaal normale mensen zijn, maar die stap is enorm moeilijk." Ook komt schaamte tot uitdrukking door ontwijkende antwoorden of door naar excuses te zoeken of komen mensen er gewoon voor uit komen dat ze niet durven te gaan.

Sita Goedendorp

Goedendorp zegt de kernboodschap heel herkenbaar te vinden: "Zeker bij autochtonen staat het niet op hun voorhoofd. Het probleem wordt onderschat."

Goedendorp komt als specialist lezen en geletterdheid bij de bibliotheek én als projectleider Taalhuis regelmatig laaggeletterden tegen. Zelf zegt ze geen groot fan te zijn van de term 'laaggeletterde', maar een goed alternatief heeft ze nog niet gevonden. Participeren in de samenleving loopt als een rode draad door haar verhaal. Op de vraag wanneer mensen laaggeletterd zijn, antwoordt Goedendorp bijvoorbeeld: "Als iemand moeite heeft om mee te doen in de samenleving. Het gaat niet om een d- of dt-fout, maar om in je schulp kruipen omdat je het lastig vindt om mee te doen."

Autochtone laaggeletterden hebben meestal 'gewoon domme pech' gehad, zegt Goedendorp: "Je zat achterin de klas, kreeg niet de juiste hulp van leerkracht of ouders en je stroomde vervolgens in op een functie waarbij je ook geen taal nodig had. Het is vaak een samenkomst." De laaggeletterde is dan ook vaak helemaal niet dom: "Ze zijn behoorlijk goed in het bedenken van smoesjes. Een soort slimmigheid om met hun probleem om te gaan, dat zie ik bij iedereen. Ze zijn over het algemeen redelijk slim."

Laaggeletterdheid is volgens Goedendorp zowel een persoonlijk als een maatschappelijk probleem: "Als iemand taalfouten maakt is het niet erg, maar als iemand binnen blijft omdat hij bang is dat hij ergens een briefje in moet vullen als hij ergens komt, dat is wel erg. Het niet mee kunnen doen in de samenleving is ook een maatschappelijk probleem, omdat het gewoon geld kost. Van de gezondheidszorg is het bijvoorbeeld bekend dat het geld kost, omdat mensen de verkeerde afspraken nakomen of een verkeerd medicijn nemen."

Door laaggeletterdheid op te lossen, zullen de mensen dan ook beter kunnen participeren, zegt Goedendorp: "Daarmee bedoel ik alle treden van de participatie. Niet alleen het vinden van werk, maar ook dat je bij je burens binnen durft te stappen of je op de school van je kinderen wat vaker vertoont. Meedoen geeft mensen ook positieve energie. Ik wil niet zeggen dat iedere laaggeletterde eenzaam is, maar het ligt op de loer."

Voor de oplossing van het probleem is niet per se meer geld nodig, denkt Goedendorp: "Met minder geld kun je meer doen, als je met elkaar de samenhang probeert te vinden." Daarmee bedoelt ze dat laaggeletterdheid nog vaak als losstaand probleem wordt gezien: "Bunschoten is bijvoorbeeld een kleinere gemeente dan Amersfoort. Ambtenaren hebben daar verschillende disciplines onder zich en daar worden de verbanden eerder gemaakt tussen bijvoorbeeld gezondheid, armoede en slecht kunnen lezen."

Goedendorp denkt dan ook dat het belangrijk is dat verschillende organisaties op de hoogte zijn van de omvang van het probleem: "Ik denk dat het belangrijk is dat de professionals de signalen leren herkennen. Daarmee doel ik op huisartsen, buurthuiswerkers, welzijnswerkers, maar ook schuldhulpverlening." Het Taalhuis probeert deze verbanden ook te leggen door bijvoorbeeld bijeenkomsten te organiseren voor huisartsen, zorgverleners en schuld-hulpverleners, om zo het probleem op de kaart te zetten.

Marloes Kirsten

Kirsten werkt in een sociaal wijkteam en heeft 'taal' als aandachtsgebied. Ze herkent deze visie op laaggeletterdheid voor het grootste gedeelte wel, maar denkt

dat in haar werk het taboe niet zo groot is: "Wij noemen iemand laaggeletterd als hij of zij een basisschoolniveau heeft. Ik kom voornamelijk in contact met mensen die niet Nederlandstalig zijn. Die gingen dan in Somalië niet naar school als meisje en kunnen dan ook nog eens geen Nederlands. Ik denk dat laaggeletterdheid bij NT2'ers misschien makkelijker te detecteren en op te pakken is." Kirsten geeft aan dat de schaamte bij autochtone laaggeletterden sterker aanwezig is: "Dan is het van: 'Ik ben naar school geweest, maar ik kwam er niet door. Dat is de schaamte.'"

Als één van de grotere problemen die laaggeletterdheid met zich meebrengt, noemt Kirsten de maatschappelijke positie van deze mensen: "Je bent niet weerbaar en je werkpositie is veel instabieler. Ze kunnen niet makkelijk meekomen met veranderingen op hun werk, kunnen dan niet doorstromen en worden ontslagen. En als je dan eenmaal ontslagen bent, sta je ver van de arbeidsmarkt."

Een ander gevolg van laaggeletterdheid volgens Kirsten, zijn financiële problemen: "Laaggeletterdheid heeft op financieel vlak grote gevolgen. Ze kunnen dan bijvoorbeeld de ernst van een situatie niet inschatten of hebben iemand nodig om voor hen te internetbankieren. Dan moet je iemand wel heel goed kunnen vertrouwen."

Kirsten denkt dat er, zeker op het gebied van financiën heel veel gewonnen kan worden als mensen met laaggeletterdheid geholpen worden. Volgens haar is de beste aanpak een preventieve aanpak: "Wacht niet tot de problemen groot zijn, maar benader daarvoor al mensen. Het is belangrijk dat ze zelf ook het gevoel hebben met kleine vragen te kunnen komen. Stel dan bijvoorbeeld voor om een computercursus te volgen, daar kleeft niet zo'n taboe aan. Daarna kun je ze dan ook makkelijker motiveren om een budgettraining of taalles te volgen."

De overheid maakt het de mensen die niet goed kunnen rekenen en lezen ook niet makkelijk, zegt Kirsten: "Gemeentebrieven staan vol met bepaalde termen die veel mensen niet snappen. Het zijn ook lastige brieven. Maar volgens mij zijn al veel gemeentes ermee bezig om hun brieven makkelijker te maken. Wij kunnen ook helpen met een cursus moeilijke brieven lezen."

Kirsten ziet laaggeletterdheid dan ook vooral als een persoonlijk probleem: "Het is voor mensen als individu heel vervelend als ze niet zelf dingen kunnen regelen of het niet snappen. Dan denken ze dat ze dom zijn of niet kunnen en zijn ze afhankelijk van iemand anders. Dat wil niemand graag."

Mark Koote

De kernboodschap vindt Koote heel herkenbaar: "Wat ik zie, is dat mensen achterop raken. Ze vragen minder snel om hulp en kunnen niet echt meedoen in de samenleving." Dat laaggeletterdheid een taboeonderwerp is, ziet hij erg vaak terug: "Zelfs simpele rekensommetjes komen soms niet aan, maar er wordt niet over gesproken." Volgens Koote, die schuldbemiddelaar is bij de Kredietbank in Rotterdam, speelt schaamte zowel bij schulden als bij laaggeletterdheid een grote rol: "Er is al veel schaamte omtrent schulden, maar mensen zullen ook niet zo snel bij hun naasten aankloppen om brieven te laten lezen."

Koote erkent dat laaggeletterdheid een groot probleem is onder zijn cliënten: "De mensen bij wie we ongevraagd op huisbezoek gaan, daar zie je het probleem het

meest. Dat zijn de mensen die het meest geïsoleerd zijn. Maar bij al die andere contactmomenten zie je het ook. Op het moment dat ik iemand uitleg hoe je een aanvraag indient, zie ik dat dat voor veel mensen al heel lastig is. Ik denk dat de helft van mijn cliënten wel ondersteuning nodig heeft bij het begrijpen van brieven."

Laaggeletterd ben je volgens Koote als je niet zelfredzaam bent in de samenleving: "Als iemand niet zelfstandig zaken met bijvoorbeeld de overheid kan regelen, doordat ze een brief niet begrijpen of mondeling niet vaardig genoeg zijn om iets te vragen aan een ambtenaar." Laaggeletterdheid is voornamelijk een probleem onder allochtone Nederlanders, zegt Koote, hoewel hij ook autochtone cliënten ziet die problemen hebben met de taal: "Maar daarvan durf ik niet te zeggen wat de oorzaak zou zijn. Het komt wel vaak voor bij mensen die al lang niet hebben meegedaan in de maatschappij. Die hebben bijvoorbeeld al lang geen baan of weinig vrienden, hoewel dat natuurlijk ook wel een gevolg kan zijn. Maar een niet-Nederlandse achtergrond is wel aanwijsbaar."

Laaggeletterden vertonen over het algemeen ontwijkend gedrag. "Er zijn mensen die ervoor uitkomen", zegt Koote. "Maar bij heel veel mensen heb je het pas na een paar keer door dat ze een eenvoudige e-mail niet begrijpen. Dan merk je wel dat mensen het proberen te verhullen." Een ander kenmerk van laaggeletterden volgens Koote is hun isolement: "Ze doen op verschillende vlakken niet mee. Ze hebben geen werk, een kleine sociale kring en hebben andere problematiek die erbij komt kijken, zoals schulden, huisvestingsproblemen en psychische problemen."

Doordat mensen zich schamen en niet zelfredzaam zijn, stapelen de problemen zich dus op, zegt Koote: "Bij deze mensen komen heel veel dingen samen. Dat is deels aan ander gedrag te wijten, maar het heeft er veel mee te maken dat ze zaken niet begrijpen of de middelen niet hebben om het te kunnen begrijpen. Dat is een direct gevolg van laaggeletterdheid."

Dat mensen brieven niet begrijpen heeft voor een groot deel te maken met de kwaliteit van die brieven, zegt Koote: "Het probleem ligt ook wel deels bij de overheid zelf. Als ik onze brieven lees vind ik het ook wel begrijpelijk dat mensen de brief naast zich neerleggen. Er staan soms heel lastige begrippen in en wollige zinnen. Dat moedigt ook niet aan om te gaan lezen. Dus dat is ook wel iets wat wij zouden kunnen doen: niet versimpelen, maar verduidelijken. Met jip-en-janneketaal neem je mensen niet serieus, maar helder taal en kortere zinnen... daar is niets mis mee. Ik hoop dat communicatie uit de overheid simpeler wordt, zodat de mensen berichten minder snel naast zich neerleggen. Met hopelijk als gevolg dat mensen minder snel in de problemen komen."

Ook denkt Koote dat de oplossing van het probleem gezocht moet worden in het bespreekbaar maken van het probleem: "Het is een beetje gênant om iemand er op te wijzen of als je erop gewezen wordt. Voor mij als dienstverlener voelt het ook een beetje betuttelend, zo van 'Ga jij maar eens een taalcursus volgen'. De eerste stap is gewoon meer aandacht voor het probleem. Er is al aandacht, maar nog steeds heel veel schaamte. Ik denk dat daar het begin van de oplossing ligt: er moet openlijk over gesproken worden."

Koote zou wel graag mensen willen aanspreken, maar geeft toe dat hij dat zelf niet doet. "Het klinkt een beetje laf, maar ik merk dat ik me ervoor schaam om dat te bespreken en mijn collega's ook. Bij de gemeente en kredietbank zijn we gericht op

het oplossen van schuld. Dat kunnen we wel. Maar daarna is iemand geen cliënt meer van ons en verdwijnen ze uit het beeld. Ik denk dat laaggeletterdheid en niet kunnen rekenen wel de onderliggende oorzaak is van een gebrek aan financiële zelfredzaamheid, maar daar wordt nooit actief iets mee gedaan. Dan kun je ze wel naar een budgetcursus sturen, maar als ze de brieven niet kunnen lezen, gebeurt er nog niets en zien we ze helaas vaak weer terug. Ik vind het jammer dat er vanuit onze organisatie niet op wordt gestuurd. Er wordt nooit over gesproken. Ik heb het wel eens op de agenda gezet, maar het is vervolgens helemaal niet opgepakt. Het gaat alleen maar over financiën en hoe we dat zo snel mogelijk kunnen afronden."

Door het onderwerp 'laaggeletterdheid' bespreekbaarder te maken, door communicatie vanuit de overheid simpeler te maken en door professionals zoals schuldbemiddelaars actiever in te zetten bij de oplossing van het probleem, hoopt Koote dat mensen beter mee kunnen doen in de maatschappij: "Ik hoop dat mensen dan taalvaardig genoeg zijn, om om hulp te vragen. Mensen laten het te lang op hun beloop en gaan niet met een ingewikkelde brief van de Belastingdienst naar iemand toe die hen kan ondersteunen. Mensen komen minder snel in de problemen als ze zelf de regie in handen kunnen nemen, dus ik hoop dat ze door taalbegrip meer controle hebben over hun eigen leven. Door laaggeletterdheid is er een grote groep mensen die niet alles uit het leven haalt wat erin zit en achtergesteld raken. Ik vind niet dat je als samenleving een hele groep mag afschrijven omdat ze de taal niet goed machtig zijn."

Harm Nielsen

Nielsen herkent verschillende onderdelen, zoals dat het niet goed zichtbaar is wie laaggeletterd is en wie niet. Hij denkt dat in de schuldhulpverlening zeker kansen liggen om het probleem zichtbaarder te maken: "Door de mensen te trainen laaggeletterdheid te leren herkennen en het gesprek te voeren over dit onderwerp. Vervolgens zou dat zeker een bijdrage kunnen leveren aan het verbeteren van hun positie."

Het idee dat door laaggeletterden door te sturen naar lokale initiatieven, de problemen opgelost zijn, vindt Nielsen wat overmoedig: "Op termijn klopt die stelling wel, maar voor iemand die nu zijn financiën niet op orde heeft, zal het heel lang duren voordat zijn basisvaardigheden zó zijn verbeterd, dat het merkbaar is."

Hoewel Nielsen zelf niet zo in aanraking komt met mensen die laaggeletterd zijn, komen de schuldhulpverleners dat zeker wel, zegt hij: "Daar kun je vergif op innemen. Vermoedelijk is 15% van onze klanten laaggeletterd, maar dat wil niet zeggen dat we ze altijd herkennen." Nielsen denkt dat veel klanten bijvoorbeeld ook uit de schuldhulp vallen, omdat ze laaggeletterd zijn en het niet aankunnen: "Maar dat zijn vermoedens."

Omdat er volgens Nielsen veel schaamte is, wordt er niet snel over gepraat en is het ook moeilijk voor de schuldhulpverleners om het gesprek aan te gaan. Als projectleider is hij daarom betrokken bij het bespreekbaar maken van dit onderwerp. "Wij horen nooit dat iemand zegt: stuur maar geen brief met afspraken, want ik kan dat toch niet lezen. Het is kennelijk iets wat je niet snel zegt. Zo'n gesprek is ook heel moeilijk. Deze mensen komen al met hun schulden, dat is al een taboe. En dan raken wij het volgende taboe aan, dat is heel dubbelop. Mensen zijn soms

bang dat hun schuldenregeling niet doorgaat als we erachter komen dat ze laaggeletterd zijn. Daarom moeten we ze een duidelijke context geven: we proberen niet je belemmeringen op te sporen en je een 'nee' te verkopen, maar we proberen je te ondersteunen om de oplossing dichterbij te brengen."

Nielsen geeft aan dat het onderwerp 'laaggeletterdheid' ook nog heel nieuw is in de schuldhulpverlening: "Een aantal onderwerpen zoals verslaving zijn heel normaal om te bespreken, maar laaggeletterdheid is een vrij nieuw fenomeen voor schuldhulpverlening. Men is niet gewend om dat te bespreken. Er is de laatste tijd veel aandacht voor geweest, maar de jaren daarvoor niet of nauwelijks. Binnen de branche is er ook nog weinig animo om er veel mee te doen, verrassend genoeg."

Laaggeletterd is een term die volgens Nielsen niet de lading dekt: "Het lijkt alsof het alleen om lezen en schrijven gaat, terwijl rekenen en digivaardigheden ook een grote rol spelen. Daar kwam ik zelf ook pas later achter." Iemand is laaggeletterd volgens Nielsen op het moment dat iemand belemmerd wordt door zijn gebrek aan basisvaardigheden: "Wanneer je bijvoorbeeld je brieven niet goed kunt lezen waardoor je stappen binnen de schuldhulpverlening niet kunt zetten of dat je zo slecht in rekenen bent dat je niet je eigen budget kunt maken." Nielsen geeft aan dat het fijn zou zijn als er een term is die door iedereen en tegen iedereen gebruikt kan worden: "Onder professionals is dat wel een term die je gebruikt, maar je zegt niet tegen iemand dat hij laaggeletterd is. Eerder zeg je: 'Uit de test bleek dat je moeite hebt met lezen en schrijven, klopt dat?'"

Iemand die laaggeletterd is, ondervindt volgens Nielsen al snel met heel veel dingen problemen. Niet alleen hebben mensen moeite met de genoemde brieven en het maken van een budget, het kan ook zijn dat mensen moeite hebben met begrijpend luisteren: "Er wordt je iets uitgelegd door de schuldhulpverlener met allerlei termen die je niet begrijpt. Dikke kans dat je daar een heleboel niet van meekrijgt. Ik denk dat het echt invloed heeft op je zelfredzaamheid. Het heeft zelfs invloed op mensen hun gezondheid, omdat ze de medicijnvoorschriften niet kunnen lezen."

Ook maatschappelijke problemen komen naar voren: "Mensen raken in een sociaal isolement. Dat kost niet alleen geld. De samenleving is fijner als iedereen mee kan doen."

Volgens Nielsen is laaggeletterdheid vaak te wijten aan een combinatie van factoren: "Ik kan me voorstellen dat je lager opgeleid bent en een beroep uitoefent waarbij het allemaal niet zo nodig is. Als je het maar lang genoeg niet gebruikt, verwatert het ook weer. Obvious is het als mensen een andere komaf hebben waardoor ze de Nederlandse taal niet goed beheersen. Die kun je makkelijker herkennen dan autochtone laaggeletterden, want als iemand de taal niet goed spreekt, ga je ervan uit dat het bij het lezen en schrijven ook niet goed gesteld zal zijn."

Het oefenen ziet Nielsen als grootste valkuil in de oplossing van het probleem: "Je kunt zeggen dat opleiding heel belangrijk is, maar als je het niet gebruikt, verloor je het ook weer. Mensen verleiden om ermee bezig te blijven is best een lastige klus." Nielsen ziet dan ook meer heil in veel kleine, lokale initiatieven in plaats van één overkoepelende aanpak vanuit de overheid: "Ik weet niet of er zoiets als een kant-en-klare oplossing is. Een overheidsplan waarmee je laaggeletterdheid uit de wereld

helpt, lijkt me niet haalbaar. Ik denk dat je het op verschillende manieren en op verschillende plekken kunt proberen. Zo kunnen werkgevers er bijvoorbeeld aandacht aan besteden als het gaat om veiligheidsvoorschriften of kan het Taalhuis aanhaken als mensen kleinkinderen hebben die ze willen voorlezen. Dat zijn triggers."

Als mensen dan vervolgens geholpen worden, heeft dit impact op henzelf, maar ook op de maatschappij, zegt Nielsen: "Mensen worden daadwerkelijk meer redzaam. Ze kunnen meer begrijpen, komen afspraken beter na. Het geeft je ook toegang tot meer kennis, denk maar eens aan hoe vaak je iets Googlet. En los van dat bijvoorbeeld schuldhulp heel stressvol is, is het ook voor de maatschappij beter. Schuldhulpverlening is duur en geletterdheid heeft ook invloed op het hebben en houden van een baan. In het algemeen: als mensen zich beter kunnen redden hebben we er om allerlei redenen allemaal baat bij."

Sylvia Parren

Parren komt als kwaliteitsadviseur zelf niet in aanraking met mensen die laaggeletterd zijn, maar het incassobureau waarvoor ze werkt is aangesloten bij het taalproject 'Taal raakt ons allemaal'. Parren houdt zich met name bezig met de teksten in onder andere de brieven en is zich bewust van de link met laaggeletterdheid: "We willen graag dat onze brieven duidelijk zijn. We schrijven ze dan ook op B1-niveau. We zijn ons ervan bewust dat laaggeletterden daarmee slecht te bereiken zijn, omdat die de enveloppen niet openen. Het is daarom heel belangrijk dat er ook mensen langsgaan en bellen, dat doen wij dan ook veel. Zo hopen wij iedereen te bereiken."

Incassobureau Flanderijn is sinds kort ook aangesloten bij een pilot van Stichting Lezen en Schrijven, vertelt Parren: "Een groot deel van de mensen met schulden zijn laaggeletterd. Daarom draaien we die pilot, waarbij de twee vaste medewerkers aan de balie (als ze laaggeletterdheid signaleren en het gesprek het toelaat), de mensen doorverwijzen naar de bibliotheek in Rotterdam. Ook ligt er een folder die mensen gewoon kunnen pakken."

Het zijn kleine stapjes, maar het zijn stapjes de goede kant op, denkt Parren: "We bereiken maar een klein gedeelte van de mensen, maar door ons aan te sluiten bij allerlei taalprojecten en mee te praten kunnen wij als kantoor er ook nog wat aan doen." De deurwaarders zijn overigens niet geïnstrueerd om mensen aan te spreken bij een vermoeden van laaggeletterdheid.

De visie op laaggeletterdheid zoals wij die schetsen met de kernboodschap herkent Parren sterk: "Deze tekst heb ik vaker gehoord. Die problemen en gevolgen komen iedere keer naar voren, net als dat ze gelukkiger zijn en zich beter kunnen handhaven in de samenleving als ze geletterd zijn."

Laaggeletterd ben je volgens Parren als je op een dusdanig niveau leest en schrijft, dat je in de problemen komt: "Dat ze bijvoorbeeld niet begrijpen wat de inhoud van de tekst is, of als ze moeite hebben met het lezen van facturen. Ze krijgen problemen omdat ze niet weten dat ze moeten betalen of hoe. Niet begrijpen wat er wordt gevraagd."

Andere gevolgen die Parren noemt zijn voornamelijk persoonlijk van aard: “Ze kunnen de verkeerde medicijnen slikken, of ze weten bijvoorbeeld niet dat ze toeslagen kunnen aanvragen. Ze hebben vaak ook moeite met digitale zaken en sociaal schijnt het ook problemen te geven. Ze krijgen ook schulden, waardoor hun leven minder goed wordt. Volgens mij gaat gewoon niets echt goed. Als je vroeger klusjesman was, deed je gewoon klusjes. Tegenwoordig moet je overal een rapport invullen. In deze wereld gaat eigenlijk alles schriftelijk.” Wanneer gevraagd wordt naar de maatschappelijke gevolgen van laaggeletterdheid, antwoordt Parren: “Ik heb gelezen dat ze de maatschappij meer geld kosten, omdat ze meer hulp nodig hebben en meer in de schulden zitten.”

“Laaggeletterdheid heeft diverse oorzaken”, zegt Parren. “Het kan voorkomen bij mensen die niet Nederlands zijn en moeite hebben met de Nederlandse taal. Of mensen kunnen wel geboren zijn in Nederland, maar hun ouders niet, waardoor die hen moeilijk kunnen helpen. De autochtone Nederland heeft bijvoorbeeld thuisproblemen, wordt niet geholpen door de ouders, is vroegtijdig van school gegaan of heeft een vorm van dyslexie.”

Een typische laaggeletterde is goed in het omzeilen van het probleem. “Ze zijn vindingrijk om hun probleem te verbloemen”, aldus Parren. “Als ze iets moeten invullen zijn ze bijvoorbeeld hun bril vergeten of zeggen ze ‘Ik doe het thuis wel’. Je hoort ook wel eens dat ze minder snel de schuld bij zichzelf leggen en eerder naar anderen wijzen, maar ik weet niet of dat waar is.”

Als een laaggeletterde geholpen wordt, heeft dit grote gevolgen, zegt Parren. Zo kunnen ze zich beter bewegen in de samenleving. Maar laaggeletterdheid oplossen is nog niet zo makkelijk: “Ik denk dat we er meer ruchtbaarheid aan moeten geven door meer spotjes op tv uit te zenden. Dan is er meer kennis dat het probleem bestaat. Mensen in mijn omgeving begrijpen niet dat het getal zo hoog is, omdat er te weinig bekendheid is.”

Parren denkt dat het belangrijk is om het taboe rondom laaggeletterdheid weg te halen: “Nu wordt het nog vaak gezien dat de laaggeletterde dom is en niet kan lezen. Er is nog te veel een taboe, dat moeten we eraf halen. Dat kan denk ik door het bespreekbaar te maken. Mensen vinden het over het algemeen raar als iemand niet kan lezen en schrijven en denken dat het niet meer voorkomt, omdat iedereen naar school moet. Zolang je dat nog hebt, denk ik niet dat het makkelijk weg te halen is. Hoe meer aandacht, hoe meer begrip.”

Ook is het volgens Parren van belang om de drempels laag te houden om hulp te zoeken: “Dat ze makkelijk een antwoord kunnen vinden als ze een probleem hebben. Wij hebben bijvoorbeeld een folder aan de balie liggen die mensen meteen kunnen zien. Je moet ervoor zorgen dat ze het aangereikt krijgen.”

Berthon Rikken

Rikken vindt eigenlijk niet dat de kernboodschap erg overeenkomt met zijn ervaring: “Er zijn zoveel verschillende soorten mensen die laaggeletterd zijn en redenen waarom mensen laaggeletterd zijn. Ouderen, jongeren, mensen met een andere achtergrond, mensen met een laag IQ. De oorzaken zijn met elkaar verweven. Het is nooit zo dat bij één persoon maar één oorzaak is aan te wijzen. Dus de stelling ‘als

we dit oplossen, worden maatschappelijke problemen opgelost', is te kort door de bocht. Ik denk niet er één oplossing om laaggeletterdheid aan te pakken."

Als huisarts komt Rikken mensen met laaggeletterdheid tegen in zijn praktijk. Omdat hij in een wijk werkt waar veel autochtone, laagopgeleide arbeiders wonen, komt het regelmatig voor dat een patiënt niet goed kan lezen of schrijven. Opvallend is dat Rikken aangeeft dat 'laaggeletterd zijn' in zijn ervaring helemaal niet zo'n probleem is als door onze kernboodschap geschetst wordt: "Veel mensen hebben het eigenlijk niet zo nodig in het dagelijks leven. Die zijn dan vuilnisman of tuinman en tegen hen wordt gewoon gezegd wat ze moeten doen. Een heleboel mensen redden zich wel. Het is ook niet zo'n taboe hier. Dat is denk ik een beeld van hoogopgeleiden over laaggeletterdheid, maar zo zwart-wit is het niet." Overigens geeft Rikken zelf ook aan dat hij, als huisarts, ook een vertrouwenspersoon is voor veel mensen en dat ze er tegen hem misschien makkelijker over praten dan tegen een ander.

Laaggeletterdheid wordt wél een probleem als de gezondheid in het geding komt: "Medicatie innemen is één van de meest ingewikkelde dingen. Als het drie keer per dag moet, kunnen we dat tegenwoordig oplossen door met zonnetjes en maantjes te werken. Als mensen niet goed kunnen klokkijken, proberen we een afspraak in te plannen op het hele uur. Zo proberen we ze tegemoet te komen."

Rikken geeft aan patiënten ook wel eens aan te spreken op (zijn vermoeden van) hun laaggeletterdheid. Dit doet hij bijvoorbeeld vanuit het Te Ingewikkeld-frame, door aan te geven dat de bijsluiters lastig te lezen zijn en te vragen of de patiënt dit ook vindt. Hij stuurt ze dan bijvoorbeeld door naar de bibliotheek in Utrecht waar ze terecht kunnen. Het probleem met hulp zoeken is volgens Rikken dat veel mensen die laaggeletterd zijn, geen inzicht hebben op wat hulp voor hen zou kunnen betekenen: "Ze zijn vaak ook niet in staat om verder te kijken en te denken: 'Wat als ik wel zou kunnen lezen en schrijven?' De mensen die dat wel kunnen, zoeken die hulp zelf al." Rikken geeft aan dat laaggeletterdheid daarom uiteindelijk meer een maatschappelijk probleem is dan een persoonlijk probleem: 'Het zijn veel meer kosten. De levensverwachting voor deze groep mensen ligt veel lager, maar die mensen zelf leven per dag of per uur."

Over het digitale aspect van laaggeletterdheid maakt Rikken zich het meest zorgen: "Ik weet vrij zeker dat je binnenkort alleen nog maar online afspraken kunt maken, je dossier kunt inzien of met de dokter kunt praten. Wij moeten ervoor zorgen dat dat niet gebeurt. Dat alternatieve hulp blijft bestaan en mensen altijd kunnen terugvallen op andere mensen. Niet iedereen heeft een goed netwerk, dus er moet echt een georganiseerd terugval-systeem zijn."

Ben Vaske

Vaske, de directeur van Stichting Expertisecentrum Oefenen.nl, geeft aan dat hij in de eerste plaats helemaal klaar is met de term 'laaggeletterdheid': 'het is stigmatiserend. Het is vooral pappen en nathouden. We bereiken de doelgroep niet zo, dit is al 40 jaar zo'. Doordat de term steeds breder wordt ingezet ('nu vallen ook jongeren erin en anderstaligen') verwatert het beeld, de problematiek en wordt er dus geen duidelijke, gefocuste aanpak neergezet.

Hij geeft aan dat zij het anders aanpakken: 'Wij richten ons op iedereen die aan zijn vaardigheden wil werken, niet per se op laaggeletterden. Als je iedereen op die grote berg gooit, schiet het niet op'. Hij ziet in het samenvakken van alle mensen die zwak zijn in taal ('van de onderkant tot net aan de bovenkant' een grote oorzaak van het feit dat er weinig vooruitgang wordt geboekt: 'De inflatie van de term is stuitend, telkens wordt een nieuwe 'soort' laaggeletterde ontdekt'. Een ander probleem dat hij aankaart ten aanzien van de term 'laaggeletterde' is het feit dat zij in een slachtofferrol worden gestopt: 'Niet alle laaggeletterden zijn kwetsbaar. Het gros van de laaggeletterden schurkt tegen het hoogste niveau aan. Daar wordt niks aan gedaan. Iedereen blijft maar rondzeulen met die paar zielige figuren'.

Het valt hem op dat er met name een witte campagne wordt gevoerd met witte mensen. Die mensen worden nauwelijks bereikt, stelt hij. Veel van deze mensen herkennen zich helemaal niet in het 'zielige' beeld wat er van ze geschetst wordt. 'Als mensen geen probleem ervaren, ondanks dat ze wel in de categorie 'laaggeletterd' vallen, moeten ze zichzelf dan zielig gaan vinden? Moet je ze dan naar een taal cursus sturen? Wij proberen ze via meer inhoudelijke onderwerpen vooruit te krijgen, dan haken ze wel aan. Wij zien het in de context van een leven lang leren'. In plaats van uit te gaan wat men niet kan, proberen zij deze grote, ongreepbare groep te bereiken via wat zij willen.

'Wij zijn niet bezig met categoriseren in 'problematisch', maar gewoon kijken wie je vooruit kunt noemen. Mensen hebben een plafond, sommigen kunnen niet meer leren door cognitieve beperkingen. Die worden allemaal op een hoop gegooid. Als we dat blijven doen, blijven we het er nog 40 jaar over praten, maar er gebeurt maar weinig. Werving is altijd een probleem geweest bij volwasseneneducatie. Budget is ook veel minder geworden. Nu komt er een injectie voor laaggeletterdheid, maar het probleem ligt breder.

Hij ziet dat mensen graag meer willen weten over inhoudelijke thema's zoals gezondheid, werk, opvoedingsondersteuning, budgetteren, mantelzorg. Als onderdeel van die online producten bieden zij taalonderwijs, zonder dat het aanvoelt als taalonderwijs. Een aanpak die lang niet de voorkeur heeft gehad, aldus Ben: 'Je weet dat mensen daar op afkomen, maar eerst mocht het niet meer van de overheid, maar nu mag het wel weer. Digitale cursussen waarin je iets anders centraal stelt en mensen ondertussen meer taal, rekenen en digitale vaardigheden meegeeft'.

Ben meent dat de definiëring en daarmee de aanpak van het probleem grondig aangepakt moet worden: 'De focus moet niet liggen op de groep waar we het al jaren over hebben, maar over de groep waar de meest economische winst valt te halen. De groep die net in die groep valt, die in de bovenkant zit: 2F. Dat vergt een hele andere aanpak. Met digitalisering kan deze groep heel waardevol zijn. Ook deze groep, daar zitten problemen. De maatschappij wordt er niet makkelijker op, mensen moeten steeds meer digitaal kunnen. Daar aandacht aan geven, dan kunnen ze beter functioneren. Of zelfs doorgroeien. Ik zie al 10 jaar dezelfde ambassadeurs opduiken, dan voelt het alsof er geen progressie is'. Hij ervaart dat een optimistischere toon meer zou helpen om mensen in beweging te krijgen. Door het altijd maar te hebben over de 'terreur van taal en rekenen' brengt mensen helemaal niet in beweging, daar wil je echt niet bij horen'.

Hij geeft aan dat er in het huidige beleid naar zijn visie te veel aandacht is voor analfabeten, ten koste van de groep 2F die hij eerder beschreef. 'Het is sowieso meestal multi-problematiek. Laat mensen onderhouden wat ze kunnen, ze zitten al aan hun plafond in veel gevallen. Is dit wel een onderwijsprobleem of een welzijnsprobleem? Als mensen echt in de problemen komen, dan is een taalcursus wellicht helemaal geen oplossing meer. Moet je die mensen dan wel laaggeletterd noemen? Want heeft dat dan wel zin? Verwatert dat de aanpak niet? De sociale problematiek is dan belangrijker dan taalproblematiek. Daar gaat het om sociale werkvoorziening, niet taalonderwijs'.

Wat betreft het in beweging brengen van 'vindplaatsen' van laaggeletterdheid, is hij kritisch. Heeft het wel zin om iedereen alert te krijgen? Helpt het wel om bijv. verpleegkundigen in actie te brengen? Het is wel een 'pampermarkt', stelt hij. Het gaat dan heel erg om 'mijn cursisten', waar soms jarenlang wordt gepamperd. Ze worden te zielig gemaakt, dat staat hun progressie in de weg'. Hij prefereert de Engelse term, 'mensen hun Literacy', voelt beter dan 'laaggeletterd'. In de term zit een drempel, want is het zo'n stevig stempel. 'Wij maken materiaal voor iedereen die aan vaardigheden wil werken, dat kan iedereen zijn. We gaan er vanuit: mensen kunnen allemaal wat. Wij gaan er niet vanuit dat een laaggeletterde zielig is'.

Hij geeft aan dat hij ziet dat hun aanpak echte resultaten boekt: 'We weten uit onderzoek dat mensen vinden dat hun schrijfvaardigheden vooruit zijn gegaan, dat ze meer durven'. Dat is mooi voor die mensen zelf, maar hij ziet de waarde van die vooruitgang ook breder: 'Het is prettiger als mensen kunnen meedoen, participeren. Daar willen we graag aan bijdragen. Daar hebben we allemaal wat aan, als mensen beter functioneren. Het is alleen lastig om het hard te maken'.

Hij geeft aan dat hij graag wat meer ambitie zou willen zien: 'De lijn waar wij nu opzitten is dat we een ambitie van 0 hebben hier in Nederland. 45.000 mensen bereiken...ja dat is geen ambitie. We moeten groter en breder en daar moeten andere aanpak voor komen. Techniek biedt veel kansen om mensen vooruit te helpen, daar moeten we wat mee. Mensen moeten niet naar klasjes, en da's ook te duur, je moet het slimmer gaan doen. Andere platformen en daar kan best iets in geïnvesteerd worden'.

Peter de Winter

'Het klopt helemaal', zegt De Winter in reactie op de kernboodschap. Als hoofd van het adviesteam van Kredietbank Nederland ziet De Winter zelf niet vaak mensen die laaggeletterd zijn, maar zijn team wel. Door de samenwerking aan te gaan met Stichting Lezen & Schrijven probeert De Winter het probleem meer onder de aandacht te brengen bij zijn medewerkers, want: "Ik zie heel veel raakvlakken met mensen met schulden. We komen er steeds meer achter, ook omdat wij er actief mee bezig zijn, dat een aardig groot gedeelte van de mensen met schulden ook problemen hebben met laaggeletterdheid."

Dat Kredietbank Nederland nu actief met laaggeletterdheid bezig is, betekent onder meer dat in samenwerking met de Rijksuniversiteit Groningen onderzoek wordt gedaan naar laaggeletterdheid in relatie tot schulden en een toolkit zal worden ontwikkeld voor bijvoorbeeld gemeentes, waarmee de problemen uit het

verdomhoekje worden gehaald. Dat er een taboesfeer om laaggeletterdheid hangt, vindt De Winter eigenlijk het ergst: "Ik vind het niet erg dat mensen laaggeletterd zijn, ik vind het erg dat het onzichtbaar is en mensen erdoor in de problemen komen. Als iemand een brief niet kan lezen, maar wel de *guts* heeft om zijn moeder om hulp te vragen, scheelt dat al veel. Het is erg dat er taboe en schaamte is."

Medewerkers van Kredietbank Nederland worden specifiek geïnstrueerd om laaggeletterdheid te signaleren en mensen vervolgens door te sturen naar Stichting Lezen & Schrijven. De Winter ziet dat als een goede stap in het proces en is blij dat er zoveel aandacht voor laaggeletterdheid is: "Ik denk dat er heel veel goede initiatieven zijn, die taalhuizen van Stichting Lezen & Schrijven zijn overal, er is heel veel georganiseerd om de mensen die zich melden te ondersteunen, maar het grootste belang zie ik erin om de onderkant van de ijsberg te bereiken en het taboe te doorbreken. Dat kunnen wij doen door laaggeletterdheid als organisatie te omarmen en ermee aan de slag te gaan. Alle partijen kunnen bijdragen aan een stukje verbetering."

Dat was even geleden wel anders, zegt De Winter: "Vijf jaar geleden deden we er zeker niets mee en hadden we er geen oog voor. Nu staat het echt hoog op de agenda. De gevolgen van laaggeletterdheid voor de persoon en de maatschappelijke positie is één op één te leggen op wat er ontstaat als mensen schulden hebben. Als daar een relatie is, moeten we daar met z'n allen aandacht aan geven en iedereen bewust maken."

Die gevolgen zijn heel breed volgens De Winter. Iemand die laaggeletterd is kan volgens hem niet de juiste informatie tot zich nemen en vervolgens niet de juiste vertaalslag maken. Hierdoor missen ze belangrijke informatie en gaan ze vervolgens niet over op de juiste actie, waardoor mensen in de problemen kunnen raken. "Het leidt tot die maatschappelijke achterstand waar je het in het begin over had. Ik denk dat laaggeletterdheid oplossen maatschappelijk heel veel oplevert voor de mensen zelf, maar ook voor de maatschappij. Overal waar schulden ontstaan zijn de kosten hoger dan de schulden. Als je dat voorkomt, ben je al heel ver. Mensen komen eerder aan een baan, zijn actiever, gelukkiger en het betekent minder kosten."

Dat mensen laaggeletterd zijn heeft niet zozeer iets met henzelf te maken, zegt De Winter. De maatschappij heeft een groot aandeel erin: "We hebben niet overal meer tijd voor. Mijn zoontje heeft bijvoorbeeld heel veel moeite met taal. Ik zie dat ik er als ouder heel veel moeite voor moet doen om er aandacht voor te vragen en het tempo af te remmen. Ik doe dat, maar een andere ouder doet er misschien niets mee. Ik denk dat het dan vrij snel ontstaat. Ik denk dat het zeker een rol speelt waar je wieg staat. Dat komt ook overeen met de schuldenproblematiek: bepaalde educatie die je niet meekrijgt als je ouders het ook niet kunnen."

De Winter noemt nog een andere reden, namelijk 'het ingewikkeld brengen van informatie': "Neem bijvoorbeeld een dwangbevel van een deurwaarderskantoor: ik heb al heel veel moeite met de juridische taal en wat er precies staat. De informatiebrenger brengt het te ingewikkeld. De Belastingdienst ook, bijvoorbeeld. Ze sturen een brief waarin staat dat ze iets moeten terugbetalen, maar omdat de brief te ingewikkeld is, missen ze iets. Hierdoor ontstaan kostenverhogende

maatregelen, krijgen ze bepaalde toeslagen niet meer, past het budget niet meer en worden ze uit huis geplaatst. Dat vind ik vrij ernstig."

Dogan Yildiz

Yildiz vindt de kernboodschap erg herkenbaar: "Je hebt het over onze klant. Mensen die geen vaardigheden hebben. Wel kunnen lezen, maar niet begrijpend. Wel kunnen rekenen, maar niet hun huishouden kunnen doorvoeren." Als schuldbemiddelaar komt Yildiz deze mensen dus geregeld tegen en hij zegt snel te kunnen herkennen als iemand laaggeletterd is: "Het zijn mensen die ongeschoold zijn of altijd ongeschoolde arbeid hebben verricht. Ze zitten altijd in de bijstand en je ziet het al aan de houding: hoe ze omgaan met documenten en als ze niet doorvragen. Het zijn geen mensen die aangeven dat ze iets niet begrijpen."

Wanneer Yildiz merkt dat iemand laaggeletterd is, stuurt hij de mensen door naar maatschappelijk werk of andere ondersteuning. Over het algemeen staan mensen daar prima voor open: "Wij zitten daar voor de klant en ik maak dat kenbaar. De hulpverlening wordt ingezet op de behoefte van de klant. Daar staan ze dan wel open voor."

Dat mensen in eerste instantie toch niets zeggen, zou volgens Yildiz kunnen komen doordat ze door hun laaggeletterdheid de ernst van de situatie niet kunnen inzien, maar kan ook te maken hebben met schaamte. Diezelfde schaamte zorgt er bijvoorbeeld ook voor dat mensen in een isolement zitten, zegt Yildiz: "Als je over die schaamte heen stapt, kun je ook naar je bureaus lopen om een brief te laten lezen. Het is hetzelfde met schulden, daar schamen ze zich ook voor. Als ik zeg: schaam je niet, we moeten gewoon tot een oplossing komen, dan geeft ze dat ook rust. Dat ik het erken."

Mensen helpen met hun laaggeletterdheid kan, naast dat ze uit hun isolement komen, ook bijdragen aan de persoonlijke ontwikkeling van de mensen: "De mensen hebben veel aan hun hoofd en er komen bepaalde emoties los. Mensen voelen onmacht, raken gefrustreerd en daardoor soms agressief. Het is een vervelende ervaring die mensen hebben. Als je aan je eigen ontwikkeling moet gaan werken, weet ik wel zeker dat ze vooruit komen en zich bijvoorbeeld beter kunnen profileren op de arbeidsmarkt."

De maatschappij heeft ook op een andere manier profijt van het aanpakken van laaggeletterdheid, zegt Yildiz: "Als je laaggeletterd bent, kun je je kind ook minder meegeven. Ik denk dat dat heel belangrijk is voor de opvoeding en dat wij als maatschappij hier actief mee bezig moeten zijn."

Dat doet de gemeente Rotterdam volgens Yildiz al vrij goed: "Ik denk dat de gemeente er best al veel aan doet door de lijntjes kort te houden. Laaggeletterdheid wordt sneller zichtbaar door samenwerking tussen gemeente en intermediairs, zoals schuldbemiddelaars en maatschappelijk werk. Dat je in Rotterdam nu een vrijwilligersbaan moet doen in ruil voor bijstand en de invoering van de participatiewetgeving dragen daar ook aan bij."

Yildiz zegt graag aan dit onderzoek mee te willen werken, omdat hij ziet dat de 'korte lijntjes' werken: "Als dit onderzoek openbaar wordt gemaakt, wil ik dat de burgers zien wie wij zijn en waar wij te vinden zijn. Dat wij er voor hen zitten."

Een schuldbemiddelaar, R.

R. wilde liever niet bij naam genoemd worden, maar is het wel helemaal eens met de kernboodschap: "Het is voor ons sowieso lastig om te zien of iemand laaggeletterd is. Wij toetsen bijvoorbeeld niet of de klant onze brieven kan lezen, dus daar moet meer aandacht aan besteed worden." R. ziet in de uitvoering wel wat praktische problemen: "Ik denk dat we het wel kunnen toetsen, maar daar moeten we wel ruimte voor krijgen. Binnen 45 minuten moet het gesprek afgesloten zijn."

Als schuldbemiddelaar houdt R. met cliënten intakegesprekken. In die gesprekken probeert ze vaak te achterhalen of mensen wellicht problemen hebben met lezen en schrijven, door ze bijvoorbeeld de brief te laten voorlezen: "Voor mij zijn mensen laaggeletterd als er sprake is van een taalbarrière in de vorm van het niet beheersen van de taal en dat ze de inhoud van een brief niet kunnen lezen. Of als mensen de taal wel beheersen, maar niet begrijpen wat er in de brieven staat en wat er van ze verwacht wordt."

Laaggeletterden zijn volgens R. vaak zenuwachtig tijdens een gesprek: "Als er sprake is van een crisis (zoals afsluiten van de elektriciteit), krijgen ze een brief en dan is het stressniveau heel hoog. Ze geven regelmatig alles uit handen en leggen de brieven meteen voor je neer. Ze vermijden vragen die te maken hebben met lezen en schrijven, omdat ze ook denken dat ze beoordeeld worden."

Volgens R. speelt schaamte ook een grote rol: "Ze hebben sowieso schaamte omdat ze in de schulden zitten. Als ik vraag om iets op te lezen, gaan ze op zoek naar een ander onderwerp. Als het dan uiteindelijk toch aan het licht komt, dan overheerst de gedachte dat iedereen moet kunnen lezen en schrijven. Dat zeggen ze dan ook."

Als oorzaak voor laaggeletterdheid ziet R. vooral het hebben van een taalbarrière. Bij de schuldbemiddeling wordt daarom vaak gevraagd of mensen een tolk kunnen meenemen. Bij autochtone Nederlanders ziet R. vaak een connectie met een laag opleidingsniveau: "Dat neemt niet weg dat mensen die hoogopgeleid zijn níét laaggeletterd kunnen zijn, maar ik zie wel vaak mensen die laagopgeleid zijn en laaggeletterd. Ook hebben ze vaak geen sociaal netwerk, waardoor er niemand is die de brieven kan voorlezen."

Als mensen laaggeletterd zijn, komen ze vaak terecht in een vicieuze cirkel, zegt R.: 'Wij helpen met schulden en als laaggeletterdheid dan niet naar voren wordt gebracht, komen er vaak weer nieuwe schulden. Mensen snappen de brieven niet die ze ontvangen en dat brengt weer nieuwe financiële problemen met zich mee.'

Dit heeft volgens R. effect op de gesteldheid van mensen: "In een problematische schuldensituatie zitten is sowieso niet fijn en leefbaar. Je krijgt er gezondheidsklachten en psychische klachten van." Ook heeft laaggeletterdheid invloed op de maatschappij: "Laaggeletterd zijn betekent niet dat de kwaliteiten in twijfel gebracht hoeven te worden. Veel mensen kunnen niet deelnemen aan een

studie of een baan accepteren, want alles gaat tegenwoordig digitaal en schriftelijk. Als er wat gedaan wordt aan laaggeletterdheid, zijn er heel veel burgers die dan wel een baan kunnen accepteren of een studie kunnen volgen en zo zichzelf kunnen ontwikkelen en ontplooien."

Om een bijdrage te leveren aan de oplossing van laaggeletterdheid, sturen R. en een aantal van haar collega's mensen door: "Ons team stuurt mensen automatisch door naar een stichting die ondersteuning biedt bij de administratie, maar dat gebeurt niet bij ieder team en het is vrijwillig. Wij kunnen die mensen niet verplichten er heen te gaan. Dus wij verwijzen, en daarbij houdt het op."

R. denkt wel dat de samenwerking beter kan: "Ik denk dat het probleem bij cursussen en welzijnsstichtingen wel naar voren komt. Ik ben ook voorstander van meer casusoverleg. Dus meer contact met de hulpverleners die de cliënten dagelijks zien. Korte lijnen houden." Ook ziet R. mogelijkheden in het tegemoetkomen van de NT2'ers: "Nederlands is een moeilijke taal en ik denk dat het lastig om dat onder de knie te krijgen. Dus misschien moet het niveau verlaagd worden."

Het nut van het aanpakken van laaggeletterdheid is R. duidelijk: "Wij helpen cliënten, maar ze komen vaak terug. Dan weten we bij de tweede aanmelding dat er een onderliggend probleem is. Als er iets aan laaggeletterdheid wordt gedaan, zijn er minder schulden."