

# HANDREIKING

## Voor de aanpak van laaggeletterdheid

In uw dagelijks werk komt u in contact met veel verschillende mensen, waaronder laaggeletterden. In Nederland zijn anderhalf miljoen volwassenen laaggeletterd. Zij hebben grote moeite met lezen, schrijven en rekenen waardoor zij niet goed mee kunnen komen in de maatschappij, zowel thuis als op het werk. Zij zijn niet in staat om zelfstandig een kaartje te kopen bij de automaat, hun (klein)kinderen voor te lezen en formulieren in te vullen. Bijsluiters, verwijsbrieven en folders zijn voor hen enorme obstakels en het internet, als rijke informatiebron, is zelden aan hen besteed.

### Wat levert de aanpak van laaggeletterdheid op?

Uit onderzoek blijkt dat mensen die de basisvaardigheden lezen, schrijven en rekenen onvoldoende beheersen minder gezond zijn. Laaggeletterden zijn minder goed in staat om de juiste keuzes te maken voor een gezonde levensstijl en maken daarnaast vaker onnodig (lang) gebruik van de zorg. Dit kost de maatschappij veel geld. Het voorkomen en verminderen van laaggeletterdheid komt de publieke gezondheid ten goede en past bij uitstek binnen de werkzaamheden van de GGD.

### Wat kunt u doen?

Als GGD-medewerker speelt u een belangrijke rol bij de oplossing van dit maatschappelijke probleem. Door hier in uw dagelijks werk rekening mee te houden en lees- en schrijfvaardigheden niet als vanzelfsprekend te beschouwen, kunt u deze mensen helpen om gezond(er) te leven. Uw adviezen en informatie hebben een veel groter bereik wanneer u laaggeletterden op de juiste manier weet aan te spreken.

Op basis van een verkenning naar de manier waarop de aanpak van laaggeletterdheid een plek kan krijgen in de werkwijze van de GGD, stelde Stichting Lezen & Schrijven de volgende praktische aanbevelingen op:

- 1 Stel een coördinator aan
- 2 Vergroot uw kennis
- 3 Herken en verwijz door
- 4 Integreer de aanpak in uw dagelijks werk
- 5 Maak uw communicatie toegankelijk

Deze Handreiking kwam tot stand door een samenwerking van GGD Nederland en Stichting Lezen & Schrijven.



**Stichting Lezen & Schrijven**  
Lange Voorhout 19, 2514 EB Den Haag  
info@lezenschrijven.nl  
070 302 26 60 | @lezenschrijven



Bent u op zoek naar handige materialen? Wilt u weten hoe andere organisaties laaggeletterdheid aanpakken?

Op [www.lezenenschrijven.nl/gezondheidssector](http://www.lezenenschrijven.nl/gezondheidssector) vindt u veel informatie en praktijkvoorbeelden uit de gezondheidszorg.

Kijk ook eens op [www.gezondheidsvaardigheden.nl](http://www.gezondheidsvaardigheden.nl).

# 1

## STEL EEN COÖRDINATOR AAN

### Creëren van draagvlak

De eerste stap is om in uw GGD draagvlak te creëren. Maak iemand verantwoordelijk voor een actieve aanpak van laaggeletterdheid binnen uw GGD. Hem of haar staan diverse middelen en methoden ter beschikking om collega's te informeren en enthousiasmeren. Denk aan een teamtraining of een bezoek van experts die uit eigen ervaring over het belang van de basisvaardigheden kunnen vertellen. De coördinator laaggeletterdheid is verantwoordelijk voor het op de agenda houden van de aanpak van laaggeletterdheid.

### Taalambassadeurs

Taalambassadeurs zijn ex-laaggeletterden. Zij hebben ooit de moedige stap gezet terug te gaan naar school om beter te leren lezen en schrijven. Hun ervaringen kunnen een overtuigende bijdrage leveren aan de bewustwording binnen uw GGD. Zij kunnen tips geven om meer laaggeletterden ervan te overtuigen een cursus lezen en schrijven te volgen. U komt in contact met een Taalambassadeur via een roc bij u in de buurt of via [Stichting Lezen & Schrijven](http://Stichting Lezen & Schrijven).

### TIPS

- ▶ Gebruik de [voorbeeldpresentatie](#) van Stichting Lezen & Schrijven als basis voor een presentatie over laaggeletterdheid aan collega's of samenwerkingspartners.
- ▶ Vertoon tijdens een interne bijeenkomst filmmateriaal, zoals dit [filmpje](#) waarin vier laaggeletterden en een arts vertellen over hun ervaringen (gemaakt door het NIGZ). Gebruik ook het animatiefilmpje [Het verhaal van Lisa](#), waarin de ketenfilosofie van Stichting Lezen & Schrijven wordt verbeeld.
- ▶ Via [Stichting Lezen & Schrijven](#) kunt u een Taalambassadeur (zie kader) uitnodigen om zijn of haar verhaal te vertellen; bijvoorbeeld tijdens een werkoverleg.
- ▶ Meld uw GGD aan voor een nascholingsbijeenkomst speciaal voor medewerkers in de JGZ. Kijk op [www.lezenenschrijven.nl/jeugdgezondheidszorg](http://www.lezenenschrijven.nl/jeugdgezondheidszorg) voor actuele informatie en data.
- ▶ Vraag regelmatig aandacht voor het thema in (interne) media. Bijvoorbeeld door goede voorbeelden van de aanpak van laaggeletterdheid te delen met collega-GGD'en of andere (zorg)organisaties. Zo schreef Laurent de Vries, directeur van GGD Nederland, in 2011 in Metro zijn [column](#) over laaggeletterdheid.

## 2

# VERGROOT UW KENNIS

## Omvang van het probleem

Laaggeletterden beheersen lees- en schrijfvaardigheden onvoldoende om adequaat te functioneren in de maatschappij. Zij hebben vaak moeite om hun eigen doelen te realiseren en kunnen hun kennis en vaardigheden niet zelfstandig verder ontwikkelen.

- ▶ Van de Nederlandse beroepsbevolking in de leeftijd van 16 tot 65 jaar is 1,1 miljoen laaggeletterd.
- ▶ 2/3 van de laaggeletterde volwassenen in Nederland is autochtoon.
- ▶ Ongeveer de helft van de laaggeletterden heeft een baan. Hiervan werkt 25% in de zorg- en welzijnssector.
- ▶ 23% van de mensen in de leeftijd van 56 tot 65 jaar is laaggeletterd.
- ▶ 32% van de mensen in de laagste inkomenscategorie is laaggeletterd.

### Ook onder jongeren komt laaggeletterdheid voor:

- ▶ 25% van de leerlingen in groep 8 heeft een leesachterstand van twee jaar.
- ▶ 30% van de jongeren in het MBO, niveau 1 en 2, is laaggeletterd.
- ▶ Voorlezen stimuleert de taalontwikkeling. Toch worden kinderen tot 1 jaar weinig voorgelezen (slechts 36%).
- ▶ 42% van de kinderen leest thuis nooit.



## Relatie geletterdheid en gezondheid

Uit Amerikaans onderzoek blijkt dat van alle factoren die iemands gezondheid kunnen voorspellen (leeftijd, inkomen, arbeidsstatus, opleidingsniveau en etnische achtergrond), de beheersing van lees- en schrijfvaardigheden de beste voorspeller is. Geletterdheid vergroot de kans om de juiste keuzes in het leven te maken.

Uit [Nederlands onderzoek](#) blijkt dat aandoeningen als astma en chronische bronchitis, kanker, hart- en vaatziekten, diabetes, hartinfarct en migraine meer voorkomen onder laaggeletterden dan onder mensen met goede lees- en schrijfvaardigheden. Ook blijkt geletterdheid van invloed op:

- ▶ de frequentie van het zorggebruik
- ▶ de duur van het ziekenhuisverblijf
- ▶ de mate van correct medicijngebruik
- ▶ psychische problemen
- ▶ de eigen gezondheidsperceptie

Het uitbannen van laaggeletterdheid levert, naast persoonlijke winst, een jaarlijkse kostenbesparing op van naar schatting 20 miljoen euro op huisartsenzorg en 41 miljoen euro op ziekenhuiszorg.

## Advies Gezondheidsraad

In het advies [Laaggeletterdheid te lijf](#) (september 2011) onderschrijft de Gezondheidsraad dat het terugdringen van laaggeletterdheid belangrijk is om de gezondheidsvaardigheden van de bevolking te verbeteren. Zij adviseert de minister van VWS onder meer om zorgverleners te leren hoe zij laaggeletterde patiënten kunnen herkennen en effectief met hen kunnen communiceren.

## Meer lezen?

De volgende en meer publicaties zijn te vinden op de website van [Stichting Lezen & Schrijven](#):

- ▶ Advies Gezondheidsraad (2011): [Laaggeletterdheid te lijf](#).
- ▶ Groot, W. & Maassen van den Brink, H. (2006): [Stil vermogen](#). Een onderzoek naar de maatschappelijke kosten van laaggeletterdheid. Den Haag: Stichting Lezen & Schrijven.
- ▶ Kees Vernooy schreef diverse [artikelen](#) over leesbevordering.
- ▶ Op [Skipr](#) verschenen in 2011 **weblogs** over laaggeletterdheid en gezondheidsvaardigheden. Lees de blogs van [Jaap Koot](#) (NIGZ), [Lucien Engelen](#) (UMC St. Radboud), [Pieter van de Hoogenband](#) (Olympisch zwemkampioen) en [Diana Monissen](#) (De Friesland Zorgverzekeraar); en **videoblogs** van [Louise Gunning](#) (Gezondheidsraad) en [Jan Kimpfen](#) (UMC Utrecht).
- ▶ Lees ook:
  - [Laaggeletterdheid en beperkte gezondheidsvaardigheden vragen om een antwoord in de zorg](#) / Th. B. Twickler e.a. / Nederlands Tijdschrift Geneeskunde / 2009
  - [U houdt de folder op zijn kop](#) / I. Lutke Schipholt / Medisch Contact / 2010
  - [Zijn uw patiënten gezondheidsvaardig?](#) / Th. B. Twickler / MedNet / 2011

# 3

## HERKEN EN VERWIJS DOOR

Op laaggeletterdheid rust helaas nog steeds een taboe. Niet iedereen weet dat laaggeletterdheid ook in Nederland voorkomt. Iedereen die hier geboren en getogen is heeft toch leerplicht? Iedereen leert op school toch lezen en schrijven? Deze ontorechte vanzelfsprekendheden zorgen ervoor dat laaggeletterden zich vaak schamen voor hun lees- en schrijfproblemen. Sommigen zijn dan ook goed in het verbergen ervan. Probeer in uw dagelijkse werkzaamheden altijd alert te zijn op signalen die kunnen wijzen op laaggeletterdheid.



## Alliantie Gezondheidsvaardigheden

In september 2010 is de Alliantie Gezondheidsvaardigheden gevormd. Inmiddels hebben vele organisaties in en rond de gezondheidssector de intentieverklaring 'Gezondheidsvaardigheden Hoog op de Agenda' getekend. Hiermee spreken zij de ambitie uit om het belang van gezondheidsvaardigheden waar mogelijk te agenderen, beginnend binnen de eigen organisatie. Ook iets voor uw GGD? Meer informatie over de alliantie vindt u op [www.gezondheidsvaardigheden.nl](http://www.gezondheidsvaardigheden.nl). Bijvoorbeeld voor het [aanmelden](#) voor de Nieuwsbrief Gezondheidsvaardigheden.

## Hoe herkent u laaggeletterden?

- ▶ Toets iemands leesvaardigheid door een formulier ondersteboven aan te reiken en kijk of de ander het formulier omdraait.
- ▶ Vraag regelmatig tijdens een consult of gesprek of de persoon alles heeft begrepen, stel begripsvragen of laat hem of haar uw woorden herhalen.
- ▶ Wees ook alert op smoezen. Laaggeletterden weten met verschillende trucs lees- en schrijfsituaties te vermijden:



## Maak het bespreekbaar

Creëer een vertrouwelijke gespreksfeer waarin u laaggeletterdheid bespreekbaar maakt. U kunt de persoon dan wijzen op de mogelijkheden iets aan zijn lees- en schrijfprobleem te doen. De volgende stappen kunnen u hierbij helpen:

- 1 Stel de betreffende persoon op zijn gemak: zorg voor een rustige omgeving waar geen andere mensen bij zijn.
- 2 Normaliseer het probleem: vertel dat er in Nederland heel veel mensen zijn (ook autochtonen) die moeite hebben met lezen en schrijven.
- 3 Informeer over oplossingen: overtuig hem of haar dat er iets aan te doen is. Zo zijn er speciale cursussen voor volwassenen. Via het gratis telefoonnummer **0800 023 44 44** kan hij of zij zich aanmelden bij een opleidingscentrum in de eigen omgeving. Het onderwijs is laagdrempelig, besteedt veel aandacht aan persoonlijke leerdoelen, vindt plaats in kleine groepen en kan zowel overdag als in de avonden worden gevolgd.
- 4 Help bij aanmelden voor een cursus: bied aan het gratis telefoonnummer **0800 023 44 44** te bellen. Hij of zij wordt dan teruggebeld door een opleidingscentrum in de buurt.
- 5 Kom er in latere gesprekken op terug: informeer of iemand daadwerkelijk stappen heeft gezet om iets aan zijn lees- en schrijfprobleem te doen.

## Handige materialen:

- ▶ Verspreid **herkenningswijzers** voor baliemedewerkers, de gezondheidssector en jeugdgezondheidszorg onder uw collega's. Hierop staan tips voor het herkennen en doorverwijzen van laaggeletterden. Ze hebben het formaat van een boekenlegger en zijn erg geschikt om mee te nemen, uit te delen of op een bureau of balie te leggen. Bestellen kan bij [Stichting Lezen & Schrijven](#). De herkenningswijzers zijn ook te [downloaden](#).
- ▶ Meld u aan voor de **regiotour** Taalkracht voor de Jeugdgezondheidszorg. U kunt kiezen voor de geaccrediteerde variant van 2,5 uur of een workshop van 1 à 1,5 uur. De **regiotour** wordt georganiseerd door Stichting Lezen & Schrijven en gezondheidsinstituut NIGZ.
- ▶ Volg de **e-learningmodule** Herkennen en doorverwijzen voor baliemedewerkers. Hierin wordt theorie over de problematiek van laaggeletterdheid afgewisseld met oefenvragen en tips.
- ▶ Wijs uw cliënten op de oefenmaterialen van **Lees en Schrijf! Gezondheid**, een educatieve multimediacampagne van Stichting Expertisecentrum ETV.nl. Met een werkboek, online oefeningen en filmpjes over het onderwerp gezondheid, kunnen mensen die moeite hebben met lezen en schrijven zelfstandig hun vaardigheden verbeteren. Alle informatie is te vinden op [www.oefenen.nl](http://www.oefenen.nl). Wellicht zijn deze **filmpjes** interessant voor u: Baby/Peuter en Puberteit.



# 4

## INTEGREER DE AANPAK IN UW WERK

De aanpak van laaggeletterdheid is geen extra taak voor u. Probeer het zoveel mogelijk te integreren in uw dagelijkse bezigheden. Maak gebruik van bestaande infrastructuur zoals uw contacten bij de gemeente, de Alliantie Gezondheidsvaardigheden, roc's en de ervaring van andere GGD'en, GGD Nederland en Stichting Lezen & Schrijven. Zij helpen u graag verder op weg.

### Gebruik het gratis campagnemateriaal

De mediacampagne van Stichting Lezen & Schrijven is bedoeld om volwassenen met lees- en schrijfproblemen te motiveren en hun vaardigheden te verbeteren. Alle materialen wijzen op het gratis telefoonnummer **0800 023 44 44**, waar laaggeletterden zich kunnen aanmelden voor een cursus in de buurt.

Gebruik de campagnematerialen om binnen en buiten uw organisatie aandacht te vragen voor de aanpak van laaggeletterdheid. Hang posters op in uw wacht- of spreekkamer en plaats banners op uw website. U kunt alle materialen gratis [downloaden](#) of [bestellen](#).

De campagnecommercials kunt u vertonen via televisieschermen in uw wachtruimte. Voor meer informatie hierover kunt u contact opnemen met de [themamanager Gezondheid](#).

## TIPS

**U hoeft het wiel uiteraard niet opnieuw uit te vinden. Kennis, praktijkvoorbeelden en hulpmiddelen zijn voorhanden.**

- ▶ Werkt u in de JGZ? Dan kunt u zowel helpen bij het voorkomen als verminderen van laaggeletterdheid. Het taalniveau van ouders speelt een belangrijke rol bij de taalontwikkeling van kinderen. Zo blijkt uit onderzoek dat [dagelijks vijftien minuten \(voor\)lezen](#) een grote positieve bijdrage kan leveren aan de woordenschat- en taalontwikkeling van het kind.
- ▶ Speciaal voor de JGZ bestaat het magazine Taalkracht voor JGZ-professionals 0-4 jaar. Het magazine biedt tips voor het informeren van ouders over het belang van taal te beginnen bij het taalniveau van de ouders zelf. U kunt het magazine online [doorbladeren](#) en het is te [bestellen](#) bij Stichting Lezen & Schrijven. Leg het bijvoorbeeld neer in uw personeelskamer.
- ▶ Download de door NIGZ ontwikkelde [Toolkit Gezondheidsvaardigheden](#). De toolkit bevat checklisten, vragenlijsten en materialen die u kunt gebruiken om erachter te komen of u te maken heeft met laaggeletterden.
- ▶ Download de [Toolkit Laaggeletterdheid](#) van de Landelijke Huisartsen Vereniging. Deze toolkit is ontwikkeld voor huisartsenpraktijken en biedt handvatten om de communicatie met patiënten te verbeteren en te werken aan hun taalniveau.
- ▶ Vraag bij [NIGZ](#) een workshop Gezondheidsvaardigheden voor uw GGD aan. Hierin krijgen u en uw collega's praktische aanwijzingen en tips die u direct kunt toepassen in uw dagelijkse werk. Ook leert u hoe te communiceren met mensen die minder taalvaardig zijn.

# 5

## MAAK UW COMMUNICATIE TOEGANKELIJK

Zolang er mensen zijn die de Nederlandse taal onvoldoende beheersen, is het belangrijk dat uw website, folders, formulieren en onderzoeken toegankelijk en gemakkelijk leesbaar zijn voor iedereen. U wilt immers dat uw boodschappen worden begrepen. Gespecialiseerde organisaties kunnen u helpen om helder en begrijpelijk te communiceren.

### Tips voor toegankelijke communicatie:

Laat uw interne en externe communicatiematerialen deskundig testen op duidelijke taal. [Uitgeverij Eenvoudig Communiceren](#) analyseert uw (online) teksten en geeft advies. Ook kunt u uw teksten op eenvoudig Nederlands laten controleren door een Taalambassadeur van een roc bij u in de buurt.

- ▶ Stel uzelf ten doel om materialen te maken die voldoen aan de criteria van [Stichting Makkelijk Lezen](#) en die het keurmerk Gewone Taal verdienen.
- ▶ Volg samen met uw collega's een training eenvoudig communiceren bij het [NIGZ](#) of [Bureau Taal](#). U leert hoe u ingewikkelde informatie over gezondheid in heldere bewoordingen kunt overbrengen en hoe u uw schriftelijke informatie kunt herschrijven in eenvoudig leesbare teksten.
- ▶ Ook de checklisten en tips in de [Toolkit Gezondheidsvaardigheden](#) kunnen u helpen om uw communicatie met laaggeletterden effectiever te maken.
- ▶ Een voorbeeld van eenvoudige communicatie is de visuele [folder](#) van Boekstart; een initiatief om (voor)lezen vanaf babyleeftijd te stimuleren.

### Drempelvrije website

- ▶ Toets de kwaliteit en toegankelijkheid van uw website met de gratis tools van [Stichting Accessibility](#). Raadpleeg ook de [webrichtlijnen](#) die de overheid ontwikkelde.
- ▶ Implementeer een spraakdienst in uw website die de inhoud van de website hardop voorleest. [ReadSpeaker](#) en [BrowseAloud](#) zijn gespecialiseerd in spraakweergave van online teksten.

