BREDE RAAD 010

ADVIES

Help laaggeletterden met schulden de schaamte voorbij



ERVARINGEN VAN DE ROTTERDAMMER

Help laaggeletterden met schulden de schaamte voorbij

Door

Adviesteam Laaggeletterheid
Brede Raad 010

info@brederaad-010.nl

April 2025, Brede Raad 010

Voor-woord

Laat dit pas het begin zijn

In onze kleine bibliotheek bij de Brede Raad 010 staat het boek ‘Dit is pas het begin’ van Koos Vervoort. Hierin beschrijft deze taalambassadeur van de stichting Lezen en Schrijven wat hij allemaal heeft moeten overwinnen om de taal op latere leeftijd te leren. En hoe hij zich schaamde als hij zijn vriendin probeerde duidelijk te maken dat hij op de computer niet uit de voeten kon. Helaas is Koos Vervoort eind 2024 overleden op 65-jarige leeftijd. Op zijn 45ste besloot hij taallessen te gaan volgen en zich te concentreren op het leren van basisvaardigheden.

Nadat de gemeente Rotterdam ons om advies vroeg over aandacht voor laaggeletterdheid in de schuldenketen, hebben we Rotterdammers gesproken die in vergelijkbare omstandigheden als die van Koos hadden gezeten. Ook bij hen beluisterden we veel emotie over het overwinnen van schaamte en angst om er voor hun laaggeletterdheid en beperkte kennis van basisvaardigheden uit te komen.

Die emoties geven een extra dimensie aan de problematiek. Laaggeletterdheid en beperkte basisvaardigheden grijpen diep in op een mensenleven. We zien dat de gemeente er veel aan gelegen is mensen te helpen de taal en basisvaardigheden te leren. We hopen dat onze adviezen de gemeente helpen haar pijlen scherper te richten op het voorkomen en bestrijden van laaggeletterdheid en beperkte basisvaardigheden. En laten we in de geest van Koos Vervoort bij elke nieuwe maatregel met elkaar afspreken dat dit pas het begin is.



Koen van Dijk
Directeur-voorzitter Brede Raad 010

Inhoud

	Blz.
Voorwoord	3
De adviezen op een rij	5
1. Inleiding	6
2. Begin op tijd, dus op de basisschool	7
3. Het is nooit te laat	9
4. Trek het zo breed mogelijk	11
5. Conclusie	12

De adviezen op een rij

Advies 1

Zet sterk in op preventie van het ontstaan van laaggeletterdheid. Doe dit in basisscholen waar kinderen het risico lopen hun basisvaardigheden te weinig te ontwikkelen.

Advies 2

Zie de breedte van de problematiek: het gaat niet alleen om het leren van basisvaardigheden, ook om het wegnemen van barrières om die te leren en het oplossen van bijkomende problemen. Een integrale benadering is dan ook vereist.

Advies 3

Maak nog meer gebruik van ervaringsdeskundigen en vrijwilligers.

Advies 4

Werk aan het verbeteren van de toegankelijkheid en helderheid van informatie over taal leren en over het aanpakken van schulden.

Advies 5

Bied laaggeletterde Rotterdammers met schulden een traject op maat aan. Stimuleer wat helpend is.

Advies 6

Breng mensen tot een punt waarop ze het zelf weer kunnen, maar onderken ook dat sommige mensen het nooit helemaal zelf zullen kunnen en blijf hen hulp bieden ter voorkoming van nog hogere maatschappelijke kosten.

Advies 7

Monitor of alle genomen maatregelen werken.

1. Inleiding

‘Lees het even voor, ik heb mijn bril niet bij me.’ ‘Ik kijk er morgen op mijn gemak thuis wel even naar.’ ‘Internet werkt hier niet, ik doe het thuis wel.’ Het zijn veelgehoorde uitvluchten van mensen die de basisvaardigheden niet meester zijn. Ondanks de leerplicht zijn laaggeletterdheid en het ontbreken van basisvaardigheden een groot maatschappelijk probleem. Ze betekenen dat mensen niet goed kunnen meedoen in de samenleving, dat ze niet goed voor zichzelf en hun naasten kunnen zorgen en dat ze met schulden te maken krijgen.

De gemeente Rotterdam heeft van de Brede Raad 010 de statistieken niet nodig om de ernst van laaggeletterdheid te doorgronden. Toch ook voor andere lezers: één op de vijf Nederlanders is laaggeletterd. Feijenoord is met 33 procent van de bevolking een van de koplopers in Nederland.

De gemeente zet sterk in op het tegengaan van laaggeletterdheid en het ontbreken van andere basisvaardigheden. Onderdeel hiervan is haar vraag aan de Brede Raad 010:

> *Hoe kan de gemeente Rotterdam op welke onderdelen van de schuldenketen (of daaraan voorafgaand) aandacht schenken aan laaggeletterdheid?*

Leden van de Brede Raad 010 zijn de stad ingetrokken en hebben professionals, vrijwilligers en Rotterdammers die met laaggeletterdheid te maken hebben gehad, geïnterviewd. Wat zijn hun ervaringen als ze rekeningen of aanmaningen niet begrijpen, hoe vergaat het hun als zij bij een loket van de gemeente aankloppen of als zij proberen regelingen te treffen om van hun schulden af te komen? En wat zou er op dat gebied beter kunnen?

Hun verhalen vormen de basis voor de adviezen die we aan de gemeente geven.

Rotterdam, april 2025

2. Begin op tijd, dus op de basisschool

Aansluiten op laaggeletterdheid in de schuldenketen is belangrijk, maar nog belangrijker is de preventie ervan. Dat blijkt uit de talloze verhalen die we hebben gehoord.

Laaggeletterdheid is vaak intergenerationeel. Als ouders laaggeletterd zijn, ligt het voor de hand dat zij die manier van leven voor hun kinderen ook goed genoeg vinden. Op de een of andere manier bereiken de overheid, school of andere instellingen deze groepen onvoldoende om hen in staat te stellen of te motiveren te werken aan hun basisvaardigheden. Wat vooral ingewikkeld is, is het doorbreken van schaamte. In dat verband is het boek 'Dit is pas het begin' van Chris Vervoort over hoe hij zijn problemen met de basisvaardigheden overwon, aan te bevelen. Het boek is te verkrijgen bij de stichting Lezen en Schrijven.

Team Toekomst in Delfshaven is daar een positieve uitzondering op. Oprichtster en directeur Mirjam van Rijn: 'Veel partijen proberen via school gezinnen te bereiken, maar het lukt ze niet.' Met ervaringen uit de West Londen Zone ontwikkelde zij een nieuwe aanpak: School weet welke gezinnen het het zwaarst hebben, dus school staat centraal.

Van Rijn: 'Team Toekomst pakt een gezin twee jaar vast, te beginnen bij het kind. We werken stap voor stap toe naar veerkracht voor het kind en het gezin. We helpen bij alles: zicht op aanbieders van diensten, brieven lezen, aan een baan helpen, regelingen aanvragen, aanmeldingen, samen naar het nieuws in gemakkelijke taal kijken tot op zoek gaan naar een nieuwe woning.' Na twee jaar kan het gezin verder, al is er altijd een lijntje met Team Toekomst voor het geval dat.

Het succes van deze aanpak, in de literatuur ook wel het factorenmodel genoemd, is vooral te verklaren uit de vertrouwensband die Team Toekomst met de gezinnen weet op te bouwen. Linkwerkers en wijknetwerkers zijn actief in de wijk en komen zo in contact met inwoners. Team Toekomst heeft dan ook geen folders en flyers, het leggen van contact gaat van mond tot mond. Gezinnen die contact zoeken, komen niet naar een loket maar naar school waar het vertrouwd is. Ambtenaren in een Huis van de Wijk spreekuur laten houden zal waarschijnlijk niet werken. Een buurtbewoner die daarheen gaat, wordt door andere aanwezigen meteen 'gesignaleerd' en dat wil niemand. Vanuit de vertrouwde plek in de school bouwt Team Toekomst aan een stevigere sociale infrastructuur in de wijk.

Het gaat er bij Team Toekomst om wat een gezin nodig heeft, dat wil het team leveren. Dat kunnen taallessen zijn, maar meestal is er veel meer nodig: eerst stabiliseren door schuldeisers bij het gezin weg te houden, kinderen perspectief bieden door ze wel in te schrijven bij een sportvereniging en de contributie meteen te regelen, zorgen dat gezinnen regelmatig te eten hebben. Door bijvoorbeeld in de ouderkamer van een school TV-Rijnmond aan te zetten, komt het contact met taal vanzelf.

Betrokken blijven is een andere sleutel tot succes in deze formule. Van Rijn: 'Een schoolmaatschappelijk werker kan een leerling doorverwijzen naar een andere instelling en dan een vinkje voor zichzelf zetten. Afgehandeld. Doorverwijzen zou verboden moeten worden in het sociaal domein. Voel je verantwoordelijk voor een gezin en blijf erbij.'

Kinderen met een taalachterstand hebben baat bij Bouw!, een preventief programma van Lexima. Lexima helpt leerlingen van groep 2 tot en met 4 die het risico lopen op problemen met lezen. Bouw! ondersteunt ruim 180.000 zwakke lezers op meer dan 5.800 scholen, waarvan een aantal in Rotterdam. Miriam Kist, onderwijsadviseur, en Anouk Oude Sogtoen, orthopedagoog, zweren bij deze aanpak.

‘Bouw! is tweeledig: preventief vroegtijdig inzetten en signaleren om te voorkomen dat er achterstanden ontstaan’, zeggen zij.

Het belang van in de buurt van mensen werken, net als Team Toekomst, onderkent incassobureau Flanderijn ook. Een front office medewerkster vertelt: ‘Flanderijn heeft veel oog voor bereikbaarheid: fysiek op diverse locaties, telefonisch, via internet, videobellen, chatsessies, etc. Bij problematische schulden met meer schuldeisers schakelen we een casemanager in. Mensen vragen heel vaak om uitleg over schriftelijke correspondentie. Zij zijn vaak de taal niet machtig. Ons personeelsbestand is uiteenlopend, veel medewerkers spreken meer talen. Daarom lukt het vrijwel altijd om mensen in hun eigen taal te woord te staan. Maar ook mensen met Nederlands als moedertaal hebben vaak uitleg nodig. Onze medewerkers leggen het vaak ambtelijke en formele taalgebruik uit in begrijpelijker taal. We leggen vooral uit wat er aan de hand is, wat er moet gebeuren en wat de mogelijkheden zijn.’

Bij Flanderijn is het gebruik schuldenaren complimenten te geven zoals ‘wat goed dat u contact opneemt’ en ‘fijn dat we samen aan een oplossing kunnen werken’. Die houding verlaagt drempels. In praktische zin is het goed er rekening mee te houden dat niet iedereen rond de 21ste van de maand salaris of uitkering ontvangt. Kleine zelfstandigen krijgen vaak pas betaald voor hun werkzaamheden na afronding daarvan. Voor deze groepen kan het slecht uitkomen als zij dan op de 1ste van de maand al aanmaningen ontvangen. Ook hier zou maatwerk veel onrust kunnen voorkomen.

Een incassobureau als Flanderijn is een commerciële onderneming waarvoor het innen van schulden een verdienmodel is. Daar zit geen liefdadigheid bij. Als een bedrijf de voordelen ziet van een menselijke benadering met oog voor de situatie waarin mensen met schulden verkeren, dan zou dat voor de overheid een overweging kunnen zijn om ook voor een soortgelijke aanpak te kiezen.

3. Het is nooit te laat

De gemeente kan niet genoeg doen om kinderen in een zo vroeg mogelijk stadium te stimuleren zich ondanks een moeizame uitgangspositie de basisvaardigheden meester te maken. En eigenlijk geldt hetzelfde voor volwassenen die deze missen. Voor hen geldt immers dat het nooit te laat is hun leven op orde te krijgen. Reint van der Vlis van de stichting Lezen en Schrijven: 'De helft van de mensen met schulden heeft moeite met de basisvaardigheden.[1] Zij moeten eerst hun neus stoten voor het besef doordringt dat ze er iets aan moeten doen. Schaamte speelt een belangrijke rol om dit uit te stellen.'

'De schuldenketen om mensen met schulden heen, banken, incassobureaus, het juridisch loket, de gemeente, zou een gemeenschappelijke taal moeten spreken om hen te helpen. Daarbij is het van belang mensen niet alleen uit de schulden te helpen, maar ook te onderzoeken wat mensen zelf kunnen doen om hun situatie te verbeteren. Wijkgericht werken is bij het tegengaan van schulden belangrijk. Aankloppen bij het onderwijs is lang niet altijd de beste oplossing. Wees fysiek in de wijk aanwezig en geef lessen op maat.'

Rotterdammers die aan den lijve ondervonden hoe makkelijk je schulden oploopt als je de taal niet machtig bent, zijn onder anderen de taalambassadeurs bij Lezen en Schrijven. Zij dragen waar het maar kan het belang van Nederlands leren uit, mede omdat ze daar zelf laat mee zijn begonnen en daardoor nogal wat schade hebben ondervonden. Elayna, Nihat en Efsun doen hun verhaal.

'Voor mijn gevoel komen schulden vaak door zowel het systeem als door een gebrek aan basisvaardigheden', zegt Elayna. 'Ik probeerde zelf iets te doen met de brieven die ik kreeg, maar veel mensen leggen ze gewoon weg en daar begint de ellende. Het systeem lijkt mensen in een hoek te drukken. Je hebt hulp nodig, maar krijgt die niet meteen. En door een gebrek aan vaardigheden ken je je rechten vaak niet. Het duurde vijf maanden voor ik hulp kreeg maar tegen die tijd zat ik al met schulden. Wat ik bij de gemeente miste was empathie en verder kijken. Het heeft heel lang geduurd voordat ik hulp met de taal kreeg terwijl dat een van de grootste problemen was.'

Nihat ervaarde iets vergelijkbaars: 'Toen ik mijn inkomen moest doorgeven aan de sociale dienst, liep ik meteen tegen het probleem aan dat ik geen Nederlands sprak. Ik was afhankelijk van anderen om mij te helpen met de taal. Maar dat bracht juist verwarring omdat ik van mijn omgeving verschillende, soms tegenstrijdige informatie kreeg. Het voelde heel oneerlijk want ik deed juist mijn uiterste best ondanks de taalbarrière. Dit zorgde voor veel stress aan mijn kant en onbegrip tussen mij en de overheid. Uiteindelijk lukte het me om werk te vinden en de situatie op te lossen, maar kort daarna kreeg ik nieuwe problemen, dit keer met de belastingdienst. Ik had geen idee hoe dat werkte en wist niet waar ik moest beginnen. De problemen stapelden zich op en het vinden van hulp bleek lastig. Uiteindelijk kwam ik toevallig de juiste mensen tegen die me konden helpen. Gelukkig waren er nog goede mensen die me wilden helpen. Een Huis van de Wijk heeft me bijvoorbeeld ondersteund. Dat heeft me veel vertrouwen gegeven.'

Efsun had het in het begin ook niet gemakkelijk. 'Elke keer als ik een brief kreeg, voelde het als een confrontatie', vertelt ze. 'Eén keer kwam ik €50 tekort voor de huur. Toen ik het geld alsnog stortte

[1] https://www.lezenenschrijven.nl/over-laaggeletterdheid/informatie-over-laaggeletterdheid-nederland

wilden ze weten waar dat geld vandaan kwam. Dat moest ik schriftelijk uitleggen, mondeling toelichten mocht niet. Het hele proces maakte me bang, omdat ik het niet kon overzien.'

Volgens Elayna zou het al erg helpen als ambtenaren meer empathisch zouden werken en buiten de eigen hokjes zouden durven te kijken. 'Het zou al helpen als ze zich zouden kunnen verplaatsen in de situatie van de persoon die tegenover hen zit', zegt ze. 'Nog beter zou het zijn als ze mensen inzetten die zelf zulke ervaringen hebben gehad. Zij weten als geen ander wat er mis kan gaan en wat beter zou kunnen.'

'Ik krijg bijvoorbeeld Nederlandse les, maar het voelt niet alsof ik echt Nederlandse les krijg. Er wordt te snel overgestapt naar grammatica en ingewikkelde teksten, terwijl mijn basis eerst op orde moet zijn. Die basis zou gekoppeld kunnen worden aan belangrijke onderwerpen zoals hoe je een zorgverzekering aanvraagt of hoe de belastingdienst werkt.'

Nihat denkt vooral aan praktische hulp: 'Het zou heel nuttig zijn als er meer vrijwilligers betrokken zouden zijn bij bijvoorbeeld de aangifte van je belastingen. Vrijwilligers doen dit werk niet voor het geld, maar omdat ze gemotiveerd zijn anderen te helpen. Soms lijkt het of ambtenaren die motivatie missen.'

Voor laaggeletterden is het dus belangrijk om bij het eerste contact hier (als dat mogelijk is) aandacht aan te besteden. Volgende stap is een programma op maat maken en dan samen naar taallessen kijken. Het is van groot belang dat er dan één persoon ook aanspreekpunt is. Zijn mensen eenmaal op een bepaald niveau gebracht, dan is het van groot belang de communicatie met hen hierop af te stemmen.

Efsun: 'Laaggeletterde mensen moet je vroeg helpen, maar je moet ook met ze meedenken en ze helpen in hun ontwikkeling. Standaardoplossingen werken niet. Ik wilde bijvoorbeeld graag docent worden. Ik had de mogelijkheid om ergens als vrijwilliger te gaan helpen in de klas. Door regels kon ik die functie niet oppakken. Terwijl het juist een mooie mogelijkheid was om later werk te vinden en mijn taalvaardigheden te verbeteren.'

4. Trek het zo breed mogelijk

In de hele verkenning naar de plaats van aandacht voor laaggeletterdheid in de schuldenketen, is het de Brede Raad 010 opgevallen dat het aanbod van taallessen groot is. Dat is positief, in principe zou vrijwel iedereen in de gelegenheid moeten zijn Nederlands te leren.

Een belangrijk leerpunt is dat je er niet bent met het aanbieden van voldoende lesmateriaal. Mensen raken door veel verschillende factoren in de schulden en zij zullen aan al die factoren moeten werken om te voorkomen dat zij opnieuw in de schulden belanden. Hun omstandigheden vragen om verandering op velerlei gebied.

Scholen spelen een belangrijke rol in het signaleren van laaggeletterdheid én schuldenproblematiek. Zoals Team Toekomst het aanpakt, speelt de school een centrale rol in het bestrijden van problemen zonder de school zelf er in hoofdzaak mee te belasten en dat is een goede zaak. Te vaak legt de overheid oplossingen voor problemen bij scholen neer, waardoor deze al overbelast zijn met allerlei extra taken en verantwoordelijkheden. Team Toekomst staat zelf met de enkels in de klei en gebruikt de school vooral als vindplaats.

Daarbij is het goed als gezinnen de handvatten aangereikt krijgen om hun huishouden in de toekomst zelf in goede banen te leiden. Als de begeleiding voldoende heeft geholpen, kunnen gezinnen het leven zelf weer aan. Dus geen hospitalisering maar bevorderen van zelfredzaamheid.

Altijd zullen hier uitzonderingen op zijn en voor die uitzonderingen zijn andere oplossingen denkbaar, zoals blijvend onder beheer blijven staan van een regisseur die de financiën van een huishouden tot in lengte van jaren beheert. Als zo'n regisseur ook de maatschappelijke bagage heeft om erop toe te zien dat leden van het gezin zich ontwikkelen, bijvoorbeeld op taalgebied, is er een kans dat het ook met deze gezinnen een keer goedkomt.

Sportverenigingen zijn bij uitstek een plek waar Rotterdammers bij elkaar komen in een ontspannen setting. In de kantine is het meestal gezellig, de mensen voelen zich er op hun plaats. Tegelijk is bijvoorbeeld een achterstand in de betaling van contributie een indicatie voor schuldenproblematiek. De gemeente kan hier haar voordeel mee doen. Wil je in contact komen met mensen, dan moet je ze opzoeken op dit soort plaatsen, een basis van vertrouwen kweken en vervolgens, bijvoorbeeld bij mensen thuis, bespreken of je iets voor hen kunt betekenen. Ja, een arbeidsintensieve benadering, maar wel één waarmee je een basis van vertrouwelijkheid kunt bereiken.

Een andere les die de gemeente kan trekken, is dat een benadering van én-én hier meer dan ooit van toepassing is. Op de website werken aan gemakkelijke taal, zoals bijvoorbeeld bij het Schuldenlab MVS (Maassluis Vlaardingen Schiedam), aan eenvoudige filmpjes met uitleg die op de site van Rotterdam te zien zijn én een wijkgerichte aanpak via school. Als je goed luistert naar de taalambassadeurs is een verwijzing naar de Vraagwijzer en 14010 geen afdoende oplossing. Dat is juist het punt waar mensen met gebrekkige basisvaardigheden de weg kwijt raken.

Zorg liever voor een loket in de wijk waar een echt mens klaar zit om hulp te bieden, bij voorkeur iemand met ervaringskennis. En laat die hulp bestaan uit het oplossen van de acute problemen en het aanbieden

van taallessen, op maat voor degene die ze nodig heeft. Daarbij is het van belang oog te hebben voor het moment waarop die lessen effectief zullen zijn. Zolang mensen nog vol in de stress zitten over hun schulden, schiet leren niet op. Een mooi voorbeeld is Stadsring51, dat zeer diverse hulp biedt aan inwoners van Amersfoort, Leusden en Bunschoten. Zie https://stadsring.nl/.

Positieve ontwikkelingen zijn er zeker ook. Die zijn er zeker. Zo zegt Marjorie Malbons, oprichter van stichting MAIT (Mijn Administratie Is Top): 'De voordeur voor hulpvragers is al een stuk warmer geworden. Er wordt al anders met mensen gecommuniceerd. Echter niet door iedereen. Vooral bij schuldbemiddelaars merk ik nog vaak de oude aanpak. Er zit wel schot in en dat is positief. Ik merk ook dat de communicatie en aanpak om in schuldhulptraject te komen laagdrempeliger is geworden.'

Digitale communicatie laagdrempelig maken vraagt om samenwerking tussen verschillende organisaties. Als je iets wilt aanvragen gaat dat vaak via DigiD. Heb je bijvoorbeeld een uitkering en je hebt net ingelogd met DigiD, dan kom je vaak in een digitale omgeving van de Participatiewet. Het taalgebruik is daar ambtelijk, formeel en ingewikkeld. Dus als je niet samenwerkt aan vereenvoudiging, loop je het risico dat je iemand met gemakkelijke taal naar een complexe omgeving brengt, waar hij of zij de weg kwijtraakt.

De gemeente is bezig met verbeteringen, onder meer in de communicatie via de website. Ook de instelling van het Geldplein, een samenvoeging van het Expertiseteam Financiën (ETF) en de Kredietbank, zal op termijn hopelijk leiden tot een betere dienstverlening. Vooralsnog zal dan ook de houding van medewerkers moeten verbeteren. Recent vertelde een jongere ons nog hoe hij zich zwaar geïntimideerd voelde toen een medewerker van het Geldplein hem wees op waar hij allemaal aan moest voldoen om in aanmerking te komen voor een schuldentraject terwijl hij de toezegging voor dit traject al binnen had.

5. Conclusie

De gemeente Rotterdam doet veel aan de bevordering van geletterdheid onder haar bevolking en het onder de knie krijgen van andere basisvaardigheden. Dat is fijn. Probleem is dat de mensen om wie het gaat, meer dan alleen een taalprobleem hebben. Schulden, geen werk, slechte huisvesting, weinig kansen en een beperkt netwerk komen er veelal bij en dat maakt het niet eenvoudiger om problemen op te lossen. Ja, de gemeente ziet dit vast ook. We kunnen het alleen niet genoeg benadrukken. Een specifieke plaats in de schuldenketen waar de gemeente aandacht moet schenken aan het ontbreken van basisvaardigheden is niet aan te geven. Het gaat erom iets te ondernemen zodra je het ontdekt. Preventie van laaggeletterdheid staat dus op één. Dus begin je bij de kinderen met kans op het niet ontwikkelen van basisvaardigheden. Vervolgens is het belangrijk voor volwassenen die moeite met basisvaardigheden hebben, dat de toegang goed vindbaar is. Informatie moet beschikbaar zijn zowel digitaal als in folders, altijd in begrijpelijke taal met pictogrammen. Als mensen dan aankloppen: lever maatwerk, werk stresssensitief, stel één regisseur aan, werk wijkgericht, zoek mensen op de plekken op waar ze zelf graag komen, etc. En als mensen eenmaal hulp hebben gehad, is het zaak bij hen betrokken te blijven, dus nazorg te bieden.

Wat de Brede Raad 010 uit zijn onderzoek opmaakt, is dat de gemeente haar pijlen nog wat scherper zou kunnen richten op het voorkomen en terugdringen van laaggeletterdheid. In dat licht zijn de adviezen op pagina 5 te bezien.