



# ‘Met je brieven ben ik dagelijks aan het stoeien’

**Nederland telt 2,5 miljoen volwassenen die grote moeite hebben met lezen en schrijven. Vaak laten ze uit schaamte niets merken, maar raken ze steeds verder achterop. Vooral nu we zoveel zaken online regelen. Schrik niet, maar laaggeletterdheid kost de samenleving jaarlijks 1,2 miljard euro. Dus hoe houden we iedereen aangehaakt? Woningcorporatie deltaWonen uit Zwolle hield er woensdag 11 september een boeiend congres over. Waar opvallend veel positieve energie vrij kwam.**

Dat het thema leeft, blijkt wel uit het aantal aanmeldingen. Er is vooraf voorzichtig gerekend op honderd deelnemers. Maar er zitten ruim 180 mensen in de zaal. Locatie: schouwburg Odeon aan de Blijmarkt. Hartje Zwolle. In het publiek veel zakelijke relaties van de woningcorporatie. Denk aan partners van bouw- en onderhoudsbedrijven. Maar ook vertegenwoordigers vanuit de overheid, het onderwijs en allerlei maatschappelijke organisaties. Gespreksleider Erik van der Spek laat de aanwezigen kauwen op tekstregels uit een gedicht van Linda Vogelesang. Het gaat over verstoppertje spelen. Beeldspraak die prima past in de sfeer van de middag. Want ook laaggeletterden houden zich immers schuil. Veelal uit schaamte.

## Brieven blijven liggen

Evert Leideman, directeur-bestuurder van deltaWonen, gebruikt zijn inleiding om het beeld over de doelgroep bij te stellen. Want te vaak wordt gedacht dat laaggeletterden een andere etnische afkomst hebben. Onzin. Het zijn juist vaak mensen van wie je het helemaal niet verwacht. Destijds zwenkten twee medewerkers het probleem bij hem aan. Marjolijn Gerrits (afdeling incasso) en Wonny uit de Bulten-Stuiver (woonconsulent) komen dagelijks huurders tegen die moeite hebben met de taal. Brieven blijven liggen, rekeningen worden niet betaald. Schulden liggen op de loer. Met alle gevolgen van dien. Inmiddels heeft de corporatie bijna alle medewerkers getraind in de problematiek. Hoe herken je deze mensen? En hoe pas je de eigen communicatie erop aan? Dat heeft voor een ommekeer gezorgd. Nu is het tijd om ook de partners hierin mee te krijgen, vindt Leideman. Reden waarom hij verderop tijdens het congres relaties uitnodigt een pact te ondertekenen. Want ja, praten is mooi, maar er is actie nodig.

## In de benen komen

Met dat laatste is Geke van Velzen het helemaal eens. De directeur-bestuurder van Stichting Lezen & Schrijven houdt een vurig pleidooi voor het veel meer samen optrekken. Niet wachten op de politiek, maar als bedrijfsleven, onderwijs en maatschappelijke organisaties zelf in de benen komen. Want 2,5 miljoen laaggeletterden krijg je niet in een paar jaar bijgeschoold. Dat vraagt iets van ons allemaal. Brieven begrijpelijk houden. Doorvragen als je merkt dat iemand het niet snapt.



Er liggen veel kansen, vertelt Van Velzen. Als een laaggeletterde zijn probleem niet langer hoeft te verhallen, geeft dat veel minder stress en ziekteverzuim. Juist deze groep heeft geleerd creatief te zijn in het verhallen van de handicap. Met hulp - via Taalpunten, bijvoorbeeld - en bijscholing kunnen ze prima aan de slag in de techniek, het transport of de zorg. Zo lossen we wellicht ook nog de krapte op de arbeidsmarkt op, weet zij. Bedrijven doen er goed aan om personeel met taalachterstand veel sneller door te verwijzen, vindt de directeur van Stichting Lezen & Schrijven. Vooral in dit digitale tijdperk. Van roosters tot je personeelsdossier. Bijna alles gaat online.

## Meer geld voor opleidingen

Heeft mevrouw prof. dr. Geert ten Dam hier nog iets aan toe te voegen? De bestuursvoorzitter van de Universiteit van Amsterdam sluit zich dankbaar aan bij het duidelijke verhaal van Van Velzen. Ze is tevens kroonlid van de Sociaal-Economische Raad (SER) en in die rol adviseert ze het Nederlands kabinet. Ten Dam vindt dat de overheid veel meer geld moet uittrekken om laaggeletterdheid te bestrijden. Vooral voor opleidingen. Nu is dat 84 miljoen euro per jaar, terwijl het driedubbele meer in de richting komt, vindt ze. Het kan aan alle kanten beter. Iemand die nu budget aanvraagt voor een taalstudie moet vaak online een formulier invullen. En dat is nou net wat ze zo lastig vinden, weet Ten Dam. Ook zij spreekt over het belang voor de hele samenleving. Want laaggeletterdheid werkt door alle generaties heen. Er dreigt achterstand. Kinderen van laaggeletterden lopen risico zelf ook in die situatie te belanden. De kloof wordt alleen maar groter. Ook in politiek opzicht bereik je de mensen niet meer. Doen we niets, dan ontwricht 't de maatschappij, voorspelt Ten Dam.

## Vliegtuigjes door de zaal

Volop urgentie dus. Dat blijkt ook wel uit de vliegtuigjes die even later door de zaal vliegen. Daarop mogen bezoekers vragen schrijven aan de minister. Vanuit deltaWonen gaat er namelijk een delegatie naar Den Haag om de uitkomsten van het congres bij de juiste bewindspersonen neer te leggen. Zoals gezegd: de corporatie wil niet alleen woorden, maar ook daden. De gemeente Zwolle heeft dat al aardig opgepakt.



Brieven van de gemeente zijn al veel eenvoudiger en daardoor begrijpelijker geschreven, vertelt wethouder Michiel van Willigen. Uiteraard om zoveel mogelijk mensen te bereiken. Toch blijft het lastig. Hij doet een oproep om negatieve voorbeelden te blijven melden. En hij is blij met het initiatief van deltaWonen. Van Willigen hoopt dat meer organisaties het goede voorbeeld volgen.

Veel jongeren vinden het lastig om langere tijd achter elkaar te lezen, weet Frank Schaafsma, programmaleider 'betekenisvol (taal)onderwijs' bij Deltion College. Dat vraagt soms om een andere aanpak. Zo lezen MBO-studenten maar ook docenten inmiddels op vaste momenten in de week een boek dat ze zelf hebben uitgekozen. Kwestie van verleiden en aanmoedigen, lacht Schaafsma. De eerste tien bladzijden zijn verplicht, daarna willen de meesten uit zichzelf al doorlezen. Want ja, dan zitten ze in het verhaal...

## Zorg eerst voor vertrouwen

Ook ervaringsdeskundigen komen aan het woord. Zoals Hans Kasser (67). Ooit had hij een eigen bouwbedrijf met ruim veertig man personeel. Hij kon nauwelijks lezen, maar wist het altijd te verbloemen. Totdat de zaak failliet ging en hij opnieuw iets moest opbouwen. Via een psycholoog en een taalcoach kwam hij verder. Nu vertelt hij overal in Nederland hoe eenzaam het was. Hij geeft ook een tip: zorg eerst voor vertrouwen en ga daarna het gesprek aan met een laaggeletterde. Want schaamte en onzekerheid zitten heel diep. Iemand laat zich niet meteen in de kaart kijken en helpen. Dus ook hier speelt de doelgroep (hoe begrijpelijk ook) soms verstoppertje. Best lastig.



Om deltaWonen te bedanken voor alle inzet krijgt adjunct-directeur Klant en Wonen, Martijn Sweitser, vlak voor de pauze een medaille uitgereikt. Het is een nominatie van de Stichting Lezen & Schrijven. De corporatie maakt nu kans op de Taalheldenprijs, in de categorie Bruggebouwers. Dat is binnen de provincie Overijssel. De landelijke uitslag volgt begin 2020. Sweitser is naar eigen zeggen sprakeloos. En dat zegt genoeg, als je deze man van het woord een beetje kent.

## Is eenvoudig wel professioneel?

Na de pauze vertellen Noortje de Boer (manager Wonen Salverda Bouw) en Elbert-Jan Hesse (algemeen directeur Novon Schoonmaak) over hun ervaringen met laaggeletterdheid. De Boer gebruikt doorgaans eenvoudige taal voor alle brochures (niveau B1, voor de kenners). Maar niet al haar zakenrelaties vinden dat logisch. Ze kreeg al eens de opmerking dat het niet professioneel overkwam. Dus ja. Is iedereen wel bereid om die stap te zetten?

Hesse legt uit dat zijn schoonmaakbedrijf pictogrammen en video's gebruikt om instructies uit te delen aan het personeel. Maar hij loopt ook tegen regelgeving aan. Door de AVG-richtlijnen (voor bescherming van persoonsgegevens) mag hij loonbriefjes niet meer over de post versturen. Die moeten nu digitaal, via een portaal. Een flink aantal medewerkers beheerst de taal niet en ontbreekt het aan digitale vaardigheden. Zij melden zich nu op de dag van uitbetaling bij de administratieafdeling: 'Is mijn loon al overgemaakt?'. Dat geeft extra drukte. We hebben die dag extra mensen nodig.

## Voorlezen aan kinderen

Lichtend voorbeeld van hoe het allemaal toch weer goed kan komen, is Corrie de Koster. Ze is 55 jaar, woont in Zwolle en werd indertijd geholpen door Anneke Jansen, coördinator van Taalpunt Zwolle. De Koster komt uit een groot gezin waar weinig begeleiding was voor schoolwerk. Op haar dertiende ging ze al aan het werk. Lezen en schrijven kon ze nauwelijks. Een woord per blaadje. Ze liet het meeste aan haar partner over en raakte meer en meer geïsoleerd. Door hulp van Taalpunt is alles veranderd. De Zwolse kan nu zelf voorlezen aan kinderen, waar ze vroeger het verhaal gewoon verzon, op basis van de plaatjes in het boek. Ze is er - terecht - trots op.

Aan het eind van de middag ondertekenen vele partijen het pact dat door Lezen & Schrijven, Taal voor het Leven en deltaWonen is opgesteld. Ook andere organisaties kunnen later nog aansluiten. Bedrijven die tekenen, beloven meerdere dingen. Dat zij personeel trainen in het signaleren van laaggeletterdheid, bijvoorbeeld. Maar ook dat ze eenvoudiger communi-

ceren met klanten en medewerkers.

Op het podium is het inmiddels tijd voor de groepsfoto. Allemaal stralende gezichten. Volop energie. Een mooi resultaat. Dit gaat hoe dan ook verder.

En dan wordt het toch nog muisstil in de zaal. Want het slotwoord is aan Luna Wicks. Een jonge dichter uit Zwolle. Ze vat de middag knap samen door zich te verplaatsen in een laaggeletterde. 'Ik lees letters, maar je woorden zijn te moeilijk. Met je brieven ben ik dagelijks aan het stoeien. Ik lijk misschien gelukkig en fatsoenlijk, en mijn lach is heel aandoenlijk, maar van binnen voel ik pijn. Want jij weet niet, dat ik niet mijzelf kan zijn.'