

Laaggeletterdheid binnen de gemeente Houten

- Kwalitatief onderzoek naar behoeften van laaggeletterden en hoe de gemeente Houten hierop kan inspelen -

Esmee Kamphuis 4049276
Master "Arbeid, zorg en participatie"
Supervisie : Dr. Dorota Lepianka
Aantal woorden : 10379



Universiteit Utrecht

Abstract

Laaggeletterdheid in Nederland is een groot probleem. Nederland telt 1,3 miljoen laaggeletterden tussen 16 en 65 jaar. Gebrek aan lees- en schrijfvaardigheid kan leiden tot armoede, slechtere gezondheid en slechtere huisvesting. Laaggeletterdheid brengt hierdoor hoge kosten met zich mee voor de regering. De totale jaarlijkse kosten van laaggeletterdheid worden in Nederland geschat op ca. €560 miljoen. Uit onderzoek blijkt dat er een mismatch ontstaat tussen beleid en datgene waar behoefte aan is. Dit kwalitatieve onderzoek richt zich op het in kaart brengen van de behoeften van de laaggeletterden binnen de gemeente Houten, op het gebied van dienstverlening en informatievoorziening. Daarnaast wordt gekeken hoe de taalvaardigheden van deze doelgroep verbeterd kunnen worden, om zelfredzaamheid te verhogen. Op basis van deze behoeften wordt er gestreefd naar een passend beleidsadvies om het gebruik van geïmplementeerd beleid onder laaggeletterden te verhogen. Data is verzameld door het afnemen van 21 semigestructureerde interviews met laaggeletterden en experts op het gebied van laaggeletterdheid. Uit de analyse komt naar voren dat eenvoudige communicatie en persoonlijk contact de randvoorwaarden zijn voor goede dienstverlening en informatievoorziening. Daarnaast wordt een veilige, laagdrempelige omgeving gezien als voorwaarde voor deelname aan cursussen/activiteiten om lees- en schrijfvaardigheden te verbeteren. Schaamte en stigmatisering blijken belangrijke factoren te zijn bij de huidige mismatch tussen geïmplementeerd beleid en de doelgroep waarvoor dit beleid bedoeld is. Wel is het begrip “stigmatisering” ambivalent : waar de gemeente haar best doet om stigmatisering te voorkomen, wordt dit door het huidige beleid juist in stand gehouden.

Inhoudsopgave

1. Inleiding
2. Theoretisch kader
 - 2.1. Laaggeletterdheid
 - 2.2. Zelfredzaamheid
 - 2.3. Beleid
 - 2.4. Motivatie
 - 2.5. Behoeften
 - 2.6. Stigmatisering
 - 2.7. Hulpzoekend gedrag
 - 2.8. Casus gemeente Houten
3. Methode
 - 3.1. Onderzoeksdesign
 - 3.2. Dataverzameling
 - 3.3. Respondenten
 - 3.4. Analyse
4. Resultaten
 - 4.1. Beleid
 - 4.2. Experts
 - 4.3. Burgers
 - 4.4. Overeenkomsten en verschillen experts en burgers
 - 4.5. Uitdagingen voor gemeente Houten
5. Conclusie
6. Referenties
7. Bijlagen
 - 7.1. Topiclist experts
 - 7.2. Topiclist laaggeletterden
 - 7.3. Codeboom

1. Inleiding

Onze samenleving wordt gekenmerkt als een digitale kennissamenleving. Steeds meer overheidsdiensten worden digitaal aangeboden, terwijl veel mensen beperkte (digitale) basisvaardigheden hebben. Hierdoor kan de doelgroep die niet-digitaal vaardig is moeilijk mee komen met deze digitalisering van diensten (De Greef, Segers, & Nijhuis, 2014). Nederland telt 1,3 miljoen laaggeletterden tussen de 16 en de 65 jaar (De Greef, Segers, & Nijhuis, 2014). Mogelijk bestaat er een verband tussen het gebrek aan digitale vaardigheden en laaggeletterdheid (Algemene Rekenkamer, 2016).

Het Nederlandse kabinet stelde als doel dat alle burgers uiterlijk in 2017 hun zaken met de overheid digitaal af konden handelen. Burgers hebben te maken met bijvoorbeeld het inloggen met DigiD, navigeren op websites, digitale post en het invullen van digitale formulieren. Telefonisch contact met de overheid is nog wel mogelijk, maar dit vereist navigatie door een keuzemenu om bij de juiste persoon terecht te komen. Persoonlijk contact is mogelijk via een loket, echter wil de overheid dat burgers zoveel mogelijk gebruik maken van het digitale kanaal (Cremers & Van Schendel, 2017). Laaggeletterden hebben een voorkeur voor telefonisch of persoonlijk contact. Vanwege het gebrek aan kennis en vaardigheden is het lastig om te gaan met deze digitale vorm van informatie- en communicatietechnologie (Cremers & Van Schendel, 2017). Wanneer men niet in staat is deze digitale overheidsdiensten te gebruiken, beïnvloedt dit de zelfredzaamheid (Van Hogendorp, 2017).

Het is van maatschappelijk belang om de laaggeletterdheid terug te dringen, met behulp van onderwijsvoorzieningen, bijvoorbeeld lees- en schrijfvaardigheids cursussen. Om onderwijsvoorzieningen aan te bieden die aansluiten bij de behoeften van deze doelgroep, dienen de behoeften van laaggeletterden geïnventariseerd te worden. Wanneer het onderwijsaanbod hier goed op aansluit, zal de participatie toenemen. Bezig zijn met lezen, schrijven en rekenen is van groot belang voor het individuele en maatschappelijke welzijn. Deze lees-, schrijf- en rekenvaardigheden - op het werk of buiten het werk - zijn gerelateerd aan de inkomsten van werknemers. Hoe hoger deze vaardigheden zijn, hoe hoger hun inkomsten zijn (Grotlüschen, Mallows, Reder, & Sabatini, 2016). Laaggeletterden participeren minder actief in de samenleving. Daarnaast scoort deze doelgroep slechter op gezondheid en brengt laaggeletterdheid veel kosten met zich mee. De totale jaarlijkse kosten van laaggeletterdheid wordt in Nederland geschat op ca. €560 miljoen, onder andere doordat laaggeletterden minder productief zijn op de arbeidsmarkt (De Greef, Segers, & Nijhuis, 2014). Laaggeletterden worden gezien als een zwakkere groep binnen de samenleving, omdat zij niet volledig kunnen

functioneren binnen deze samenleving (Grotlüschen, Riekman, & Buddeberg, 2016). Het is dus van belang om deze vaardigheden bij de laaggeletterden te verhogen. Onderzoek naar het beter bereiken van deze doelgroep en het in kaart brengen van de behoeften op het gebied van informatievoorziening en dienstverlening, zal resulteren in een betere aansluiting tussen laaggeletterden en gemeentelijk beleid. Daarnaast is de verwachting dat betere aansluiting leidt tot een verhoogde deelname aan cursussen/activiteiten om lees- en schrijfvaardigheden te verbeteren.

Het huidige beleid in Nederland om laaggeletterdheid aan te pakken, wordt uitgevoerd door gemeenten. Er wordt per gemeente een budget vrijgesteld voor scholing van laaggeletterden. Hierbij worden cursussen voor taal en rekenen aangeboden. Het effect van deze scholing en cursussen is echter onbekend (Algemene Rekenkamer, 2016).

Het blijkt dat laaggeletterde volwassenen niet tot nauwelijks educatie volgen. Dit wordt mogelijk veroorzaakt door gebrek aan intentie te willen leren of door schaamte (Grotlüschen, Riekman, & Buddeberg, 2016). Door de heersende stigma ontstaat een vicieuze cirkel; de laaggeletterden komen niet uit voor het feit dat zij laaggeletterd zijn door de heersende schaamte, waardoor zij geen educatie volgen en hun vaardigheden niet verbeteren. Laaggeletterden zijn geneigd om hun gebrek aan vaardigheden te verbergen en hierdoor vragen om hulp te vermijden. Het verbergen van gebrek aan lees- en schrijfvaardigheden en het vermijden van het vragen voor hulp kan negatieve gevolgen hebben voor het welbevinden van deze doelgroep.

Psychologisch welbevinden is een inherent onderdeel van de behoeften van mensen en is cruciaal voor het kunnen leven van een goed leven. Wanneer men last heeft van schaamtegevoelens, wordt deze basisbehoefte ondermijnd. Uit recent onderzoek blijkt er een verband te bestaan tussen schaamte en beleid gericht op armoedebestrijding (Roelen, 2017). Dit beleid is ambivalent, waarbij beleid de intentie heeft schaamte te voorkomen en tegen te gaan, maar deze schaamte tegelijkertijd veroorzaakt en versterkt. Beleid kan op openlijke manieren stigmatiseren, bijvoorbeeld door een nieuw type 'andersheid' te introduceren, of door bestaande verschillen te benadrukken en te versterken (Roelen, 2017). Dit onderzoek streeft naar een betere match tussen het geïmplementeerde beleid en de doelgroep waarvoor dit beleid bedoeld is. Op deze manier kan schaamte en stigmatisering worden tegen gegaan.

Laaggeletterden hebben vaak te maken met armoede en schaarste. Langdurige blootstelling aan schaarste veroorzaakt een verandering in de hersenverbindingen (Jungmann & Wesdorp, 2017). Deze verandering wordt veroorzaakt door langdurige blootstelling aan stress, als gevolg van schaarste. Stress heeft een directe invloed op de werking van de hersenen.

Aanhoudende stress leidt zelfs tot een andere ontwikkeling en structuur van de hersenen. Hierdoor wordt deze doelgroep beperkt in hun mogelijkheden de eigen situatie te verbeteren. Functies als impulsbeheersing, werkgeheugen en mentale flexibiliteit zijn cruciaal om succesvol te kunnen zijn in de huidige maatschappij. Mensen die opgroeien en leven onder condities van chronische stress, ontwikkelen een andere breinarchitectuur, waardoor probleemoplossend handelen, eigen verantwoordelijkheid nemen en de zelfredzaamheid negatief wordt beïnvloed. Het is belangrijk rekening te houden met de beperkt beschikbare of ontwikkelde mentale vermogens om problemen aan te pakken. Het is van belang hen in een dienstverleningscontext te brengen waarin zij de eigen verantwoordelijkheid naar vermogen kunnen invullen en ontwikkelen (Jungmann & Wesdorp, 2017). Daarom moet er in kaart worden gebracht wat de behoeften zijn van laaggeletterden om zo het beleid hier op aan te kunnen passen.

Kortom, het is van belang dat voorzieningen die de gemeente biedt voor laaggeletterden aansluiten op de behoeften van deze doelgroep. In dit onderzoek zal in gesprek worden gegaan met laaggeletterden binnen de gemeente Houten om de volgende onderzoeksvraag te beantwoorden; “Wat zijn de behoeften van de laaggeletterden op het gebied van dienstverlening en informatievoorziening en hoe kan de gemeente Houten hierop inspelen om zo de zelfredzaamheid van deze doelgroep te vergroten?” Daarnaast zal de volgende deelvraag aan bod komen; “Welke rol speelt stigmatisering van laaggeletterden in het wel of niet gebruiken van geïmplementeerd beleid voor deze doelgroep en hoe beïnvloedt dit beleid de zelfredzaamheid?”

2. Theoretisch kader

2.1. Laaggeletterdheid

In Nederland zijn er ongeveer 1,3 miljoen mensen tussen de 16 en de 65 jaar laaggeletterd, ongeveer 10% van de werkende bevolking (De Greef, Segers, & Nijhuis, 2014). Dit percentage is de afgelopen twee decennia stabiel gebleven en zal naar verwachting tot ten minste 2020 aanhouden. Deze groep laaggeletterden bestaat uit twee groepen; de laaggeletterden met Nederlands als eerste taal en de laaggeletterden die Nederlands leren als hun tweede taal.

Laaggeletterdheid wordt gedefinieerd als mensen in de leeftijd van 16 tot en met 65 jaar die op of onder niveau 1 van taalvaardigheid scoren (Sijbers, Allen, & Van de Velden, 2016). Dit niveau staat voor de mate van bekwaamheid waarbij een persoon leesopdrachten succesvol kan voltooien met betrekking tot korte teksten en relatief eenvoudige opdrachten en wiskundige taken met basishandelingen kan uitvoeren (Grotlüschen et al., 2016).

Laaggeletterdheid neemt toe met de leeftijd: terwijl slechts 5% van de bevolking van 16-24 jaar laaggeletterd is, is 21,5% van de laaggeletterden tussen 55 en 65 jaar. Het opleidingsniveau van laaggeletterden is meestal laag, 42% heeft een lagere school niveau. Daarnaast is ongeveer twee derde van de laaggeletterden autochtoon, de rest is migrant van de eerste en tweede generatie. Deze cijfers bieden richtlijnen voor ontwerp en beleid: laaggeletterden zijn waarschijnlijk oudere, laagopgeleide, autochtone mensen. Laaggeletterden werken minder vaak met computers en technologie dan mensen met een hogere alfabetiseringsgraad. Hierdoor ontstaat mogelijk een kloof tussen de “hoog geletterden” die in staat zijn om met moderne computertechnologie te werken, en de laaggeletterde mensen die daartoe niet in staat zijn (Schouten et al., 2017).

De verschillen in de bevolking wat betreft de taalvaardigheid worden steeds groter, waardoor de sociale ongelijkheid toeneemt. Taalvaardigheid is sterk gerelateerd aan arbeidsmarktparticipatie, maatschappelijke participatie en aan gezondheid (De Greef, Segers, & Nijhuis, 2014). Daarnaast bestaat er een verband tussen armoede en laaggeletterdheid. Er is sprake van een lage participatie op de arbeidsmarkt, wat negatieve financiële consequenties heeft (Van Hogendorp, 2017). Ook wordt de zelfredzaamheid van de doelgroep laaggeletterden negatief beïnvloed door het gebrek aan lees- en schrijfvaardigheden. Wanneer men niet in staat is zelfstandig te functioneren binnen de maatschappij, beïnvloedt dit de zelfredzaamheid van deze persoon (Grotlüschen, Riekman, & Buddeberg, 2016).

2.2. Zelfredzaamheid

Iemand die laaggeletterd is, is veelal afhankelijk van hulp en diensten van anderen. Deze afhankelijkheid van anderen maakt dat laaggeletterden een verminderde zelfredzaamheid hebben. Zelfredzaamheid wordt gedefinieerd als het met zo min mogelijk overheidssteun een zelfstandig leven kunnen leiden (Movisie, 2013). Zelfredzaamheid is het doel wanneer er compenserende voorzieningen worden aangeboden door de overheid (Movisie, 2013).

Het begrip zelfredzaamheid is belangrijk wanneer het gaat om de steeds meer digitale overheid. Wanneer men niet mee kan komen met de digitalisering van overheidsdiensten, wordt de zelfredzaamheid van deze burger negatief beïnvloed. Wanneer beleid gevormd wordt om de zelfredzaamheid te verhogen, is het van belang dat het beleid toegankelijk is, ook voor diegenen die niet digitaal-vaardig zijn. Laaggeletterden hebben meestal geen of nauwelijks digitale vaardigheden (Van Hogendorp, 2017).

De overheid heeft hoge verwachtingen van de (financiële) zelfredzaamheid van burgers. Om zelfredzaam te kunnen zijn en te blijven, moet iemand voldoende kunnen lezen, schrijven, rekenen en kunnen werken met een computer (Van Hogendorp, 2017). Het is voor de laaggeletterden een hele opgave om hun administratie op orde te houden. Brieven zijn voor deze doelgroep moeilijk te begrijpen. Er wordt veelvuldig gebruik gemaakt van formeel taalgebruik, wat voor de laaggeletterden lastig is.

Armoede en laaggeletterdheid zijn twee begrippen die vaak samen voor komen, omdat laaggeletterdheid een belemmering is om zelfredzaam te zijn en armoede de kans op laaggeletterdheid vergroot (Van Hogendorp, 2017). Belemmering van zelfredzaamheid kan leiden tot armoede en dus tot een zwakkere positie in de samenleving. Deze zwakkere positie heeft nadelige gevolgen voor deze groep in de samenleving. Om deze zwakkere positie tegen te gaan, wordt er beleid gevoerd. Echter blijkt het dat beleid niet altijd wordt gebruikt door diegenen waarvoor het bedoeld is. Wanneer er een mismatch bestaat tussen beleid dat is gevormd en de doelgroep waarvoor dit beleid bedoeld is, kan er sprake zijn van “non-use” van beleid.

2.3. Beleid

Wanneer beleid wordt gevormd, moet dit aansluiten bij de doelgroep waarvoor het beleid is bedoeld. Het kan zo zijn dat de doelgroep geen aanspraak maakt op de overheidsdiensten, of dat het niet aansluit bij hun behoeften. Het blijkt dat “non-use”, oftewel het niet benutten, een

veelvoorkomend fenomeen is bij een groot aantal beleidsprogramma's (Vandoninck & Brans, 2016).

Hoewel individueel gedrag en individuele keuzes een belangrijke factor zijn voor het verklaren van "non-use", blijken meer beleid-gerelateerde factoren ook van invloed te zijn. Daarom is het "Three-T-model" ontwikkeld, wat staat voor "thresholds", "trade-offs" en "triggers"; waarbij wordt aangenomen dat bepaalde gebeurtenissen (bijvoorbeeld ontslag) in het leven van het individu invloed uitoefenen op het gebruik van beleid. De drempels waar individuen tegenaan lopen bij de "use" van beleid, bijvoorbeeld langdurige procedures, wordt opgevolgd door een "toepassingsfase" waarin het individu beslist of het beleid wel of niet gebruikt gaat worden. Wanneer de verplichte procedures die voorafgaan aan het gebruik van een bepaald beleid te ingewikkeld zijn en de aanvragen te lang duren, kan dit ervoor zorgen dat de doelgroep afhaakt, wat resulteert in "non-use". Ook de wijze van informatie, administratie, voordelen en de mate van stigma spelen een rol in de "(non-)use" van beleid (Vandoninck & Brans, 2016).

Communicatieve middelen hebben een positief effect op de mate van gebruik van beleid, voornamelijk bij persoonlijke en directe communicatie met de desbetreffende persoon. Ook de context waarin het beleid plaatsvindt en wordt uitgevoerd speelt een belangrijke rol. Daarnaast moet de doelgroep zich bewust zijn van de voordelen die deze diensten met zich mee brengen, om er optimaal gebruik van te maken. Wanneer er diensten worden aangeboden om de vaardigheden van de laaggeletterden te verbeteren, is het van belang dat met de bovengenoemde factoren rekening wordt gehouden (Vandoninck & Brans, 2016).

Motivatie is ook een factor die de mate van gebruik van beleid beïnvloedt. Zo heeft de inzet van financiële stimuleringen een positief effect op de mate van gebruik van het geïmplementeerde beleid. Ook moet het beleid aansluiten op de behoeften van de doelgroep en moet het voordeel van beleid worden ingezien, want alleen dan zal de doelgroep gemotiveerd zijn om gebruik te gaan maken van het geïmplementeerde beleid (Vandoninck & Brans, 2016).

2.4. Motivatie

Motivatie speelt een rol in de "(non-)use" van geïmplementeerd beleid. Er zijn twee vormen motivatie: extrinsieke en intrinsieke motivatie. De extrinsieke motivatie is gerelateerd aan dingen als carrière, salaris en externe druk (o.a. van de sociale omgeving) (Windish, 2015). Iemands motivatie is gerelateerd aan de kans op verbetering van hun huidige positie. Wanneer laaggeletterden educatie volgen vanuit extrinsieke motivatie, bijvoorbeeld vanwege druk van de sociale omgeving of verplichting, houdt dit geen stand. Steunende sociale relaties zijn van

belang wanneer het gaat om motivatie om vaardigheden als lezen, schrijven en rekenen te verbeteren. Deze relaties hebben betrekking op de relatie tussen leeftijdsgenoten, maar ook docenten en andere actoren. Wanneer deze relaties niet steunend zijn, is er verminderde motivatie om vaardigheden te verbeteren. Verbetering van sociale participatie van laaggeletterden vraagt namelijk om ondersteuning in het leerproces. Door leerinhoud te koppelen aan specifieke probleemgebieden en gewenste vaardigheden en door zinvolle verbanden te leggen tussen leerlingen en de sociale leeromgeving, kan de participatie worden verhoogd. Het is daarom van belang dat het leeraanbod wordt afgestemd op de behoeften van de laaggeletterden (Schouten et al., 2017).

De laaggeletterden willen in het geval van intrinsieke motivatie hun vaardigheden verbeteren, ten behoeve van persoonlijke ontwikkeling. Deze vorm van motivatie zal eerder stand houden, omdat deze vanuit de persoon zelf komt (Windisch, 2015). Motivatie wordt ook beïnvloed door de behoeften van het individu. De keuze om vaardigheden te verbeteren hangt nauw samen met behoeften.

2.5. Behoeften

Om laaggeletterden binnen een gemeente te bereiken, is het van belang de behoeften van deze doelgroep in kaart te brengen. Er bestaat een gat tussen datgene wat ontwikkeld is door beleidsmakers en dat wat daadwerkelijk nodig is (Lee & Coughlin, 2015). Huidige ontwikkelingen hebben tot nu toe weinig rekening gehouden met factoren zoals motivatie, diversiteit binnen de doelgroep en de context waarin deze informatievoorzieningen worden gebruikt. Doordat de behoeften van de doelgroep onvoldoende in beeld zijn, is er nog geen aansluiting tussen de laaggeletterden en het beleid. Factoren zoals leeftijd, hoogst genoten opleiding, inkomen, culturele achtergrond, zelfeffectiviteit en levensfasen oefen invloed uit op de mate waarin een bepaalde voorziening wordt geadapteerd. Door deze verschillen in achtergronden en eerdere ervaringen, bestaat er een gat tussen wat geïmplementeerd is en waar vraag naar is. De verwachtingen en behoeften van de doelgroep worden vaak ingevuld en/of beoordeeld aan de hand van de eerder genoemde stereotypingen (Lee & Coughlin, 2015).

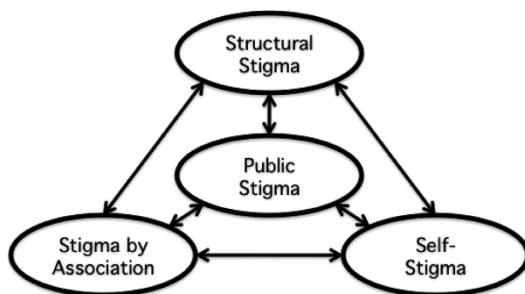
Er moet tegemoet worden gekomen in de behoeften van de doelgroep en om er zo voor te zorgen dat de voorziening gemakkelijk is in het gebruik, zodat de voordelen worden gerealiseerd. Daarnaast kan gebrek aan kennis van het bestaan van de voorziening een reden zijn waarom deze niet wordt gebruikt. Sociale ondersteuning kan dit gebrek aan kennis verhelpen.

Wanneer de beschikbare informatievoorzieningen zijn gebaseerd op stereotypering en niet in de behoeften van de doelgroep voorzien, dan zullen deze voorzieningen ook niet in gebruik worden genomen door deze doelgroep (Lee & Coughlin, 2015). Stigmatisering omtrent laaggeletterdheid vormt een grote drempel voor het gebruik van bepaalde diensten (Vandoninck & Brans, 2016).

2.6. Stigmatisering

Zwakkere groepen binnen de samenleving zijn kwetsbaar en onderhevig aan stereotypering en stigmatisering (Grotlüschen, Riekmann, & Buddeberg, 2016). Het concept stigma is een fenomeen wat voorkomt in sociale interacties en is gerelateerd aan de sociale context. Stigmatisering is een proces wat zich kan manifesteren in sociale afwijzing, vermijden van interactie, het in diskrediet brengen van bepaalde doelgroepen en het groeperen van stereotypen (Bos, Pryor, Reeder, & Stutterheim, 2013). Functies van stigmatisering zijn onder andere; mensen in bedwang houden, ongelijkheden tussen groepen handhaven of juist sociale handhaving. Dit kenmerkt zich door negatieve kenmerken toe te schrijven aan een bepaalde groep mensen. Meestal stigmatiseren de mensen die meer macht bezitten de groepen met minder macht. Door deze stigmatisering worden de ongelijkheden tussen verschillende groepen in stand gehouden en wordt de machtige positie veilig gesteld (Bos et al., 2013). Wanneer de laaggeletterden worden gestigmatiseerd, kan dit ervoor zorgen dat hun kwetsbare positie in de samenleving in stand wordt gehouden. Ook zullen de laaggeletterden minder snel gebruik maken van diensten, omdat zij niet uitkomen voor het feit dat zij laaggeletterd zijn.

Stigmatisering vindt plaats op verschillende niveaus die met elkaar in verbinding staan (figuur 1).



Figuur 1 : *Relatie tussen verschillende niveaus van stigmatisering* (Bos et al., 2013)

Publieke stigma vormt de kern van het model (figuur 1). Het vertegenwoordigt de sociale en psychologische reacties van mensen op iemand die wordt gestigmatiseerd. Publiek stigma omvat de cognitieve, affectieve en gedragsmatige reacties van degenen die stigmatiseren. De

sociale en psychologische impact van het behoren tot de gestigmatiseerde groep valt onder zelfstigma. Dit omvat de angst om te worden blootgesteld aan stigmatisering, maar tegelijkertijd ook het projecteren van deze negatieve eigenschappen op jezelf. Stigma door associatie brengt sociale en psychologische reacties op mensen met zich mee die geassocieerd worden met een gestigmatiseerde persoon (bijvoorbeeld familie en vrienden). Structurele stigma houdt in dat de gestigmatiseerde status is verweven in de maatschappij en de daar bijbehorende achtergestelde groepen (Bos et al., 2013). Deze vormen van stigma weergegeven in figuur 1 maken dat het lastig is om de laaggeletterden te bereiken. Mede door deze stigmatisering laten ze hun gebrek aan vaardigheden niet snel zien.

Wanneer men over een lager niveau van vaardigheden beschikt, kan dit worden geïnterpreteerd als een individueel tekort. Door te spreken over “functioneel laaggeletterde volwassenen”, wordt deze groep gestigmatiseerd door ze in een hokje te plaatsen. Wanneer autochtone Nederlanders moeite hebben met deze vaardigheden, heerst er een gevoel van schaamte, omdat hierop een taboe rust (Van Hogendorp, 2017). Doordat laaggeletterdheid door publieke en structurele stigmatisering wordt beschouwd als een gevolg van individuele tekortkomingen, wordt dit gevoel van schaamte en incompetentie bij de laaggeletterden in stand gehouden (Beddoe & Keddell, 2016).

Deze schaamte over het feit dat laaggeletterden niet in staat zijn om goed te lezen en te schrijven (zelfstigma) kan leiden tot werkloosheid en afhankelijkheid van anderen. Laaggeletterden worden al snel gestereotypeerd als niet-willend te leren lezen en schrijven. Wanneer de laaggeletterden educatie zouden volgen, zou hun geletterdheid verbeteren. Doordat laaggeletterden vaak geen educatie volgen, suggereert dit dat zij deze “tekorten” zelf veroorzaken. Zoals eerder benoemd leidt deze heersende stigma tot een vicieuze cirkel; de laaggeletterden komen niet uit voor het feit dat zij laaggeletterd zijn door de heersende schaamte, waardoor zij geen educatie volgen en hun vaardigheden niet verbeteren (Grotlüschen, Riekmann, & Buddeberg, 2016). Laaggeletterden zijn geneigd om hun gebrek aan vaardigheden te verbergen en hierdoor vragen om hulp te vermijden.

2.7. Hulpzoekend gedrag

Onderzoek van Easton, Entwistle & Williams (2013) laat zien hoe stigma geassocieerd met laaggeletterdheid, verschillende moeilijkheden met zich meebrengt. Communicatie is voor laaggeletterden lastig, zeker wanneer dit gezondheid gerelateerd is. Het begrijpen van datgene wat er gezegd wordt door de gezondheidsprofessional is erg lastig. Door stigma rondom

laaggeletterdheid, zijn de laaggeletterden geneigd om hun moeilijkheden met het begrip omtrent taal te verbergen voor de buitenwereld. Hierdoor zijn laaggeletterden veel minder geneigd om een dergelijke hulpverlener te bezoeken en wordt hulp zoeken in het algemeen vermeden (Easton, Entwistle, & Williams, 2013).

Gestigmatiseerde groepen hechten veel waarde aan de mening van anderen. Wanneer de laaggeletterden uitkomen voor het feit dat zij laaggeletterd zijn, heerst de angst om afgewezen te worden door de sociale omgeving. Hierdoor zullen laaggeletterden niet snel om hulp vragen en minder snel gebruik maken van hulpverlenende instanties. Wanneer deze doelgroep hulp zal vragen/zoeken, wordt duidelijk dat zij behoren tot de laaggeletterden. Uiteindelijk zorgt deze stigmatisering ervoor dat de laaggeletterden hun moeite met lezen en schrijven zullen verbergen, wat onder andere kan resulteren in slechtere gezondheid en financiële moeilijkheden (Cheng, McDermott, & Lopez, 2015).

De behoeften van laaggeletterden spelen een rol in de match tussen hulpvoorzieningen en beleid. Wanneer de laaggeletterden hun gebrek aan schrijf-, lees- en digitale vaardigheden niet als een probleem ervaren, maar de gemeente wel een beleid implementeert en voorzieningen aanbiedt om deze vaardigheden te verbeteren, ontstaat er een kloof tussen datgene wat beschikbaar is en datgene waar behoefte aan is. Wanneer de laaggeletterden tevreden zijn met de huidige lees- en schrijfvaardigheid, is er geen noodzaak deze te verbeteren (Grotlüschen, Riekmann, & Buddeberg, 2016).

Dit onderzoek richt zich op het in kaart brengen van de behoeften van de laaggeletterden op het gebied van informatievoorziening en dienstverlening, maar ook of de behoefte naar taalcursussen en dergelijke bestaat bij deze doelgroep. Op dit moment is het nog onduidelijk wat deze behoeften nu precies zijn en het gevormde beleid wordt gebaseerd op aannames waar deze doelgroep behoefte aan zou hebben. Door in gesprek te gaan met de doelgroep laaggeletterden kunnen de daadwerkelijke behoeften in kaart worden gebracht, zodat het geïmplementeerde beleid en het eventuele aanbod van taalcursussen beter aansluit bij de doelgroep.

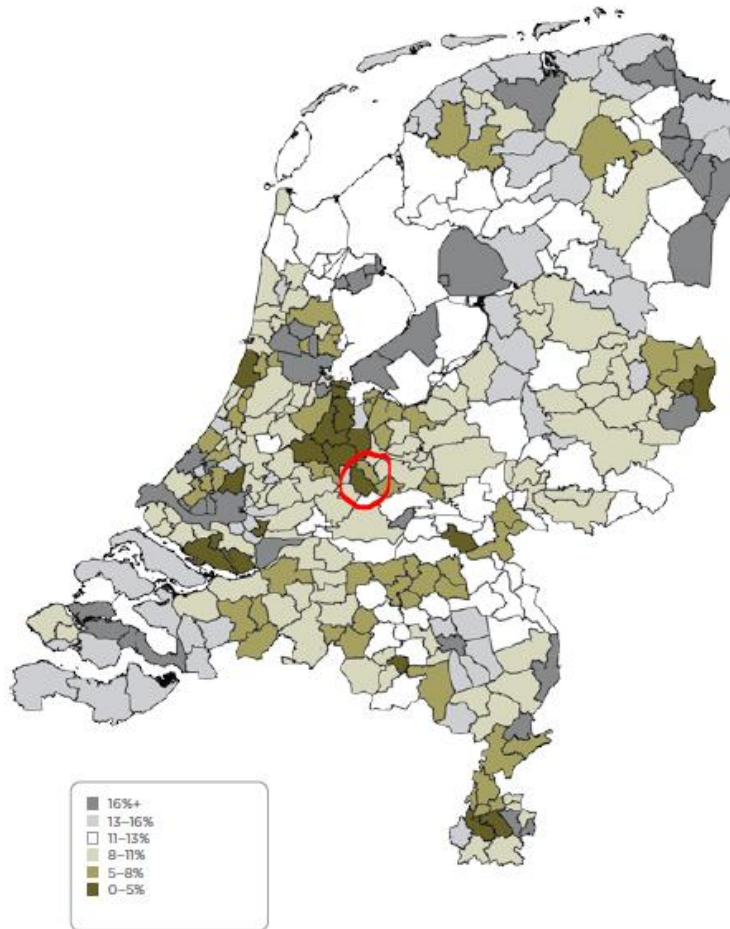
2.8. Casus gemeente Houten

Het onderzoek naar de behoeften van de laaggeletterden vindt plaats in de gemeente Houten. In figuur 2 is te zien dat het percentage laaggeletterden in de provincie Utrecht tamelijk laag is in vergelijking met andere provincies. Binnen de provincie Utrecht is het opvallend dat gemeente Houten (rode cirkel) een relatief laag percentage laaggeletterden heeft, in vergelijking met de

omliggende gemeenten. Het percentage laaggeletterden in de gemeente Houten wordt geschat tussen de 0 en de 5% (Stichting Lezen en Schrijven, 2016). Hoe de gemeenten met deze doelgroep omgaat is niet wettelijk vastgesteld, wat betekent dat gemeenten dit zelf bepalen.

Gemeenten zijn vrij om te bepalen voor welke doelgroep(en), bijvoorbeeld autochtonen of vluchtelingen, ze cursussen inkopen. Door de toenemende stroom aan vluchtelingen, lijkt het erop dat de gemeente Houten zich voornamelijk richt op cursusaanbod voor deze doelgroep. Echter, de autochtone laaggeletterden binnen deze gemeente worden met het huidige aanbod niet (voldoende) bereikt. Het cursusaanbod moet voldoende aansluiten bij de behoeften van de verschillende doelgroepen (Algemene Rekenkamer, 2016).

In opdracht van de gemeente Houten wordt er een kwalitatief onderzoek uitgevoerd om de behoeften van de laaggeletterden op het gebied van informatievoorziening en dienstverlening in kaart te brengen. Tot op heden worden de beschikbare voorzieningen binnen deze gemeente niet benut door laaggeletterden. Een beleidsadvies voor de gemeente Houten zal zorgen voor een betere match tussen beleid en de behoeften van de laaggeletterden. De hoofdvraag die in dit onderzoek wordt beantwoord luidt; “Wat zijn de behoeften van de laaggeletterden op het gebied van dienstverlening en informatievoorziening en hoe kan de gemeente Houten hierop inspelen om zo de zelfredzaamheid van deze doelgroep te vergroten?” Daarnaast zal de volgende deelvraag aan bod komen; “Welke rol speelt stigmatisering van laaggeletterden in het wel of niet gebruiken van geïmplementeerd beleid voor deze doelgroep en hoe beïnvloedt dit beleid de zelfredzaamheid?”



Figuur 2 : *Percentage laaggeletterdheid per gemeente* (Stichting Lezen en Schrijven, 2016)

3. Methode

3.1. Onderzoeksdesign

De hoofd- en deelvraag zijn beantwoord door middel van kwalitatief onderzoek. Kwalitatief onderzoek kenmerkt zich door de focus op betekenisgeving, waarbij de focus ligt op de ervaringen van de respondent (Bryman, 2016). In dit onderzoek is gebruik gemaakt van semigestructureerde interviews, waarbij de nadruk is gelegd op de interpretatie hiervan. Er is gevraagd naar de behoeften van laaggeletterden, waarbij ervaringen en emoties essentieel waren. In kwalitatief onderzoek wordt er een bepaald fenomeen bestudeerd, waarna deze wordt geïnterpreteerd door de subjectieve lens van de onderzoeker. Op deze manier wordt er betekenis gegeven aan het te onderzoeken fenomeen (Ritchie & Lewis, 2003). De vooraf geraadpleegde literatuur en theorie zijn gebruikt om concepten te formuleren, die als focus zijn gebruikt voor het onderzoek (Boeije, 2014). Het doel van dit onderzoek was de behoeften van de laaggeletterden in kaart brengen, waar de gemeente Houten op in kan spelen om er voor te

zorgen dat er een betere aansluiting bestaat tussen het geïmplementeerde beleid en de behoeften van de laaggeletterden binnen deze gemeente. Daarnaast is er gekeken naar de rol van stigmatisering bij laaggeletterden en hoe dit de zelfredzaamheid van deze doelgroep heeft beïnvloed.

Naast interviews is er gebruik gemaakt van een etnografische benadering. Zoals Bryman (2016) beschrijft, is er gebruik gemaakt van micro-etnografie. Dit houdt in dat er wordt gefocust op een specifiek deel van het onderzoek, waarbij er gebruik is gemaakt van observatie. In dit onderzoek is er geobserveerd bij bijeenkomsten van het Taalhuis in Houten. Door te observeren tijdens deze bijeenkomsten zou de onderzoeker inzicht verkrijgen in en zou de onderzoeker worden betrokken bij de activiteiten, emoties en sensaties die de laaggeletterden ervaren bij hun aanwezigheid bij deze bijeenkomsten. Echter bleken de laaggeletterden niet aanwezig te zijn bij deze Taalhuis bijeenkomsten. Deze bijeenkomsten werden bezocht door allochtonen die graag de Nederlandse taal wilden leren spreken en schrijven. Doordat de autochtone laaggeletterden niet verschenen op deze bijeenkomsten, zijn de observaties niet relevant en dus niet gebruikt in dit onderzoek.

3.2. Dataverzameling

In dit onderzoek zijn er 21 semigestructureerde interviews afgenomen, waarvan 6 laaggeletterden en 15 experts op het gebied van laaggeletterdheid. De experts zijn onder andere werkzaam bij de gemeente Houten en organisaties die te maken hebben met laaggeletterdheid. Door medewerkers van deze organisaties te interviewen, is meer inzicht verkregen in de leefwereld van de doelgroep. Doordat deze organisaties veelvuldig in aanraking komen met de doelgroep, hebben zij ervaring met de obstakels waar de laaggeletterden tegenaan lopen wanneer het aankomt op dienstverlening en informatievoorziening. De semigestructureerde interviews zijn gehouden aan de hand van een zogenoemde “topic-list” (bijlage 1 en 2), een lijst met onderwerpen die belangrijk worden geacht om de hoofdvraag te kunnen beantwoorden (Bryman, 2016). Zo zijn concepten als behoeften, zelfredzaamheid, beleid, hulpzoekend gedrag en stigma bevraagd. In de voorafgaande literatuurstudie zijn deze onderwerpen als relevant naar voren gekomen, waardoor deze onderwerpen zijn bevraagd in de afgenomen interviews. De verzamelde data hebben inzicht gegeven in de behoeften van laaggeletterden op het gebied van informatievoorziening en dienstverlening, wat resulteert in een betere match tussen aanbod en behoeften.

3.3. Respondenten

Er zijn 21 interviews afgenomen in de periode februari-mei 2018. Elk interview is face-to-face afgenomen. De interviews duurden gemiddeld 30 minuten en zijn opgenomen met een dictafoon. De deelnemers zijn geselecteerd op basis van “criteria gebaseerde sampling”, wat inhoudt dat de participanten geselecteerd zijn, omdat zij bepaalde eigenschappen hebben die essentieel bleken te zijn voor het onderzoek (Ritchie & Lewis, 2003). Daarnaast is er gebruik gemaakt van “gate-keepers”, waardoor de laaggeletterden benaderd konden worden. Deze “gate-keepers” hadden contact met de laaggeletterden, waardoor het vertrouwen van de laaggeletterden is gewonnen. Op deze manier kon worden gevraagd of zij wilden participeren in dit onderzoek. Anonimiteit van de deelnemers is gewaarborgd door geen namen te gebruiken in dit onderzoek. De experts en medewerkers van verschillende organisaties zullen in dit verdere onderzoek worden benoemd als “experts” en de laaggeletterden zullen worden benoemd als “burgers”. In de “informed-consent” brief die voorafgaand aan deelname werd besproken en toegelicht, is vermeld hoe privacy is gewaarborgd en dat de deelnemers ten alle tijden konden afzien van hun deelname. Omdat de laaggeletterden deze brief mogelijk niet goed zouden begrijpen, werd deze brief mondeling toegelicht en is er gestreefd deze toelichting en het akkoord van de laaggeletterden op te nemen. Echter is dit niet altijd gelukt, omdat de dictafoon niet altijd op tijd werd aangezet.

3.4. Analyse

Allereerst zijn de interviews uitgeschreven, waarbij de privacy gevoelige en de niet-relevante data is weggelaten. Aangezien het bij kwalitatief onderzoek voornamelijk gaat om interpretatie van de verzamelde data, was het niet relevant om het gehele interview uit te schrijven (Halcomb & Davidson, 2006). Alleen de data die relevant geacht werden voor dit onderzoek zijn getranscribeerd. Vervolgens zijn de getranscribeerde data geanalyseerd door een content analyse uit te voeren. Deze manier van analyseren is gedaan door gebruik te maken van de eerder beschreven “sensitizing concepts”. Aan de hand hiervan is gekeken naar de transcripten van de interviews. Er is gekeken naar de context waarin deze thema’s werden benoemd en hoe vaak deze aan bod zijn komen (Ritchie & Lewis, 2003). Nadat de transcripten zijn geanalyseerd, is er gebruik gemaakt van de “code and retrieve” methode, waarbij stukken tekst zijn gelabeld aan een bepaalde code (Ritchie & Lewis, 2003). Door een code te koppelen aan bepaalde stukken tekst, kon er onderscheid worden gemaakt tussen thema’s in de getranscribeerde data. Er is een codeboom (bijlage 3) opgesteld, die de verbanden tussen de verschillende codes

weergeeft. Ook werd de literatuur aan de thema's gekoppeld voor zover dit relevant werd geacht, en zo nodig is er opnieuw naar literatuur gezocht. Gedurende het hele analyseproces is er gebruik gemaakt van het computerprogramma NVivo.

4. Resultaten

In deze sectie zullen de bevindingen van dit onderzoek worden besproken. Er zullen citaten worden getoond die deze bevindingen illustreren. In dit hoofdstuk zal het beleid centraal staan en zullen de verschillende inzichten van experts en burgers worden besproken. Allereerst zal er worden besproken waar het beleid van de gemeente Houten uit bestaat. Vervolgens worden de verschillende inzichten van experts en burgers besproken. Daarna zal worden gekeken naar de overeenkomsten en verschillen tussen de inzichten van de experts en de burgers. Tot slot zullen de uitdagingen voor de gemeente Houten aan bod komen.

4.1. Beleid

Om laaggeletterden binnen de gemeente Houten te bereiken, worden er twee soorten beleid gevoerd. De gemeente Houten wil de laaggeletterden in het gemeentehuis zien komen voor vragen, afspraken en dergelijken, maar daarnaast wil ze ook bijdragen aan de verbetering van lees- en schrijfvaardigheden van deze doelgroep door cursussen/activiteiten aan te bieden.

De gemeente Houten werkt aan het vroeg signaleren van laaggeletterdheid. Dit doet ze door haar medewerkers te instrueren hoe laaggeletterdheid te herkennen en hoe door te verwijzen. Zo hoopt de gemeente Houten steeds beter om te gaan met laaggeletterdheid binnen deze gemeente. Door haar medewerkers hier goed in op te leiden, hoopt de gemeente dat het herkennen en doorverwijzen van laaggeletterden steeds beter zal gaan. Wat naar voren kwam in de interviews is dat de laaggeletterden veel manieren hebben ontwikkeld om hun gebrek aan vaardigheden te omzeilen. Zo noemde een expert het volgende: *“Ik bedoel, als jij tegen mij zegt wil jij dat formulier even voorlezen en ik zeg, hè, ben ik precies mijn leesbril vergeten” (R12)*. Het is voor de medewerker van de gemeente van belang om hier doorheen te prikken en deze smoes te herkennen. Ook werkt de gemeente Houten met het programma “Klinkende Taal”, waarbij het schrijfniveau van ambtenaren wordt gecontroleerd. Dit kan ervoor zorgen dat de brieven vereenvoudigd worden, zodat de laaggeletterden beter in staat worden gesteld de brieven te begrijpen.

Naast het opleiden van personeel in het herkennen van laaggeletterdheid en het doorverwijzen naar bijvoorbeeld taalcurssussen, is het belangrijk dat het personeel ook checkt of de gegeven informatie wordt begrepen door het stellen van controle vragen. Wanneer blijkt dat men de informatie niet heeft begrepen, kan de oorzaak hiervan worden achterhaald. De experts benoemen dat het stellen van deze controlevragen nog maar weinig wordt gedaan. Volgens de experts opereert de gemeente voornamelijk aan de hand van een zogenoemde menukaart: een lijstje met oplossingen die de gemeente kan bieden. Echter is het belangrijk dat de gemeente meer gaat kijken naar de persoon die ze voor zich heeft. Wanneer deze menukaart wordt losgelaten en meer aandacht wordt geschonken aan het stellen van controlevragen, verbetert de dienstverlening en kan er beter gecheckt worden of de informatie wordt begrepen. Het onderstaande citaat van een expert geeft dit goed weer : *“Ons systeem nu gaat niet uit van wat is er nodig, die gaat uit van wat staat er op onze menukaart. Hè, je mag kiezen uit onze menukaart, we hebben namelijk onze oplossingen al bedacht” (R21).*

4.2. Experts

In de interviews met de experts komt naar voren dat er een aantal factoren zijn die een rol spelen in de keuze voor “(non)use” van het gevormde beleid omtrent het verbeteren van lees- en schrijfvaardigheden. Zo blijkt het belangrijk te zijn dat de laaggeletterde ook daadwerkelijk “ruimte” heeft voor het verbeteren van zijn of haar lees- en schrijfvaardigheden : *“Als er een multiproblematiek is, wat ik zei, dan moet je eerst brandjes blussen en dan op een gegeven moment heeft iemand de ruimte in zijn hoofd misschien om vervolgens ook echt dingen te kunnen leren, te kunnen opslaan, dus, ja” (R14).* Wat uit de literatuur naar voren komt, is dat laaggeletterdheid vaak gepaard gaat met meerdere problemen als armoede, schulden en slechtere gezondheid (Van Hogendorp, 2017). In het interview met een expert (R14) werd dit beaamd en benadrukt dat eerst deze problematiek moet worden aangepakt. Pas als de hoge nood weggenomen is, kan de laaggeletterde focussen op het verbeteren van lees- en schrijfvaardigheden. Ook moet er rekening worden gehouden met het feit dat niet iedereen die laaggeletterd is ook daadwerkelijk geholpen wil worden en hun vaardigheden wil verbeteren. Wanneer deze wil ontbreekt, is er gebrek aan intrinsieke motivatie. Uit de literatuur blijkt dat intrinsieke motivatie essentieel is om daadwerkelijk vaardigheden te gaan verbeteren (Windisch, 2015). In het onderstaande citaat wordt bevestigd dat het aan de laaggeletterde zelf is om beleid te gaan gebruiken en hun vaardigheden te gaan verbeteren. Wanneer de intrinsieke motivatie ontbreekt, zal het beleid niet worden gebruikt. *“En als iemand echt niet wil bijten in*

het hengeltje dat jij uitgooit, ja, ik weet niet. En soms is het ook inderdaad niet het goede moment” (R14).

Het blijkt dat de eerste stap naar het gemeentehuis of een cursus/activiteit het lastigste is. Wanneer deze eerste stap is gezet, kunnen andere stappen volgen : *“als ze eenmaal hier gewend zijn en zien dat de drempel niet zo hoog is, kunnen ze andere drempels zien die niet te hoog zijn en die ze durven nemen” (R8).* Deze andere “drempels” waar één van de experts (R8) het over heeft, hebben onder andere te maken met de doelgroepen die op het aanbod van taalactiviteiten en –cursussen af komen. Wanneer er een cursus aangeboden wordt en er komen veel anderstaligen op af, dan zullen de autochtone laaggeletterden er niet op af komen. Uit het interview met een expert (R8) werd het volgende gezegd : *“ik zeg buitenlanders, maar het heeft te maken met het feit, je hebt, daar ga ik als Nederlander toch niet tussen zitten. ... Ik spreek het uitstekend, ja, dus er zit een mismatch in het feit dat er andere mensen komen” (R8).* Deze benoemde drempels worden ook in de literatuur belangrijk geacht voor het verminderen van “non-use” van beleid. In het onderzoek van Vandoninck & Brans (2016) wordt met het Three-T-model verklaard waarom er sprake kan zijn van “non-use” van beleid. Naast het verlagen van drempels (thresholds), spelen zogenoemde triggers en trade-offs een rol in de “(non)-use” van beleid. Uit de interviews met de experts kwam naar voren dat er eerst iets groots moet gebeuren voordat de laaggeletterde de stap zet om zijn/haar vaardigheden gaat verbeteren. Dit komt overeen met de benoemde triggers uit het Three-T-model (Vandoninck & Brans, 2016).

Ook blijkt stigmatisering een rol te spelen omtrent het onderwerp laaggeletterdheid. Uit de literatuur bleek al dat stigmatisering er voor zorgt dat laaggeletterden niet uitkomen voor het feit dat zij moeite hebben met lezen en schrijven, omdat de angst voor afwijzing heerst (Bos et al., 2013). In de interviews wordt deze stigmatisering als factor voor “ non-use” van beleid beaamd. Het blijkt namelijk dat de sociale omgeving van laaggeletterden een stempel drukt op deze doelgroep, door op een bepaalde manier naar hen te kijken. In het volgende citaat wordt dit publieke stigma geïllustreerd: *“Ja, die stempel, want eigenlijk willen ze ook gewoon mee doen net als iedereen. En dan wil je niet helemaal aan iedereen duidelijk maken dat je iets niet kan” (R2).* De andere niveaus van stigma die in figuur 1 van Bos et al. (2013) worden beschreven, komen niet naar voren in de interviews met de experts. Wel heerst er een taboe bij de omgeving. Wanneer men vermoedt dat een persoon laaggeletterd is, wordt het lastig gevonden om dit ter sprake te brengen. Volgens de experts kan dit worden verklaard door handelingsverlegenheid. Er is sprake van handelingsverlegenheid wanneer men niet over gaat tot actie wanneer laaggeletterdheid wordt geconstateerd. Het taboe omtrent laaggeletterdheid wordt hierdoor in stand gehouden : *“hoe komt dat dan dat we die moedertaal sprekers zo slecht*

tegen komen. Ik denk dat ze er wel zijn, maar dat ze A slecht herkent worden en dat B er toch nog een soort handelingsverlegenheid is, zoals we dat noemen, om mensen echt aan te spreken” (R14).

Wat ook veelvuldig werd benoemd, is dat het voor laaggeletterden lastig is informatie te verkrijgen en daardoor zichzelf te informeren. De zelfredzaamheid van de laaggeletterde werd dan ook in twijfel getrokken door de experts. Uit de literatuur blijkt dat de zelfredzaamheid van laaggeletterden vermindert door de manier van communiceren van de gemeente (Van Hogendorp, 2017). Overheidsdiensten worden steeds meer gedigitaliseerd, zonder dat er rekening wordt gehouden met diegenen die niet mee kunnen komen met deze digitalisering. Doordat het voor laaggeletterden lastig is om informatie tot zich te nemen, zou dit resulteren in een verlaagde zelfredzaamheid. Echter, uit de interviews met de experts blijkt dat de laaggeletterden allerlei manieren hebben gevonden om zich prima te kunnen redden. Informatie wordt via anderen verkregen en men heeft een bepaalde slimheid gecreëerd, waardoor er geen sprake hoeft te zijn van verminderde zelfredzaamheid : *“De mensen zijn gewoon heel slim. Ja, ik bedoel, het feit dat ik niet kan zwemmen wil niet zeggen dat ik verzuip. Ik doe wel een hulbandje om, dan blijf ik ook drijven. Die slimheid heb ik dan en zo moet je dit ook zien”*(R6). Uit de interviews met de experts komt dus duidelijk naar voren dat de laaggeletterden zelfredzaam blijven door het ontwikkelde hulpzoekende gedrag. Echter, uit de literatuur komt naar voren dat laaggeletterden juist niet snel hulp zouden vragen, door de heersende schaamte en stigmatisering omtrent laaggeletterdheid (Cheng, McDermott, & Lopez, 2015).

4.3. Burgers

Ook de burgers zelf zijn bevraagd naar factoren die een rol spelen in de afweging voor de “(non)use” van beleid. Wanneer het gaat om deelname aan taal- en spreekvaardigheids cursussen blijkt een veilige omgeving de basis te vormen om laaggeletterden deel te laten nemen aan taalcursussen. Men moet zich op zijn/haar gemak voelen en de sfeer moet informeel zijn, want alleen dan zal de laaggeletterde de stap kunnen nemen om zijn/haar taal- en schrijfvaardigheden te verbeteren. Deze veilige omgeving bestaat uit een klein, vast groepje gelijkgestemden. Daarnaast speelt de associatie met eerdere negatieve ervaringen met het naar school gaan een belangrijke rol. Deze eerdere, vaak negatieve ervaringen met leren, maakt het voor de laaggeletterden lastig om de stap te zetten om hun schrijf- en leesvaardigheden te verbeteren : *“dus je gaat niet echt o, ja, ik ga lekker naar school. Dat heb je in het begin niet, dus, want school vond ik vroeger helemaal niet leuk” (R17).* De

burgers gaven aan dat het zal helpen om de taal cursus/bijeenkomst een andere benaming te geven. Op deze manier wordt de negatieve associatie met school verminderd/weggenomen. Wanneer deze associatie niet meer bestaat, zal het gemakkelijker worden om de stap te zetten om deel te nemen.

Wanneer het gaat om dienstverlening wordt persoonlijk contact en de mogelijkheid om naar een loket te kunnen stappen zeer belangrijk gevonden door de burgers : *“Ze moeten echt de mensen te woord kunnen staan. Dat is echt zeer belangrijk”... “Dus een telefoon moet altijd en je moet altijd een afspraak kunnen maken”* (R17). Wat ook uit onderzoek van Vandoninck & Brans (2016) naar voren kwam en wordt beaamd in de interviews met de burgers, is dat directe en persoonlijke communicatie van belang is voor laaggeletterden. Schriftelijke communicatie is lastig, waardoor het belangrijk is de mogelijkheid te bieden naar een balie te kunnen gaan om vragen te stellen en producten aan te vragen. Op deze manier wordt de zelfredzaamheid verhoogd, doordat de laaggeletterde via persoonlijk contact de benodigde informatie kan verkrijgen.

Het wordt ook belangrijk gevonden dat de gemeente communiceert met eenvoudige taal. De huidige manier van communicatie wordt ervaren als lastig en ingewikkeld, zowel op papier als via de website. De gemeente overschat de (digitale)vaardigheden van haar burgers : *“Het is zo irritant, ik bedoel ze denken maar dat iedereen alles kan en dat is gewoon niet zo”* (R17). De behoefte naar brieven en communicatie in begrijpelijke en eenvoudige taal wordt door de burgers belangrijk gevonden. Daarnaast bestaat de behoefte naar andersoortige communicatiemiddelen zoals het gebruik van film en afbeeldingen om informatie over te brengen. *“Foto’s of plaatjes is sowieso wel heel handig. Na aanleiding daarvan kan je wel zien waar het over gaat”* (R10). Deze visuele manier van communicatie maakt het voor de laaggeletterden makkelijker om de informatie op te nemen en te begrijpen. Door het betere begrip van de visuele informatie, kan de zelfredzaamheid worden vergroot. De burgers gaven in de interviews aan dat deze andersoortige communicatiemiddelen een aanvulling kunnen zijn op de reeds gebruikte communicatiemiddelen zoals brieven. *“Dus als je misschien iets uitlegt over hoe je iets aan kunt vragen, ofzo, dan kan een filmpje ook wel helpen. Beeldmateriaal helpt ook wel”* (R11).

Wat uit onderzoek van Beddoe & Keddell (2016) naar voren kwam over de heersende schaamte omtrent laaggeletterdheid, werd bevestigd in de afgenomen interviews met de burgers. Uit het bovengenoemde onderzoek bleek dat laaggeletterdheid wordt gezien als een individuele tekortkoming, wat resulteert in schaamte bij deze betreffende doelgroep. Ook uit deze resultaten bleek dat schaamte een belangrijke factor vormt voor het wel of niet volgen van

lessen en cursussen voor het verbeteren van lees- en schrijfvaardigheid. Deze schaamte leidt ertoe dat men steeds geïsoleerder gaat leven. De angst dat mensen ontdekken dat hij/zij niet goed kan lezen en schrijven is zo groot, dat steeds meer afspraken en sociale interacties worden vermeden. Hierdoor raakt de desbetreffende persoon steeds meer geïsoleerd. Zo vertelde een burger (R18) het volgende : *“Ja, want door je schaamte gevoel die gaan dan ook niet meer naar hun werk toe en alles. Die denken van ja nou, daag, bekijk het maar met mijn baan vandaag ik zie het wel”* (R18).

4.4. Overeenkomsten en verschillen tussen experts en burgers

De experts en de burgers zijn het er over eens dat de gemeente nog een hoop kan doen om de informatie en de dienstverlening te verbeteren voor de doelgroep laaggeletterden, waaronder communicatie in eenvoudige taal en andersoortige communicatie (bijvoorbeeld filmpjes). Wanneer het gaat over zelfredzaamheid van laaggeletterden, ontstaat er ambiguïteit tussen de verzamelde data en de literatuur. De experts zijn er van overtuigd dat de laaggeletterden hun manieren gevonden hebben om voldoende zelfredzaam te zijn en ook de burgers geven aan door middel van persoonlijk contact de benodigde informatie te verkrijgen. Echter, uit onderzoek van Van Hogendorp (2017) wordt gesteld dat het voor laaggeletterden onmogelijk is hun administratie bij te houden en schriftelijke informatie tot zich te nemen. Dit zal kunnen leiden tot financiële problemen, negatieve gezondheidsuitkomsten en uiteindelijk tot een lage zelfredzaamheid. Uit de interviews met de experts en de burgers blijkt juist dat laaggeletterden via verschillende wegen en met verschillende slimigheden toch zelfredzaam zijn.

Wel wordt de zelfredzaamheid van laaggeletterden door de overheid nog eens extra op de proef gesteld door de toenemende digitalisering van diensten. Deze digitalisering van diensten maakt het extra lastig om zelfredzaam te zijn. *“Ik denk dat de overheid vaak de redzaamheid overschat van, van mensen ... Dus door die ja, voort hobbelende digitalisering, maak je van een bepaalde groep vleugellam. En dan heb je het niet eens alleen over laaggeletterden, maar ook over niet-digitaal vaardigen”* (R14). Uit dit citaat uit het interview met een expert (R14) blijkt dat een veel bredere doelgroep moeite heeft met deze digitalisering. De zelfredzaamheid wordt hierdoor overschat en daarom dus negatief beïnvloed. Dit wordt beaamd door interviews met de burgers : *“Dus eigenlijk moet er bij hun dan ook een lichtje gaan branden, maar ze willen gewoon die computer bij iedereen in de maag douwen. En dat werkt gewoon niet”* (R17).

De standpunten van experts verschillen met die van de burgers wanneer het gaat om stigmatisering. Het blijkt dat de heersende stigmatisering meer wordt beaamd door de burgers,

dan dat er naar voren komt uit de interviews met de experts. Er kan dus worden gesteld dat er ambivalentie heerst omtrent het begrip “stigmatisering”. Zo blijkt uit het onderstaande citaat van een expert dat er bij de laaggeletterde sprake is van zelfstigma : *“Voor de mensen zelf is het vaak een probleem. Voor de buitenwereld niet, maar de mensen voelen het vaak zelf als van het raar vinden. Men zal het wel raar vinden dat ik dat niet kan, dat”* (R12). Dit zelfstigma resulteert in het feit dat de laaggeletterde de angst heeft om negatief te worden beoordeeld door zijn/haar verminderde taal- en schrijfvaardigheden. Zelfstigma komt in het volgende citaat van een burger naar voren : *“Je gaat dat niet gauw openbaren, want ja, mensen kijken ook raar tegen je aan als je niet lezen kan en schrijven”* (R17).

4.5. Uitdagingen voor gemeente Houten

Uit de afgenomen interviews blijkt dat er verschillende uitdagingen bestaan om de informatievoorziening en de dienstverlening van de gemeente Houten beter aan te laten sluiten bij de laaggeletterden. Ten eerste blijkt de al eerder genoemde toenemende digitalisering van diensten een belangrijke rol te spelen in de communicatie naar burgers. Zo werd genoemd dat de website van de gemeente gebrek aan overzicht heeft. Er moest veel worden doorgeklikt, waardoor het lastig was datgene te vinden waar men naar opzoek was. Ook het maken van een afspraak via de website van de gemeente werd als lastig ervaren. Naast gebruik van de geijkte communicatiemiddelen werd aangegeven in de interviews met zowel experts als burgers dat de gemeente meer kan werken met sociale media. Op deze manier wordt de informatie toegankelijker voor de burgers, zonder dat deze worden geacht brieven te lezen en te begrijpen. Wel vergt dit enige verandering in het denkpatroon van de gemeente. Het blijkt namelijk dat de gemeente veelvuldig terugvalt op de eerder gebruikte communicatiemiddelen : *“je grijpt toch heel snel naar de geijkte middelen ; brieven, emails, flyers, posters ... Het is veel interessanter om het echt in de leefomgeving van de persoon zelf te komen en dat kan met sociale media”* (R5). Zo kwam naar voren uit interviews met experts dat de mogelijkheid bestaat om verschillende doelgroepen met verschillende soorten informatie te bereiken. Via sociale media kan men op basis van interesses kijken welke manier van communicatie het beste aansluit bij de desbetreffende doelgroep. Wanneer de informatie op zo’n manier wordt verspreid, sluit deze beter aan bij de behoefte van deze doelgroep.

Daarnaast spelen praktische zaken, zoals tijden van de cursussen en lessen, een belangrijke rol voor deze doelgroep. Veel laaggeletterden hebben een baan, waardoor zij overdag geen tijd hebben deel te nemen aan lessen en/of activiteiten. Ook na schooltijd is het lastig om cursussen te volgen, omdat er dan opvang geregeld moet worden voor de kinderen.

Dit kost geld en geld is vaak een probleem voor deze doelgroep. Ook het feit dat deze cursussen worden gegeven in groepsverband kan een drempel vormen : *“Sommigen zeggen ook o, dat zijn allemaal andere mensen met problemen. En daar krijg ik ook wat gevoel, dat mensen dat er niet bij kunnen hebben. Dat ze gewoon niet geconfronteerd willen worden met de problemen van anderen” (R13)*. In het citaat hierboven wordt door een expert beschreven hoe cursussen of lessen in groepsverband een drempel kunnen vormen voor het volgen van deze lessen. Laaggeletterden hebben vaak te maken met multiproblematiek, waardoor zij het gevoel hebben al genoeg zorgen te hebben. Wanneer er in groepsverband wordt gesproken over dergelijke problemen, wordt dit als belastend ervaren. Dit resulteert in “non-use” van een desbetreffende cursus of activiteit.

Een andere uitdaging waar de beleidsvoering rekening mee moet houden zijn de beperkte capaciteiten van de laaggeletterden. Zoals al eerder besproken hebben laaggeletterden vaak meerdere problemen die worden veroorzaakt door een gebrek aan lees- en schrijfvaardigheid. Het is van belang dat het beleid hierop inspeelt. Zo blijkt uit interviews met experts (R13; R8) dat het belangrijk is om overzicht te geven, waardoor de laaggeletterden inzicht krijgen in hun problematiek (o.a. gebrek aan vaardigheden) en in de mogelijkheden die de gemeente biedt. Op deze manier kan er gewerkt worden aan deze problematiek, waardoor het uiteindelijke doel, verhoogde zelfredzaamheid, kan worden bereikt. Uit onderzoek van Jungman & Wesdorp (2017) blijkt namelijk dat de verwerking van informatie door laaggeletterden die te maken hebben met schaarste, wat wordt veroorzaakt door armoede, de zelfredzaamheid vermindert. Schaarste zorgt voor een verandering in gedrag, wat veroorzaakt wordt door tunnelvisie. De bredere blik op wat er speelt en hoe bepaalde gebeurtenissen samenhangen ontbreekt bij de doelgroep. Daarnaast blijkt dat laaggeletterden door deze tunnelvisie geen prioriteiten kunnen stellen. Doordat men focust op de korte termijn, kan het zijn dat men beslissingen neemt die door de omgeving wordt gezien als irrationeel. *“Dat is eigenlijk wat het effect van schaarste is, het is niet zozeer stress, maar het is cognitieve overload. En als je laaggeletterd bent, dan is dat natuurlijk, dan komt dat er nog boven op zeg maar” (R13)*. Het uitgangspunt van beleid zou moeten zijn om diegene die men voor zich heeft te helpen, door te luisteren en te kijken naar wat hij/zij nodig heeft. Wanneer op basis van deze behoeften beleid wordt gevormd en cursussen worden ontwikkeld, zal er een betere match bestaan en zal er meer gebruik worden gemaakt van het geïmplementeerde beleid. Uit het interview met een expert (R21) blijkt namelijk dat stigmatisering door de gemeente zelf in stand wordt gehouden. De gemeente is geneigd te denken in loketten, dus indirect wordt laaggeletterdheid in een hokje geplaatst. Aan de ene kant wordt stigmatisering gezien als een

probleem dat moet worden aangepakt, maar aan de andere kant wordt deze stigmatisering in stand gehouden door een loket te openen en hierdoor een stempel te drukken op deze doelgroep. Ook het gebruik van de menukaart in plaats van de focus te leggen op wie er aan de balie staat, houdt de “non-use” van beleid in stand. Het wordt door de experts dan ook belangrijk gevonden om meer gebruik te gaan maken van het vooraf testen van beleid. Wanneer een beleid wordt gevormd, is het belangrijk om dit voor de implementatie te testen bij de doelgroep waarvoor het beleid is bedoeld. Door eerst te testen of het beleid daadwerkelijk aansluit bij de doelgroep, kan mismatch en “non-use” worden voorkomen.

5. Conclusie

De onderzoeksvraag die in dit onderzoek wordt beantwoord luidt: “Wat zijn de behoeften van de laaggeletterden op het gebied van dienstverlening en informatievoorziening en hoe kan de gemeente Houten hierop inspelen om zo de zelfredzaamheid van deze doelgroep te vergroten?” Daarnaast wordt de volgende deelvraag beantwoord; “Welke rol speelt stigmatisering van laaggeletterden in het wel of niet gebruiken van geïmplementeerd beleid voor deze doelgroep en hoe beïnvloedt dit beleid de zelfredzaamheid?” Het uitgevoerde onderzoek heeft zich voornamelijk gericht op het in kaart brengen van de behoeften van laaggeletterden op het gebied van dienstverlening en informatievoorziening van de gemeente Houten. Het blijkt dat laaggeletterden binnen de gemeente Houten niet worden bereikt wanneer het gaat om informatievoorziening. Daarnaast worden de activiteiten en cursussen die de gemeente aanbiedt om de taal- en schrijfvaardigheden van de laaggeletterden te verbeteren niet tot nauwelijks gebruikt. Om de reden hiervoor te achterhalen zijn de respondenten bevraagd op hun behoeften op het gebied van dienstverlening en informatievoorziening, tevens is er gekeken naar wat laaggeletterden nodig hebben om hun vaardigheden, en daarmee mogelijk hun zelfredzaamheid, te vergroten. Uit de literatuur blijkt dat laaggeletterdheid een negatief effect heeft op de zelfredzaamheid van deze doelgroep. Verminderde zelfredzaamheid kan leiden tot negatieve gezondheidsuitkomsten en armoede, wat resulteert in een zwakkere maatschappelijke positie (Van Hogendorp, 2017). Daarnaast brengt laaggeletterdheid veel maatschappelijke kosten met zich mee, waardoor het belangrijk is om deze positie te verbeteren, door de zelfredzaamheid van laaggeletterden te verhogen (De Greef, Segers, & Nijhuis, 2014).

Uit de resultaten blijkt dat communicatie een belangrijke factor is in de informatieoverdracht naar de laaggeletterden. Zo kwam er naar voren dat persoonlijk contact

en een balie waar men naartoe kan gaan heel belangrijk is. Daarnaast wordt de huidige manier van communiceren ingewikkeld gevonden. Men vindt de brieven die verstuurd worden vanuit de gemeente te ingewikkeld. Ook de toenemende digitalisering van diensten wordt als vervelend ervaren. Wat blijkt uit onderzoek van Van Hogendorp (2017), wordt bevestigd door de resultaten van dit onderzoek : de overheid overschat de digitale vaardigheden van de burger. Om zaken te regelen en informatie te verkrijgen moet veelal gebruik worden gemaakt van de website van de gemeente. Dit blijkt voor de laaggeletterden een lastige route te zijn om zich te voorzien van informatie. Tevens wordt er door de overheid te veel gebruik gemaakt van formeel taalgebruik, waardoor brieven niet worden begrepen. De manier van communicatie van de overheid naar haar burger belemmert de zelfredzaamheid van de doelgroep laaggeletterden. Door de ervaren moeilijkheid van informatievoorziening en het gebrek aan lees- en schrijfvaardigheden kunnen de laaggeletterden de informatie van de gemeente niet goed begrijpen en verwerken. Eenvoudiger taalgebruik en persoonlijk contact met de overheid zorgt ervoor dat men meer zelfredzaam kan blijven. Op deze manier is de laaggeletterde in staat zelfstandig zaken te regelen en informatie te verkrijgen. Daarnaast blijkt zowel uit het onderzoek van Lee en Coughlin (2015) als uit dit onderzoek dat het belangrijk is om de communicatie af te stemmen op specifieke doelgroepen. Laaggeletterden verwerken visuele informatie beter dan tekstuele informatie. Door via sociale media te richten op bepaalde doelgroepen, kan de informatie beter worden afgestemd en op de juiste manier worden overgebracht bij verschillende doelgroepen. De gemeente Houten zal zich meer moeten gaan richten op sociale media en deze manier van communicatie in moeten zetten voor het verspreiden van informatie. Via deze weg kunnen de laaggeletterden beter worden bereikt.

Naast de manier van communiceren van de overheid naar haar burgers, zijn er ook een aantal manieren voor de laaggeletterden om hun taal- en schrijfvaardigheden te verbeteren. Verbeterde vaardigheden zal de zelfredzaamheid verhogen, wat resulteert in een betere maatschappelijke positie. Uit onderzoek blijkt dat stigmatisering één van de redenen is voor de “non-use” van aanbod van taal- en schrijfvaardigheids cursussen/activiteiten (Vandoninck & Brans, 2016). Tevens blijkt dat drempels (o.a. locatie van cursus/activiteit) een belangrijke rol spelen in het niet gebruiken van beleid. Uit de resultaten van dit onderzoek kwam naar voren dat vooral schaamte en stigmatisering een grote rol spelen in het niet deelnemen aan cursussen en activiteiten. Vaak wordt het laaggeletterd zijn verbloemd door smoesjes en excuses. Op deze manier hoeft de laaggeletterde niet uit te komen voor zijn of haar gebrek aan lees- en schrijfvaardigheden. Door de cursussen en de activiteiten aan te bieden op laagdrempelige, informele locaties, wordt de drempel om deel te nemen lager. Tevens blijkt dat het belangrijk

is om te richten op één bepaalde doelgroep, waarmee de laaggeletterde zich kan identificeren. Zo voelt de laaggeletterde zich gesteund en wordt het schaamtegevoel verminderd. Wat de drempel om deel te nemen ook verlaagt, is de benaming van de desbetreffende cursus of activiteit. Wanneer de laaggeletterde deze activiteit associeert met school, zal deze associatie vaak negatief zijn door eerdere negatieve ervaringen met school. Wanneer de benaming van de cursus anders is, bijvoorbeeld een computercursus, verlaagt dit de drempel voor deelname. Wanneer de laaggeletterde aan deze laagdrempelige, informele activiteit/cursus deelneemt, zal de stap naar professionele taallessen kleiner worden. Zowel uit dit onderzoek als uit onderzoek van Windisch (2015) blijkt dat deelname aan desbetreffende lessen de vaardigheden en daarmee de zelfredzaamheid van laaggeletterden zal verhogen. Het advies voor de gemeente Houten is dan ook om meer rekening te houden met doelgroepen wanneer zij cursussen/activiteiten voor het verbeteren van taal- en schrijfvaardigheden aanbiedt.

Voordat de laaggeletterde deelneemt aan een taalcursus of een dergelijke activiteit, is het van belang dat deze laaggeletterde wordt herkend. Door medewerkers van de gemeente goed op te leiden in het herkennen en doorverwijzen van laaggeletterdheid en controlevragen te stellen, kan de medewerker beter achterhalen of de burger de informatie heeft begrepen. Wanneer dit niet het geval is, kan de reden hiervan worden achterhaald. Wanneer er wordt gehandeld vanuit het perspectief van de burger, in plaats vanuit de eerder genoemde “menukaart”, zal dit de kans op herkenning van laaggeletterdheid vergroten. Er wordt op deze manier meer gekeken naar de burger die de medewerker voor zich heeft, waardoor meer aandacht is voor het herkennen van eventuele smoesjes die laaggeletterden gebruiken. Ook om de mate van zelfredzaamheid van de laaggeletterde in kaart te brengen, is het van belang om in gesprek te gaan en te kijken naar zijn/haar hulpvraag. Op deze manier wordt er vanuit de behoefte van de burger gehandeld, wat zal resulteren in een verhoogde “use” van beleid. De verwachtingen en behoeften van laaggeletterden worden vaak ingevuld en/of beoordeeld aan de hand van de eerder genoemde stereotypingen (Lee & Coughlin, 2015). Het blijkt dat de gemeente Houten geneigd is om zich te laten leiden door het opereren vanuit loketten, wat deze stereotypering (onbewust) in stand houdt. De loketten zouden daarom moeten worden losgelaten en er zal meer moeten worden gefocust op het individu; de burger die met een hulpvraag komt.

Om de behoeften van laaggeletterden in kaart te brengen is er gesproken met een brede groep respondenten. Dit heeft ertoe geleid dat er interessante data zijn verzameld in een verscheidenheid aan disciplines. Anderzijds heeft dit ertoe geleid dat er maar weinig gesproken is met de laaggeletterden zelf en meer kennis is vergaard bij de experts op het gebied van

laaggeletterdheid. Hier is voor gekozen vanwege non-response onder de laaggeletterden. Dit omdat er veel schaamte heerst omtrent laaggeletterdheid, waardoor deze doelgroep lastig te bereiken is. Wanneer er meer tijd is voor een dergelijk onderzoek, kan er meer worden geïnvesteerd in het werven van laaggeletterde respondenten.

De conclusie die getrokken wordt op basis van de data, is voornamelijk gebaseerd op de ervaringen van experts en deskundigen. Om methodetriangulatie te verkrijgen zijn er verschillende observaties uitgevoerd bij Taalbijeenkomsten van het Taalhuis in Houten. Zoals al eerder benoemd bleken deze bijeenkomsten enkel bezocht te worden door statushouders en niet door autochtone laaggeletterden. Deze observaties zijn dan ook niet mee genomen in de analyse, waardoor methodetriangulatie niet is bereikt. Om meer te kunnen zeggen over de daadwerkelijke behoeften van de laaggeletterden, is een onderzoek met grote aantallen respondenten van belang. Daarnaast is het belangrijk dat er bij vervolg onderzoek geanalyseerd wordt door meer dan één onderzoeker om op deze manier de interne betrouwbaarheid van het onderzoek te vergroten.

Om een volledig beleidsadvies te kunnen geven aan de gemeente Houten, om zo hun dienstverlening en informatievoorziening beter aan te laten sluiten op laaggeletterden, is vervolgonderzoek van belang. Dit uitgevoerde onderzoek heeft het belang van vervolgonderzoek aangetoond, omdat blijkt dat laaggeletterden nog onvoldoende worden bereikt. Er zal meer gesproken moeten worden met laaggeletterden. Ook is het belangrijk dat de gemeente Houten rekening blijft houden met de niet-digitaal vaardigen binnen de gemeente. Met de toenemende digitalisering wordt deze groep buitengesloten en kan deze groep niet meekomen. Het is van belang dat persoonlijk contact mogelijk blijft en balies blijven bestaan, waardoor elke burger in de gemeente Houten zich gehoord voelt. De gemeente is er voor iedereen, dus ook voor de laaggeletterden.

6. Referenties

Algemene Rekenkamer. (2016). Aanpak van laaggeletterdheid. Tweede Kamer, vergaderjaar 2015-2016.

Beddoe, L., & Keddell, E. (2016). Informed outrage: tackling shame and stigma in poverty education in social work. *Ethics and Social Welfare*, 10(2), 149-162.

Boeije, H. (2014). Analyseren in kwalitatief onderzoek: denken en doen. Den Haag: Boom Lemma, 110- 148.

Bos, A. E., Pryor, J. B., Reeder, G. D., & Stutterheim, S. E. (2013). Stigma: Advances in theory and research. *Basic and applied social psychology*, 35(1), 1-9.

Bryman, A. (2016). *Social Research Methods*. Oxford: Oxford University Press.

Cheng, H. L., McDermott, R. C., & Lopez, F. G. (2015). Mental health, self-stigma, and help-seeking intentions among emerging adults: An attachment perspective. *The Counseling Psychologist*, 43(3), 463-487.

Cremers, A.H.M., Schendel, J.A. van. *Inclusief iedereen: ondersteunende technologie voor mensen met een cognitieve beperking bij digitaal zakendoen met de overheid*. TNO-rapport.

Easton, P., Entwistle, V., A., & Williams, B. (2013). How the stigma of low literacy can impair patient-professional spoken interactions and affect health: insights from a qualitative investigation. *BMC Health Services Research* 2013**13**:319.

Greef, M., de, Segers, M., Nijhuis, J., (2014). Feiten & cijfers geletterdheid.

Grotlüschen, A., Mallows, D., Reder, S., & Sabatini, J. (2016). Adults with low proficiency in literacy or numeracy. OECD Education Working Papers, No. 131, OECD Publishing, Paris.

- Grotlüschen, A., Riekmann, W., & Buddeberg, K. (2016). Stereotypes versus Research Results Regarding Functionally Illiterate Adults.
- Halcomb, E. J., & Davidson, P. M. (2006). Is verbatim transcription of interview data always necessary?. *Applied Nursing Research, 19*(1), 38-42.
- Hogendorp, S., van., (2017). Als je de de kleine lettertjes niet kunt lezen. *Zorg+ Welzijn, 23*(10), 32-34.
- Jungmann, N., & Wesdorp, P. (2017). Mobility Mentoring®: Hoe inzichten uit de hersenwetenschap leiden tot een betere aanpak van armoede en schulden.
- Lee, C., & Coughlin, J. F. (2015). PERSPECTIVE: Older adults' adoption of technology: an integrated approach to identifying determinants and barriers. *Journal of Product Innovation Management, 32*(5), 747-759.
- Movisie (2013). Geraadpleegd op 26 januari 2018, van : https://www.movisie.nl/sites/default/files/alfresco_files/Kennisdossier%205%20Zelfregie%20eigen%20kracht%20zelfredzaamheid%20en%20eigen%20verantwoordelijkheid%20%5BMOV-1421737-0.1%5D.pdf.
- Ritchie, J. & Lewis, J. (2003). *Qualitative research practice: A guide for social science students and researchers*. Sage.
- Roelen, K. (2017). Shame, Poverty and Social Protection.
- Schouten, D. G., Smets, N. J., Driessen, M., Fuhri, K., Neerinx, M. A., & Cremers, A. H. (2017). Requirements for a virtual environment to support the social participation education of low-literates. *Universal Access in the Information Society, 16*(3), 681-698.
- Sijbers, E., Allen, J., & Velden, R., van der., (2016). De arbeidsmarktperspectieven van laaggeletterden in Nederland tot 2020.

Stichting Lezen en Schrijven. (2016). Geraadpleegd op 1 februari 2018 van :
https://www.lezenenschrijven.nl/uploads/editor/WEB-SLS_ROA_public_170x240_v2016juni.pdf.

Vandoninck, J., & Brans, M. (2016). What Policy Instruments Can Be Applied to Reduce Non-Take-Up? A Systematic Literature Review.

Windisch, H. (2015), "Adults with low literacy and numeracy skills: A literature review on policy intervention", *OECD Education Working Papers*, No. 123, *OECD Publishing, Paris*.

7. Bijlagen

7.1. Topiclist experts

Achtergrond informatie

- Introductie
- In aanraking met laaggeletterdheid
- Ervaringen met doelgroep laaggeletterden

Beleid

- Wat doet de gemeente Houten aan laaggeletterdheid?
- Waar bestaat dit beleid uit?
- Hoe is deze ingericht voor laaggeletterden?
- Kan u een voorbeeld geven van deze procedure van dit beleid?
- Zijn de nadelen of voordelen (eventuele neveneffecten) van dit beleid?
- Zo ja, heeft u hier een voorbeeld van?
- Wordt op dit moment de doelgroep laaggeletterden met het huidige aanbod bereikt, wat te doen?
- Wat is er in de afgelopen jaren veranderd qua beleid voor laaggeletterden? Voorbeeld?
- Hoe heeft de dienstverlening van de gemeente Houten zich aangepast voor deze laaggeletterden?
- Is de toegankelijkheid verbeterd ten opzichte van een aantal jaar terug? Voorbeeld?
- Verandering?

Behoeften

- Wat zou deze doelgroep nodig hebben volgens u?
- Is er iets waar deze doelgroep baad bij kan hebben als iets specifiek verandert?
- Heeft u hier een voorbeeld van?
- Betere dienstverlening/hogere toegankelijkheid van de gemeente?
- Voorbeeld?

Zelfredzaamheid

- Wat zijn barrières voor laaggeletterden in het dagelijks leven
- Waar lopen laaggeletterden in hun dagelijks leven tegenaan
- Wordt de zelfredzaamheid volgens u beïnvloed?
- Wat zijn de beperkingen in zelfredzaamheid
- Wat denkt u dat deze doelgroep nodig heeft om zelfredzaamheid te vergroten
- Wat is de rol van de gemeente Houten hierin
- Voorbeeld?

Hulpzoekend gedrag

- In hoeverre wordt om hulp gevraagd wanneer er een hulpvraag bestaat?
- Wat is uw ervaring met deze hulpvraag, gaat dit gemakkelijk, is dit ongemakkelijk/moeilijk voor de doelgroep?
- Heeft u hier een voorbeeld van?

Stigma

- Schaamte speelt een grote rol, hoe dit te doorbreken?
- Speelt schaamte een rol wanneer het gaat om laaggeletterdheid?
- Uw ervaring met schaamte?
- Hoe uit dit zich?
- Voorbeeld?
- Hoe kan dit worden veranderd?

7.2. Topiclist laaggeletterden

Introductie

- Toelichting onderzoek
- Toelichting informed consent brief

- Akkoord informed consent brief

Achtergrond informatie

- Korte introductie van mijzelf
- Korte introductie respondent

Beleid/Dienstverlening

- Komt u wel eens in het gemeentehuis?
- Hoe ervaart u dat?
- Is het voor u gemakkelijk om naar het gemeentehuis te gaan?
- Zijn er verbeteringen om het gemakkelijker te kunnen maken?
- Voorbeeld?

Informatievoorziening + behoeften

- Als u een brief krijgt, wat doet u daar dan mee?
- Wat vindt u van de brieven van de gemeente?
- Zou de gemeente haar brieven kunnen verbeteren?
- Heeft u hier een voorbeeld van?

- Welke vorm van informatie is voor u het prettigst?
- Gebruikt u een computer?
- Waarom wel/niet? --> Wat maakt het lastig?
- Gebruikt u sociale media (facebook, youtube)?
- Wat vindt u van de communicatie via sociale media?
- Wat kan de gemeente kunnen doen om u beter te informeren?
- Voorbeeld?

Zelfredzaamheid

- Volgt u nu lessen om uw lees- en schrijfvaardigheid te verbeteren?
- Waarom heeft u daarvoor gekozen (de lessen te gaan volgen)?
- Kunt u vertellen hoe dit is gegaan?
- Hoe vond u het om deze keuze te maken?
- Wat zou kunnen helpen deze stap makkelijker te maken?

- Kunt u daar een voorbeeld van geven?
- (Wat is de grootste verandering in uw leven nu u beter kan lezen en schrijven?)

Hulpzoekend gedrag

- In hoeverre vraagt u om hulp wanneer u een vraag heeft?
- Wat is uw ervaring met deze hulpvraag, gaat dit gemakkelijk, is dit ongemakkelijk/moeilijk?
- Heeft u hier een voorbeeld van?

Stigma

- Weet uw omgeving dat u moeite had met lezen en schrijven?
- Waarom wel/niet?

7.3. Codeboom

Name	Sources	References
Beleid	6	20
Bespreekbaarheid	1	1
Communicatie	10	28
Scholing	5	9
Uitgangspunt	9	31
Mobility mentoring	2	13
Barrières	1	6
Componenten	2	6
Dienstverlening	6	12
Informatievoorziening	6	20
Toegankelijkheid	6	17
Stigma	7	12
Schaamte	14	40
Taboe	6	10
Hulp vragen	11	32
Zelfredzaamheid	7	18
Drempel	12	45
Stempel van organisatie	3	3
Doelgroepen	2	4
Zelfredzaamheid	14	37
Niet begrijpelijke tekst	5	12
Gebrek digitale vaardigheid	7	18
Gezondheidsvaardigheden	3	5

Effect gedrag	2	7
Overschatten door overheid	1	3
Bereiken doelgroep	11	49
Communicatie	9	46
Vindplaatsen	10	38
Vertrouwen winnen	7	10
Onwetendheid	9	14
Gebrek aan overzicht	3	3
Noodzaak	8	17
Angst	2	2
Brieven	3	7
Zelfbeeld	6	9
Onzichtbaarheid laaggeletterdheid	5	6
Verbloemen	6	15
Leren	4	17
Aanbod	6	19
Camouflage lessen	2	6
Leer-willend	5	10
Duwtje omgeving	4	7
Initiatieven	7	9
Signaleren laaggeletterdheid	11	44
Behoeften	7	19
Informatievoorziening	4	15
Dienstverlening	1	3
Barrières	7	18
Brieven	1	3
Politiek	1	8
Politieke agenda	1	3