

AANDACHT VOOR LAGE BASISVAARDIGHEDEN IN HET STRESS-SENSITIEVE WERKEN BINNEN SOCIAAL WERK

HANDREIKING

Auteurs:

Nadja Jungmann
Rosanne Oomkens
Maud Dolsma
Laura Nuiver
Petra Doelen

*Met medewerking
van MEE-Vivenz*



OKTOBER 2023

AANDACHT VOOR LAGE BASISVAARDIGHEDEN IN HET STRESS-SENSITIEVE WERKEN BINNEN SOCIAAL WERK

HANDREIKING

Auteurs:

Nadja Jungmann

Rosanne Oomkens

Maud Dolsma

Laura Nuiver

Petra Doelen (Sociale Innovatie Studio)



**LECTORAAT SCHULDEN EN INCASSO
KENNISCENTRUM SOCIALE INNOVATIE**

Bezoekadres:

Padualaan 101
3584 CH Utrecht

Postadres:

Postbus 85397
3508 AJ Utrecht

Telefoon: 088 – 481 92 22

E-mail: ksi@hu.nl

Deze handreiking is opgesteld door het lectoraat Schulden en Incasso van Hogeschool Utrecht. Dit project is mogelijk gemaakt door het Expertisepunt Basisvaardigheden.

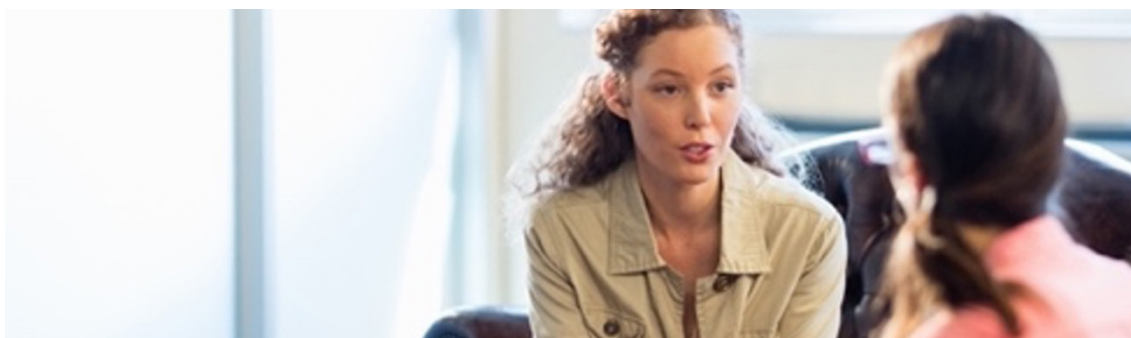


INHOUD

1.	INLEIDING	4
2.	DE IMPACT VAN CHRONISCHE STRESS OP GEDRAG	6
3.	HET RISICO VAN ONOPGEMERKTE LAGE BASISVAARDIGHEDEN	9
4.	HET BELANG VAN AANDACHT VOOR BASISVAARDIGHEDEN IN HET SSW	15
5.	EEN STRUCTURELE INBEDDING VAN LAGE BASISVAARDIGHEDEN IN HET SSW	20
	5.1 Signaleren: signalenkaart	20
	5.2 Bespreken: verkenner om in gesprek te gaan	23
	5.3 Verwijzen: aandachtspunten bij verwijzen	29
6.	AANBEVELINGEN EN VERVOLGONDERZOEK	31
	6.1 Aanbevelingen	31
	6.2 Vervolgonderzoek	31
	BIJLAGE 1: VERKENNERS (UITGEBREID)	32
	BIJLAGE 2: ONDERZOEKSOPZET	44

1. INLEIDING

In het sociaal domein zoeken mensen ondersteuning voor allerlei vraagstukken: werkloosheid, vechtscheidingen, armoede en opvoeding. Sociaal werkers bieden daarbij ondersteuning. Ze inventariseren met inwoners welke hulpvragen er leven, welke ondersteuningsbehoefte er is en welke aanpak aansluit op de behoeften van de inwoner. Voor veel inwoners geldt dat zij dankzij de samenwerking het leven (weer) vormgeven en (meer) regie op het eigen leven nemen. Daarnaast zien sociaal werkers ook regelmatig gedragingen die zij niet altijd direct kunnen plaatsen.



Ondanks de vaak best grote problemen die er bij mensen spelen, lukt het niet vanzelfsprekend om die gedragingen in te zetten die nodig zijn de problemen op te lossen. Zo maken sociaal werkers het vaak mee dat mensen niet of te laat op afspraken komen, geen stukken verzamelen, folders van voorzieningen direct wegstoppen in hun tas zonder er een blik op te werpen of ze reageren wantrouwend als een sociaal werker ergens op doorvraagt. Sociaal werk is een prachtige professie. De basis is gelegen in het elke keer weer de verbinding aangaan met mensen die worstelen met sociale of financiële problemen.



Door vraagstukken, belangen, wensen, angsten en tal van andere drijfveren te ontrafelen, kunnen mensen dankzij het sociaal werk problemen aanpakken en het leven vervolgen. In de afgelopen jaren groeide in het sociaal werk de aandacht voor de doorwerking van chronische stress op gedrag.¹ Stress-sensitief werken is een begrip geworden in het sociaal domein. Dit levert veel op maar heeft ook een keerzijde. Het risico bestaat dat de aandacht voor de doorwerking van chronische stress ten koste gaat van aandacht voor lage basisvaardigheden. Gedragingen zoals hierboven

¹ Arnsten, A.F.T. (2009) Stress signalling pathways that impair prefrontal cortex structure and function. *National Review Neuroscience*, 10 (6): 410-422. Schwabe, L. & T. Wolf. (2010). Learning under stress impairs memory formation. *Neurobiology of learning and memory*. Volume 93, issue 2: 83-188. Starcke, K., et al. (2011). Does stress alter everyday moral decision-making? *Psychoneuroendocrinology*, 2011. 36 (2). Mullainathan, S., & Shafir, E. (2013), *Schaarste: hoe gebrek aan tijd en geld ons gedrag bepalen*, Amsterdam: Maven. Gosh, S., T.R. Laxmi & S. Chattarji. (2013). Functional Connectivity from the Amygdala to the Hippocampus Grows Stronger after Stress. *The Journal of Neuroscience*, 33 (17):7234 -7244. Babcock, E.D. (2014). Using brain science to design new pathways out of poverty, *EMPath*, 2014. Feldman Hall, O, C.M. Raio, J.T. Kutoba, M.G. Seiler, E.A. Phelps. (2015) The effects of social context and acute stress on decision-making under uncertainty. *Association for psychological science* 1-9

benoemd, kunnen immers zowel een weerspiegeling zijn van chronische stress als van lage basisvaardigheden.

In deze handreiking is uitgewerkt hoe chronische stress doorwerkt op gedrag (2), welk risico de aandacht voor chronische stress oplevert in relatie tot de signalering van lage basisvaardigheden (3), wat het stress-sensitieve werken in Nederland omvat en waarom het van belang is dat aandacht voor lage basisvaardigheden een vanzelfsprekendheid wordt in het stress-sensitieve werken (4) en hoe dat gerealiseerd kan worden (5). Tot slot zijn aanbevelingen evenals suggesties voor vervolgonderzoek opgenomen (6). Door de handreiking heen zijn drie ervaringsverhalen opgenomen van mensen met lage basisvaardigheden.

2. DE IMPACT VAN CHRONISCHE STRESS OP GEDRAG

Chronische stress kan een stevige wissel trekken op gedrag. Wie veel tobt en veel zorgen heeft, vindt het vaak moeilijk(er) om lange termijn doelen te stellen, plannen te maken om die doelen te bereiken, in actie te komen en door te zetten. Het kost mensen ook vaak meer moeite om emoties en verlangens te reguleren. Het gevolg is dat bij chronische stress mensen vaak wel om hulp vragen maar lang niet altijd de aangeboden ondersteuning aanpakken en de stappen zetten die nodig zijn om de problemen op te lossen. Chronische stress heeft bij veel inwoners een haast gijzelende werking waardoor sociale en financiële problemen zoals armoede, schulden, huiselijk geweld, opvoedkwesties en gezondheidsproblemen ondanks de geboden hulp niet (snel) worden opgelost.² Onderstaand overzicht bevat een (niet uitputtende en bewerkte) weergave van doorwerkingen van chronische stress op gedrag.³

De impact van cronische stress op denken, doen en gezondheid



DENKEN

- Moeite om problemen te analyseren, opties te verkennen en prioriteiten te stellen
- Moeite om het leven zo te organiseren dat taken en deadlines worden uitgevoerd en gehaald
- Begrijpen van geschreven opdrachten, tabellen, diagrammen
- Moeite om je weg te vinden naar nieuwe plekken op basis van routekaarten
- Omgaan met concurrerende prioriteiten en multitasken
- Nadenken over logische alternatieven en keuzen en opties bedenken



DOEN

- Verzamelen van gevraagde stukken
- Aanvragen van zaken in digitale omgevingen
- Bouwen, onderhouden en gebruiken sociale netwerken
- In actie komen op basis van voldoende zelfvertrouwen
- Informatiebrochures en folders direct wegstoppen
- Iemand meenemen naar een afspraak



GEZONDHEID

- Hoge- en lage rugpijn als gevolg van spierspanningen
- Verhoogde bloeddruk
- Slaapproblemen
- Mentale problemen zoals depressies en angststoornissen
- (Meer) roken
- Weinig bewegen
- Ongezond eten

² Jungmann, N. Wesdorp. P. & Madern, T. (2020) Stress-sensitief werken in het sociaal domein. Inzichten en praktische handvatten voor hulp- en dienstverleners. Bohn Stafleu van Loghem

³ De tabel is onder meer gevuld met inzichten ontleend aan: Babcock, E. (2018). Using brain science to transform human services and increase personal mobility from poverty. Washington D.C.: US Partnership on Mobility from Poverty.



HENNIE

ERVARINGSVERHAAL

Hennie is een enthousiaste vrouw die houdt van gezelligheid, maar ook behoefte heeft aan rust. Ze heeft moeite met lezen en schrijven, maar hier praat ze liever niet over. Ze wil graag aardig gevonden worden door anderen. Uit angst om niet aardig gevonden te worden,

geeft Hennie vaak haar grenzen niet aan. Dit geeft haar veel frustratie en stress die ze niet kan uitten, want dan vinden mensen haar naar eigen zeggen 'niet meer aardig'. En hierdoor snakt ze weer naar rust, regie en vrijheid. Dit is een cirkel waar ze maar moeilijk uit komt.



ANGST VOOR AFWIJZING

Hennie heeft een vriendin die wat haar betreft veel te vaak op bezoek komt. Ze geeft weliswaar voorzichtig aan dat ze alleen wil zijn, maar haar vriendin blijft plakken. *"Ik zeg het wel heel vaak, maar ze luistert er niet naar. Ze loopt gewoon zo over me heen."* Ook tegen hulpverleners vindt Hennie het moeilijk om direct zijn, uit angst voor afwijzing. Als een hulpverlener haar vraagt iets te doen wat ze niet begrijpt, zal ze dat niet aangeven. *"Nee hoor, want ik zoek het gewoon zelf op internet op."* Alleen als ze er zelf écht niet uitkomt, vraagt ze de hulpverlener om hulp.



HINTS

Hennie geeft hints als ze iets niet snapt. Bijvoorbeeld aan een hulpverlener met een formulier: *"Zo, je hebt wel weer wat onder m'n neus geschoven! Dat woord, kunnen ze dat niet in het Nederlands schrijven."* Zo zeg ik dat dan, maar ik vraag eigenlijk niet om hulp. Ik maak er eigenlijk een grapje omheen, in de hoop dat de ander erop in gaat: *'Joh, dat woord betekent dat en dat'. Doe jij dat niet, dan zal ik het op moeten zoeken.*" Soms is Hennie boos op zichzelf als ze iets moeilijk vindt.



LEKKER ALLEEN

Ze vindt het prettig om alleen te zijn, omdat ze dan haar eigen plan kan trekken en zelf de regie heeft. *"Ik ben gewend aan de rust. Lekker niemand om me heen. Lekker doen en laten wat ik wil. Als ik wil slapen, ga ik slapen, als ik wil afwassen dan ga ik afwassen. Muziekje aan. Ik beslis in mijn huis wat ik doe en wanneer ik dat doe."*

“IK ZEG OOK: IK LUL EEN HOOP, MAAR PRATEN DOE IK NIET.”



EROMHEEN KLETSEN

Hennie is een goede prater. Door het vele praten omzeilt ze moeilijke onderwerpen. Zo praat ze veel, maar zegt zelden direct iets over haar moeite met lezen en schrijven. Ze is zich hier ook bewust van: *“Ik zeg ook: ik lul een hoop, maar praten doe ik niet.”* Ze zou willen dat hulpverleners meer interesse tonen en doorvragen. Dat vindt ze spannend, maar ze denkt wel dat ze daar meer mee geholpen zou zijn. *“Ja, dan pakken ze me op m’n kwetsbaarheid. En dat vind ik ook lastig. Maar ja, dan kan ik het op dat moment uiten natuurlijk.”*



SIGNALEN

Haar vele praten zou volgens Hennie een signaal voor lagere basisvaardigheden kunnen zijn, omdat ze hierdoor om de hete brei heen draait. Een ander signaal is dat Hennie niks opschrijft in haar agenda en deze niet gebruikt. Over haar agenda zegt ze: *“Ja, die ligt daar, die groene. Maar daar kijk ik toch niet eens in! Ik schrijf daar ook niks in op. Ik onthoud alles eigenlijk wel normaal gesproken. Als ik het in mijn hoofd heb, dan weet ik het gewoon al. Dan weet ik wat er gaat komen.”* Naar eigen zeggen plant ze weinig, maar leeft ze met de dag.



VIA DE APP

Haar afspraken onthoudt ze, omdat ze deze altijd via Whatsapp maakt. Als ze even niet meer weet wanneer een afspraak is, kan ze dit in de appjes teruglezen. Het is belangrijk dat hulpverleners weten dat zij op die manier het liefst communiceert en afspraken maakt, anders vergeet ze afspraken snel. Over een vergeten afspraak zegt ze: *“Als het op de app had gestaan dan had ik het geweten. Dan had ik het eventueel terug kunnen kijken.”*

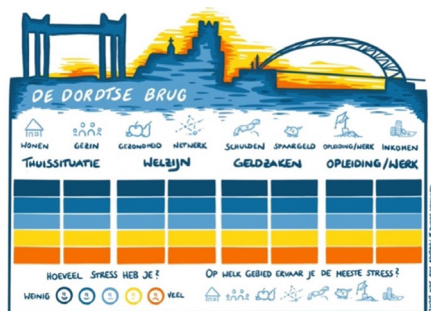


DUIDELIJKE TAAL

Voor Hennie is het fijn als mensen eenvoudige taal gebruiken. In veel brieven worden volgens haar ingewikkelde woorden gebruikt. *“Ik heb een lumbarga [lumbalgia], nou God mag weten wat 't is. Schijnt iets met je rug te maken te hebben. Maar schrijf dan gewoon op: 'pijn in de rug'. Dan snap ik 't. Nee, dan zeggen ze 'lumbarga'.”*

3. HET RISICO VAN ONOPGEMERKTE LAGE BASISVAARDIGHEDEN

Aandacht voor de impact van chronische stress op gedrag in het sociaal werk is waardevol, omdat het bijdraagt aan het vergroten van de effectiviteit van de ondersteuning. Door te begrijpen dat chronische stress een wissel trekt op denken, doen en gezondheid kunnen sociaal werkers inwoners passende ondersteuning bieden. Vanuit het stress-sensitieve werken voorzien sociaal werkers inwoners van instrumenten gericht op doelbereiking (zie bijvoorbeeld het hiernaast geplaatste instrument dat wordt ingezet in de Drechtsteden). Hiermee kunnen sociaal werkers inwoners die bij de dag leven ondersteunen om de eigen lange termijn belangen (weer) te gaan zien en plannen te maken deze te realiseren. Door te voorzien in psycho-educatie kunnen sociaal werkers inwoners ondersteunen in het begrijpen van de eigen dynamiek en door spreekkamers anders in te richten ervaren inwoners meer ruimte en veiligheid om kenbaar te maken hoe het met ze gaat en welke behoeften ze hebben.



Er kleeft echter ook een groot risico aan de inzet van het stress-sensitieve werken. Voor veel doorwerkingen van chronische stress geldt dat het óók doorwerkingen kunnen zijn van lage basisvaardigheden. Vanwege de gelijkenis in doorwerking is de kans heel groot dat gedragingen zoals het niet op tijd op een afspraak komen, de weg niet kunnen vinden in een gebied buiten de eigen buurt of gezondheidsklachten al snel worden toegeschreven aan chronische stress als gevolg van de sociale problemen die er spelen. In 1915 publiceerde de cartoonist W.W. Hill in het Amerikaanse blad Puck Magazine eens een kantelfiguur getiteld 'Mijn vrouw en mijn schoonmoeder'. In de cartoon zijn zowel een oude als een jonge vrouw te zien en het vraagt vaak

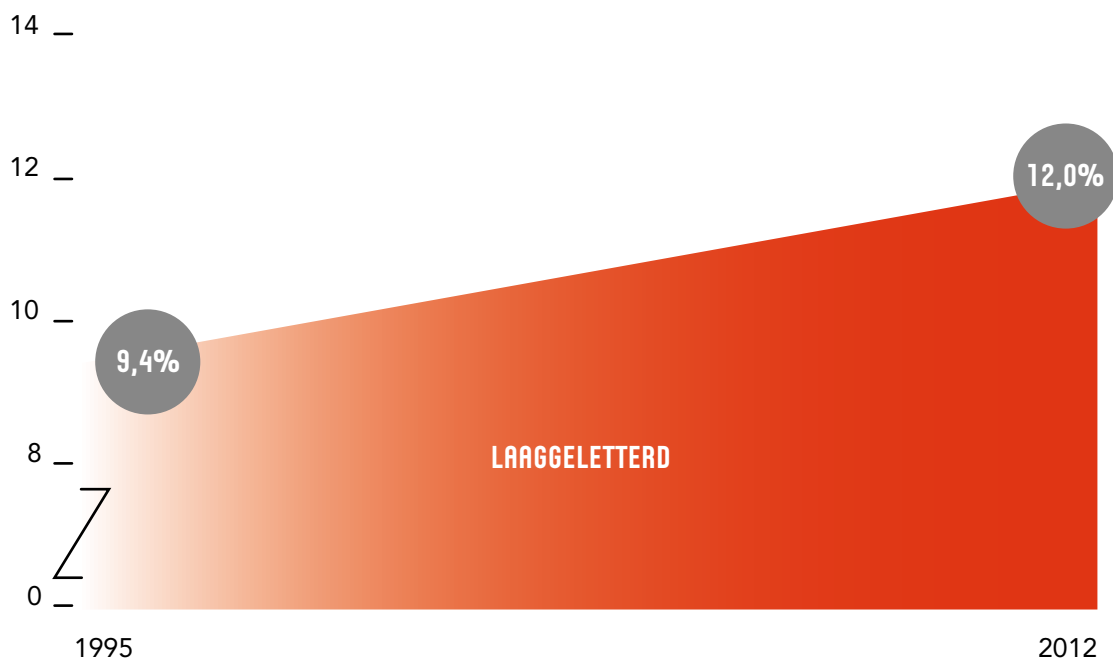
wat aandachtig kijken om ze beiden te ontwaren. De impact van chronische stress en lage basisvaardigheden kunnen in het sociaal werk ook een kantelfiguur vormen.

Het Sociaal Cultureel Planbureau schat dat ongeveer een derde van de volwassenen worstelt met een stapeling aan problemen op de domeinen van werk, gezondheid, sociaal netwerk en inkomen.⁴ Bij een substantieel deel van deze groep speelt bovendien een tekort aan basisvaardigheden. Zo laat onderzoek van de Algemene Rekenkamer zien dat ongeveer 15%

⁴ Putters, K. (2022) Het einde van de BV Nederland. Amsterdam: Prometheus

van de volwassenen moeite heeft met taal en/of rekenen.⁵ Ongeveer 20% ontbreekt het aan de minimale digitale vaardigheden.⁶ In veel gevallen lijkt er ook sprake te zijn van een sterke samenhang. Zo wijst onderzoek naar de samenloop van lage basisvaardigheden en schuldenproblematiek bijvoorbeeld uit dat volwassenen die moeite hebben met rekenen en/of taal oververtegenwoordigd zijn in de groep die hulp zoekt bij de schuldhulpverlening.⁷ Bij het versterken van de financiële competenties van mensen is het dus van groot belang dat er niet alleen aandacht is voor alle stress die deurwaarders en incassobureaus genereren, maar ook voor de vraag of mensen beschikken over voldoende taal-, reken- en digitale vaardigheden. Daarbij geven mensen die laaggeletterd zijn en worstelen met financiële problemen aan dat hun schulden weliswaar niet worden opgelost door hun leesvaardigheid te verbeteren, maar dat het hen wel versterking biedt om de problematiek aan te kunnen en op te lossen⁸.

TREND IN TAALVAARDIGHEID



Bron: Buisman et al., 2013

⁵ Algemene Rekenkamer. (2016). Aanpak van laaggeletterdheid. Den Haag: Algemene Rekenkamer

⁶ Eurostat. (2022). Verkregen via: Digitale vaardigheden voor technologisch burgerschap | Rathenau Instituut

⁷ Madern, T.E., Jungmann, N., & Geuns, van. R. (2016). Over de relatie tussen lees- en rekenvaardigheden en financiële problemen. Den Haag: Stichting Lezen en Schrijven

Keizer, M. (2018). Lezen ≠ Begrijpen. Onderzoek naar leesvaardigheid onder mensen met financiële problemen. Groningen: Rijksuniversiteit Groningen

⁸ Coppelmans, K. (2020). Succes van schuldhulpverlening valt of staat met screening op laaggeletterdheid. Mesis. Verkregen via: Succes van schuldhulpverlening valt of staat met screening op laaggeletterdheid - Mesis.nu

Binnen de volwasseneducatie wordt onder basisvaardigheden verstaan:

taal-, reken- en digitale vaardigheden voor laagopgeleide volwassenen. Onder taal wordt verstaan Nederlands als moedertaal en Nederlands als tweede taal. Met voldoende beheersing van de basisvaardigheden kan een volwassene zich zelfstandig redden in de maatschappij. Deze persoon is zelfredzaam. (Begrippenlijst het begint met taal 2018)

De algemene tendens in de samenleving is dat zowel het aandeel excellenten als het aandeel laaggeletterden toeneemt.⁹ Waarbij het percentage laaggeletterden toenam van 9,4% in 1995 naar 12% in 2012.¹⁰ In meer algemene zin biedt onderzoek een reeks aan inzichten op grond waarvan blijkt dat problemen waarvoor mensen hulp zoeken bij sociaal werkers (ook of mede) geworteld kunnen zijn in lage basisvaardigheden.¹¹ Zo blijkt uit onderzoek naar andere domeinen dan schulden bijvoorbeeld dat:

Armoede

- Een tekort aan rekenvaardigheden een sterke voorspeller is voor armoede op de lange termijn¹². Zo is 6,2 procent van alle laaggeletterden al langer dan drie jaar arm tegenover 2,5 procent van alle niet-laaggeletterden.

Werk

- Lage rekenvaardigheden bij drie keer zoveel mensen zonder werk tussen de 16 en 34 jaar speelt als bij mensen met werk in die leeftijdsgroep.¹³
- Het zoeken van en uitvoeren van werk belemmerd wordt door een tekort aan rekenvaardigheden.¹⁴
- Laaggeletterden twee keer zo vaak inactief zijn als niet-laaggeletterden (22% tegenover 10%).¹⁵
- Laaggeletterden drie keer zo vaak afhankelijk zijn van een uitkering als niet-laaggeletterden (23,8% tegenover 9,3%).¹⁶
- 11% van de recent werklozen en 25% van de langdurig werklozen is laaggeletterd.¹⁷

⁹ Maastricht University (2018) Feiten & Cijfers laaggeletterdheid. De invloed van lage basisvaardigheden op de maatschappij

¹⁰ Buisman, M., Allen, J., Fouarge, D., Houtkoop, W., & Van der Velden, R. (2013). PIAAC: Kernvaardigheden voor werk en leven: Resultaten van de Nederlandse survey 2012. Den Bosch: ecbo.

¹¹ Maastricht University (2018) Feiten & Cijfers laaggeletterdheid. De invloed van lage basisvaardigheden op de maatschappij

¹² Windisch, H.C. (2015). Adults with low literacy and numeracy skills: A literature review on policy intervention. OECD Education Working Papers, 123. Parijs: OECD Publishing.

¹³ Bynner, J., & Parsons, S. (2007). Illuminating disadvantage: Profiling the experiences of adults with Entry level literacy or numeracy over the life course. NDRC Research Report. Londen: National Research and Development Centre for Adult Literacy and Numeracy. Geraadpleegd op http://dera.ioe.ac.uk/21971/1/doc_3912.pdf.

¹⁴ National Numeracy for everyone, for life. (2014). Numeracy for adults. Lewes: National Numeracy Charity. www.nationalnumeracy.org.uk/numeracy-for-adults/index.html.

¹⁵ Christoffels, I., Baay, P., Bijlsma, I., & Levels, M. (2016). Over de relatie tussen laaggeletterdheid en armoede. Den Bosch: ecbo.

¹⁶ Christoffels, I., De Groot, A., Clement, C., & Fond Lam, J. (2017). Preventie door interventie: Literatuurstudie naar lees- en schrijfachterstanden bij kinderen en jongeren: prevalentie, relevante factoren en mogelijke interventies. Den Bosch: ecbo.

¹⁷ Buisman, M., Allen, J., Fouarge, D., Houtkoop, W., & Van der Velden, R. (2013). PIAAC: Kernvaardigheden voor werk en leven: Resultaten van de Nederlandse survey 2012. Den Bosch: ecbo.

Gezondheid

- Laaggeletterden meer kans hebben op een slechtere gezondheid dan mensen die niet laaggeletterd zijn.¹⁸ Van alle laaggeletterden beschrijft 40 procent de gezondheidstoestand als slecht tegenover 10% van alle niet-laag geletterden.¹⁹
- Laaggeletterden vaker naar de huisarts en het ziekenhuis gaan dan niet-laaggeletterden.²⁰
- Mensen met een lage mate van geletterdheid minder kennis hebben van diverse ziekten.²¹
- Matige rekenvaardigheden een slechtere gezondheid en hogere sterfte veroorzaakt door minder deelname aan screeningsonderzoeken en minder verstand van behandelplannen.²²

Gezin

- Kinderen die opgroeien in gezinnen met laaggeletterde ouders op school minder goed presteren op het gebied van taal dan kinderen die opgroeien in hooggeletterde gezinnen.²³
- Volwassenen met een kwetsbare achtergrond en een laag taalniveau die van generatie op generatie doorgeven, waardoor hun kinderen vaak ook problemen op het gebied van taal ervaren.²⁴

¹⁸ Van der Heide, I., & Rademakers, J. (2015). Laaggeletterdheid en Gezondheid: Stand van zaken. Utrecht: Nivel.

¹⁹ Buisman, M., Allen, J., Fouarge, D., Houtkoop, W., & Van der Velden, R. (2013). PIAAC: Kernvaardigheden voor werk en leven: Resultaten van de Nederlandse survey 2012. Den Bosch: ebo.

²⁰ Van der Heide, I., & Rademakers, J. (2015). Laaggeletterdheid en Gezondheid: Stand van zaken. Utrecht: Nivel.

²¹ De Walt, D.A., & Hink, A. (2009). Health Literacy and Child Health Outcomes: A Systematic Review of the Literature. *Pediatrics*, 124(3), 265-274.

²² Protheroe, J., Nutbeam, D., & Rowlands, G. (2009). Health literacy: a necessity for increasing participation in health care. *British Journal of General Practice*, oktober, 721-723. <http://bjgp.org/content/59/567/721/tab-pdf>.

²³ Notten, N., & De Wijs, F. (2017). Een beeld van de laaggeletterde ouder: Een onderzoek naar achtergrondkenmerken, leesopvoeding en taalprestaties in laaggeletterde gezinnen. Amsterdam: Stichting Lezen.

²⁴ Cox, T. (2000). *Combating educational disadvantage: meeting the needs of vulnerable children*. London/New York: Falmer Press.

RICARDO

ERVARINGSVERHAAL

Ricardo is een gevoelige man die graag een praatje maakt met mensen. Dieren zijn voor hem zijn grote liefde. Hij heeft heel wat tegenslag meegemaakt in zijn leven. Inmiddels is hij volledig afgekeurd en naast het missen van werk, mist hij zijn ex-vrouw en zijn dieren waar hij afscheid van heeft moeten nemen. Hij zou graag een maatje hebben. Ricardo heeft moeite met rekenen en het regelen van

zaken op de computer. Daarbij heeft hij naar eigen zeggen geen goed kortetermijngeheugen. Wat hij nu zegt, is hij na tien minuten vergeten. Hij ziet het leven somber in. Toch is hij blij met de hulp van zijn hulpverlener en doet hij zijn best zijn situatie te verbeteren. Zo doet hij twee keer in de week vrijwilligerswerk bij ouderen met dementie. Hier haalt hij plezier uit. Al zou hij het allerliefst met dieren werken..



ZORGEN OVER E-MAIL

Hij maakt zich veel zorgen om zijn e-mail, omdat hij deze niet zelf kan beantwoorden. Ricardo heeft een nicht die elke vrijdag zijn e-mail nakijkt voor hem en geldzaken voor hem regelt. Hij voelt zich heel afhankelijk van zijn nichtje. Ondanks dat zijn nicht zijn e-mails regelt, krijgt Ricardo hier veel stress van. "Mijn nichtje zegt: 'blijf van je mail af'. En dat doe ik ook! Maar ja, je kijkt toch en je ziet toch dat er zes mailtjes zijn. Dan maak ik m'n eigen weer druk, want ik weet niet wat d'r dan staat. Of dat ik problemen krijg, of dat ik daar nog tijd voor heb. Ja, ik heb gewoon paniek."



OM HULP VRAGEN

Hij wil zijn nicht niet om meer gunsten vragen, zoals meegaan naar afspraken met hulpverleners. "Ik durf dat niet te vragen, omdat ze al zoveel doet. Als zij er niet zou zijn, dan is het met mij gauw klaar." Hij gaat soms wel naar een hulpverlener die hem helpt met zijn telefoon, maar dat vindt hij dat ook onprettig. Het liefst zou hij geen e-mail meer willen, dat zou hem het meeste rust geven en rust is wat hij het liefst wil. "[...] iedereen zit dan maar in m'n telefoon. Het lijkt net of het alleen maar erger wordt. Het liefst zou ik via de fabrieksinstellingen alles willen wissen en noem maar op. Alles eruit. Maar ja, ja je mail, dat gaat niet..."

“IK PROBEER ZO GOED MOGELIJK NAAR VOREN TE KOMEN, WEETJE WEL? MAAR JA, IK HEB D’R WEL MOEITE MEE.”



DIGITALE VAARDIGHEDEN

Ricardo heeft een werkboek om aan zijn digitale vaardigheden te werken. Hij er wel nieuwsgierig naar, maar hij vindt het spannend en best moeilijk. Hij heeft weleens geoefend in zijn werkboek, maar soms paste hij dan per ongeluk een wachtwoord of instelling aan zonder dat hij het door had. “Dan wordt [mijn nichtje] boos, want dan komt ze d’r niet meer op. Dan denk ik ‘oh shit, wat heb ik nou weer gedaan man?”



VOOR DOM VERKLAARD

Volgens zijn hulpverlener moet hij met iemand praten, ook omdat hij zo somber is. Zijn begeleider uit het sociaal wijkteam heeft hem aangeraden met de praktijkondersteuner van de dokter te gaan praten. Maar Ricardo durft niet. Dan moet hij zijn hele levensverhaal weer aan een nieuw persoon gaan vertellen en hij is bang dat de dokter hem voor dom zal verklaren. Ricardo houdt het liever voor zichzelf dat hij moeite heeft met rekenen en dingen regelen op de computer. Hij maakt zich zorgen over wat anderen van hem denken. Daarom doet hij in gesprekken met hulpverleners zijn best zich van zijn beste kant te laten zien. “Ik probeer zo goed mogelijk naar voren te komen, weetje wel? Maar ja, ik heb d’r wel moeite mee.”



BEGRIIP VOOR ONBEGRIIP

Ricardo kan niet altijd begrijpen wat hulpverleners aan hem vragen. Het is belangrijk dat hulpverleners bij hem doorvragen en navragen of hij iets wel begrijpt. Dat vindt hij prettig, omdat hij dan kan vragen of iemand het in andere woorden kan uitleggen, zodat hij het beter kan volgen. Hij praat dan wel ‘eerlijk’ met hulpverleners, al voelt hij ook dat anderen hem niet altijd goed begrijpen.

4. HET BELANG VAN AANDACHT VOOR BASISVAARDIGHEDEN IN HET SSW

Het stress-sensitieve werken is een bejegeningwijze waarin mensen die leven in een dynamiek van chronische stress **compensatie** en **ondersteuning** krijgen op de geringe(re) beschikbaarheid van hun executieve functies, zodat zij hun kansen vergroten om hun doelen te bereiken.²⁵ In dit kader voorziet het stress-sensitieve werken in een set bouwstenen die worden ingezet om de doelen in projecten en programma's te bereiken. Het stress-sensitieve werken is dus niet een vastomlijnde methodiek die op elke plek op dezelfde wijze wordt ingezet. Het is een hulp- en dienstverleningsconcept waarbij de doorwerking van chronische stress het vertrekpunt vormt om in projecten en programma's inwoners te voorzien van de ondersteuning waar ze behoefte aan hebben om doelen te stellen, in actie te komen en de eigen situatie te verbeteren. Concreet betekent dit op de meeste plekken dat de volgende bouwstenen worden ingezet:



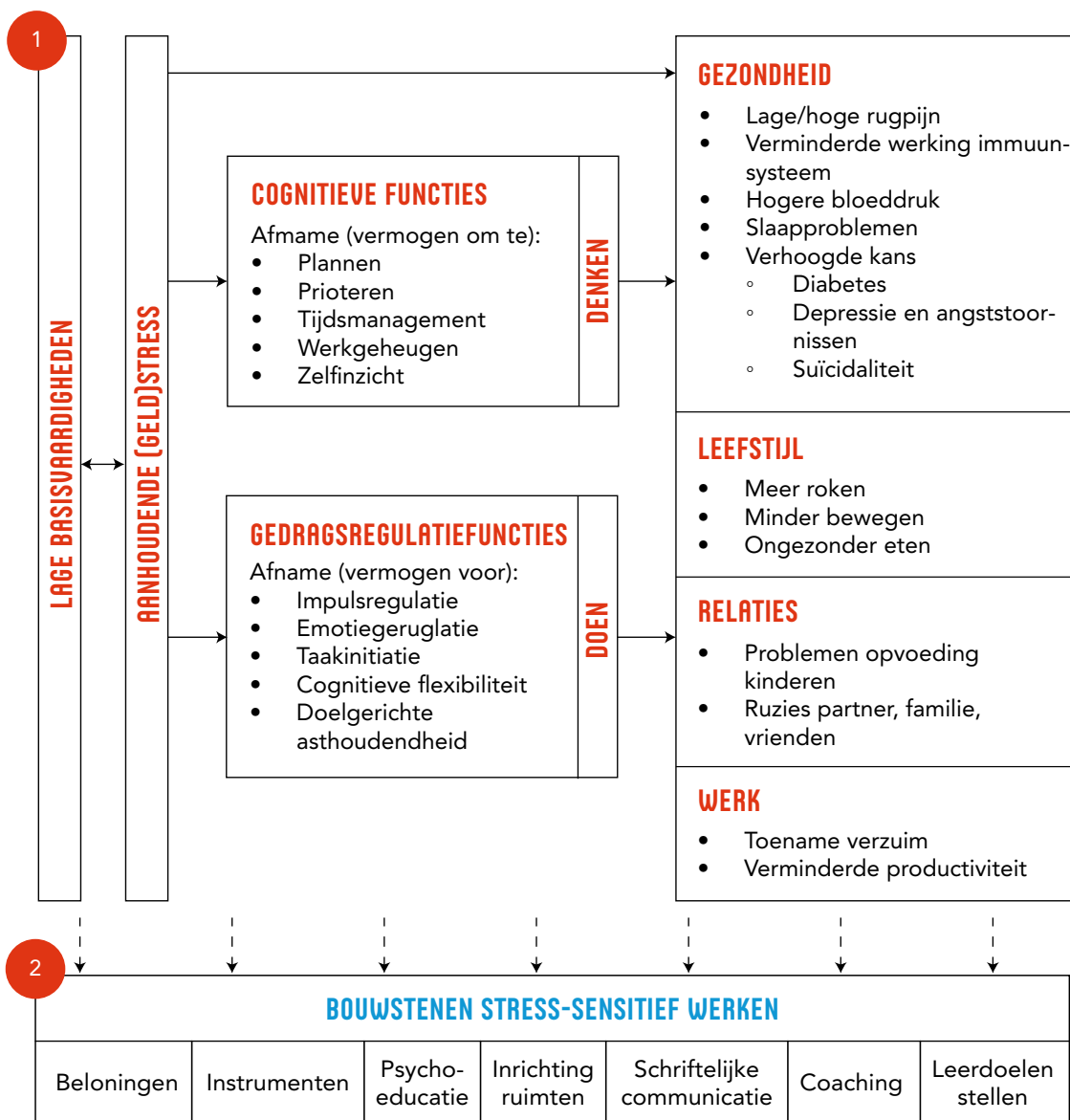
- **Instrumenten gericht op doelbereiking:** zodat mensen die bij de dag leven weer lange termijn doelen gaan stellen.
- **Beloningen:** om mensen die moeite hebben om acties te verrichten, zoals het verzamelen van stukken of deelnemen aan een opvoedcursus, korte termijn belangen te geven om te investeren in lange termijn doelen.
- **Psycho-educatie:** zodat mensen hun eigen gedrag begrijpen en hun positieve zelfbeeld niet afneemt.
- **Inrichting van ruimten:** zodat mensen voldoende veiligheid en warmte voelen om sociaal werkers deelgenoot te maken van hun zorgen en worstelingen.
- **Coaching:** zodat mensen dankzij een coachende gespreksvoering steeds meer motivatie ervaren om de lange weg die het aanpakken van sociale en financiële problematiek vaak is af te leggen.

Het project 'Aandacht voor lage basisvaardigheden in het stress-sensitieve werken binnen sociaal werk' heeft op basis van zowel de verrichte literatuurstudie als de co-creatie in de ontwikkeling met de sociaal werkers uitgewezen dat de overlap aan doorwerkingen van zowel chronische stress als lage basisvaardigheden een risico vormt in de begeleiding van mensen met sociale en financiële problematiek. In een context waarin sociaal werkers worden uitgenodigd aandacht te hebben voor de doorwerkingen van chronische stress zijn gedragingen zoals het niet deelnemen aan een cursus gezondheidsvaardigheden, het niet voldoende solliciteren of niet verschijnen op een mediation afspraak aan de andere kant van de stad al snel toegeschreven aan de chronische stress. Dit inzicht levert het besef op dat het model van het stress-sensitieve werken uitgebreid moet worden. Dit is van belang om twee redenen:

²⁵ Jungmann, N., Wesdorp, P. & Madern, T. (2020) Stress-sensitief werken in het sociaal domein. Inzichten en praktische handvatten voor hulp- en dienstverleners. Bohn Stafleu van Loghem

- Lage basisvaardigheden leveren gedragingen op die overeenkomen met gedragingen veroorzaakt door chronische stress
- Lage basisvaardigheden veroorzaken chronische stress. Wie buiten de eigen wijk de weg niet goed kan vinden, kan het alleen daardoor al benauwd krijgen van het idee naar een mediationafspraak elders in de stad te moeten gaan.

In conceptueel opzicht heeft het project een aanvulling opgeleverd van het model van het stress-sensitieve werken. De aanvulling is weergegeven in onderstaande figuur. De aanvulling is zowel theoretisch als praktisch van aard. In theoretische zin is het model van het stress-sensitieve werken uitgebreid door voor het vertrekpunt van aanhoudende (geld)stress lage basisvaardigheden te plaatsen. Deze aanvulling is in onderstaande figuur gemarkeerd met nummer 1. Door toevoeging van lage basisvaardigheden als bron van gedrag worden sociaal werkers nadrukkelijk uitgenodigd zich te vergewissen van de oorzaken van gedragingen.



De tweede aanvulling, in dit model weergegeven op de plek met nummer 2, omvat de tools die zijn ontwikkeld in het kader van het project 'Lage basisvaardigheden en chronische stress'.

De ontwikkelde tools zijn:

- Een **signalenkaart** van de overlap in gedragingen die zowel veroorzaakt kunnen worden door chronische stress als door lage basisvaardigheden.
- Een set **verkenners**, te weten concrete vragen die sociaal werkers kunnen stellen om bij inwoners voorzichtig te polsen in welke mate zij worstelen met (te) lage basisvaardigheden.
- Een **verwijskaart** met handvatten om binnen het stress-sensitieve werken aandacht voor lage basisvaardigheden in te bedden.



AYSE

ERVARINGSVERHAAL

Ayse is een trotse moeder van een dochtertje van twee. Ze is een tijdje terug weer begonnen met een opleiding, waar ze met name leert om haar schrijfvaardigheid te verbeteren. Het was een flinke drempel om hiermee

te starten; ze vond het spannend. Gelukkig zijn er familie, vrienden en hulpverleners om haar heen die in haar vertrouwen. Mede door dat vertrouwen heeft ze naar eigen zeggen grote stappen gemaakt.



SIGNALERING

Op haar werk had Ayse een goede band met haar manager. Ze grapt veel samen en vertrouwden elkaar. De manager had in de gaten dat ze moeite had met schrijven en lezen. Het viel hem op dat er veel taalfouten stonden in haar Whatsapp-berichten en teksten die ze op het werk schreef. Daarom heeft hij gevraagd of ze moeite had met lezen en schrijven. Ze vond het prettig dat hij dit niet deed waar iedereen bij was, maar één-op-één. Hij vertelde haar dat er een school in de buurt was waar ze haar schrijfvaardigheden kon verbeteren.

“OP DAT MOMENT VIND IK HET ENG, OM ZO DIE DREMPEL OVER TE STAPPEN. EN TOEN WAS IK ER EENMAAL EN TOEN VOND IK HET WEL LEUK EIGENLIJK.”



DE DREMPEL OVER

Ayse vond dat eerst heel spannend. Haar manager begreep dit en bood aan om de eerste keer mee te gaan. “Hij zegt, ‘weet je wat? Als je de eerste keer d’r heen gaat, ga ik met je mee.’” Dat heeft geholpen. Op de dag zelf is hij met haar meegelopen. “Op dat moment vind ik het eng, om zo die drempel over te stappen. En toen was ik er eenmaal en toen vond ik het wel leuk eigenlijk.” Zodra ze in de les zat, was de spanning weg en vond ze het leuk. Haar manager is toen vertrokken.

“ZE PAKT DE PUNTEN AAN, MAAR ZE MAAKT OOK GEINTJES TUSSENDOR. EN DAT IS HET LEUKSTE AAN HAAR.”



NAAR SCHOOL

De school is gespecialiseerd in het lesgeven aan mensen die moeite met taal hebben. De lerares geeft haar leerlingen veel ruimte en geeft les vanuit vertrouwen. “Ze pakt de punten aan, maar ze maakt ook geintjes tussendoor. En dat is het leukste aan haar.” Zo houdt ze niet bij wie zijn werk goed gedaan heeft en mogen ze zelf kiezen wat ze willen leren, in plaats dat het wordt opgelegd. Dit werkt goed voor Ayse, die inmiddels veel plezier heeft in het leren. “Het is fijn om op school te zijn.” Ze heeft veel geleerd en voelt zich comfortabeler met schrijven. Zo schrijft ze inmiddels langere zinnen en laat wat ze schrijft trots aan anderen zien. “Ik heb het aan heel veel mensen laten zien. En heel veel mensen zeiden: ‘wat mooi, wat doe je het goed!’ Er staan geen spelfouten meer in. Nou ja, af en toe nog een klein beetje...”



HET EFFECT

Door het leren schrijven is haar trots en zelfvertrouwen ook gegroeid. Daarbij geeft ze tegenwoordig beter haar grenzen aan. Waar ze vroeger vaak ‘ja’ zei, denkt ze er nu eerst over na en kan ze ook nee zeggen. “Ik ben heel erg aan het groeien de laatste tijd ook. Ook de trots die ik heb als moeder heb. Maar ook de dingen die ze me nu vragen. Dat ik denk van, wacht even, ik ga eerst nadenken voor ik ja zeg.”



VERTROUWENSPERSOON

Als mensen of hulpverleners haar opleggen iets te doen, haakt Ayse al snel af. Ook wanneer mensen haar kleineren, bijvoorbeeld over haar moeite met lezen en schrijven, is het snel klaar. Dan gaan haar muren omhoog en verbreekt ze het contact. Dit is bijvoorbeeld met haar bewindvoerder gebeurd, die ongepaste opmerkingen over haar taalvaardigheid en fouten maakte. “Ja, want hij plaatste zich echt boven mij. Dat die de macht had. Nou ja, hé sorry vriend, jij doet mijn financiële zaken, maar je gaat me niet kleineren.” Wat voor Ayse het verschil maakt, zijn mensen op wie ze kan bouwen en die ze kan vertrouwen. Ze vindt het prettig als mensen in haar geloven en haar de regie geven. Ze wil hulpverleners daarom ook meegeven die vertrouwensband op te bouwen. “Dat ze naar de mensen moeten luisteren. Want dat doen ze niet heel vaak.”

5. EEN STRUCTURELE INBEDDING VAN LAGE BASISVAARDIGHEDEN IN HET SSW

Het belang aandacht te schenken aan eventuele lage basisvaardigheden wordt door sociaal werkers breed onderschreven. Het is een aandachtspunt in elke opleiding. Toch valt het in de praktijk niet mee om er consequent invulling aan te geven. Het project 'Aandacht voor lage basisvaardigheden in het stress-sensitieve werken binnen sociaal werk' heeft drie concrete producten opgeleverd. Deze producten vormen elk een ondersteuning voor de drie stappen die consequent nodig zijn om aandacht voor lage basisvaardigheden in te bedden in het stress-sensitieve werken. Ze bieden ook elk een antwoord op veelvoorkomende belemmeringen om lage basisvaardigheden bespreekbaar te maken.



5.1 Signaleren: signalenkaart

Een structurele inbedding van aandacht voor lage basisvaardigheden in het stress-sensitieve werken begint met continue aandacht. Dit vraagt inzet op zowel organisatieniveau als op het niveau van de sociaal werker.

Organisatieniveau

Aandacht heeft de natuurlijke neiging om weg te ebben. Om er werkelijk aan bij te dragen dat er structureel aandacht is voor lage basisvaardigheden is het van belang om periodiek invulling te geven aan zaken zoals:

- Tijdens werkoverleggen ervaringsdeskundigen uitnodigen om te vertellen waar ze zoal tegen aanlopen.
- Casuïstiekbesprekingen periodiek specifiek richten op casuïstieken waarin lage basisvaardigheden een rol spelen.
- In functionerings- en beoordelingsgesprekken medewerkers bevragen op wat ze zoal tegenkomen aan lage basisvaardigheden en hoe ze daar mee omgaan.

Medewerkersniveau

Medewerkers hebben ook een eigen verantwoordelijkheid alert te blijven. Dit vraagt onder meer:

- Bij mensen met lage basisvaardigheden geïnteresseerd blijven doorvragen hoe het hen belemmert om op basis daarvan de reeks aan signalen die ze als medewerker in hun hoofd hebben uit te breiden.

- In zelfreflectie de vraag durven stellen en beantwoorden hoe je kijkt naar lage basisvaardigheden en hoe de aanwezigheid van lage basisvaardigheden doorwerkt op hoe je naar mensen kijkt en wat lage basisvaardigheden betekenen voor wat je al dan niet voor hen wil doen.

De signaalkaart biedt ondersteuning doordat deze een weergave bevat van de overlap in gedragingen die zowel geworteld kunnen zijn in chronische stress als lage basisvaardigheden. De signaalkaart vind je op de volgende pagina.

SIGNALENKAART

SIGNALEN VAN (GELD)STRESS

- Gedreven door korte termijn belangen en directe beloningen.
- Minder gevoelig voor feitelijke informatie.
- Moeite met onthouden van informatie.
- Moeite uit te voeren activiteiten te prioriteren en doelen te behalen.
- Moeite verlangens en behoeften uit te stellen.
- Moeite vast te houden aan een plan als zich nieuwe prikkels aandienen.
- Moeite eigen reacties op stressvolle of bedreigende situaties te beheersen.
- Afname productiviteit op het werk.
- Toename verzuim op het werk.
- Hoge/lage ruggpijn door langdurige spierspanning.
- Verminderende werking immuunsysteem.
- Verhoogde bloeddruk.
- Slaapproblemen.
- Angststoornissen.
- Suïcidale gedachten.



SIGNALEN VAN LAGE BASISVAARDIGHEDEN*

- Formulieren mee naar huis willen nemen in plaats van ze ter plekke in te vullen.
- Leest niet mee bij uitleg van folder of tekst op het scherm.
- Afspraken bij voorkeur op de hele en halve uren maken.
- Alleen kijken naar een tekst zonder de ogen te bewegen.
- Geen punten of komma's gebruiken.
- Een slecht leesbaar handschrift hebben.
- Uitvluchten zoeken als 'bril vergten zijn' of 'zere hand hebben' als gevraagd wordt iets te lezen of te schrijven.
- Zeggen dat hij/zijn/hen dyslexie heeft/hebben.
- Geen gebruikmaken van mobiel bankieren.
- Negatief praten over schoolervaring.
- Moeite met magister (middelbare school)
- Moeite met schoolapp, digitale nieuwsbrief.
- Niet met de bus gaan, vanwege moeite met het lezen van de bustijden.
- Geen rijbewijs hebben, omdat een theorie-examen te moeilijk is.
- Bij vertraging niet goed kunnen inschatten hoeveel later je komt.
- Geen e-mailadres hebben, alles via WhatsApp doen.
- Hulp vragen bij gebruik DigiD.
- Moeite hebben om de weg te vinden in het ziekenhuis.
- Afvallen lastig vinden als je calorieën moet gaan tellen.

OVERLAP: SIGNALLEN DIE KUNNEN DUIDEN OP ZOWEL (GELD)STRESS ALS LAGE BASISVAARDIGHEDEN

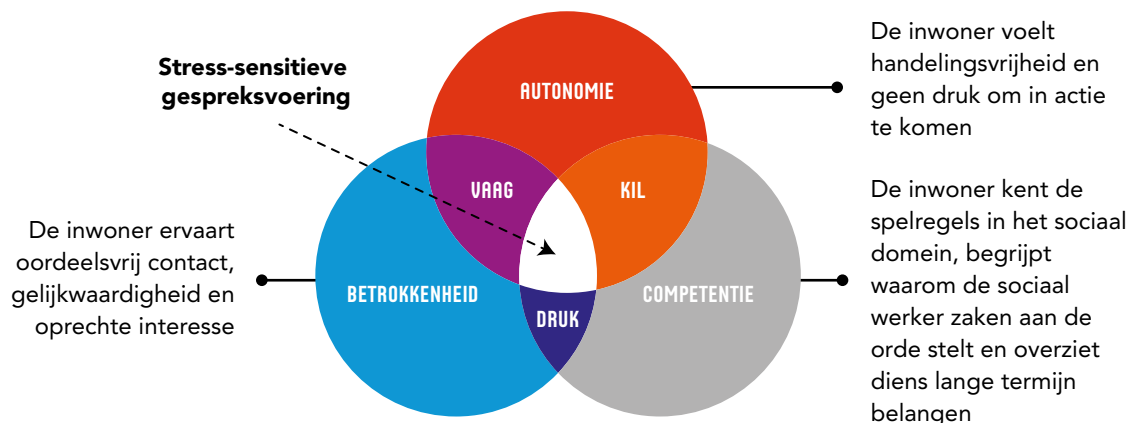
- Minder goed in staat zijn om problemen te analyseren, opties te verkennen en prioriteiten te stellen.
- Minder ontvankelijk zijn voor advies en hulp.
- Moeite hebben positieve intenties om te zetten in actie.
- Meer moeite hebben om zaken goed te organiseren en overzicht te houden.
- Moeite om brieven of geschreven tekst te begrijpen.
- Moeite om te gaan met onverwachte zaken en veranderingen in regelgeving of verwachtingen.
- Moeite met het onderhouden van een netwerk.
- Altijd iemand meenemen naar een afspraak.
- Een uur te vroeg of te laat zijn op een afspraak.
- Afspraken niet nakomen.
- Informatiebrochures snel wegstoppen.
- Het liefst met cash geld betalen (en dan grote coupures).
- Salaris of uitkering in een keer pinnen.
- Geen gebruikmaken van regelingen die via internet aan te vragen zijn.
- Niet in staat zijn zelfstandig geldzaken te regelen.
- Wel in- en uitgaven op een rij kunnen zetten, maar onverwachte kosten lastig in kunnen schatten.
- Vaak lange tijd bij dezelfde werkgever blijven, omdat solliciteren moeilijk is.
- Minder goed zijn in leren (en in zaken onthouden).
- Emotioneler en vijanderiger reageren (als gevraagd wordt iets op te schrijven/te lezen).
- Lager zelfbeeld.
- Meer ongezonde leefstijl.
- Moeite met opvoeding kinderen.

* Basisvaardigheden: Lezen, schrijven, rekenen en digitale vaardigheden.

5.2 Bespreken: verkenners om in gesprek te gaan

Een signaal dat een inwoner mogelijk worstelt met lage basisvaardigheden betekent nog niet dat elke sociaal werker zich comfortabel voelt bij het bespreekbaar maken van de signalen. Hoe vraag je naar lage basisvaardigheden als je weet dat mensen zich daar vaak ook voor schamen? Het stress-sensitieve werken nodigt sociaal werkers uit om inwoners in de gespreksvoering te bedienen op drie psychologische basisbehoeften.²⁶ Deze drie behoeften zijn beschreven in de zelfdeterminatietheorie en omvatten: autonomie, verbondenheid en competentie.²⁷ Onderzoek wijst uit dat juist bij het bespreekbaar maken van delicate onderwerpen het cruciaal is de ander in een gesprek op deze drie basisbehoeften te bedienen.²⁸ Onderzoek wijst ook uit dat de basisbehoeften universeel zijn, dus van toepassing ongeacht de plek waar je wieg stond.

Om de zelfdeterminatietheorie praktisch en toegankelijk te maken voor professionals worden de drie basisbehoeften in de stress-sensitieve gespreksvoering wel omschreven als autonomie, betrokkenheid en competentie (het ABC van elk gesprek). Het project 'Lage basisvaardigheden en chronische stress' heeft een set aan verkenners opgeleverd. Dit zijn vragen die sociaal werkers kunnen stellen om te verkennen in hoeverre inwoners worstelen met lage basisvaardigheden en te verkennen in welke mate zij (in de dynamiek waarin zij op dat moment leven) interesse hebben de basisvaardigheden te versterken. De verkenners zijn opgesteld volgens de inzichten uit de zelfdeterminatietheorie zoals deze wordt toegepast in het stress-sensitieve werken. De onderstaande figuur bevat een weergave van het model met daaronder een toelichting op de toepasbaarheid.



Weergave van de zelfdeterminatietheorie (Deci & Ryan, 2000) in een model ontwikkeld door Anderson en Jungmann (2022).

²⁶ Jungmann, N., De Groot, M., & Van der Pol, A. (2022) Stress-sensitief werken in Dordrecht en de Drechtsteden. Utrecht: Hogeschool Utrecht

²⁷ Ryan, R.M., & Deci, E.L. (2000). Self-determination theory and the facilitation of intrinsic motivation, social development, and well-being. *American Psychologist*, 55, 68-78

²⁸ Weinstein, N. Itzhakoc, G. & Legate, N. (2022) The motivational value of listening during intimate and difficult conversations. In: *Social and Personality Psychology Compass*. Volume 16, nr 2 feb 2022

De theorie onder het bedienen op de drie basisbehoeften is dat veel inwoners het best ingewikkeld vinden om een sociaal werker deelgenoot te maken van hun worstelingen met basisvaardigheden. Door mensen te bedienen op hun behoefte aan zowel autonomie, betrokkenheid als competentie ervaren zij oordeelsvrij contact waarin er geen druk op ze wordt gezet om in actie te komen en ze tegelijkertijd wel worden uitgenodigd om te doordenken welke belangen ze op de lange termijn hebben om hun basisvaardigheden te versterken. Het is van groot belang mensen op deze drie basisbehoeften te bedienen omdat gesprekken, als er maar twee basisbehoeften worden bediend, al snel een minder prettig karakter krijgen. Dit heeft als risico dat mensen met lage basisvaardigheden de boot afhouden en zich niet openstellen voor de vragen en interesse van de sociaal werker.

Het bovenstaande wordt toegelicht aan de hand van een voorbeeld. Stel dat een inwoner consequent te laat of te vroeg is op een afspraak, terwijl de sociaal werker het idee heeft dat deze inwoner de problematiek die speelt heel graag wil aanpakken. De sociaal werker kan dan de volgende vraag stellen:

U bent vaak te vroeg of te laat, terwijl u in de gesprekken wel aangeeft dat u de problemen graag wil oplossen. Hoe komt het dat u vaak te vroeg of te laat bent?

De sociaal werker stelt een mooie open vraag. En toch zullen veel mensen met lage basisvaardigheden de nodige schroom voelen om antwoord te geven. Uit de vraagstelling kan de inwoner niet opmaken

- **Betrokkenheid:** Hoe kijkt de sociaal werker naar lage basisvaardigheden? Zou hij/zij iets van mij vinden als hij/zij weet dat ik daar moeite mee heb?
- **Competentie:** Waarom wil deze sociaal werker dit weten?
- **Autonomie:** Wat gaat de sociaal werker doen met mijn antwoord? Als ik eerlijk antwoord geef, zit ik dan aan allerlei programma's vast?

Het stress-sensitieve werken nodigt sociaal werkers uit om in inwoners in de gesprekken te bedienen op hun psychologische basisbehoeften, zodat de drempel om te antwoorden lager wordt. Dat zou bijvoorbeeld als volgt kunnen klinken (waarbij de kleurtjes de drie psychologische basisbehoeften weergeven waar de inwoner met de betreffende zin op wordt bediend):

U bent vaak wat te vroeg of te laat. Dat geldt voor veel mensen waar ik mee afspreek. Soms komen mensen te vroeg of te laat doordat ze veel aan hun hoofd hebben. Mensen komen ook vaak te vroeg of te laat omdat het ook best lastig kan zijn om de tijd goed in te schatten. In dat laatste geval bied ik standaard aan om met ze mee te denken hoe ik ze daar wat bij op weg kan helpen. **Dat laatste is alleen bij interesse. Mag ik vragen wat bij u de belangrijkste reden is waardoor het niet altijd lukt om op tijd te zijn?**

In de praktijk hebben mensen vaak de neiging om in gespreksvoering de ander te bedienen op twee van de drie basisbehoeften. Een gesprek krijgt daardoor al snel een wat minder prettig karakter. Het kan wat kil worden, wat vaag of de ander kan druk voelen. Zie bijvoorbeeld de onderstaande reacties op een inwoner die vaak te laat komt:

Vaag: **U komt vaak te vroeg of te laat. Dat geldt voor veel mensen. Daar is vast een goede reden voor.** -> voor de inwoner is niet helemaal duidelijk wat de aanleiding is dat het gesprek hierover gaat. Hij voelt geen afkeuring (autonomie) en voelt dat hij gezien wordt (betrokkenheid). Het is niet duidelijk waar de sociaal werker het over wil hebben.

Druk: **U komt vaak te vroeg of te laat. Dat geldt voor veel mensen. Ik kan u ondersteuning bieden dat dit minder vaak gebeurt.** -> de inwoner voelt dat de sociaal werker hulp wil bieden. Er is weinig ruimte (autonomie) om aan te geven of hij hulp wil. Dit nodigt de inwoner uit om zich juist terug te trekken.

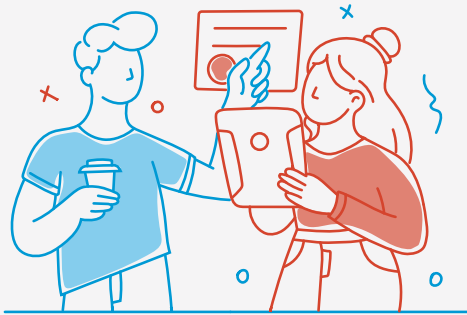
Kil: **Ik kan u ondersteuning bieden zodat u vaker op tijd komt. Het is aan u of u daar interesse in heeft.** -> de sociaal werker biedt hulp aan (competentie) en biedt ruimte (autonomie). De inwoner voelt weinig oordeelsvrije interesse. Het ontbreekt aan betrokkenheid waardoor een gesprek al snel wat kil wordt.

Door in gesprekken met inwoners waar signalen spelen die mogelijk wijzen op lage basisvaardigheden consequent de inwoner te bedienen op diens psychologische basisbehoeften, vergroten sociaal werkers de kans dat inwoners zich open stellen en aangeven waar zij al dan niet mee worstelen. Dit is een cruciale voorwaarde om te kunnen verwijzen.

De verkenner zijn gebundeld op thema. De thema's zijn aangedragen door de sociaal werkers die in co-creatie met Hogeschool Utrecht de producten ten behoeve van dit project ontwikkelden. Op de volgende bladzijde zijn de belangrijkste 'verkenner' weergegeven om het gesprek aan te gaan bij signalen van lage basisvaardigheden. Een uitgebreider overzicht van de 'verkenner' is te vinden in Bijlage 1.

VERKENNERS

IN EN RONDOM DE AFSpraak



IJSBREKER

Folder of printje geven en kijken of iemand meeleest.

VERVOLGvraag

Leest iemand niet mee?

Je leest niet mee/stopt de folder meteen weg. Dat mag zeker. Mensen stoppen de folder ook wel weg omdat ze lezen best lastig vinden. Mag ik je vragen hoeveel moeite lezen jou kost? Dan kan ik je eventueel wat helpen als je dat zou willen.

LEZEN EN SCHRIJVEN



IJSBREKER

Mensen als ze aankomen, en even moeten wachten, een formulier geven. Vervolgens vragen: *We vragen standaard aan mensen om ter voorbereiding op het eerste gesprek dit formulier in te vullen. Voor best veel mensen die hier komen, geldt dat ze lezen en schrijven best moeilijk vinden. Zij vullen het formulier dan liever niet in en dat is ook prima. Mag ik vragen wat jouw voorkeur heeft?*

VERVOLGvraag

Je krijgt inzicht in hun handschrift en of ze iets opschrijven. Willen mensen het formulier niet invullen: *Je wil het formulier liever niet invullen en dat is natuurlijk prima. Zoals ik net zei is moeite met lezen en schrijven doorgaans een belangrijke reden waarom mensen het formulier liever niet invullen. Mag ik vragen wat voor jou de belangrijkste reden is?*

FINANCIËN



IJSBREKER

Een collega van me vroeg net of ik een briefje van 20 kon wisselen, maar ik heb echt nooit meer cash geld. Gebruik jij nog cash geld?

VERVOLGvraag

Bij antwoord 'ja': *Er zijn nog best veel mensen die cash hebben volgens mij. Mensen hebben daar vaak ook allerlei verschillende redenen voor. Soms omdat ze banken niet zo vertrouwen, soms om andere redenen. Mag ik eens vragen, wat is voor jou de belangrijkste reden?*

WERK



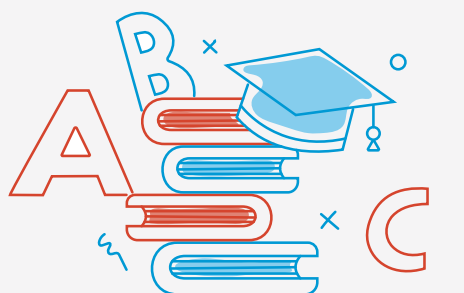
IJSBREKER

Mensen wisselen tegenwoordig steeds vaker van baan. Zie jij jezelf de komende jaren nog wel eens wisselen?

VERVOLGVRAAG

Antwoord: oh nee geen denken aan/ik zit hier wel best.
Dat is natuurlijk helemaal goed. Het is ook mooi als je lang op een plek zit. Mag ik vragen wat maakt dat je denkt dat je daar niet weggaat? Is het een hele leuke plek of moet je vooral niet denken aan het gedoe om een andere plek te vinden?

ONDERWIJS



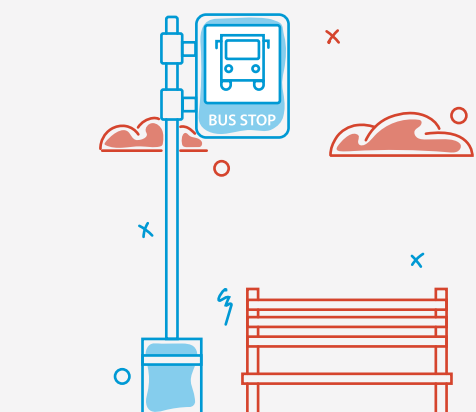
IJSBREKER

Minder mensen achter de kassa zitten met die zelfscankassa's. We moeten allemaal blijven leren. Wat vind jij ervan dat je op veel plekken moet blijven leren?

VERVOLGVRAAG

Antwoord: dat is niet aan mij besteed.
Is het dan vooral dat je leren gewoon niet leuk vindt of vind je misschien alles wat met teksten en cijfers te maken heeft ingewikkeld?

MOBILITEIT



IJSBREKER

Hoe ben je hier gekomen?

VERVOLGVRAAG

Met de bus: Oh reis je veel met de bus?
Doorvragen waar allemaal naartoe.

Lopend (woont eindje weg): Dat is wel een stukje lopen. Wat maakt dat je daarvoor kiest? Dat je wel van een wandeling houdt of dat je met de het OV gaan vooral gedoe vindt?

Met hem/haar/hen mee, met iemand samen: Dat is fijn. Misschien een wat onverwachte vraag, ik ben ook wel benieuwd wat de reden is dat jullie samen zijn, is dat omdat een gesprek hier niet echt is waar je je goed bij voelt of omdat je je dan niet druk hoeft te maken over de vraag hoe je hier komt?

TIJD



IJSBREKER

1: Ik had laatst een afspraak bij ziekenhuis/kapper/dierenarts en toen was ik gewoon een uur te vroeg. Gebeurt jou dat ook wel eens?

2: Je was mooi op tijd, hoe laat was je thuis weggegaan?

VERVOLGURAAG

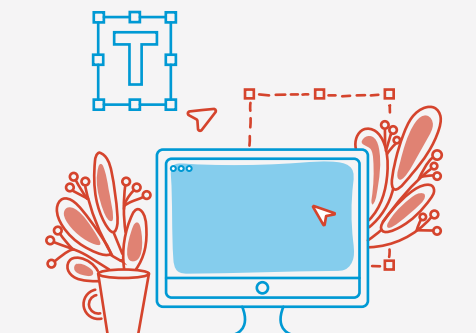
1: Antwoord: ja

Wat is bij jou de reden daarvoor? Dat je dan gewoon even niet oplet of omdat klokkijken en tijden uitrekenen ook gewoon best ingewikkeld is?

2: Antwoord: een stuk eerder dan je zou verwachten.

Je hebt het zekere voor het onzekere genomen. Heel verstandig. Het is soms ook best lastig inschatten hoe lang er ergens naartoe reist (en dan kijken of iemand dat beaamt).

DIGITAAL



IJSBREKER

Ik moest gisteren iets doen voor mijn zorgverzekering. Toen moest ik bij zo'n online omgeving inloggen. Wat vind jij ervan dat je dat op steeds meer plekken moet doen?

VERVOLGURAAG

Antwoord: heb ik helemaal niets mee.

En wat maakt dat je er niets mee hebt? Is het vooral dat je het gedoe vindt? Of begrijp je niet goed hoe het werkt? In hoeverre heb je er last van dat je er weinig mee hebt en in hoeverre zou je er handiger in willen worden?

GEZONDHEID



IJSBREKER

Als je informeert naar iemands gezondheidsklachten waarvoor ze ook een specialist zien. Je moet dus ook best vaak naar het ziekenhuis. Dat zijn tegenwoordig van die grote doolhoven. In hoeverre lukt het je daar om een beetje de weg daar te vinden?

VERVOLGURAAG

Antwoord: dat is lastig.

Zoek je dan je weg het liefst op een informatiebord? Of zoek je een gastvrouw of gastheer op?

Antwoord: gastvrouw/heer.

Je krijgt graag een persoonlijke uitleg. Dat geldt voor veel mensen. Als is moeite met lezen vaak ook een reden. Mag ik je vragen in hoeverre dat bij jou speelt?

5.3 Verwijzen: aandachtspunten bij verwijzen

Er is geen landelijk dekkende aanpak lage basisvaardigheden. Althans, niet in de zin van een dekkend geheel aan voorzieningen. Een gevolg hiervan is dat adequaat verwijzen op lokaal niveau begint met het in kaart brengen van de beschikbare voorzieningen. Het kan daarbij helpen om in eerste instantie contact op te nemen met de bibliotheek om te horen welke lokale en regionale projecten en activiteiten bij hen bekend zijn. De verwijskaart die in het project 'Aandacht voor lage basisvaardigheden in het stress-sensitieve werken binnen sociaal werk' is samengesteld, is op de volgende bladzijde weergegeven.

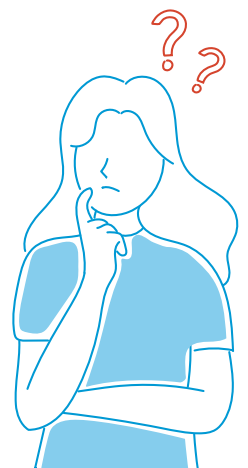
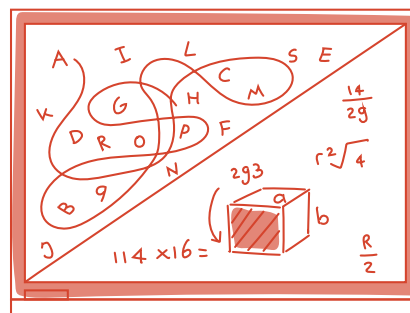
Onbekendheid met de beschikbare voorzieningen is voor sociaal werkers soms ook een reden om bij signalen niet in gesprek te gaan. Door sociaal werkers te voorzien van een lokale verwijskaart hoeft onbekendheid geen reden meer te zijn voor terughoudendheid om in gesprek te gaan.

HEEFT EEN INWONER MOEITE MET LEZEN, SCHRIJVEN, REKENEN OF BEPERKTE DIGITALE VAARDIGHEDEN?

Aandachtspunten bij het verwijzen van inwoners met lage basisvaardigheden

- Breng als sociaalwerkorganisatie lokale initiatieven in kaart, zodat je weet wat het aanbod in jouw gemeente is.
- Ga uit van de behoefte van de inwoner; dus start bij de leerwens en zoek vanuit daar naar passende ondersteuning. Bespreek mogelijke lage basisvaardigheden in een een-op-een gesprek en wees daarbij open, oordeelsvrij en ontlokkend.
- Wil je weten welke leermaterialen beschikbaar zijn voor het begeleiden van mensen die moeite hebben met lezen, schrijven, rekenen of beperkte digitale vaardigheden hebben? Check [hier](#) de materialenwijzer!
- Samen met de inwoner aan de slag? Op de site www.ikwilleren.nl of via het gratis nummer 0800 - 023 44 44 kunnen mensen aangeven waar ze beter in willen worden. Denk aan: lezen, schrijven, gesprekken voeren, computeren. Vervolgens krijgen ze advies waar ze dit – gratis – in hun eigen buurt kunnen leren.
- De gemiddelde Nederlandstalige laaggeletterde heeft regelmatig een specifieke leerwens, waar veelal niet een specifieke cursus voor is. In dit soort situaties kan een (taal)maatje passende ondersteuning bieden, bijvoorbeeld om te leren om de OV-chipkaart te gebruiken of online te bankieren. Een taalhuiscoördinator kan je hierbij helpen. Veel mensen vinden het moeilijk om (letterlijk) de eerste stap naar hulpaanbod te zetten.

- Verwijs naar het gedrag/voorkeur van anderen. “Veel mensen vinden het spannend om... Wat zou het je opleveren als je wel zou gaan?”
- Overweeg of een beloning in bonnen helpend kan zijn om iemand over de drempel te helpen.
- Is er iemand die mee kan gaan? Een kennis, familielid of begeleider? Dit verlaagt de drempel.
- Zijn er meerdere mensen met een vergelijkbare leerbehoefte? Is het mogelijk een incompany training bij je eigen organisatie of buurthuis te organiseren? Hoe dichterbij en vertrouwd, hoe beter!
- Schetst de verwachtingen/ ‘spelregels’; zorg dat iemand weet wat hij/zij/hen kan verwachten en wat er van hem/haar/hen wordt verwacht. Dit verlaagt de drempel.
- Verwijs ‘warm’ door, zodat inwoner niet telkens hetzelfde verhaal hoeft te vertellen.
- Blijf actief betrokken, tot de juiste ondersteuning is geregeld. En normaliseer bij de inwoner dat het versterken van basisvaardigheden een lange weg is
- Is er passend aanbod geregeld? Blijf ook dan in contact met de andere professionals om de inwoner op een passende manier te begeleiden en – indien nodig – motiveren.
- Benieuwd hoe adviseurs van de Stichting Lezen & Schrijven in jouw regio kunnen helpen? Neem [hier](#) contact op met een regionale adviseur!



6. AANBEVELINGEN EN VERVOLGONDERZOEK

Het project 'Aandacht voor lage basisvaardigheden in het stress-sensitieve werken binnen sociaal werk' leverde een doorontwikkeling op van het concept van het Stress-sensitieve werken. Daarbij leverde het drie concrete producten op die sociaal werkers kunnen ondersteunen om alerter te zijn, het gesprek aan te durven gaan en inwoners warm te verwijzen. In dit afsluitende deel worden enkele aanbevelingen voor gebruik gegeven en suggesties voor vervolgonderzoek.

6.1 Aanbevelingen

Het project richt zich op sociaal werkers. Zij zijn degenen die in contacten met inwoners kunnen voorzien in aandacht voor lage basisvaardigheden en die een cruciale rol kunnen spelen in de overdenkingen van inwoners om al dan niet de stap naar hulp te zetten. Tegelijkertijd is aandacht voor lage basisvaardigheden niet het enige verzoek dat op het 'bordje' van de sociaal werker ligt. Om er aan bij te dragen dat de producten hun weg vinden naar de werkvloer en sociaal werkers de competentie en interesse voelen om de producten in te zetten, kan worden overwogen om:

- Als organisatie elk jaar een week van de laaggeletterdheid te organiseren waarin meerdere activiteiten worden aangeboden om het onderwerp weer even op de kaart te zetten.
- Gespreksvoering onderwerp te maken van kwaliteitszorg. Voor veel organisaties geldt dat zij hun medewerkers wel scholen in gespreksvoering, maar geen zicht hebben op de werkelijke kwaliteit van de gespreksvoering. Je open stellen rondom lage basisvaardigheden is een enorme stap en vraagt bij de sociaal werkers een uitstekende beheersing van gespreksvoering waaronder het bedienen op de drie psychologische basisbehoeften.

6.2 Vervolgonderzoek

Er is in Nederland betrekkelijk weinig kennis over de uitvoering van het sociaal werk en het signaleren en bespreekbaar maken van lage basisvaardigheden. Het project Aandacht voor lage basisvaardigheden in het stress-sensitieve werken binnen sociaal werk' heeft als basisaanname dat sociaal werkers zich realiseren dat lage basisvaardigheden veel voorkomen en een belangrijke belemmering vormen. Daarbij heeft het project ook als aanname dat signalen en verkenner voldoende zijn voor sociaal werkers om invulling te geven aan het signaleren, bespreken en verwijzen.

Het is interessant om in vervolgonderzoek in kaart te brengen in hoeverre sociaal werkers:

- Kennis hebben over lage basisvaardigheden.
- Beschikbare producten daadwerkelijk inzetten.
- Wat de inzet van de producten oplevert.

Daarbij is het ook interessant om in kaart te brengen in hoeverre er op lokaal niveau doorgaans een werkelijk dekkend netwerk is aan voorzieningen. Want bij gebrek aan passende voorzieningen, is het begrijpelijk als sociaal werkers terughoudend worden in signaleren en bespreken. Daarnaast is het relevant om na te gaan hoe ervaringsdeskundigen ingezet kunnen worden in het sociaal werk bij het signaleren van vermoedens van lage basisvaardigheden, bespreekbaar maken en verwijzen.

BIJLAGE 1: VERKENNERS (UITGEBREID)

IN EN RONDOM DE AFSPRAAK

CLUSTER EN SIGNAAL

In en rondom de afspraak

IJSBREKER

Folder of printje geven en kijken of iemand meeleeft.

VERVOLGVRAAG

Leest iemand niet mee?
Je leest niet mee/stopt de folder meteen weg. Dat mag zeker. Mensen stoppen de folder ook wel weg omdat ze lezen best lastig vinden. Mag ik je vragen hoeveel moeite lezen jou kost? Dan kan ik je eventueel wat helpen als je dat zou willen.

CLUSTER EN SIGNAAL

Formulieren mee naar huis willen nemen in plaats van ze ter plekke in te vullen

IJSBREKER

Je wil de formulieren liever mee naar huis nemen. Dat doen veel mensen en is prima. Soms nemen mensen ze mee omdat ze graag aan familie of bekenden te laten zien. Soms omdat ze het lastig vinden om in te vullen. Wat is voor jou de belangrijkste reden?

VERVOLGVRAAG

Bij antwoord: lastig.
Formulieren invullen is ook vaak lastig. Goed dat je er de tijd voor neemt. Veel mensen nemen formulieren mee naar huis, omdat ze moeite hebben met lezen. In hoeverre is dat voor jou een reden om ze mee te nemen?

CLUSTER EN SIGNAAL

Informatiebrochures snel wegstoppen

IJSBREKER

Je stopt de informatiebrochures snel weg. Dat doen veel mensen. Soms stoppen mensen ze weg om ze aan familie of bekenden te laten zien. Soms omdat ze niet begrijpen wat er staat. Mag ik vragen wat voor jou de reden is?

VERVOLGVRAAG

Bij antwoord: moeilijk om te begrijpen.
Het kan soms lastig zijn als je folders niet begrijpt. Het maakt je misschien soms wat eenzaam. In hoeverre zou je graag wat beter willen kunnen lezen?

CLUSTER EN SIGNAAL

Altijd iemand meenemen naar een afspraak

IJSBREKER

Je neemt altijd iemand mee naar een afspraak. Dat doen veel mensen. Je [rol persoon die meekomt noemen] is van harte welkom. Mensen nemen soms iemand mee omdat ze zich dan veiliger voelen. Vaak ook omdat de ander kan helpen met lezen en andere zaken. Mag ik vragen wat voor jou de belangrijkste reden is om je [rol persoon die meekomt noemen] mee te nemen?

VERVOLGVRAAG

Bij antwoord: helpen met lezen.
Dat is ook inderdaad lastig en wat fijn dat [rol persoon die meekomt noemen] mee komt. In hoeverre zou je het fijn vinden om zelf beter te kunnen lezen?

CLUSTER EN SIGNAAL

Afspraken bij voorkeur op de hele en halve uren maken

IJSBREKER

Je vraagt of de afspraak ook om [tijd noemen] Dat kan.. Soms vragen mensen om een andere tijd omdat ze het lastig vinden om klok te kijken. Mag ik vragen in hoeverre dat bij jou speelt?

VERVOLGVRAAG

Bij antwoord: speelt een rol.
Dat is best lastig. In hoeverre zou je graag beter klok willen kunnen kijken?

LEZEN EN SCHRIJVEN

CLUSTER EN SIGNAAL

Lezen en schrijven

IJSBREKER

Mensen als ze aankomen, en even moeten wachten, een formulier geven. Vervolgens vragen: *We vragen standaard aan mensen om ter voorbereiding op het eerste gesprek dit formulier in te vullen. Voor best veel mensen die hier komen, geldt dat ze lezen en schrijven best moeilijk vinden. Zij vullen het formulier dan liever niet in en dat is ook prima. Mag ik vragen wat jouw voorkeur heeft?*

VERVOLGVRAAG

Je krijgt inzicht in hun handschrift en of ze iets opschrijven. Willen mensen het formulier niet invullen:
Je wil het formulier liever niet invullen en dat is natuurlijk prima. Zoals ik net zei is moeite met lezen en schrijven doorgaans de belangrijkste reden waarom mensen het formulier liever niet invullen. Mag ik vragen wat voor jou de belangrijkste reden is?

CLUSTER EN SIGNAAL

Een slecht leesbaar handschrift hebben

IJSBREKER

Net als veel mensen heb jij een heel eigen handschrift. Soms is dat omdat mensen het best lastig vinden om te schrijven. Soms om andere redenen. Mag ik vragen, hoe lastig vind jij het om te schrijven?

VERVOLGVRAAG

Bij antwoord: lastig
Dat zit je dan misschien ook wel eens in de weg. In hoeverre zou je beter willen leren schrijven?

CLUSTER EN SIGNAAL

Geen punten of komma's gebruiken

IJSBREKER

Je schrijft je mails/appjes meestal zonder punten en komma's. Dat doen tegenwoordig steeds meer mensen. Soms omdat ze punten en komma's onzin vinden. Veel vaker omdat ze niet precies weten waar die zouden moeten staan. Ik leer je graag wat beter kennen. Wat is voor jou de reden om geen punten of komma's te gebruiken?

VERVOLGVRAAG

Bij antwoord: niet precies weten.
Het is ook best lastig om ze goed te gebruiken. Punten en komma's helpen de mensen waar je een berichtje aan stuurt om sneller te begrijpen wat je wil zeggen. In hoeverre zou je willen leren waar je punten en komma's plaatst?

CLUSTER EN SIGNAAL

Alleen kijken naar een tekst zonder de ogen te bewegen over de tekst

IJSBREKER

Je kijkt wel met me mee, maar leest niet de hele zinnen. Dat hoeft ook niet hoor. Ik lees de tekst ook met liefde even aan je voor. Er zijn best veel mensen die moeite hebben met lezen en het lastig vinden om dat te zeggen. Dat maakt soms ook eenzaam. Hoeveel moeite kost lezen jou?

VERVOLGVRAAG

Bij antwoord: lastig.
Dat maakt het leven dan misschien ook ingewikkeld. In hoeverre zou je graag wat beter kunnen lezen?

CLUSTER EN SIGNAAL

Zeggen dyslexie te hebben

IJSBREKER

Lezen vind je lastig. Dat geldt voor veel mensen. Moeite met lezen en spellen geeft soms best wat gedoe in het leven. Op wat voor manieren heb jij last van je dyslexie?

VERVOLGVRAAG

Antwoord: bij
Dat is dus soms ook wel onhandig. In hoeverre zou je graag beter willen leren lezen en spellen?

CLUSTER EN SIGNAAL

Smoesjes gebruiken als 'bril vergeten zijn' of 'zere hand hebben' als gevraagd wordt iets te lezen of te schrijven

IJSBREKER

Dat is inderdaad lastig als je je bril bent vergeten/hand pijn doet. Ik schrijf het graag voor je op. Wij hebben ook best veel klanten/cliënten die eigenlijk het liefst hebben dat wij altijd alles voor ze opschrijven. Bijvoorbeeld omdat ze schrijven of lezen lastig vinden. In hoeverre zou je het ook bij een volgende afspraak fijn vinden als ik dingen voor je opschrijf?

VERVOLGVRAAG

Goed dat je het zegt. Dat doe ik graag. Mag ik vragen wat de reden is dat je het fijn vindt als anderen dingen voor je opschrijven? Is dat omdat je nooit echt goed hebt leren schrijven of misschien om een andere reden?

FINANCIËN

CLUSTER EN SIGNAAL

Financiën

IJSBREKER

Een collega van me vroeg net of ik een briefje van 20 kon wisselen, maar ik heb echt nooit meer cash geld. Gebruik jij nog cash geld?

VERVOLGVRAAG

Bij antwoord ja: *Er zijn nog best veel mensen die cash hebben volgens mij. Mensen hebben daar vaak ook allerlei verschillende redenen voor. Soms omdat ze banken niet zo vertrouwen, soms om andere redenen. Mag ik eens vragen, wat is voor jou de belangrijkste reden?*

CLUSTER EN SIGNAAL

Geen gebruikmaken van regelingen die via internet aan te vragen zijn

IJSBREKER

Je maakt geen gebruik van [regeling noemen]. Er zijn best veel mensen die er geen gebruik van maken. Soms omdat ze geen steun willen van de overheid. Soms omdat ze de regelingen ingewikkeld vinden om aan te vragen. Wat is voor jou de belangrijkste reden?

VERVOLGVRAAG

Antwoord: te ingewikkeld. Ze vragen eigenlijk te veel van je. Digitaal zaken aanvragen is ook ingewikkeld. Wat vind je er vooral lastig aan? Dat het via de computer moet of dat je allemaal tekst moet lezen? Of misschien wel beide?

CLUSTER EN SIGNAAL

Niet in staat zijn zelfstandig geldzaken te regelen

IJSBREKER

Je vindt het lastig om je geldzaken zelf te regelen. Dat vraagt ook best veel van mensen. Het vraagt dat je ingewikkelde teksten kan lezen, goed kan rekenen en met de computer kan omgaan. Wat vind jij het lastigst aan je geldzaken?

VERVOLGVRAAG

Antwoord:
Dat is ook lastig. Er zijn steeds meer korte cursussen om mensen te helpen handiger te worden in hun geldzaken. In hoeverre zou jij daar interesse in hebben?

CLUSTER EN SIGNAAL

Moeite hebben met online bankieren

IJSBREKER

Je vindt zo'n app maar ingewikkeld. Dat geldt voor veel mensen. Mag ik vragen wat je er moeilijk aan vindt? Dat je iets met je telefoon moet doen, dat je teksten moet lezen of moet denken in cijfers? Of misschien wel alle drie?

VERVOLGVRAAG

Antwoord:
Dat is dus ook wel lastig voor je. Op wat voor momenten geeft dit problemen of gedoe? In hoeverre zou je handiger willen worden in het gebruik van zo'n app?

CLUSTER EN SIGNAAL

Werk

IJSBREKER

Mensen wisselen tegenwoordig steeds vaker van baan. Zie jij jezelf de komende jaren nog wel eens wisselen?

VERVOLGVRAAG

Antwoord: oh nee geen denken aan/ik zit hier wel best.
Dat is natuurlijk helemaal goed. Het is ook mooi als je lang op een plek zit. Mag ik vragen wat maakt dat je denkt dat je daar niet weggaat? Is het een hele leuke plek of moet je vooral niet denken aan het gedoe om een andere plek te vinden?

CLUSTER EN SIGNAAL

Moeite hebben met online vacatures zoeken

IJSBREKER

Je moet/wil online vacatures zoeken, maar vindt dat heel ingewikkeld. Dat geldt voor veel mensen. Wat is de belangrijkste reden waarom je het zo ingewikkeld vindt? Is dat dat je niet weet op welke plek je moet zoeken of eigenlijk omdat je alles met een computer ingewikkeld vindt?

VERVOLGVRAAG

Antwoord: alles met een computer.
Een computer is ook wel heel ingewikkeld. Je merkt misschien ook wel dat je bij steeds meer zaken een computer nodig hebt. In hoeverre zou je er graag wat handiger in worden?

CLUSTER EN SIGNAAL

Moeite hebben met cv schrijven

IJSBREKER

Je vindt het lastig om een CV te maken. Dat geldt voor veel mensen. Soms omdat ze niet zo goed weten hoe dat moet, soms ook omdat ze schrijven ingewikkeld vinden. Wat is voor jou de belangrijkste reden?

VERVOLGVRAAG

Antwoord: schrijven.
Dan is een CV opstellen een hele klus. Wat zou je er van vinden als ik met je mee denk wie jou kan helpen? Wat zou het je op de langere termijn kunnen opleveren als je wat handiger wordt in schrijven?

CLUSTER EN SIGNAAL

Onderwijs

IJSBREKER

Minder mensen achter de kassa zitten met die zelfscankassa's. We moeten allemaal blijven leren. Wat vind jij ervan dat je op veel plekken moet blijven leren?

VERVOLGVRAAG

Antwoord: dat is niet aan mij besteed.

Is het dan vooral dat je leren gewoon niet leuk vindt of vind je misschien alles wat met teksten en cijfers te maken heeft ingewikkeld?

CLUSTER EN SIGNAAL

Negatief praten over schoolervaring

IJSBREKER

Je hebt weinig goede herinneringen aan school. Dat is jammer en had ik je anders gegund. Wat maakt dat je er zo weinig goede herinneringen aan hebt? Geen fijne mensen om je heen? Of vond je school ook gewoon ingewikkeld met al dat lezen en rekenen?

VERVOLGVRAAG

Antwoord: lezen en rekenen. Dat vind je misschien nog steeds wel ingewikkeld. Op wat voor manier heb je daar zoal last van en in hoeverre zou je daar nog wat beter in willen worden?

CLUSTER EN SIGNAAL

Niet goed weten wat er op de school van zijn/haar kind speelt

IJSBREKER

Veel scholen laten tegenwoordig via een app, magister, e-mails, en een online nieuwsbrief weten wat er gebeurt op school. Sommige ouders vinden dat maar niets. Zij hoeven niet zo nodig de hele tijd te weten wat er gebeurt. Er zijn ook veel ouders die eigenlijk elke app of mail lastig vinden omdat het allemaal leeswerk is. Wat vind jij van al die digitale boodschappen van school?

VERVOLGVRAAG

Antwoord: digitale boodschappen niet zo gewenst. Dat is dus ook wel een beetje een belemmering. En je krijgt natuurlijk voor steeds meer zaken apps en mails. In hoeverre zou je graag handiger worden met apps en mails?

MOBILITEIT

CLUSTER EN SIGNAAL

Mobiliteit

IJSBREKER

Hoe ben je hier gekomen?

VERVOLGVRAAG

Met de bus: *Oh reis je veel met de bus?*

Doorvragen waar allemaal naartoe.

- Lopend (woont eindje weg): *Dat is wel een stukje lopen. Wat maakt dat je daarvoor kiest? Dat je wel van een wandeling houdt of dat je met de het OV gaan vooral gedoe vindt?*
- Met iemand samen. Dat is fijn. Misschien een onverwachte vraag, maar ik ben wel benieuwd wat de reden is dat jullie samen zijn gekomen. Is dat omdat een gesprek hier spannend vindt? Of omdat je het misschien ook wel lastig vindt om hier alleen naartoe te komen?

CLUSTER EN SIGNAAL

Niet met het openbaar vervoer reizen

IJSBREKER

Je vindt reizen met het openbaar vervoer, zoals de bus of metro, ingewikkeld.

Dat vinden veel mensen. Wat vind je er het lastigste aan?

Het uitrekenen van de tijden?

Of het opzoeken van de

tijden in een app?

VERVOLGVRAAG

Antwoord: tijden/uitrekenen.

Dat is ook best ingewikkeld.

Veel mensen die dit lastig vinden, hebben moeite met lezen of rekenen. Hoe is dat voor jou?

CLUSTER EN SIGNAAL

Geen rijbewijs hebben

IJSBREKER

Je hebt geen rijbewijs. Sommige mensen hebben geen behoefte aan een auto. Anderen hebben geen rijbewijs omdat ze het moeilijk vinden om hun theorie-examen te halen. Theorie is ook lastig. Je moet veel weten en om een examen te maken ook veel lezen. Wat is voor jou de reden dat je geen rijbewijs hebt?

VERVOLGVRAG

Antwoord: leeswerk.
Dat is ook lastig. Misschien heb je ook op andere momenten er wel last van dat lezen best moeilijk is. Hoe is dat voor jou? In hoeverre zou je beter willen leren lezen?

TIJD

CLUSTER EN SIGNAAL

Tijd

IJSBREKER

1: *Ik had laatst een afspraak bij ziekenhuis/kapper/dierenarts en toen was ik gewoon een uur te vroeg. Gebeurt jou dat ook wel eens?*

2: *Je was mooi op tijd, hoe laat was je thuis weggegaan?*

VERVOLGVRAG

1: Antwoord: ja
Wat is bij jou de reden daarvoor? Dat je dan gewoon even niet oplet of omdat klokkijken en tijden uitrekenen ook gewoon best ingewikkeld is.

2: Antwoord: een stuk eerder dan je zou verwachten.
Je hebt het zekere voor het onzekere genomen. Heel verstandig. Het is soms ook best lastig inschatten hoe lang je ergens naartoe reist (en dan kijken of iemand dat beaamt).

CLUSTER EN SIGNAAL

Geen agenda hebben, alle afspraken onthouden

IJSBREKER

Je onthoudt alle afspraken. Dat doe je knap. Zo heb je altijd je agenda bij je. Wat maakt dat je graag op deze wijze je agenda bijhoudt? Heb je niet zo veel met een telefoon of een boekje? Of is het meer, wat ook voor veel mensen geldt, dat je schrijven en lezen ingewikkeld vindt?

VERVOLGVRAAG

Antwoord: schrijven en lezen. Dat is ook lastig. Dat speelt dan ook op andere momenten in je leven. Op wat voor momenten heb je daar zoal last van en in hoeverre zou je het fijn vinden als je wat beter kon lezen zodat je niet altijd alles hoeft te onthouden?

CLUSTER EN SIGNAAL

Een uur te vroeg of te laat zijn op een afspraak

IJSBREKER

Je bent een uur eerder/ later dan we hadden afgesproken. Het is vaak ook best een puzzel om op tijd te zijn. Misschien een wat onverwachte vraag, want dat je te laat/vroeg was is echt helemaal oké hoor. Wat was de belangrijkste reden dat je te laat was? Erg veel aan je hoofd, moeite met tijd inschatten of misschien met klokkijken?

VERVOLGVRAAG

Antwoord: tijd inschatten/ moeite met klokkijken. De tijd is ook een lastig ding. Zeker omdat je om te bedenken hoe laat je ergens moet zijn ook nog moet uitrekenen hoe lang het duurt om ergens te komen. In hoeverre zou je het fijn vinden hier handiger in te worden?

CLUSTER EN SIGNAAL

Afspraken niet nakomen

IJSBREKER

Het is je niet gelukt om [invullen]. Dat is geen probleem. Mag ik vragen wat de reden is dat het niet lukte? Heb je misschien te veel zorgen aan je hoofd? Of vond je het vooral ingewikkeld om [iets te lezen, schrijven, online op te zoeken]?

VERVOLGVRAAG

Antwoord: ingewikkeld om... Veel mensen vinden dit ingewikkeld. In hoeverre zou je iets handiger willen worden in.....

CLUSTER EN SIGNAAL

Digitaal

IJSBREKER

Ik moest gisteren iets doen voor mijn zorgverzekering. Toen moest ik bij zo'n online omgeving inloggen. Wat vind jij ervan dat je dat op steeds meer plekken moet doen?

VERVOLGVRAAG

Antwoord: heb ik helemaal niets mee.
En wat maakt dat je er niets mee hebt? Is het vooral dat je het gedoe vindt? Of begrijp je niet goed hoe het werkt? In hoeverre heb je er last van dat je er weinig mee hebt en in hoeverre zou je er handiger in willen worden?

CLUSTER EN SIGNAAL

Geen e-mailadres hebben, alles via WhatsApp doen

IJSBREKER

Je hebt geen mailadres. Dat is natuurlijk prima. Organisaties verwachten wel steeds vaker van mensen dat ze een mailadres hebben. Wat zijn momenten dat je merkt dat het niet hebben van een mailadres ook wel lastig is?

VERVOLGVRAAG

Antwoord: ...
Ja dat is dan inderdaad wel lastig. Wat is de belangrijkste reden dat je geen mailadres hebt? Dat je niet zoveel hebt met lezen of misschien een andere reden?

CLUSTER EN SIGNAAL

Moeite met uploaden van documenten

IJSBREKER

Je vindt het lastig om die documenten via de computer aan te leveren. Dat is ook ingewikkeld. Het wordt steeds vaker van je gevraagd om dat soort dingen via de computer te doen. In hoeverre zou je daar wat handiger in willen worden?

VERVOLGVRAAG

Antwoord: ja.
Er zijn meerdere mogelijkheden. De vraag is even wat bij jou past. Je zou..... maar ook..... (geef de keuze tussen minimaal twee opties)

CLUSTER EN SIGNAAL

Geen gebruikmaken van/
hulp vragen bij gebruik
DigiD

IJSBREKER

Je vraagt of ik voor je kan inloggen. Je DigiD is privé, dus ik mag niet zomaar inloggen. Ik kan wel met je meekijken en aanwijzen wat de bedoeling is. Dat doe ik graag. Je vindt je DigiD wel lastig dus. In hoeverre zou je het fijn vinden als je beter met je DigiD overweg kon?

VERVOLGVRAAG

Antwoord: ja.
Er zijn meerdere mogelijkheden. De vraag is even wat bij jou past. Je zou..... maar ook..... (geef de keuze tussen minimaal twee opties)

GEZONDHEID

CLUSTER EN SIGNAAL

Gezondheid

IJSBREKER

Als je informeert naar iemands gezondheidsklachten waarvoor ze ook een specialist zien. Je moet dus ook best vaak naar het ziekenhuis. Dat zijn tegenwoordig van die grote doolhoven. In hoeverre lukt het je daar om een beetje de weg daar te vinden?

VERVOLGVRAAG

Antwoord: dat is lastig.
Zoek je dan je weg het liefst op een informatiebord? Of zoek je een gastvrouw of gastheer op?

Antwoord: gastvrouw/heer.
Je krijgt graag een persoonlijke uitleg. Dat geldt voor veel mensen. Als is moeite met lezen vaak ook een reden. Mag ik je vragen in hoeverre dat bij jou speelt?

CLUSTER EN SIGNAAL

Afvallen lastig vinden als je calorieën moet gaan tellen

IJSBREKER

Je wil wel afvallen, maar vindt het lastig om calorieën te tellen. Dat is ook best lastig. Vind je het vooral lastig omdat afvallen van je vraagt dat je steeds nee tegen jezelf zegt. Of is het vooral het rekenen met de calorieën wat je lastig vindt?

VERVOLGVRAAG

Antwoord: rekenen.
Dat is voor veel mensen een belemmering om af te vallen. In hoeverre zou je graag beter willen kunnen rekenen?

BIJLAGE 2: ONDERZOEKSOPZET

In het project 'Aandacht voor lage basisvaardigheden in het stress-sensitieve werken binnen sociaal werk' zijn een aantal producten ontwikkeld: white paper, signaalkaart, 'verkenners' om naar aanleiding van signalen het gesprek aan te gaan, verwijskaart met aandachtspunten bij verwijzing, en een handreiking met een uitleg voor sociaal werkers. Daarnaast zijn een workshop en webinar georganiseerd. In deze verantwoording wordt toegelicht hoe de ontwikkelde producten tot stand zijn gekomen. In het methodologische proces is uitgegaan van de principes van co-creatie om de producten aan te passen aan de praktijkbehoeften van sociaal werkers en de leefwereld van mensen met lage basisvaardigheden.

Onderzoeksvragen

Hoofdvraag

Hoe kan versterking van lage basisvaardigheden een bouwsteen worden in het stress-sensitieve werken opdat sociaal werkers bij improductief gedrag alert zijn op lage basisvaardigheden als verklaring en daarover zo in gesprek gaan dat ze inwoners kunnen motiveren om te gaan werken aan versterking?

Deelvragen

1. Op welke manier kan aandacht voor laaggeletterdheid, laaggecijferdheid en beperkte digitale vaardigheden een bouwsteen gaan vormen in het stress-sensitief werken?
2. Hoe kunnen sociaal werkers laaggeletterdheid, laaggecijferdheid en beperkte digitale vaardigheden beter signaleren als onderscheidende verklaring voor improductief gedrag?
3. Hoe kunnen sociaal werkers (de impact van) laaggeletterdheid, laaggecijferdheid en beperkte digitale vaardigheden bespreekbaar maken met cliënten en hen activeren om gebruik te maken van de voorzieningen die er al zijn om de voornoemde basisvaardigheden te versterken?

Literatuurstudie

Allereerst is een grondige literatuurstudie uitgevoerd op basis van beschikbare bronnen om inzicht te krijgen in de wisselwerking tussen lage basisvaardigheden, (geld)stress en gedrag. Concreet zijn relevante onderzoeksrapporten en grijze literatuur (bijvoorbeeld proefschriften, beleidsstukken) bestudeerd. Deze hadden onder meer betrekking op de impact van chronische stress, inzichten rondom stress-sensitief werken, achtergronden van lage basisvaardigheden, de prevalentie, effectieve aanpakken bij lage basisvaardigheden en gespreksleer. Op basis van de inventarisatie van beschikbare bronnen konden zowel signalen van (geld)stress alsmede signalen van lage basisvaardigheden worden geïdentificeerd. Zicht op signalen vormt het uitgangspunt van de verder te ontwikkelen producten, opdat sociaal werkers bij signalen alert zijn op zowel (geld)stress als lage basisvaardigheden en daarover in gesprek kunnen gaan en inwoners kunnen motiveren om aan (gedrags)verandering te werken. De literatuurstudie resulteerde in een toegankelijk white paper, bedoeld voor sociaal werkers en beleidsmakers geïnteresseerd in de integratie van aandacht voor lage basisvaardigheden binnen het stress-sensitieve werken.

Daarnaast is in deze fase van het onderzoek een inventarisatie gemaakt van beschikbare voorzieningen om naar te verwijzen als sociaal werker. Uit die inventarisatie bleek dat er grote verschillen zijn tussen gemeenten en er dus niet één verwijskaart is te maken die overal is in te zetten. In het licht van die constatering is de verwijskaart zo bewerkt dat de kaart nu aanwijzingen geeft hoe verwijzing op lokaal niveau is vorm te geven. De aanwijzingen komen voort uit de bestudeerde bronnen en onderzoeksactiviteiten in het kader van dit project.

Co-creatie met sociaal werkers: prototyping, testen, feedback en aanpassen

Van meet af aan was de insteek om in dit project te werken met een kleine groep van vijf sociaal werkers, getraind in het stress-sensitieve werken, die allen in direct contact met de cliënt staan en hen op diverse levensgebieden ondersteunen. Door met dezelfde groep te werken, konden de producten in co-creatie tot stand komen en kon worden voortgeborduurd op eerdere ervaringen.

In plaats van direct naar oplossingen te zoeken, is begonnen met het nauwkeurig definiëren van het probleem. Dit hield in: het stellen van de juiste vragen om een grondig begrip van het probleem te krijgen voordat oplossingen werden bedacht. Daarom is gestart is met een gezamenlijke bijeenkomst waar de onderzoekers actuele kennis van signalen van lage basisvaardigheden in de casuïstiek van het sociaal werk achterhaalden. Wat zien sociaal werkers in de praktijk? Hoe vaak komen zij mensen met lage basisvaardigheden tegen in hun werk? Wat doen ze vervolgens als ze dit constateren? Welke belemmeringen ervaren zij ten aanzien van het signaleren, bespreekbaar maken en verwijzen van lage basisvaardigheden? Met deze inzichten in de praktische uitdagingen bij het herkennen en bespreekbaar maken van lage basisvaardigheden in de dagelijkse praktijk, en de uitgangspunten van het stress-sensitieve werken, konden de onderzoekers prototypes van de eindproducten opstellen: het signalenoverzicht, vragen die sociaal werkers kunnen stellen na signaleren (in een later stadium zijn dit 'verkenners' genoemd), en de verwijskaart.

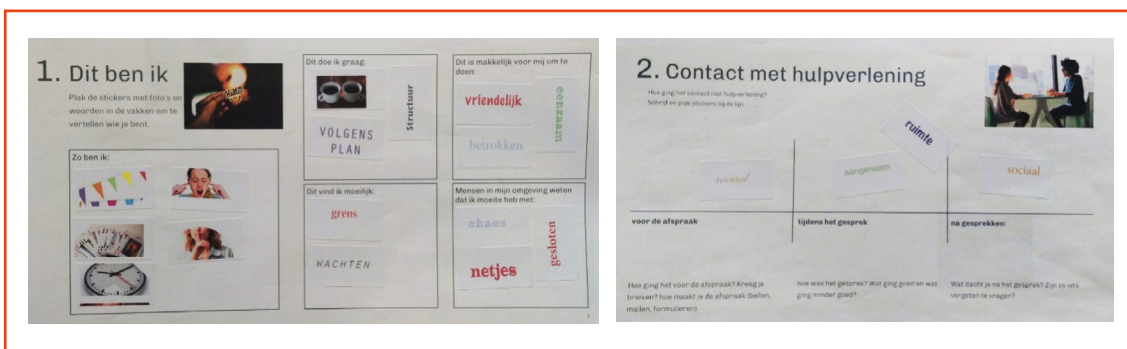
De sociaal werkers hebben in vervolgesprekken en via schriftelijke inbreng nadrukkelijk aangegeven een voorkeur te hebben voor een werkwijze waarbij zij input aanleveren aan de onderzoekers, vervolgens de ontwikkelde prototypes in de praktijk uittesten, en daarna de onderzoekers van feedback te voorzien. Dit vormde voor hen een efficiënte manier om hun perspectief mee te nemen in de ontwikkeling van de producten. Na de eerste inventarisatie onder sociaal werkers kregen zij de kans om de conceptproducten, genaamd 'Verkenners', te testen in praktijksituaties. De term verkenners kwam uit de groep sociaalwerkers en verwijst naar het verkennen van het niveau van de basisvaardigheden. Vervolgens hebben de onderzoekers via zowel telefonische gesprekken als per mail feedback op de producten opgehaald bij de sociaal werkers. Op basis van de feedback van de sociaal werkers zijn de producten herzien en verfijnd om beter aan te sluiten op hun behoeften en de praktijkvereisten. Met deze focus op actie en implementatie is actiegericht denken onder de betrokken sociaal werkers aangemoedigd en zijn de 'oplossingen' (de prototypes van de producten) niet alleen bedacht, maar ook direct in de praktijk gebracht om op basis van deze ervaringen de producten verder te verbeteren.

In eerste instantie gaven sociaal werkers aan dat het voor hen van belang was om de vragen die gesteld kunnen worden na signalering zo concreet mogelijk te formuleren en gericht op de vele situaties waarin er een aanleiding is om te verkennen wat het niveau is van de basisvaardigheden. Het prototype voorzag dan ook in een enorme reeks concrete voorbeeldvragen voor een veelheid aan gespreksituaties. Bij gebruik van het prototype werd al snel duidelijk dat de wens om heel volledig te zijn ook direct de beperking was. En dat de wens om heel zorgvuldig te zijn leidde tot wel erg talige voorbeeldvragen. De verkenners en verdiepende vragen zijn hierop aangepast en resulteerden in meer beknopte en aantrekkelijk vormgegeven eindproducten.

Diepte-Interviews met mensen met ervaringskennis

Het uitgangspunt binnen dit project was om in co-creatie met zowel sociaal werkers als mensen met lage basisvaardigheden toepasbare eindproducten te ontwikkelen. Het oorspronkelijke plan was om te werken met de pool van ervaringsdeskundigen van MEEVivenz. Op het moment dat de activiteiten daadwerkelijk uitgevoerd werden, bleek in de pool geen ervaringsdeskundige meer aanwezig te zijn met ervaring op het gebied van lage basisvaardigheden. Dit maakte dat wij personen met ervaringskennis via ons eigen netwerk, en met hulp van andere instanties/initiatieven, hebben geworven. Vervolgens bleek in de praktijk dat het binnen de kaders van het project – met een beperkte tijd voor dataverzameling en productontwikkeling – lastig een dusdanige band op te bouwen met mensen met ervaringskennis om hen ook actief, en gelijktijdig met sociaal werkers, te laten participeren in het ontwikkelen van producten. Doordat wij de oorspronkelijke aanpak los moesten laten, is er uiteindelijk voor gekozen mensen met lage basisvaardigheden op een andere manier een plek te geven in dit project. Als alternatief zijn er diepgaande gesprekken gevoerd met drie personen met ervaringskennis. De interviews hadden als doel om in kaart te brengen welke ervaringen en behoeften mensen hebben in contacten met sociaal werkers.

Ontwerp- en ervaringsgerichte methoden en technieken gebaseerd op principes van een design thinking vormden het uitgangspunt voor deze interviews. Dat wil zeggen dat het perspectief van mensen met lage basisvaardigheden centraal stond. Tijdens de interviews zijn de respondenten met opdrachten aan de slag gegaan om hen zo te ondersteunen in hun reflectie op hun ervaringen en behoeften. Hieronder zijn enkele afbeeldingen van de opdrachten opgenomen. De deelnemers kregen een A4 en werden gevraagd om bijvoorbeeld met stickers zichzelf voor te stellen, waarbij deelnemers konden kiezen tussen afbeeldingen met stickers en/of woorden.



De resultaten van de interviews zijn zowel gebruikt bij de ontwikkeling van de prototypes (concepten) als om de producten te verfijnen. Dit was mogelijk omdat de interviews over een gespreide periode plaatsvonden.

Daarnaast is later in het onderzoek besloten om op basis van de gesprekken de gedeelde ervaringsverhalen op te tekenen, met als doel inzichtelijk te maken wat de relevantie is van het project. De verhalen geven 'inkleuring' aan de problematiek en laten zien waar voor mensen met lage basisvaardigheden de worsteling zit in hun contact met hulpverleners, waaronder sociaal werkers.

Discussiepunten

- De betrokkenheid van sociaal werkers binnen dit project was waardevol. Hoewel de betrokken professionals gemotiveerd waren om met dit project aan de slag te gaan, en zij vanuit de organisatie hiervoor de ruimte kregen, was het tegelijkertijd ook een hele uitdaging voor ze om een actieve rol in het project te combineren met het dagelijks werk als sociaal werker. Dit roept de vraag wat de meest passende en haalbare manier is om professionals – die eveneens te maken hebben met een volle caseload – in een meer gelijkwaardige manier met onderzoekers te laten acteren binnen onderzoek. Om zo tot volwaardig participatief actieonderzoek binnen het sociaal werk te komen.
- Dit project maakte duidelijk dat het betrekken van mensen met ervaringskennis op het vlak van lage basisvaardigheden echt tijd vraagt. Het gegeven dat vertrouwen winnen een langzaam proces is, laat zich niet automatisch rijmen met een onderzoeksdesign dat bestaat uit volgtijdelijke stappen. Als de inzet van mensen met ervaringskennis op het vlak van lage basisvaardigheden gewenst is, dient de doorlooptijd van een onderzoek niet te krap te zijn. Een dergelijke aanpak heeft directe gevolgen voor de planbaarheid van projecten. Het is een vraag voor opdrachtgevers en subsidieverstrekkingen hoe zij daarnaar kijken. Het vraagt bij projecten om afwegingen tussen planbaarheid en belang van het betrekken van mensen met lage basisvaardigheden.