

Lzeen en shicrejvn is
neit voor iereeden
vezlafneksprend.

Laaggeletterdheid

*Onderzoek naar de eisen van een ideale tekst voor
laaggeletterden*

abcdefghijklmnopgh
ijklmnopq
rstuvwxyz

Profielwerkstuk 2014 -2015

Pax Christi College

Rosa van Hoogstraten & Janneke Korsten

Begeleider: Dhr. De Bruijn

Begeleider: Dhr. Walet

INHOUDSOPGAVE

Inleiding	3
Theorie	5
Wat is laaggeletterdheid?.....	5
Wat wordt er aangeboden voor laaggeletterden om laaggeletterdheid tegen te gaan?..	8
Wat maakt een tekst minder leesbaar?	12
Interview	14
Luke Iseger van Stichting Lezen en Schrijven	14
Originele brief Gemeente Druten	17
Onderzoek	20
Werkwijze onderzoek.....	20
Analyse originele brief Gemeente Druten	21
Resultaten.....	27
Evaluatie van het onderzoek.....	33
Herschreven brief Gemeente Druten	35
Conclusie	38
Discussie en evaluatie	41
Nawoord	43
Logboek	44
Bronnenlijst	48
Bijlagen	51
Convenant tussen werkgevers, werknemers en overheid.....	51

“Sorry, kunt u dit voor mij voorlezen, ik ben mijn bril vergeten.”

Uitspraak van een laaggeletterde.

INLEIDING

Lezen en schrijven is van groot belang in onze samenleving. Doormiddel van een goede taalbeheersing is functioneren in de maatschappij mogelijk. Voor de groep laaggeletterden, 1,3 miljoen Nederlanders, in Nederland is dit niet mogelijk. Laaggeletterden durven niet toe te geven dat ze laaggeletterd zijn. Hierdoor is laaggeletterdheid nog steeds een taboe en is het een lastig te bereiken doelgroep. Eén van de laaggeletterde is bijvoorbeeld Koos Vervoort, ex-laaggeletterde. In zijn boek 'Dit is pas het begin' vertelt hij zijn verhaal.

'Door problemen thuis kon Koos op school niet goed meekomen. Hij verliet in het eerste jaar de technische school, vond een eenvoudig baantje en wist zijn laaggeletterdheid tot zijn 44ste goed te verdoezelen.'¹

De tekst op supermarktproducten kon hij wel lezen, maar technische dingen begreep hij niet of verkeerd. Een moeilijke passage in een boek sloeg Koos over, bijsluiters las hij nooit. Een ov-kaartje uit de automaat halen vond hij lastig en hij wist nooit hoe lang een tramkaartje nog geldig was of waar hij moest overstappen. Door bepaalde situaties te ontwijken en door anderen voor zijn karretje te spannen, kon Koos lang verborgen houden dat hij leesproblemen had. Zelfs zijn vrouw wist er niets van af. Totdat hij dacht dat hij de computer van zijn vrouw stuk had gemaakt. Ze stuurde Koos daarna gelijk naar een cursus lezen en schrijven. 'Ik leerde niet alleen eindelijk goed lezen en schrijven; er opende zich een compleet nieuwe wereld voor me. Ineens begreep ik dingen, had ik toegang tot allerlei informatie. Daardoor werd ik veel ondernemender. Tegenwoordig stippel ik reizen uit naar het buitenland. En op internet heb ik alles uitgezocht over medische stoffen en voedingsingrediënten die mijn reumaklachten kunnen verminderen. Daardoor ben ik nu zelfs medicijnvrij.'¹

Naarmate er meer problemen vorderden werd het bij Koos voor zichzelf en zijn omgeving duidelijk dat het mis was. Hij had te kampen met laaggeletterdheid. Vaak heeft de omgeving van een laaggeletterde het niet door. 'Ik ben mijn bril vergeten' en 'Mijn pols doet erg zeer, kan u het voor mij opschrijven?' zijn bijna standaard zinnen die worden gebruikt door deze mensen omdat zij nooit toe durven en kunnen geven dat zij moeite hebben met lezen en schrijven.

In dit profielwerkstuk doen wij onderzoek naar de eisen voor een ideale tekst voor laaggeletterden. Laaggeletterden zijn geen analfabeten, dit zal in de eerste deelvraag

¹ Stichting Lezen en Schrijven. Feiten en cijfers geletterdheid, 2014. Geraadpleegd op 8 juli 2014. http://www.lezenenschrijven.nl/assets/uploads/publicaties/LS_FeitenCijfers_2.0_web_2.pdf

verder worden verteld, zo ook wat laaggeletterdheid is. Een manier van schrijven waardoor zij een tekst kunnen begrijpen en zich serieus genomen voelen is ons doel. Met de uitkomst van het onderzoek wordt er een brief van de Gemeente Druten herschreven op dé manier die laaggeletterden begrijpen. Dit is met uitzondering van de grammaticaregels uit het Nederlands, deze blijven hetzelfde. Ook het lettertype en tekstgrootte hebben geen invloed op het onderzoek.

Onze verwachting betreft dat een paar simpele aanpassingen voldoende moeten zijn om een iemand die laaggeletterd is een tekst te laten begrijpen.

- Gebruik woorden die in het dagelijks leven veel gebruikt worden;
- Houd het kort en simpel, geef alleen informatie die van belang is;
- Geef de tekst weer met een duidelijke structuur, d.m.v. kopjes en alinea's;
- Schrijf getallen niet uit, bijvoorbeeld 5 en niet vijf;
- Hou zinnen kort, maximaal 10 tot 12 woorden;
- Vermijd zoveel mogelijk bijzinnen en komma's, een voorbeeld van een zin die hier niet aan voldoet: De voorwaarden, die staan in artikel 3, gelden ook voor deze activiteit.;
- Probeer geen overbodige dingen te herhalen, als er één keer in een brief wordt genoemd dat er een bijdrage moet worden betaald, hoeft dit niet in elke zin worden herhaald;

De volgende hoofdvraag en deelvragen worden in dit profielwerkstuk behandeld.

- Hoofdvraag: Wat zijn de eisen van een ideale tekst voor laaggeletterden?
- Deelvraag 1: Wat is laaggeletterdheid?
- Deelvraag 2: Wat wordt er aangeboden voor laaggeletterden om laaggeletterdheid tegen te gaan?
- Deelvraag 3: Wat maakt een tekst minder leesbaar?

“Ik heb een onleesbaar handschrift.”

Uitspraak van een laaggeletterde.

WAT IS LAAGGELETTERDHEID?

Laaggeletterdheid, ook wel functioneel analfabetisme genoemd, is een veel groter verschijnsel dan in deze digitale samenleving wordt gedacht. Het eerste grootschalige onderzoek naar laaggeletterdheid vond plaats in 1994. Uit het recentste onderzoek kwam naar voren dat in de leeftijdsgroep van 16-65 jarigen 1,3 miljoen mensen laaggeletterd zijn, aldus Luke Iseger, communicatieadviseur bij *Stichting Lezen en Schrijven*. Hierbij gaat het om de gehele bevolking van Nederland tussen de 16 en 65 jaar, werkende en niet-werkende, volwassenen en jongeren, mannen en vrouwen, mensen met en zonder handicap, autochtoon en allochtoon en mensen uit de stad en plattelandsgemeente. De doelgroep is zeer divers.

De krant of de brief van de gemeente niet kunnen lezen. Geen kaartje naar huis kunnen sturen vanuit Parijs. Moeite hebben met de weg vinden in het openbaar vervoer. Dit zijn voor laaggeletterden dagelijkse problemen. Deze mensen hebben moeite met het lezen en schrijven van gedrukte en geschreven informatie. Laaggeletterden nemen een tekst vaak te letterlijk. De zin: "Je spreekt zo uit de hoogte" krijgt hierdoor een geheel andere betekenis. Ook kunnen zij moeilijk communiceren via schrift, informatie verwerken, omgaan met cijfermatige en grafische gegevens en gebruik maken van ICT. Hierdoor is zelfstandig functioneren in de samenleving minder mogelijk. In Nederland heeft dus één op de negen mensen moeite met lezen en schrijven.

Het tegenovergestelde van laaggeletterdheid is geletterdheid. Geletterdheid betekent het lezen en schrijven van gedrukte en geschreven informatie om te functioneren in de maatschappij, de eigen idealen en doelen bereiken en de eigen kennis en mogelijkheden vergroten. Zelfredzaamheid door middel van luisteren, spreken, lezen, schrijven, het omgaan met informatie en het gebruiken van alledaagse technologie. Geletterdheid hoort bij de belangrijkste voorwaarde op de arbeidsmarkt. Door de laaggeletterdheid werkt 43% van de laaggeletterden niet.

Vaak ziet men het verschil niet tussen analfabetisme en laaggeletterdheid. Analfabetisme en laaggeletterdheid is niet hetzelfde. Analfabetisme betekent dat een persoon helemaal niet kan lezen en schrijven. Iemand die laaggeletterd is kan wel lezen en schrijven maar de taalvaardigheid is te weinig om te kunnen functioneren in de samenleving.

De referentieniveaus

Er worden verschillende referentieniveaus gehanteerd als het gaat om taal. Deze niveaus gelden voor het gehele onderwijs. De referentieniveaus beschrijven de vaardigheden waar leerlingen aan moeten voldoen voor het beheersen van taal en rekenen.

Er zijn vier fundamentele niveaus en vier streefniveaus. In het interview met Luke Iseger zegt hij het volgende: 'Een laaggeletterde heeft taalniveau 1F of lager. Er wordt nog onderscheid gemaakt tussen laaggeletterd en zeer laaggeletterd. Zeer laaggeletterden kunnen korte teksten over onderwerpen die ze al begrijpen lezen en één stukje informatie vinden dat dezelfde vorm heeft als de taak of vraag. Laaggeletterden kunnen ook nog wel simpele formulieren invullen en eenvoudige teksten lezen, maar ze hebben grote moeite met informatie vergelijken en eenvoudige gevolgtrekkingen te maken.' De fundamentele- en streefniveaus staan in de onderstaande tabel genoemd.

Fundamentele niveaus en streefniveaus.	
1F	Kan eenvoudige gesprekken voeren, informatie en meningen en opvattingen interpreteren voor zover deze dicht bij de leerling staan; Kan eenvoudige teksten over herkenbare onderwerpen zodanig vloeiend lezen dat woordherkenning en tekstbegrip de leerling niet in de weg staan; Kan jeugdliteratuur, waarvan de structuur eenvoudig is, belevend lezen; Kan korte, eenvoudige teksten schrijven over alledaagse onderwerpen in de vorm van een briefje, kaart of e-mail. Kan de meest voorkomende leestekens gebruiken; Kent woordsoorten en beheerst werkwoordspelling en regels voor spelling. ²
2F = 1S	Beschikt over voldoende woorden om zich te kunnen uiten, kan redelijk en vloeiend een probleem verhelderen en kan informatie vragen, verzamelen, verwerken en geven; Kan instructieve teksten en betogende teksten lezen en eenvoudige adolescentenliteratuur; Kan de hoofdgedachte van een tekst weergeven en legt relaties tussen tekstdelen en kan die evalueren en beoordelen; Kan samenhangende teksten schrijven met een eenvoudige, lineaire opbouw, over uiteenlopende en vertrouwde onderwerpen. De tekst bevat een volgorde met inleiding, kern en slot; Beheerst nog niet alle spellingsproblemen, heeft kennis van de lijdende, bedrijvende en vragende vorm, en beheerst moeilijke gevallen van de persoonsvorm. ³

Tabel 1; fundamentele niveaus en streefniveaus

² Auteur onbekend. '1F, de globale beschrijving van taal, onbekend. Geraadpleegd op 7 juli 2014. http://www.taalenrekenen.nl/ref_niveaus_taal/uitwerkingen/uitgelegd/1F/

³ Auteur onbekend. '2F (=1S), de globale beschrijving van taal, onbekend. Geraadpleegd op 7 juli 2014. http://www.taalenrekenen.nl/ref_niveaus_taal/uitwerkingen/uitgelegd/2F/

Laaggeletterdheid betekent dus dat een laaggeletterde bijna tot geen gedrukte en geschreven informatie kan lezen en schrijven. Dit betekent dat een laaggeletterde moeite heeft om te functioneren in de maatschappij, de eigen idealen en doelen te bereiken en de eigen kennis en mogelijkheden vergroten. Zelfredzaamheid door middel van luisteren, spreken, lezen, schrijven, het omgaan met informatie en het gebruiken van alledaagse technologie is voor deze groep mensen een zeer groot probleem.

“Ik ben zo blij dat het reizen met de trein nu beter gaat. Het idee dat ik verder kan reizen, dat geeft echt een stukje vrijheid. De informatie op het station schrikt me niet meer zo af. Ik hoef niet te wachten of iemand anders met me mee kan, maar ik kan nu zèlf weg!”

Imke (ex-laaggeletterde) in 'Zeg eens B'.

WAT WORDT ER AANGEBODEN AAN LAAGGELETTERDEN OM LAAGGELETTERHEID TEGEN TE GAAN?

Zoals Luke Iseger vertelt in het interview is het erg lastig om in contact te komen met laaggeletterden, 'Door een poster in de supermarkt op te hangen kom je niet in contact'. Maar dit houdt organisaties niet tegen om laaggeletterdheid te verhelpen. Er wordt veel aangeboden voor laaggeletterden. Zo heeft *De Rijksoverheid* een convenant, overeenkomst, opgesteld: 'Structurele aanpak laaggeletterdheid in de samenleving en het bedrijfsleven in de periode van 2007 tot 2015'. *De Stichting Lezen en Schrijven* organiseert taallessen en projecten.

Laaggeletterdheid is in Nederland een taboe, ze schamen zich ervoor en durven het niet toe te geven. *De Stichting Lezen en Schrijven* heeft veel allianties en samenwerkingsverbanden met organisaties, aldus Luke Iseger. Zo noemt hij een voorbeeld: 'Als iemand zijn paspoort komt vernieuwen bij het gemeentehuis wordt er opgelet of de persoon laaggeletterd is. We hebben daarvoor een test, de taalmeter. Deze wordt ook gebruikt bij arbeidsbureau. Deze meting is maar een implicatie dus het wil niet meteen zeggen dat als de persoon de test niet heeft gehaald hij laaggeletterd is.'

De Rijksoverheid⁴

De Rijksoverheid heeft in 2007 een plan opgesteld om laaggeletterdheid in de samenleving en het bedrijfsleven te verminderen. *De Ministeries van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap, Sociale Zaken en Werkgelegenheid en Volksgezondheid, Welzijn en Sport* hebben vele doelen opgesteld die in de periode van 2007 tot 2015 verwezenlijkt moeten worden. 'Convenant tussen werkgevers, werknemers en overheid' is bijgevoegd als bijlage. Laaggeletterdheid wordt door *de Rijksoverheid* als een serieus probleem genomen. *De Rijksoverheid* stelt tot 2015 elk jaar vijf miljoen euro beschikbaar.

Stichting Lezen & Schrijven

"Het hangt natuurlijk van de persoon af, maar er zijn mensen die zich na zes maanden ex-laaggeletterde kunnen noemen" zo zegt Luke Iseger in het interview over de taallessen van Stichting Lezen en Schrijven. Deze stichting vervult vier rollen. Zij zijn de aanjager (die organisaties en individuen in de publieke en private sector stimuleert en activeert), de communicator (die constant aandacht voor het thema vraagt), de uitvoerder (die organisaties helpt hun verantwoordelijkheid in de praktijk te brengen) en

⁴ Rouvoet, A. 'Convenant tussen werkgevers, werknemers en overheid,' 2007. Geraadpleegd op 20 oktober 2014. <file:///C:/Users/Janneke/Downloads/convenant-laaggeletterdheid.pdf>

het kenniscentrum (dat individuen en organisaties informeert over laaggeletterdheid en gerelateerde thema's). Ze organiseren projecten en taallessen voor laaggeletterden.⁵ Taal voor het Leven is een van de vele projecten die wordt georganiseerd door Stichting Lezen en Schrijven in opdracht van het ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap. Het is gestart als proefprogramma in zes regio's, IJssel-Vecht/Twente, Amsterdam, Utrecht, Almere/Flevoland, Den Haag/Haaglanden en Rotterdam/ Rijnmond, met als motto 'Meer mensen, meer geletterd'. In mei 2012 is het proefprogramma gestart hierdoor zijn 5.200 cursisten bereikt en hebben 1.600 vrijwilligers zich aangemeld.⁶ Via campagnes en vele organisaties worden laaggeletterden opgeroepen zichzelf aan te melden voor een cursus of taalbegeleiding bij hen in de buurt. Taal voor het Leven traint de vrijwilligers om laaggeletterden te begeleiden bij het proces.

De resultaten

De resultaten van alle onderzoeken die zijn verricht, en alles wat er is ondernomen door onder andere stichting lezen en schrijven is opmerkelijk. Stichting lezen en schrijven is in 2004 begonnen met hun plan van aanpak, en het aantal laaggeletterden in Nederland is alleen maar toegenomen.

Dit kan verschillende redenen hebben:

- De kinderen die nu van de basisschool afkomen die hebben een lees- en schrijffachterstand;
- 'De overheid steekt te weinig geld in taalscholing voor volwassenen', zegt Maurice de Greef, hoogleraar onderwijs aan lager opgeleiden aan de Vrije Universiteit Brussel⁷;
- De 45 plussers die laaggeletterdheid hebben zijn met een ruime lees- en schrijffachterstand van de basisschool naar het middelbaar onderwijs gegaan. Na hun school en studie zijn ze weinig in aanraking gekomen met lezen en schrijven.

⁵ Auteur onbekend. 'Werkwijze,' 2014. Geraadpleegd op 20 oktober 2014.

<http://www.lezenenschrijven.nl/over/werkwijze>

⁶ Auteur onbekend. 'Taal voor het Leven,' 2012. Geraadpleegd op 20 oktober 2014.

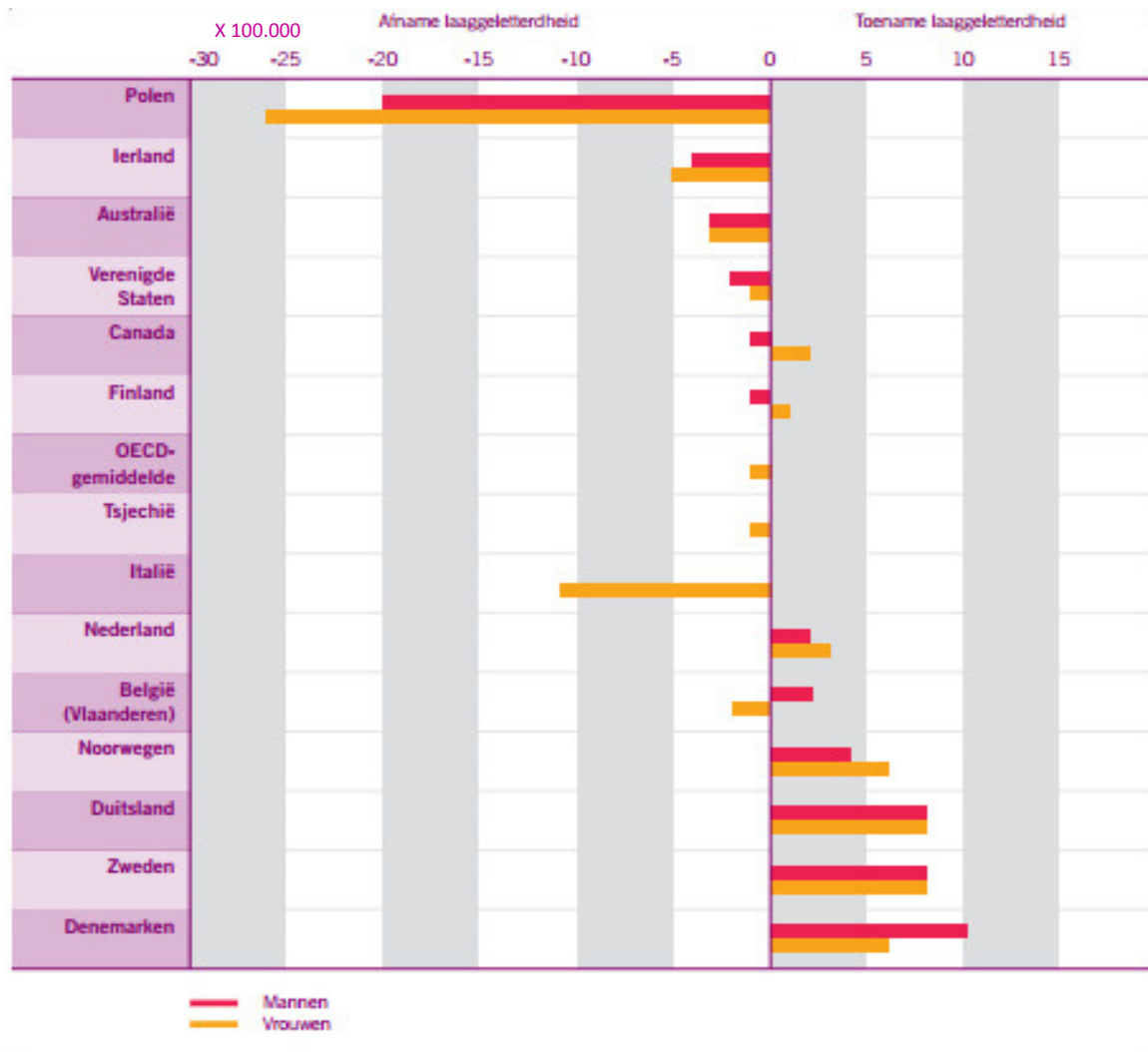
<http://www.lezenenschrijven.nl/projecten/taal-voor-het-leven>

⁷ Robin Gerrits. 'aantal laaggeletterden onder 45 plussers groeit snel,' 2013, geraadpleegd op 22 oktober 2014
<http://www.volkskrant.nl/dossier-onderwijs/aantal-laaggeletterden-onder-45-plussers-groeit-snel~a3543664/>

-Wat wordt aangeboden aan laaggeletterden om laaggeletterdheid tegen te gaan?-

“Het probleem schuilt vooral in de leeftijdsgroep van 46 tot 65 jaar, blijkt uit het in oktober verschenen PIAAC-onderzoek van de OESO. Steeds meer mensen verleren het lezen en schrijven na hun schooltijd, omdat ze zich daar niet meer mee bezighouden.”⁸

Dit is duidelijk te zien in de tabel hieronder.



Tabel 2; afname en toename aantal laaggeletterden op mondiaal niveau;

⁸ ANP. ‘Aantal laaggeletterden onder 45-plussers groeit,’ 2013, geraadpleegd op 22 oktober 2014
<http://www.nu.nl/binnenland/3627195/aantal-laaggeletterden-45-plussers-groeit.html>

-Wat wordt er aangeboden aan laaggeletterden om laaggeletterdheid tegen te gaan?-

Laaggeletterdheid komt ook vaak voor bij migranten, in het buitenland is het onderwijsniveau waarschijnlijk lager dan in Nederland. Als deze mensen dan naar Nederland komen ligt hun lees- en schrijfniveau ineens lager dan dat er van hen hier wordt verwacht, hierdoor kunnen zij bijvoorbeeld geen werkverslag schrijven. Migranten komen minder snel aan een baan of in het ergste geval geen baan. Als er steeds meer mensen laaggeletterd worden, veroorzaakt dat een probleem op de arbeidsmarkt.

Er zitten natuurlijk ook positieve resultaten aan. Zo wordt er steeds meer opgericht voor laaggeletterden. Hierdoor wordt laaggeletterdheid steeds minder een taboe. Er worden steeds meer acties gehouden om geld in te zamelen. Door televisieprogramma's als 'Zeg eens B' en 'The Pitch' wordt het onderwerp besproken.

“Laaggeletterdheid is een handicap.”

Imke in 'Zeg eens B'.

WAT MAAKT EEN TEKST MINDER LEESBAAR?

In Nederland zijn er veel mensen die te maken hebben met laaggeletterdheid. De afgelopen jaren zijn er meerdere instanties die laaggeletterdheid willen tegen gaan. Om laaggeletterden bij de samenleving te betrekken zal er rekening moeten worden gehouden met deze mensen. Denk hierbij aan verschillende instanties, bijvoorbeeld gemeentes en ziekenhuizen.

In de 'Verslagen en mededelingen van de Koninklijke Academie voor Nederlandse taal- en letterkunde' (jaargang 1979) is er een verslag te lezen over het leesbaarheidsonderzoek. Volgens Dr. V. Hauwermeiren, onderzoeker van dit leesbaarheidsonderzoek, hebben de volgende elementen of variabelen invloed op de leesbaarheid van een tekst: woordfrequentie, woordlengte, abstractheidsgraad van het woord, woordsoort, zinslengte, syntactische complexiteit en anafora.⁹

Onder woordfrequentie vallen de woorden die vaak gebruikt worden in de Nederlandse taal. De meest gebruikte zelfstandige naamwoorden zijn 'beetje', 'mens', 'mensen', 'jaar', 'dag', 'dingen', 'tijd', 'man', 'moment', 'kinderen', 'onderwerp', 'gemeente', 'plaats', 'uur', 'land' en 'Nederland'. De meest gebruikte bijvoeglijke naamwoorden zijn goed', 'heel', 'gewoon', 'eigenlijk', 'ander', 'natuurlijk', 'leuk', 'groot', 'lang', 'nieuw', 'hoog', 'oud', 'mogelijk', 'klein' en 'belangrijk'. De meest gebruikte werkwoorden zijn 'zijn', 'hebben', 'gaan', 'kunnen', 'moeten', 'zeggen', 'doen', 'zullen', 'worden', 'weten', 'komen', 'gaan', 'maken' en 'willen'.¹⁰

Woordlengte heeft betrekking op het aantal letters, klanken, morfemen (deel van een woord met een eigen betekenis) of lettergrepen per woord. Een kort woord, zoals 'pen', wordt eerder begrepen dan een lang woord, zoals 'belemmeringen'.¹¹

Bij abstractheidsgraad van het woord vraagt men zich af of er met het woord in de tekst wel bedoeld wordt wat het in werkelijkheid betekend? Zoals al in deelvraag 1 is beschreven nemen laaggeletterden een tekst vaak veel te letterlijk, 'Je spreekt zo uit de hoogte' krijgt een geheel andere betekenis.

De onderverdeling in woordsoorten geeft aan tot welke categorie een bepaald woord hoort. 'Werkwoord', 'zelfstandig naamwoord', 'bijvoeglijk naamwoord', 'voornaamwoord', 'bijwoord', 'lidwoord', 'telwoord', 'voegwoord', 'voorzetsel' en 'tussenwerpsels'.

⁹ J.L. Pauwels. 'Het Leesbaarheidsonderzoek (met toepassing op de Nederlandse teksten).' Verslagen en mededelingen van de Koninklijke Academie voor Nederlandse taal- en letterkunde (nieuwe reeks), jaargang 1979, p. 191.

¹⁰ Auteur onbekend. 'Woordfrequentie,' 1998. Geraadpleegd op 18 november 2014.

<https://onzetaal.nl/taaladvies/advies/woordfrequentie>

¹¹ Geloven, S. van. 'Woordlengte,' 2011. Geraadpleegd op 18 november 2014.

<http://opentaal.org/het-laatste-nieuws/153-woordlengte>

Een zin waarin vele bijvoeglijke naamwoorden achter elkaar staan, is lastiger te begrijpen dan een zin waarin een bijvoeglijke naamwoord staat¹².

Zinslengte betekent de lengte van een zin.

Syntactische complexiteit is het beste uit te leggen door de woorden eerst afzonderlijk te bekeken. Syntaxis betekent de leer van de zinsbouw¹³. Complexiteit betekent ingewikkeld¹⁴. Syntactische complexiteit betekent dus een ingewikkelde zinsbouw; Ten slotte anafora. Anafora betekent de herhaling van woorden aan het begin van een zin of zinsdeel¹⁵.

Net zoals al vermeld is in de inleiding betreft onze verwachting dat een paar simpele aanpassingen voldoende moeten zijn om een iemand die laaggeletterd is een tekst te laten begrijpen.

- Gebruik woorden die in het dagelijks leven veel gebruikt worden;
- Houd het kort en simpel, geef alleen informatie die van belang is;
- Geef de tekst weer met een duidelijke structuur, d.m.v. kopjes en alinea's;
- Schrijf getallen niet uit, bijvoorbeeld 5 en niet vijf;
- Hou zinnen kort, maximaal 10 tot 12 woorden;
- Vermijd zoveel mogelijk bijzinnen en komma's, een voorbeeld van een zin die hier niet aan voldoet: De voorwaarden, die staan in artikel 3, gelden ook voor deze activiteit.;
- Probeer geen overbodige dingen te herhalen, als er één keer in een brief wordt genoemd dat er een bijdrage moet worden betaald, hoeft dit niet in elke zin worden herhaald;

¹² Auteur onbekend. 'Woordsoort,' 1998. Geraadpleegd op 18 november 2014.

<https://onzetaal.nl/taaladvies/advies/woordsoorten-taalkundig-ontleden>

¹³ Van Dale. 'Syntaxis,' 2014. Geraadpleegd op 18 november 2014.

http://www.vandale.nl/opzoeken?pattern=syntaxis&lang=nn#.VGxvF_mG9cs

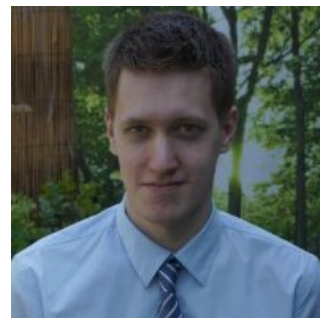
¹⁴ Van Dale. 'Complex,' 2014. Geraadpleegd op 18 november 2014.

<http://www.vandale.nl/opzoeken?pattern=complex&lang=nn#.VGxvXvmG9cs>

¹⁵ Prof. Dr. C. B. Van Haeringen. Kramers' Nederlands Woordenboek. Amsterdam/Brussel, 1980, p. 46.

LUKE ISEGER VAN STICHTING LEZEN EN SCHRIJVEN.

Voor het onderzoek is er een interview gehouden met communicatieadviseur bij *Stichting Lezen en schrijven*, Luke Iseger, zie figuur 1. Hieronder is het interview in zijn totaliteit te vinden.



Figuur 1; Luke Iseger

Wat is uw functie binnen de Stichting Lezen en Schrijven?

Ik ben communicatieadviseur bij de stichting. Dat houdt in dat ik, samen met het communicatieteam, mij bezig houd met alle uitingen van de stichting. Denk daarbij aan folders, boekjes, flyers, de website, sociale media, nieuwsbrieven, evenementen en jullie.

Jullie doel is het voorkomen en verminderen van laaggeletterdheid op zowel de korte als de lange termijn. Dit doen jullie door onder andere taallessen te geven. Maar welke activiteiten ondernemen jullie om in contact te komen met laaggeletterden?

Laaggeletterdheid is in Nederland nog steeds een groot taboe. Laaggeletterden schamen zich ervoor en durven het dus niet toe te geven. Ze komen het leven door doormiddel van smoesje zoals "Kan jij die brief voorlezen want ik ben mijn bril vergeten." Daar zijn ze heel goed in. Ze ervaren zelf niet dat ze een probleem hebben. Daarom lukt het dus ook niet om de laaggeletterden zelf te benaderen. We benaderen de mensen in de omgeving. Ze hebben natuurlijk moeite met het lezen van folders en websites dus door een poster in de supermarkt op te hangen kom je niet in contact. De omgeving moet bereikt worden, burens, familie en vrienden bijvoorbeeld. De stichting heeft met veel organisaties door heel Nederland allianties en samenwerkingsverbanden. De huisarts en de apotheker bijvoorbeeld. Wij vertellen mensen hoe zij een laaggeletterdheid kunnen herkennen. Zo is het bijvoorbeeld wel erg gek als je collega wekelijks haar bril vergeet. Ze kunnen hun dan doorverwijzen naar een taalcursus. Daarnaast proberen wij zoveel mogelijk mensen in Nederland bewust te maken over het probleem van laaggeletterdheid en dat er ook in hun omgeving mensen kunnen zijn die laaggeletterd zijn. Dus, jullie ook!

Wij hebben zoals gezegd veel allianties en samenwerkingsverbanden met organisaties. Als iemand zijn paspoort komt vernieuwen bij het gemeentehuis wordt er opgelet of de persoon laaggeletterd is. We hebben daarvoor een test, de *taalmeter*. Deze wordt ook gebruikt bij arbeidsbureau. Deze meting is maar een implicatie dus het wil niet meteen zeggen dat als de persoon de test niet heeft gehaald hij laaggeletterd is.

De stichting is in 2004 opgericht, is het aantal laaggeletterden in Nederland na de oprichting afgenomen?

Nee, sterker nog, het is zelfs toegenomen. Dat is verbazend. Tien jaar geleden was het 1,1 miljoen en nu 1,3 miljoen. Dan kun je zeggen nou er wordt geen goed werk geleverd om de laaggeletterden te helpen maar er is een aanwas van nieuwe laaggeletterden. Er zijn kinderen die van de basisschool afkomen met lees- en schrijfachterstand. Op de middelbare school weten ze zich er dan ook nog doorheen te worstelen en daarna hebben ze een beroep waar ze de vaardigheden lezen en schrijven weinig nodig hebben. Dan zijn ze dus laaggeletterd maar hebben een diploma.

Iemand die laaggeletterd is kan wel lezen en schrijven maar de taalvaardigheid is te weinig om te kunnen functioneren in de samenleving, diegene beschikt niet over het taalniveau 2F. In hoeverre kan een laaggeletterde lezen en schrijven en tot welk taalniveau behoren zij wel?

Een laaggeletterde heeft taalniveau 1F of lager. Er wordt nog onderscheid gemaakt tussen laaggeletterd en zeer laaggeletterd. Zeer laaggeletterden kunnen korte teksten over onderwerpen die ze al begrijpen lezen en één stukje informatie vinden dat dezelfde vorm heeft als de taak of vraag. Laaggeletterden kunnen ook nog wel simpele formulieren invullen en eenvoudige teksten lezen, maar ze hebben grote moeite met informatie vergelijken en eenvoudige gevolgtrekkingen te maken.

Als een laaggeletterden bij jullie taallessen volgt hoe lang duurt het proces voordat hij/zij ex-laaggeletterde is en zelfstandig kan functioneren in de maatschappij?

Dat hangt natuurlijk af van de persoon, maar er zijn er gevallen die zich na 6 maanden ex-laaggeletterde kunnen noemen. In deze taallessen wordt de laaggeletterden geleerd om de Nederlandse taal te lezen en te schrijven. Dit doen wij d.m.v. speciale taalprogramma's en lesmateriaal. Onze stichting leeft van de vrijwilligers. Zo ook onze taalvrijwilligers, zij geven de taallessen aan laaggeletterden.

Zijn er nu al teksten voor speciaal laaggeletterden?

Ja die zijn er wel, maar nog lang niet overal. Sommige organisaties hebben ervoor gekozen om hun teksten ook voor laaggeletterden begrijpelijk te maken, zij zorgen ervoor dat bijvoorbeeld de veiligheidsvoorschriften begrijpelijk worden gemaakt voor laaggeletterden. Er is een verhalenbundel geschreven door Karin Giphart. Hierin zijn bekende, alledaagse verhalen hertaald voor laaggeletterden. Maar dit wordt vaak gedaan doormiddel van illustraties en ingesproken animaties.

Dit is helemaal niet erg, maar ik weet dat jullie gaan onderzoeken of het mogelijk is om dit zonder illustraties en ingesproken animaties te doen.

Wat zou er beter kunnen aan de teksten zodat ze voor laaggeletterden te begrijpen zijn?

Het taalniveau van teksten ligt vaak nog hoger dan 2F, wat voor een laaggeletterde dus niet te begrijpen is. Om een tekst voor een laaggeletterde begrijpelijk te maken zouden de teksten heel veel korter en simpeler gemaakt moeten worden. Of, waar vaker voor gekozen wordt, is ondersteuning door middel van beeld. Als een tekst digitaal staat is het misschien een goed plan om de er een icoontje bij te zetten waar de persoon op kan klikken en de tekst wordt voorgelezen terwijl de persoon gewoon mee kan lezen.

Nederland wordt steeds digitaler, denkt u dat hierdoor het voor laaggeletterden nog moeilijker of juist makkelijker wordt?

Zeker moeilijker. Laaggeletterdheid gaat vaak gepaard met lage digitale vaardigheden. Als je een formulier op papier al niet begrijpt, wordt het online alleen maar lastiger, omdat daar het begrijpen van een webpagina nog eens bovenop komt. Wel, zoals ik net ook al zij, is het makkelijker om een tekst te laten voorlezen. Hierdoor is het waarschijnlijk voor ons wel iets makkelijker om in aanraking te komen met laaggeletterden. Wij willen vooral meer digitale middelen gaan inzetten om anderen ervan bewust te maken dat er een grote groep mensen in Nederland is die grote moeite heeft met lezen en schrijven.

Wat zijn jullie toekomstplannen als stichting?

Stichting Lezen & Schrijven wil vooral doorzetten. Met ons Taal voor het Leven project proberen wij zoveel mogelijk laaggeletterde te bereiken en een taal cursus te geven. We blijven bedrijven en overheden ervan op de hoogte brengen dat er ook bij hen mensen zijn die laaggeletterd zijn en oplossingen bieden voor dit probleem. Daarnaast richten we onze pijlen ook meer op Europa

Denkt u dat laaggeletterdheid in de toekomst niet meer voorkomt?

Ik denk dat het wel zal verminderen, maar laaggeletterdheid zal nooit volledig verdwijnen. Of misschien over 40-50 jaar, wie weet. Wij en velen anderen doen zeer ons best om het percentage laaggeletterden in Nederland zo laag mogelijk te krijgen maar om dit ooit op 0% te krijgen is naar mijn verwachting onmogelijk.

ORIGINELE BRIEF GEMEENTE DRUTEN.

uw brief van:

uw kenmerk:

ons kenmerk:

datum:

onderwerp:

bijlagen:

verzonden:

Wmo voorziening

cc:

Geachte heer / mevrouw _____ ,

Op 29 september 2014 vroeg u hulp bij het huishouden aan op grond van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo). In deze brief leest u onze reactie.

Wat hebben wij besloten?

U krijgt met ingang van 20 oktober 2014 hulp bij het huishouden. Deze hulp bestaat uit eenvoudige hulp voor langere duur. U krijgt de hulp 'in natura'. Dat betekent dat wij de hulp voor u regelen.

Waarom hebben wij dit besloten?

Uit een door de gemeente ingesteld onderzoek blijkt dat bovengenoemde voorziening een adequate voorziening is en een compenserende oplossing biedt voor uw belemmeringen. Bij u thuis en in uw omgeving is niemand aanwezig die u kan helpen bij het dagelijkse huishouden of dit (volledig) van u kan overnemen. Daarom krijgt u van ons hulp bij het huishouden.

Dit staat in het indicatieadvies van 7 oktober 2014. Een kopie van dit advies sturen wij mee met deze brief.

Hoe lang krijgt u hulp?

U krijgt 2 uur huishoudelijke hulp per week voor de periode van 20 oktober 2014 tot en met 19 oktober 2015.

Eigen bijdrage

Voor hulp bij het huishouden bent u een eigen bijdrage verschuldigd. Deze eigen bijdrage is afhankelijk van uw verzamelinkomen. Voor de vaststelling van de eigen bijdrage ontvangt u binnenkort bericht van het Centraal Administratie Kantoor (CAK) in Den Haag. Het CAK zal ook de inning van deze bijdrage regelen.

Wilt u zelf een berekening maken van uw eigen bijdrage? Kijk dan eens op de site van het CAK: www.cak-bz.nl.

Wie verzorgt de hulp ?

Binnenkort neemt TSN contact met u op om af te spreken hoe en wanneer u de hulp kunt verwachten.

Wat moet u doen?

U bent verder verplicht ons altijd alle informatie te geven die van belang kan zijn voor uw recht op de toegekende voorziening. Daarbij moet u denken aan wijzigingen in uw beperkingen, woonsituatie en gezinssituatie. Deze wijzigingen moet u zo snel mogelijk aan ons doorgeven.

Wij wijzen u erop dat indien u na afloop van de toegekende periode opnieuw in aanmerking wenst te komen voor hulp bij het huishouden, u tijdig een nieuwe aanvraag kunt indienen bij de gemeente. Uw recht zal dan opnieuw worden beoordeeld.

Wanneer kunnen wij dit besluit weer intrekken?

Wij kunnen het besluit om u hulp bij het huishouden te geven weer intrekken. Dit kan als:

- u niet meer voldoet aan de voorwaarden voor de voorziening;
- blijkt dat u ons onjuiste informatie heeft gegeven, waardoor wij een verkeerde beslissing hebben genomen.

Bezwaar en voorlopige voorziening

Wij wijzen u op de mogelijkheid, dat u tegen dit besluit binnen zes weken, ingaande de dag na die waarop dit besluit is verzonden, een bezwaarschrift kunt indienen bij ons college. Tevens kunt u de Voorzieningenrechter van de rechtbank Gelderland, Afdeling Bestuursrecht, verzoeken om een voorlopige voorziening te treffen, indien onverwijlde spoed, gelet op de betrokken belangen, dat vereist.

Voor meer informatie verwijzen wij u naar de bijsluiter.

Met vriendelijke groet,
namens het college van burgemeester en wethouders,

C. van As
Zorgconsulente team Samenleving i.o.

Heeft u vragen? Neemt u dan gerust contact met ons op. U kunt ons bereiken op maandag van 8:30-12:30 uur en 16:00-19:00 uur en op dinsdag tot en met vrijdag van 8:30-12:30 uur op telefoonnummer 14 0487.

Artikelen:

- Voorziening zelfstandig functioneren: art. 4 Wmo.
- Motivering: art. 26, lid 1 Wmo.
- Voorwaarden individuele voorziening: artikel 10 lid 2 en artikel 12 van de Verordening voorzieningen maatschappelijke ondersteuning Gemeente Druten 2007 en hoofdstuk 4 van het Verstrekkingenbeleid Wmo gemeente Druten 2007.
- Gegevens bezwaarschrift: art 6:5 Algemene wet bestuursrecht.

Bijlagen:

- Kopie advies
- bezwaarbijsluiter

“Wat voor anderen de normaalste zaak van de wereld is, is voor mij heel moeilijk.”

Peter in 'Zeg eens B'.

WERKWIJZE ONDERZOEK

We hebben er voor gekozen om ons onderzoek aan de hand van een brief van de gemeente te doen. Hiervoor is gekozen omdat de brief een maatschappelijke kwestie betreft. Hiermee hebben laaggeletterden dagelijks te maken.

Om onze hoofdvraag te beantwoorden hebben wij ervoor gekozen om enquêtes af te nemen bij laaggeletterden. De gehele brief is geanalyseerd op grond van de leesbaarheid. In de enquête staan meerdere herschreven zinnen. Iedere originele zin is meerdere keren herschreven. De participant kruist de zin aan die het makkelijkst leesbaar maar ook informatief is.

De onderzoeksdag start met een gesprek met de laaggeletterden. Hieruit hopen wij een nog beter beeld van het probleem te krijgen. Na dit gesprek presenteren wij het onderzoek. Hierna zal dan ook de enquête worden uitgedeeld. De eerste pagina's van de enquête bevatten de originele brief. We starten gezamenlijk en proberen de originele brief te lezen. Daarna zal de enquête worden ingevuld door de participanten. Als iedereen de enquête heeft ingevuld, bespreken we hem zodat de participanten een verklaring kunne geven voor hun gekozen antwoord.

De resultaten zullen worden verwerkt in procenten. Hieruit blijkt vervolgens welke zinnen het meest gekozen zijn. Deze meest gekozen zinnen zullen de herschreven brief vormen. Indien er twee zinnen door evenveel participanten is gekozen, worden deze beide in de brief verwerkt. Het maakt geen verschil welke van de twee gekozen wordt.

Het onderzoek wordt geanalyseerd. In deze analyse wordt ook het verloop van de onderzoeksdag gepresenteerd. Uit de resultaten en analyse zal de conclusie gevormd worden. In de conclusie wordt eerst beschreven of onze verwachtingen terug te vinden zijn in de resultaten. Daarnaast zullen de overige opvallende aspecten worden gepresenteerd.

ANALYSE ORIGINELE BRIEF GEMEENTE DRUTEN

- uw brief van: uw kenmerk: ons kenmerk: datum:

- onderwerp: bijlagen: verzonden:

- cc:

 - } Dit hoort bij de standaard opzet van een brief. Dit kan dus niet in zijn totaliteit veranderd worden.

- Geachte heer / mevrouw _____,
 - } Geachte of beste?
 - ⇒ De lezer moet begrijpen dat dit de aanhef van de brief is.

- Op 29 september 2014 vroeg u hulp bij het huishouden aan op grond van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo). In deze brief leest u onze reactie.
 - } Is de datum van belang?
 - } Zinslengte.
 - } Woordlengte: maatschappelijke ondersteuning.
 - ⇒ De lezer moet begrijpen dat deze brief reactie geeft op de aanvraag voor hulp bij het huishouden.

- Wat hebben wij besloten?

U krijgt met ingang van 20 oktober 2014 hulp bij het huishouden. Deze hulp bestaat uit eenvoudige hulp voor langere duur. U krijgt de hulp 'in natura'. Dat betekent dat wij de hulp voor u regelen.

 - } Kopje: te lang? Wat hebben wij besloten?
 - } Zinslengte.
 - } Overbodig: U krijgt hulp 'in natura'.
 - } Woordlengte: huishouden en eenvoudige.
 - } Woordfrequentie en abstractheidsgraad van het woord: in natura.
 - ⇒ De lezer moet begrijpen dat in dit stuk tekst wordt verteld wat er is besloten over de aanvraag. Vanaf 20 oktober 2014 wordt er hulp verleend. Deze hulp is voor een langere periode en wordt door de gemeente geregeld.

- Waarom hebben wij dit besloten?

Uit een door de gemeente ingesteld onderzoek blijkt dat bovengenoemde voorziening een adequate voorziening is en een compenserende oplossing biedt voor uw belemmeringen. Bij u thuis en in uw omgeving is niemand aanwezig die u kan helpen bij het dagelijkse huishouden of dit (volledig) van u kan overnemen. Daarom krijgt u van ons hulp bij het huishouden. Dit staat in het indicatieadvies van 7 oktober 2014. Een kopie van dit advies sturen wij mee met deze brief.

- } Kopje: te lang? Waarom hebben wij dit besloten? → Waarom is dit besloten?
- } Is de datum van belang? Misschien ingewikkeld doordat er weer een datum wordt genoemd.
- } Woordfrequentie: adequate en compenserende.
- } Woordlengte: bovengenoemde en belemmeringen.
 - De lezer moet begrijpen dat in dit stuk tekst de reden van het besluit wordt verteld. De gemeente vindt de voorgestelde oplossing het beste. Er is niemand in de omgeving van de lezer in staat bij het helpen bij het huishouden. Daarom biedt de gemeente deze hulp. Dit staat in een bijlage die is meegestuurd.

- Hoe lang krijgt u hulp?

U krijgt 2 uur huishoudelijke hulp per week voor de periode van 20 oktober 2014 tot en met 19 oktober 2015.

- } Zinslengte.
- } Woordlengte: huishoudelijke (is dit woord in deze zin wel van belang?).
- } Kan dit stukje tekst niet beter worden bijgevoegd bij het kopje 'Wat hebben wij besloten?'.
 - De lezer moet begrijpen dat in dit stuk tekst wordt verteld dat er in de voorgestelde periode iedere week twee uur huishoudelijke hulp is.

- Eigen bijdrage

Voor hulp bij het huishouden bent u een eigen bijdrage verschuldigd. Deze eigen bijdrage is afhankelijk van uw verzamelinkomen. Voor de vaststelling van de eigen bijdrage ontvangt u binnenkort bericht van het Centraal Administratie Kantoor (CAK) in Den Haag. Het CAK zal ook de inning van deze bijdrage regelen.

- } Kopje: woordfrequentie? Eigen bijdrage → Kosten.
- } Zinslengte.
- } Woordlengte: verzamelinkomen.

- } Woordfrequentie: vaststelling en inning.
 - ↪ De lezer moet begrijpen dat in dit stuk tekst wordt verteld wat de bijdrage is. Een deel van de kosten zijn voor de rekening van de lezer. Het bedrag hangt af van het inkomen van de lezer. Dit wordt berekend (door het CAK) en hierover wordt de leze geïnformeerd.
- Wilt u zelf een berekening maken van uw eigen bijdrage? Kijk dan eens op de site van het CAK: www.cak-bz.nl.
 - } Waarschijnlijk is de site moeilijk te begrijpen voor een laaggeletterden → telefoonnummer.
 - ↪ De lezer moet begrijpen dat de eigen bijdrage zelf ook berekend kan worden. Dit kan op www.cak-bz.nl.
- Wie verzorgt de hulp?

Binnenkort neemt TSN contact met u op om af te spreken hoe en wanneer u de hulp kunt verwachten.

 - } Kopje: kan makkelijker? Wie verzorgt de hulp? → Wie helpt u?
 - } Zinslengte.
 - } Er wordt weer een instantie genoemd, verwarrend?
 - ↪ De lezer moet begrijpen dat in dit stuk tekst wordt verteld wie de hulp verleent. Hierover wordt contact opgenomen (door het TSN). Er wordt dan afgesproken hoe en wanneer de hulp verwacht kan worden.
- Wat moet u doen?

U bent verder verplicht ons altijd alle informatie te geven die van belang kan zijn voor uw recht op de toegekende voorziening. Daarbij moet u denken aan wijzigingen in uw beperkingen, woonsituatie en gezinssituatie. Deze wijzigingen moet u zo snel mogelijk aan ons doorgeven.

 - } Zinslengte.
 - } Woordlengte en woordfrequentie: toegekende voorziening, beperkingen, woordsituatie en gezinssituatie.
 - ↪ De lezer moet begrijpen dat in dit stuk tekst wordt verteld wat de lezer nog moet doen om de hulp te ontvangen. Hiervoor moet alle nodige informatie gegeven worden die betrekking heeft op de beperkingen, woonsituatie en gezinssituatie van de lezer.

- Wij wijzen u erop dat indien u na afloop van de toegekende periode opnieuw in aanmerking wenst te komen voor hulp bij het huishouden, u tijdig een nieuwe aanvraag kunt indienen bij de gemeente. Uw recht zal dan opnieuw worden beoordeeld.
 - } Zinslengte te lang door bijzin → splitsen in twee zinnen.
 - } Syntactische complexiteit: 'wij wijzen u erop dat indien na afloop van de toegekende periode opnieuw in aanmerking wenst te komen voor hulp bij het huishouden,'
 - De lezer moet begrijpen dat na de genoemde periode een nieuwe periode van huishoudelijke hulp kan worden toegekend. Hiervoor moet een aanvraag worden gedaan door lezer en wordt er opnieuw gekeken of de hulp nog nodig is.

- Wanneer kunnen wij dit besluit weer intrekken?

Wij kunnen het besluit om u hulp bij het huishouden te geven weer intrekken. Dit kan als:

u niet meer voldoet aan de voorwaarden voor de voorziening;
blijkt dat u ons onjuiste informatie heeft gegeven, waardoor wij een verkeerde beslissing hebben genomen.

 - } Kopje: kan makkelijker? Wanneer kunnen wij dit besluit weer intrekken? → Wanneer stopt de hulp?
 - } Woordlengte: voorwaarden, voorziening en huishouden.
 - De lezer moet begrijpen dat in dit stuk tekst wordt verteld wanneer de hulp stopt. Dit gebeurt op 19 oktober 2015, wanneer niet alle nodige informatie is gegeven en wanneer de hulp niet meer nodig is.

- Bezwaar en voorlopige voorziening

Wij wijzen u op de mogelijkheid, dat u tegen dit besluit binnen zes weken, ingaande de dag na die waarop dit besluit is verzonden, een bezwaarschrift kunt indienen bij ons college. Tevens kunt u de Voorzieningenrechter van de rechtbank Gelderland, Afdeling Bestuursrecht, verzoeken om een voorlopige voorziening te treffen, indien onverwijlde spoed, gelet op de betrokken belangen, dat vereist.

 - } Kopje: te ingewikkeld. Bezwaar en voorlopige voorziening.
 - } Zinslengte: te veel bijzinnen.
 - } Er staat dat er een bezwaarschrift kan worden ingediend, waarschijnlijk kan een laaggeletterde dit niet. Dit moet natuurlijk wel vermeld worden, misschien een mogelijkheid dat laaggeletterden dit telefonische kunnen doen?

- { Ook staat er 'Tevens kunt u de Voorzieningenrechter van de rechtbank Gelderland, Afdeling Bestuursrecht, verzoeken om een voorlopige voorziening te treffen, indien onverwijlde spoed, gelet op de betrokken belangen, dat vereist.'. Dit kan een laaggeletterde ook niet.
- { Woordlengte:
- { Woordfrequentie:
- { Syntactische complexiteit: ingaande de dag na die waarop dit besluit is verzonden.
 - ↪ De lezer moet begrijpen dat in dit stuk tekst wordt verteld wat er moet gebeuren wanneer de lezer het niet eens is met dit voorstel. Binnen zes weken moet dit gemeld worden.

- Voor meer informatie verwijzen wij u naar de bijsluiter.
 - { Een gemeente moet deze bijsluiter bij leveren maar deze is waarschijnlijk te ingewikkeld voor een laaggeletterde.
 - ↪ De lezer moet begrijpen dat er meer informatie staat in de bijlage.

- Met vriendelijke groet,
namens het college van burgemeester en wethouders,
C. van As
Zorgconsulente team Samenleving i.o.
 - { Woordlengte: burgemeester en wethouders, Zorgconsulente team Samenleving i.o. en vriendelijke.
 - ↪ De lezer moet begrijpen dat dit de afsluiting van de brief is. C. van As heeft de brief geschreven namens de burgemeester en wethouders.

- Heeft u vragen? Neemt u dan gerust contact met ons op. U kunt ons bereiken op maandag van 8:30-12:30 uur en 16:00-19:00 uur en op dinsdag tot en met vrijdag van 8:30-12:30 uur op telefoonnummer 14 0487.
 - { Zinslengte.
 - { Tijden zo te begrijpen? Of uitschrijven bijvoorbeeld half 9.
 - ↪ De lezer moet begrijpen dat er voor vragen contact kan worden opgenomen. Dit kan telefonisch op maandag van 8:30-12:30 uur en 16:00-19:00 uur en op dinsdag tot en met vrijdag van 8:30-12:30 uur op telefoonnummer 14 0487.

- Artikelen:

Voorziening zelfstandig functioneren: art. 4 Wmo.

Motivering: art. 26, lid 1 Wmo.

Voorwaarden individuele voorziening: artikel 10 lid 2 en artikel 12 van de Verordening voorzieningen maatschappelijke ondersteuning Gemeente Druten 2007

en hoofdstuk 4 van het Verstrekkingenbeleid Wmo gemeente Druten 2007.

Gegevens bezwaarschrift: art 6:5 Algemene wet bestuursrecht.

Bijlagen:

Kopie advies

Bezwaarbijsluiter

- ↳ Hier kunnen wij niks aan herschrijven omdat dit artikelen en bijlagen zijn die een gemeente moet vermelden.

RESULTATEN

Herschreven versie.	Keuze.
<ul style="list-style-type: none">○ Geachte○ Beste	62,5% 37,5%
<ul style="list-style-type: none">○ U heeft hulp gevraagd bij het huishouden.○ U heeft hulp gevraagd bij klusjes in huis.○ U vroeg hulp bij het huishouden.○ U vroeg hulp bij klusjes in huis.	75% 25%
<ul style="list-style-type: none">○ In deze brief leest u onze reactie.○ U leest in deze brief onze reactie.○ Deze brief is onze reactie.○ Deze brief geeft onze reactie.	100%
<ul style="list-style-type: none">○ Wat hebben wij besloten?○ Wat is er besloten?○ Besluit.○ Het besluit.	75% 25%
<ul style="list-style-type: none">○ Vanaf 20 oktober 2014 tot 19 oktober 2015 krijgt u hulp.○ Met ingang van 20 oktober 2014 tot 19 oktober 2014 krijgt u hulp.○ U krijgt een jaar hulp. Vanaf 20 oktober 2014 tot 19 oktober 2015.○ U krijgt hulp: - start: 20 oktober 2014; - stopt: 19 oktober 2015.○ U krijgt hulp: - vanaf 20 oktober 2014; - tot 19 oktober 2015.	50% 50%
<ul style="list-style-type: none">○ U krijgt 2 uur hulp per week.○ Iedere week krijgt u 2 uur hulp.○ U krijgt twee uur hulp per week.○ Iedere week krijgt u twee uur hulp.	100%
<ul style="list-style-type: none">○ U krijgt eenvoudige hulp.○ De hulp is eenvoudig.	100%
<ul style="list-style-type: none">○ Wij regelen de hulp.○ De hulp wordt geregeld.○ Wij regelen uw hulp.○ De hulp wordt geregeld door ons.	25% 75%

<ul style="list-style-type: none"> ○ Waarom hebben wij dit besloten? ○ Waarom is dit besloten? ○ Waarom dit besluit? ○ Waarom? ○ Reden. ○ De reden. 	<p>75%</p> <p>25%</p>
<ul style="list-style-type: none"> ○ Wij vinden dat deze hulp oplossingen biedt. ○ De hulp is de oplossing voor u problemen. ○ De hulp helpt bij u probleem. Dat vinden wij. ○ Wij vinden dat dit u helpt. 	<p>25%</p> <p>75%</p>
<ul style="list-style-type: none"> ○ In uw omgeving kan niemand u hierbij helpen. ○ Niemand die u kent kan u hierbij helpen. ○ Uw familie en vrienden kan u niet helpen. ○ Iemand die u kent kan geen hulp bieden. ○ Iemand die u kent kan u niet helpen. 	<p>25%</p> <p>75%</p>
<ul style="list-style-type: none"> ○ Daarom bieden wij hulp. ○ Daarom krijgt u van ons hulp. ○ Daarom krijgt u hulp van ons. 	<p>25%</p> <p>75%</p>
<ul style="list-style-type: none"> ○ Dit staat in de bijlage 'indicatieadvies 7 oktober 2014'. ○ Dit staat in de brief 'indicatieadvies 7 oktober 2014'. ○ Dit staat in bijlage 1. ○ Dit staat in de bijlage. 	<p>100%</p>
<ul style="list-style-type: none"> ○ Hiervan is een kopie bijgevoegd. ○ Deze is meegestuurd. ○ Deze zit bij deze brief. ○ Deze zit ook in de envelop. 	<p>25%</p> <p>75%</p>
<ul style="list-style-type: none"> ○ Eigen bijdrage. ○ Kosten. ○ De kosten. ○ Geld. ○ Het geld. 	<p>100%</p>

<ul style="list-style-type: none"> ○ Het bedrag hangt af van uw inkomen. ○ Het bedrag hangt af van het geld dat binnen komt bij u. ○ Het bedrag heeft te maken met uw inkomen. ○ Het bedrag heeft te maken met het geld dat binnen komt. ○ De hoeveelheid heeft te maken met uw inkomen. ○ De hoeveelheid heeft te maken met het geld dat binnen komt. ○ De hoeveelheid hangt af van uw inkomen. ○ De hoeveelheid hangt af van het geld dat binnen komt bij u. ○ Hoeveel dit is hangt af van uw inkomen. ○ Hoeveel dit is heeft te maken met uw inkomen. 	<p>50%</p> <p>50%</p>
<ul style="list-style-type: none"> ○ Over het bedrag krijgt u bericht van het CAK. ○ U krijgt bericht over het bedrag van het CAK. ○ Het CAK vertelt u de kosten ○ Het CAK vertelt u het bedrag. ○ De kosten worden u vertelt. ○ Het bedrag wordt u vertelt. 	<p>25%</p> <p>50%</p> <p>25%</p>
<ul style="list-style-type: none"> ○ U kunt zelf uw bedrag berekenen. ○ Uw kosten kunt u berekenen. ○ De kosten kunt u ook zien op: 	<p>50%</p> <p>50%</p>
<ul style="list-style-type: none"> ○ –Via internet: www.cak-bz.nl –Via telefoon: 0487-512807 ○ –Internet: www.cak-bz.nl –Telefoon: 0487-512807 	<p>75%</p> <p>(25% → “Ik wil alleen telefonisch contact, als het via internet moet begrijp ik er niks van.”)</p>
<ul style="list-style-type: none"> ○ Wie verzorgt de hulp? ○ Wie helpt u? ○ Hulpverlener. ○ De hulpverlener. ○ Helper. ○ De helper. 	<p>75%</p> <p>25%</p>
<ul style="list-style-type: none"> ○ Het TSN neemt contact met u op. ○ Er wordt contact met u opgenomen. ○ Er wordt contact met u gezocht. ○ U wordt bericht. ○ U krijgt bericht. 	<p>75%</p> <p>25%</p>

<ul style="list-style-type: none"> ○ Zij spreken met u af hoe en wanneer u hulp krijgt. ○ Dan wordt er afgesproken hoe en wanneer de hulp komt. ○ Dit gaat over: -Hoe u hulp krijgt; -Wanneer u hulp krijgt. ○ Hierin staat hoe en wanneer de hulp komt. 	<p>75%</p> <p>25%</p>
<ul style="list-style-type: none"> ○ Verplichtingen. ○ Uw verplichtingen. ○ Wat moet u doen? 	<p>100%</p>
<ul style="list-style-type: none"> ○ U geeft ons alle nodige informatie. ○ U vertelt ons alles dat nodig is. ○ U vertelt alles wat nodig is. ○ U vertelt het nodige. 	<p>25%</p> <p>75%</p>
<ul style="list-style-type: none"> ○ Over uw problemen, huis en gezin. ○ Dit gaat over uw problemen, huis en gezin. 	<p>75%</p> <p>25%</p>
<ul style="list-style-type: none"> ○ Als de periode is afgelopen kunt u nieuwe hulp aanvragen. ○ Na 19 oktober 2015 kunt u nieuwe hulp krijgen. ○ U kunt langer hulp krijgen. Dit moet u vragen. ○ U moet vragen of u langer hulp kunt krijgen. 	<p>100%</p>
<ul style="list-style-type: none"> ○ Wij kijken dan of u de hulp of steeds nodig heeft. ○ Wij kijken dan of de hulp nog nodig is. ○ Wij kijken of de hulp nog nodig is. ○ Er wordt gekeken of de hulp nog nodig is. 	<p>100%</p>
<ul style="list-style-type: none"> ○ Wanneer kunnen wij dit besluit weer intrekken? ○ Wanneer stopt de hulp? 	<p>100%</p>
<ul style="list-style-type: none"> ○ De hulp stopt: - op 19 oktober 2015; - als u geen hulp meer nodig heeft; - als u niet alle nodige informatie hebt verteld. ○ De hulp stopt: - op 19 oktober 2015; - als u de hulp niet meer nodig heeft; - als u niet alles wat nodig is heeft verteld. 	<p>100%</p>
<ul style="list-style-type: none"> ○ Bent u er niet meer eens? ○ Wilt u dit niet? ○ Is dit niet correct? ○ Niet correct. ○ Is dit niet goed? ○ Niet goed. 	<p>75%</p> <p>25%</p>

<ul style="list-style-type: none"> ○ U kunt dit dan melden. ○ U kunt dit dan aangeven. ○ U kunt ons dan inlichten. 	100%
<ul style="list-style-type: none"> ○ Dit moet voor 18 augustus 2014. ○ U moet dat voor 18 augustus 2014 doen. ○ Voor 18 augustus moet dit gebeuren. 	75% 25%
<ul style="list-style-type: none"> ○ U kunt meer informatie lezen in de bijlage. ○ Meer informatie staat in de bijlage. ○ U kunt meer over de hulp lezen in de bijlage. ○ U kunt meer lezen in de bijlage. 	100%
<ul style="list-style-type: none"> ○ Met vriendelijke groet, ○ Vriendelijke groet, ○ Groeten, ○ Gegroet, 	25% 50% 25%
<ul style="list-style-type: none"> ○ C. van As, Namens de burgemeester en wethouders. ○ Namens de burgemeester en wethouders, C. van As. 	100%
<ul style="list-style-type: none"> ○ Heeft u vragen? ○ Vragen? 	100%
<ul style="list-style-type: none"> ○ U kunt bellen. ○ U kunt ons telefonisch bereiken. 	75% 25%
<ul style="list-style-type: none"> ○ Dit kan op: - maandag tussen 8:30 – 12:30 uur; - maandag tussen 16:00 – 19:00 uur; - dinsdag tussen 8:30 – 12:30 uur; - woensdag tussen 8:30 – 12:30 uur; - donderdag tussen 8:30 – 12:30 uur; - vrijdag tussen 8:30 – 12:30 uur. ○ Dit kan op: - maandag tussen 8:30 – 12:30 en 16:00 – 19:00 uur; - dinsdag tot en met vrijdag tussen 8:30 – 12:30 uur. ○ Dit kan op: - maandag tussen half 9 – half 1; - maandag tussen 4 uur – 7 uur; - dinsdag tussen half 9 – half 1; - woensdag tussen half 9 – half 1; - donderdag tussen half 9 – half 1; - vrijdag tussen half 9 – half 1. 	100%

-Resultaten-

o Dit kan op: - maandag tussen half 9 – half 1 en 4 uur - 7 uur; - dinsdag tot en met vrijdag tussen half 9 – half 1 uur.	
o Op het telefoonnummer: 14-0487. o Op het nummer: 14-0487.	100%

EVALUATIE VAN HET ONDERZOEK

Op donderdag 18 december 2014 is het onderzoek afgenomen op het *ROC* in Nijmegen. Via *Stichting Lezen en Schrijven* zijn wij in contact gekomen met mevrouw J. Wijdeveld. Zij wist vier taalambassadeurs van Nederland gemotiveerd te krijgen om mee te werken aan ons onderzoek. Een taalambassadeur is laaggeletterd of ex-laaggeletterd. Iedere taalambassadeur is toegewezen aan een regio waarin zij voorlichtingen geven aan laaggeletterden en instanties over het leven met laaggeletterdheid.

Wat ons direct opviel aan de taalambassadeurs was hun maatschappelijke status. Eén van de vier was geïmmigreerd uit Indonesië. De andere hadden alle Nederlandse afkomst. Alle vier leefde ze van een bijstandsuitkering. Zelf vertelden ze dat ze geen baan hadden door hun laaggeletterdheid. Ze waren alle laag opgeleid en hadden een praktijk gerichte opleiding. Alle hebben ze nu de ambitie voor een baan. Zo vertelde één van de taalambassadeurs; Leo: "Ik werkte jaren in een magazijn maar kreeg nooit een hogere functie, vele collega's van mij wel. Hierdoor merkte ik echt dat ik een taalachterstand had. Door mijn baas ben ik taallessen gaan volgen."

Na dit gesprek zijn we begonnen met de uitleg over ons onderzoek. Hierin vertelden we hoe het onderzoek tot stand kwam en waar het op gebaseerd is. Toen onder andere de term bijvoeglijk naamwoord ter sprake kwam, viel ons op hoe weinig deze mensen over taal weten. De taalambassadeurs wisten niet wat een bijvoeglijk naamwoord was.

Alle taalambassadeurs hebben een poging gedaan tot het lezen van de originele brief. Dit was haast een onmogelijke opgaven voor deze mensen. 'Geachte heer / mevrouw ____ , Op 29 september 2014 vroeg u hulp bij het huishouden aan op grond van de Wet'. Verder dan dit kwamen deze mensen niet. Toch hebben we geprobeerd verder te lezen door stukjes tekst te kiezen uit de brief. Bij het stuk tekst: 'U krijgt de hulp 'in natura'. Dat betekent dat wij de hulp voor u regelen.' kwam voor ons de bevestiging dat deze mensen het erg lastig vinden om informatie uit de context te halen. Ondanks dat het woord 'natura' erg lastig te lezen was wisten de taalambassadeurs ook de betekenis niet. Zij kwamen tot de conclusie dat het woord meerdere betekenissen had. Maar welke betekenis het dan moest zijn wisten ze niet. Wij stelden de vraag: 'Welk van jullie betekenis zou het best passen bij het onderwerp van de brief?' op deze vraag konden ze geen antwoord geven. Ook het verwijfswoord 'dat' was een grote hinder. Het woord 'dat' slaat terug op 'in natura'. Deze mensen begrijpen niet waar dit verwijfswoord naartoe verwijft.

Tijdens het lezen van de originele brief viel ons ook op dat laaggeletterden erg veel moeite hebben met bijzinnen. In de zin: 'Wij wijzen u op de mogelijkheid, dat u tegen dit besluit binnen zes weken, ingaande de dag na die waarop dit besluit is verzonden, een bezwaarschrift kunt indienen bij ons college.' zijn meerdere bijzinnen te lezen. Deze zin was al erg moeilijk om te lezen voor de taalambassadeurs, bij het woord 'mogelijkheid' hadden ze het al erg moeilijk. Het begrijpen wat deze zin de lezer moest bijbrengen maakte de moeilijke woorden en bijzinnen niet makkelijk. Het begrip 'bijzinnen' moest wel uitgelegd worden door ons. Ze vertelden ons dat 'die komma's' erg vervelend waren. Ze maakte de zin alleen maar langer en onduidelijker.

De taalambassadeurs vonden dat er veel herhalingen stonden in de brief. Zo werd er in bijna ieder kopje vermeld dat het betreft om hulp bij het huishouden. Zoals de taalambassadeurs al meerdere malen vertelden, schrikt een tekst met veel zinnen af. Als er veel herhaling in een tekst zitten zijn er dus ook meer zinnen of langere zinnen. Dit schrikt af. Het onderwerp van de brief is hulp bij het huishouden, laaggeletterden begrijpen wel dat dan iedere alinea over dit onderwerp gaat. Ook vonden zij de enquête erg lang. Dit gaf nogmaals de bevestiging.

De enquête bestond uit een aantal verschillende opties van herschreven zinnen. Ieder nam de tekst voor zich en begon met het aankruisen van de meest duidelijke zinnen. Na het invullen van de eerste pagina begonnen ze met het invullen van het volgende blad. Niet wetend dat er op de achterkant ook nog zinnen stonden. Ze gaven hier alle vier dezelfde verklaring voor: "Wij zijn zo geconcentreerd op het lezen van de zinnen, dat wij niet door hebben dat er nog een achterzijde is."

In de laatste kolom van de enquête, naast de herschreven zinnen, stond wat de lezer moet begrijpen van deze zin. Als één van de taalambassadeurs meerdere zinnen als optie hadden, lazen wij de laatste kolom voor en kozen zij de zin waarin ze dat het beste begrepen. Dit is bij één persoon twee keer voorgekomen.

Ze vonden het erg leuk om mee te werken aan het onderzoek. Het motiveerde de taalambassadeurs dat ze ons hiermee konden helpen maar ook dat er een oplossing werd bedacht voor hun leesproblemen. Ze voelde zich hierdoor serieus genomen. Weinig instanties hebben in de gaten wat laaggeletterdheid is en hoe deze mensen daar mee te kampen hebben. Ze vinden het erg belangrijk dat ze serieus genomen worden en niet tegen hun wordt gedaan alsof ze kleine kinderen zijn. Laaggeletterden zijn niet dom, zij hebben alleen moeite met lezen en schrijven.

HERSCHREVEN BRIEF GEMEENTE DRUTEN

uw brief van:

uw kenmerk:

ons kenmerk:

datum:

onderwerp:

bijlagen:

verzonden:

Wmo voorziening

cc:

Geachte heer / mevrouw _____ ,

U heeft hulp gevraagd bij het huishouden.
U leest in deze brief onze reactie.

Wat is er besloten?

U krijgt hulp: - start: 20 oktober 2014; /U krijgt hulp: - vanaf 20 oktober 2014;
- stopt: 19 oktober 2015. - tot 19 oktober 2015.

U krijgt 2 uur hulp per week.
De hulp is eenvoudig.
De hulp wordt geregeld door ons.

Waarom is dit besloten?

Wij vinden dat dit u helpt.
Iemand die u kent kan u niet helpen.
Dit staat in bijlage 1.
Deze zit bij deze brief.

De kosten.

U moet een deel betalen. / U betaalt een deel van de kosten.
Het bedrag hangt af van uw inkomen. / Hoeveel dit is hangt af van uw inkomen.

Het CAK vertelt u de kosten.

U kunt zelf uw bedrag berekenen. / Uw kosten kunt u berekenen.

- Via internet: www.cak-bz.nl
- Via telefoon: 0487-512807

Wie helpt u?

Het TSN neemt contact met u op.

Zij spreken met u af hoe en wanneer u hulp krijgt.

Wat moet u doen?

U vertelt alles wat nodig is.

Over uw problemen, huis en gezin.

U moet vragen of u langer hulp kunt krijgen.

Wij kijken of de hulp nog nodig is.

Wanneer stopt de hulp?

De hulp stopt: - op 19 oktober 2015;

- als u de hulp niet meer nodig heeft;
- als u niet alles wat nodig is heeft verteld.

Wilt u dit niet?

U kunt dit dan aangeven.

U moet dat voor 18 augustus 2014 doen.

U kunt meer lezen in de bijlage.

Vriendelijke groet,

C. van As,

Namens de burgemeester en wethouders.

Heeft u vragen?

U kunt bellen.

Dit kan op:

- maandag tussen 8:30 – 12:30 uur;
- maandag tussen 16:00 – 19:00 uur;
- dinsdag tussen 8:30 – 12:30 uur;
- woensdag tussen 8:30 – 12:30 uur;
- donderdag tussen 8:30 – 12:30 uur;
- vrijdag tussen 8:30 – 12:30 uur.

Artikelen:

- Voorziening zelfstandig functioneren: art. 4 Wmo.
- Motivering: art. 26, lid 1 Wmo.
- Voorwaarden individuele voorziening: artikel 10 lid 2 en artikel 12 van de Verordening voorzieningen maatschappelijke ondersteuning Gemeente Druten 2007 en hoofdstuk 4 van het Verstrekkingenbeleid Wmo gemeente Druten 2007.
- Gegevens bezwaarschrift: art 6:5 Algemene wet bestuursrecht.

Bijlagen:

- Kopie advies
- Bezwaarbijsluiters
- 1: Indicatieadvies

CONCLUSIE

Aan het begin van dit onderzoek is er een hypothese opgesteld. Deze verwachtingen waren gebaseerd op de informatie die bekend is over laaggeletterden. Onze verwachting was dat een paar simpele aanpassingen voldoende moest zijn om iemand die laaggeletterd is een tekst te laten begrijpen. Hieronder zal besproken worden of deze hypothese na het onderzoek juist bleek te zijn.

Zijn deze verwachtingen terug te vinden in de resultaten van het onderzoek?

1. *Gebruik woorden die in het dagelijks leven veel gebruikt worden.*

In de herschreven zinnen staan vooral woorden met een hoge woordfrequentie. Er staan slechts enkele woorden in die dit niet hebben. Dit is met opzet gedaan om te kijken of die zinnen gekozen zouden worden. In de meeste gevallen zijn de zinnen met de hoge woordfrequentie gekozen. Bijvoorbeeld de zinnen met de woorden 'gemeente', 'dag', 'uur', 'hebben', 'moeten', 'zijn', 'kunnen', 'worden' en 'willen'. Er zijn wel enkele zinnen met woorden gekozen die een lagere woordfrequentie hebben. Zoals de zinnen met 'huishouden'. Dit woord was herschreven als 'klusjes in huis'. Na de evaluatie met de taalambassadeurs na het onderzoek vertelde zij ons dat 'klusjes in huis' drie woorden bevatten en 'huishouden' één woord. Er worden drie woorden gebruikt om één woord uit te leggen. Hoe langer de zin hoe meer het afschrikt. Huishouden mag dan wel een langer woord zijn maar blijkbaar zorgt de lengte van een zin, dus het aantal woorden, eerder voor problemen. Er kan dus gezegd worden dat deze hypothese uiteindelijk ook terug te zien was in de resultaten van het onderzoek. Wel moet er aan deze eis worden toegevoegd dat als er een woord wordt omschreven in meerdere woorden dit een afschrikkende werking kan hebben, probeer het dus zo kort en eenvoudig mogelijk te houden.

2. *Houd het kort en simpel, geef alleen informatie die van belang is.*

Deze verwachting is zeker terug te vinden in de resultaten. In de originele brief wordt alle nodige informatie gegeven. Maar uit de analyse kwam naar voren dat veel informatie overbodig is. Er is bepaalde informatie weggehaald uit de tekst, bijvoorbeeld het woord 'in natura'. Dit woord is niet van belang om uit te leggen, er kan prima worden gezegd dat de hulp wordt geregeld door de gemeente. Het is een woord met meerdere betekenissen, het kan dus verwarrend zijn voor de lezer. Het is moeilijk om de juiste betekenis te begrijpen. Er wordt van de lezer verwacht dat deze de juiste betekenis uit de context kan halen. Zoals in de 'Analyse van het onderzoek' echter is verteld, hebben laaggeletterden hier moeite mee. Er kan dus zeker gezegd worden dat er geen overbodige informatie gegeven moet worden, geef alleen informatie die van belang is.

Het maakt de tekst korter en duidelijker. Aan deze eis wordt nog toegevoegd dat er ook geen gebruik moet worden gemaakt van woorden met meerdere betekenissen.

3. *Geef de tekst weer met een duidelijke structuur, d.m.v. kopjes en alinea's.*
In de originele brief werd al gebruik gemaakt van een duidelijke structuur met kopjes en alinea's. Dit geeft, voor niet-laaggeletterden, een overzichtelijk geheel. Er kan dus gezegd worden dat de huidige structuur en opzet van een brief, met kopjes en alinea's, overzichtelijk genoeg is voor een laaggeletterde om de brief te begrijpen.
4. *Schrijf getallen niet uit, bijvoorbeeld 5 en niet vijf.*
In de originele brief staat de zin: 'U krijgt 2 uur huishoudelijke hulp per week voor de periode van 20 oktober 2014 tot en met 19 oktober 2015.' De grote vraag bij het onderzoeken van deze zin was of het getal twee als cijfer, 2, of als woord, twee, geschreven moest worden. Uit de enquête blijkt dat 100% kiest voor de zin met het cijfer, 2. Er kan dus gezegd worden dat een laaggeletterden een tekst beter begrijpt als het getal niet uit geschreven wordt maar als cijfer wordt neergezet.
5. *Hou zinnen kort, maximaal 10 tot 12 woorden.*
In de enquête heeft de langste zin 13 woorden. Deze zin heeft een score van 0%. De langst gekozen zin heeft negen woorden en een score van 25%: 'Over het bedrag krijgt u bericht van het CAK.' De andere 75% koos voor een zin met zes woorden. Het is niet zo dat uit de opties telkens de kortste zin het meest wordt gekozen. Maar het is wel zo dat de langste zin van de opties nooit wordt gekozen. Ook als het woordenaantal dan lager is dan negen. Deze verwachting is dus niet terug te vinden in de resultaten. Zinnen moeten dus korter, maximaal negen woorden. Houd de zinnen zo kort maar informatief mogelijk.
6. *Vermijd zoveel mogelijk bijzinnen en komma's, een voorbeeld van een zin die hier niet aan voldoet: De voorwaarden, die staan in artikel 3, gelden ook voor deze activiteit.*
Deze verwachting werd al voor het afnemen van de enquête bevestigd. 'Die komma's zijn heel vervelend en maken de zinnen alleen maar langer en onduidelijker.', aldus één van de taalambassadeurs. In de herschreven zinnen hebben wij alle bijzinnen weggelaten. Deze verwachting is dus niet terug te vinden in de resultaten van de afgenomen enquête maar is wel bevestigd. Er kan dus gezegd worden dat er bijzinnen en komma's vermeden moeten worden om een tekst leesbaar te maken voor laaggeletterden.
7. *Probeer geen overbodige dingen te herhalen, als er één keer in een brief wordt genoemd dat er een bijdrage moet worden betaald, hoeft dit niet in elke zin worden herhaald.*
In het onderzoek zijn er twee kopjes samengevoegd. De informatie die is gegeven onder het kopje 'Hoelang krijgt u hulp?' is toegevoegd aan het kopje 'Wat hebben wij besloten?'. Deze beslissing is genomen omdat in de eerst genoemde

alinea informatie werd herhaald uit de tweede alinea. Zoals ook in de 'Analyse van het onderzoek' staat, vinden de taalambassadeurs dat er in de originele brief veel herhalingen zitten. Hoe langer een tekst of zin, hoe meer het afschrikt en hoe moeilijker het te begrijpen is. Er kan dus gezegd worden dat in een tekst voor laaggeletterden geprobeerd moet worden geen overbodige herhalingen te maken.

Aan de resultaten vallen een aantal dingen op. Ten eerste wordt er acht op de tien keer voor een opsomming gekozen mits dit als keuze mogelijkheid gegeven is. In deze opsommingen worden dan datums, telefoonnummers, websites, tijden of redenen gegeven. Als er sprake is van een opsomming van redenen vinden de laaggeletterden over het algemeen dat er meer dan twee redenen gegeven moeten zijn. Een opsomming van twee redenen zorgt voor meer verwarring. Dit in tegenstelling tot een opsomming van datums, telefoonnummers, websites en tijden. Hier kan er wel een opsomming van twee datums, telefoonnummers, websites en tijden gemaakt worden.

Ook valt het erg op dat er vaak zinnen zijn gekozen die een overeenkomstige zinsbouw hebben. Deze zinnen beginnen met het onderwerp en worden gevolgd door de persoonsvorm. We kunnen mogelijk dus concluderen dat de laaggeletterden hun voorkeur hebben voor actieve zinnen en het liefst passieve zinnen zouden vermijden.

Ten slotte is ons opgevallen dat de taalambassadeurs er moeite mee hadden om er aan te denken dat er op de achterkant van de blaadjes ook tekst staat. Ze zijn zo geconcentreerd op het lezen dat het niet in hun patroon zit om ook op de achterkant van het blaadje te kijken.

DISCUSSIE EN EVALUATIE

Discussie

Het doel van dit onderzoek was het onderzoeken van de eisen van een ideale tekst voor laaggeletterden. Kennis over laaggeletterdheid en leesbaarheid was van belang bij dit onderzoek. Het gevonden antwoord op de hoofdvraag wordt bevestigd door de resultaten van de enquête. De resultaten en conclusies zijn redelijke overeen gekomen met onze verwachtingen. Toch is er nog enige discussie mogelijk over de conclusie. Er mag namelijk niet met zekerheid worden gezegd dat de eisen van een ideale tekst voor laaggeletterden zijn gevonden. Omdat laaggeletterdheid een groot taboe is, waren er maar weinig mensen die mee wilden werken aan het onderzoek. Uiteindelijk waren het vier taalambassadeurs die de enquête wilden invullen. De resultaten gelden dus voor deze laaggeletterden, maar of deze ook gelden voor alle andere laaggeletterden uit Nederland is de vraag.

Procesevaluatie

Beide zijn wij erg tevreden met de onderwerpkeuze. Toen wij zochten naar profielwerkstuk onderwerpen en het onderwerp 'Laaggeletterdheid' tegen kwamen, waren wij beide erg geïnteresseerd. Zelf hadden wij weinig kennis over het onderwerp maar na enkele informatie te hebben opgezocht wisten wij dat dit het onderwerp zou gaan worden. Maar wat zou je bij dit onderwerp kunnen onderzoeken? En wat is er al onderzocht? Vele onderzoeken gaan over de status in de maatschappij van laaggeletterden en de omgang met laaggeletterdheid. Hier wilden wij niks mee doen, er moest iets nieuws onderzocht worden. Een onderzoek met een oplossing als uitkomst. Ons viel op dat er weinig onderzoek is gedaan naar wat laaggeletterden kunnen lezen en wat niet. Zo kwamen wij dan ook op onze hoofdvraag.

Het onderzoek is gedaan aan de hand van een brief de gemeente. Er is voor deze brief gekozen om dat wij een tekst wilde waarin een maatschappelijke kwestie naar voren kwam. Een tekst waar laaggeletterden dagelijks mee te maken hebben. Het contact met de *Gemeente Druten* verliep goed. We werden vriendelijke en snel geholpen.

Gedurende ons proces hebben wij een planning gemaakt. Hier hebben wij ons ook aan gehouden. Tot aan de deadline van de kladversie ging dit gemakkelijker dan toewerkend naar de deadline van de netversie. Dit kwam omdat toewerkend naar de laatste deadline het onderzoek werd afgenomen.

We hadden dus veel te maken met instanties. *Stichting Lezen & Schrijven* heeft ons in contact gebracht met J. Wijdeveld, zij heeft vier taalambassadeurs gemotiveerd gekregen voor het onderzoek. Toen wij *Stichting Lezen & Schrijven* hebben gevraagd naar participanten voor ons onderzoek werden wij vele malen doorverwezen. Niet iedereen die wij aan de telefoon kregen wilden direct meewerken. We moesten er vaak achteraan bellen voordat er iets geregeld kon worden.

Samenwerking volgens Rosa

Ik vond dat de samenwerking goed verliep. We hebben ons steeds goed aan de deadlines gehouden. Doordat we door gesprekjes erachter zijn gekomen dat het opdelen van de deelvragen veel sneller ging en ook handiger is hebben we dat gedaan, de een maakte de deelvraag de ander gaf feedback. Ik kan me eigenlijk niet herinneren dat de samenwerking niet goed ging. We hebben alles goed gepland, daarom zijn we ook mooi op tijd klaar zonder teveel stress. Ik vond het heel fijn om met Janneke samen te werken, ik ben nogal van het uitstellen en doordat we deadlines hadden gemaakt en dat Janneke het gelukkig vaak tegen me zei of ik er al mee bezig was kon ik het niet uitstellen en is het me dus ook gelukt om het voor de deadlines af te hebben.

Samenwerking volgens Janneke

De samenwerking verliep prima. We hebben ons beide goed aan de planning gehouden. Aan het begin van het profielwerkstuk schreven wij de teksten samen. Als koppel achter één computer was niet ideaal. Na een van de gesprekken met de begeleiders zijn wij anders te werk gegaan. Wij hebben de deelvragen en andere stukken tekst verdeeld. Zo schreef de ene persoon de tekst en de ander verbeterde deze en gaf een feedback. Dit werkte beter en zo hebben wij dan ook bijna het hele profielwerkstuk geschreven. Het onderzoek was moeilijk om apart van elkaar te schrijven, dit hebben we dan wel samen geschreven. Ook waren er geen misverstanden of onenigheden. Ik weet nog dat meneer Gootzen op één van de profielwerkstuk dagen ons vertelde dat er geen profielwerkstuk bestaat waarin de samenwerking vlekkeloos verloopt. Het kon dus volgens hem niet zo zijn dat er in de evaluatie niks spannends te vertellen viel. Dan is dit dus geen spannende evaluatie want ik kan positief terug kijken op de samenwerking met Rosa.

NAWOORD

Voor dat wij begonnen aan dit profielwerkstuk hadden wij er nooit over nagedacht wat het betekent voor mensen die moeite hebben met lezen en schrijven. Dat mensen er niet voor uit durven komen is iets wat ons elke keer bleef verbazen. Wij hopen dat instanties ons profielwerkstuk willen gebruiken voor ideeën in de omgang met laaggeletterdheid. En dat laaggeletterden door ons onderzoek brieven gemakkelijker kunnen lezen. Ook hopen wij mensen hiermee te kunnen informeren over laaggeletterdheid.

Graag willen wij een aantal mensen en instanties bedanken. Tijdens dit onderzoek zijn wij begeleid door dhr. De Bruijn en dhr. Walet. Wij kunnen met een goed gevoel terug kijken op de begeleiding. Het onderzoek is gedaan aan de hand van een brief van *de Gemeente Druten*. Zij hebben ons deze brief over de hulp bij huishoudelijke hulp toegestuurd. Ook mogen wij 5 februari het profielwerkstuk overhandigen aan de gemeente. Wij zijn vriendelijk en snel geholpen door *de Gemeente Druten*.

Stichting Lezen & Schrijven was onze primaire bron. Uit het interview met Luke Iseger, communicatieadviseur bij *Stichting Lezen & Schrijven*, hebben wij veel van onze informatie kunnen halen. Ook zijn wij via deze stichting doorverwezen naar Jet Wijdeveld. Zij heeft vier taalambassadeurs gemotiveerd gekregen voor het onderzoek. Ook de taalambassadeurs willen wij graag bedanken voor hun openhartige gesprek en hun medewerking tijdens het onderzoek.

Zelf zijn wij erg tevreden met de definitieve eindversie en hebben veel plezier gehad in het maken van dit profielwerkstuk.

LOGBOEK

Janneke Korsten		
Dag	Tijd	Activiteit
7 juli	60 min	Uitleg profielwerkstuk
7 juli	60 min	Workshop Academisch Schrijven
7 juli	60 min	Artikelen zoeken via internet
8 juli	60 min	Stap 3: doorlezen en planning maken
8 juli	60 min	Vragen interview en stap 3: doorspreken
8 juli	60 min	Vragen interview: verbeteren en aanvullen
9 juli	20 min	Gesprek met begeleiders
9 juli	30 min	Vragen interview en stap 3: doorspreken
4 aug	60 min	Vragen interview: verbeteren
11 aug	60 min	Stap 3: maken
13 aug	80 min	Stap 3: maken
29 aug	120 min	Interview met Luke Iseger van Stichting Lezen en Schrijven
1 sep	70 min	Interview: opname beluisteren en overtypen
3 sep	120 min	Deelvraag 1: juiste artikelen doorlezen en informatie arceren
9 sep	30 min	Deelvraag 1: informatie verwerken
10 sep	120 min	Deelvraag 1: informatie verwerken Stap 3: verbeteren
6 okt	20 min	Gesprek begeleiders
6 okt	100 min	Deelvraag 1: verbeteren Deelvraag 3: juiste artikelen doorlezen en informatie arceren
10 okt	60 min	Deelvraag 1: verbeteren
18 okt	60 min	Deelvraag 2: feedback geven, doorlezen
20 okt	40 min	Deelvraag 3: informatie verwerken
21 okt	120 min	Deelvraag 3: informatie verwerken en tot verhaal maken
22 okt	60 min	Deelvraag 3: informatie verwerken en tot verhaal maken
23 okt	60 min	Deelvraag 3: verbeteren
3 nov	20 min	Gesprek met meneer De Bruijn
13 nov	30 min	Deelvraag 4: feedback geven, doorlezen
15 nov	50 min	Deelvraag 4: feedback geven, verbeteren
18 nov	120 min	Deelvraag 2: feedback geven, verbeteren
19 nov	150 min	Lay-out maken en uitwerking interview verbeteren
19 nov	60 min	Logboek: alle bijgehouden date, tijden en activiteiten in tabel verwerken Lay-out: alle informatie in dezelfde opmaak weergeven
20 nov	120 min	Bronnenlijst: alle gebruikte bronnen in literatuurlijst toevoegen

21 nov	150 min	Alle teksten doorlezen en verbeteren op nog eventuele taalfouten.
22 nov	240 min	Kladversie: doorspreken van verbeterde teksten en definitieve kladversie maken
1 dec	190 min	Analyse brief Gemeente Druten.
3 dec	140 min	Enquête: herschrijven van zinnen.
6 dec	80 min	Enquête: herschrijven van zinnen.
7 dec	90 min	Enquête: herschrijven van zinnen.
8 dec	20 min	Gesprek met meneer De Bruijn.
9 dec	100 min	Kladversie: verbeteren.
12 dec	90 min	Enquête: herschrijven van zinnen.
14 dec	130 min	Kladversie: verbeteren.
16 dec	90 min	Enquête: afmaken, verbeteren en klaar maken voor het onderzoek.
18 dec	540 min	Onderzoek: enquête afnemen op ROC Nijmegen.
29 dec	100 min	Resultaten enquête uitwerken.
3 jan	80 min	Analyse onderzoek schrijven.
7 jan	130 min	Conclusie: onderzoek of verwachting terug te vinden zijn in het onderzoek.
9 jan	110 min	Conclusie: onderzoek of verwachting terug te vinden zijn in het onderzoek en overige conclusies.
11 jan	30 min	Discussie en evaluatie: samenwerking volgens Janneke.
12 jan	20 min	Gesprek met begeleiders.
16 jan	90 min	Conclusie: herschrijven en verbeteren.
19 jan	150 min	Profielwerkstuk doornemen met Marieke Korsten.
20 jan	160 min	Alles verbeteren.
21 jan	30 min	Logboek aanvullen.
22 jan	40 min	Nawoord schrijven.
23 jan	30 min	Netversie uitprinten en inbinden
Totaal	81 uur en 50 minuten	

Rosa van Hoogstraten		
Dag	Tijd	Activiteit
7 juli	60 min	Uitleg profielwerkstuk
7 juli	60 min	Workshop Academisch Schrijven
7 juli	60 min	Artikelen zoeken via internet
8 juli	60 min	Vragen interview: wat willen we weten?
8 juli	60 min	Vragen interview en stap 3: doorspreken
8 juli	60 min	Stap 3: verbeteren en aanvullen
9 juli	20 min	Gesprek met begeleiders
9 juli	30 min	Vragen interview en stap 3: doorspreken
4 aug	60 min	Vragen interview: verbeteren

11 aug	60 min	Stap 3: maken
13 aug	80 min	Inleiding: verhalen laaggeletterden
29 aug	120 min	Interview met Luke Iseger van Stichting Lezen en Schrijven
1 sep	120 min	Inleiding: wat willen wij duidelijk maken in de inleiding?
3 sep	110 min	Deelvraag 1: juiste artikelen doorlezen en informatie arceren
9 sep	60 min	Deelvraag 2: juiste artikelen doorlezen en informatie arceren
10 sep	120 min	Deelvraag 2: informatie verwerken Inleiding: verbeteren
6 okt	20 min	Gesprek begeleiders
8 okt	1200 min	Deelvraag 2: informatie verwerken
10 okt	60 min	Deelvraag 2: verbeteren
13 okt	80 min	Deelvraag 1: feedback geven, doorlezen
15 okt	50 min	Deelvraag 1: feedback geven, verbeteren
16 okt	120 min	Deelvraag 4: juiste artikelen doorlezen en informatie arceren
17 okt	80 min	Deelvraag 4: informatie verwerken en tot verhaal maken
25 okt	50 min	Deelvraag 3: feedback
26 okt	50 min	Deelvraag 3: feedback
30 okt	80 min	Deelvraag 4: informatie verwerken en tot verhaal maken
31 okt	90 min	Deelvraag 4: verbeteren
3 nov	20 min	Gesprek met meneer De Bruijn
19 nov	80 min	Alle informatie dezelfde lay-out geven
21 nov	150 min	Alle teksten doorlezen en verbeteren op nog eventuele taalfouten.
22 nov	240 min	Kladversie: doorspreken van verbeterde teksten en definitieve kladversie maken.
1 dec	190 min	Analyse brief Gemeente Druten.
3 dec	140 min	Enquête: herschrijven van zinnen.
6 dec	80 min	Enquête: herschrijven van zinnen.
7 dec	90 min	Enquête: herschrijven van zinnen.
8 dec	20 min	Gesprek met meneer De Bruijn. 4940
9 dec	100 min	Kladversie: verbeteren.
12 dec	90 min	Enquête: herschrijven van zinnen.
14 dec	130 min	Kladversie: verbeteren.
16 dec	90 min	Enquête: afmaken, verbeteren en klaar maken voor het onderzoek.
18 dec	540 min	Onderzoek: enquête afnemen op ROC Nijmegen.
30 dec	110 min	Werkwijze maken.
3 jan	80 min	Analyse onderzoek schrijven.
7 jan	130 min	Conclusie: onderzoek of verwachting terug te vinden zijn in het onderzoek.
9 jan	110 min	Conclusie: onderzoek of verwachting terug te vinden zijn in het onderzoek en overige conclusies.
11 jan	30 min	Discussie en evaluatie: samenwerking volgens Janneke.

12 jan	20 min	Gesprek met begeleiders.
16 jan	90 min	Conclusie: herschrijven en verbeteren.
19 jan	150 min	Profielwerkstuk doornemen met Marieke Korsten.
20 jan	160 min	Alles verbeteren.
21 jan	30 min	Logboek aanvullen.
22 jan	40 min	Nawoord schrijven.
23 jan	30 min	Netversie uitprinten en inbinden
Totaal	81 uur en 20 min	

“Mijn medicijnen hebben zulke moeilijke namen, die kan ik niet onthouden.”

Uitspraak van een laaggeletterde.

BRONNENLIJST

Internet:

- Afbeelding titel pagina:
Geraadpleegd op 19 november 2014. <http://www.gelderlander.nl/regio/nijmegen-e-o/nijmegen/bondgenootschap-laaggeletterdheid-van-start-1.4218248?ls=pl>
- Afbeelding 1:
[http://www.lezenenschrijven.nl/assets/uploads/publicaties/Laaggeletterdheid in Kaart \(2014\).pdf](http://www.lezenenschrijven.nl/assets/uploads/publicaties/Laaggeletterdheid_in_Kaart_(2014).pdf) (Pagina 35)
- Uitspraken tussenpagina's:
<http://www.pharos.nl/documents/doc/visueel-voorlichtingsmateriaal-laaggeletterden.pdf> (Pagina 152) en uitzendingen 'Zeg eens B'
- Steehouder, P en Tijssen, M. 'Wat is laaggeletterdheid?,' 2011. Geraadpleegd op 7 juli 2014.
http://www.basisvaardigheden.nl/pdf/Kaart_1.01_Wat%20is%20laaggeletterdheid.pdf
- Auteur onbekend. '1F, de globale beschrijving van taal, onbekend. Geraadpleegd op 7 juli 2014.
http://www.taalenrekenen.nl/ref_niveaus_taal/uitwerkingen/uitgelegd/1F/
- Auteur onbekend. '2F (=1S), de globale beschrijving van taal, onbekend. Geraadpleegd op 7 juli 2014.
http://www.taalenrekenen.nl/ref_niveaus_taal/uitwerkingen/uitgelegd/2F/
- Auteur onbekend. '3F (=2S), de globale beschrijving van taal, onbekend. Geraadpleegd op 7 juli 2014.
http://www.taalenrekenen.nl/ref_niveaus_taal/uitwerkingen/uitgelegd/3F/
- Auteur onbekend. '4F (=3S), de globale beschrijving van taal, onbekend. Geraadpleegd op 7 juli 2014.
http://www.taalenrekenen.nl/ref_niveaus_taal/uitwerkingen/uitgelegd/4F/
- Stichting Lezen en Schrijven. Feiten en cijfers geletterdheid, 2014. Geraadpleegd op 8 juli 2014.
http://www.lezenenschrijven.nl/assets/uploads/publicaties/LS_FeitenCijfers_2.0_web_2.pdf
- Rouvoet, A. 'Convenant russen werkgevers, werknemers en overheid,' 2007. Geraadpleegd op 20 oktober 2014.
<file:///C:/Users/Janneke/Downloads/convenant-laaggeletterdheid.pdf>
- Auteur onbekend. 'Werkwijze,' 2014. Geraadpleegd op 20 oktober 2014.
<http://www.lezenenschrijven.nl/over/werkwijze>

- Auteur onbekend. 'Taal voor het Leven,' 2012. Geraadpleegd op 20 oktober 2014. <http://www.lezenenschrijven.nl/projecten/taal-voor-het-leven>
- Auteur onbekend. 'Woordfrequentie,' 1998. Geraadpleegd op 18 november 2014. <https://onzetaal.nl/taaladvies/advies/woordfrequentie>
- Geloven, S. van. 'Woordlengte,' 2011. Geraadpleegd op 18 november 2014. <http://opentaal.org/het-laatste-nieuws/153-woordlengte>
- Auteur onbekend. 'Woordsoort,' 1998. Geraadpleegd op 18 november 2014. <https://onzetaal.nl/taaladvies/advies/woordsoorten-taalkundig-ontleden>
- Van Dale. 'Syntaxis,' 2014. Geraadpleegd op 18 november 2014. http://www.vandale.nl/opzoeken?pattern=syntaxis&lang=nn#.VGxvF_mG9cs
- Van Dale. 'Complex,' 2014. Geraadpleegd op 18 november 2014. <http://www.vandale.nl/opzoeken?pattern=complex&lang=nn#.VGxvXvmG9cs>
- Universiteit Antwerpen. 'Leesbaarheid,' 2012. Geraadpleegd op: 18 november 2014. <http://www.stylene.be/StyleneServerClient/ReadabilityGui?phase=upload> en <http://www.stylene.be/StyleneServerClient/ReadabilityGui?phase=readability>

Literatuur:

- Prof. Dr. C. B. Van Haeringen. Kramers' Nederlands Woordenboek. Amsterdam/Brussel, 1980, p. 46.
- J.L. Pauwels. 'Het Leesbaarheidsonderzoek (met toepassing op de Nederlandse teksten).' Verslagen en mededelingen van de Koninklijke Academie voor Nederlandse taal- en letterkunde (nieuwe reeks), jaargang 1979, p. 191.
- K. Vervoort. 'Dit is pas het begin.' 2010.

Contactpersonen:

- Gemeente Druten, P. Verbakel. PVerbakel@druten.nl
- Stichting Lezen en Schrijven, L. Iseger luke@lezenenschrijven.nl
- Stichting Lezen en Schrijven, T. van Arendonk thomas@lezenenschrijven.nl
- Stichting Lezen en Schrijven, W. Matthijssse wim@lezenenschrijven.nl
- Stichting Lezen en Schrijven, M. Goes utrecht@lezenenschrijven.nl
- ROC Nijmegen, J. Wijdeveld j.wijdeveld@roc-nijmegen.nl
- Bibliotheken Maas en Waal budru-01@bibliotheekrivierenland.nl
- DBNL redactie@dbnl.nl

Media:

- The Pitch, Laaggeletterdheid. Uitzending van 20 maart 2014.
http://www.npo.nl/the-pitch/20-03-2014/BNN_101352948
- Zeg eens B. Start seizoen 10 oktober.
http://www.npo.nl/zeg-eens-b/POMS_S_NCRV_634406

CONVENANT TUSSEN WERKGEVERS, WERKNEMERS EN OVERHEID.

Convenant tussen werkgevers, werknemers en overheid

Structurele aanpak laaggeletterdheid in de samenleving en het bedrijfsleven

2007 - 2015

In aanmerking nemende dat:

- I. Lezen, schrijven en rekenen basisvoorwaarden zijn voor elk individu om te kunnen functioneren in de samenleving en op de arbeidsmarkt, om goed en adequaat te kunnen (en durven) participeren en om zichzelf te kunnen ontwikkelen.
- II. De ontwikkelingen op de arbeidsmarkt vragen om participatie van groepen die nu nog min of meer aan de kant staan of dreigen aan de kant te komen te staan.
- III. Een geletterde beroepsbevolking essentieel is voor een goed functionerende economie, die voldoende kan concurreren en in kan spelen op toekomstige ontwikkelingen.

Overwegende dat ondertekenende partijen laaggeletterdheid in de samenleving en het bedrijfsleven willen bestrijden en dat:

- A. De overheid, werkgevers en werknemers elk een eigen verantwoordelijkheid hebben bij het voorkómen én verminderen van laaggeletterdheid.
- B. Voor een effectieve, structurele aanpak van laaggeletterdheid nauwe samenwerking is vereist tussen de overheid, werkgevers en werknemers.
- C. Laaggeletterdheid alleen structureel kan worden opgelost als tegelijkertijd wordt ingezet op zowel het voorkómen als het verminderen van laaggeletterdheid.
- D. Werkgevers en werknemers, conform de aanbeveling van de Stichting van de Arbeid "Toekomst voor laaggeletterden, een opdracht voor het bedrijfsleven" (2007), wordt aanbevolen laaggeletterdheid in het bedrijfsleven aan te pakken en op medezeggenschapsniveau bespreekbaar te maken.
- E. Om duurzaam te kunnen participeren in het arbeidsproces een werknemer minimaal in het bezit moet zijn van een startkwalificatie.

Zijn ondertekenende partijen het volgende overeengekomen:

1. De overheid zal zich optimaal inzetten om ervoor te zorgen dat in 2011 elke leerling die de basisschool verlaat voldoende vaardigheden beheerst op het gebied van lezen, schrijven en rekenen om vervolgonderwijs te kunnen starten.

Om te kunnen bepalen of een leerling die de basisschool verlaat voldoende taal- en rekenvaardigheid heeft, zal een duidelijkere beschrijving worden gemaakt van wat leerlingen aan het einde van het basisonderwijs minimaal moeten kennen en kunnen op het gebied van taal en rekenen.

2. De overheid stelt zich als doel om ervoor te zorgen dat na 2011 geen nieuwe laaggeletterde leerlingen het onderwijs verlaten c.q. de arbeidsmarkt instromen. Het streven is om ervoor te zorgen dat vanaf 2011 elke jongere die het onderwijs verlaat c.q. de arbeidsmarkt betreedt, beschikt over voldoende kennis en vaardigheden op het gebied van lezen, schrijven en rekenen om zich te kunnen ontwikkelen binnen het werk en om te functioneren in de samenleving.
3. Doelstelling is om het aantal laaggeletterden (thans circa 1,5 miljoen) terug te brengen met 60% tot maximaal 600.000 laaggeletterden in 2015. Om de afname gefaseerd te laten verlopen, wordt ernaar gestreefd om in 2011 circa de helft hiervan te hebben gerealiseerd, zodat het aantal laaggeletterden in 2011 maximaal 1,1 miljoen bedraagt. Dit betekent dat de volgende ambitie gehanteerd wordt: het percentage Nederlanders dat moeite heeft met lezen, schrijven of rekenen laten afnemen van 10% naar 4%.
4. De Stichting van de Arbeid en de overheid stellen zich ten doel dat het aantal werkende laaggeletterden (thans circa 420.000) in 2015 is gedaald met 60% tot maximaal 168.000 werkende laaggeletterden. Om die afname gefaseerd te laten verlopen, wordt ernaar gestreefd om in 2011 de helft hiervan te hebben gerealiseerd oftewel een daling met 126.000 laaggeletterden, zodat er in 2011 maximaal 294.000 werkende laaggeletterden zijn.
5. a. De Stichting van de Arbeid, werkgevers(organisaties), vakbonden en overheid zullen gezamenlijk bevorderen dat laaggeletterde werkenden worden opgespoord en worden gestimuleerd om hun taal- en rekenproblemen op te lossen. Bedrijven en instellingen worden opgeroepen om de eigen laaggeletterde werknemers op te sporen en hen te stimuleren om een opleiding te volgen. Hierbij is ook een rol weggelegd voor medezeggenschapsorganen.
b. De Rijksoverheid zal zich inzetten om in samenwerking met het CWI, UWV en gemeenten (o.a. via sociale dienst) werkloze en niet-werkende laaggeletterden op te sporen.
c. De Rijksoverheid zal gemeenten via het bestuurlijk overleg stimuleren om laaggeletterden op te sporen en afspraken te maken met opleidingsinstituten voor werkende en niet-werkende laaggeletterden.
6. a. De overheid is verantwoordelijk voor de toegankelijkheid en beschikbaarheid van voldoende opleidingsmogelijkheden voor niet-werkende laaggeletterden. De overheid en sociale partners hebben een gedeelde verantwoordelijkheid voor de toegankelijkheid en beschikbaarheid van voldoende opleidingsmogelijkheden voor laaggeletterde werkenden. Het beschikbaar stellen van opleidingsmogelijkheden op het gebied van geletterdheid is (als basiselement voor startkwalificatie) de verantwoordelijkheid van de overheid; de verletkosten zijn voor rekening van partijen van het bedrijfsleven.

- b. De Stichting van de Arbeid beveelt de cao-partijen aan om laaggeletterde werknemers te stimuleren tot het volgen van een opleiding en dit via cao-afspraken en inzet van O&O-fondsen te ondersteunen.
- c. Overheid en Stichting van de Arbeid zullen laaggeletterden op inspirerende wijze aanmoedigen de opleidingskansen die hen worden geboden optimaal te benutten.
- d. De Stichting van de Arbeid stelt een aanbeveling op waarin zij cao-partijen oproept om de eventuele verletkosten op decentraal niveau te regelen.
7. De ondertekenende partijen zullen gezamenlijk tot verdere uitwerking van het onderhavige convenant komen. OCW heeft hierbij namens de overheid een voortrekkersrol. De uitwerking zal zich richten op flankerende maatregelen bij en aanscherping van het Aanvalsplan Laaggeletterdheid 2006 – 2010 'Van A tot Z betrokken'. Onderdeel van de uitwerking is een stappenplan dat de ondertekenende partijen gezamenlijk zullen opstellen en waarin bijvoorbeeld de volgende elementen kunnen worden opgenomen:
- Het opsporen van laaggeletterde werknemers en niet-werkenden (wervingsstrategieën).
 - Afspraken maken met deze laaggeletterden en opleidingsinstituten om deze personen geletterd te laten worden (activeringsstrategieën).
 - De zorg voor voldoende opleidingslocaties en docenten voor werkende en niet werkende laaggeletterden en aandacht voor voldoende ontwikkeling van lesmateriaal.
 - De wijze van monitoring. De overheid draagt zorg voor continuering van de jaarlijkse voortgangsrapportage laaggeletterdheid. In aanvulling hierop zal de Stichting van de Arbeid de inspanningen en resultaten in bedrijven monitoren.
 - Zo nodig op basis van nieuwe gedifferentieerde onderzoeksgegevens uit het ALL onderzoek (Adult Literacy and Life Skills project), dat in 2008 beschikbaar komt, vermelde streefwaarden in het onderhavige convenant bijstellen.
 - Zo nodig wordt in het stappenplan een link gelegd met de werkzaamheden van commissie Meijerink omtrent het opstellen van een duidelijkere beschrijving van wat leerlingen aan het einde van het basisonderwijs minimaal moeten kennen en kunnen op het gebied van taal en rekenen.
8. Ondertekenende partijen zullen indien gewenst een beroep doen op Stichting Lezen & Schrijven als kennis- en informatiecentrum.

Aldus overeengekomen en ondertekend te Den Haag op 11 september 2007

Stichting van de Arbeid

B.E.M. Wientjes
Namens centrale organisaties van werkgevers

A.M. Jongerius
Namens centrale organisaties van werkgevers

Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap

J.M. van Bijsterveldt
Staatssecretaris

S.A.M. Dijkma
Staatssecretaris

Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid

A. Aboutaleb
Staatssecretaris

Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport

A. Rouvoet
Minister van Jeugd en Gezin