

College van B&W

T.a.v. wethouder K. Diepeveen
Stadsplateau 1, 3521 AZ Utrecht

t

Onderwerp: Advies betere informatievoorziening aan
laaggeletterden

Datum: oktober 2017

Pieterskerkhof 17, 3512 JR Utrecht

E-mail: info@aco-utrecht.nl

Telefoon: 06- 30 32 92 31

Website: www.aco-utrecht.nl

“Hoe meer ouderen er wonen, des te noodzakelijker een aanpak van laaggeletterdheid”

Geachte College, geachte wethouder Diepeveen.

In mei jl. heeft de Adviescommissie voor het Ouderenbeleid (ACO) een themabijeenkomst gewijd aan laaggeletterdheid en analfabetisme en met name over de gevolgen daarvan op het gebied van gezondheid.

Uit onderzoek blijkt dat laaggeletterden beperkte gezondheidsvaardigheden hebben, aangezien zij vaak niet of niet goed begrijpen wat er gezegd wordt door een (huis)arts en/of verpleegkundige. Ook bijsluiters kunnen niet of moeilijk worden gelezen en begrepen. Het UMC traint haar medewerkers hoe hiermee om te gaan zodat patiënten begrijpen hoe medicijnen moeten worden ingenomen. Tevens zet men zich er voor in om de schriftelijke informatie zo begrijpelijk mogelijk te verwoorden. In sommige wijken schakelt het wijkverpleegkundig team mensen van de moskee in om via hen de informatie aan patiënten goed over te brengen.

Vroeger, toen ouderen al redelijk snel in een verzorgingshuis verbleven en/of woonden, kon verplegend personeel dit probleem opvangen. Nu ouderen zo lang mogelijk thuis (moeten) blijven wonen, zijn de gevolgen van laaggeletterdheid veel groter. In sommige gevallen kan een zoon of dochter nog wel inspringen. Vaak staat men er alleen voor met alle gevolgen van dien. Risico's zijn hierdoor groot en dat moet worden voorkomen.

Uit onderzoek blijkt dat 8% van de Utrechts bevolking laaggeletterd is. Deskundigen spreken van een hoger percentage, van zo'n 10 a 12 %. Hiertoe behoort een grote groep ouderen. Laaggeletterdheid komt immers meer voor in oudere leeftijdsgroepen. Dit komt enerzijds door verlies van vaardigheden en anderzijds door beperktere scholing op jonge leeftijd. Het aantal laaggeletterden in de stad Utrecht komt zeker neer op 30.000. Opvallend hierbij is dat uit onderzoek blijkt dat 2/3 van de laaggeletterden is geboren en getogen in Nederland.

Meer dan gezondheidszorg

Onze zorgen die we hebben gesignaleerd in het kader van de gezondheidszorg, strekt zich verder uit. Ook de gemeentelijke informatievoorziening is niet altijd toegesneden op de groep laaggeletterden. Informatie is overigens soms ook moeilijk te lezen en begrijpen door hoger geletterden.

Toch is het de (morele) plicht van de gemeente - en in het verlengde daarvan van de Buurteams - om er voor te zorgen dat informatie komt én óverkomt bij *alle* inwoners. Anders valt een behoorlijke groep buiten de 'maatschappelijke boot'. Het is veelal juist deze groep die afhankelijk van

bijvoorbeeld (financiële) steun van de overheid. Zeker omdat de gemeente een 'monopolypositie' heeft bij veel dienstverlening, is het haar (morele) plicht om hieraan te voldoen.

De gemeente zou – naast meer begrijpelijke info via de website - ook informatiepunten in de wijken kunnen stimuleren. Persoonlijke, begrijpelijke, mondelinge informatie van mens tot mens kan een goede toevoeging aan de website-informatie.

Signalerende functie

In dit kader denkt de ACO dat de gemeente ook een meer signalerende functie zou moeten hebben. De baliemedewerkers zouden door training hiervoor 'ogen en oren' moeten krijgen. Het vermogen om laaggeletterdheid te signaleren en de vaardigheid om de juiste informatie begrijpelijk over te brengen, kan door training worden geleerd.

Daarom wil de ACO u het volgende adviseren

1. Train de medewerkers die direct contact hebben met burgers (dienstverlenende ambtenaren), hoe om te gaan met niet- en laaggeletterden door ervaringsdeskundigen, bijvoorbeeld van Pharos. Bekend is dat veel laaggeletterden zich schamen voor hun taalprobleem. Dat moet je als dienstverlenende ambtenaar proberen te doorbreken. Tips en trainingen zijn hierbij belangrijk.
2. Laat gemeentelijke informatie (schriftelijk en op de website) testen/screenen door ervaringsdeskundigen en laaggeletterden, ook door Pharos;. Bekend is dat binnen de gemeente op diverse fronten inspanningen worden gepleegd om eenvoudige taal te gebruiken. Toch is het schrijven van begrijpelijke teksten een vak apart. Het gaat niet alleen om eenvoudige woorden, de wijze van overbrengen van informatie vergt specifieke kennis. Soms zijn beeldverhalen beter. Ook testen door laaggeletterden zelf blijkt een goede methode.
3. Zet u er voor in dat de Buurteamorganisaties informatie op een begrijpelijke wijze vertolken (mondelinge info door middel van training van medewerkers, schriftelijk info door testen en zo mogelijk werken met beeldverhalen. Veel laaggeletterden willen hun problemen niet delen met kinderen of met mensen uit hun omgeving
4. Vergeet de huishoudelijk hulpen niet. Uit de praktijk blijkt dat zij vanwege het directe contact met ouderen, dikwijls een vraagbaak zijn voor allerlei zaken.
5. Zorg er voor dat tolken/vertalers weer beschikbaar zijn en faciliteer deze hulp. De dienstverlening van tolken in veel sectoren is wegbezuinigd. Door de toestroom, maar vooral door de veel snellere doorstroming van vluchtelingen, spreken zij geen Nederlands. Voor huisartsen is dat bijvoorbeeld een groot knelpunt, want de hulp van een tolk wordt niet meer vergoed, terwijl dat voor doelgroepen met een taalniveau onder A2 eigenlijk wel noodzakelijk zou zijn. Een behulpzaam familielid volstaat meestal niet. Soms kunnen mensen rond een moskee worden ingeschakeld. Een structurele oplossing is nodig. Daarom pleit de ACO voor tolkenhulp voor mensen met een taalniveau onder A2. Ook voor de Buurteams zouden tolken de laagdrempeligheid kunnen vergroten. Het juist vertalen van informatie door 'leken' is niet altijd gemakkelijk, waardoor misverstanden kunnen ontstaan.

Tenslotte pleit de ACO er voor om het oprichten van informatiepunten in de wijken te stimuleren. Een plek waar mondeling en telefonisch begrijpelijke informatie te verkrijgen is voor iedereen. In de wijk Oost is zo'n informatiepunt onlangs van start gegaan. De ACO verzoekt u om op basis van ervaringen die daar binnenkort zijn opgedaan, te bekijken of ook in andere wijken het oprichten van zo'n informatiepunten zinvol is en zo ja, het opzetten daarvan te stimuleren. Ook zou het goed zijn

om daarbij na te gaan of ondersteuning van de (vrijwillige) medewerkers van zo'n informatiepunt wenselijk is bij het geven van begrijpelijke en goede informatie aan laaggeletterden, bijvoorbeeld door middel van een training

Graag verneemt de ACO uw reactie op bovenstaande adviezen.
Tot nadere toelichting en overleg zijn we gaarne bereid

Met vriendelijke groet,

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Mieke van der Burg', with a long horizontal line extending to the right.

Mr. M.M. (Mieke) van der Burg,
Voorzitter