

# Lezen ≠ Begrijpen

Onderzoek naar leesvaardigheid  
onder mensen met financiële problemen

---

# Inhoudsopgave

Voorwoord	3
Aanleiding	4
Gebruikte methodologie	6
Resultaten	8
Interpretatie van de uitkomsten	13
Vervolgstappen binnen dit project	15

## Colofon

**Auteur:**

Dr. Martijn Keizer

Onderzoeker consumentengedrag, Rijksuniversiteit Groningen

m.keizer@rug.nl

**Beeld:**

Stichting Lezen & Schrijven

Dit onderzoek wordt mogelijk gemaakt door een subsidie van het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid in het kader van de regeling armoede en schuldenproblematiek.

# Voorwoord

## **Wat vooraf ging..**

Het onderzoeksproject 'Lezen ≠ Begrijpen' is een voortzetting van een eerdere samenwerking in 2016. Syncasso, Kredietbank Nederland en de Rijksuniversiteit Groningen deden toen onderzoek naar de belemmeringen die mensen met schulden ervaren om contact op te nemen met een schuldhulpverlener of gerechtsdeurwaarder, onder de projectnaam 'Afgelost = Opgelost'. Syncasso en Kredietbank Nederland merkten dat hun doelgroepen met soortgelijke problematiek te maken hebben. Zij besloten daarom om hier samen onderzoek naar doen. De Rijksuniversiteit Groningen was als samenwerkingspartner van Syncasso in eerdere projecten een logische onderzoekspartner.

Het onderzoek binnen het project 'Afgelost = Opgelost' liet duidelijk zien welke belemmeringen mensen met schulden ervaren. Mede dankzij dit onderzoek kan de communicatie naar cliënten binnen de schuld- en incassoketen beter en succesvoller worden ingericht.

De samenwerking in dit project verliep goed. Bij medewerkers van zowel Kredietbank Nederland als Syncasso leefde het vermoeden dat het percentage laaggeletterden onder mensen met financiële problemen hoger ligt dan gemiddeld. Hierdoor ontstond de wens om aan de slag te gaan met het vraagstuk rondom laagtaligheid. Al snel werd de Stichting Lezen & Schrijven bereid gevonden te participeren in de samenwerking.

Met alle partijen samen hebben we vervolgens het onderzoeksproject 'Lezen ≠ Begrijpen' geschreven en opgestart. De eerste fase van het project is nu afgerond. Dat ging overigens niet altijd makkelijk. Zo bleek het lastig bij gerechtsdeurwaarders klanten te vinden die bereid waren mee te werken aan het onderzoek.

Bekend was al dat ongeveer 18% van alle Nederlanders laaggeletterd is. Ons vermoeden dat moeite met lezen vaker voorkomt onder mensen met financiële problemen, werd in de eerste fase van dit onderzoek bevestigd. Toch werden we verrast door de omvang van de problematiek: de resultaten laten zien dat iets meer dan 50% van de deelnemers moeite heeft met lezen. Dat is indrukwekkend en onderstreept de noodzaak om deze problematiek meer aandacht te geven.

## **Hoe nu verder?**

De bal ligt nu bij de professionals in de schuld- en incassoketen. Volgend op de eerste fase van het onderzoeksproject zijn we druk bezig met het ontwerpen en vervolgens testen van communicatiemiddelen voor laagtaligen. Daarmee kunnen we professioneler ons werk doen en voorkomen we onnodige problemen voor de doelgroep in de keten.

We investeren veel tijd en enthousiasme in het onderzoek. De resultaten maken we (begin 2019) via onderzoeksrapporten, nieuwsbrieven en seminars landelijk bekend.

Iedere schuldeiser, schuldhulpverlener, gerechtsdeurwaarder of incasseerder heeft te maken met de problematiek die laagtaligen binnen de keten ervaren. Iedere professional in de schuld- en incassoketen zal dan ook zijn of haar verantwoordelijkheid moeten nemen. Er is nog een wereld te winnen!

We wensen u veel leesplezier.

*Paul Otter en Marco Wels (Syncasso)*

*Carry de Niet en Esther Walburg (Kredietbank Nederland)*

*Michelle Vogels (Stichting Lezen&Schrijven)*

*Marja Bron (communicatie) en*

*Martijn Keizer (Rijksuniversiteit Groningen)*

# Aanleiding

De directe aanleiding voor dit onderzoeksproject vormt de observatie van medewerkers van zowel schuldhulpverleningsorganisatie Kredietbank Nederland als gerechtsdeurwaarders- en incassobureau Syncasso Nederland BV dat een deel van hun klanten moeite heeft met lezen. Medewerkers van Kredietbank Nederland merken dit bijvoorbeeld tijdens gesprekken waarin klanten brieven en aanmaningen meenemen die ze niet goed lijken te begrijpen. Gerechtsdeurwaarders van Syncasso spreken geregeld mensen aan de deur die vragen om een mondelinge toelichting bij de papieren stukken die ze net hebben ontvangen omdat ze die stukken niet goed kunnen lezen. Deze mensen met financiële problemen worden met brieven en e-mails van Kredietbank Nederland, Syncasso, maar ook andere organisaties niet altijd bereikt, waardoor zij belangrijke informatie missen die kan helpen bij het oplossen of tegengaan van deze problemen. Om te achterhalen hoe groot de rol van laaggeletterdheid is in het ontstaan en voortduren van schuldenproblematiek is het onderzoeksproject 'Lezen ≠ Begrijpen' opgezet.

In dit rapport worden de uitkomsten van de eerste fase van dit onderzoeksproject weergegeven. In deze fase is met een gevalideerd meetinstrument onderzocht of klanten van Kredietbank Nederland en Syncasso zich in een risicogroep voor laaggeletterdheid bevinden. Er is bewust voor gekozen om zowel klanten van een schuldhulpverleningsorganisatie als van een gerechtsdeurwaarders- en incassobureau in het onderzoek op te nemen om zo een volledig beeld te krijgen van de populatie mensen met financiële problemen in Nederland. Dit is de eerste keer dat op deze manier onderzoek is gedaan naar laaggeletterdheid onder mensen met financiële problemen in Nederland.

Voor de duidelijkheid is het goed om het begrip laaggeletterdheid toe te lichten.

Laaggeletterdheid is een term voor mensen die moeite hebben met lezen, schrijven en/of rekenen. Vaak hebben deze mensen ook moeite met digitale vaardigheden. Mensen die laaggeletterd zijn kunnen wel lezen en schrijven, maar beheersen deze vaardigheden niet op het eindniveau van het vmbo of mbo niveau 2/3. Dit is het niveau dat door de overheid wordt gesteld als minimum om volwaardig aan de maatschappij te kunnen deelnemen. Het niet beheersen van dit niveau heeft grote gevolgen voor de laaggeletterde zelf en voor de maatschappij als geheel. In Nederland gaat het in totaal om een groep van 2,5 miljoen volwassenen die moeite hebben met lezen en/of rekenen, waarvan er ruim 1,9 miljoen moeite hebben met lezen (Algemene rekenkamer, 2016; peildatum 2012). Dit betekent dat ongeveer 18% van alle Nederlanders als laaggeletterd wordt aangeduid.

Op basis van eerder onderzoek mag verwacht worden dat het percentage laaggeletterden onder mensen met financiële problemen hoger ligt dan gemiddeld. Zo laten Christoffels, Baay, Bijlsma en Levels (2016) zien dat langdurige armoede en afhankelijkheid van uitkeringen onder laaggeletterden veel vaker voorkomen dan onder niet-laaggeletterden en tonen Houtkoop, Allen, Buisman, Fouarge en Van der Velden (2012) aan dat laaggeletterden over het algemeen een zwakke inkomenspositie hebben. Deze onderzoeksuitkomsten suggereren dat laaggeletterdheid vaak samengaat met een zwakke financiële positie, en daarmee waarschijnlijk ook met financiële problemen. Madern, Jungmann, en Van Geuns (2016) vonden in een onderzoek onder klanten van schuldhulpverleningsorganisaties inderdaad een oververtegenwoordiging van laaggeletterden, maar zij gebruikten hiervoor geen gevalideerde meting van het taalniveau van de deelnemers.

Door in dit onderzoek wel een gevalideerde meting te gebruiken hopen wij een duidelijker beeld te geven van de mate waarin leesvaardigheidsproblemen spelen onder mensen met financiële problemen in Nederland.



## Gebruikte methodologie

### Het meten van laaggeletterdheid

In dit onderzoek is de gevalideerde 'Taalmeter 2F'<sup>1</sup> van Stichting Lezen & Schrijven gebruikt om te bepalen of iemand zich in een risicogroep voor laaggeletterdheid bevindt. De Taalmeter geeft een indicatie van het niveau 2F. Dit niveau komt overeen met het eindniveau van het vmbo of mbo niveau 2/3, het niveau dat door de overheid wordt gesteld als minimum om volwaardig aan de maatschappij te kunnen deelnemen. De Taalmeter bestaat uit 24 meerkeuzevragen die door de deelnemer binnen 15 minuten moeten worden ingevuld. Een score van 18 of lager geeft een indicatie dat de deelnemer waarschijnlijk moeite heeft met lezen; bij deze score krijgt de deelnemer een 'indicatie laaggeletterdheid' als uitkomst van de Taalmeter. Hiermee is laaggeletterdheid niet officieel vastgesteld; de indicatie geeft aan dat de persoon waarschijnlijk moeite heeft met lezen en dus in de risicogroep voor laaggeletterdheid valt<sup>2</sup>.

De score van een deelnemer op de Taalmeter kan laag uitvallen omdat de deelnemer veel vragen fout beantwoordt, maar ook omdat hij/zij veel tijd nodig heeft om de vragen te lezen en niet alle vragen binnen 15 minuten invult. Wanneer een deelnemer een indicatie laaggeletterdheid krijgt betekent dat dat de deelnemer waarschijnlijk moeite heeft met lezen op het niveau 2F. De Taalmeter wordt altijd ingevuld in het bijzijn van een getrainde afnemer die de deelnemer begeleidt bij het invullen van de Taalmeter.

### Het werven van deelnemers

Het werven van deelnemers voor de Taalmeter onder klanten van Kredietbank Nederland en Syncasso kostte enige moeite. Omdat de twee organisaties verschillende relaties met hun klanten hebben werden verschillende methoden gebruikt om klanten te werven.

Veel klanten van **Kredietbank Nederland** hebben met enige regelmaat contact met een medewerker. Deze contactmomenten werden gebruikt om klanten te vragen om de Taalmeter in te vullen. Zowel nieuwe klanten (die de Taalmeter als onderdeel van het intakegesprek invulden) als bestaande klanten (die de Taalmeter tijdens contactmomenten met een medewerker invulden) deden mee aan dit onderzoek. De Taalimeters werden afgenomen door medewerkers van Kredietbank Nederland die hiervoor een training hadden gevolgd van Stichting Lezen & Schrijven. Kredietbank Nederland verricht voor ongeveer 65 gemeenten buiten de grote steden schulddienstverlening; in alle delen van het land waar Kredietbank Nederland actief is zijn Taalimeters afgenomen. In totaal vulden 500 klanten van Kredietbank Nederland de Taalmeter in. Deze deelnemers ontvingen als dank voor hun deelname een cadeaubon van €10,-.

Klanten van **Syncasso** hebben minder vaak contact met medewerkers van de organisatie, en de aard van deze contacten (vaak telefonisch of met een gerechtsdeurwaarder aan de deur) zijn niet geschikt voor het afnemen van de Taalmeter. Om deze reden is ervoor gekozen om studenten van de Rijksuniversiteit Groningen huis-aan-huis Taalimeters te laten afnemen bij klanten van Syncasso.

<sup>1</sup> De Taalmeter is ontwikkeld door CINOP en gevalideerd door de Universiteit van Amsterdam (zie voor een uitgebreide beschrijving Moeken, Andringa en Kuiken, 2015).

<sup>2</sup> In dit onderzoek wordt het percentage deelnemers dat een indicatie laaggeletterdheid krijgt als uitkomst van de Taalmeter vergeleken met het percentage laaggeletterden in de Nederlandse bevolking. Deze vergelijking is niet perfect; een indicatie laaggeletterdheid geeft aan dat iemand waarschijnlijk moeite heeft met lezen op niveau 2F, maar is niet hetzelfde als gemeten laaggeletterdheid op basis van uitgebreidere vervolgtesten. Toch is voor deze vergelijking gekozen omdat een exactere vergelijkingsmaat dan gemeten laaggeletterdheid niet beschikbaar is.



Deze studenten volgden hiervoor dezelfde training van Stichting Lezen & Schrijven als de medewerkers van Kredietbank Nederland. Het afnemen van Taalmeters gebeurde zowel in stedelijk gebied als op het platteland; de gekozen plaatsen vormden samen een representatief beeld van het klantenbestand van Syncasso. Het vinden van deelnemers onder Syncassoklanten was niet eenvoudig omdat bij maar een klein deel van de bezochte adressen een klant én thuis was én bereid was om mee te doen. In totaal hebben 57 klanten van Syncasso de Taalmeter ingevuld. Deze deelnemers ontvingen als dank voor hun deelname een cadeaubon van €10,-.

Bij een kleine groep potentiële deelnemers werd al tijdens het gesprek dat voorafging aan de afname van de Taalmeter vastgesteld dat zij niet in staat zouden zijn om de Taalmeter in te vullen. Onder klanten van Kredietbank Nederland kwam dit twee keer voor, onder klanten van Syncasso veertien keer. In het overgrote deel van deze gevallen ging het om klanten die het Nederlands niet of nauwelijks machtig waren. Van deze klanten is geregistreerd dat zij zeer waarschijnlijk leesproblemen hebben, maar deze observaties zijn niet met de Taalmeter getest. Om deze reden zijn deze klanten dan ook niet opgenomen in de weergave van de resultaten van de Taalmeters in het volgende hoofdstuk. Dit betekent dat het totale aantal klanten met een leesprobleem in dit onderzoek waarschijnlijk hoger ligt dan in de resultaten hieronder wordt beschreven. Onder klanten van Kredietbank Nederland is dit verschil beperkt, maar bij Syncasso is het aandeel klanten dat de Taalmeter niet heeft ingevuld vanwege gebrekkige (Nederlandse) taalvaardigheden relatief groot.

#### De weergave van de resultaten

Binnen de resultaten wordt onderscheid gemaakt tussen drie klantgroepen: klanten van Kredietbank Nederland, klanten van Syncasso en deelnemers die van beide organisaties klant zijn (geweest). Dit onderscheid maakt het mogelijk om te kijken naar verschillen en overeenkomsten tussen klanten van een gerechtsdeurwaarders- en incassobureau en een schuldhulpverleningsorganisatie. Concreet betekent dit dat de 500 klanten van Kredietbank Nederland die de Taalmeter hebben ingevuld in twee groepen worden ingedeeld: een groep van 168 klanten die ook klant is (geweest) bij Syncasso en een groep van 332 klanten voor wie dit niet geldt.

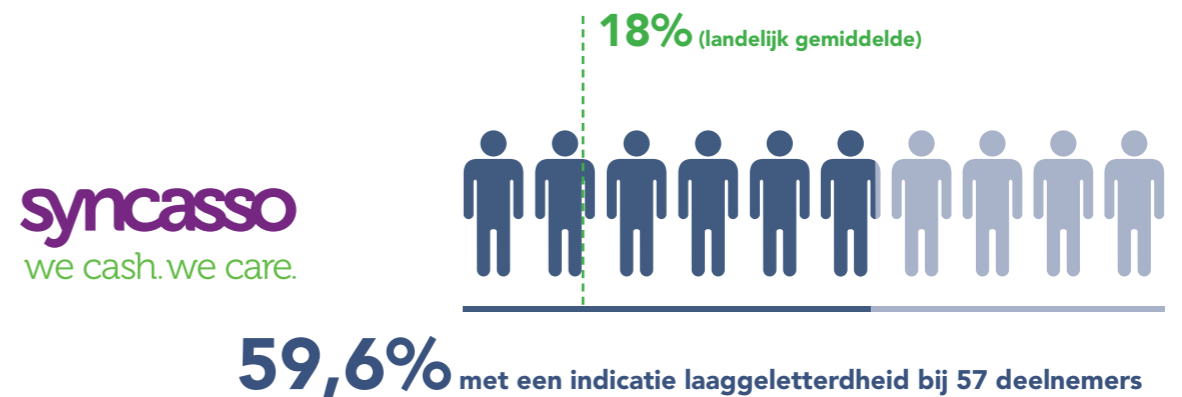
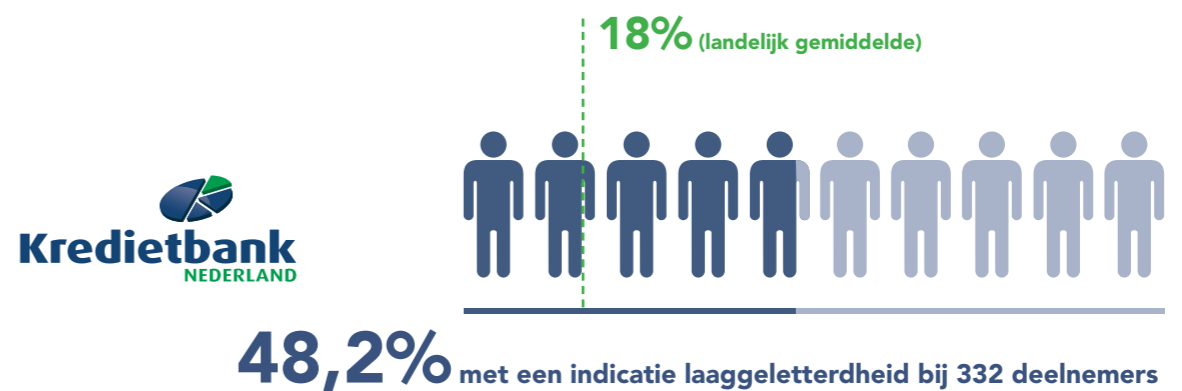


## Resultaten

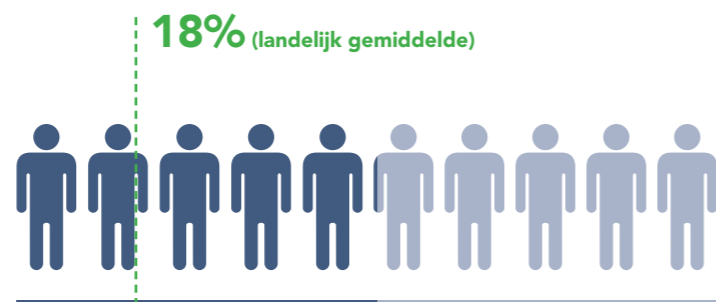
### Uitkomst van de Taalmeter:

#### Het percentage deelnemers met een indicatie laaggeletterdheid

Figuur 1 laat de uitkomsten van de Taalmeter per klantgroep zien. Van de 332 klanten van Kredietbank Nederland die de Taalmeter hebben ingevuld heeft bijna de helft (48,2%) een indicatie laaggeletterdheid gekregen. Onder klanten van Syncasso ligt dit percentage nog hoger: 59,6% van de 57 klanten van Syncasso die de Taalmeter hebben ingevuld heeft een indicatie laaggeletterdheid gekregen. Onder de 168 deelnemers die zowel klant van Syncasso als Kredietbank Nederland zijn (geweest) ligt dit percentage op 51,2%. De verschillen tussen deze groepen zijn niet statistisch significant, maar het verschil tussen klanten van Syncasso en klanten van Kredietbank Nederland is wel opvallend. Op dit verschil zal hieronder verder op ingegaan worden. Wat echter het meest opvalt is het grote verschil in het percentage deelnemers met een indicatie laaggeletterdheid onder de mensen met financiële problemen die aan dit onderzoek deelnamen en het eerdergenoemde landelijke percentage van 18%. Dit verschil wijst erop dat laaggeletterden sterk oververtegenwoordigd zijn onder mensen met financiële problemen.

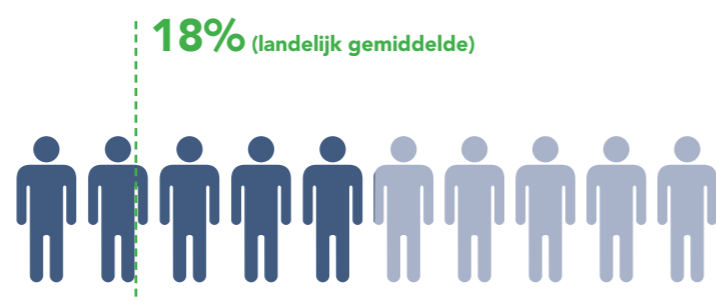


Figuur 1: Uitslag (indicatie versus geen indicatie) Taalmeter per klantgroep.



**51,2%** met een indicatie laaggeletterdheid bij 168 deelnemers

Totaal aantal deelnemers



**50,3%** met een indicatie laaggeletterdheid bij 557 deelnemers

Figuur 1: Uitslag (indicatie versus geen indicatie) Taalmeter per klantgroep.

### De verdeling van de scores op de Taalmeter

Figuur 2 geeft de verdeling van het aantal goede antwoorden per klantgroep weer. Zoals eerder aangegeven vulden deelnemers 24 vragen in; bij 18 of minder goede antwoorden kregen zij een indicatie laaggeletterdheid als uitkomst van de Taalmeter. De verdeling van het aantal goede antwoorden laat zien dat de meeste deelnemers die een indicatie laaggeletterdheid als uitkomst van de test kregen meer dan de helft van de vragen van de Taalmeter correct hadden beantwoord. Hieruit volgt dat deze mensen wel op zeker niveau kunnen lezen, maar bij het invullen van de Taalmeter niet het niveau 2F hebben gehaald.



Figuur 2: Verdeling van de goede antwoorden op de taalmeter per klantgroep

### Demografische variabelen: verschillen per moedertaal, geslacht en leeftijdsgroep

Eerder onderzoek naar laaggeletterdheid in Nederland laat zien dat er verschillen bestaan in de prevalentie van laaggeletterdheid tussen mensen met Nederlands als moedertaal en Nederlands als tweede taal, tussen mannen en vrouwen en tussen leeftijdsgroepen. Hieronder worden de belangrijkste uitkomsten van ons onderzoek voor elk van deze drie factoren weergegeven.

#### Nederlands als moedertaal

Als we kijken naar het verschil tussen Nederlands als moedertaal en Nederlands als vreemde taal (zie Tabel 1) valt op dat klanten met Nederlands als moedertaal veel minder vaak een indicatie laaggeletterdheid als uitkomst van de Taalmeter krijgen dan klanten die Nederlands niet als moedertaal hebben. In iedere klantgroep ligt het percentage deelnemers met een indicatie laaggeletterdheid onder mensen met Nederlands als moedertaal op of onder 50%, terwijl dit percentage onder mensen met een andere moedertaal rond de 80% ligt. Dat mensen met een andere moedertaal dan het Nederlands een groter risico lopen om laaggeletterd te zijn dan mensen met Nederlands als moedertaal is in lijn met eerder onderzoek (zie bijvoorbeeld Houtkoop et al., 2012).

Daarnaast valt in Tabel 1 op dat zich onder klanten van Syncasso relatief meer mensen bevinden voor wie Nederlands niet de moedertaal is dan onder klanten van Kredietbank Nederland. Omdat het aantal deelnemers dat een indicatie laaggeletterdheid krijgt onder mensen die Nederlands niet als moedertaal hebben veel hoger is dan onder mensen met Nederlands als moedertaal kan dit mede verklaren waarom meer Syncassoklanten een indicatie laaggeletterdheid als uitkomst van de Taalmeter kregen dan klanten van Kredietbank Nederland. Dit idee wordt versterkt door het eerdergenoemde relatief grote aantal klanten van Syncasso dat de Taalmeter niet heeft ingevuld omdat de Nederlandse taalvaardigheid daarvoor door de afnemer niet toereikend werd geacht. In veel gevallen waren dit klanten die weinig of geen Nederlands spraken en het Nederlands hoogstwaarschijnlijk niet als moedertaal hebben.

Klantgroep	Moedertaal	Indicatie laaggeletterdheid	Geen indicatie laaggeletterdheid
Kredietbank Nederland	Nederlands	128 (43,8%)	164 (56,2%)
	Niet-Nederlands	32 (80%)	8 (20%)
Syncasso	Nederlands	21 (50%)	21 (50%)
	Niet-Nederlands	13 (86,7%)	2 (13,3%)
Kredietbank Nederland + Syncasso	Nederlands	73 (48,3%)	78 (51,7%)
	Niet-Nederlands	13 (76,5%)	4 (23,5%)

Tabel 1: Uitkomsten Taalmeter uitgesplitst naar moedertaal per klantgroep.

#### Geslacht

Tabel 2 geeft de verschillen tussen mannen en vrouwen in het aantal indicaties laaggeletterdheid weer. Deze verschillen zijn niet statistisch significant; in alle klantgroepen krijgen mannen iets vaker een indicatie laaggeletterdheid dan vrouwen als uitkomst van de Taalmeter. Om deze reden is ervoor gekozen om alle deelnemers in één tabel weer te geven.

Klantgroep	Geslacht	Indicatie laaggeletterdheid	Geen indicatie laaggeletterdheid
Alle deelnemers	Man	141 (53,4%)	123 (46,6%)
	Vrouw	139 (47,4%)	154 (52,6%)

Tabel 2: Uitkomsten Taalmeter uitgesplitst naar mannen en vrouwen (alle deelnemers samen).

#### Leeftijd

Tabel 3 geeft de relatie tussen leeftijd en het aantal indicaties laaggeletterdheid weer. Er bestaan grote verschillen tussen jongere en oudere klanten: onder jonge klanten komt laaggeletterdheid duidelijk minder vaak voor dan onder oudere klanten. Dit verschil tussen jongeren en ouderen is statistisch significant. Dit patroon is in lijn met eerder onderzoek (zie bijvoorbeeld Houtkoop et al., 2012). Opnieuw zijn er tussen de verschillende klantgroepen in het onderzoek geen statistisch significante verschillen zichtbaar en zijn alle deelnemers daarom in één tabel samengenomen.

Klantgroep	Leeftijdsgroep	Indicatie laaggeletterdheid	Geen indicatie laaggeletterdheid
Alle deelnemers	Jong (18-35)	76 (42%)	105 (58%)
	Midden (36-50)	139 (50,5%)	136 (49,5%)
	Ouder (51+)	65 (64,4%)	36 (35,6%)

Tabel 3: Uitkomsten Taalmeter uitgesplitst naar leeftijdsgroepen (alle deelnemers samen).

## Interpretatie van de uitkomsten

De resultaten laten een duidelijk beeld zien: een opvallend groot deel van de deelnemers aan dit onderzoek heeft een indicatie laaggeletterdheid. Dit betekent dat hun leesniveau waarschijnlijk onder het eindniveau van het vmbo of mbo niveau 2/3 ligt, het niveau dat door de overheid wordt gesteld als minimum om volwaardig aan de maatschappij te kunnen deelnemen. Dit geldt voor zowel klanten van schuldhulpverleningsorganisatie Kredietbank Nederland als voor klanten van gerechtsdeurwaarders- en incassobureau Syncasso. Op basis van eerder onderzoek was te verwachten dat de groep mensen met een risico op laaggeletterdheid groter zou zijn onder mensen met financiële problemen dan onder de Nederlandse bevolking als geheel. Desondanks is de grootte van het verschil opvallend: 50,3% van de mensen met financiële problemen kreeg een indicatie laaggeletterdheid, tegenover 18% laaggeletterden in de Nederlandse bevolking. Deze uitkomst toont aan dat laaggeletterdheid veel vaker voorkomt onder mensen met financiële problemen. Hieruit volgt dat organisaties die zich op deze groep richten rekening moeten houden met mogelijke leesproblemen in hun doelgroep. In de volgende fases van dit onderzoeksproject ontwikkelen en testen we verschillende manieren om dit effectief te doen.

Bij de interpretatie van de resultaten moeten vier kanttekeningen geplaatst worden bij de vergelijking van de cijfers over laaggeletterdheid onder de Nederlandse bevolking als geheel en de uitkomsten van dit onderzoek.

1. Alle deelnemers aan dit onderzoek hadden te maken met financiële problemen, waarbij deze problemen voor een deel van de deelnemers acuut waren. Recent onderzoek naar het effect van acute financiële zorgen op cognitief functioneren suggereert dat deze acute zorgen tot mindere prestaties kunnen leiden op cognitieve taken (zie bijvoorbeeld Mullainathan & Shafir, 2014). Dit effect kan invloed gehad hebben op de prestaties van deelnemers op de Taalmeter.
2. Een deel van de deelnemers vulde de Taalmeter in tijdens een intakegesprek bij een schuldhulpverleningsorganisatie. De stress die deze situatie met zich meebrengt op het moment van invullen van de Taalmeter kan de score negatief beïnvloed hebben.
3. Het landelijke onderzoek waar het percentage van 18% laaggeletterden uitkwam was gebaseerd op een meting van lees- en rekenvaardigheden. Dit betekent dat zich in de groep laaggeletterden in dat onderzoek ook mensen bevinden die geen moeite hebben met lezen, maar wel met rekenen. In het huidige onderzoek is alleen het leesniveau van deelnemers gemeten, niet het rekenniveau. Dit betekent dat het aantal mensen met een indicatie laaggeletterdheid in het huidige onderzoek mogelijk een onderschatting is van het werkelijke percentage laaggeletterden dat gevonden zou worden als lees- en rekenvaardigheden allebei zouden worden gemeten.
4. Klanten van Syncasso werden voornamelijk overdag thuis opgezocht met de vraag of zij de Taalmeter zouden willen invullen. Deze methode om deelnemers te werven kan ertoe hebben geleid dat klanten van Syncasso die parttime werken of geen betaald werk hebben overgerepresenteerd zijn onder de deelnemers van dit onderzoek. Omdat eerder onderzoek laat zien dat laaggeletterden relatief vaak voorkomen binnen deze groepen (zie bijvoorbeeld Christoffels et al., 2016) kan dit betekenen dat het aantal Syncassoklanten dat een indicatie laaggeletterdheid als uitkomst van de Taalmeter kreeg een overschatting is ten opzichte van de volledige klantenpopulatie van Syncasso.

Deze vier factoren kunnen invloed gehad hebben op de uitslag van onderzoeksdeelnemers op de Taalmeter. Gezien de verschillende richtingen van de genoemde effecten en de grootte van het verschil tussen dit onderzoek en de populatiewaarden lijkt het echter niet aannemelijk dat deze factoren alleen het gevonden verschil tussen mensen met financiële problemen en de Nederlandse bevolking verklaren. De gebruikte onderzoeksmethode staat ons daarom toe om met overtuiging te concluderen dat leesproblemen vaker dan gemiddeld voorkomen onder mensen met financiële problemen.





## Vervolgstappen binnen het project 'Lezen ≠ Begrijpen'

Op deze eerste fase volgt een aantal focusgroepbijeenkomsten met deelnemers die een indicatie laaggeletterdheid hebben gekregen. Doel van deze bijeenkomsten is tweeledig: aan de ene kant achterhalen op welke manieren leesproblemen invloed hebben op het ontstaan en voortduren van financiële problemen, aan de andere kant suggesties verzamelen om de problemen waar deze doelgroep tegenaan loopt te verhelpen. Deze focusgroepen vinden plaats in het voorjaar van 2018; de belangrijkste uitkomsten zullen in een volgend rapport worden beschreven.

Op basis van de uitkomsten van de focusgroepen zullen in samenwerking met Stichting Lezen & Schrijven nieuwe communicatiemiddelen worden ontwikkeld door Kredietbank Nederland en Syncasso. De effectiviteit van deze middelen wordt in de tweede helft van 2018 getest. De uitkomsten van deze test en daaropvolgende aanbevelingen voor andere organisaties zullen in de eerste helft van 2019 breed gedeeld worden met ketenpartners en andere belangstellenden.



## Literatuurlijst

Algemene Rekenkamer (2016). Aanpak van laaggeletterdheid.

Christoffels, I., Baay, P., Bijlsma, I., en Levels, M. (2016). *Over de relatie tussen laaggeletterdheid en armoede*. Uitgave van Stichting ECBO en Stichting Lezen & Schrijven.

Houtkoop, W., Allen, J., Buisman, M., Fouarge, D., en Van der Velden, R. (2012). *Kernvaardigheden in Nederland: Resultaten van de Adult Literacy and Life Skills Survey*. Uitgave van Stichting ECBO.

Madern, T., Jungmann, N., en Van Geuns, R. (2016). *Over de relatie tussen lees- en rekenvaardigheden en financiële problemen*. Uitgave van Stichting Lezen & Schrijven.

Moeken, N., Andringa, S., en Kuiken, F. (2015). *De kwaliteit van Taalmeter 1F en Taalmeter 2F*. Uitgave van Stichting Lezen en Schrijven.

Referentiekader taal en rekenen (2009). *Uitkomsten van Commissie Meijerink*. Uitgave in opdracht van Ministerie van Onderwijs, Cultuur, en Wetenschappen.

Mullainathan, S., & Shafir, E. 2014. *Schaarste: Hoe gebrek aan geld en tijd ons leven bepalen*. Uitgave van Maven Publishing.

