

# In gesprek over geldstress en lage basisvaardigheden

*dr. Rosanne Oomkens*  
*Lector Schulden & Incasso*

14 november 2024



“Steeds meer vijftienjarigen zijn onvoldoende geletterd om zich te kunnen redden in de kennissamenleving, blijkt uit het PISA-onderzoek.”



(Bron: NRC, 9 december 2023)

# Onderwerpen



Vergroten alertheid lage basisvaardigheden



Bewustzijn over overlap gedrag chronische stress en lage basisvaardigheden



Kennismaken met instrumenten om in gesprek te gaan

# Verkenning

- Welk deel van jouw cliënten heeft lage basisvaardigheden?
- Wat zijn signalen waar je op aanslaat?



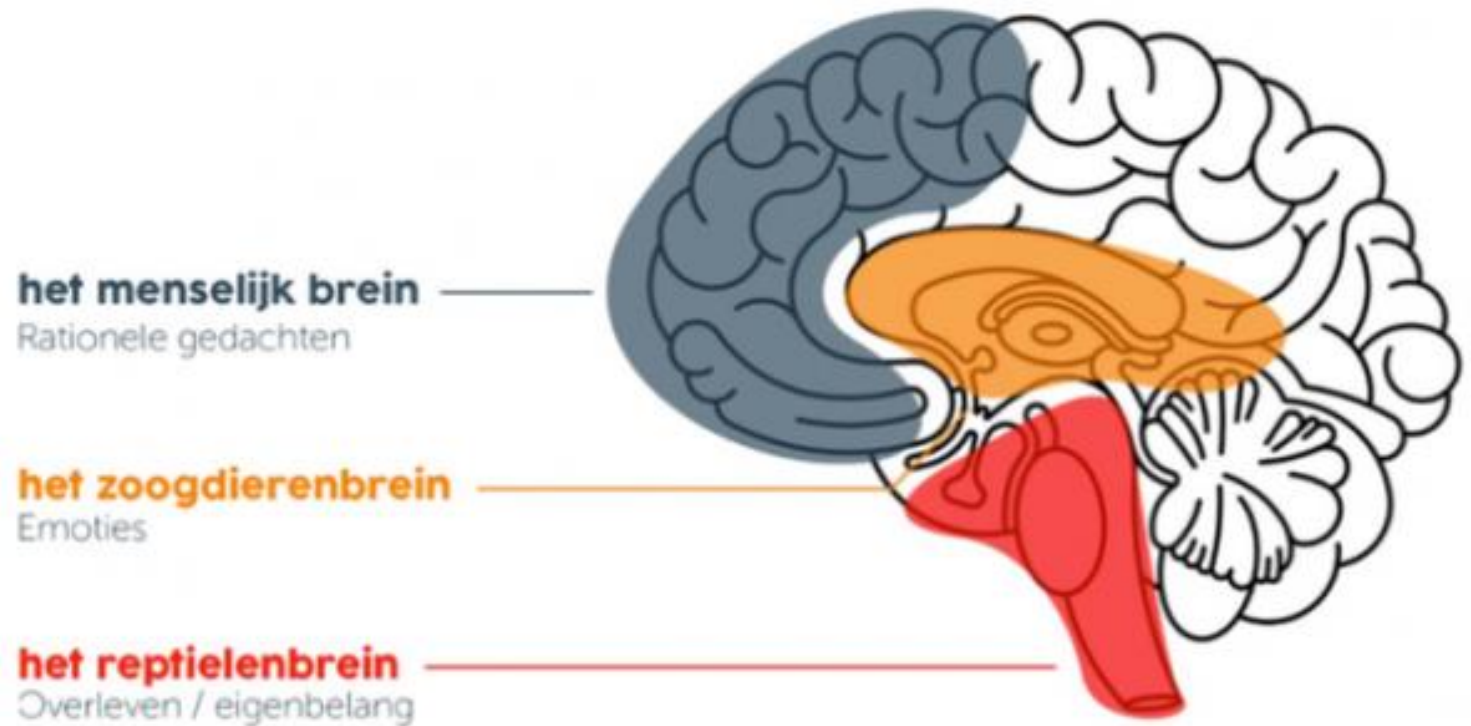
# Lage basisvaardigheden in cijfers

- 83% Nederlanders (16-75 jr) heeft digitale basisvaardigheden (CBS/Eurostat, 2023)
- Laaggecijferdheid groter probleem dan laaggeletterdheid:
  - 1 op de 6 inwoners in Nederland heeft moeite met gecijferdheid = 2.1 miljoen Nederlanders (> 16 jr)
  - 1,9 miljoen Nederlanders hebben (ook) moeite met taal (ECBO, 2023)



# Wat we vaak wel weten... geldzorgen leiden tot stress

- Chronische stress tast hersenstructuur aan
- Doorwerking op vele levensdomeinen

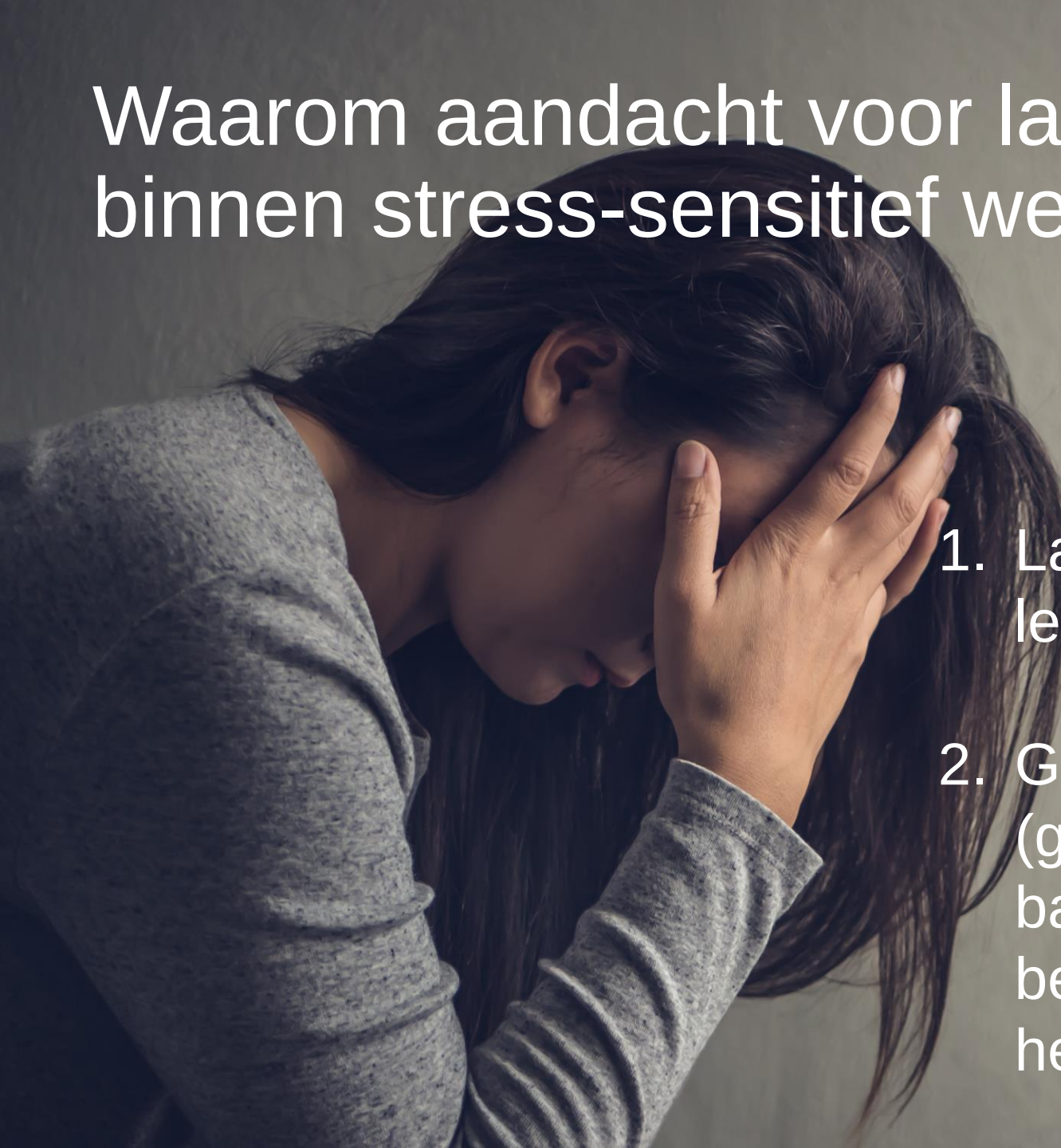


Bron afbeelding: [Het zit tussen je oren. – Orbis Vita](#)

# Doorwerking (geld)stress op andere levensdomeinen: signalen



# Waarom aandacht voor lage basisvaardigheden binnen stress-sensitief werken?

- 
1. Lage basisvaardigheden kunnen óók leiden tot stress
  2. Grote overlap in signalen van (geld)stress en lage basisvaardigheden → onderscheid belangrijk om cliënt goed te kunnen helpen

# Signalen van lage basisvaardigheden

- Formulieren mee naar huis nemen
- Niet meelezen met uitleg op scherm
- Afspraken bij voorkeur op hele/halve uren maken
- Alleen kijken naar tekst zonder ogen te bewegen  
Slecht leesbaar handschrift
- Ongemak als gevraagd wordt iets te lezen of te schrijven
- Geen gebruikmaken van mobiel bankieren
- Bij vertraging niet goed kunnen inschatten hoeveel later je komt
- Geen e-mailadres hebben, alles via WhatsApp doen
- Hulp vragen bij gebruik DigiD
- ...



# Grote overlap in doorwerking (en dus in signalen!)



- Minder goed in staat zijn om problemen te analyseren, opties te verkennen en prioriteiten te stellen
- Minder ontvankelijk zijn voor advies en hulp
- Minder goed in staat zijn positieve intenties om te zetten in actie
- Meer moeite hebben om zaken goed te organiseren en overzicht te houden
- Moeite om brieven of geschreven tekst te begrijpen
- Moeite om te gaan met onverwachte zaken en veranderingen in regelgeving of verwachtingen
- Afspraken niet nakomen
- Geen gebruikmaken van regelingen die via internet aan te vragen zijn
- Vaak lange tijd bij dezelfde werkgever blijven, omdat solliciteren moeilijk is
- Lager zelfbeeld
- Meer ongezonde leefstijl

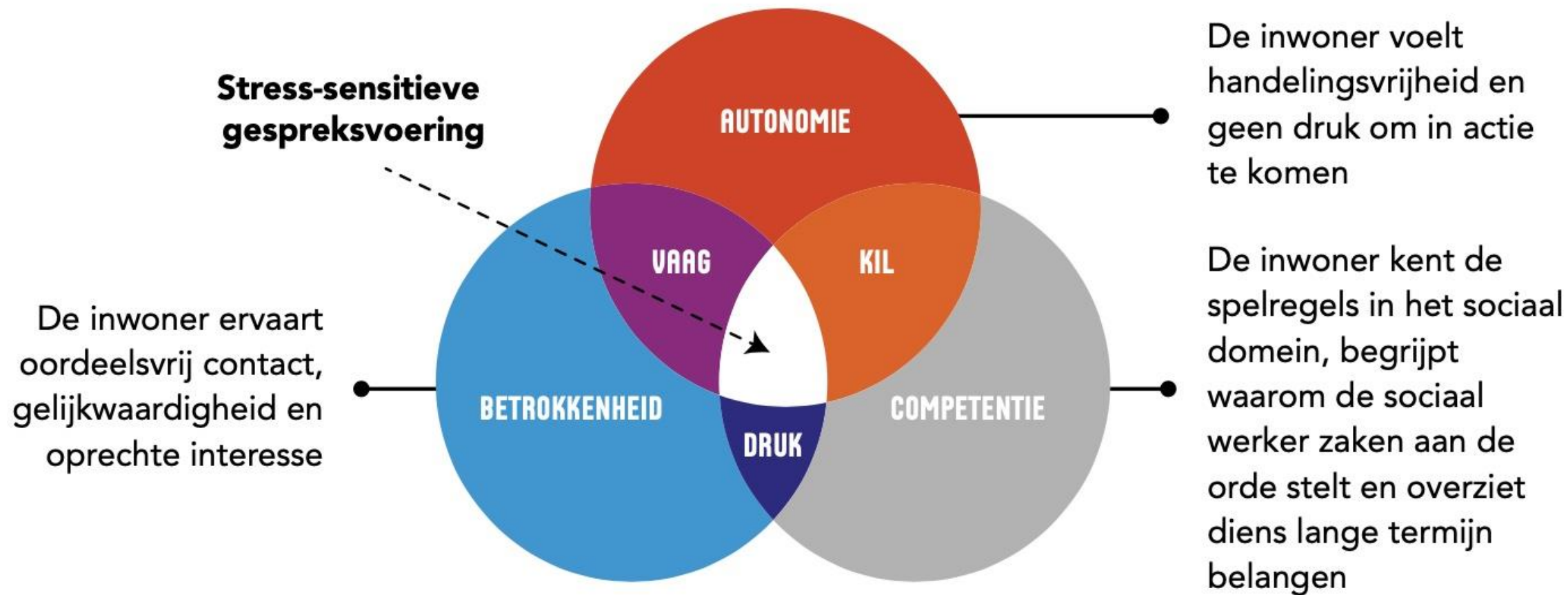
# Hoe breek je het ijs?



Je geeft een cliënt een folder en het valt je op dat ze deze direct wegstopt. In samenhang met andere signalen vraag je je af of ze misschien moeite heeft met lezen.

**Hoe informeer je als je meer zicht wil krijgen op haar leesvaardigheden?**

# Stress-sensitieve gespreksvoering



# Instrumenten

- Meer weten?
- Handreiking: [Aandacht voor lage basisvaardigheden in het stress-sensitieve werken binnen sociaal werk](#)
  - Signaalkaart
  - Verkenners
  - Verwijskaart



# Bedankt!

[rosanne.oomkens@hu.nl](mailto:rosanne.oomkens@hu.nl)