

Klant Kredietbank heeft vaak moeite met lezen

INES JONKER

LEEWARDEN Van de 280 klanten van de Kredietbank die tot nu toe een taaltest aflegden, haalde de helft een onvoldoende. Schrikbarend veel, vindt directeur Carry de Niet.

Dat vertelde zij gisteren bij de presentatie van het project 'Lezen ≠ Begrijpen'. Samen met Syncasso Gerechtsdeurwaarders, Rijkuniversiteit Groningen en Stichting Lezen & Schrijven doet Kredietbank Nederland onderzoek naar laaggeletterdheid onder mensen met financiële problemen.

In Nederland zijn 2,5 miljoen mensen laaggeletterd; deze groep heeft moeite om brieven van (financiële) instanties en organisaties te lezen en te begrijpen. Dit aandeel van een op zeven is vermoedelijk nog hoger in de bestanden van de Kredietbank.

Medewerkers van Kredietbank Nederland nemen sinds juli bij elk

Taalmeter moet laaggeletterdheid in beeld brengen

intakegesprek een zogenaamde 'taalmeter' af. Onderzoekers van de Rijksuniversiteit Groningen doen dit bij huisbezoeken aan cliënten van incassobedrijf Syncasso. Zo wordt in kaart gebracht hoeveel mensen bij deze instanties moeite hebben met lezen en schrijven. Uiteindelijk moet het project leiden tot effectievere communicatie voor laaggeletterden in schuldhulp- en incassotrajecten.

„Laaggeletterdheid is een onderschat probleem. Als de percentages in onze databases duidelijk zijn, gaan we met de universiteit passende oplossingen voor de schuldensector bedenken”, zegt Paul Otter, directeur SyncassoLab en Social Res-

ponsibility en gerechtsdeurwaarder. De conclusie zou kunnen zijn dat het beter is om brieven te vervangen door animaties of filmpjes, aldus onderzoeker Martijn Keizer van de Rijksuniversiteit Groningen.

Emad Abualzolf is een van de klanten van de Kredietbank die onlangs een Taalmeter maakte. Ook hij 'scoorde' een onvoldoende. „Het was een beetje moeilijk. Ik was niet voorbereid en de tijd was kort”, zegt de Jordaniër. Arabisch is zijn moedertaal, en hij spreekt nog gebrekkig Nederlands. Dus brieven van instanties zijn voor hem lastig te lezen. Via de Kredietbank kreeg hij taallessen aangeboden waar hij dankbaar gebruik van maakt.

De gemeente Leeuwarden, die het project ondersteunt, is content met het project. „Wij kunnen nog wel wat slagen maken als het gaat om onze communicatie naar burgers. Mogelijk geven de uitkomsten aanleiding om nog meer in te zetten op laaggeletterdheid”, aldus wethouder Friso Douwstra.



Lieuwe Koopmans van de Kredietbank geeft instructie aan Emad Abualzolf die een taalmeter maakt.

FOTO INES JONKER