

# Resultaten behoeftepeiling laaggeletterdheid en zorgprofessionals

In het kader van het project *Zorg voor Basisvaardigheden* van Sardes in samenwerking met HANNN is een peiling uitgevoerd naar de behoeften van zorgprofessionals als het gaat om laaggeletterde patiënten en cliënten<sup>1</sup>. Het doel van deze peiling was het achterhalen van waar zorgprofessionals tegenaanlopen als het gaat om laaggeletterde cliënten en waar zij behoefte aan hebben als het gaat om scholing op het gebied van laaggeletterdheid. De uitkomsten van de vragenlijst leverden input voor het programma van *Zorg voor Basisvaardigheden*. Met de uitkomsten bepalen we de verdere koers.

## De peiling

De vragenlijst bevatte een aantal vragen en stellingen, met gesloten antwoordcategorieën. De vragenlijst is verspreid onder bezoekers van de conferenties Taal en Gezondheid en is verder verspreid onder zorgprofessionals via de mail en de website en social media van Sardes en HANNN. Er is dus 'open' geworven. Voor het verspreiden van de vragenlijst is met name geput uit het netwerk van HANNN.

Met deze manier van verspreiden moeten we alert zijn op de generaliseerbaarheid van de resultaten. We hebben geen representatieve steekproef genomen uit alle zorgprofessionals in Noord Nederland, en de kans is dus groot dat de invullers van de vragenlijst niet volledig representatief zijn voor alle zorgprofessionals. De resultaten geven een indruk van de ervaringen en meningen van zorgprofessionals en dienen daarmee genoeg het doel om koers te bepalen voor het project *Zorg voor Basisvaardigheden*.

## Achtergrondkenmerken

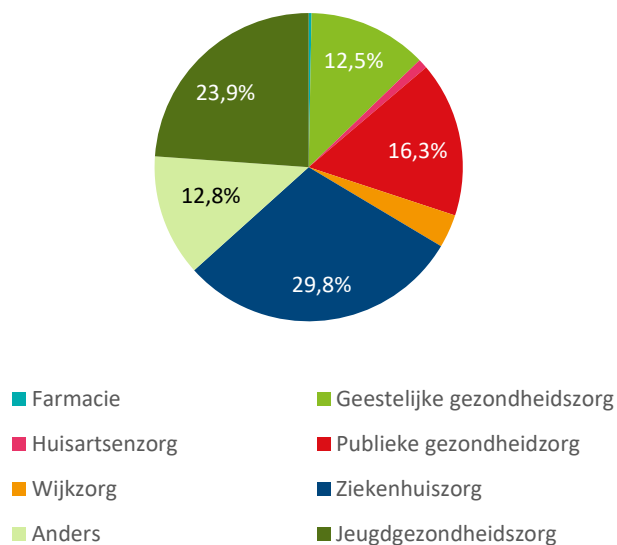
De vragenlijst is door 296 zorgprofessionals deels of volledig ingevuld. De respondenten zijn 289 professionals en zeven vrijwilligers. De vrijwilligers zijn taalmaatje, geven taalles of zitten in het bestuur van een stichting. Van de professionals werkt ongeveer 30 procent in het ziekenhuis en een kwart werkt in de jeugdgezondheidszorg. 16 procent van de professionals werkt in de publieke gezondheidszorg en 12 procent van de respondenten geeft aan ergens anders te werken.

---

<sup>1</sup> In de rest van de tekst spreken we voor de leesbaarheid over 'cliënten' waar we zowel op cliënten als patiënten doelen.

In Figuur 1 staat een overzicht van de sectoren waarin de professionals werken. Respondenten hebben verschillende beroepen, zij werken onder andere als verpleegkundige, arts, doktersassistent, diëtist, logopedist, activiteitenbegeleider, adviseur gezondheidsbevordering en maatschappelijk werker.

**Figuur 1: Sector in de zorg professionals (N =289)**



## Resultaten

De eerste inhoudelijke vraag van de vragenlijst was waar professionals tegenaan lopen in hun werk als het gaat om laaggeletterdheid. De resultaten staan in Tabel 1, geordend op hoe vaak respondenten hebben aangegeven dat een stelling van toepassing is.

**Tabel 1: Wat kom je tegen in je werk als het gaat om laaggeletterdheid en beperkte basisvaardigheden? [meerdere antwoorden mogelijk; N=227]**

Ik twijfel of cliënten mij goed begrijpen.	60%
Cliënten zeggen me te begrijpen, maar handelen er niet naar.	58%
Ik twijfel of cliënten onze brieven/website/behandelplan kunnen lezen.	51%
Cliënten kunnen de zorgvraag of de klachten niet duidelijk verwoorden tijdens het consult.	40%
Cliënten zeggen onze brieven/website/behandelplan te kunnen lezen, maar handelen er niet naar.	28%
Cliënten volgen mijn adviezen niet op, omdat zij mij niet goed begrijpen.	24%
Ik kan moeilijk contact krijgen/een gesprek voeren met cliënten.	21%
Cliënten geven aan dat ze mij niet goed begrijpen.	10%
Cliënten geven aan onze brieven/website/behandelplan niet te kunnen lezen.	8%
Anders, namelijk:	21%



In de categorie anders hebben respondenten onder andere aangegeven (samengevat) dat:

- Cliënten zelf om hulp vragen bij laaggeletterdheid.
- De problematiek vooral speelt bij cliënten met een migratieachtergrond die geen Nederlands spreken.
- Cliënten niet aangegeven dat ze niet kunnen lezen en doen alsof het wel zo is.
- Bovenop laaggeletterdheid ook cultuurverschillen een probleem kunnen zijn.
- Het moeilijk is om deze groep te bereiken en professionals zich afvragen of deze doelgroep de zorg überhaupt weet te vinden.
- Zij niet direct met laaggeletterden te maken hebben of het weinig tegenkomen.
- Niet kunnen lezen en schrijven verward wordt met een verstandelijke beperking.
- Angst, schaamte en isolatie een rol spelen.
- Zij zich niet bewust zijn van laaggeletterdheid
- Zij twijfelen of hun taalgebruik richting cliënten te moeilijk is

De tweede vraag in het onderzoek ging over wat professionals doen als zij merken dat een cliënt hen niet begrijpt. Het grootste deel van de respondenten (80%) gaf aan dat zij hun taalgebruik zo goed en zo kwaad als het gaat aanpassen. Daarnaast gaat 42 procent van de professionals het gesprek aan met de cliënt. Slechts 17 procent van de respondenten heeft binnen de organisatie afspraken gemaakt over laaggeletterdheid en slechts 10 procent geeft de cliënt aanvullende informatie over taalscholing, zie Tabel 2.

**Tabel 2: Stel: je merkt dat een cliënt jou niet goed begrijpt en/of moeite heeft met lezen en schrijven. Wat doe je dan? [meerdere antwoorden mogelijk; N=227]**

Ik pas mijn taalgebruik zo goed en kwaad als het kan aan en probeer extra duidelijke uitleg te geven.	79%
Ik ga het gesprek aan; is dit een probleem waar diegene vaker mee te maken heeft?	42%
Ik pas mijn taalgebruik en werkwijze aan. Hier hebben wij in de organisatie werkafspraken over gemaakt.	17%
Ik bied diegene aanvullende informatie over laaggeletterdheid en taalscholing.	10%
Niet zoveel, ik probeer er omheen te werken.	3%
Anders, namelijk	23%

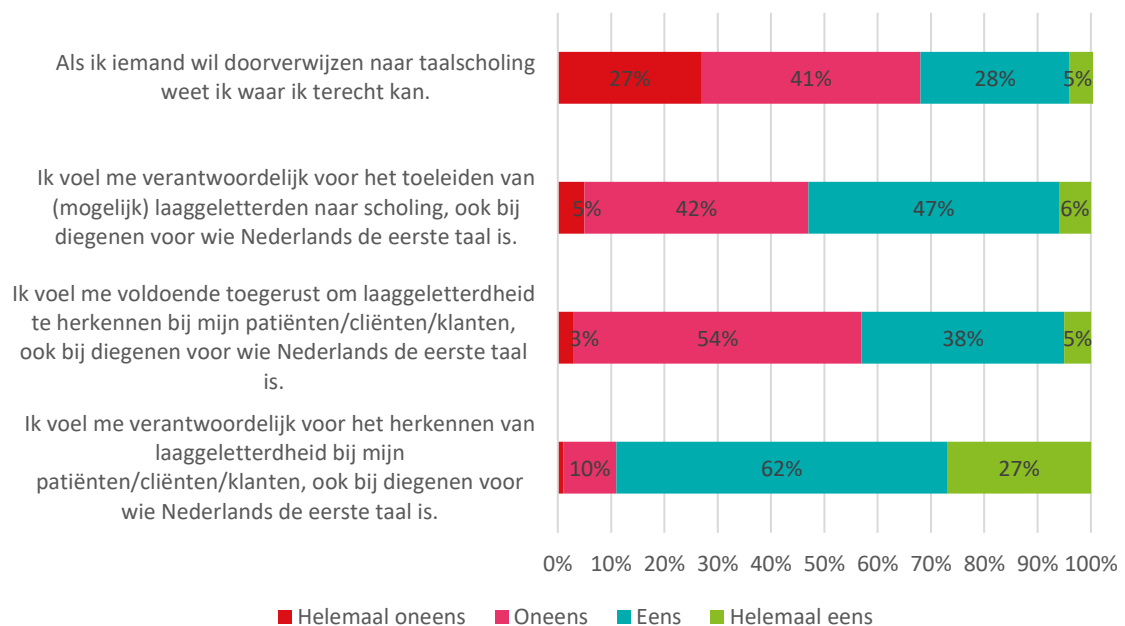
23 procent van de respondenten gaf aan iets anders te doen als zij te maken hebben met een patiënt die moeite heeft met lezen en schrijven. Zij geven aan dat (samengevat):

- Zij aan de cliënt vragen of hij/zij de professional begrijpt of dat ze controlevragen stellen om hierachter te komen.
- Zij extra toelichting geven via de telefoon.
- Zij gebruik maken van een tolkdienst.
- Zij gebruik maken van plaatjes.
- Zij familie inschakelen om te vertalen.
- Zij aanraden dat de patiënt iemand meeneemt naar het consult.

- Zij de patiënt laten herhalen wat zij hebben geadviseerd.
- Zij die ervaring terugkoppelen aan de zorginstelling/gemeente/zorgverlener van de cliënt.

Na deze vragen volgde in de vragenlijst een onderdeel met stellingen. Zorgprofessionals konden aangeven in hoeverre zij het met de stellingen eens waren. De stellingen gingen over waar de professionals zich verantwoordelijk voor voelen als het gaat om laaggeletterde cliënten en of zij zich voldoende toegerust voelen om laaggeletterdheid te herkennen. Uit de antwoorden blijkt dat de respondenten zich verantwoordelijk voelen voor het herkennen van laaggeletterdheid bij hun cliënten. Iets minder dan de helft van de respondenten geeft echter aan dat zij zich voldoende toegerust voelen om dit te herkennen. Ook vindt slechts de helft van de respondenten het hun verantwoordelijkheid om laaggeletterden door te verwijzen naar scholing. 70 procent van de respondenten weet ook niet waar zij laaggeletterden naartoe kunnen doorverwijzen (zie Figuur 2).

**Figuur 2: In hoeverre ben je het eens met deze stellingen? (N=224)**



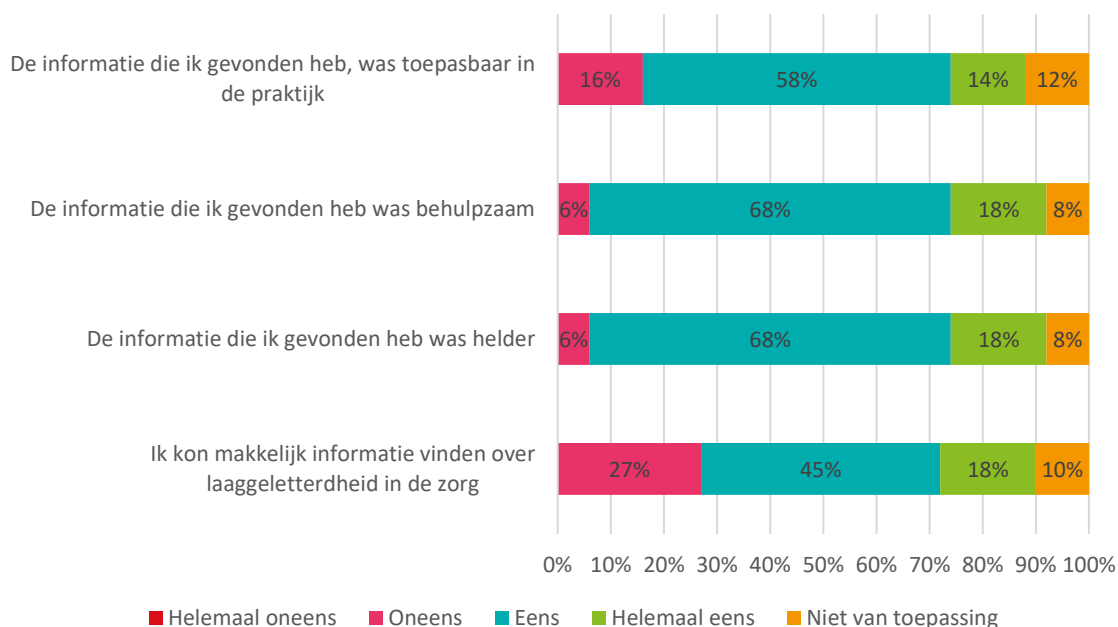
De helft van de respondenten heeft zich geïnformeerd over het herkennen van laaggeletterdheid en/of beperkte basisvaardigheden. Een kwart volgde training en 30 procent heeft (ook) op een andere manier informatie ingewonnen. Een aantal respondenten heeft bijvoorbeeld de e-learning van Lezen en Schrijven gedaan of een eenmalige training gevolgd. Bij anderen was het onderdeel van een studiedag of zat het in de opleiding. Zorgprofessionals hebben ook online informatie ingewonnen, bijvoorbeeld via de website van Stichting Lezen en Schrijven.

**Tabel 3: Heb je jezelf geïnformeerd over het herkennen van laaggeletterdheid/beperkte basisvaardigheden (online/offline)? [meerdere antwoorden mogelijk; N=215]**

Nee	52%
Ja, door het volgen van training en/scholing (online/ offline). Namelijk:	26%
Ja, ik heb meer informatie ingewonnen door/via:	15%
Ja, ik heb online meer informatie ingewonnen via:	15%
Wel geprobeerd maar niet gelukt omdat:	2%

De respondenten die aangaven informatie te hebben ingewonnen, hebben we gevraagd in hoeverre zij die informatie geschikt vonden. De resultaten van deze vraag staan in Figuur 3. Opvallend is dat respondenten de informatie over het algemeen helder en behulpzaam achten. Wel geeft een derde van de respondenten aan dat zij moeite hadden met het vinden van geschikte informatie.

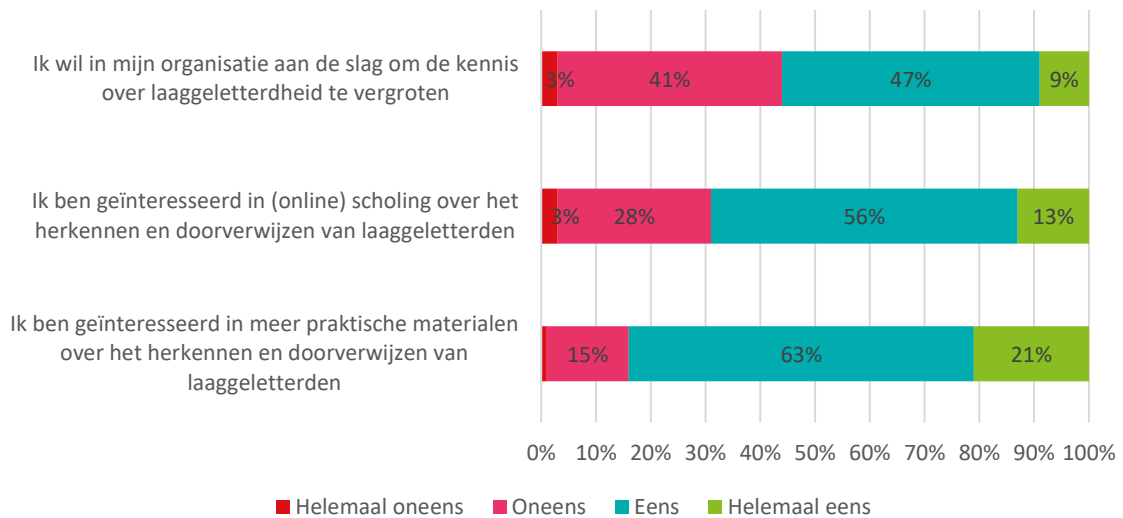
**Figuur 3: geschiktheid gevonden informatie (N=68)**



38 procent van de respondenten (N=68) die informatie gezocht heeft, miste nog informatie. Wat zij vooral missen is hoe je informatie (brieven, website etc.) in begrijpelijke taal opstelt, één plek met alle informatie voor zorgprofessionals, informatie die echt op de zorgprofessional gericht is (en dus niet algemeen over laaggeletterdheid) en aanknopingspunten voor de concrete toeleiding naar ondersteuning in de regio.

De laatste stellingen in de vragenlijst gingen over interesse in materialen, scholing en ambassadeurschap. De antwoorden op deze vragen zijn samengevat in Figuur 4. Over het algemeen zijn de respondenten geïnteresseerd in praktische materialen en (online) scholing om met laaggeletterdheid aan de slag te gaan. Ongeveer de helft geeft aan in de eigen organisatie aan de slag te willen gaan om de kennis over laaggeletterdheid te vergroten.

**Figuur 4: Interesse in materialen, scholing en ambassadeurschap (N=247)**



## Conclusie

Uit de behoeftepeiling blijkt dat de zorgprofessionals die de vragenlijst hebben ingevuld regelmatig signaleren dat cliënten hen niet begrijpen, cliënten zeggen dat zij de professional begrijpen maar daar niet naar handelen en dat cliënten brieven/website/behandelplan niet kunnen lezen. Ongeveer 80 procent van de respondenten past op het moment dat zij dit signaleren hun taalgebruik zo goed en zo kwaad als het gaat aan en 40 procent gaat het gesprek met de patiënt hierover aan. Opvallend is dat slechts één op de vijf respondenten binnen de organisatie werkafspraken over laaggeletterdheid.

Daarbij geeft dan ook slechts de helft van de respondenten aan dat zij zich voldoende toegerust voelen om met laaggeletterde cliënten om te gaan. De helft van de respondenten voelt zich dus niet genoeg toegerust. Ook geeft nog eens 70 procent van de respondenten aan dat zij niet weten waar zij laaggeletterde cliënten naar kunnen doorverwijzen.

De helft van de respondenten heeft informatie ingewonnen over laaggeletterdheid. Een deel deed dit door formele training en scholing, een ander deel door informatie te zoeken op internet. De juiste informatie blijkt niet altijd makkelijk te vinden. Als respondenten informatie gevonden hebben, zijn zij er in het algemeen wel tevreden over.

Al met al lijkt er dus nog ruimte voor verbetering in de bewustwording bij zorgprofessionals en is er behoefte aan concrete informatie over waar laaggeletterden naartoe verwezen kunnen worden. Ook lijkt er behoefte aan een centrale plek waar zorgprofessionals informatie over laaggeletterdheid kunnen vinden. Deze input wordt meegenomen in het programma *Zorg voor Basisvaardigheden*.