

# Laaggeletterdheid en schulden

Verkenning van de invloed van laaggeletterdheid op schulden

Opdrachtgever: Stichting Lezen & Schrijven

Rotterdam, 16 oktober 2018





# Laaggeletterdheid en schulden

Verkenning van de invloed van laaggeletterdheid op schulden

Opdrachtgever: Stichting Lezen & Schrijven

Linda Dominguez Alvarez  
Annejet Kerckhaert  
Indra van der Valk

Met medewerking van Syncasso, Kredietbank Nederland, Rijksuniversiteit Groningen en de gemeente Delft

Rotterdam, 16 oktober 2018



# Inhoudsopgave

Voorwoord	7
<b>1 Inleiding</b>	<b>9</b>
1.1 Onderzoeksaanpak	10
1.2 Leeswijzer	11
<b>2 Achtergrondinformatie over laaggeletterdheid en schulden</b>	<b>13</b>
2.1 Laaggeletterdheid	13
2.2 Schuldenproblematiek	13
2.3 Schuldenproblematiek en laaggeletterdheid	14
<b>3 De invloed van taal en/of rekenen op schulden volgens de deelnemers</b>	<b>15</b>
3.1 Ontstaansgeschiedenis van schulden	15
3.2 Het voorkomen van schulden	17
3.3 Ondersteuningsbehoefte van laaggeletterden met schulden	17
<b>4 Conclusies en aanbevelingen</b>	<b>19</b>
4.1 Hoofdvraag	19
4.2 Deelvragen	20
4.3 Aanbevelingen	21
<b>Bijlage 1 – De portretten</b>	<b>23</b>
<b>Bijlage 2 – interviewleidraden</b>	<b>45</b>
Gespreksleidraad Taalambassadeurs	45
Gespreksleidraad deelnemers KBNL/Syncasso	46
Gespreksleidraad overige deelnemers	47



# Voorwoord

Voor u ligt de rapportage van het onderzoek naar de invloed van laaggeletterdheid op schulden. Een kwalitatief onderzoek waarbij gesproken is met elf laaggeletterden die in een schuldsituatie zitten of hebben gezeten. In opdracht van Stichting Lezen & Schrijven is door middel van gedetailleerde portretten inzichtelijk gemaakt hoe de schulden zijn ontstaan, de invloed van laaggeletterdheid op deze schulden, de manier waarop de schulden zijn aangepakt en wat laaggeletterden anders hadden gedaan met de kennis van nu.

Allereerst willen wij de deelnemers die mee hebben gewerkt aan dit onderzoek hartelijk bedanken voor hun medewerking. Hun openheid over hun laaggeletterdheid en schulden maakte het mogelijk dat wij rijke informatie ophaalden voor dit onderzoek. Ook bedanken wij graag Martijn Keizer (Rijksuniversiteit Groningen), Syncasso, de Kredietbank Nederland, de gemeente Delft en Stichting Lezen & Schrijven voor de hulp in het benaderen van de deelnemers van het onderzoek.





# 1 Inleiding

Circa 1,4 miljoen Nederlandse huishoudens hebben problematische schulden of lopen risico daarop<sup>1</sup>. Omdat de impact van schulden voor de schuldenaar, schuldeisers én de maatschappij groot is, geeft het kabinet hoge prioriteit aan het voorkomen en aanpakken van uitzichtloze schuldensituaties<sup>2</sup>. Schulden ontstaan door een combinatie van oorzaken<sup>3</sup>. Oorzaken gelegen in de persoon, in de omgeving, in het gedrag en door gebeurtenissen. Eén van de in de persoon gelegen oorzaken is laaggeletterdheid. Laaggeletterdheid kan een structurele belemmering vormen om schuldenvrij te leven<sup>4</sup>.

Uit het eerste rapport van het onderzoeksproject *Lezen ≠ Begrijpen*, met als ondertitel 'Onderzoek naar leesvaardigheid onder mensen met financiële problemen', van de Rijksuniversiteit Groningen in samenwerking met Syncasso Gerechtsdeurwaarders, Kredietbank Nederland en Stichting Lezen & Schrijven<sup>5</sup> blijkt dat mensen met financiële problemen veel vaker dan gemiddeld een indicatie laaggeletterd hebben. De helft (50,3%) van de deelnemers aan het onderzoek – klanten van Kredietbank Nederland en Syncasso Gerechtsdeurwaarders – kreeg de indicatie laaggeletterdheid, terwijl in heel Nederland 18% van de populatie laaggeletterd is. Deze indicatie op laaggeletterdheid geeft aan dat de persoon waarschijnlijk moeite heeft met lezen en daarmee in de risicogroep laaggeletterden valt.

Uit het tweede rapport van het onderzoeksproject *Lezen ≠ Begrijpen*, met als ondertitel 'Onderzoek naar leesvaardigheid onder mensen met financiële problemen'<sup>6</sup> blijken verschillende barrières voor mensen met een indicatie laaggeletterdheid die een effectieve omgang met schulden kunnen belemmeren. In verschillende focusgroepen hebben mensen die een indicatie laaggeletterdheid én schulden hebben (klanten van Kredietbank Nederland) aangegeven moeite te hebben met het begrijpen van de inhoud van brieven die hen informeren over hun financiële problemen. Ook zorgt moeite hebben met lezen ervoor dat schuldenaren soms moeite hebben om contact op te nemen met de organisaties en/of instanties waarbij ze schulden hebben. Ook lukt het hen niet altijd om de gevraagde informatie aan te leveren op de manier die door de gevraagde partij wordt gesuggereerd. De gevraagde informatie goed op papier zetten, kost laaggeletterden veel moeite. Tevens stuiten de deelnemers met schulden vaak op onbegrip bij organisaties en instanties als ze hen bellen dat ze brieven niet begrijpen.

Voorliggend onderzoek is een verdieping op het tweede onderzoek van *Lezen ≠ Begrijpen*. De inzichten uit dat onderzoek duiden op een sterke relatie tussen laaggeletterdheid en schulden. Om meer inzicht te krijgen in hoeverre moeite met taal en/of rekenen een rol speelt bij het ontstaan en omgaan met schulden kijken we vanuit het cliëntperspectief naar dit vraagstuk. Uit het tweede onderzoek van *Lezen ≠ Begrijpen* blijkt dat de inbreng van cliënten een sterke inhoudelijke meerwaarde heeft. Voorliggend onderzoek gaat hier op door. Door cliënten direct te vragen naar hun ervaringen wordt bij de bron informatie verzameld. Hierdoor ontstaat direct inzicht in de betekenis van het hebben van schulden en welke ondersteuningsbehoeften er zijn. Op basis van gedetailleerde portretten van laaggeletterden die in een schuldensituatie zitten of hebben gezeten, wordt de relatie in kaart gebracht.

<sup>1</sup> Panteia (2015). Huishoudens in de rode cijfers. Westhof, de Ruig, Kerckhaert.

<sup>2</sup> Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (23-5-2018) Kamerbrief brede schuldenaanpak.

<sup>3</sup> Panteia (2015). Huishoudens in de rode cijfers. Westhof, de Ruig, Kerckhaert.

<sup>4</sup> Panteia (2015). Huishoudens in de rode cijfers. Westhof, de Ruig, Kerckhaert

<sup>5</sup> Dr. Martijn Keijzer (2018). *Lezen ≠ Begrijpen*. Onderzoek naar leesvaardigheid onder mensen met financiële problemen

<sup>6</sup> Dr. Martijn Keijzer (2018). *Lezen ≠ Begrijpen*. De invloed van beperkte leesvaardigheid op de omgang met financiële problemen.

De laaggeletterdheid van de geïnterviewden is niet in alle gevallen objectief vastgesteld. In dit onderzoek worden laaggeletterden gedefinieerd als mensen die ofwel een indicatie laaggeletterdheid hebben gehad op de Taalmeter 2F, Taalambassadeur zijn of wel op een andere manier zelf aangegeven hebben veel moeite te hebben met lezen en/of schrijven.

In voorliggend onderzoek wordt de volgende centrale onderzoeksvraag beantwoord: *In hoeverre worden schulden van laaggeletterden beïnvloed doordat deze mensen onvoldoende taal- en/of rekenvaardig zijn?*

Deze hoofdvraag wordt beantwoord door middel van de antwoorden op de volgende deelvragen:

- Hoe zijn de schulden bij laaggeletterden ontstaan?
- Wat is de invloed van laaggeletterdheid op het ontstaan en omgaan met deze schulden?
- Wat is de ondersteuningsbehoefte van laaggeletterden met schulden?

## 1.1 Onderzoeksaanpak

Om de onderzoeksvragen te beantwoorden is literatuur bestudeerd over de relatie tussen laaggeletterdheid en schulden. Daarnaast zijn elf face-to-face interviews afgenomen bij (ex)laaggeletterden met schulden. Met uitzondering van één interview zijn de interviews bij de deelnemers thuis afgenomen. Deelnemers ontvingen een bol.com bon van € 15 als dank voor hun deelname.

### Interviews

Er zijn twee groepen in Nederland die moeite hebben op het gebied van taal: autochtone laaggeletterden (NT1; Nederlands als eerste taal) en anderstalige laaggeletterden (NT2; Nederlands als tweede taal). In dit onderzoek zijn beide groepen geïnterviewd. De focus in dit onderzoek ligt op de NT1 groep.

Gezien de gevoeligheid van de thema's (laaggeletterdheid en schulden) is het van groot belang geweest de interviews met zorg uit te voeren. Het opstellen van een geschikte interviewleidraad was hierin een eerste belangrijke stap. Stichting Lezen & Schrijven en Tamara Madern, zelfstandig adviseur en lector 'Schuldpreventie en Vroegsignalering' bij Hogeschool Utrecht, zijn beiden betrokken geweest bij het opstellen van de interviewleidraad.

Deelnemers zijn gevraagd naar de schuldsituatie waarin ze verkeren of verkeerden en de rol die laaggeletterdheid daarin gespeeld heeft. Gesproken is over de oorzaak van de financiële problemen, de invloed van laaggeletterdheid op deze schulden, maar ook hoe de schulden zijn aangepakt en wat ze eventueel anders hadden willen doen als ze terugblikken. De interviewleiders zijn opgenomen in bijlage 2. De interviewleiders zijn toegespitst op de deelnemers in elk gebruikt spoor.

Voor het benaderen van de respondenten zijn meerdere sporen gevolgd. De interviewleiders zijn toegespitst op de deelnemers in elk gebruikt spoor.

1. Recent heeft Stichting Lezen & Schrijven samen met Syncasso, Kredietbank Nederland en Rijksuniversiteit Groningen het tweede deelonderzoek van het project Lezen ≠ Begrijpen uitgevoerd. In dit onderzoeksproject is met de Taalmeter onderzocht hoeveel mensen met schulden moeite hebben met lezen. Op basis van de uitslag van de Taalmeter is binnen het onderzoeksproject met 17 mensen met financiële problemen die moeite hebben met lezen verder gesproken in focusgroepen. De RUG heeft voor voorliggend onderzoek een aantal van

deze 17 cliënten uitgenodigd voor deelname aan voorliggend onderzoek. Uiteindelijk zijn op basis van dit spoor vijf mensen geïnterviewd;

2. Stichting Lezen & Schrijven heeft Taalambassadeurs die zich inzetten om aandacht te vragen voor laaggeletterdheid. Taalambassadeurs zijn ervaringsdeskundigen die vanuit hun eigen ervaringen duidelijk kunnen maken hoe ingewikkeld het leven is als je basisvaardigheden zoals lezen, schrijven, spreken of rekenen onvoldoende beheerst. Voor dit onderzoek zijn vijf Taalambassadeurs die in een problematische schuldsituatie hebben gezeten geïnterviewd;
3. Het netwerk van Ecorys is tevens ingezet. We hebben onze contactpersonen bij Stadsring51 en de gemeenten Delft, Rotterdam en Amsterdam benaderd. Via onze contactpersoon bij de gemeente Delft is één inwoner geïnterviewd. Een coördinator van de Interkerkelijke Stichting voor Ondersteuning bij Financiën en Administratie (ISOFA) merkte aan deze persoon dat hij moeite had met lezen en schrijven.

Er zijn elf verdiepende gesprekken gevoerd waarbij de hele situatie van de geïnterviewde in beeld is gebracht. De openheid van de geïnterviewden maakt dat we een goed beeld hebben van het ontstaan van de schuldsituatie en de invloed van laaggeletterdheid hierop. De resultaten uit de interviews zijn niet zomaar te generaliseren naar de totale populatie, maar bieden wel een rijk beeld van de variatie aan meningen die in de populatie voorkomen. Er is geen reden om aan te nemen dat de resultaten uit de interviews per spoor van benaderen verschillen. Er deden 6 mannen en 5 vrouwen mee aan dit onderzoek. De gemiddelde leeftijd van de deelnemers is 51 jaar (jongste deelnemer is 43 jaar, oudste deelnemer is 67 jaar).

## 1.2 Leeswijzer

In hoofdstuk 2 wordt ingegaan op achtergrondinformatie van laaggeletterdheid en schulden. In hoofdstuk 3 worden de resultaten beschreven die zijn opgehaald in de verdiepende interviews. Tot slot, worden in hoofdstuk 4 de onderzoeksvragen beantwoord. In de bijlage 1 staan de gedetailleerde portretten van de interviews beschreven. In bijlage 2 zijn de gespreksleidraden te vinden.



## 2 Achtergrondinformatie over laaggeletterdheid en schulden

Om de informatie uit de interviews goed te begrijpen geeft dit hoofdstuk inzicht in de aard en omvang van laaggeletterdheid in Nederland. Daarnaast geeft het inzicht in omvang van de schuldenproblematiek en wat al bekend is over de relatie tussen schuldenproblematiek en laaggeletterdheid.

### 2.1 Laaggeletterdheid

De Algemene Rekenkamer berekende in 2016 dat er in Nederland ongeveer 2,5 miljoen individuen tussen 16 – 65 jaar laaggeletterd zijn<sup>7</sup>. Zij ervaren problemen met lezen, schrijven, omgaan met cijfers en het gebruik van alledaagse technologie. Hierdoor ondervinden zij bijvoorbeeld belemmeringen bij het schrijven van een sollicitatiebrief, het aanvragen van toeslagen of bij het lezen van bijsluiters van medicijnen<sup>8</sup>. Vaak hebben zij ook moeite met digitale vaardigheden. Taalvaardigheden zijn namelijk een belangrijke voorwaarde voor de ontwikkeling van digitale vaardigheden<sup>9</sup>. Door onvoldoende beheersing van taal-, reken- en/of digitale vaardigheden hebben deze mensen grote moeite om zelfstandig te functioneren in de maatschappij of in het werk.

Iets meer dan de helft van de laaggeletterde burgers (16 – 65 jaar) in Nederland is autochtoon en behoort daarmee tot de NT1-doelgroep (Nederlands is de eerste taal)<sup>10</sup>. Vrouwen zijn licht oververtegenwoordigd in de groepen die moeite hebben met taal en rekenen. Tot slot zijn ook ouderen oververtegenwoordigd in beide groepen. Van de 55 tot 65 jarigen heeft 38,4% moeite met taal in vergelijking met 7,1% van de 16 tot 24 jarigen, voor rekenvaardigheden is dit respectievelijk 33,6% en 10,8%.

### 2.2 Schuldenproblematiek

Naar schatting hebben bijna 1,4 miljoen Nederlandse huishoudens (oftewel bijna één op de vijf huishoudens) problematische schulden of een risico<sup>11</sup> daarop. Tussen de 544 en 764 duizend huishoudens verkeren in een situatie waarin de schulden problematisch zijn geworden. 193 duizend van deze huishoudens zijn zichtbare schuldenaren, zij zijn bekend en geregistreerd bij een schuldhulpverlenende instantie.

<sup>7</sup> Algemene Rekenkamer (2016). Aanpak van laaggeletterdheid.

<sup>8</sup> Ministeries van OCW, SZW en VWS (2016). Kamerbrief 5 februari 2016: Digitale laaggeletterdheid en structurele aanpak in actieprogramma *Tel mee met Taal*.

<sup>9</sup> Factsheet Digitale vaardigheden en laaggeletterdheid van Stichting Lezen & Schrijven.

<sup>10</sup> Algemene Rekenkamer (2016). Aanpak van laaggeletterdheid.

<sup>11</sup> Een huishouden loopt risico op problematische schulden als het voldoet aan minimaal een van de volgende vijf indicatoren: meer dan drie soorten achterstallige rekeningen; de totale betalingsachterstand bedraagt meer dan € 500; ten minste een van de betalingsachterstanden betreft de huur of hypotheek, de energierekening of de ziektekostenverzekering; ten minste vijfmaal per jaar is er sprake van roodstand voor een gemiddeld bedrag van € 500; er is een creditcardschuld van meer dan € 500. [https://digitaal.scp.nl/armoedein kaart2016/financiele\\_problemen/](https://digitaal.scp.nl/armoedein kaart2016/financiele_problemen/).

## 2.3 Schuldenproblematiek en laaggeletterdheid

Uit het eerste rapport van het onderzoeksproject Lezen ≠ Begrijpen, blijkt dat mensen met financiële problemen vaak een indicatie laaggeletterd hebben. De helft (50,3%) van de deelnemers aan het onderzoek – klanten van Kredietbank Nederland en Syncasso Gerechtsdeurwaarders – kreeg de indicatie laaggeletterdheid, terwijl in heel Nederland 18% van de populatie laaggeletterd is. Ook uit ander onderzoek blijkt een relatie tussen laaggeletterdheid en schulden. Mensen die moeite hebben met lezen en rekenen zijn oververtegenwoordigd in de schuldhulpverlening, Eén op de zes schuldenaren die hulp vragen bij hun financiële problemen zijn niet in staat om de leestest in screeningsinstrument Mesis<sup>12</sup> geheel correct in te vullen<sup>13</sup>. Of mensen een schuldsituatie ontwikkelen doordat zij laaggeletterd zijn is niet bekend. Schulden ontstaan door een combinatie van oorzaken. Er zijn vier clusters van oorzaken<sup>14</sup>, namelijk:

- Omgeving (o.a. economische situatie, complexiteit samenleving, administratieve fouten schuldeisers, etc.).
- Gedrag (o.a. korte termijn denken, financiële vaardigheden, kennis van financiële producten, etc.).
- Gebeurtenissen (life-events: werkloosheid, scheiding, ziekte, etc).
- Persoonlijk (o.a. laaggeletterd, verstandelijke beperking, etc).

Eén van de in de persoon gelegen oorzaken is laaggeletterdheid. Laaggeletterdheid kan een structurele belemmering vormen om schuldenvrij te leven<sup>15</sup>.

Uit recent onderzoek naar de ondersteuningsbehoefte van mensen met een licht verstandelijke beperking (LVB) bij de aanpak van financiële problemen<sup>16</sup> blijkt dat mensen met een LVB in de problemen komen door oorzaken die bij ieder ander ook tot schuldenproblematiek leiden: gebeurtenissen (life-events), omgeving (slechte economische situatie, een harde opstelling van schuldeisers) en gedrag (beperkte financiële vaardigheden om problemen soepel op te lossen). Tegelijkertijd beschrijven ook zij nadrukkelijk de eigen LVB-dynamiek die tot uitdrukking komt in de interviews met de respondenten. Oorzaken van financiële problemen die vaker voorkomen zijn onvoldoende overzien van risico's en consequenties van het eigen handelen, financieel misbruik door de kwetsbaarheid die een LVB vaak met zich meebrengt en te hoge bureaucratische eisen die gesteld worden aan mensen om gebruik te maken van voorzieningen die kunnen voorkomen dat zij in financiële problemen terechtkomen, zoals toeslagen of het minimeleid. De LVB-doelgroep is niet hetzelfde als de laaggeletterde doelgroep, maar er is mogelijk wel een overlap. Of de oorzaken uit het onderzoek onder LVB bij laaggeletterden ook een rol spelen is niet bekend. Voorliggend onderzoek gaat hier nader op in.

---

<sup>12</sup> Mesis is een screeningsinstrument voor schuldhulpverlening en beschermingsbewind. De vragenlijst geeft inzicht in motivatie, zelfregie, overtuigingen, gedrag, vaardigheden, leerbaarheid en verstandelijke vermogens.

<sup>13</sup> Mesis (2016). Over de relatie tussen lees- en rekenvaardigheden en financiële problemen. Madern, Jungmann, van Geuns.

<sup>14</sup> Panteia (2015). Huishoudens in de rode cijfers. Westhof, de Ruig, Kerckhaert.

<sup>15</sup> Panteia (2015). Huishoudens in de rode cijfers. Westhof, de Ruig, Kerckhaert

<sup>16</sup> Hogeschool Utrecht, Hogeschool Leiden, SBCM, Mee NL (2018). Verkenning van de ondersteuningsbehoefte van mensen met een licht verstandelijke beperking bij de aanpak van financiële problemen ter bevordering van hun arbeidsmarktparticipatie. Jungmann, Kaal, den Hartogh, Fermin.

### 3 De invloed van taal en/of rekenen op schulden volgens de deelnemers

Er is met elf mensen gesproken over het ontstaan van hun schulden, de invloed van laaggeletterdheid op deze schulden, de manier waarop de schulden zijn aangepakt en wat zij anders hadden gedaan met de kennis van nu. De laaggeletterdheid van de geïnterviewden is niet in alle gevallen objectief vastgesteld. In dit onderzoek wordt laaggeletterden gedefinieerd als mensen die ofwel een indicatie laaggeletterdheid hebben gehad op de Taalmeter 2F, Taalambassadeur zijn of wel op een andere manier zelf aangegeven hebben veel moeite te hebben met lezen en/of schrijven.

Hieronder worden de resultaten uit deze elf interviews besproken<sup>17</sup>. Om privacy redenen zijn fictieve namen gebruikt voor de deelnemers van het onderzoek.

De rode draad uit de interviews is dat de oorzaken voor het ontstaan van de schulden divers is. De oorzaken die genoemd worden zijn: beperkt inzicht in de administratie, misbruik van vertrouwen, familie helpen, laag inkomen en overige oorzaken. Moeite met lezen, schrijven en/of rekenen heeft grote invloed op de snelheid waarmee beginnende schulden uitgroeien tot problematische schulden. Laaggeletterdheid heeft er in veel gevallen voor gezorgd dat de schuld verergerde. Een kwart van de geïnterviewden geeft aan dat de brieven van instanties te moeilijk zijn voor laaggeletterden. Verschillende geïnterviewden geven aan dat het had geholpen als de instanties waarbij ze een schuld hadden, tijdig persoonlijk contact hadden opgenomen. Volgens meerdere geïnterviewden moet er meer bekendheid komen over laaggeletterdheid bij instanties die in contact staan met de burger.

Hieronder wordt ingegaan op de ontstaansgeschiedenis van de schulden. Vervolgens wordt in kaart gebracht hoe de schulden voorkomen hadden kunnen worden en worden de ondersteuningsbehoeften van de deelnemers uiteengezet.

#### 3.1 Ontstaansgeschiedenis van schulden

De ontstaansgeschiedenis van de schulden van de mensen die deelnamen aan dit onderzoek is divers. Hieronder wordt specifiek ingegaan op de ontstaansgeschiedenis van de schulden van de geïnterviewden. Het is van belang op te merken dat dit de beleving van de respondent is.

##### *Geen inzicht in administratie*

Drie deelnemers geven aan dat de schulden zijn ontstaan door beperkt overzicht van inkomsten en uitgaven. Hierdoor werd meer besteed dan binnenkwam. Zo vertelt Gerda dat ze bewust pinde en niet met contant geld betaalde omdat ze niet goed kon tellen. Ze dacht dat zo lang haar pinpas het toeliet, ze de dingen gewoon kon betalen. Ze wist niet dat ze meer besteedde dan binnenkwam. Door het gebrek aan overzicht ontstond uiteindelijk roodstand bij haar bank. In het geval van Gerda is laaggeletterdheid een mede-oorzaak voor het ontstaan van de schuldsituatie. Maar ook is niet iedereen juist geïnformeerd. Ishana vertelt dat ze niet wist dat ze zelf haar adreswijziging door moest geven aan schuldeisers toen ze naar een andere stad verhuisde.

---

<sup>17</sup> De portretten van de elf mensen die voor dit onderzoek geïnterviewd zijn, worden weergegeven in hoofdstuk 6.

Ook Julia is in de schulden terecht gekomen doordat ze niet op de hoogte was. In dit geval was het niet onwetendheid, maar was zij niet op de hoogte gesteld door de school van haar zoon. Ze ontving toeslagen van de Belastingdienst, maar omdat haar zoon inkomsten had via zijn BBL-opleiding had ze er eigenlijk geen recht op. Julia was echter niet op de hoogte van de inkomsten van haar zoon en had op de hoogte gesteld moeten worden door de school, omdat haar zoon minderjarig was.

#### *Misbruik door kwetsbaarheid*

Bij twee geïnterviewden is misbruik gemaakt van hun kwetsbaarheid. Zo vertelt Safia dat haar inmiddels ex-man haar naam gebruikte om leningen af te sluiten. Hijzelf kon geen leningen meer afsluiten omdat hij een BKR-registratie had. Zij zette haar handtekening onder deze documenten. Ze kon zelf niet lezen, maar vertrouwde haar ex-man op zijn woord. Uiteindelijk bleef zij bij de scheiding met een hoge schuld achter. Ook bij Stijn zijn de schulden ontstaan omdat hij zijn inmiddels ex-vrouw vertrouwde. Hij werkte en zij was verantwoordelijk voor de administratie en financiën van het gezin. Hij kon namelijk niet lezen en schrijven. Hoewel hijzelf zuinig was met geld, was zijn ex-vrouw dat niet. Ze kon niet met geld omgaan waardoor het gezin in de schulden kwam. Na de scheiding bleef hij hierdoor ook achter met schulden. Na de scheiding ontving Stijn nog steeds rekeningen van abonnementen die op zijn naam waren afgesloten maar waar hij niets van wist. Hij verdenkt zijn ex-vrouw, omdat zij al zijn gegevens nog heeft. In deze gevallen is laaggeletterdheid een mede-oorzaak van de schuldsituatie, omdat deze deelnemers door hun laaggeletterdheid de acties van anderen moeilijker kunnen beoordelen waardoor van hun kwetsbaarheid misbruik wordt gemaakt.

#### *Familie helpen*

Twee geïnterviewden geven aan geld te hebben geleend aan familie waardoor ze zelf in de problemen kwamen. Door de lening konden ze uiteindelijk hun eigen vaste lasten niet meer betalen. Laura en Frans konden niet goed met geld omgaan en door de lening aan een familielid werd het alleen maar lastiger.

#### *Laag inkomen*

Allen geven aan dat als je eenmaal in de schulden terecht komt de kuil steeds dieper wordt en het lastig is om hieruit te komen. De geïnterviewden hebben het allen niet breed en door de schulden wordt het betalen van nieuwe rekeningen ook steeds lastiger waardoor de schulden opstapelen. Kees geeft aan dat dit de oorzaak is van zijn schuldsituatie. Zijn inkomen was te laag en extra kosten zorgden ervoor dat het moeilijker werd om alles te betalen. Toen hij in een moeilijke situatie zat door zijn depressie en zorgen voor inmiddels ex-vriendin met Borderline kwam hij alleen maar dieper in de schulden.

#### *Overige oorzaken*

Bovenstaande casussen zijn relatief vergelijkbaar, maar enkele casussen vallen hierbuiten. Kamal vertrok naar het buitenland voor een vakantie, maar bleef langer weg. Bij zijn vertrek heeft hij zijn huur en zorgverzekering niet opgezegd. Vanuit het buitenland kon hij deze rekeningen niet betalen en kwam hij in de schulden terecht.

Ishana geeft aan slachtoffer te zijn van DigiD fraude. Hierdoor heeft ze een hoge schuld bij de kinderopvang opgelopen. De politie heeft hier onderzoek naar gedaan, maar omdat de naam van de fraudeur niet bekend is, blijft de schuld op haar naam staan.



## 3.2 Het voorkomen van schulden

Moeite met lezen, schrijven en/of rekenen heeft grote invloed op de snelheid waarmee beginnende schulden uitgroeien tot problematische schulden. Laaggeletterdheid heeft er in veel gevallen voor gezorgd dat de schuld verergerde. Maar ook wachten geïnterviewden soms te lang met het inschakelen van hulp waardoor de schulden oplopen.

### *Invloed van moeite met lezen en schrijven*

Zo vertelt Hans dat zijn schulden wellicht niet zo hoog waren opgelopen als hij de brieven die hij hierover ontving, begrepen had. Wellicht had hij dan ook eerder aan de bel getrokken. Hetzelfde geldt voor Frans. Hij raakt in paniek wanneer hij brieven niet begrijpt en stopt ze daarom weg. Door beter te leren lezen en schrijven zal dit in de toekomst voorkomen kunnen worden. Ook twee andere geïnterviewden geven aan dat als ze geen moeite hadden gehad met lezen en schrijven ze niet in (zulke hoge) schulden hadden gezeten. Als Safia had kunnen lezen, had ze de leningen voor kopen op afbetaling niet ondertekend bijvoorbeeld. Zij heeft deze documenten nu uit vertrouwen ondertekend. Had ze eerder kunnen lezen en schrijven dan was ze niet zo afhankelijk geweest van haar ex-man.

## 3.3 Ondersteuningsbehoefte van laaggeletterden met schulden

Er is gesproken met zowel laaggeletterden die momenteel nog in de schulden zitten als laaggeletterden die inmiddels geen schulden meer hebben. Allen is gevraagd naar hun ondersteuningsbehoefte.

### *Brieven*

Een kwart van de geïnterviewden geeft aan dat de brieven van instanties te moeilijk zijn voor laaggeletterden. Er worden vaak overbodig moeilijke woorden gebruikt. Laaggeletterden moeten de brieven meermaals lezen en dan komt het nog regelmatig voor dat ze de inhoud van de brief niet begrijpen. Waar sommigen hun omgeving daarna om hulp vragen, zijn er ook geïnterviewden die zich te veel schamen dat ze moeite hebben met lezen, schrijven en/of rekenen en daarom geen hulp inschakelen. En dan gaat het van kwaad tot erger.

Hans adviseert om de tekst voor brieven te laten testen door laaggeletterden. De gemeentelijke brieven kunnen bijvoorbeeld simpeler geschreven worden. Laaggeletterden kunnen gemeenten daarbij helpen.

### *Persoonlijk contact en digitalisering*

Verschillende geïnterviewden geven aan dat het had geholpen als de instanties waarbij ze een schuld hadden, tijdig persoonlijk contact hadden opgenomen. Instanties sturen vaak enkel (meerdere) brieven, maar deze worden niet altijd begrepen door laaggeletterden met schulden. Door persoonlijk contact op te nemen, zullen zij de situatie beter begrijpen en sneller in actie kunnen komen.

Persoonlijk contact is via de digitale wereld niet mogelijk. Bij een aantal geïnterviewden bestaat de angst dat door de digitalisering laaggeletterden steeds meer in de problemen komen. Zo vinden meerdere geïnterviewden het gebruik van DigiD lastig. Laaggeletterden moeten anderen vragen hen hiermee te helpen, maar daarbij bestaat de kans dat hier misbruik van wordt gemaakt. Stijn stelt dat er tevens minder kantoren zijn van instanties, zoals banken. Hierdoor is het lastig om even bij een kantoor langs te gaan voor hulp.

### *Signaleringsfunctie*

Volgens meerdere geïnterviewden moet er meer bekendheid komen over laaggeletterdheid bij instanties die in contact staan met de burger. Eén van de geïnterviewden geeft aan dat deze organisaties, zoals de huisartsenpraktijk, een signaleringsfunctie hebben. Als deze organisaties merken dat burgers moeite hebben met lezen, schrijven en/of rekenen zouden ze hen moeten informeren en adviseren over taalcursussen. Laaggeletterdheid kan bijvoorbeeld gesignaleerd worden door na een gesprek de burger te vragen om in de eigen bewoording te vertellen wat zojuist besproken is.

Laaggeletterden schamen zich vaak voor het feit dat ze moeite hebben met taal en/of rekenen. Enkele geïnterviewden geven aan dat ze de stap hebben gezet om hun laaggeletterdheid aan te pakken omdat degenen die hen erover aansprak dat met begrip en zonder oordeel deed. Hierdoor verminderde het schaamtegevoel dat ze hadden. Dit geeft het belang aan van het bespreken van laaggeletterdheid zonder oordelen en met respect. Laat de laaggeletterde zien dat het niet erg is dat ze de taal- en/of rekenvaardigheden niet goed beheersen en help hen op weg om het aan te pakken.

## 4 Conclusies en aanbevelingen

In dit hoofdstuk wordt de informatie uit de voorgaande hoofdstukken samengebracht en antwoord gegeven op de onderzoeksvragen. In de laatste paragraaf doen we aanbevelingen op basis van de conclusies.

### 4.1 Hoofdvraag

De hoofdvraag van dit onderzoek luidt als volgt: *In hoeverre worden schulden van laaggeletterden beïnvloed doordat deze mensen onvoldoende taal- en/of rekenvaardig zijn?*

De oorzaken voor het ontstaan van de schulden van de deelnemers uit dit onderzoek zijn divers. De oorzaken die genoemd worden zijn: beperkt inzicht in de administratie, misbruik door kwetsbaarheid, familie helpen, laag inkomen en overige oorzaken. Er zijn twee oorzaken die een duidelijke relatie hebben met laaggeletterdheid, namelijk:

- Beperkt inzicht in de administratie. Moeite met lees-, schrijf- en/of rekenvaardigheden zorgt er bij drie deelnemers voor dat er onvoldoende inzicht is in de administratie. De portretten laten zien dat meerdere individuen geen overzicht hadden van hun inkomsten en uitgaven, waardoor ze uiteindelijk in de financiële problemen kwamen.
- Misbruik door kwetsbaarheid. Laaggeletterden zijn meer afhankelijk van anderen dan burgers die geen moeite hebben met taal- en/of rekenvaardigheden. Deze afhankelijkheid maakt laaggeletterden kwetsbaar. Uit dit onderzoek blijkt dat bij twee deelnemers misbruik gemaakt is van de kwetsbaarheid van laaggeletterden door het sociaal netwerk.

Daarnaast laat dit onderzoek zien dat laaggeletterdheid invloed heeft op de omvang van de schulden. Moeite met taal en/of rekenen zorgt er in veel gevallen voor dat betalingsachterstanden uitgroeien tot problematische schulden.

Op basis van de elf portretten blijkt dat mensen die moeite hebben met lezen, schrijven en /of rekenen zich vaak schamen dat ze moeite hebben met taal- en/of rekenvaardigheden, hierdoor schakelen ze ook niet altijd gelijk hulp in.

Deze resultaten tonen een duidelijke overlap met de resultaten uit het tweede rapport van het onderzoeksproject Lezen ≠ Begrijpen. Ook uit het onderzoeksproject Lezen ≠ Begrijpen komt naar voren dat laaggeletterden met schulden moeite hebben met het begrijpen van de geschreven taal. Een barrière die de omgang met schulden bemoeilijkt. Net zoals in dit onderzoek geven de deelnemers uit dat onderzoek aan dat brieven vaak te moeilijk zijn. Ze bevatten specifieke termen en zijn lang niet altijd afgestemd op de aanwezige leesvaardigheden van mensen. Voorliggend onderzoek voegt hieraan toe dat nu meer kennis is verkregen van de oorzaken van het ontstaan van een schuldsituatie bij laaggeletterden.

## 4.2 Deelvragen

De deelvragen worden hieronder beantwoord.

### *Wat is de ontstaansgeschiedenis van deze schulden?*

De schulden van de geïnterviewden zijn door verschillende situaties ontstaan. Wel kunnen de oorzaken gecategoriseerd worden in de volgende categorieën:

- Geen inzicht in administratie: schulden zijn ontstaan omdat drie geïnterviewden geen overzicht hadden van hun inkomsten en uitgaven. Ook heeft onwetendheid over doorgeven van adreswijzigingen en geen kennis over veranderingen in de huishoudelijke inkomsten voor schulden gezorgd.
- Misbruik door kwetsbaarheid: schulden zijn ontstaan doordat geïnterviewden hun familie en/of vrienden vertrouwden. Hier is misbruik van gemaakt waardoor geïnterviewden zelf in de schulden kwamen.
- Financiële hulp bieden aan familie: schulden zijn ontstaan doordat geïnterviewden hun familie financieel hebben geholpen maar dit geld eigenlijk niet konden missen.
- Laag inkomen: schulden zijn ontstaan doordat het lage inkomen de (extra) kosten niet dekken. Eenmaal in de schulden wordt het van kwaad tot erger.
- Overige oorzaken, zoals DigiD fraude en vertrek naar het buitenland zonder het opzeggen van de huur en zorgverzekering.

### *Wat is de invloed van laaggeletterdheid op het ontstaan en omgaan met schulden?*

Er zijn twee oorzaken voor het ontstaan van de schulden die een duidelijke relatie hebben met laaggeletterdheid, namelijk:

- Beperkt inzicht in de administratie. Moeite met lees-, schrijf- en/of rekenvaardigheden zorgt er bij drie deelnemers voor dat er onvoldoende inzicht is in de administratie. De portretten laten zien dat meerdere individuen geen overzicht hadden van hun inkomsten en uitgaven, waardoor ze uiteindelijk in de financiële problemen kwamen.
- Misbruik door kwetsbaarheid. Laaggeletterden zijn meer afhankelijk van anderen dan burgers die geen moeite hebben met taal- en/of rekenvaardigheden. Deze afhankelijkheid maakt laaggeletterden kwetsbaar. Uit dit onderzoek blijkt dat bij twee deelnemers misbruik gemaakt is van de kwetsbaarheid van laaggeletterden door het sociaal netwerk.

Daarnaast laat dit onderzoek zien dat laaggeletterdheid invloed heeft op de omvang van de schulden. De geïnterviewden waren niet in staat om de brieven te lezen die zij kregen naar aanleiding van de schulden. Hadden ze deze wel begrepen, dan hadden ze in elk geval mogelijkheden gehad om de schulden eerder aan te pakken waardoor de schulden minder hoog waren geweest. Het is aan de hand van dit onderzoek niet te zeggen of ze daarmee daadwerkelijk geholpen waren. Wel is zeker dat laaggeletterdheid een belemmering vormt.

### *Wat is de ondersteuningsbehoefte van laaggeletterden met schulden?*

Laaggeletterden met schulden zien graag dat brieven vanuit bijvoorbeeld gemeenten en de Belastingdienst gemakkelijker worden opgesteld. Er wordt nu nog te veel jargon gebruikt, waardoor laaggeletterden brieven waarin ze geïnformeerd worden over hun schulden niet begrijpen. Hierdoor kunnen schulden oplopen. Dit komt tevens terug in de tweede onderzoeksrapportage van Lezen ≠ Begrijpen. In dat onderzoek is ook geconcludeerd dat de communicatie duidelijker moet. De inhoud en de structuur van de brieven moet aangepast worden. Deelnemers zien graag korte en eenduidige brieven met simpele woorden met een duidelijke structuur door kopjes en bulletpoints te gebruiken. Waar mogelijk zouden stukken tekst vervangen kunnen worden door kleine, begrijpelijke plaatjes.

Daarnaast hebben deelnemers van voorliggend onderzoek de behoefte aan meer persoonlijk contact. Nu worden vaak meerdere brieven gestuurd, maar wordt nooit persoonlijk contact opgenomen. Voor mensen die moeite hebben deze brieven te begrijpen, zou het helpen als de instantie ook telefonisch contact zouden opnemen of langs zouden komen. Op deze manier worden laaggeletterden op een meer begrijpelijke manier op de hoogte gesteld van de situatie. Ook deze ondersteuningsbehoefte bevestigt de conclusies van de meest recente onderzoeksrapportage van Lezen ≠ Begrijpen. Daarin bleek ook dat laaggeletterden met schulden meer behoefte hebben aan persoonlijk contact. Door persoonlijk contact in plaats van brieven wordt hen duidelijker wat ze moeten doen. Daarnaast komt uit datzelfde onderzoek naar voren dat laaggeletterden met schulden graag een vast aanspreekpunt hebben bij het oplossen van hun financiële problemen.

Geïnterviewden uit voorliggend onderzoek geven daarnaast aan dat er meer bekendheid moet komen over laaggeletterdheid bij instanties die dicht bij de burger staan. Deze instanties zouden een signaleringsfunctie moeten vervullen en een oogje in het zeil moeten houden. Wanneer bijvoorbeeld een medewerker van de schuldsanering het idee heeft dat laaggeletterdheid speelt bij de burger dan zou hij deze moeten adviseren en informeren over de mogelijkheden om dit aan te pakken. Ook als schuldsanering de burger zelf niet verder kan helpen. Wanneer laaggeletterdheid aangepakt wordt, kan voorkomen worden dat beginnende schulden problematisch worden.

### 4.3 Aanbevelingen

Op basis van de resultaten zijn de volgende aanbevelingen voor Stichting Lezen & Schrijven geformuleerd.

- Uit de interviews komt het beeld naar voren dat laaggeletterden met schulden kwetsbaar zijn. Net als bij het recent uitgebrachte onderzoek onder mensen met een lichtverstandelijke beperking blijkt ook hier dat misbruik van vertrouwen een belangrijke factor is bij het ontstaan van een schuldsituatie. Het is aan te bevelen vervolgonderzoek te doen naar hoe dit misbruik precies ontstaat en wat aangrijpingspunten zijn om laaggeletterden op dit punt meer weerbaar te maken.
- Het is belangrijk om bij de aanpak van schulden bij laaggeletterden in te zetten op het aanleren van financiële vaardigheden zodat schulden niet opnieuw ontstaan. Daarbij is inleven door de professional (schuldhulpverlener) in de problematiek een randvoorwaarde. Mensen zijn zich lang niet altijd bewust dat ze bepaalde vaardigheden missen. Met het bieden van goed les materiaal ben je er dus niet. Er is tijd nodig om mensen bewust te maken dat een gedragsverandering nodig is. Een training voor schuldhulpverlening omgaan met laaggeletterdheid en schulden kan hiervoor ontwikkeld worden door gemeenten met behulp van Stichting Lezen & Schrijven.
- Door schaamte duurt het lang voordat laaggeletterden met schulden hulp zoeken. Ze zijn gebaat bij een meer outreachende aanpak en persoonlijk contact. Door als Stichting Lezen & Schrijven hierover het gesprek aan te gaan met gemeenten (afdelingen schuldhulpverlening, maar ook afdelingen Wmo, welzijn, werk en inkomen) kan een beter beeld verkregen worden hoe deze outreachende aanpak nu al in gemeenten aanwezig is en wat mogelijkheden zijn om deze aanpak te versterken.
- Meer bekendheid over laaggeletterdheid bij instanties die dichtbij de burger staan om laaggeletterdheid en de daarbij komende problemen (zoals schulden) te signaleren en snel aan te pakken. Als meer gemeenten in beleid en uitvoering meer aandacht hebben met hun ketenpartners over signaleren en doorverwijzen van laaggeletterden kunnen meer laaggeletterden bereikt worden en kunnen problematische schulden mogelijk voorkomen worden. Een aanbeveling voor Stichting Lezen & Schrijven is om gemeenten het belang hiervan

te laten inzien en goede voorbeelden van gemeenten op te halen en ter inspiratie te verspreiden.

## Bijlage 1 – De portretten

In bijlage 1 worden de portretten van de respondenten weergegeven die geïnterviewd zijn voor dit onderzoek.





Gerda is een vrouw van 49, bijna 50 jaar. Ze is vroeger veel gepest op school, omdat ze moeite had met lezen, schrijven en rekenen. Op school mocht ze vaak alleen de planten water geven. Op haar zeventiende kreeg Gerda een ernstig auto-ongeluk. Hieraan hield ze hersenletsel over. Gerda heeft hierdoor opnieuw moeten leren lezen en schrijven, terwijl dit zonder hersenstelsel al erg lastig was voor haar. Rond haar negentiende is ze met school gestopt, omdat het te moeilijk was. Gerda kreeg toen een indicatie sociale werkvoorziening. Sindsdien heeft ze altijd gewerkt en verschillende banen gehad. Op dit moment heeft Gerda geen werk, omdat haar contract in de ouderenzorg onlangs niet is verlengd.

Gerda is op een jonge leeftijd met haar eerste man getrouwd en kreeg drie kinderen. Inmiddels is zij van hem gescheiden. Na de scheiding werd Gerda depressief. Niet alleen had ze moeite met haar scheiding, maar ook vond ze het heel erg dat ze haar kinderen niet kon voorlezen. Toen iemand haar vertelde over volwassenonderwijs is ze stapsgewijs weer opnieuw onderwijs gaan volgen. Uiteindelijk heeft Gerda haar certificaten Nederlands, Engels en computerles behaald.

## Schulden

Na haar scheiding kreeg Gerda een nieuwe vriend (inmiddels ex-vriend) waarbij ze al gauw introk. In die tijd ging het helemaal mis. Haar vriend had veel en hoge schulden, maar hij deed eigenlijk geen moeite om uit de schulden te komen. Hij maakte zijn post niet open waardoor het van kwaad tot erger ging. Gerda probeerde hem te helpen en maakte de post wel open, maar doordat ze moeite met lezen had, begreep ze de brieven niet goed. Om de brieven beter te begrijpen, belde Gerda de betreffende instanties. Deze telefoongesprekken zorgde er wel voor dat ze de brieven beter begreep, maar niet goed genoeg om haar vriend te helpen bij het oplossen van zijn schulden. Ze dacht dat haar vriend het beste met haar voor had, maar uiteindelijk heeft hij haar voorgelogen. Hij vertelde dat een deurwaarder inzicht moest hebben in haar inkomsten en uitgaven. Dat bleek later een leugen. Haar vriend had geen inzicht in haar financiën omdat ze hun uitgaven en inkomsten gescheiden hielden. Gerda vertrouwde haar vriend en gaf hem toegang tot haar financiën. Uiteindelijk bleek dat haar vriend haar spaargeld gebruikte om onder meer de huur te betalen. Op deze manier heeft haar vriend haar spaargeld afgenomen.

Gerda bouwde in dezelfde tijd ook zelf een schuld op bij haar bank. Ze werkte en had daarom inkomen, maar had geen overzicht over de hoogte van haar inkomsten en haar uitgaven. Ze wist niet hoeveel geld ze binnenkreeg en hoeveel geld eruit ging. Gerda dacht dat zo lang haar pinpas het toeliet, ze de dingen gewoon kon betalen. Ze betaalde bewust met de pinpas en niet met contant geld omdat ze niet goed kon tellen. Gerda gaf teveel uit dan dat ze aan inkomsten kreeg, maar wist dit niet. Door het gebrek aan overzicht ontstond uiteindelijk de roodstand. De post die Gerda hierover van de bank kreeg, begreep ze niet goed en de bank kwam niet bij haar langs, waardoor de roodstand opliep.

Gerda kwam op straat terecht. Het huis stond op naam van haar inmiddels ex-vriend en door de hoge huurachterstand volgde er een huisuitzetting. Twee jaar is Gerda toen dakloos geweest. In deze tijd had ze wel werk in de ouderenzorg. Na twee jaar op straat heeft Gerda de daklozenopvang om hulp gevraagd. Zij hebben haar geholpen bij het vinden van haar huidige woning. Daarnaast is ze via de sociale dienst bij de schuldhulpverlening terecht gekomen en begonnen met het terugbetalen van haar schuld bij de bank. Het gaat nu relatief goed met Gerda.

<sup>18</sup> In het kader van dit onderzoek is een fictieve naam gebruikt, maar dit betreft een Taalambassadeur.

Gerda heeft de schuld bij de bank inmiddels helemaal afgelost. Ze heeft nog wel nog steeds een budgetbeheerder die al haar rekeningen betaald. Ze krijgt €90 weekgeld om van te leven.

### **Moeite met taal en/of rekenen**

Ondanks het volgen van het volwassenonderwijs heeft Gerda nog steeds moeite met lezen, schrijven en rekenen. Door wat ze heeft meegemaakt met haar ex-vriend, weet ze hoe belangrijk het is om haar post te openen en lezen. De brieven vindt ze nog steeds erg ingewikkeld, omdat er veel woorden in staan die ze niet kent of begrijpt. Gerda zoekt deze woorden op in de Dikke van Dale, maar desondanks blijft ze veel van de woorden lastig vinden. De zinnen zijn lang en het lettertype klein. De woorden duizelen voor haar door de zwarte letters op een witte achtergrond. Bijna alles stuurt Gerda door naar haar budgetbeheerder, omdat ze zeker wil weten dat het klopt en dat ze het goed begrijpt. Gerda geeft aan dat dit ook haar eigen onzekerheid is afkomstig van de jaren dat ze op school werd gepest omdat ze moeite had met taal en rekenen.

Ook vindt Gerda het erg lastig dat alles tegenwoordig digitaal geregeld moet worden. Ze gebruikt zelf geen DigiD of internetbankieren, omdat ze dit moeilijk vindt. Gerda heeft veel liever menselijk contact, zodat ze zeker weet dat ze gehoord en begrepen wordt. Via de digitale wereld is dat niet mogelijk. Als ze zelf wel eens iets via Google opzoekt, raakt Gerda soms in paniek. Ze vindt het erg verwarrend welke link op Google ze moet aanklikken om de goede informatie te vinden. Als ze hier niet uitkomt, heeft ze vriendinnen die ze kan raadplegen om haar te helpen.

### **Relatie laaggeletterdheid en schulden**

De onwetendheid met betrekking tot roodstand, het gebrek aan overzicht van haar financiën, maar ook het vertrouwen in haar toenmalige vriend hebben ervoor gezorgd dat Gerda in de schulden kwam. Doordat ze moeite had met lezen, begreep ze de brieven van de bank over haar roodstand niet. Ze had graag gehad dat de bank persoonlijk contact had opgenomen bijvoorbeeld via de telefoon in plaats van alleen via brieven. Haar schuld was dan misschien niet zo ver opgelopen.

## Berend<sup>19</sup>

Berend is een alleenstaande man van 67 jaar. Hij is inmiddels met pensioen, maar werkt nog wel een aantal uur per week bij een stomerij. Hij gaat daarnaast één keer per week naar school om te leren lezen en schrijven.

Berend kon vroeger op school niet goed meekomen. Hij heeft nooit goed leren lezen en schrijven. De school besteedde geen (extra) aandacht aan Berend en het feit dat hij moeite had met lezen en schrijven en ook zijn ouders merkten het niet op. Op zijn veertiende is Berend gestopt met school en begonnen met werken. Hij heeft verschillende banen gehad in de tuinderij en de horeca.

### Schulden

Berend had gedurende een lange periode geen goed zicht op zijn inkomsten en uitgaven, omdat hij niet goed kon lezen en schrijven. Door gebrek aan overzicht ontstond een huurachterstand, maar ook betaalachterstanden voor gas, water, licht, en telefonie. De post die Berend kreeg van verschillende organisaties en instanties las hij niet. Zo ging het van kwaad tot erger. Uiteindelijk kwamen er deurwaarders bij hem aan de deur, maar toen waren zijn schulden al erg hoog opgelopen. Berend nam zelf niet al eerder contact op met instanties waar hij schulden had, omdat hij geen controle en overzicht had over zijn schulden.

Berend spaarde op een aparte rekening elke maand € 50. Hij heeft hier nooit gebruik van gemaakt. Een kennis van hem heeft hier misbruik van gemaakt. Zij kwam veel bij hem over de vloer en heeft hem zijn spaargeld afgenomen. Berend was hier niet van op de hoogte. Later had Berend dit geld kunnen gebruiken om zijn schulden mee af te betalen. Berend kon niet geloven dat zijn kennis op die manier misbruik van hem had gemaakt.

Een ontmoeting met een politieagent die bij hem aan deur kwam, heeft ervoor gezorgd dat Berend iets aan zijn laaggeletterdheid ging doen. De agent zei tegen hem "*Jongen zo kan het toch niet langer, ga leren lezen en schrijven*". De politieagent heeft Berend naar Slachtofferhulp verwezen. Slachtofferhulp heeft hem geholpen bij het op orde krijgen van zijn financiën. Vervolgens hebben ze hem verwezen naar een taal cursus. Toen is Berend begonnen met leren lezen en schrijven.

### Moeite met taal en/of rekenen

Voordat Berend begon met het leren lezen en schrijven, voelde hij zich een tweederangs burger. Het voelde alsof hij niet echt meedeed in de maatschappij. Hij was niet in staat om in de supermarkt producten en prijzen te lezen. Zo werd Berend gedwongen om maar wat te gokken. Er ging een hele wereld aan Berend voorbij omdat hij reclames en aanbiedingen niet meekreeg. Kort geleden is Berend pas voor het eerst met de trein gegaan, omdat hij nu in staat is de borden te lezen.

Inmiddels durft Berend zijn brievenbus weer open te maken en is hij zelf in staat om zijn post te lezen. Hij heeft hier geen moeite meer mee. Het enige wat hij nog lastig vindt, zijn de bijsluiters van zijn medicijnen. Als Berend af en toe toch nog moeite heeft met het lezen van post, dan vraagt hij een vriend om hulp. Nu durft hij wel om hulp te vragen, maar eerder schaamde Berend zich te veel voor zijn laaggeletterdheid.

---

<sup>19</sup> In het kader van dit onderzoek is een fictieve naam gebruikt, maar dit betreft een Taalambassadeur.

Berend gebruikt nog geen DigiD of OV-chipkaart. Dit is lastig, omdat hij nog steeds niet alles goed begrijpt. Berend is bang fouten te maken bij het aanvragen en gebruiken van een DigiD of OV-chipkaart. Hij is angstig om weer in de financiële problemen te komen als hij bijvoorbeeld een OV-chipkaart gaat gebruiken. Hij zou hierbij om hulp moeten vragen, maar Berend is bang dat iemand opnieuw misbruik van hem maakt. Internet bankieren gebruikt Berend wel. Hij heeft er een aantal betalingen automatisch instaan, zodat het betalen van rekeningen zeker goed gaat. Als iets onduidelijk is bij het Internet bankieren vraagt hij een goede vriend om hulp.

Voordat Berend hulp kreeg en leerde lezen en schrijven, had hij het idee dat hij de enige was die niet kon lezen en schrijven. Nu weet hij dat dit niet zo is. Zijn wereld is nu veel groter geworden. Berend geeft aan dat hij niet goed doorhad wat hij allemaal miste totdat hij leerde lezen en schrijven. Hij krijgt onbewust zoveel meer informatie binnen. Als Berend terugkijkt, had hij veel eerder moeten leren lezen en schrijven, en om hulp moeten vragen bij het op orde krijgen van zijn financiën.

### **Relatie laaggeletterdheid en schulden**

Als Berend terugkijkt, merkt hij op dat het niet nodig was geweest om in de schulden te komen. Hij werkte en had voldoende inkomsten. Door gebrek aan een overzicht van zijn inkomsten en uitgaven, gaf hij meer uit dan dat er binnenkwam. De post die Berend ontving van verschillende instanties waar hij schulden had, kon hij ook niet lezen. Dit zorgde ervoor dat zijn betalingsachterstanden schulden werden. Daarnaast is hem zijn spaargeld door een kennis afgenomen, waardoor hij dit niet kon gebruiken om zijn schulden af te betalen.

Berend had graag gehad dat de instanties bij het ontstaan van de betalingsachterstanden gelijk persoonlijk contact met hem hadden opgenomen. Wellicht dat het dan bij een achterstand was gebleven en hoge schulden voorkomen hadden kunnen worden.

# Kees

Kees is een 41-jarige man. Vroeger had hij moeite om te leren op de middelbare school. Hij heeft deze niet afgerond. Maar Kees was nog geen achttien jaar en daarom leerplichtig. Hij heeft daarom een breed opleidingsprogramma gevolgd waar hij onder andere leerde over fotografie, koken en fietstechniek. Daarna is Kees gaan werken. Hij heeft altijd alle banen aangenomen om ervoor te zorgen dat hij aan het werk bleef. Momenteel werkt Kees al dertien jaar bij een sociale werkvoorziening. Kees heeft een licht verstandelijke beperking.

## Schulden

Kees had een laag inkomen waar hij alles van moest betalen. Dat lukte niet altijd. Soms had hij moeite om alle rekeningen te betalen. Wanneer er extra kosten bij kwamen, zorgde dat voor problemen. Kees heeft eerder altijd de instanties gebeld om betaalregelingen te treffen. Dat ging ook altijd goed. Zijn moeder hielp hem daar mee. Totdat de rekeningen hem inhaalden. In dezelfde periode eiste zijn ex-vriendin met borderline al zijn aandacht op. Kees had veel onrust in zijn hoofd en zat aan het begin van een zware depressie. Op het moment dat de deurwaarders voor zijn deur stonden, heeft Kees hulp gezocht. Hij kon het op dat moment niet meer alleen oplossen en is naar maatschappelijk werk gegaan voor mensen met een licht verstandelijke beperking.

Kees werd een bewindvoerder geadviseerd. Zijn schuld was toen € 4.000, maar deze is daarna opgelopen tot boven de € 10.000. De bewindvoerder betaalde de rekeningen van Kees niet op tijd, waardoor de schulden opliepen. Kees kwam hierachter toen hij werd gebeld door de woningbouwvereniging. Die gaf aan dat rekeningen te laat betaald werden. Kees is toen met zijn begeleider van maatschappelijk werk bij de bewindvoerder gaan praten. Toch heeft hij de bewindvoerder een tweede kans gegeven. Kees wil stress en negatieve energie zoveel mogelijk ontlopen en legt zich bij de situatie neer. Het is nu eenmaal zo gelopen. Nu zit Kees bij Kredietbank Nederland. De komende drie jaar zal hij zijn schuld afbetalen.

## Moeite met taal en/of rekenen

Kees heeft een leerachterstand doordat hij de middelbare school niet heeft afgemaakt. Tegenwoordig krijgen leerlingen de lesstof op basis van hun eigen niveau, maar dat was vroeger niet zo. Alle leerlingen kregen dezelfde lesstof op hetzelfde tempo. Voor sommige leerlingen, zoals voor Kees, lag dit tempo te hoog.

Kees merkt dat hij moeite heeft met schrijven. Uit de Taalmeter die Kees onlangs bij de Kredietbank heeft ingevuld, blijkt echter dat hij ook moeite heeft met begrijpend lezen. Hij ervaart dit zelf niet zo. Kees geeft aan dat hij de brieven die hij krijgt goed begrijpt. Onlangs is iemand van het zorgteam van de gemeente langs geweest om over zijn laaggeletterdheid te praten. Kees gaat nu een taal cursus bij het Taalhuis volgen om zijn lezen en schrijven te verbeteren.

Kees geeft aan dat veel zaken tegenwoordig via het Internet geregeld moeten worden. Hij voelt zich hier niet helemaal op zijn gemak bij. Hij beheert zijn DigiD niet. Dat heeft hij voor de zekerheid uit handen gegeven, zodat alles goed verloopt. Zijn begeleider bij maatschappelijk en de bewindvoerder helpen hem met het regelen van dergelijke zaken.

## Relatie laaggeletterdheid en schulden

Het lage inkomen van Kees heeft ervoor gezorgd dat hij in de schulden terecht kwam. Hij geeft aan dat zijn laaggeletterdheid geen enkele invloed heeft gehad op zijn schulden. Kees had altijd moeite om zijn rekeningen en eventuele extra kosten te betalen van zijn inkomen. Hij zorgde altijd voor

betaleregelingen en betaalde op die manier zijn schulden af. Totdat het hem te veel werd. Kees had te veel aan zijn hoofd en heeft uiteindelijk een bewindvoerder om hulp gevraagd. Achteraf gezien had Kees liever nooit hulp gevraagd van deze bewindvoerder. Hij had liever familie gevraagd om te helpen. Die hebben dat toen ook aangeboden, maar Kees vertrouwde de bewindvoerder. Zonder deze bewindvoerder was hij allang uit de schulden geweest en had hij ook een beetje spaargeld gehad.

Julia is 54 jaar en moeder van twee volwassen zoons. Ze heeft de basisschool afgerond en is daarna naar de huishoudschool gegaan. Op haar zestiende moest Julia van haar moeder aan het werk. Ze heeft verschillende banen gehad. Nu werkt Julia als begeleider voor het vervoer van kinderen met een beperking. Julia woont in de Randstad, maar binnenkort trekt ze in bij haar vriend in Friesland.

## Schulden

De schulden van Julia zijn ontstaan doordat ze niet op de hoogte was van het inkomen van haar zoon. Haar zoon was toen zestien jaar. Hij was vaak afwezig op school. Na een gesprek tussen hem en zijn coach is besloten om hem over te plaatsen naar een andere school. Julia was niet op de hoogte van dit besluit. Haar zoon was minderjarig en daarom had Julia op de hoogte gesteld moeten worden. Zij werd pas ingelicht toen haar zoon al was aangemeld op de andere school. Op de andere school werd leren en werken gecombineerd. De zoon ontving hier ook een salaris voor. Ook hier wist Julia niets van. Ze geeft aan dat het haar niet goed is uitgelegd.

Omdat haar zoon een inkomen had en bij Julia in huis woonde, had Julia eigenlijk geen recht op de toeslagen die zij ontving. Het huishoudelijke inkomen was nu hoger dan bekend was bij de Belastingdienst. Twee jaar nadat de zoon naar een andere school was gegaan, kreeg Julia een brief van de Belastingdienst. Ze moest het hele bedrag van € 4.000 dat ze ontvangen had aan toeslagen terugbetalen. Ook werd Julia gekort op haar bijstandsuitkering.

Julia kon zelf niets aan de schuld doen. Ze is ook erg geschrokken van de hele situatie. Toen ze de brief van de Belastingdienst ontving, heeft ze hulp gevraagd bij een organisatie voor maatschappelijk werk. Deze organisatie kon haar uiteindelijk niet helpen. Julia vindt dat ze daar slecht is behandeld. Nu betaalt ze de schuld zelf in termijnen af. Ze verwacht de schuld binnen twee jaar af te betalen. Ze krijgt geen hulp, maar heeft alle vertrouwen dat het goed komt.

De afgelopen tijd is Julia ook gekort geweest op haar bijstandsuitkering. Nu ontvangt ze nog maar € 200 per maand. Ze snapt niet waarom en zoekt het nu uit.

## Moeite met taal en/of rekenen

Julia heeft dyslexie. Ze heeft deze diagnose pas later in haar leven gekregen. Vroeger op school was dat niet bekend. In de loop van de jaren kreeg Julia steeds meer moeite met lezen en schrijven. Ze volgde geen opleiding en las ook niet veel. Hierdoor is haar taalniveau achteruit gegaan.

Rond haar 48<sup>ste</sup> kreeg Julia een heftig auto-ongeluk. De huisarts heeft haar naar een revalidatiecentrum gestuurd. Daar kwamen ze erachter dat Julia moeite had met lezen. Zij hebben haar doorgestuurd naar school. Julia is toen voor ongeveer drie jaar weer naar school gegaan. Ze is van mening dat het vooral voor autochtone Nederlanders moeilijk is om te bekennen dat ze moeite hebben met taal. Maar zonder schaamtegevoel kun je veel meer bereiken, zegt Julia. Daarom is ze erg blij dat ze uiteindelijk weer terug is gegaan naar school.

Julia vindt de brieven van de gemeente maar ook van andere organisaties nog steeds te moeilijk. Er staan veel dure woorden in. Wanneer Julia de brieven niet begrijpt, vraagt ze haar zus om hulp.

<sup>20</sup> In het kader van dit onderzoek is een fictieve naam gebruikt, maar dit betreft een Taalambassadeur.

### Relatie laaggeletterdheid en schulden

Julia heeft een schuld bij de Belastingdienst gekregen, omdat ze niet wist dat haar zoon salaris ontving. Gezien de leeftijd van haar zoon (zestien jaar) had de school haar op de hoogte moeten stellen. Dat is niet goed gebeurd. Julia wist daardoor niet dat haar zoon geld verdiende. Doordat het totale huishoudinkomen steeg, had ze geen recht meer op de toeslagen die ze ontving van de Belastingdienst. Dit geld moet ze terugbetalen. Haar moeite met taal is dus niet de directe oorzaak van haar schuld. Wel zegt Julia dat ze minder stevig in haar schoenen stond omdat ze laaggeletterd was. Hierdoor heeft ze bij de school minder goed doorgevraagd. Julia is ook blij dat ze in die periode wel al op school zat. Anders was de brief van de Belastingdienst misschien in de prullenbak beland. Dan was de schuld misschien ook veel hoger opgelopen.



## Laura en Frans

Laura en Frans zijn een stel. Ze kennen elkaar van de dagbesteding voor mensen met een lange afstand tot de arbeidsmarkt waar ze allebei werken. Ze wonen sinds 2007 samen.

Frans is 46 jaar. Hij heeft PDD-NOS. Hij heeft speciaal basisonderwijs en praktijkonderwijs gevolgd. Daarna heeft Frans twee opleidingen in de groenvoorziening afgerond. Hij heeft lange tijd in de groenvoorziening gewerkt, totdat hij naar een andere stad verhuisde. Hij heeft lange tijd thuisgezeten omdat hij geen werk kon vinden. Nu werkt hij al enige tijd bij de dagbesteding waar hij Laura heeft ontmoet.

Frans heeft twee jaar in een begeleid wonen voorziening gewoond. Dat is geen fijne ervaring geweest, omdat Frans weinig zelf kon beslissen. Hij had het gevoel dat alles hem uit handen werd genomen, van het betalen van rekeningen tot het voeren van een huishouden. Frans heeft hierdoor niet goed voor zichzelf leren zorgen.

Laura is 57 jaar. Ze heeft drie dochters uit een eerdere relatie en zes kleinkinderen. Laura heeft de basisschool en huishoudschool voltooid. Ze werkt al tien jaar bij hetzelfde bedrijf als Frans. In 2007 hebben Laura en Frans een auto-ongeluk gehad. Laura heeft hier een hersenbeschadiging aan overgehouden. Haar korte termijn geheugen is aangetast. Als Laura iets leest dan weet ze het vijftien minuten later niet meer.

### Schulden

Laura heeft aan één van haar dochters veel geld geleend. Deze dochter was verslaafd. Eigenlijk kon Laura het geld niet missen, maar ze wilde haar dochter helpen. Hierdoor ontstonden er financiële problemen. Het bedrijf waar Laura werkt, hielp haar om de ontstane schulden beetje bij beetje af te betalen door de dagvergoedingen in te houden. Ondertussen kwamen er steeds meer rekeningen. Laura en Frans konden deze niet betalen en de schulden stapelden zich op.

Ze hebben hulp heel lang afgehouden. Laura wilde het zelf oplossen. Maandenlang heeft ze zelf gekeken waar ze minder aan konden besteden, zodat ze de schulden konden afbetalen. Dat ging prima, maar er moest dan geen onverwachte rekening komen want dat hadden ze dat niet kunnen betalen. Via het gebiedsteam heeft Laura uiteindelijk hulp geaccepteerd. Laura en Frans kregen eerst een SchuldHulpMaatje. Dat heeft maar drie maanden geduurd. Daarna kreeg hun SchuldHulpMaatje een betaalde baan. Laura vond dat vervelend. Er kwam niemand voor terug en ze hadden net een overzicht van de financiën gemaakt. Uiteindelijk zijn Laura en Frans bij Kredietbank Nederland terecht gekomen. Het duurde daarna meer dan een half jaar voordat ze echt in het traject kwamen, omdat schuldeisers ook akkoord moesten geven. In die tijd liepen de schulden op. Dat was erg vervelend. Ze zitten nu nog twee jaar in een schuldsaneringstraject. Ze ontvangen € 50 aan huishoudgeld per week. Een budgetcoach helpt hen.

Frans en Laura hebben altijd moeite gehad met het betalen van de rekeningen. Ook voordat ze de dochter van Laura geld leenden. Er werd vaak meer uitgegeven dan dat er binnen kwam. Frans vertelt dat hij een gat in zijn hand heeft. Hij vindt het lastig om met geld om te gaan. Dat gaat vaak helemaal fout als Laura een aantal dagen niet thuis is. Tegenwoordig geeft Laura hem een bepaald bedrag waarmee hij zich moet redden in de dagen dat ze niet aanwezig is. Frans wordt wel steeds bewuster van geld. Nu kiest hij bijvoorbeeld ook goedkope producten als hij boodschappen doet.

### **Moeite met taal en/of rekenen**

Frans heeft dyslexie. Hij heeft veel moeite met schrijven. Hij schrijft alles fonetisch op. Hierdoor begrijpt Laura zijn geschreven berichten niet altijd. Bijvoorbeeld als hij opschrijft wie gebeld heeft. Ook begrijpt Frans brieven vaak niet. Hij vertelt dat de brieven van verschillende organisaties hele moeilijke woorden gebruiken. Hij probeert het elke keer te begrijpen, maar dat lukt niet. Frans raakt dan een beetje in paniek van de moeilijke woorden. Soms verstopt hij als reactie de brieven in een kast. Laura helpt hem bij het begrijpen van de brieven. Zij heeft geen moeite met taal. Frans volgt sinds vorig jaar een taal cursus om zijn taal en rekenen te verbeteren. Hij is erg gemotiveerd om iets aan zijn laaggeletterdheid te doen.

Laura vindt het fijn dat veel zaken tegenwoordig online geregeld kunnen worden. Zo hoeven er minder brieven gestuurd te worden. Op deze manier wordt voorkomen dat Frans de brieven verstopt. Het enige vervelende is dat Laura haar wachtwoord(en) eerst vaak vergat door haar korte termijn geheugen. Ze heeft daarom vaak een nieuw wachtwoord aan moeten vragen. Nu heeft ze haar wachtwoord opgeslagen op de computer. Frans gebruikt op dit moment geen DigiD. Hij wil het gebruik ervan wel leren in een computercursus.

### **Relatie laaggeletterdheid en schulden**

De schulden zijn ontstaan doordat Laura haar verslaafde dochter financieel wilde helpen. Ze leende haar geld dat ze eigenlijk niet konden missen. De schulden van Laura en Frans zijn ook verergerd doordat Frans moeite heeft met lezen en schrijven. Laura vertelt dat Frans de post vaak verstopt. Hij maakt de post wel open maar als hij ziet dat ze binnen een aantal dagen de rekening moeten betalen, raakt hij gestrest. Als reactie daarop verstopt hij de post. Laura snapte er niets van als ze een aanmaning ontvingen. Nu weet ze dat Frans eerdere brieven verstopt. Ze belt dan de organisatie om een betalingsregeling te treffen. Dit heeft ze van de budgetcoach geleerd.

Terugkijkend op de situatie geeft Laura aan dat ze liever eerder hulp gevraagd of geaccepteerd had. Ze hebben hulp ruim vier maanden afgehouden. Hadden ze dat niet gedaan dan was misschien voorkomen dat de schuld zo hoog was opgelopen.

Safia is 43 jaar. Ze komt oorspronkelijk uit West-Afrika. Op haar negentiende is ze voor de liefde naar Nederland gekomen. Dat is 24 jaar geleden. Ze heeft twee kinderen met haar ex-man. Momenteel woont ze samen met haar huidige vriend en kinderen.

Jarenlang heeft Safia de Nederlandse taal niet beheerst. Ze sprak Engels en dat was voldoende om met haar omgeving te communiceren. Het feit dat ze geen Nederlands kon, zorgde ervoor dat ze erg afhankelijk was van haar ex-man. De relatie tussen Safia en haar ex-man was hierdoor niet gelijkwaardig. Haar ex-man onderdrukte haar ook en Safia dacht lange tijd dat dit zo hoorde. Hij wilde niet dat ze een eigen leven had. Ze moest dankbaar zijn dat hij haar had 'gered' uit Afrika.

## Schulden

Safia merkte tijdens haar huwelijk dat ze financiële problemen hadden. Er was geen geld voor Sinterklaas cadeautjes of schoolreisjes. Soms was er zelfs geen geld voor eten. Ze vertrouwde de situatie niet. Ze woonden in een mooi huis en haar ex-man had een baan. Op school trokken ze ook aan de bel. De kinderen van Safia pakten eten van andere kinderen. Haar ex-man ontkende dat er iets mis was. Hij reageerde agressief als Safia naar de financiële situatie vroeg.

Een collega wist dat Safia niet kon lezen en schrijven en bood aan te helpen. Stiekem heeft Safia alle administratie mappen van haar ex-man meegenomen zodat haar collega hiernaar kon kijken. Safia en haar ex-man bleken in de schulden te zitten. Er stonden ook verschillende leningen op haar naam. Safia wist hier niets van. Ze realiseerde zich toen dat ze aanvragen voor leningen had ondertekend. Zij beheerste de Nederlandse taal niet en vertrouwde haar ex-man als hij haar vroeg om iets te ondertekenen.

Safia confronteerde haar ex-man, maar hij bleef de situatie ontkennen. Hierdoor zag Safia als enige mogelijkheid een scheiding aan te vragen en een zaak aan te spannen. Alleen dan zou haar ex-man alle papieren moeten laten zien. Safia was ook bang dat ze haar kinderen zou verliezen. Op papier had haar ex-man meer geld dan zij.

Tijdens de rechtszaak bleek dat de ex-man gokverslaafd was. Hij had een BKR-registratie en kon zelf geen leningen aanvragen. Daarom vroeg hij leningen in de naam van Safia aan. Er stonden twee leningen van in totaal € 75.000 op haar naam. De schuldeisers waren van mening dat zij dat moest betalen omdat de leningen eenmaal op haar naam stonden. Safia's advocaat heeft zich erg ingezet om haar te helpen. Hij heeft de rechter overtuigd dat het niet Safia's schuld was. Hij beargumenteerde dat voor iedereen duidelijk was dat Safia niet kon lezen en schrijven. Er was niet voor niets een tolk bij de rechtszaak aanwezig. Uiteindelijk heeft de rechter besloten dat Safia wel een deel van lening terug moest betalen. De andere lening betrof een auto en die kon gelijk teruggegeven worden. Maar deze lening ging om contant geld. Dat geld was inmiddels al uitgegeven. Safia moest € 50.000 terugbetalen.

Safia kreeg geen hulp van de schuldhulpverlening omdat het huis van haar en haar ex-man eerst verkocht moest worden. Uiteindelijk heeft Safia in haar eentje de schuld afgelost. Ze nam twee banen en werkte elf uur per dag. Safia heeft er acht jaar over gedaan. Sinds drie jaar is ze nu schuldevrij. Het was een erg moeilijke tijd. *"Het duurt twee minuten om je handtekening te zetten voor een lening, maar acht jaar om er onderuit te komen"*. Ze heeft veel van haar kinderen gemist

<sup>21</sup> In het kader van dit onderzoek is een fictieve naam gebruikt, maar dit betreft een Taalambassadeur.

in deze periode. De kinderen moesten ook sneller volwassen worden. Hun vader was uit beeld en hun moeder was vaak aan het werk.

### **Moeite met taal en/of rekenen**

Tijdens haar huwelijk was het niet nodig om Nederlands te leren. Ze sprak Engels en dat was voldoende. Nu ze terugkijkt naar die tijd zegt Safia dat ze erg afhankelijk was van haar ex-man, omdat ze niet kon lezen en schrijven. Je kunt je in Nederland goed met Engels redden, maar de brieven die je ontvangt zijn wel in het Nederlands. Het is daarom belangrijk om Nederlands te beheersen.

Na haar scheiding is Safia begonnen met Nederlandse les op het roc. Dat doet ze nog steeds. Ze leert hoe je Nederlands in het dagelijkse leven moet gebruiken. Door naar school te gaan, is Safia mentaal sterker geworden. Ze is nu zelfstandig en heeft zelfvertrouwen. Haar leven is groter geworden nu ze kan lezen en schrijven. Ook heeft Safia daar computervaardigheden geleerd. Ze wist helemaal niet hoe een computer werkte, maar inmiddels weet ze dat wel heel goed. Ze gebruikt ook DigiD. Dat gaat goed. Ook andere zaken online regelen gaat prima.

### **Relatie laaggeletterdheid en schulden**

Doordat Safia niet kon lezen en schrijven was ze erg afhankelijk van haar ex-man. Maar het was het vertrouwen dat ze in hem had, dat ervoor zorgde dat ze in de schulden kwam. Had haar ex-man haar vertrouwen niet misbruikt dan was ze niet in deze situatie terecht gekomen. Safia had ook nooit bewust een handtekening gezet voor een lening. Ze is geen voorstander van leningen.

Achteraf was ze eerder begonnen met leren lezen en schrijven. Safia vindt ook dat sommige organisaties en instanties een signaleringsfunctie hebben. Haar huisarts wist dat ze niet kon lezen en schrijven. Zij had haar kunnen adviseren om naar school te gaan. Hetzelfde geldt voor de schuldsanering. Zij konden Safia niet helpen omdat ze eerst haar huis moest verkopen. Maar ook zij hadden Safia kunnen doorverwijzen naar het roc. Safia is erg blij met haar advocaat. Hij heeft haar erg geholpen. Hij begreep dat ze niet kon lezen en schrijven. Zonder oordelen heeft hij er alles aan gedaan om ervoor te zorgen dat ze zo goed mogelijk uit de situatie zou komen.

# Kamal

Kamal is 50 jaar. Sinds 2003 woont hij in Nederland. Oorspronkelijk komt uit hij Palestina, maar hij heeft zijn hele leven in Jordanië gewoond. Kamal heeft de universiteit gedaan in Jordanië. Hij heeft twee masters gehaald; huisarchitect en business. Sinds Kamal in Nederland woont heeft hij moeite om een baan te vinden die aansluit bij zijn wensen. Hij vond het lastig te accepteren dat hij een uitkering ontving. Nog steeds heeft hij hier moeite mee. Hij schaamt zich voor zijn uitkering. Een uitkering is voor 'domme mensen', vindt Kamal. Hij zou mensen niet graag vertellen dat hij een uitkering ontvangt.

## Schulden

Kamal wilde weg omdat hij geen werk kon vinden in Nederland. Hij is naar Canada vertrokken om werk te zoeken. Het plan was om daar vier weken te blijven, maar uiteindelijk zijn dat acht maanden geworden. Helaas lukte het ook in Canada lukte niet om werk te vinden. Toch was hij erg gelukkig in het land en wilde Kamal er blijven. Maar hij verdiende niet voldoende om zijn rekeningen in Nederland en Canada te betalen. Kamal geeft aan dat hij ook het apparaatje voor internet bankieren niet mee had genomen. Hij heeft zijn bank gevraagd het apparaatje op te sturen, maar dat is nooit gebeurd. Daarom kon hij de rekeningen in Nederland niet betalen.

Toen Kamal terugkwam in Nederland had hij geen woning meer. Hij was uit zijn woning gezet vanwege de huurachterstand. Ook had hij schulden bij de zorgverzekering en was zijn uitkering gestopt. Kamal had niets meer. Met geleend geld van zijn familie kon hij onderdak regelen. Een tijd lang heeft hij in B&B's, hotels en huurappartementen geleefd. Dit was een moeilijke periode. Sommige woningen waar Kamal verbleef, waren erg vies. Zo hadden ze bijvoorbeeld geen ramen en waren er veel muggen. Vaak kwamen de kamers niet overeen met wat hem beloofd was.

Toen de deurwaarders uiteindelijk bij Kamal op de stoep stonden, heeft hij bij de gemeente om hulp gevraagd. De gemeente heeft geregeld dat hij hulp kreeg om uit zijn schulden te komen. Hij zit nu bij Kredietbank Nederland. Inmiddels heeft hij een nieuw fijn appartement gevonden en ontvangt hij weer een uitkering. De uitkering gaat direct naar de Kredietbank. Kamal ontvangt weekgeld. Hij verwacht over 18 maanden uit de schulden te zijn.

## Moeite met taal en/of rekenen<sup>22</sup>

Toen Kamal in Nederland kwam heeft hij ongeveer tien maanden taallessen gevolgd bij een roc. Kamal vindt dat hij de Nederlandse taal prima beheerst. Hij geeft aan dat hij alle brieven begrijpt die hij ontvangt. Als hij de brieven niet snapt, gebruikt hij een woordenboek. Ook het gebruik van DigiD gaat prima. Hij heeft bijvoorbeeld zelfstandig zijn uitkering online aangevraagd.

## Relatie laaggeletterdheid en schulden

Kamal ontkend dat hij moeite heeft met lezen en schrijven. Hij ziet daarom ook geen relatie tussen dat en zijn schulden. De schulden zijn ontstaan omdat hij naar Canada vertrok zonder voldoende geld te hebben om alles te blijven betalen. Achteraf had hij zich eerst uitgeschreven bij verschillende organisaties voordat hij vertrok. Hierdoor hadden de schulden voorkomen kunnen worden.

<sup>22</sup> De interviewer die Kamal gesproken heeft, merkte tijdens het gesprek dat hij de Nederlandse taal nog niet volledig beheerst. Hij begrijpt niet alle vragen. Wanneer deze op een andere manier worden gesteld, gaat het prima. Het formuleren van volledige zinnen, lijkt ook lastig te zijn voor Kamal. Hij gebruikt regelmatig Engelse woorden.

Hans is 48 jaar. Hij werkt al 28 jaar met veel plezier bij een werk-leerbedrijf. Hij heeft verschillende functies gehad. Van een baan in de elektronica, de schoonmaak tot verkeersregelaar. Hans vindt het leuk dat het zo afwisselend is en je met veel verschillende mensen samenwerkt. Jaren geleden had Hans schulden, maar tien jaar geleden heeft hij samen met zijn broer een huis gekocht.

## Schulden

Hans raakte in de schulden omdat hij veel geld leende aan zijn familie. Zijn ouders hadden een transportbedrijf. Zijn moeder deed altijd de administratie van de zaak, maar toen zij overleed kwam de administratie in het slop. Er werd teveel uitgegeven. De broer van Hans investeerde veel geld in het bedrijf, maar dat was niet genoeg. Ook Hans werd gevraagd om geld te lenen. Dat deed hij. Het is toch familie, zegt Hans. Zijn familie beloofde ook het geld snel terug te geven. Maar dat gebeurde niet. Het transportbedrijf ging failliet.

Doordat hij zijn familie veel geld had geleend, kon Hans zijn vaste lasten niet meer betalen. Zo ontstonden er schulden bij de Belastingdienst, het CJIB, de energieleverancier en de zorgverzekering. Het kwam zo ver dat hij bijna zijn huis uit werd gezet vanwege een huurachterstand. Hans heeft maatschappelijk werk toen om hulp gevraagd. Zij hebben ervoor gezorgd dat hij in het huis kon blijven wonen. Via de gemeente heeft Hans een lening kunnen krijgen voor het betalen van de huurschuld. De andere schulden betaalde hij af door een betalingsregeling te treffen. Elke maand maakte Hans een overzicht van zijn inkomsten en uitgaven. Zo zag hij wat er overbleef om zijn schulden af te lossen.

Hij heeft alle schulden helemaal zelf opgelost. Het heeft veel tijd en energie gekost, maar uiteindelijk heeft hij met alle schuldeisers een betalingsregeling getroffen. Soms moest hij diverse keren achter schuldeisers aan. Zij gaven dan bijvoorbeeld aan dat hij een rekening niet had betaald, terwijl hij dat wel had gedaan. Het heeft langer geduurd dan een traject bij de schuldsanering was geweest. Maar door het zelf te regelen, hield Hans meer inkomen over per maand.

## Moeite met taal en/of rekenen

Door medische problemen heeft Hans veel gemist op school. Op school werd er geen rekening gehouden dat hij door zijn afwezigheid veel stof had gemist. Hij moest gewoon met de rest meekomen. Dat lukte niet. Na de lagere school heeft Hans geen vervolgopleiding meer gedaan. Op zijn zestiende is hij van school gegaan en gaan werken. Hierdoor had Hans lange tijd een beperkte schrijf- en leesvaardigheden.

Toen hij in 1990 bij zijn huidige werkgever begon, was bekend dat hij schrijf- en leesproblemen had maar daar werd niets mee gedaan. Zijn laaggeletterdheid kwam weer aan het licht toen hij als verkeersregelaar werkte. Hans moest dagrapporten invullen. Een collega merkte op dat hij wist wat Hans bedoelde in de dagrapporten, maar dat dit er niet stond. Er ontbraken woorden of ze waren verkeerd geschreven. De collega benaderde Hans met respect. Er was begrip en geen afkeurende houding. Het was deze collega die Hans een zetje gaf om zijn laaggeletterdheid aan te pakken.

Hans heeft nog 3 maanden gewacht om zijn laaggeletterdheid met de teamleider te bespreken. Hij wilde zijn baan niet op het spel zetten en wachtte daarom zijn proeftijd af. Ook de teamleider

---

<sup>23</sup> In het kader van dit onderzoek is een fictieve naam gebruikt, maar dit betreft een Taalambassadeur.

behandelde Hans met respect. Uiteindelijk is hij voor zeven jaar teruggegaan naar school. Hans noemt zichzelf inmiddels ex-laaggeletterd.

Hans vindt het belangrijk dat er veel aandacht is voor laaggeletterdheid. Hij vindt het van belang dat bedrijven, maar ook huisartsen, ziekenhuizen en diëtisten, bewust zijn van dit thema. Er is veel schaamte en taboe. Maar het is belangrijk dat mensen durven te zeggen als ze iets moeilijk vinden of niet begrijpen.

### **Relatie laaggeletterdheid en schulden**

Hans geeft aan dat zijn laaggeletterdheid niet voor zijn schulden heeft gezorgd. Hij kreeg schulden omdat hij zijn familie wilde helpen. Wel geeft hij aan dat de schulden misschien niet zo hoog waren opgelopen als hij de brieven waarin hij over de schulden werd geïnformeerd goed had begrepen. Misschien had Hans dan eerder aan de bel getrokken.

Hans geeft ook aan dat het in die tijd erg makkelijk was om in de schulden te komen. Het was erg gemakkelijk om op afbetaling te kopen. Veel mensen deden dat, terwijl ze het eigenlijk niet goed konden betalen. Ook lazen ze de voorwaarden niet goed en zagen later pas dat ze een hoge rente moesten betalen. Het was lastig in te schatten wat de gevolgen waren. Voor laaggeletterden was dat nog lastiger. Zij kunnen de voorwaarden bijvoorbeeld niet lezen en zetten hun handtekening terwijl ze niet helemaal begrepen waarvoor.

Zelf had Hans behoefte gehad dat de schuldeisers niet alleen via brieven contact hadden opgenomen. Ze hadden eerder hem kunnen waarschuwen dat hij in de problemen dreigde te komen. Dan waren de problemen makkelijker op te lossen. Na een eerste brief zouden ze moeten bellen of langsgaan. Brieven van instanties zijn erg moeilijk. Veel mensen moeten de brieven meerdere keren lezen. Soms begrijpen ze de brieven dan nog steeds niet. Niet iedereen vraagt dan iemand om hulp, omdat ze zich schamen. Dan kan het soms van kwaad tot erger gaan als het om financiën gaat. Hans adviseert organisaties de briefteksten te laten testen door laaggeletterden. Brieven kunnen een stuk begrijpelijker. Daarnaast is het goed om in persoonlijke gesprekken te checken of de informatie bij de inwoner is aangekomen. Een voorbeeld: een huisarts zou moeten vragen om in de eigen woorden na te vertellen wat hij zojuist verteld heeft.

Hoewel Hans het zelf prettig vindt om zijn zaken online te regelen, verwacht hij dat meer laaggeletterden in de schulden zullen komen. Het is bijvoorbeeld makkelijk om een fout te maken met het gebruik van DigiD. Laaggeletterden moeten anderen om hulp vragen, maar er is een kans dat anderen hier misbruik van maken. Hans kent voorbeelden waarbij dit het geval is geweest. Dat is niet altijd uit kwade wil. Er zijn ook vrijwilligers die niet precies weten hoe het werkt. Een kleine fout heeft dan grote gevolgen voor een laaggeletterde die het zelf niet kan oplossen.

# Ishana

Ishana is een vrouw van middelbare leeftijd. Zij is op twaalfjarige leeftijd vanuit India naar Nederland gekomen. Ishana heeft de eerste drie maanden dat ze in Nederland was Nederlands geleerd en daarna is ze naar het vmbo gegaan. Vervolgens heeft ze haar horeca opleiding afgemaakt en is ze in de horeca gaan werken. Ze heeft altijd gewerkt, maar sinds drie jaar is ze werkloos. De gezondheid van haar jongste kind is lange tijd slecht geweest en daar moest ze voor zorgen. Momenteel solliciteert Ishana voor een nieuwe baan. Ze merkt wel dat het erg lastig gaat. Veel werkgevers kiezen voor jongere werknemers.

Sinds 2012 is Ishana gescheiden. Ze is een alleenstaande moeder met twee kinderen. Hoewel haar ex-man wel een bezoeksregeling heeft, komt hij maar heel af en toe langs. De zorg voor haar kinderen komt daarom op haar neer.

## Schulden

De schulden van Ishana zijn begonnen doordat met haar DigiD is gefraudeerd. Haar dochter ging naar de kinderopvang. De Belastingdienst hield de toeslagen in en betaalde zodoende direct de kinderopvang. Maar op een gegeven moment meldde de kinderopvang dat de rekeningen niet betaald werden. Het geld van de Belastingdienst bleek niet naar de kinderopvang te gaan maar naar een andere derde partij. Ishana heeft toen aangifte gedaan bij de politie. Uit het politieonderzoek blijkt dat iemand drie jaar misbruik maakte van Ishana's DigiD, maar het is niet bekend op welke naam de rekening van de derde partij staat. Ishana vertelt dat haar tas een keer gestolen is. Daarin bewaarde ze haar DigiD gegevens. Met die informatie was het mogelijk om dingen aan te passen in DigiD zodat het geld naar een andere rekening ging. Ondanks dat er sprake is van fraude door een derde persoon, blijft de schuld op Ishana's naam staan. Zij is verantwoordelijk voor het gebruik van haar DigiD.

Het is niet bij deze schuld gebleven. Toen Ishana naar een andere stad verhuisde, wist ze bijvoorbeeld niet dat ze de adreswijziging ook aan de schuldeisers moest doorgeven. Ze dacht dat het voldoende was om zich in te schrijven bij de nieuwe gemeente. De schuldeisers bleven nog post sturen naar haar oude adres, maar Ishana wist dit niet.

Uiteindelijk is er een deurwaarder op haar nieuwe adres langsgekomen. Dit is geen fijne ervaring geweest. Ishana was op dat moment niet thuis. Haar vader wel. Hij vroeg de deurwaarder op een ander moment terug te komen. Dat deed hij niet. De deurwaarde is de woning binnengegaan en heeft een overzicht gemaakt van alle waardevolle spullen. Daarna heeft hij in de hal van de galerij een brief opgehangen dat Ishana veertien dagen had om te betalen. Ishana vond dit helemaal niet prettig, omdat de burens op deze manier op de hoogte van haar situatie kwamen.

Ishana heeft ook te maken gehad met huurachterstand. Ze kon de huur op een gegeven moment niet meer betalen. Toen ze een brief ontving dat haar appartement ontruimd zou worden, heeft Ishana met de woningbouwvereniging gebeld en haar situatie uitgelegd. Ishana kreeg het advies om financiële hulp te vragen bij de gemeente. Dat heeft ze gedaan. De gemeente heeft haar geholpen om een overzicht te maken van haar financiële situatie.

In totaal heeft Ishana schulden bij tien verschillende organisaties, zoals de kinderopvang, de woningbouwvereniging en zorgverzekering. Ze weet niet precies hoe hoog de schuld is. Ze denkt tussen de € 20.000 en € 25.000. Ishana zit via een rechter in het traject op grond van de Wet schuldsanering natuurlijke personen (Wsnp). De rechter heeft goed naar de situatie gekeken. Op



basis van Ishana's bankschriften bleek dat ze niets overhield. De rechter heeft haar wel geadviseerd te stoppen met het kopen van coupons op vakantievluchten en accessoires voor haar woning. Dat heeft Ishana daarna ook gelijk gedaan.

Nu heeft Ishana een bewindvoerder. Alle post gaat direct door naar de bewindvoerder. Ishana wordt wel op de hoogte gehouden, maar Kredietbank Nederland doet de betalingen. Binnenkort gaat de Kredietbank haar helpen met budgettering. Over twee maanden gaat Ishana de financiële zaken zelf doen. Samen met de Kredietbank zal gekeken worden of dit goed gaat. Ishana ontvangt op die moment nog steeds een uitkering en die gaat eigenlijk helemaal op aan de huur. Ze moet het redden met de overige toeslagen die ze ontvangt. Het is daarom goed dat de Kredietbank in de eerste periode een vinger aan de pols houdt.

### **Moeite met taal en/of rekenen**

Ishana heeft een Taalmeter ingevuld bij de Kredietbank. Daaruit blijkt dat ze moeite heeft met taal. Ishana is van mening dat ze goed kan lezen en rekenen, maar het formuleren van zinnen vindt ze lastig. Als ze formulieren bij de gemeente moet inleveren, merkt ze dat ze dit niet in haar eentje kan invullen. Verschillende keren hebben vrijwilligers haar geholpen met het invullen van formulieren of het opstellen van brieven.

Het gebruik van DigiD gaat prima. Ishana heeft een BBL-opleiding voor administratief medewerker gevolgd. Dat heeft haar geholpen om dingen online te regelen. Ishana geeft aan dat schrijven via de computer ook makkelijker is, omdat de computer type- en grammaticafouten aangeeft.

Binnenkort wil Ishana een taalcursus volgen om beter te leren schrijven. Ze had onlangs een afspraak bij de Taalschool, maar deze afspraak heeft ze moeten afzeggen omdat haar dochter ziek was. Nu moet ze een aantal maanden wachten voordat er weer plek is. Ze kijkt er naar uit.

### **Relatie laaggeletterdheid en schulden**

Ishana is niet van mening dat haar laaggeletterdheid invloed heeft gehad op haar schulden. De eerste schuld ontstond doordat er misbruik was gemaakt van haar DigiD. Daarna stapelden de schulden zich op omdat haar inkomen lager was dan de uitgaven. De rekeningen stapelden zich op en er ontstonden meer schulden. Haar vader wilde haar helpen, maar hem werd geadviseerd dat niet te doen. Men was bang dat hij anders ook in de schulden terecht zou komen.

# Stijn

Stijn is een 56 jarige man. Hij heeft drie kinderen en is samen met zijn vriendin. Op zijn elfde is hij al bij zijn ouders in de tuinderij gaan werken. Vanwege het seizoenswerk heeft hij altijd zuinig met zijn geld weten om te gaan. Doordat mensen misbruik hebben gemaakt van zijn vertrouwen is hij in de schulden terecht gekomen. Momenteel is Stijn werkloos. Hij ontvangt een uitkering.

## Schulden

Stijn heeft sinds 1987 schulden. Zijn schulden zijn ontstaan tijdens zijn eerste huwelijk. Hij werkte en zijn ex-vrouw deed het huishouden. Stijn was erg zuinig met geld, maar omdat hij moeite had met lezen en schrijven was zijn ex-vrouw verantwoordelijk voor de financiën. Stijn bracht het geld binnen in het gezin, maar hij wist eigenlijk niet van het gebruik van het geld. Hij vertelt dat achteraf bleek dat zijn ex-vrouw dure cadeautjes voor de kinderen belangrijk vond dan het betalen van de huur. Ze kocht veel dure dingen. De kuil werd steeds dieper. Uiteindelijk kwam het tot een scheiding. De rechter bepaalde dat de schulden verdeeld moesten worden. Stijn moest een helft van de schulden betalen.

Stijn vertelt ook over andere schulden die hij heeft. Hij kreeg rekeningen van dingen waarvan hij niets afwist. Bijvoorbeeld van verschillende abonnementen die hij niet had afgesloten. Zijn gegevens waren wel gebruikt, maar Stijn wist hier niets van. Hij moest de schuld wel betalen omdat de abonnementen op zijn naam stonden. Stijn geeft aan dat hij denkt dat zijn ex-vrouw zijn gegevens heeft gebruikt. Maar dat kan hij ook niet bewijzen en dat is lastig.

Jaren geleden heeft Stijn de schulden samen een vriendin proberen op te lossen. Samen belden ze de schuldeisers op en troffen ze betalingsregelingen. Dat ging heel goed. Daarna kwam Stijn in de schuldsanering terecht. Bijna drie jaar lang had hij een bewindvoerder. De brieven die de bewindvoerder stuurde, snapte Stijn niet. Wanneer hij de bewindvoerder vervolgens probeerde te bellen, kreeg hij hem nooit te pakken. Op een gegeven moment hoorde Stijn helemaal niets meer van hem. Hij ontving ook herinneringen en aanmaningen van rekeningen die betaald hadden moeten worden. De schulden bleven oplopen. Stijn heeft toen een advocaat ingeschakeld. Een zaak werd aangespannen. De advocaat beargumenteerde dat de bewindvoerder verplicht was contact op te nemen. Hij wist dat Stijn niet kon lezen en schrijven daarom had het contact telefonisch moeten gebeuren. Ze werden echter in het ongelijk gesteld, omdat Stijn wel brieven had ontvangen van de bewindvoerder. Stijn kwam daarna bij Kredietbank Nederland terecht. Maar ook hier ging het volgens Stijn mis. De schulden bleven oplopen omdat de Kredietbank de rekeningen niet allemaal op tijd betaalde. Nu staat Stijn aan het begin van een nieuw traject. Achteraf zegt Stijn dat hij het liefst had gehad dat hij zelf de schulden was blijven afbetalen. Misschien was hij dan nu schuldenvrij geweest.

## Moeite met taal en/of rekenen

Stijn heeft altijd moeite gehad met lezen en schrijven. Hij heeft de lagere school niet afgemaakt. Toen Stijn ouder was, heeft hij meerdere keren geprobeerd om zijn lezen en schrijven te verbeteren. Hij is naar verschillende scholen geweest. Maar het is hem nooit gelukt. De stof blijft niet in zijn hoofd zitten. Stijn geeft een voorbeeld: als hij een boek probeert te lezen dan weet hij halverwege het boek niet wat er aan het begin gebeurd is. Leren is moeilijk voor Stijn.

De brieven die Stijn ontvangt, vindt hij lastig te begrijpen. Als hij het echt niet snapt, vraagt hij vrienden om uitleg. Hij begrijpt niet waarom organisaties brieven zo moeilijk maken. Dure woorden

maken de brieven onnodig lang en lastig. DigiD gebruikt Stijn wel, maar ook daar heeft hij regelmatig hulp bij nodig.

Stijn maakt zich zorgen over de toekomst nu alles digitaal wordt. Het zal moeilijker zijn voor laaggeletterden om hulp te vragen. Steeds meer kantoren worden gesloten. Vroeger kon je een kantoor van de bank inlopen en om hulp te vragen, maar als het straks allemaal digitaal wordt, wordt dat lastiger. Stijn vindt het ook benauwde gedachten dat hij altijd hulp moet vragen. Dit zal steeds vaker voorkomen nu het Internet steeds belangrijker wordt. Gezien zijn ervaringen in het verleden, heeft hij moeite met het vertrouwen van mensen. Hij is erg op zijn hoede. Hij bewaart alles online en offline. Alle bewijzen van betaling, alle abonnementen die hij zelf afsluit etc.

### **Relatie laaggeletterdheid en schulden**

Hoewel Stijn moeite heeft met lezen en schrijven is hij niet van mening dat dit de oorzaak is geweest van zijn schulden. De schulden zijn ontstaan doordat zijn ex-vrouw zijn vertrouwen heeft misbruikt. Zonder dat Stijn het wist, kwamen ze in de schulden terecht. De schulden zijn opgelopen doordat hij niet de juiste hulp heeft ontvangen. Maar ook jaren later heeft Stijn het idee dat zijn ex-vrouw zijn persoonlijke gegevens nog gebruikt, waardoor hij schulden blijft hebben.



# Bijlage 2 – interviewleidraden

## Gespreksleidraad Taalambassadeurs

*We leiden het gesprek in door te verwijzen naar de begeleider die de Taalambassadeur heeft uitgenodigd voor dit gesprek. We leggen uit dat we onderzoek uitvoeren naar de relatie tussen schulden en problemen met taal en rekenen in opdracht van Stichting Lezen & Schrijven.*

*Onderstaande vragen betreffen een leidraad. We laten respondenten zoveel mogelijk vertellen en vragen door daar waar het belangrijk is voor het onderzoek.*

### **Achtergrond respondent**

*We beginnen met vragen over de (achtergrond van de) respondent. Kun je iets vertellen over jezelf? Voorbeelden van vragen waarop we kunnen doorvragen:*

- Hoe oud ben je?
- Waar ben je geboren en opgegroeid?
- Ben je getrouwd of heb je een partner (en woon je samen)?
- Heb je kinderen? Wonen zij nog thuis?
- Hoe lang heb je op school gezeten (in het buitenland en/of Nederland)?
- Heb je (vrijwilligers)werk? Wat voor (vrijwilligers)werk doe je?
- Volg je nu Nederlandse taallessen of heb je deze gevolgd? Zo ja, hoe lang?

### **Respondent is Taalambassadeur**

*Je bent Taalambassadeur. Wat leuk! Kun je hier iets meer over vertellen? Waarom ben je dat geworden? Waarom vind je dat belangrijk?*

*Als Taalambassadeur probeer je anderen 'over de streep te trekken', maar je bekijkt ook vaak brieven en rekeningen. Van de gemeente bijvoorbeeld.*

*Wat vind je van deze brieven?*

*Zijn ze makkelijk/moeilijk leesbaar? Wat is er makkelijk/moeilijk aan?*

### **Taal en rekenen**

*Er zijn in Nederland veel mensen die moeite hebben met taal en rekenen. De gemeente, belastingdienst en zorgverzekeraars bijvoorbeeld gebruiken vaak formele taal in hun communicatie.*

*Wat vind je daarvan? Heb je ook nu nog wel eens moeite met het lezen en begrijpen van brieven/rekeningen? Waar ligt dat volgens jou aan? Wat doe je dan? Vraag je iemand om te helpen? Wie?*

*Veel zaken moeten nu via het internet worden geregeld, zoals het aanvragen van toeslagen, het gebruiken van een DigiD. Werk je wel eens met jouw DigiD? Vind je het lastig om met DigiD te werken? Vind je het bijvoorbeeld moeilijk om toeslagen aan te vragen? Wat vind je precies moeilijk? Waar ligt dat volgens jou aan? Vraag je dan iemand om hulp? Wie?*

### **Financiële problemen**

*De Taalambassadeurs hebben op dit moment niet per se financiële problemen. Deze zijn in de meeste gevallen opgelost. Wij houden daar in het gesprek rekening mee.*

- Heb je wel eens financiële problemen gehad? Moeite met het betalen van rekeningen bijvoorbeeld. Dat het gewoon even niet lukte?
- Kun je vertellen hoe dat kwam?

- Hoe heb je dit aangepakt/kunnen oplossen?
- Heb je hulp gevraagd? Heb je die hulp ook gekregen?
- Stel dat u geen moeite had gehad met het lezen en begrijpen van de brieven/rekeningen, was het dan anders gelopen? Had je dan geen schulden gehad? Kunt u dat uitleggen?
- Als je terugkijkt, had je dan misschien iets anders gedaan om jouw financiële problemen op te lossen? Wellicht andere hulp gevraagd of misschien eerder?

## Gespreksleidraad deelnemers KBNL/Syncasso

*We leiden het gesprek in door te verwijzen naar Martijn Keizer. Martijn heeft de deelnemers uitgenodigd om deel te nemen aan een nieuw onderzoek. Hij heeft aangegeven dat het gesprek zal gaan over schulden en problemen met lezen.*

*Onderstaande vragen betreffen een leidraad. We laten respondenten zoveel mogelijk vertellen en vragen door daar waar het belangrijk is voor het onderzoek.*

### Achtergrond respondent

*We beginnen met vragen over de (achtergrond van de) respondent. Kun je iets vertellen over jezelf? Voorbeelden van vragen waarop we kunnen doorvragen:*

- Hoe oud ben je?
- Waar ben je geboren en opgegroeid?
- Hoe oud was je toen je naar Nederland immigreerde?
- Ben je getrouwd of heb je een partner (en woon je samen)?
- Heb je kinderen? Wonen zij nog thuis?
- Hoe lang heb je op school gezeten (in het buitenland en/of Nederland)?
- Volg je nu Nederlandse taallessen of heb je deze gevolgd? Zo ja, hoe lang?
- Heb je (vrijwilligers)werk? Wat voor (vrijwilligers)werk doe je?

### Taal en rekenen

*We leiden dit gedeelte algemeen in. Zorg ervoor dat de respondent op zijn gemak voelt en gevoel heeft dat het normaal is om moeite te hebben met taal en rekenen. We letten hierbij op dat veel deelnemers zelf niet vinden dat ze problemen hebben met taal en rekenen.*

In Nederland zijn er miljoenen mensen die moeite hebben met taal en rekenen. De gemeente, belastingdienst en zorgverzekeraars bijvoorbeeld gebruiken vaak formele taal in hun communicatie. Wat vind je daarvan? Heb je ook nu nog wel eens moeite met het lezen en begrijpen van brieven/rekeningen? Waar ligt dat volgens jou aan? Wat doe je dan? Vraag je iemand om te helpen? Wie?

Veel zaken moeten nu via het internet worden geregeld, zoals het aanvragen van toeslagen, het gebruiken van een DigiD. Werk je wel eens met jouw DigiD? Vind je het lastig om met DigiD te werken? Vind je het bijvoorbeeld moeilijk om toeslagen aan te vragen? Wat vind je precies moeilijk? Waar ligt dat volgens jou aan? Vraag je dan iemand om hulp? Wie?

### Financiële problemen

*Aangeven dat Martijn ons vertelde dat de respondent financiële problemen heeft.*

- Kun je iets meer vertellen over jouw financiële problemen?
- Kun je vertellen hoe dat gekomen is?
- Hoe heb je dit aangepakt/kunnen oplossen?
- Wat voor hulp heb je gevraagd? Heb je die hulp ook gekregen?

- Had je voor deze problemen ook moeite met het betalen van rekeningen?
- Stel dat de brieven van de gemeente/belastingdienst/zorgverzekeraars makkelijker te begrijpen waren en/of DigiD makkelijker was, was het dan anders gelopen? Had je dan geen schulden gehad? Kun je dat uitleggen?
- Als je terugkijkt, had je dan misschien iets anders gedaan om jouw financiële problemen op te lossen? Wellicht andere hulp gevraagd of misschien eerder?

## Gespreksleidraad overige deelnemers

*We leiden het gesprek in door te verwijzen naar de coördinator van ISOFA. Zij heeft de deelnemer uitgenodigd om deel te nemen aan dit onderzoek.*

*Onderstaande vragen betreffen een leidraad. We laten respondenten zoveel mogelijk vertellen en vragen door daar waar het belangrijk is voor het onderzoek.*

### Achtergrond respondent

*We beginnen met vragen over de (achtergrond van de) respondent. Kun je iets vertellen over jezelf? Voorbeelden van vragen waarop we kunnen doorvragen:*

- Hoe oud ben je?
- Waar ben je geboren en opgegroeid?
- Hoe oud was je toen je naar Nederland immigreerde?
- Ben je getrouwd of heb je een partner (en woon je samen)?
- Heb je kinderen? Wonen zij nog thuis?
- Hoe lang heb je op school gezeten (in het buitenland en/of Nederland)?
- Volg je nu Nederlandse taallessen of heb je deze gevolgd? Zo ja, hoe lang?
- Heb je (vrijwilligers)werk? Wat voor (vrijwilligers)werk doe je?

### Taal en rekenen

*We leiden dit gedeelte algemeen in. Zorgen ervoor dat de respondent op zijn gemak voelt en gevoel heeft dat het normaal is om moeite te hebben met taal en rekenen. We letten hierbij op dat veel deelnemers zelf niet vinden dat ze problemen hebben met taal en rekenen.*

In Nederland zijn er miljoenen mensen die moeite hebben met taal en rekenen. De gemeente, belastingdienst en zorgverzekeraars bijvoorbeeld gebruiken vaak formele taal in hun communicatie. Wat vind je daarvan? Heb je ook nu nog wel eens moeite met het lezen en begrijpen van brieven/rekeningen? Waar ligt dat volgens jou aan? Wat doe je dan? Vraag je iemand om te helpen? Wie?

Veel zaken moeten nu via het internet worden geregeld, zoals het aanvragen van toeslagen, het gebruiken van een DigiD. Werk je wel eens met jouw DigiD? Vind je het lastig om met DigiD te werken? Vind je het bijvoorbeeld moeilijk om toeslagen aan te vragen? Wat vind je precies moeilijk? Waar ligt dat volgens jou aan? Vraag je dan iemand om hulp? Wie?

### Financiële problemen

*Aangeven dat de coördinator van ISOFA ons vertelde dat de respondent financiële problemen heeft.*

- Kun je iets meer vertellen over jouw financiële problemen?
- Kun je vertellen hoe dat gekomen is?
- Hoe heb je dit aangepakt/kunnen oplossen?
- Wat voor hulp heb je gevraagd? Heb je die hulp ook gekregen?

- Had je voor deze problemen ook moeite met het betalen van rekeningen?
- Stel dat de brieven van de gemeente/belastingdienst/zorgverzekeraars makkelijker te begrijpen waren en/of DigiD makkelijker was, was het dan anders gelopen? Had je dan geen schulden gehad? Kun je dat uitleggen?
- Als je terugkijkt, had je dan misschien iets anders gedaan om jouw financiële problemen op te lossen? Wellicht andere hulp gevraagd of misschien eerder?





Postbus 4175  
3006 AD Rotterdam  
Nederland

Watermanweg 44  
3067 GG Rotterdam  
Nederland

T 010 453 88 00  
F 010 453 07 68  
E [netherlands@ecorys.com](mailto:netherlands@ecorys.com)  
K.v.K. nr. 24316726

**W [www.ecorys.nl](http://www.ecorys.nl)**

***Sound analysis, inspiring ideas***