

Bijlage 3 Laaggeletterdheid

Wat is laaggeletterdheid

Ongeveer 1,5 miljoen volwassenen in Nederland hebben moeite hebben met lezen, schrijven of rekenen. Deze mensen kunnen worden aangeduid als laaggeletterd. Het gaat om ongeveer 13 procent van de volwassen bevolking. Laaggeletterdheid komt voor onder alle lagen van de bevolking, zo ook bij (zwangere) asielzoekers. Dit betekent dat zij niet alleen moeite hebben met lezen en schrijven in hun eigen taal, maar ook dat zij moeite kunnen hebben met het begrijpen van mondelinge communicatie en/of ondersteunend voorlichtingsmateriaal.

Laaggeletterdheid & asielzoekers

Bij asielzoekers komt laaggeletterdheid relatief vaker voor. Een deel van de asielzoekers is niet of nauwelijks naar school geweest. Anderen kunnen misschien wel goed lezen en schrijven, maar kunnen dat niet in een Westers handschrift, bijvoorbeeld omdat ze alleen het Arabisch schrift kennen.

Daarnaast spelen bij asielzoekers nog meer barrières die ervoor zorgen dat het voor hen moeilijker is om gezondheidsinformatie te begrijpen en te kunnen toepassen. Dit komt bijvoorbeeld door cultuurverschillen, een verschil van visie op de oorzaken van ziekte, minder kennis van de Nederlandse gezondheidszorg, minder kennis van het menselijk lichaam, het hebben van andere gewoonten en gebruiken, het hebben van een grote onzekerheid over de toekomst en gemiddeld vaker psychische klachten.

Het is van belang zwangere asielzoeksters op een voor hen begrijpelijke manier in te lichten over hun gezondheidstoestand. Hieronder staan daarom tips & tricks beschreven die je kunnen helpen bij het herkennen van laaggeletterdheid en adviezen hoe ermee om te gaan.

Hoe herken ik laaggeletterdheid?

Voor de wijze van communiceren met asielzoeksters is het van belang te herkennen of iemand laaggeletterd is. Dit kan lastig zijn omdat iemand dit soms goed kan verbergen. In het algemeen kunnen onderstaande signalen erop wijzen dat iemand laaggeletterd is:

- Iemand vermijdt het invullen van papieren;
- Iemand komt vaak niet op afspraken, schrijft afspraken niet op, komt op verkeerde dag of tijdstip;
- Iemand zegt dat ze nooit leest;
- Iemand zegt dat ze haar bril is vergeten;
- Iemand draait een brief die je ondersteboven aanbiedt niet automatisch om;
- Iemand kijkt op het papier maar haar ogen volgen niet echt de regels;
- Iemand vraagt of je het formulier voor haar wilt invullen;
- Iemand zegt dat zij de folders en het formulier thuis zal invullen en lezen.
- Iemand wordt zenuwachtig als zij iets moet ondertekenen;
- Iemand schrijft op een houterige manier, het lijkt meer op 'tekenen' dan op 'schrijven'.
- Iemand kan haar adres niet opschrijven wanneer je haar hierom vraagt.

Omgaan met laaggeletterden

Mondelinge communicatie

Laaggeletterde asielzoeksters hebben veelal ook moeite met het begrijpen van mondelinge communicatie. Aangezien mondelinge communicatie het belangrijkste communicatiemiddel is om aan laaggeletterden een boodschap over te brengen, is het dan ook van belang dat de mondelinge communicatie zo effectief mogelijk wordt overgebracht.

Inzet van een tolk bij asielzoeksters

Het inzetten van een tolk voor asielzoeksters met een COA-zorgpasnummer wordt vergoed, Informatie hierover staat op de website www.rmasielzoekers.nl. Acolad is de leverancier van ad hoc telefonische tolkdiensten. Hoe het aanvragen van een tolk werkt kun je vinden op [deze website: https://live.acolad.com/nl/coa](https://live.acolad.com/nl/coa).

Let op de volgende aandachtspunten, ook als je gebruik maakt van een tolk:

- Spreek in korte zinnen en gebruik eenvoudige woorden.
- Vermijd moeilijke woorden, uitdrukkingen of gezegdes.
- Houd de informatie zo beperkt mogelijk.
- Neem de brochures of ander schriftelijk materiaal ook mondeling met de zwangere asielzoekster door.
- Laat de zwangere asielzoekster de boodschap herhalen om vast te stellen of deze de boodschap heeft begrepen.
- Vermijd vakjargon of omschrijf wat het betekent.
- Betrek zo min mogelijk bijkomstige zaken in het gesprek. Opmerkingen als 'Ik zal het raam even dichtdoen' kunnen verwarrend zijn.
- Wees consequent in je woordkeuze (kies voor de term dokter of arts, en niet allebei).
- Herhaal de belangrijkste informatie, maar probeer dit wel in dezelfde bewoordingen te doen, anders kan de ander denken dat je iets nieuws probeert te vertellen.
- Maak notities van woorden die de zwangere asielzoekster gebruikt en gebruik deze ook zelf.
- Vraag een landgenoot om de zwangere asielzoekster te helpen met bijvoorbeeld het lezen van het voorlichtingsmateriaal of het invullen van formulieren.

Visuele communicatie

- Gebruik waar mogelijk plaatjes, tekeningen of voorwerpen om je verhaal te ondersteunen.
- Maak gebruik van zanzu.nl waar informatie over seksuele gezondheid in zestien talen beschikbaar is.
- Maak gebruik van de woordeloze animatie 'Zwanger in Nederland' te vinden op YouTube en op deverloskundige.nl

Voor meer informatie over laaggeletterdheid en lage gezondheidsvaardigheden zie: -

www.gezondheidsvaardigheden.nl <https://www.pharos.nl/factsheets/laaggeletterdheid-en-beperkte-gezondheidsvaardigheden>

Kwaliteitsnorm tolkgebruik bij anderstaligen in de zorg

Van zorgverleners wordt verwacht dat zij kunnen inschatten in welke situaties een tolk nodig is en of dit een professionele, of een informele tolk kan zijn. Het gebruik van een beoordelingsschema helpt bij het maken van deze keuze. Zie:

<https://www.pharos.nl/kennisbank/kwaliteitsnorm-tolkgebruik-bij-anderstaligen/>