



Laaggeletterd? Het zal me een zorg zijn!

EEN ONDERZOEK NAAR DE ROL VAN PROCESSEN BIJ RISICOBEBEERSING VAN
LAAGGELETTERDHEID BINNEN WVO ZORG

SACHA BEHRENS
HZ UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES
Studentnummer: 72995
Datum: 25/05/2020

Laaggeletterd? Het zal me een zorg zijn!

Een onderzoek naar de rol van processen bij risicobeheersing van laaggeletterdheid binnen WVO Zorg

Afstudeerscriptie
Bedrijfskunde
HZ University of Applied Sciences
Cursusjaar: 2019-2020
Cursus: CU13269
Versie 1

Sacha Behrens
Studentnummer: 72995
E-Mail: behr0004@hz.nl

WVO Zorg
Afdeling HRM
Vredehoflaan 370, 4382 CJ
Vlissingen

Bedrijfsbegeleider WVO Zorg: Mientje Soochit
Stagebegeleider: Aukje Hettinga
2^e beoordelaar: Marjolein van Noort
Tegenlezer: Karlijn Padmos - Horst

Samenvatting

In Nederland zijn 1,3 miljoen mensen tussen de 16 en 65 jaar laaggeletterd. Een groot deel van deze doelgroep is actief op de arbeidsmarkt. 9,7% van de laaggeletterden zou werkzaam zijn in de sector Zorg en Welzijn. Daarom wordt in dit onderzoek gekeken of dit probleem ook binnen WVO Zorg speelt. WVO Zorg krijgt namelijk signalen dat de taalvaardigheid van een deel van de medewerkers minder goed is dan voor een goede taakuitoefening nodig is. De organisatie erkent dan ook dat laaggeletterdheid onder medewerkers risico's in de bedrijfsvoering met zich meebrengt. Echter bestaat onvoldoende zicht op de aard en mate van de organisatierisico's. Ook is geen of beperkt inzicht in de manier waarop processen kunnen bijdragen aan het verminderen van risico's van laaggeletterdheid.

Het doel van het onderzoek is dan ook om in het kader van 'goed werkgeverschap' en kwaliteit van dienstverlening meer inzicht te krijgen in hoe de groep laaggeletterden geïdentificeerd kan worden en hoe processen kunnen bijdragen aan het terugdringen van organisatierisico's.

Aan de hand van deze informatie is de hoofdvraag geformuleerd:

Hoe kunnen de huidige en/of toekomstige processen binnen WVO Zorg bijdragen aan het reduceren van organisatierisico's als gevolg van laaggeletterdheid onder medewerkers?

Om antwoord te kunnen geven op deze vraag is een gecombineerde kwalitatieve en kwantitatieve onderzoeksmethode gebruikt. Hierbij zijn de theoretische deelvragen beantwoord aan de hand van literatuuronderzoek en zijn de praktische deelvragen beantwoord aan de hand van interviews en een enquête.

Uit de resultaten van het onderzoek blijkt dat er weinig tot geen zicht is op de omvang van het probleem binnen de organisatie. Uit de dataverzameling blijkt ook dat er vanuit medewerkers wel vraag is naar meer ondersteuning bij taal- en digitale vaardigheden. Opvallend is ook dat vrijwel alle respondenten aangeven dat het aanpassen of uitbreiden van tekstuele informatie met beeldmateriaal gewenst is.

Concluderend kan gezegd worden dat processen kunnen bijdragen aan het reduceren van organisatierisico's door taalvaardigheid een prominentere plek te geven binnen de organisatie en procesaanpassingen door te voeren. Ondersteuning bieden door het toetsen van taalvaardigheid en het bespreekbaar maken van problematiek, dragen bij aan het creëren van een goede leer- en organisatiecultuur. Aan de hand van de conclusie, worden aanbevelingen gedaan op strategisch, tactisch en operationeel niveau. Allereerst zal WVO Zorg het onderwerp laaggeletterdheid meer aandacht moeten geven. Om leidinggevenden beter te kunnen ondersteunen bij hun rol van herkennen en signaleren, is het advies om leidinggevenden te trainen en te coachen. Ook moeten de scholingsmogelijkheden onderzocht worden en is het belangrijk dat er een cultuur en werkklimaat ontstaat, waarin het bespreken van deze problematiek mogelijk is. Daarnaast het creëren van bewustwording voor het eigenaarschap van de medewerker, om duurzame inzetbaarheid een belangrijker thema te maken. Er wordt ook aanbevolen om vervolgonderzoek te doen en samenwerkingsmogelijkheden te bekijken.

Summary

In the Netherlands, 1.3 million people between the ages of 16 and 65 are low literate. A large part of this target group is active in the labour market. 9,7% of the low literate are employed in the Care and Well-being sector. That is why this study examines whether this problem is also an issue within WVO Zorg. WVO Zorg receives signals that the language skills of some of the employees are less good than necessary for proper performance of their tasks. The organisation therefore recognizes that low literacy among employees entails risks in business operations. However, there is insufficient insight into the nature and extent of the organisational risks. There is also no or limited insight into how processes can contribute to reducing the risks of low literacy.

The aim of this research is to give more insight into how the group of low literate people can be identified and how processes can contribute to reducing organisational risks, in the context of 'good employership' and quality of service.

Based on this information, the main question has been formulated:

How can current and/or future processes within WVO Zorg contribute to reducing organisational risks due to low literacy among employees?

To answer this question, Mixed Methods Research has been used. The theoretical sub-questions have been answered based on literature research and the practical sub-questions were answered based on interviews and a survey.

The results of the study show that there is little or no insight into the extent of the problem within the organisation. The data collection also shows that there is a demand from employees for more support in language and digital skills. It is also striking that almost all respondents indicate that they would like to adapt or expand textual information with visual material.

In conclusion, it can be said that processes can contribute to reducing organizational risks by giving language skills a more prominent place and making process adjustments. Providing support by testing language proficiency and making problems discussable contribute to the creation of a good learning and organisational culture. Based on the conclusion, recommendations are made at strategic, tactical and operational levels. First, WVO Zorg will have to pay more attention to the subject of low literacy. In order to better support managers in their role of recognising and signalling, it is advisable to train and coach managers. Training opportunities must also be explored, and it is important that a culture and working climate is created in which discussing problems is possible. In addition, creating awareness for the ownership of the employee, in order to make sustainable employability a more important theme. It is also recommended to do follow-up research and to look at possibilities for cooperation.

Voorwoord

Voor u ligt mijn afstudeerscriptie *'Laaggeletterd? Het zal me een zorg zijn!'*. Dit onderzoek naar laaggeletterdheid is uitgevoerd in opdracht van én bij WVO Zorg te Vlissingen, in het kader van mijn afstuderen aan de opleiding Bedrijfskunde aan HZ University of Applied Sciences.

Het onderzoek richt zich op de rol van processen bij risicobeheersing van laaggeletterdheid binnen WVO Zorg. Dit onderwerp sprak mij heel erg aan door mijn affiniteit met duurzame inzetbaarheid. Scholing en persoonlijke ontwikkeling spelen hierbij een belangrijke rol. Werkgever en werknemer zullen hierbij moeten samenwerken om tot het beste resultaat te komen.

Gedurende het onderzoek heb ik veel hulp gehad van mijn collega's en betrokkenen. Zij hebben mede bijgedragen aan de vorming van dit onderzoek. Daarom wil ik graag een aantal mensen bedanken. Allereerst mijn begeleider Mientje Soochit, voor de feedback en begeleiding die ik in deze, toch wel roerige stageperiode, heb mogen ontvangen. Daarnaast wil ik alle collega's van de afdeling HRM bedanken, dankzij jullie voelde ik me echt betrokken bij de organisatie. Ook wil ik alle geïnterviewde respondenten en deelnemers aan de enquête bedanken voor de geleverde input, zonder jullie had dit onderzoek niet tot stand kunnen komen. Graag bedank ik ook mijn schoolbegeleider Aukje Hettinga voor de feedback, begeleiding en getoonde interesse gedurende de periode. Tot slot wil ik mijn ouders en broertje bedanken voor hun geduld, support en alle kopjes thee die ik heb mogen ontvangen in de periode van thuiswerken.

Ik hoop dat dit onderzoek een goede bijdrage kan leveren aan de verdere ontwikkeling van de organisatie.

Sacha Behrens

Vlissingen, mei 2020

Inhoudsopgave

Samenvatting	3
Summary	4
Voorwoord	5
Hoofdstuk 1. Inleiding	8
1.1 WVO Zorg	8
1.2 Aanleiding	8
1.3 Probleemstelling	9
1.4 Hoofdvraag	10
1.5 Deelvragen	10
1.6 Doelstelling	10
1.7 Leeswijzer	10
Hoofdstuk 2. Theoretisch kader	11
2.1 Geletterdheid	11
Niveaus van geletterdheid	11
2.2 Laaggeletterdheid	12
2.2.1 Definitie laaggeletterdheid	12
2.2.2 Oorzaken laaggeletterdheid	13
2.2.3 Gevolgen van laaggeletterdheid	14
2.2.4 Identificeren van laaggeletterden	15
2.2.5 Laaggeletterdheid in de zorgsector	16
2.3 Organisatierisico's laaggeletterdheid	17
2.3.1 Gezondheid & productiviteit	17
2.3.2 Veiligheid	17
2.3.3 Duurzame inzetbaarheid	17
2.4 Aanpak van laaggeletterdheid volgens de literatuur	18
2.5 Samenhang tussen elementen	19
Conceptueel model	19
Hoofdstuk 3. Onderzoeksmethoden	20
3.1 Onderzoeksstrategie	20
3.2 Dataverzamelmethode	20
3.3 Populatie	20
3.4 Operationalisaties	21
3.5 Data-analyse	21
3.6 Validiteit	21
3.7 Betrouwbaarheid	22

Hoofdstuk 4. Resultaten	23
4.1 Geletterdheid	23
4.2 Laaggeletterdheid	24
4.2.1 Leesvaardigheden	24
4.2.2 Schrijfvaardigheden	24
4.2.3 Digitale vaardigheden	25
4.3 Organisatierisico's	26
4.3.1 Gezondheid	26
4.3.2 Veiligheid	26
4.3.3 Productiviteit & duurzame inzetbaarheid	27
4.4 Aanpak van laaggeletterdheid	28
4.4.1 Herkennen en bespreekbaarheid	28
4.4.2 Opleiden/ doorverwijzen	29
4.4.3 Communicatie	29
4.4.4 Monitoren	29
Hoofdstuk 5. Discussie	30
5.1 Confrontatie resultaten theorie en praktijk	30
5.1.1 Geletterdheid	30
5.1.2 Laaggeletterdheid	30
5.1.3 Organisatierisico's	30
5.1.4 Aanpak van laaggeletterdheid	31
5.2 Confrontatie praktijkresultaten	31
5.2.1 Geletterdheid	31
5.2.2 Laaggeletterdheid	31
5.2.3 Organisatierisico's	31
5.2.4 Aanpak van laaggeletterdheid	32
5.3 Kritische reflectie	32
Hoofdstuk 6. Conclusies en aanbevelingen	34
6.1 Conclusies	34
6.2 Aanbevelingen	37
6.2.1 Aanbevelingen op strategisch niveau	37
6.2.2 Aanbevelingen op tactisch niveau	37
6.2.3 Aanbevelingen op operationeel niveau	38
Geraadpleegde bronnen	40

Hoofdstuk 1. Inleiding

In dit eerste hoofdstuk zal de organisatie geïntroduceerd worden. Vervolgens worden de aanleiding en probleemstelling toegelicht. Op basis van deze informatie zijn een hoofd- en deelvragen geformuleerd waarna de doelstelling wordt beschreven.

1.1 WVO Zorg

WVO Zorg is een dienstverlenende organisatie die een totaalpakket aan zorg, welzijn en wonen voor haar cliënten op Walcheren aanbiedt. WVO Zorg streeft ernaar om cliënten in verpleeghuizen, zorgcentra en thuiszorg een zo goed mogelijk leven te bieden waarbij mensgerichte zorg voorop staat. Daarnaast biedt ze een breed pallet aan zorg- en welzijnsdiensten, zoals revalidatie, eerstelijnsverblijf, hospicezorg, beschermd wonen en restauratieve en creatieve voorzieningen (Kallewaard e.a., 2018).

‘WVO Zorg maakt iedere dag de moeite waard’

(Kallewaard e.a., 2018)

Ongeveer 1500 deskundige medewerkers en 750 enthousiaste vrijwilligers spannen zich in om zorg en diensten te leveren (zie organogram bijlage 1). De afdeling HRM maakt hierin onderdeel uit van de ondersteunende diensten van WVO Zorg en bestaat uit 12 medewerkers die zorgdragen voor onder meer HR beleid en advies, recruitment, opleidingen en vitaliteit & inzetbaarheid.

WVO Zorg werkt met een kwaliteitsplan en een meerjarenbeleidsplan. Een van de ambities is dat er samen aan gewerkt wordt dat WVO Zorg ‘de beste werkgever’ is. De afdeling HRM heeft hierin de rol als kartrekker. De organisatie is volop in ontwikkeling op het gebied van leiderschapsontwikkeling, strategische personeelsplanning, het stimuleren van scholing en ontwikkeling, aandacht voor vitaliteit en duurzame inzetbaarheid, werkplezier van medewerkers en arbeidsmarktprofilering. Ook is WVO Zorg actief in de regionale netwerken van onder meer onderwijs- en zorginstellingen en werkt hierbij samen, vanuit het motto “Samen voelt beter” (Kallewaard & Wielaart, Meerjarenbeleidsplan, 2019).

1.2 Aanleiding

Er zijn in Nederland 2,5 miljoen laaggeletterden. Deze mensen hebben moeite met taal en/of rekenen (Algemene Rekenkamer, 2016). Laaggeletterdheid blijft in Nederland een groot maatschappelijk probleem. Recent onderzoek toont aan dat het aantal laaggeletterden toeneemt en dat de kloof tussen bepaalde groepen in de samenleving groeit. Een grotere kloof tussen groepen kan een aantal negatieve gevolgen hebben voor sociale cohesie en sociale ongelijkheid. Voor mensen die moeite hebben met (begrijpend) lezen, schrijven, spreken en /of niet digitaal vaardig genoeg zijn, is het moeilijk om aan werk te komen of om werk te behouden. Wanneer informatie niet goed begrepen wordt, is de kans groot dat iemand minder zelfredzaam, minder sociaal actief en minder gezond is dan een geletterd persoon. Je vindt bijvoorbeeld minder snel een baan en je hebt minder grip op je geldzaken en gezondheid.

De maatschappij verlangt steeds meer van mensen. Denk hierbij aan veiligheidsinstructies, het bijhouden van zorgdossiers, rapportages maken etc. Het ontbreken van voldoende basisvaardigheden, kan voor deze doelgroep een drempel zijn waardoor mensen geen werk kunnen krijgen of moeite hebben werk te behouden. Toch is een groot deel van deze doelgroep wel actief op de arbeidsmarkt en het deel dat niet werkt is bekend bij gemeenten en het UWV. Uitvallen en thuiszitten is voor zowel de mens, de werkgevers en de samenleving als geheel een groot probleem (Taalhuis, 2019).

Volgens Taalhuis (2019) heeft 1 op de 9 Nederlanders tussen 16 en 65 jaar moeite met lezen en schrijven. 65% hiervan is van Nederlandse afkomst en 57% van deze groep heeft een baan. Laaggeletterdheid is dus een veelvoorkomend probleem onder de Nederlandse bevolking, zo ook in de zorgsector. Volgens De Greef e.a. (2018) is in de sector Zorg en Welzijn namelijk 9,7% van de medewerkers laaggeletterd. Dit heeft tot gevolg dat medewerkers moeite kunnen hebben met het opstellen van rapportages, het bijwerken van dossiers of het schriftelijk (kunnen) communiceren met familie en huisarts. Bovendien kan laaggeletterdheid in de zorg ook gevaarlijke situaties opleveren. Laaggeletterde zorgmedewerkers maken sneller fouten bij het uitreiken van medicatie, kunnen minder snel belangrijke informatie uit een patiëntendossier halen en begrijpen doktersvoorschriften of bijsluiters van medicijnen mogelijk niet. Laaggeletterdheid kan ook tot gevolg hebben dat medewerkers elkaar niet goed begrijpen, waardoor de kans op fouten en misverstanden vergroot wordt (Sweers, 2014). In dit onderzoek wordt daarom gekeken of dit probleem ook binnen WVO Zorg speelt.

Op de afdeling HRM van WVO Zorg bestaat de indruk dat de taalvaardigheid van een deel van de medewerkers minder goed is dan voor een goede taakuitoefening nodig is. Men heeft echter geen zicht op de mate van laaggeletterdheid en risico's die dit met zich meebrengt. In het kader van 'goed werkgeverschap' en de kwaliteit van dienstverlening, is het voor de organisatie belangrijk dat alle medewerkers op de hoogte kunnen worden gebracht van informatie die voor henzelf en een goede beroepsuitoefening relevant is. Daarom wil WVO Zorg op een respectvolle en integere wijze in beeld krijgen wat de omvang van het probleem is en waar de speerpunten voor een goede aanpak liggen.

1.3 Probleemstelling

WVO Zorg erkent dat laaggeletterdheid onder medewerkers risico's in de bedrijfsvoering met zich meebrengt. Echter bestaat onvoldoende inzicht in de omvang van de groep laaggeletterden binnen de organisatie en is ook onvoldoende zicht op de aard en mate van deze organisatierisico's. Ook is niet of beperkt inzicht in de manier waarop (huidige) processen kunnen bijdragen aan het verminderen van risico's van laaggeletterdheid in de bedrijfsvoering van de organisatie.

1.4 Hoofdvraag

Op basis van de beschreven informatie, is onderstaande onderzoeksvraag geformuleerd. De onderzoeksvraag zal beantwoord worden aan de hand van deelvragen.

Hoe kunnen de huidige en/of toekomstige processen binnen WVO Zorg bijdragen aan het reduceren van organisatierisico's als gevolg van laaggeletterdheid onder medewerkers?

1.5 Deelvragen

1. Wat zegt de literatuur over (laag)geletterdheid?
2. Op welke manier kan volgens de theorie laaggeletterdheid op de werkvloer procesmatig aangepakt worden?
3. Wat zijn organisatierisico's van laaggeletterdheid onder medewerkers?
4. Hoe kan binnen WVO Zorg de groep laaggeletterde medewerkers (beter) geïdentificeerd worden?
5. Binnen welke processen vormt laaggeletterdheid onder medewerkers van WVO Zorg een risico?
6. Met welke procesaanpassingen kunnen bij WVO Zorg geïdentificeerde risico's worden gereduceerd?

1.6 Doelstelling

In het kader van 'goed werkgeverschap' en de kwaliteit van dienstverlening is het voor WVO Zorg belangrijk dat alle medewerkers op de hoogte gebracht worden van informatie die voor henzelf en een goede beroepsuitoefening relevant is. Daarom wordt in dit onderzoek, door middel van bronnenonderzoek, interviews en een enquête, meer inzicht gegeven in hoe de groep (mogelijk) laaggeletterden geïdentificeerd kan worden en hoe processen kunnen bijdragen aan de vermindering van organisatierisico's van laaggeletterdheid onder medewerkers. Ook is het doel om advies te geven of en zo ja welke procesaanpassingen bijdragen aan het verminderen van organisatierisico's en het terugdringen van laaggeletterdheid binnen de organisatie.

1.7 Leeswijzer

In het eerste hoofdstuk wordt een inleiding van het onderzoek beschreven, hierin staan de aanleiding en hoofd- en deelvragen centraal. Vervolgens wordt in hoofdstuk twee het theoretisch kader beschreven. Hierin komen de onderwerpen (laag)geletterdheid, organisatierisico's en (de verbetering van) processen aan bod. In hoofdstuk drie worden de onderzoeksmethoden gemotiveerd, waarna in hoofdstuk vier de resultaten van de dataverzamelmethode beschreven staan. In hoofdstuk vijf worden de resultaten van het onderzoek ter discussie gesteld, waarna in hoofdstuk zes een conclusie getrokken wordt op basis van de verkregen resultaten en worden aanbevelingen gegeven aan de organisatie.

Hoofdstuk 2. Theoretisch kader

In dit hoofdstuk worden de kernbegrippen behandeld aan de hand van literatuur. In de eerste paragraaf zal geletterdheid gedefinieerd worden. Paragraaf twee gaat in op laaggeletterdheid, vervolgens zullen in paragraaf drie de organisatierisico's in beeld gebracht worden en paragraaf vier gaat in op procesverbetering. Als laatste zal in paragraaf vijf de samenhang tussen begrippen besproken worden.

2.1 Geletterdheid

Geletterdheid wordt door Fouarge e.a. (2011) als volgt gedefinieerd: *“Geletterdheid is het gebruiken van gedrukte en geschreven informatie om te functioneren in de maatschappij, om de eigen doelen te bereiken en om de eigen kennis en mogelijkheden te ontwikkelen.”* Van Bijsterveldt (2012) heeft in het Actieplan laaggeletterdheid 2012-2015 deze definitie vernieuwd omdat het accent tot dan toe vooral lag op lezen en schrijven. Deze vernieuwde definitie luidt als volgt: *“Geletterdheid omvat luisteren, spreken, lezen, schrijven, gecijferdheid en in dat kader het gebruiken van alledaagse technologie om te communiceren en om te gaan met informatie.”* Binnen dit onderzoek zal dan ook uit worden gegaan van de definitie van geletterdheid zoals opgesteld door Van Bijsterveldt.

Niveaus van geletterdheid

Er zijn twee verschillende aanduidingen voor de taalniveaus. Voor anderstaligen wordt gebruik gemaakt van het 'Raamwerk Nederlands'. Hierin staat het niveau van taalvaardigheid beschreven, gebaseerd op het Common European Framework of Reference of Languages. Voor Nederlandstaligen worden de referentieniveaus aangeduid met 1F, 2F, 3F en 4F (Stichting Lezen & Schrijven, 2017). Deze niveaus zijn wettelijk vastgelegd en richtinggevend voor de inrichting van onderwijsprogramma's. Volgens Buisman e.a. (2013) wordt niveau 2F beschouwd als het minimumniveau van taal en rekenen dat volwassenen moeten beheersen om te kunnen participeren in de samenleving. Toch rekent Stichting Lezen & Schrijven (2019) zowel het referentieniveau 1F als het gebied tot referentieniveau 2F tot haar werkterrein van laaggeletterdheid. Onderstaande tabel laat zien waar de verschillende niveaus ongeveer geplaatst moeten worden.

Niveau-indeling taalvaardigheid			
Kwalificatieniveaus		Taalniveaus	
Beroepsonderwijs	Voortgezet onderwijs	Raamwerk Nederlands (v)mbo	Referentiekader Taal en Rekenen
Associate degree	Vwo	C1	4F
Mbo 4	Havo	B2	3F
Mbo 3		B1	2/3F
Mbo 2	Vmbo-kl Vmbo-gl Vmbo-tl	B1	2F
Mbo 1	Vmbo-bb	B1	2F
Praktijkonderwijs	Po	A2	1F
		A1	

Tabel 1 Niveau-indeling taal en geletterdheid

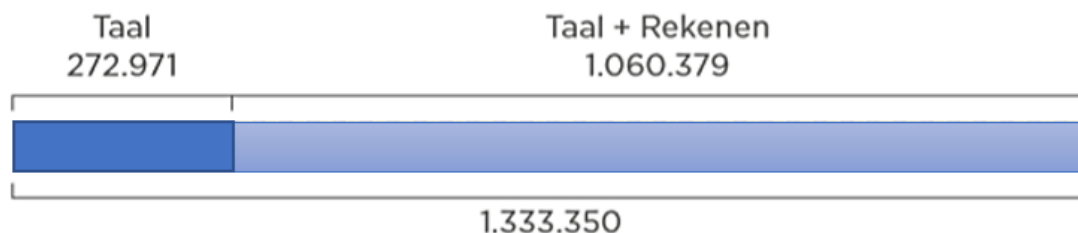
2.2 Laaggeletterdheid

In Nederland kunnen ruim 1,3 miljoen mensen tussen de 16 en 65 jaar niet goed lezen en schrijven, zo-blijkt uit het Programme for the International Assessment of Adult Competencies (PIAAC). Tussen 1994 en 2012 is het aantal laaggeletterden gestegen met 200.000 mensen tot maar liefst 1,3 miljoen en dit aantal groeit nog steeds. Volgens Maas (2019) is dit aantal ondertussen al gestegen tot 1,8 miljoen. Een groot deel van deze groep zit in de leeftijd 55 tot 65 jaar, in deze leeftijdscategorie is 1 op de 5 mensen laaggeletterd (Buisman & Houtkoop, 2014).

2.2.1 Definitie laaggeletterdheid

Er worden verschillende definities van laaggeletterdheid beschreven in de literatuur. Stichting Lezen & Schrijven (2019) definieert laaggeletterdheid als een overkoepelende term voor mensen die grote moeite hebben met lezen, schrijven en/of rekenen. Mensen die laaggeletterd zijn, zijn geen analfabeten. Ze kunnen wel lezen en schrijven, maar beheersen niet het eindniveau vmbo of niveau mbo-2/3.

Adrichem e.a. (2012) daarentegen hanteren een andere definitie: *“Laaggeletterden kampen met een achterstand op het gebied van taal en rekenen waardoor zij onvoldoende kunnen participeren in de samenleving, in het persoonlijk domein en op de arbeidsmarkt. Zij functioneren voor één of meerdere vaardigheden onder taal- en rekenniveau 2F en zij hebben uiteenlopende problemen en achterstanden op het gebied van bovengenoemde taal- en rekenvaardigheden.”* Binnen dit onderzoek zal worden uitgegaan van de definitie van laaggeletterdheid zoals Stichting Lezen en Schrijven deze gedefinieerd heeft.



Figuur 1 Groep laaggeletterden 16-65 jaar (De Greef e.a., 2018)

Kennis is steeds belangrijker. Alles moet sneller en efficiënter en steeds meer is geautomatiseerd. Iemand die moeite heeft met taal, rekenen en/of digitale vaardigheden, kan hierdoor minder goed functioneren in de maatschappij. De Greef e.a. (2018) beschrijven dat iemand een aantal basisvaardigheden op een bepaald niveau moet beheersen om te kunnen participeren in de samenleving. Onder deze basisvaardigheden vallen taalvaardigheden, rekenvaardigheden en het probleemoplossend vermogen. Volgens Buisman e.a. (2013) zijn basisvaardigheden nodig om bepaalde taken en dagelijkse werkzaamheden uit te kunnen voeren. Het PIAAC-onderzoek (2013) toont aan dat de beheersing van deze basisvaardigheden niet alleen invloed heeft op het participeren in de maatschappij maar ook op de arbeidsmarkt. Iemand die niet over basisvaardigheden beschikt, heeft een hogere kans op werkloosheid en een lager inkomen. Daarbij bevinden veel laaggeletterden zich vaak aan de onderkant van de arbeidsmarkt. Hierdoor kan laaggeletterdheid dus ook wel gezien worden als een arbeidsbeperking (Buisman e.a., 2013).

Participeren in de samenleving en de arbeidsmarkt vraagt dus om voldoende kennis en vaardigheden. Ontwikkelingen zoals het toenemende belang van digitale vaardigheden en flexibilisering van de arbeidsmarkt zorgen ervoor dat werkgevers ook meer eisen stellen aan de vaardigheden van (potentiële) werknemers. Hierdoor ontstaat volgens Buisman & Houtkoop (2014) een groeiende kloof in de Nederlandse samenleving tussen hoger en lager opgeleiden. Dit is een gevaar voor de cohesie van de samenleving. Hoger opgeleiden zijn optimistisch over de toekomst. Terwijl lager opgeleiden, waaronder veel laaggeletterden, vaak pessimistischer zijn. Niet goed kunnen lezen, schrijven en rekenen kan leiden tot een slechtere gezondheid, hogere kans op werkloosheid en een lager inkomen.

‘Laaggeletterdheid gaat per definitie over de groep mensen voor wie de samenleving te complex is geworden.’ (Maas, 2019)

Volgens De Greef & Segers (2016) zijn er zes soorten taal die mensen moeten kunnen spreken. Gezonde taal (gezondheidsvaardigheden), werktal (taal op de werkvloer), financiële taal (financiële taalvaardigheden), familietaal (taal in het gezin), digitale taal (informatievaardigheden) en dagelijkse taal (taal voor welzijn, veiligheid en sport & entertainment). Het beheersen van deze verschillende taaldomeinen helpt om goed te kunnen functioneren in de maatschappij en op de arbeidsmarkt. Voor dit onderzoek is het domein werktal de belangrijkste van de zes taalsoorten. Werk gerelateerde geletterdheid kan gedefinieerd worden als het vermogen om effectief te kunnen voldoen aan geletterdheidseisen op de werkvloer (Gowen, 1992 in De Greef & Segers, 2016). Taal speelt dus ook op de werkvloer een belangrijke rol. Volgens De Greef & Segers (2016) heeft werk gerelateerde geletterdheid ook te maken met gecijferdheid, omdat in veel werkomgevingen medewerkers ook te maken krijgen met het gebruik van getallen. Castleton (in De Greef & Segers, 2016) schrijft daarnaast dat geletterdheid ook wordt gerelateerd aan het veilig kunnen functioneren. Ook laat onderzoek zien dat hoe beter de mate van geletterdheid op de werkvloer is, hoe geschikter iemand voor de baan is (Li & Hung, 2010 in De Greef & Segers, 2016). Taalproblemen die ervaren worden op de werkplek, kunnen dan ook verschillen per baan, organisatie en werkomgeving en de oorzaak van ervaren taalproblemen kan dan ook heel divers zijn.

2.2.2 Oorzaken laaggeletterdheid

Iedereen die op Nederlandse taal onder het niveau 2F scoort, wordt laaggeletterd genoemd (Algemene Rekenkamer, 2016). Onder niveau 2F wordt verstaan dat iemand kan spreken en lezen over alledaagse onderwerpen die aansluiten bij de leefwereld, maar ook over onderwerpen die verder van de persoon afstaan. De woordenschat van de persoon is voldoende om een gesprek te kunnen voeren en teksten te lezen. Indien nodig kan de betekenis van onbekende woorden uit de vorm, de samenstelling of de context afgeleid worden. Ook kunnen samenhangende teksten geschreven worden, met eenvoudige opbouw, over vertrouwde onderwerpen uit de (beroeps)opleiding en van maatschappelijke aard (Ministerie van Onderwijs, Cultuur & Wetenschap, 2014).

Er is niet één specifieke oorzaak aan te wijzen voor laaggeletterdheid. Verschillende factoren kunnen hierbij een rol spelen. Zo kunnen volgens Van Klei & Smit (2016) de thuissituatie, het genoten onderwijs of individuele factoren zoals psychiatrische factoren, verstandelijke beperking of chronische ziekte de onderliggende oorzaak zijn van laaggeletterdheid. Tel mee met Taal (z.d.) benoemt daarnaast dat de eigen omgeving veel bepaalt. Het niet stimuleren van lezen, het niet oppakken van problemen door school, gedrags- en concentratieproblemen en het missen van educatie door ziekte of spijbelen worden ook als mogelijke oorzaken van laaggeletterdheid genoemd.

Het aantal laaggeletterden neemt nog steeds toe. Volgens het actieprogramma Tel mee met Taal van het Ministerie van Onderwijs, Cultuur & Wetenschap (2015) is een mogelijke oorzaak van deze toename, vergrijzing. De taalvaardigheid neemt af naarmate iemand ouder wordt. Veel laaggeletterden hebben een goede basis vanuit het regulier onderwijs meegekregen, maar dit blijkt niet altijd voldoende te zijn voor het verdere leven. Mensen die weinig lezen en/of schrijven, lopen het risico hun taalvaardigheid te verliezen (Van Klei & Smit, 2016).

De redactie van Trouw (2017) noemt een andere oorzaak voor de toename van laaggeletterdheid. Velen weten namelijk niet goed wat laaggeletterdheid inhoudt en herkennen daardoor het probleem niet bij zichzelf.

2.2.3 Gevolgen van laaggeletterdheid

Laaggeletterden kennen vaak grote schaamte, dit heeft als gevolg dat ze het probleem waar ze mee kampen verborgen houden. Ook voelen ze zich tijdens dagelijkse bezigheden afhankelijk van anderen en heerst er een gevoel van onbegrip volgens Stichting Lezen & Schrijven (2019). De gevolgen in het beroepsleven kunnen groot zijn. Uit de Tussenrapportage van Stichting Lezen & Schrijven (2018) blijkt dat werkzoekenden die moeite hebben met taal en/of rekenen minder snel een baan vinden door een tekort aan basisvaardigheden. Daarnaast kiezen laaggeletterden minder snel voor een promotie, vanwege de toename van taken waarbij taal en/of rekenvaardigheden gebruikt moeten worden. Hierdoor blijven ze vaker in een lagere functie en voelen laaggeletterden zich veelal minder dan geletterde collega's. De kloof in de samenleving tussen geletterden en laaggeletterden wordt hierdoor alleen maar groter (Stichting Lezen & Schrijven, 2016). Volgens Martines en Zwegers (2017) zijn moeite om volwaardig mee te draaien in de maatschappij en een sociaal isolement, samen met werkloosheid, juist de grootste gevolgen van laaggeletterdheid.

Onderzoek van Buisman e.a. (2013) wijst uit dat een laag niveau van geletterdheid ook een barrière kan vormen voor het ontwikkelen van digitale vaardigheden. Een deel van de laaggeletterden beschikt dan ook over geen of onvoldoende digitale vaardigheden. Hierdoor worden zij geconfronteerd met een dubbele achterstand: het missen van voldoende digitale vaardigheden én laaggeletterdheid.

Uit de Tussenrapportage van Stichting Lezen & Schrijven (2018) blijkt dat laaggeletterdheid ook een grote impact heeft voor werkgevers. Moeite hebben met taal, rekenen en/of digitale vaardigheden is niet alleen lastig voor de medewerker zelf. Het zorgt er ook voor dat aangeboden hulp door de werkgever minder effectief is en dat men elkaar niet goed begrijpt waardoor fouten gemaakt kunnen worden. Ook is uit de tussenrapportage gebleken dat laaggeletterden vaker en langer werkloos zijn dan niet-laaggeletterden.

2.2.4 Identificeren van laaggeletterden

Volgens De Greef e.a. (2018) is de groep laaggeletterden zeer divers. Zoals te zien in tabel 1 is dit niet alleen qua leeftijd, maar ook qua geslacht, herkomst en opleidingsniveau. Omdat deze groep zo divers is, is het identificeren van iemand die laaggeletterd is niet makkelijk. Veel laaggeletterden schamen zich voor het feit dat ze niet goed kunnen lezen en/of schrijven en proberen dit daarom verborgen te houden. Laaggeletterdheid wordt door hen gezien als een taboe of ze hebben het geaccepteerd en ermee leren leven. Vaak zijn hiervoor allerlei compensatiestrategieën ontwikkeld. Ook is het mogelijk dat iemand zich niet bewust is van zijn laaggeletterdheid.

Doordat de groep een grote diversiteit kent, herkennen niet alle laaggeletterden zich in het beeld dat geschetst wordt over ervaren problemen door laaggeletterdheid. De redactie van Trouw (2017) schrijft dat velen niet weten wat laaggeletterdheid inhoudt en daardoor het probleem niet bij zichzelf herkennen. Een belangrijke oorzaak voor die onbekendheid is volgens Trouw dat mensen hun laaggeletterdheid uit schaamte verborgen houden. Daarom is het vaak moeilijk te herkennen en zijn laaggeletterden moeilijk te bereiken (Taalnetwerk Oss, 2017).

Volgens Taalakkoord (2015) zijn de volgende criteria, met name wanneer deze in combinatie voorkomen, een indicator voor laaggeletterdheid.

1. Opleidingsniveau mbo 1 of lager, zoals niet afgemaakt vmbo
2. Werkzaam in elementaire functies, met name branches schoonmaak, voedingsindustrie, (thuis)zorg, maakindustrie, bouw, agrarische sector en beveiliging
3. Arbeidsverleden met frequent voorkomende perioden van langdurige werkloosheid (langer dan 6 maanden)
4. Regelmatig werkzaam via uitzendorganisaties, zonder vaste dienstverbanden en met regelmatige werkloosheidsperioden
5. Behorend tot de doelgroep (niet westerse) allochtonen of afkomstig uit een oost-Europees land

Om laaggeletterden te kunnen identificeren, is het ook belangrijk dat gesignaleerd wordt. Wanneer deze signalen herkend worden, is de kans op het beheersen van onvoldoende basisvaardigheden groot (Stichting Lezen & Schrijven, 2019).

De volgende signalen worden beschreven in Adrichem e.a. (2012):

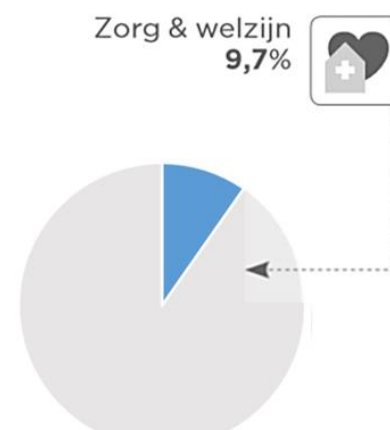
Lezen	Schrijven
Geen papieren documenten bij zich	Geen schrijfwaar bij zich
Beweegt ogen niet over tekst	Geen agenda
Leest langzaam, zonder begrip	Is onhandig met pen en papier
Leest hardop	Handschrift is kinderlijk
Verwijst nooit naar informatie die hij/zij heeft kunnen lezen in een geschreven document	Veel spelfouten
Moeite met vinden specifieke passage tekst of formulier	Letters in verkeerde volgorde

Spreken	Luisteren
Grammaticale fouten	Lijkt rusteloos
Moeite met correct formuleren zinnen	Mist concentratie
Spreekt alleen in tegenwoordige tijd	Lijkt niet op te letten
Spreekt alleen dialect	Verstaat woorden niet
Spreekt onverstaanbaar	Geeft misplaatste antwoorden
Spreekt woorden verkeerd uit	Verzoekt herhaaldelijk om instructie of herhaling van vragen
Beperkte woordenschat	Begrijpt informatie niet

Tabel 2 Signalen/problemen bij laaggeletterdheid (Adrichem e.a., 2012)

2.2.5 Laaggeletterdheid in de zorgsector

Taal en rekenen zijn onderdeel van het werk binnen elke beroepssector. Volgens de Algemene Rekenkamer (2016) zijn er in Nederland in totaal 2,5 miljoen mensen laaggeletterd, waarvan 1,3 miljoen mensen in de leeftijdscategorie 16-65 jaar. Hiervan werk op dit moment 9,7% in de sector Zorg & Welzijn (De Greef e.a., 2018). Uit Sijbers e.a. (2016) blijkt dat een vijfde deel binnen het beroepssegment verzorgenden laaggeletterd is. Hiermee staat dit beroepssegment in de top 8 van beroepen waarin de meeste laaggeletterden werkzaam zijn.

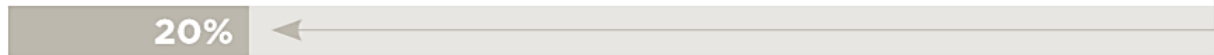


Figuur 2 Percentage werkende laaggeletterden sector Zorg & Welzijn (De Greef e.a., 2018)

Niet goed kunnen lezen en/of schrijven is lastig in de zorgsector. Schriftelijke en digitale communicatie zijn hier namelijk van groot belang. Langer thuis wonen, complexe zorgvragen en digitalisering zorgen ervoor dat steeds meer gevraagd wordt van de taalvaardigheid van medewerkers. Het maken van rapporten en zorgplannen, maar ook het schriftelijk kunnen communiceren met familie en huisarts zijn activiteiten waarbij een goede taalvaardigheid van belang is (Lukken & De Jong, z.d.). Volgens Sweers (2014) kan laaggeletterdheid in de zorg dan ook voor gevaarlijke situaties zorgen.

Laaggeletterde zorgmedewerkers maken sneller fouten bij het uitreiken van medicatie en kunnen minder snel belangrijke informatie uit een cliëntendossier halen. De invloed van laaggeletterdheid en laaggecijferdheid op het uitvoeren van werkzaamheden is dus groot en wordt met de digitalisering alleen maar groter (Stichting Lezen & Schrijven, 2019).

verzorgenden



Figuur 3 Percentage laaggeletterden in beroepssegment (Sijbers e.a., 2016)

2.3 Organisatierisico's laaggeletterdheid

2.3.1 Gezondheid & productiviteit

Volgens Stichting Lezen & Schrijven (2019) is laaggeletterdheid een risicofactor voor de gezondheid van medewerkers. Laaggeletterden zijn vaak minder productief, werken langzamer en maken meer fouten doordat informatie minder goed en snel begrepen wordt. Ook is er een groter risico op bedrijfsongevallen en een hoger ziekteverzuim door het ervaren van stress en schaamte.

2.3.2 Veiligheid

De Stichting van de Arbeid (2014) schrijft dat een slechte beheersing van taalvaardigheid op de werkvloer daarnaast ook kan leiden tot onveilige situaties voor de werknemer en zijn omgeving. Het niet kunnen lezen en begrijpen van veiligheidsvoorschriften en/of instructies zorgt voor een onveilige werksituatie. Ook schriftelijke en mondelinge communicatie tussen collega's, met cliënten en tussen werknemer en werkgever is onderdeel van een veilige werkomgeving.

2.3.3 Duurzame inzetbaarheid

Ook moeten werknemers langer en beter inzetbaar blijven. Dat betekent dat zij zich moeten kunnen blijven ontwikkelen en scholen om in te kunnen spelen op ontwikkelingen. Terwijl laaggeletterdheid het volgen van scholing juist kan bemoeilijken. Het beheersen van een goede taalvaardigheid is daarom belangrijk voor het duurzaam inzetbaar houden van medewerkers (Stichting van de Arbeid, 2014).

Van der Meer e.a. (2019) vullen hierop aan dat het ook lastig blijkt om laaggeletterde werknemers te behouden wanneer ze ouder worden. Deze groep heeft juist veel waardevolle kennis en ervaring. Om deze kennis en ervaring te behouden in de organisatie is het zinvol om te zorgen dat oudere werknemers de overstap kunnen maken naar minder belastend, administratief werk. Werknemers zijn namelijk niet altijd bereid om administratief werk te doen omdat ze de basisvaardigheden die hiervoor nodig zijn, niet beheersen. Het is daarom van belang om duurzame inzetbaarheid te borgen in het HR-beleid.

2.4 Aanpak van laaggeletterdheid volgens de literatuur

Hoewel de aandacht voor laaggeletterdheid de afgelopen jaren is gegroeid, is er nog veel ruimte voor verbetering. Organisaties zijn gebaat bij taalvaardige werknemers. Een goede taalvaardigheid zorgt voor meer veiligheid voor de werknemer en zijn omgeving op de werkvloer. Ook zijn werknemers breder en duurzamer inzetbaar wanneer basisvaardigheden goed beheerst worden (Stichting van de Arbeid, 2014). Investeren in de ontwikkeling van basisvaardigheden van medewerkers leidt niet alleen tot meer zelfverzekerdheid maar ook tot meer efficiëntie en een lager ziekteverzuim (Stichting Lezen & Schrijven, 2019).



Figuur 4 Stappenplan aanpak laaggeletterdheid voor werkgevers (Stichting Lezen & Schrijven, 2019)

Het herkennen en bespreekbaar maken van laag-geletterdheid is dan ook van groot belang binnen organisaties. Werknemers die moeite hebben met lezen en/of schrijven, hebben vaak een gevoel van schaamte. Het is daarom belangrijk om dit onderwerp algemeen bespreekbaar te maken. Stichting Lezen en Schrijven (2019) heeft hiervoor, zoals te zien in figuur 4, een vijf-stappenplan opgesteld.

Daarnaast worden vanuit de literatuur ook verschillende acties genoemd die, door het toepassen in (bestaande) processen, kunnen bijdragen aan het verbeteren van de taalvaardigheid binnen de organisatie. Deze acties worden hieronder toegelicht.

1. Bespreekbaarheid verbeteren: laaggeletterden kennen vaak grote schaamte, met als gevolg dat het probleem verborgen wordt gehouden. Het openlijk bespreken van moeite hebben met lezen en/of schrijven is een goede stap.
2. Een positieve leercultuur ontwikkelen: Neem taal en rekenen op in het opleidingsaanbod voor alle medewerkers; hoog- en laagopgeleid. Door het normaliseren van het werken aan basisvaardigheden zullen meer mensen de stap durven zetten.
3. Maatwerk aanbieden: Het is bij het aanbieden van cursussen van belang dat deze aansluiten bij de behoefte van een medewerker. Aansluiting bij de persoonlijke doelen van werknemers is van groot belang. Ook kan gekeken worden naar de mogelijkheden om lezen, schrijven, rekenen of digitale vaardigheden op te nemen in bestaande (bij)scholingstrajecten.
4. Structurele aandacht voor lezen, schrijven en rekenen: Voor deze basisvaardigheden geldt, wie deze niet onderhoudt, raakt ze kwijt. Er voor zorgen dat er structureel aandacht wordt besteed aan deze vaardigheden, kan voorkomen dat deze vaardigheden verloren gaan (Stichting Lezen & Schrijven, 2019).

Van der Meer e.a. (2019) beschrijven daarnaast dat aan (nieuwe) medewerkers, die maximaal mbo-niveau hebben, standaard gevraagd kan worden om de Taal- en/of Rekenmeter in te vullen.

Door deze procesaanpassing kan een indicatie verkregen worden van het taalniveau dat de medewerker beheerst. Door meteen te screenen op laaggeletterdheid krijgt de werkgever de mogelijkheid om te voorzien in passend aanbod. Vervolgens kunnen taal- en rekenontwikkelingen worden meegenomen in het persoonlijke ontwikkelingsplan (pop).

Voortgangs-, functionerings- en ontwikkelingsgesprekken zijn voorbeelden van momenten waarop vervolggereprekken hierover plaats kunnen vinden. Wanneer werkgevers investeren in de ontwikkeling van de basisvaardigheden van medewerkers, leidt dit niet alleen tot meer zelfverzekerdheid onder medewerkers, maar ook tot verbeterde werkprestaties en lager ziekteverzuim (Stichting Lezen & Schrijven, 2019).

Het Taalteam Taalakkoord (2016) heeft ook argumentenkaarten opgesteld waarin een overzicht wordt gegeven van alle baten die zich voor kunnen doen voor werkgevers en werknemers, wanneer in taal geïnvesteerd wordt binnen de organisatie. Deze argumentenkaarten kunnen, volgens de literatuur, mede ingezet worden om medewerkers te laten zien wat de opbrengst is van een goede beheersing van taal. Zie bijlage 4 Argumentenkaart werknemers en bijlage 5 Argumentenkaart werkgevers.

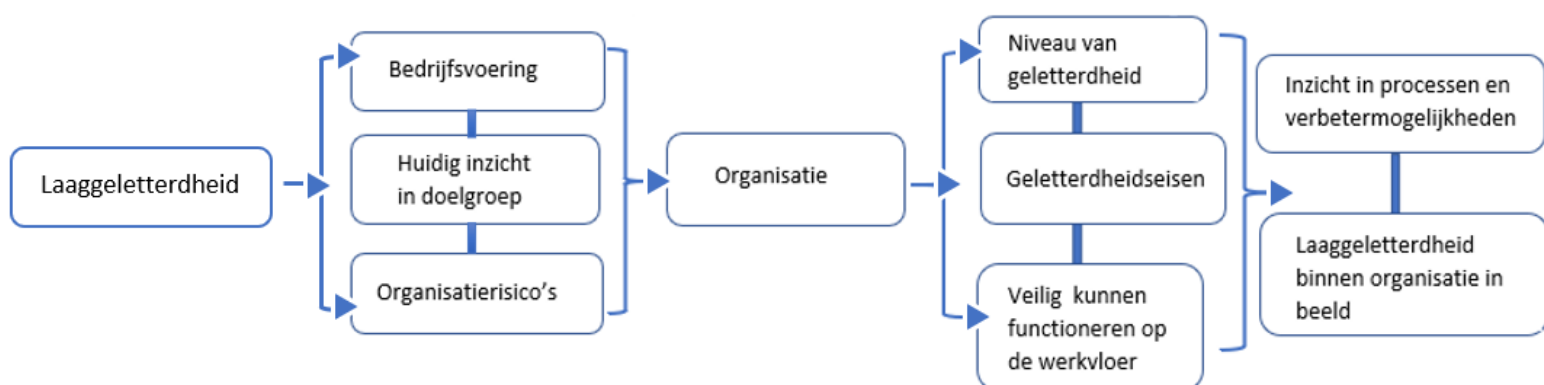
2.5 Samenhang tussen elementen

Laaggeletterdheid staat direct in relatie tot organisatierisico's. Wanneer niet effectief voldaan kan worden aan geletterdheidseisen op de werkvloer, kan dat verschillende risico's met zich meebrengen. Zo kan dit leiden tot onveilige situaties, een slechtere gezondheid door het ervaren van stress en schaamte en het niet kunnen volgen van benodigde (bij)scholing.

De mate van geletterdheid kan dus gerelateerd worden aan het veilig kunnen functioneren op de werkvloer. Het in kaart brengen van de risico's binnen de organisatie geeft inzichten, die nodig zijn om procesverbetering door te voeren, waarmee deze risico's ingedamd kunnen worden. Dit geeft de mogelijkheid om bestaande processen aan te passen of nieuwe processen te implementeren waarin concrete acties kunnen worden opgenomen om laaggeletterdheid op de werkvloer terug te dringen.

Conceptueel model

Het theoretisch kader heeft geresulteerd in een conceptueel model. Dit is een visuele weergave van de onderdelen die een rol spelen bij het onderzoeken van de hoofd- en deelvragen.



Figuur 5 Conceptueel model

Hoofdstuk 3. Onderzoeksmethoden

Dit hoofdstuk maakt inzichtelijk welke onderzoeksmethoden zijn gebruikt. De onderzoeksstrategie en dataverzamelingsmethoden worden toegelicht. In de volgende paragrafen wordt beschreven hoe de populatie tot stand is gekomen, hoe de operationalisaties er uitzien en hoe de verkregen data geanalyseerd is. Ook is de validiteit en betrouwbaarheid van dit onderzoek vastgesteld.

3.1 Onderzoeksstrategie

Voor de beantwoording van de onderzoeksvraag en deelvragen is gebruik gemaakt van een gecombineerde kwalitatieve en kwantitatieve onderzoeksmethode, ook wel Mixed Methodes Research genoemd (Baarda, 2014). Er zijn hierbij niet alleen theorieën bestudeerd, maar er is ook ingegaan op, in de praktijk geleverde, resultaten. Door middel van deze benadering is inzicht verkregen in wat betrokkenen in de praktijk ondervinden. Het gebruik van een gecombineerde onderzoeksmethode geeft het meest volledige resultaat op de beantwoording van de hoofdvraag.

Voor de theoretische deelvragen is als onderzoeksstrategie gebruik gemaakt van deskresearch. De focus ligt hierbij op het verkrijgen van informatie vanuit de theorie (Baarda, 2014). Hiermee is in het theoretisch kader antwoord gegeven op de theoretische deelvragen. Als onderzoeksstrategie voor de praktische deelvragen, is gebruik gemaakt van diepte-interviews en een enquête.

3.2 Dataverzamelingsmethoden

Data kan door gebruik van verschillende methoden worden verzameld. De methoden die zijn gebruikt tijdens dit onderzoek zijn deskresearch en fieldresearch. Om het doel van dit kwalitatieve/kwantitatieve onderzoek te kunnen behalen, is er als onderdeel van fieldresearch gekozen voor diepte-interviews en het houden van een enquête (Baarda, 2014). Voor de interviews is een semi- gestructureerde vragenlijst samengesteld. De focus ligt hierbij op het verkrijgen van gedetailleerde interpretaties en beschrijvingen van een selecte groep respondenten. Dit is gedaan omdat zij het probleem het beste representeren en een uitgebreid beeld geschetst hebben van verschillende denkbeelden, ervaringen en ideeën binnen de verschillende lagen van de organisatie. Eerst is literatuuronderzoek uitgevoerd, waarbij gebruik is gemaakt van boeken, wetenschappelijke bronnen en artikelen. Aan de hand van het literatuuronderzoek zijn onderzoeksindicatoren opgesteld, waarmee interview- en enquêtevragen zijn beschreven. De gecombineerde methode van deskresearch en fieldresearch geeft het beste resultaat op het beantwoorden van de hoofd- en deelvragen in dit onderzoek.

3.3 Populatie

Het onderzoek doet zich voor binnen WVO Zorg. De organisatie heeft ruim 1500 medewerkers. Er is daarom gekozen voor het uitzetten van een schriftelijke enquête onder alle medewerkers. Om een goede representatie van de gehele populatie te krijgen is een betrouwbaarheidsniveau van 90 procent gehanteerd en een foutmarge van 5 procent. Gebaseerd op de steekproefcalculator van SurveyMonkey (z.d.) moet het aantal voltooide reacties rond de 230 liggen om een goede representatie van de populatie weer te geven.

Naast het kwantitatieve onderzoek is ook kwalitatief onderzoek uitgevoerd, door middel van interviews waarbij gekozen voor een selecte steekproef. Hierbij zijn respondenten vanuit alle lagen van de organisatie geselecteerd, waaronder (huishoudelijke) zorgmedewerkers en leidinggevenden. Hierbij zijn de medewerkers, in overleg met de desbetreffende leidinggevende, geselecteerd op basis van het mogelijk ervaren van moeite met lezen, schrijven of digitaal werken. Daarnaast is ook gesproken met medewerkers van het Taalhuis en het Taalakkoord. De opzet van de steekproef bestond uit het interviewen van 15 respondenten: acht leidinggevenden, vijf medewerkers en twee belanghebbende externe partijen.

3.4 Operationalisaties

Begrip	Dimensie	Indicatoren
Geletterdheid	Niveau van geletterdheid	Kwalificatieniveau
		Taalniveau
Laaggeletterdheid	Doelgroep	Opleidingsniveau
		Functie
		Werkzaamheden
Organisatierisico's	Risicofactoren	Trends
		Ontwikkelingen
		Gezondheid
		Productiviteit
		Veiligheid
Processen	Risicofactoren	Vitaliteit & duurzame inzetbaarheid
		Inzicht creëren
		Mogelijkheden
		Communiceren
		Herkennen
		Bespreekbaarheid
		Opleiden/ doorverwijzen
		Monitoren

3.5 Data-analyse

Nadat de interviews zijn afgenomen, zijn deze uitgewerkt in de vorm van transcripten. Daarna is een codeboek opgesteld waarmee de transcripten geanalyseerd kunnen worden. Vervolgens zijn de transcripten gecodeerd en in een schema gezet, waarbij gebruik wordt gemaakt van kleurmarkeringen. De antwoorden op de vragen komen hierdoor per code duidelijk naar voren. Door middel van het coderen zijn hoofd- en bijzaken gefilterd. De antwoorden die volgen uit de enquête zijn in grafieken geordend. Op deze manier is een duidelijk overzicht met uitkomsten ontstaan dat gebruikt wordt om een conclusie te trekken over de gehele populatie. In het kader van de AVG (Algemene Verordening Gegevensbescherming) is de enquête volledig anoniem en worden in het gehele onderzoek de geïnterviewde respondenten niet bij naam, maar bij functie genoemd.

3.6 Validiteit

Voor de validiteit van dit onderzoek is het belangrijk om te weten of er gemeten is wat je als onderzoeker wilde meten (Verhoeven, 2014). Om de validiteit te bevorderen, zijn verschillende dataverzamelmethode gecombineerd waardoor het probleem binnen dit onderzoek vanuit verschillende perspectieven is bekeken. Dit wordt ook wel triangulatie genoemd (Baarda, 2014).

Op deze manier wordt de geldigheid van de onderzoeksresultaten versterkt. De resultaten en de verkregen informatie komen voort vanuit de gehouden interviews, enquête en deskresearch.

De vragen voor de interviews en de enquête zijn opgesteld aan de hand van het theoretisch kader en de bijbehorende operationalisaties. Om de validiteit te waarborgen zijn de interviews letterlijk uitgeschreven. Aan het einde van alle interviews is ruimte gegeven om verdere aanvullingen of ideeën te delen. Hierdoor is de kans op het missen van belangrijke informatie verkleind. Alle interviews zijn opgenomen en vooraf is hiervoor mondeling toestemming gevraagd aan alle respondenten. Daarnaast zijn de respondenten op de hoogte gesteld van het doel van het onderzoek, zodat bekend is waar de antwoorden voor gebruikt zijn.

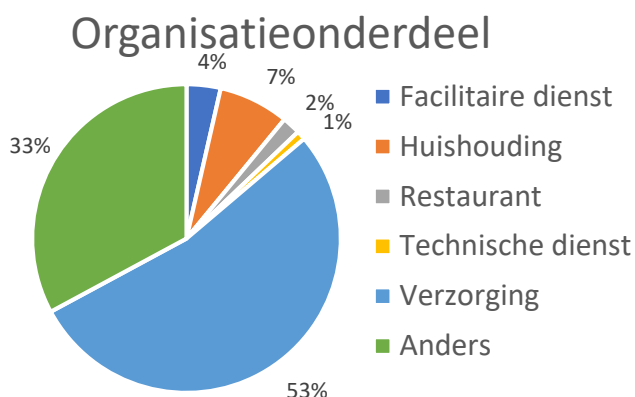
Volgens Verhoeven (2014) houdt de interne validiteit van het onderzoek in dat uitspraken geldig zijn voor de gehele populatie. Wanneer het onderzoek intern valide is, vormt de steekproef een goede afspiegeling van de gehele populatie. Binnen dit onderzoek is door middel van het houden van interviews en een schriftelijke enquête een representatief aandeel van de gehele populatie benaderd. Daarnaast is ook gekeken naar de externe validiteit van het onderzoek. De externe validiteit van een onderzoek houdt in dat de onderzoeksresultaten gegeneraliseerd kunnen worden voor de gehele populatie (Verhoeven, 2014). Dit onderzoek kan mogelijk gegeneraliseerd worden voor andere organisaties in de zorgsector omdat er sprake is van gelijksoortige werkwijzen en arbeids- omstandigheden. Wel bestaat de mogelijkheid dat professionals binnen andere organisaties een andere visie hebben op de aanpak van laaggeletterdheid.

3.7 Betrouwbaarheid

Om een goed uitgevoerd onderzoek op te leveren, is het belangrijk dat alles op basis van bronnen gecontroleerd is. De betrouwbaarheid van de resultaten laat zien in hoeverre het onderzoek vrij is van 'toevallige fouten'. Baarda (2014) definieert betrouwbaarheid als de mate waarin een meting onafhankelijk is van toeval en er sprake is van een goede stabiliteit. De wetenschappelijke bronnen die voor dit onderzoek zijn gebruikt, zijn allemaal verifieerbaar en terug te vinden in de lijst met geraadpleegde bronnen. Voor de herhaalbaarheid van het onderzoek is gebruik gemaakt van een Audit trail (Baarda, De Goede, & Teunissen, 2013). Hierbij is alles wat gedurende het onderzoek is gedaan, vastgelegd in een logboek. Op deze manier wordt duidelijk op welke wijze de onderzoeksgegevens zijn verkregen. Zie bijlage 2 voor het logboek. Door middel van de diepte-interviews en een enquête is genoeg informatie verzameld om conclusies over de gehele populatie te trekken. Dit is uiteindelijk bepalend voor de uitkomst van het onderzoek.

Hoofdstuk 4. Resultaten

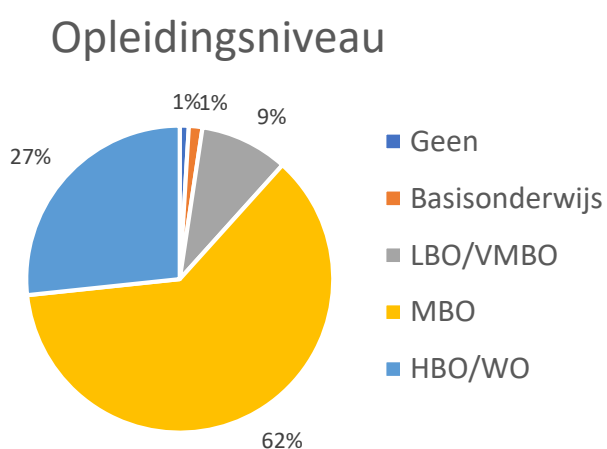
In dit hoofdstuk worden de resultaten van de dataverzamelmethode uitgewerkt. De enquête is verstuurd naar ruim 1500 medewerkers binnen de organisatie. Hierop hebben 387 medewerkers, vanuit alle organisatieonderdelen, de vragenlijst volledig ingevuld. Daarnaast hebben nog 33 medewerkers de vragenlijst deels ingevuld. Dit geeft een totale respons van 28% waarvan 25,8% een volledige deelname betreft. Uitsluitend de volledig ingevulde vragenlijsten zijn meegenomen in de resultaten.



De interviewresultaten zijn gebaseerd op de interviews met zeven leidinggevenden, twee medewerkers, een lid van de Raad van Bestuur en vier stafmedewerkers. Ook is gesproken met twee medewerkers van Taalhuis Walcheren en Leerwerkloket Zeeland/Taalakkoord Walcheren. Allereerst worden in paragraaf 4.1 de enquête- en interviewresultaten op het thema (laag)geletterdheid besproken. In paragraaf 4.2 zullen de praktijkresultaten op het thema organisatierisico's aan bod komen en paragraaf 4.3 gaat in op de resultaten over de aanpak van laaggeletterdheid binnen de organisatie.

4.1 Geletterdheid

Zoals te zien in het cirkeldiagram, hebben respondenten van de enquête verschillende opleidingsachtergronden. Het grootste aandeel respondenten heeft een mbo-opleidingsachtergrond, namelijk 62%. Iets meer dan een kwart van de respondenten (27%) heeft een hbo-opleidingsachtergrond of hoger. Ook blijkt uit de enquête dat 3,8% van de respondenten een andere taal als moedertaal heeft.



96,2% van de respondenten heeft Nederlands als moedertaal en 3,8% spreekt een andere taal als moedertaal.

In de interviews geven zowel leidinggevenden als stafmedewerkers aan dat, op basis van het Referentiekader taal en rekenen, minimaal niveau 2F moet worden beheerst door medewerkers om goed te kunnen functioneren, ongeacht de functie.

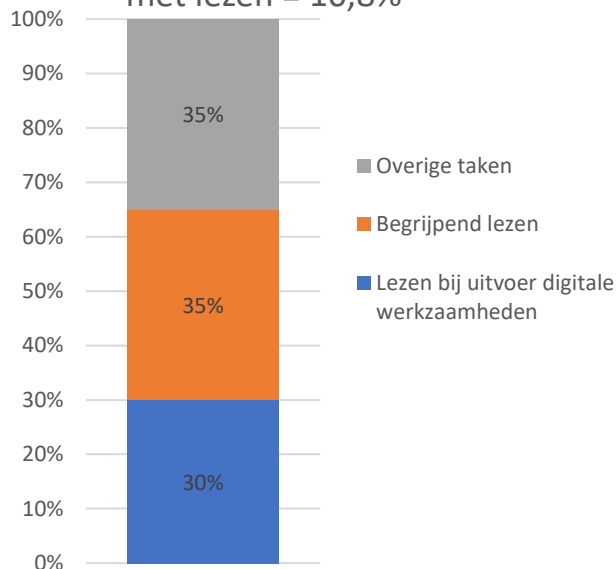
4.2 Laaggeletterdheid

4.2.1 Leesvaardigheden

10,8% van de respondenten geeft aan wel eens moeite te ervaren met lezen. Deze respondenten geven aan vooral moeite te ervaren met begrijpend lezen en het lezen van grote stukken tekst. Ook ervaren zij moeite met lezen bij het uitvoeren van digitale werkzaamheden, zoals het lezen van rapporten en E-learnings.

In de interviews geven stafmedewerkers aan dat medewerkers in lagere functieniveaus vaker moeite hebben met het lezen en begrijpen van lange teksten. Het begrip lagere functieniveaus wordt hierbij door stafmedewerkers niet verder gespecificeerd. Drie stafmedewerkers geven aan dat het online learningplatform ook voor problemen zorgt onder de medewerkers: een vaste groep medewerkers heeft moeite met het lezen van met name E-learnings. De omschrijving van de vragen wordt als moeilijk ervaren waardoor de vraag niet altijd begrepen wordt, zo geeft een medewerker aan in het interview.

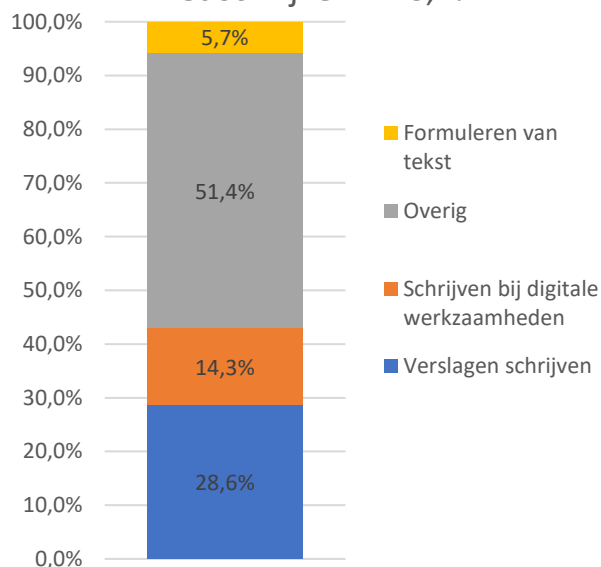
Aandeel respondenten moeite met lezen = 10,8%



4.2.2 Schrijfvaardigheden

Daarnaast geeft 10,1% van de respondenten aan dat ze tijdens het werk moeite hebben met het schrijven. Van de respondenten die moeite hebben met schrijven, gaf 28,6% aan moeite te hebben met schrijven van verslagen en 14,3% heeft moeite met schrijfwerkzaamheden die uitgevoerd moeten worden op de computer.

Aandeel respondenten moeite met schrijven = 10,1%

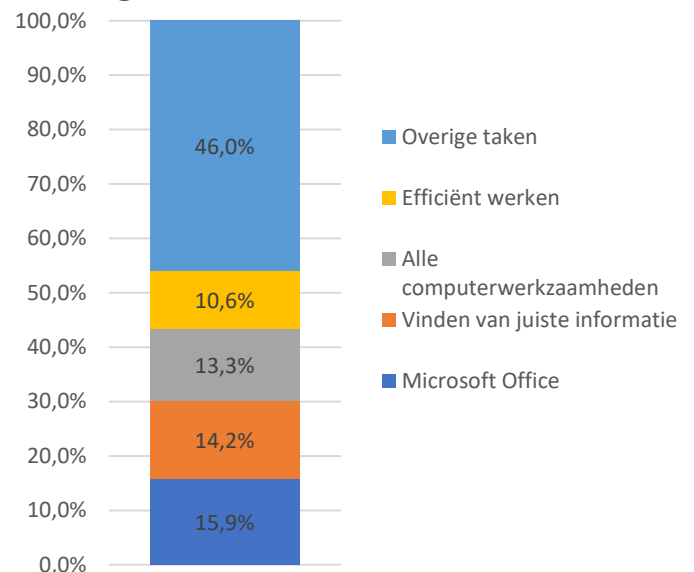


4.2.3 Digitale vaardigheden

32,8% van de respondenten geeft aan wel eens moeite te hebben met het uitvoeren van werkzaamheden op de computer. De respondenten geven het vaakst aan moeite te ervaren met Microsoft Office, het vinden van de juiste informatie en alle digitale werkzaamheden in het algemeen.

In de interviews geven stafmedewerkers aan dat van medewerkers verwacht wordt kwaliteitszorg te leveren. Het lid van de Raad van Bestuur benadrukt hierbij dat een hoge standaard voor cliëntenzorg gehanteerd wordt binnen de organisatie. Hierbij wordt van medewerkers verwacht zich aan deze standaard houden, maar er wordt niet gecontroleerd of alle medewerkers in de positie zijn om alle informatie die hier voor nodig is op een goede manier tot zich te nemen.

Aandeel respondenten moeite met digitale werkzaamheden = 32,8%



“We veronderstellen allerlei digitale vaardigheden van medewerkers maar we realiseren ons niet altijd dat dat voor sommige mensen belastend is, dat ze er gewoon echt niet mee overweg kunnen.” (Stafmedewerker)

De respondenten van het Taalhuis en Leerwerkloket/Taalakkoord Walcheren noemen de ontwikkeling van verdergaande digitalisering in de zorgsector als toenemend probleem. Er wordt hierbij namelijk steeds meer van medewerkers verwacht, terwijl het taalvaardigheidsniveau onvoldoende ontwikkeld blijft. Volgens deze externe respondenten kiezen medewerkers in de zorg namelijk voor een praktisch beroep waarbij digitale vaardigheden geen centrale rol spelen.

De externe respondenten geven aan dat de aandacht binnen het thema laaggeletterdheid, zich op dit moment verlegt naar de groep NT1'ers, de autochtone Nederlanders. Aangegeven wordt dat de overheid veel geld stopt in volwasseneducatie en dat er steeds meer aandacht voor het onderwerp komt. Het Taalhuis Walcheren en het Leerwerkloket Zeeland proberen om die reden bewustwording te creëren onder werkgevers rondom taalvaardigheid op de werkvloer en aan te geven welke verbetermogelijkheden er zijn.

Een leidinggevende en het Lid van de Raad van Bestuur geven aan dat binnen de organisatie een ICT-traject is opgezet waarbij het verbeteren van de digitale vaardigheden van medewerkers wel wordt meegenomen. Leidinggevend en de medewerkers geven in de interviews aan dat de jongere medewerkers minder problemen ondervinden met digitaal werken, dan de oudere medewerkers. Ook erkennen alle leidinggevend en dat laaggeletterdheid een verborgen probleem is binnen de organisatie en dat er weinig tot geen zicht is op de omvang van de groep medewerkers die moeite hebben met lees-, schrijf- of digitale vaardigheden.

4.3 Organisatierisico's

4.3.1 Gezondheid

Laaggeletterdheid is een risicofactor voor de gezondheid en productiviteit van medewerkers. In de enquête is gevraagd naar het ervaren van belemmeringen in de uitvoering van het werk als gevolg van taalvaardigheden. Uit de enquête blijkt dat 68% van de respondenten wel eens werk gerelateerde stress ervaart. 4% van de deelnemers geeft aan altijd stress te ervaren. De stress wordt voornamelijk gewijd aan het ervaren van een te hoge werkdruk, maar ook een slechte beheersing van computervaardigheden veroorzaakt stress zo blijkt uit de enquête.

Op de vraag welke andere belemmeringen medewerkers rond taalvaardigheidseisen ervaren, worden ook fysieke klachten genoemd. Maar liefst 64,7% van de respondenten ervaart fysieke klachten die gerelateerd kunnen worden aan het werk.

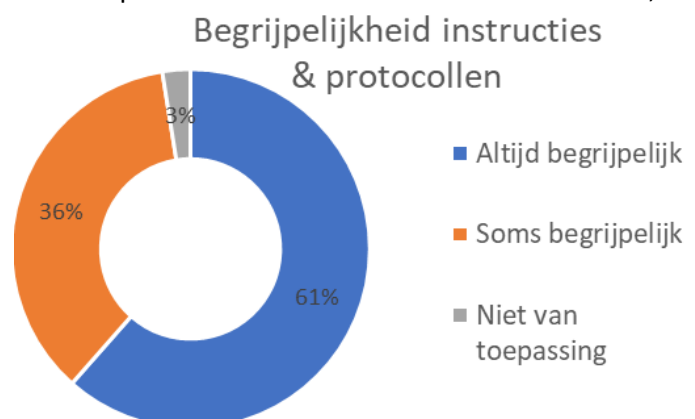
"Ik ervaar onrust over een gebrek aan vaardigheden waar een appel op gedaan wordt" (respondent)

Alle geïnterviewde leidinggevenden hebben aangegeven dat ze inzien dat laaggeletterdheid gevolgen kan hebben voor de gezondheid van medewerkers. Het ervaren van stress wordt hierbij door zowel de leidinggevenden en stafmedewerkers als belangrijke factor genoemd. De geïnterviewde medewerkers geven aan daadwerkelijk werk gerelateerde stress te ervaren, volgens hen is dit te wijten aan drukte maar ook aan de eisen die gesteld worden aan hun vaardigheden. Deze medewerkers geven overigens aan dat ze geen moeite ervaren met lezen en schrijven. Desondanks wordt door één medewerker aangegeven dat het rapporteren en werken op de computer als lastig wordt ervaren. Deze medewerker wordt hierin begeleid door collega's en/of de leidinggevende, wanneer hier tijd en gelegenheid voor is.

4.3.2 Veiligheid

Een slechte beheersing van taalvaardigheden kan leiden tot onveilige situaties op de werkvloer. Het niet goed kunnen lezen en begrijpen van protocollen en/of instructies is hier ook onderdeel van. Uit de enquête is gebleken dat 19,5% van de respondenten moeite ervaart met instructies, omdat deze te uitgebreid omschreven zijn.

Volgens 61% van de respondenten zijn de protocollen en instructies inhoudelijk begrijpelijk omschreven. Echter geeft 36% aan dat deze slechts soms begrijpelijk zijn omschreven. Geen van de respondenten heeft aangegeven dat deze in het geheel niet duidelijk zijn.



Daarnaast is schriftelijke en mondelinge communicatie ook onderdeel van een veilige werkomgeving. De communicatie vanuit de organisatie wordt als duidelijk beschouwd, zo blijkt uit de enquête. 90,8% van de respondenten heeft aangegeven de communicatie altijd begrijpelijk te vinden.

Leidinggevend en geven in de interviews aan dat mogelijk sprake kan zijn van een veiligheidsrisico bij het delen van medicatie, het uitvoeren van verpleegtechnische handelingen en het rapporteren. Er zijn onder de respondenten, zowel leidinggevend en stafmedewerkers weinig tot geen handvatten bekend die kunnen helpen bij het herkennen en signaleren van laaggeletterdheid. Een groot deel van de leidinggevend geeft dan ook aan dat ze erop vertrouwen dat medewerkers bepaalde basisvaardigheden bezitten, zonder dat dat gecontroleerd wordt.

*“Ik heb een handvaardig beroep en computers zijn voor mij abracadabra”
(Medewerker)*

De stafmedewerkers geven aan dat een kwaliteitsboek en protocollen zijn geschreven om te zorgen dat alles loopt, zoals het geacht wordt te lopen. Als medewerkers dat niet op een goede manier kunnen volgen, vormt dat een risico volgens hen. Het lid van de Raad van Bestuur vult hier op aan dat een foute interpretatie van de informatie uit het kwaliteitshandboek en protocollen én het niet goed kunnen lezen hiervan ook een risico vormt. Dit heeft volgens de respondent ook te maken met de grote hoeveelheid informatie die medewerkers krijgen.

4.3.3 Productiviteit & duurzame inzetbaarheid

Medewerkers van het Taalhuis en Taalakkoord geven in de interviews aan dat de grootste winst voor bedrijven, in de aanpak van laaggeletterdheid, zit in de productiviteit. Laaggeletterden lopen nu tegen hun grenzen aan. De duurzame inzetbaarheid van een medewerker is daardoor beperkter. Ook het geïnterviewde lid van de Raad van Bestuur benadrukt dat de zorgsector in ontwikkeling is. Er is sprake van verzwaring van de zorg, waarbij kwalitatief iets anders wordt verwacht dan vroeger. Hierdoor staat de organisatie voor een uitdaging en dit maakt dat goed moet worden omgegaan met de competenties van de medewerkers, waarbij meer gefocust wordt op functiedifferentiatie. Ook wordt verwacht dat binnen de organisatie gewerkt wordt volgens het principe van Planetree. Hierbij worden drie pijlers gehanteerd: Een gezonde organisatie, waarin kwalitatief goede zorg wordt geleverd, in een helende omgeving.

Ook is gekeken naar hoe medewerkers omgaan met scholingen. Uit de vragenlijst is gebleken dat 37,2% van de respondenten vaak op het Leerplein kijkt en nog eens 55,2% geeft aan soms op het Leerplein te kijken. De E-learnings die hier aan de medewerkers worden aangeboden worden door 81,8% (vrijwel) altijd als begrijpelijk ervaren.

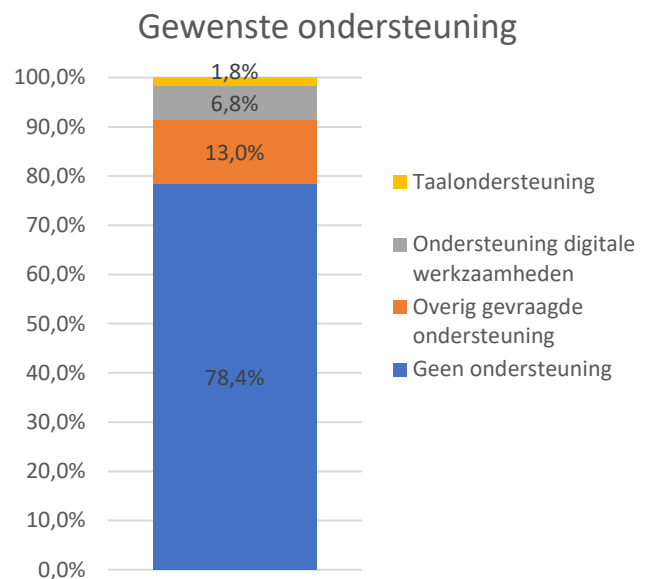
Het lid van de Raad van Bestuur geeft aan dat in het meerjarenbeleidsplan risicomanagement ook is opgenomen als onderdeel waar aandacht voor gevraagd wordt binnen de organisatie. Er worden kleine stappen genomen met betrekking tot het toepassen van HR-analytics. Zo wordt de aandacht verlegt van de span of control naar de span of attention, waarbij de aandacht uitgaat naar de medewerkers. Daarnaast wordt het eigenaarschap van medewerkers als een belangrijk goed gezien.

“Eigenaarschap leggen we zo dicht mogelijk waar die ook genomen kan worden. Dat is onze visie en die dragen we uit. Daarmee hoop je en verwacht je dat dat ook op die manier uitpakt.” (Lid Raad van Bestuur)

4.4 Aanpak van laaggeletterdheid

78,4% van de respondenten heeft aangegeven niet extra ondersteund te willen worden met betrekking tot taal, rekenen of digitaal werken. Daarnaast is er toch een klein percentage van de medewerkers die wel graag extra ondersteund willen worden. De ondersteuning bij digitaal werken en taalondersteuning zijn hierbij de meest relevante resultaten voor dit onderzoek.

Wanneer WVO Zorg taal- of computerondersteuning aan zou bieden aan de medewerkers, zou 24,3% daar zeker gebruik van maken. 34,6% staat open voor het krijgen van extra ondersteuning wanneer dit nodig wordt geacht. De helft van de medewerkers weet, dat als ze tegen problemen aanlopen met betrekking tot taal- en digitale werkzaamheden, terecht kunnen bij de leidinggevende.



24,3% zou zeker gebruik maken van taal- of computerondersteuning wanneer dit wordt aangeboden en 34,6% geeft aan hier voor open te staan.

4.4.1 Herkennen en bespreekbaarheid

Om laaggeletterdheid binnen de organisatie aan te pakken is het volgens de respondenten van het Taalhuis en Leerwerkloket/Taalakkoord Walcheren belangrijk dat organisatie breed aandacht is voor het onderwerp. Op alle niveaus zou het herkennen en bespreekbaar maken van laaggeletterdheid aan de orde moeten komen omdat men moet weten welke lading het begrip dekt, aldus een externe respondent. Het creëren van draagvlak is dan ook noodzakelijk om uiteindelijk processen aan te kunnen passen, geven de externe respondenten aan.

Leidinggevenden voelen zich vrij genoeg om taal- en digitale vaardigheden ter sprake te brengen bij de medewerkers. Wanneer medewerkers vragen hebben of tegen problemen aanlopen, weten ze bij wie ze daarvoor terecht kunnen. In deze gevallen is dat de leidinggevende. Dit contact wordt veelal telefonisch onderhouden, maar medewerkers voelen zich ook vrij genoeg om bij de leidinggevenden langs te gaan voor een persoonlijk gesprek.

Leidinggevenden en stafmedewerkers geven wel aan dat het onderwerp laaggeletterdheid meer bespreekbaar moet worden gemaakt binnen de organisatie. Het bespreken van taal- en digitale vaardigheden met medewerkers zou plaats kunnen vinden tijdens de tussentijdse evaluatiegesprekken of het functioneringsgesprek volgens de leidinggevenden en stafmedewerkers. Op dit moment hebben respondenten geen zicht op wat de organisatie nu aanbiedt om de taalvaardigheid te kunnen verbeteren. Er zijn onder de respondenten weinig tot geen handvatten bekend die kunnen helpen bij het herkennen en signaleren van laaggeletterdheid. Ook geven leidinggevenden aan dat er vaak gewoon vanuit wordt gegaan dat medewerkers basisvaardigheden bezitten.

4.4.2 Opleiden/ doorverwijzen

Voor de aanpak van laaggeletterdheid, noemen leidinggevendenden als mogelijke verbetering het aanbieden van een E-learning voor het verbeteren van de taal- en rekenvaardigheden, zodat medewerkers zelf aan de slag kunnen. Het wordt als mogelijkheid gezien om scholing in de toekomst, op vrijwillige basis en op maat, aan te gaan bieden. WVO Zorg staat er voor open om met betrekking tot lees-, schrijf- en digitale vaardigheden het gesprek aan te gaan met externe partijen om hierin een samenwerking te verkennen, geeft het lid van de Raad van Bestuur aan. Het aanbieden van scholing moet volgens een deel van de stafmedewerkers wel vrijblijvend zijn, omdat de scholingsdruk al erg hoog is. Het voeden van teamleiders met een training is volgens de externe respondenten ook een belangrijk onderdeel. Leidinggevendenden moeten beter inzichtelijk krijgen wat laaggeletterdheid inhoudt, hoe dit herkend wordt en hoe ze het bespreekbaar kunnen maken.

4.4.3 Communicatie

Om de medewerkers die minder taalvaardig zijn goed te bereiken is het van belang dat er toegankelijk geschreven wordt in begrijpelijke taal volgens de externe respondenten. Daarnaast is er ook een mogelijkheid om een extern iemand te laten kijken naar de communicatie organisatie breed. Medewerkers vullen hier op aan dat ze graag zouden zien dat de communicatie vanuit de organisaties uit kortere berichtgeving bestaat. Daarnaast wordt de visualisatie van informatie, door te werken met filmpjes, afbeeldingen of gesproken tekst als mogelijkheid gezien, ook door leidinggevendenden en stafmedewerkers.

Volgens de externe respondenten zal communicatie over het thema in alle lagen van de organisatie moeten worden geïntegreerd en gestandaardiseerd in alle werkprocessen. Dat begint vanaf het eerste contactmoment met de nieuwe medewerker. Het stellen van contextgerichte vragen, gericht op de basisvaardigheden, wordt als mogelijkheid genoemd om beter zicht te krijgen op de geletterdheid van (potentiële) medewerkers. Het daadwerkelijk in kaart brengen kan volgens de respondenten gedaan worden door medewerkers een taalmeter in te laten vullen. Daarnaast wordt door stafmedewerkers gesproken over het screenen van nieuwe medewerkers om inzicht te verkrijgen in het taalniveau dat beheerst wordt.

4.4.4 Monitoren

Het monitoren van de geletterdheid van de medewerkers ligt volgens de respondenten grotendeels bij de leidinggevendenden, daarnaast geven leidinggevendenden en externe respondenten aan dat deze verantwoordelijkheid ook deels ligt bij andere betrokkenen binnen het proces, zoals de afdeling HRM.

“Op het moment dat je er aandacht aan geeft, werkt dat door in alles: in iemands sociale omgeving, in iemands vaardigheden om eigen boontjes te doppen en financiën op orde te krijgen. Minder schulden, minder zorgen en daardoor fitter kunnen functioneren.”

(Externe respondent)

Hoofdstuk 5. Discussie

In dit hoofdstuk worden in paragraaf 5.1 de resultaten verkregen uit de theorie en praktijk met elkaar vergeleken. Daarna worden in paragraaf 5.2 de praktijkresultaten onderling vergeleken, gevolgd door een kritische reflectie op het onderzoek.

5.1 Confrontatie resultaten theorie en praktijk

5.1.1 Geletterdheid

Uit de theorie blijkt dat binnen de niveau-indeling van taalvaardigheid, het kwalificatieniveau gekoppeld is aan het te beheersen taalniveau. Echter blijkt dat hier binnen WVO Zorg niet op deze manier naar gekeken wordt, in zoverre dat wordt aangegeven dat alle medewerkers minimaal niveau 2F moeten beheersen voor een goede functie-uitoefening. Uit de praktijkresultaten blijkt niet dat gecontroleerd wordt of medewerkers dit taalniveau ook daadwerkelijk beheersen.

5.1.2 Laaggeletterdheid

Volgens de Algemene Rekenkamer (2016) zijn er in Nederland in totaal 2,5 miljoen mensen laaggeletterd, waarvan 1,3 miljoen mensen in de leeftijdscategorie 16-65 jaar. Hiervan werkt op dit moment 9,7% in de sector Zorg & Welzijn (De Greef e.a., 2018). Binnen WVO Zorg heerst een cultuur van onwetendheid met betrekking tot de problematiek waardoor uit de praktijkresultaten niet kan worden opgemaakt dat bovengenoemde percentages ook gelden binnen de organisatie. Verder blijkt uit de enquêteresultaten en de theorie dat de groep medewerkers die moeite hebben met taal- of digitale vaardigheden een grote diversiteit kent, wat tot gevolg heeft dat mogelijk niet alle laaggeletterden zich herkennen in het geschetste beeld over de ervaren problemen.

5.1.3 Organisatierisico's

De praktijkresultaten hebben ook overeenkomsten met de beschreven theorie. Zo komen de beschreven organisatierisico's uit de theorie, ook terug in de interview- en enquêteresultaten. Het gaat hier om de organisatierisico's rondom gezondheid, veiligheid, productiviteit en duurzame inzetbaarheid. Vanuit de theorie wordt beschreven dat laaggeletterdheid zorgt voor een verhoogd risico op hoger ziekte verzuim. Dit blijkt niet uit de praktijkresultaten. In de interviews wordt aangegeven dat er begrepen wordt dat een gebrek aan basisvaardigheden stress verhogend werkt, maar er wordt in de organisatie geen verband gelegd met het ziekteverzuim van medewerkers. Dit kan deels verklaren waarom er weinig zicht is op de groep laaggeletterden binnen de organisatie. Daarnaast wordt het veiligheidsrisico genoemd in de theorie. Uit de interviews blijkt dat respondenten inzien dat het veiligheidsrisico bestaat, maar er wordt uitgegaan van een situatie waarin deze problematiek niet speelt. Dit betekent dat de organisatie mogelijk onderschat wat de gevolgen kunnen zijn van organisatierisico's van laaggeletterdheid voor de medewerkers en hun cliënten.

5.1.4 Aanpak van laaggeletterdheid

In de theorie worden mogelijke procesaanpassingen benoemd die kunnen bijdragen aan het aanpakken van laaggeletterdheid binnen de organisatie. In de interviews worden deze procesaanpassingen ook genoemd en ook uit de enquête blijkt dat respondenten het belangrijk vinden dat er meer ruimte komt voor het bespreken en versterken van taal- en digitale vaardigheden. Vanuit de literatuur worden ook verschillende acties genoemd die, door het toepassen in (bestaande) processen, kunnen bijdragen aan het verbeteren van de taalvaardigheid binnen de organisatie. Deze acties, zoals bespreekbaarheid verbeteren, het ontwikkelen van een positieve leercultuur, maatwerk bieden en structurele aandacht voor lees-, schrijf- en digitale vaardigheden, worden ook door de geïnterviewde respondenten benoemd. Daarnaast blijkt ook uit de enquête dat er behoefte is aan maatwerk en structurele aandacht voor het onderwerp.

5.2 Confrontatie praktijkresultaten

5.2.1 Geletterdheid

Aan de enquête hebben ook medewerkers deelgenomen die een andere taal dan Nederlands als moedertaal hebben. In de interviews geven zowel leidinggevendenden als stafmedewerkers aan dat, op basis van het Referentiekader taal en rekenen, minimaal niveau 2F moet worden beheerst door medewerkers om goed te kunnen functioneren, ongeacht de functie. Omdat een verschillende aanduiding van taalniveaus voor anderstaligen wordt gehanteerd, is bij de interviews alleen gesproken met medewerkers die Nederlands als moedertaal hebben. Dit heeft tot gevolg dat het beeld van de interviews mogelijk niet geheel overeenkomt met de daadwerkelijke situatie binnen de organisatie.

5.2.2 Laaggeletterdheid

De geïnterviewde medewerkers hebben aangegeven weinig tot geen moeite te ervaren met lezen en schrijven, terwijl uit de anonieme enquête is gebleken dat medewerkers wel degelijk moeite ervaren met lezen en schrijven. Dit verschil kan verklaard worden doordat maar twee medewerkers geïnterviewd zijn. Zij representeren mogelijk niet op alle vlakken de populatie, doordat zij beide werkzaam zijn als huishoudelijke zorgmedewerkers. De deelnemers aan de enquête daarentegen zijn afkomstig uit verschillende organisatieonderdelen. Daarnaast is het opvallend dat de geïnterviewde leidinggevendenden aangeven dat het probleem niet speelt óf dat niet duidelijk is in hoeverre het probleem speelt, terwijl de enquête laat blijken dat een deel van de medewerkers wel degelijk moeite ervaart met lezen, schrijven of digitaal werken.

5.2.3 Organisatierisico's

Daarnaast blijkt uit de enquêteresultaten dat medewerkers de communicatie vanuit de organisatie duidelijk vinden en dat werkinstructies en protocollen toch grotendeels als duidelijk worden ervaren. Terwijl uit de interviews blijkt dat deze vaak als te lang en ingewikkeld worden ervaren. Opvallend is dat als gevraagd wordt naar mogelijke gezondheidsklachten, dat leidinggevendenden vooral denken aan het ervaren van spanning en stress. Respondenten van de enquête geven ook aan werk gerelateerde stress te ervaren, maar ook fysieke klachten worden door een groot aantal medewerkers genoemd.

5.2.4 Aanpak van laaggeletterdheid

De geïnterviewde leidinggevenden en stafmedewerkers geven aan dat niet bekend is in hoeverre extra taalondersteuning gewenst is. Uit de enquête blijkt dat medewerkers toch ondersteuning wensen te krijgen met taalvaardigheden en digitale werkzaamheden. Meer dan de helft van de respondenten geeft zelfs aan gebruik te maken van taal- of computerondersteuning wanneer de organisatie dit aan zou bieden. Dit betekent dat leidinggevenden geen zicht hebben op de situatie en wensen van de medewerkers. Het bespreekbaar maken van digitale ondersteuning is volgens de leidinggeven makkelijker en ook medewerkers geven aan dat problemen rondom digitale werkzaamheden sneller aangekaart worden dan taalproblemen.

In de interviews is aangegeven dat E-learnings in het algemeen binnen de organisatie als struikelblok worden ervaren, zeker wanneer iemand moeite heeft met digitaal werken. Tegenstrijdig hierop is dat uit de enquête blijkt dat het grootste deel van de medewerkers hier geen problemen mee ervaart. Hieruit blijkt dat de geïnterviewde respondenten mogelijk niet het juiste beeld schetsen van de daadwerkelijke situatie.

5.3 Kritische reflectie

In dit onderzoek is gekozen voor de dataverzamelmethode literatuuronderzoek, diepte-interviews en een schriftelijke enquête. Deze methoden zijn gekozen omdat deze passend zijn in een kwalitatief-kwantitatief onderzoek. De gebruikte methoden zijn naar mijn mening geschikt om binnen dit onderzoek een goed beeld te schetsen van de situatie.

Terugblikkend op het uitgevoerde onderzoek kan worden geconcludeerd dat er wel is afgeweken van de in hoofdstuk drie beschreven onderzoeksmethoden. De onderzoeksresultaten komen voort uit de afgenomen enquête, interviews en literatuuronderzoek. Er is één interview meer gehouden dan was bepaald in hoofdstuk drie, dat brengt het uiteindelijke aantal interviews op zestien.

Om een zo goed mogelijk beeld te kunnen schetsen van de situatie binnen alle lagen van de organisatie, is er voor gekozen om meer verschillende functies te betrekken bij het onderzoek. Er zijn zeven in plaats van acht leidinggevenden geïnterviewd, dit omdat er na deze zeven interviews verzadiging optrad. Zoals in hoofdstuk drie beschreven, zouden ook vijf medewerkers geïnterviewd worden. Dit bleek echter niet haalbaar, doordat het onderwerp moeilijk bespreekbaar was en leidinggevenden geen medewerkers bereid hebben gevonden om mee te werken aan een interview. Hierdoor is uiteindelijk gesproken met twee medewerkers in plaats van vijf. Hierdoor zijn de uitkomsten van deze interviews mogelijk niet representatief voor de gehele organisatie en geeft dit een te beperkt beeld van de daadwerkelijke situatie.

Er is daarom voor gekozen om naast leidinggevenden en medewerkers ook een viertal belanghebbende stafmedewerkers te interviewen. Zoals gepland, zijn er ook twee interviews gehouden met externe belanghebbende organisaties. Daarnaast is ter afsluiting van de interviews, ook nog gesproken met een lid van de Raad van Bestuur van WVO Zorg.

De interviews zouden eigenlijk in een face-to-face gesprek worden afgenomen, waardoor er ook persoonlijk kennis kon worden gemaakt met de respondenten. Als gevolg van de coronacrisis was een face-to-face gesprek niet mogelijk met 14 van de 16 respondenten. Deze interviews zijn daarom telefonisch afgenomen. Dit kan als gevolg hebben dat de respondenten, doordat zij niet persoonlijk kennis hebben kunnen maken, zich mogelijk niet vrij genoeg voelden om de vragen eerlijk te beantwoorden.

De betrouwbaarheid van het onderzoek is toegenomen doordat de enquête is ingevuld door 387 respondenten, het aantal respondenten dat nodig was voor een betrouwbaar resultaat (230) is hiermee ruimschoots overschreden. De enquête is eerst als pilot uitgezet. Dit had tot gevolg dat een aantal vragen nog zijn aangepast voordat de enquête daadwerkelijk is uitgezet. Dit komt de validiteit van het onderzoek ten goede. De interviews zijn op voorhand naar de respondenten gemaild. Dit is gedaan, zodat eventuele onduidelijkheden verder toegelicht konden worden. Ook dit heeft de validiteit van het onderzoek vergroot. Hoogstwaarschijnlijk zal bij herhaling van ditzelfde onderzoek, in samenwerking met dezelfde respondenten, het resultaat overeenkomstig zijn.

Hoofdstuk 6. Conclusies en aanbevelingen

Allereerst zullen in dit hoofdstuk de conclusies op de deelvragen beschreven worden. Daarna wordt de conclusie op de hoofdvraag geformuleerd. Aansluitend op de conclusies worden in paragraaf 6.2 aanbevelingen gegeven aan de organisatie.

6.1 Conclusies

Wat zegt de literatuur over (laag)geletterdheid?

Volgens Van Bijsterveldt (2012) omvat geletterdheid luisteren, spreken, lezen, schrijven, gecijferdheid en in dat kader het gebruiken van alledaagse technologie om te communiceren en om te gaan met informatie. Geletterdheid is dus onderdeel van de basisvaardigheden die in bepaalde mate beheerst moeten worden om te kunnen participeren in de samenleving. In Nederland gaat het om zo'n 1,3 miljoen mensen, tussen de 16 en 65 jaar, die deze basisvaardigheden niet voldoende beheersen (Buisman & Houtkoop, 2014).

Het Referentiekader Taal en Rekenen beschrijft het niveau van taalvaardigheid. Voor Nederlandstaligen worden deze niveaus aangeduid met 1F, 2F, 3F en 4F. Deze niveaus zijn wettelijk vastgelegd en richtinggevend voor de inrichting van onderwijsprogramma's. Het niveau 2F wordt volgens Buisman e.a. (2013) beschouwd als het minimumniveau van taal en rekenen dat volwassenen moeten beheersen om te kunnen participeren in de samenleving. Stichting Lezen & Schrijven (2019) rekent zowel referentieniveau 1F als referentieniveau 2F tot haar werkterrein van laaggeletterdheid. De stichting definieert laaggeletterdheid als een overkoepelende term voor mensen die grote moeite hebben met lezen, schrijven en/of rekenen. Mensen die laaggeletterd zijn, zijn geen analfabeten. Ze kunnen wel lezen en schrijven, maar beheersen niet het eindniveau vmbo of niveau mbo-2/3.

Volgens de literatuur is taal en rekenen onderdeel van het werk binnen elke beroepssector, zo ook in de zorg. Schriftelijke en digitale communicatie maar ook rekenen zijn in deze sector van groot belang. Veranderende arbeidsomstandigheden zorgen ervoor dat steeds meer gevraagd wordt van de taalvaardigheid van zorgmedewerkers. De invloed van taalvaardigheid op het uitvoeren van werkzaamheden neemt toe en wordt met de digitalisering alleen maar groter.

Uit de literatuur blijkt dat laaggeletterdheid geen eenduidige oorzaak kent. Individuele factoren en de eigen omgeving bepalen hierbij veel. Daarnaast is er ook sprake van vergrijzing in Nederland. Dit wordt gezien als mogelijke oorzaak van de toename van het aantal laaggeletterden. Daarom is de groep laaggeletterden ook zeer divers. Verschillende factoren kunnen een rol spelen bij de ontwikkeling van een lage taalvaardigheid. Het aantal laaggeletterden neemt nog steeds toe.

De gevolgen van laaggeletterdheid kunnen groot zijn. Vaak kennen laaggeletterden grote schaamte en voelen zich afhankelijk van anderen tijdens dagelijkse werkzaamheden. De gevolgen hiervan zijn ook in het beroepsleven te merken. Laaggeletterden blijven vaker in een lagere functie en voelen zich veelal minder dan geletterde collega's. De kloof in de samenleving tussen geletterden en laaggeletterden wordt hierdoor steeds groter (Stichting Lezen & Schrijven, 2016).

Op welke manier kan volgens de theorie laaggeletterdheid op de werkvloer procesmatig aangepakt worden?

Vanuit de theorie was geen duidelijke informatie te vinden over een procesmatige aanpak van laaggeletterdheid. Mogelijk komt dit doordat er nog weinig aandacht is voor het thema laaggeletterdheid in het bedrijfsleven.

Wel blijkt vanuit de literatuur dat binnen de organisatie een stappenplan gevolgd wordt voor de aanpak van laaggeletterdheid, zoals opgesteld door Stichting Lezen & Schrijven (2019). Ook worden vanuit de literatuur verschillende acties genoemd die, door het toepassen in (bestaande) processen, kunnen bijdragen aan het verbeteren van taalvaardigheid binnen de organisatie.

1. Verbeteren van bespreekbaarheid
2. Ontwikkelen van een positieve leercultuur
3. Aanbieden van maatwerk
4. Structurele aandacht voor lezen, schrijven en rekenen binnen de organisatie
5. Invullen van de Taal- en/of Rekenmeter



Wat zijn organisatierisico's van laaggeletterdheid onder medewerkers?

Een slechte beheersing van taalvaardigheden kan leiden tot verschillende risico's op de werkvloer. Zo blijkt uit de literatuur en praktijk dat laaggeletterdheid een risicofactor is voor de gezondheid van een medewerker. Het ervaren van stress en schaamte belemmert medewerkers in de uitvoering van werk. Een slechte beheersing van taal- en digitale vaardigheden kan ook zorgen voor onveilige situaties. Zo laten de praktijkresultaten zien dat verschillende werkprocessen veiligheidsrisico's met zich meebrengen. Ook zijn laaggeletterden vaak minder productief en worden er meer fouten gemaakt doordat informatie niet goed begrepen wordt. Vitaliteit en duurzame inzetbaarheid spelen hierbij ook een rol. Medewerkers moeten zich kunnen blijven ontwikkelen en scholen om in te kunnen spelen op de ontwikkelingen in de branche. Het niet beheersen van voldoende basisvaardigheden kan het volgen van scholing bemoeilijken en daardoor een risico vormen voor de inzetbaarheid van de medewerker.

Hoe kan binnen WVO Zorg de groep laaggeletterde medewerkers (beter) geïdentificeerd worden?

Binnen de organisatie is er weinig tot geen zicht op de medewerkers die moeite ervaren met taal- en/of digitale vaardigheden. Het identificeren van medewerkers die moeite hebben met lezen, schrijven of digitaal werken begint bij het herkennen en signaleren. Zoals De Greef e.a. (2018) beschreven heeft, is de groep laaggeletterden zeer divers en zal dus per medewerker gekeken moeten worden hoe deze functioneert met betrekking tot taal- en digitale vaardigheden.

De laaggeletterde medewerkers kunnen daarom het beste geïdentificeerd worden door leidinggevendenden meer te laten sturen op het herkennen en signaleren van problemen met taal- en digitale vaardigheden. Om laaggeletterdheid te herkennen onder medewerkers kunnen de indicatoren, zoals opgesteld door Taalakkoord (2015), gebruikt worden. Daarnaast kan door het inzetten van een Taalmeter een indicatie worden verkregen over het taalniveau van medewerkers.

Binnen welke processen vormt laaggeletterdheid onder medewerkers van WVO Zorg een risico?

Laaggeletterdheid kan (mogelijk) voor risico's zorgen binnen verschillende werkprocessen. Alle processen waar geschreven instructies of protocollen bij gehanteerd worden, vormen mogelijk een risico. Uit de praktijkresultaten blijkt dat laaggeletterdheid voor risico's kan zorgen bij: rapporteren, dossiers op orde maken, uitreiken van medicatie, protocollen volgen, werk instructies opvolgen en informatie lezen & begrijpen vanuit de organisatie. Daarnaast vormt laaggeletterdheid ook een risico voor medewerkers die Nederlands niet als moedertaal hebben, omdat het begrijpen en het op een juiste manier interpreteren van informatie lastig kan zijn.

Met welke procesaanpassingen kunnen bij WVO Zorg geïdentificeerde risico's worden gereduceerd?

Uit het onderzoek blijkt dat verschillende procesaanpassingen mogelijk zijn, waarmee de geïdentificeerde risico's gereduceerd kunnen worden. Zo kan tijdens de sollicitatieprocedure, door het implementeren van screening op taal- en digitale vaardigheden, gelijk gehandeld worden op het voorzien van passend aanbod voor nieuwe medewerkers. Om ook de huidige medewerkers te bereiken, is het een mogelijkheid om taal- en digitale vaardigheden te integreren in (bestaande) scholingen. Daarnaast kan het aanpassen van werkinstructies en protocollen, door het visualiseren van de informatie, ervoor zorgen dat medewerkers de informatie beter tot zich nemen waardoor het risico op het maken van fouten gereduceerd wordt. Het in gesprek blijven met de medewerkers over het thema speelt hierbij ook een belangrijke rol. Wanneer medewerkers en leidinggevenden zich vrij genoeg voelen om het gesprek aan te gaan over taal- en digitale vaardigheden, kan het onderwerp genormaliseerd worden binnen de organisatie en is de drempel ook lager om problematiek aan te kaarten.

Hoofdvraag: Hoe kunnen de huidige en/of toekomstige processen binnen WVO Zorg bijdragen aan het reduceren van organisatierisico's als gevolg van laaggeletterdheid onder medewerkers?

Om taalvaardigheid een prominentere plek te geven binnen de organisatie is het nodig om procesaanpassingen door te voeren. Vanaf het eerste contactmoment tools inzetten om taal- en digitale vaardigheden te toetsen, waarna medewerkers ondersteund kunnen worden waar nodig. Hiermee kunnen de organisatierisico's al deels ingedamd worden. Daarnaast is een omslag nodig binnen de organisatie met betrekking tot bespreekbaarheid van de problematiek. Doordat leidinggevenden geen zicht hebben op alle medewerkers, ervaren ze ook niet waar de medewerkers mogelijk tegenaan lopen. Hierdoor beschouwen ze laaggeletterdheid (nog) niet als een probleem.

WVO Zorg heeft hierin als organisatie de verantwoordelijkheid om de medewerkers te ondersteunen en te stimuleren om duurzaam inzetbaar te worden. Het creëren van een goede leer- en organisatiecultuur is hier een belangrijk onderdeel van. Daarnaast is het creëren van draagvlak heel belangrijk: wanneer veranderplannen niet gedragen worden binnen de organisatie, zal dit nooit het gewenste effect opleveren. Wanneer huidige processen aangepast worden, door taal- en digitale vaardigheden een prominentere plek te geven, draagt dit bij aan het reduceren van de organisatierisico's die het gevolg zijn van laaggeletterdheid.

6.2 Aanbevelingen

Er worden aanbevelingen gedaan op verschillende niveaus. Op het strategisch niveau staan het probleem en het doel centraal. Het tactisch niveau omvat de criteria en de randvoorwaarden waaraan de mogelijke oplossing moet voldoen. Op het operationeel niveau worden aanbevelingen gegeven die concrete oplossingen omvatten. Hiervoor is in bijlage 12 is een stappenplan opgenomen dat gebruikt kan worden om de laaggeletterdheid onder medewerkers in kaart te brengen en vervolgens hierop te handelen. In bijlage 13 is een tijdsplanning opgenomen, gebaseerd op het stappenplan.

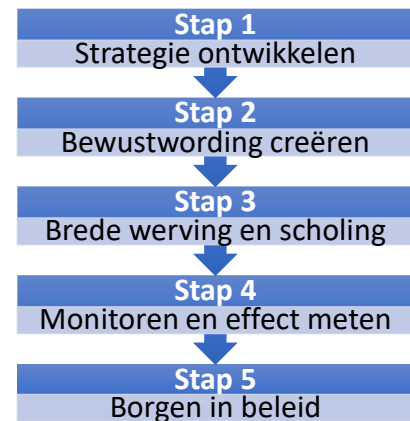
6.2.1 Aanbevelingen op strategisch niveau

Het onderwerp laaggeletterdheid moet meer aandacht krijgen binnen de organisatie. Daarom wordt aanbevolen om vanuit de afdeling HRM een werkgroep samen te stellen die draagvlak en bewustwording binnen de organisatie weet te creëren door het onderzoeken van onderstaande aanbevelingen en hier ook concrete plannen uit weet te formuleren. Daarnaast kan er aandacht gevraagd worden voor de risico's en aanpak van taalvaardigheden in de inzetbaarheids-doelstellingen van de organisatie.

6.2.2 Aanbevelingen op tactisch niveau

Kennis- en vaardighedenbehoefte leidinggevenden

Om leidinggevenden beter te kunnen ondersteunen bij hun rol van herkennen en signaleren, is het advies om leidinggevenden hierin te trainen en te coachen. Dit kan bijvoorbeeld door middel van scholing via Stichting Lezen & Schrijven. Dit concept geeft de leidinggevenden handvatten bij het herkennen, signaleren en bespreekbaar maken van moeite met lezen en schrijven.



Figuur 6 Stappen voor het in kaart brengen van laaggeletterdheid

Trainingsvoorstel:

E-learning: "Werk"

Met daarnaast de verdiepende workshop: "Bespreeken van laaggeletterdheid"

Cultuur en werkklimaat

Het advies aan de organisatie is om door middel van de procesaanpassingen een positiever werkklimaat te creëren, waarin sprake is van vertrouwen tussen de leidinggevende en de medewerker én waarin ruimte is voor coaching (op maat) op het gebied van taal- en digitale vaardigheden. Door het onderwerp bespreekbaar te maken, te integreren in de bestaande processen en de span of control verder aan te passen naar de span of attention, zal een organisatiecultuur ontstaan waarin medewerkers en leidinggevenden zich vrij voelen om problematiek bespreekbaar te maken.

6.2.3 Aanbevelingen op operationeel niveau

In gesprek gaan met de medewerker

Het hebben van aandacht voor de medewerkers is erg belangrijk, daarom is het ook goed dat WVO zich nu al richt op de span of attention. Wanneer leidinggevendenden de medewerkers goed kennen, kan vroegtijdig ingespeeld worden op individuele behoeften. Het is daarom van belang dat leidinggevendenden in gesprek (blijven) gaan met hun medewerkers en dat medewerkers gestimuleerd worden om te blijven leren en ontwikkelen. Door het bieden van maatwerkoplossingen kan de duurzame inzetbaarheid en vitaliteit van de medewerkers verhoogd worden. Tevens is de manier van communiceren tussen leidinggevendenden en medewerkers belangrijk, het gesprek moet op een goede manier gevoerd worden. Dit creëert een gevoel van vertrouwen en betrokkenheid tussen de leidinggevende en de medewerker.

Hiervoor is wellicht een training nodig, zoals beschreven bij de kennis- en vaardighedenbehoefte van leidinggevendenden. Deze training kan gefaciliteerd worden vanuit HRM/Scholing. Als blijkt dat leidinggevendenden een te grote groep medewerkers hebben om mee in gesprek te gaan, kan er worden gekozen voor het inzetten van externe partij die hierin ondersteuning kan bieden. Denk bijvoorbeeld aan het inzetten van een taalambassadeur.

Scholingsmogelijkheden

Aanbevolen wordt om een positieve leercultuur te ontwikkelen binnen de organisatie. Wanneer taal en rekenen worden opgenomen in het opleidingsaanbod voor alle medewerkers; hoog- en laagopgeleid, wordt het werken aan basisvaardigheden genormaliseerd en zullen meer medewerkers deze stap durven zetten. Hetzelfde geldt voor het ontwikkelen van digitale vaardigheden. Deze zullen ook worden meegenomen in de routekaart ICT, maar toch is het goed om nogmaals te benoemen dat er een sterke vraag is naar extra ondersteuning bij het uitvoeren van digitale werkzaamheden. Daarom is het goed om te onderzoeken op welke vlakken medewerkers extra ondersteuning nodig hebben. Aan de hand van deze informatie kan maatwerk geboden worden of kan gekozen worden voor het geven van extra instructies of scholing.

Houd ook rekening met mogelijke weerstand onder medewerkers en leidinggevendenden. Door open te communiceren over de noodzaak van het bijscholen en aan te tonen wat het op kan leveren (zie argumentenkaarten bijlage 4 en 5), wordt het creëren van draagvlak binnen de organisatie makkelijker.

Eigenaarschap van de medewerkers

Medewerkers zijn zich nog niet genoeg bewust van hun persoonlijk eigenaarschap. Wanneer de organisatie hier meer bewustwording voor weet te creëren, kan ieder op z'n eigen niveau betrokkenheid en verantwoordelijkheid scheppen. Ook wordt aanbevolen om de medewerkers in staat te stellen aan hun loopbaanontwikkeling te werken. Wanneer naast het functioneren, de inzetbaarheid van medewerkers een centralere plek krijgt, worden medewerkers in staat gesteld om aan hun persoonlijke ontwikkeling en inzetbaarheid te werken.

Overweeg op termijn, wanneer het werkklimaat zich positief heeft ontwikkeld, vragen rondom dit thema te integreren in het Medewerkers tevredenheidsonderzoek (MTO). Hiermee kan de betrokkenheid en bevlogenheid van medewerkers gemeten worden. Denk hierbij aan vragen rondom bewustzijn en bespreekbaarheid van laaggeletterdheid.

Vervolgonderzoek en samenwerking

Daarnaast is het interessant om in gesprek te gaan met het Taalhuis Walcheren en het Taalakkoord Walcheren. Het Taalakkoord kan dienen als klankbord en daarnaast kan in samenwerking met deze organisaties ook veel bestaande informatie worden overgedragen, zodat WVO Zorg dit onderzoek niet zelf hoeft uit te voeren. Deze organisaties kunnen meedenken over de mogelijkheden die er zijn en voorbeelden van andere organisaties laten zien. Ook is het goed om als vervolg op dit onderzoek, te kijken welke (gratis) mogelijkheden er op de markt zijn: zoals de Taal- en Rekenmeter. Daarnaast kan ook onderzocht worden welke subsidiemogelijkheden aangeboden worden.

Geraadpleegde bronnen

Adrichem, R. van, Berg, I. van den, Bresser, J., Spoelstra C. & Pattenier, E. (2012). *Dyslexie bij laaggeletterde volwassenen*. 's Hertogen Bosch: CINOP

Algemene Rekenkamer. (20 april, 2016). *Aanpak van laaggeletterdheid*. Opgehaald van [www.rekenkamer.nl](https://www.rekenkamer.nl/publicaties/rapporten/2016/04/20/aanpak-van-laaggeletterdheid): <https://www.rekenkamer.nl/publicaties/rapporten/2016/04/20/aanpak-van-laaggeletterdheid>

Baarda, B. (2014). *Dit is onderzoek!*. Noordhoff Uitgevers B.V.

Baarda, D.B., Goede, M.P.M. de & Teunissen, J. (2013). *Basisboek Kwalitatief Onderzoek* (derde druk ed.). Houten/Groningen: Wolters-Noordhoff

Bijsterveld-Vliegenthart, M. van. (2012). *Actieplan laaggeletterdheid 2012-2015*. Opgehaald van [www.lezenenschrijven.nl](https://www.lezenenschrijven.nl/uploads/editor/bijlage-1-actieplan-laaggeletterdheid-2012-2015-geletterdheid-in-nederland_(1).pdf): [https://www.lezenenschrijven.nl/uploads/editor/bijlage-1-actieplan-laaggeletterdheid-2012-2015-geletterdheid-in-nederland_\(1\).pdf](https://www.lezenenschrijven.nl/uploads/editor/bijlage-1-actieplan-laaggeletterdheid-2012-2015-geletterdheid-in-nederland_(1).pdf)

Buisman, M. & Houtkoop, W. (2014). *Laaggeletterdheid in kaart*. Gedownload van http://www.lezenenschrijven.nl/uploads/editor/Laaggeletterdheid_in_Kaart_%282014%29.pdf

Buisman, M., Allen, J., Fouarge, D., Houtkoop, W. en Velden, R. van der. (2013). *PIAAC: de belangrijkste resultaten*. 's Hertogen Bosch/ Utrecht: Expertisecentrum Beroepsonderwijs (ECBO)

Buisman, M., Allen, J., Fouarge, D., Houtkoop, W. en Velden, R. van der. (2013). *PIAAC: Kernvaardigheden voor werk en leven*. In samenwerking met ROA en Maastricht University.

Fouarge, D., Houtkoop, W. en Velden, R. van der. (2011). *Laaggeletterdheid in Nederland: Resultaten van de Adult Literacy and Life Skills Survey (ALL)*. 's-Hertogenbosch/Utrecht: ECBO

Greef, M. de & Segers, M. (2016). *Van gezonde taal tot familietaal naar werktal*. Opgehaald van [www.lezenenschrijven.nl](http://www.lezenenschrijven.nl/uploads/editor/Van_gezonde_taal_tot_familietaal_naar_werktal_literatuurstudie_LS_MU_juni2016_.pdf): http://www.lezenenschrijven.nl/uploads/editor/Van_gezonde_taal_tot_familietaal_naar_werktal_literatuurstudie_LS_MU_juni2016_.pdf

Greef, M. de, Segers, M., en Nijhuis, J. (2018). *Cijfers & Feiten Laaggeletterdheid*. De invloed van lage basisvaardigheden op deelname aan de maatschappij. Den Haag: Stichting Lezen en Schrijven. In samenwerking met Maastricht University.

Kallewaard, A., Wielaart, J. en Snijder, J. K. (mei, 2019). *Kwaliteitsjaarverslag 2018*. Vlissingen: WVO Zorg.

Kallewaard, A. & Wielaart, J. (2019) *Meerjarenbeleidsplan 2019-2022*. Opgehaald van [www.wvozorg.nl](https://samengroeien.wvozorg.nl/#beleidsplan): <https://samengroeien.wvozorg.nl/#beleidsplan>

Klei, C. van, Smit, R. (11 februari, 2016). *Sociale ongelijkheid en gezondheidsverschillen liggen op de loer. Laaggeletterdheid steeds groter probleem*. Opgehaald van [www.medischcontact.nl](https://www.medischcontact.nl/nieuws/laatste-nieuws/artikel/laaggeletterdheid-steeds-groter-probleem.htm): <https://www.medischcontact.nl/nieuws/laatste-nieuws/artikel/laaggeletterdheid-steeds-groter-probleem.htm>

Lukkien, D., Jong, F. de. (z.d.). *Kent u 1 van onze 200.000 laaggeletterde collega's?* Opgehaald van [www.vilans.nl](https://www.vilans.nl/artikelen/kent-u-een-van-onze-laaggeletterde-collegas): <https://www.vilans.nl/artikelen/kent-u-een-van-onze-laaggeletterde-collegas>

Maas, J. (11 juni, 2019). *Laaggeletterdheid: Zo pak je dat als werkgever aan*. Opgehaald van [www.vno-ncw.nl](https://www.vno-ncw.nl/forum/laaggeletterdheid-zo-pak-je-dat-als-werkgever-aan): <https://www.vno-ncw.nl/forum/laaggeletterdheid-zo-pak-je-dat-als-werkgever-aan>

Martines, A. de & Zwegers, D. (juli, 2017). *Onderzoek laaggeletterdheid: effectief marktonderzoek*. Opgehaald van www.lezenenschrijven.nl:

https://www.lezenenschrijven.nl/uploads/editor/Rapportage_Onderzoek_laaggeletterdheid_-_Stichting_Lezen_en_Schrijven_%281%29.pdf

Meer, R. van der, Doelen, P., Kistemaker, N., Boonen, S. (april, 2019). *Herkennen, bereiken en activeren van de moeilijk bereikbare doelgroep*. Opgehaald van: www.lezenenschrijven.nl:
<https://www.lezenenschrijven.nl/wat-wij-doen/instrumenten-lesmaterialen/gesprekskompas-herkennen-bereiken-en-activeren-van-mensen-met-onvoldoende-b>

Ministerie van Onderwijs, Cultuur & Wetenschap. (6 maart, 2015). *Actieprogramma Tel mee met Taal*. Opgehaald van: www.rijksoverheid.nl:
<https://www.rijksoverheid.nl/documenten/kamerstukken/2015/03/06/actieprogramma-tel-mee-met-taal>

Sijbers, E., Allen, J. & Velden, R. van der. (November, 2016). *De arbeidsmarktperspectieven van laaggeletterden in Nederland tot 2020*. Stichting Lezen en Schrijven. In samenwerking met ROA en Maastricht University.

Stichting Lezen & Schrijven. (z.d.). *Aanpak laaggeletterdheid bij medewerkers*. Opgehaald van www.lezenenschrijven.nl:https://www.lezenenschrijven.nl/uploads/editor/LenS_Stappenplan3_medewerkers_WEB.pdf

Stichting Lezen & Schrijven. (6 september, 2019). *Factsheet Laaggeletterdheid en werk*. Opgehaald van www.lezenenschrijven.nl: <https://www.lezenenschrijven.nl/over-laaggeletterdheid/factsheets/factsheet-laaggeletterdheid-en-werk>

Stichting Lezen & Schrijven. (April, 2019). *Gesprekskompas Werknemers & werkzoekenden*. Opgehaald van www.lezenenschrijven.nl: <https://www.lezenenschrijven.nl/wat-wij-doen/instrumenten-lesmaterialen/gesprekskompas-herkennen-bereiken-en-activeren-van-mensen-met-onvoldoende-b>

Stichting Lezen & Schrijven. (Augustus, 2019). *Hoe bereik je moeilijk bereikbare laaggeletterden, zoals laaggeletterden met Nederlands als moedertaal? Tussenrapportage augustus 2018*. Opgehaald van www.lezenenschrijven.nl:
https://www.lezenenschrijven.nl/uploads/editor/Hoe_bereik_je_moeilijk_bereikbare_laaggeletterden.pdf

Stichting Lezen & Schrijven. (11 juni, 2019). *Meer aandacht nodig voor laaggeletterdheid op de werkvloer*. Opgehaald van www.lezenenschrijven.nl: <https://www.lezenenschrijven.nl/nieuws/meer-aandacht-nodig-voor-laaggeletterdheid-op-de-werkvloer>

Stichting Lezen & Schrijven. (21 april, 2016). *Opinie: Laaggeletterdheid vraagt om taaloffensief*. Opgehaald van www.lezenenschrijven.nl:
<https://www.lezenenschrijven.nl/nieuws/laaggeletterdheid-vraagt-om-taaloffensief>

Stichting Lezen & Schrijven. (2019). *Over laaggeletterdheid*. Opgehaald van www.lezenenschrijven.nl: <https://www.lezenenschrijven.nl/over-laaggeletterdheid>

Stichting Lezen & Schrijven. (April, 2019). *Spreiding van laaggeletterdheid*. Opgehaald van: www.lezenenschrijven.nl: https://www.lezenenschrijven.nl/over-laaggeletterdheid/onderzoeken/#onderzoek_2271

Stichting Lezen & Schrijven. (2017). *Verschillen in niveau-aanduiding voor Nederlandstaligen en anderstaligen*. Opgehaald van www.lezenenschrijven.nl:

https://www.lezenenschrijven.nl/uploads/doe-mee/Verschil_in_niveau-aanduidingen_Nederlandstaligen_en_anderstaligen_LS_V201701.pdf

Stichting van de Arbeid. (1 mei, 2014). *Aanpak laaggeletterdheid in bedrijven*. Opgehaald van www.stvda.nl: <https://www.stvda.nl/-/media/stvda/downloads/publicaties/2014/aanpak-laaggeletterdheid-bedrijven-werkgevers.pdf>

SurveyMonkey. (z.d.). *Steekproefcalculator*. <https://nl.surveymonkey.com/mp/sample-size-calculator/>

Sweers, A. (2014). *Laaggeletterdheid bij zorgmedewerkers is gevaarlijk*. Opgehaald van www.zorgwelzijn.nl: <https://www.zorgwelzijn.nl/laaggeletterdheid-bij-zorgmedewerkers-is-gevaarlijk-1667068w/>

Taalakkoord. (18 mei, 2016). *Argumentenkaart bedrijven*. Opgehaald van www.taalakkoord.nl: <https://www.taalakkoord.nl/documenten/publicaties/2015/10/07/argumentenkaart>

Taalakkoord. (18 mei, 2016). *Argumentenkaart werknemers*. Opgehaald van www.taalakkoord.nl: <https://www.taalakkoord.nl/documenten/publicaties/2015/10/07/argumentenkaart>

Taalakkoord. (6 oktober, 2015). *Indicatoren voor laaggeletterdheid in het werkproces rond werk en participatie*. Opgehaald van www.taalakkoord.nl: <https://www.taalakkoord.nl/documenten/publicaties/2015/10/06/indicatoren-voor-laaggeletterdheid-in-het-werkproces-rond-werk-en-participatie>

Taalhuis. (2019). *Wat is een taalhuis?* Opgehaald van www.taalhuis.nl: <https://www.taalhuis.nl/wat-een-taalhuis>

Taalnetwerk Oss. (Maart, 2017). *Plan van aanpak laaggeletterdheid 2017-2018*. Opgehaald van www.taalakkoord.nl: <https://www.taalakkoord.nl/documenten/publicaties/2017/10/17/gemeente-oss-aanpak-laaggeletterdheid>

Taal voor het Leven. (z.d.). *Basismeters: Taalmeter 1F*. Opgehaald van www.basismeters.nl: <https://basismeters.nl/meters/taalmeter-1f/>

Verhoeven, N. (2014). *Wat is onderzoek?* Boom Lemma Uitgevers.