

# OFFLINE en ONLINE communiceren met LAAGGELETTERDEN



# LAAGGELETTERDHEID

2,5 miljoen mensen in Nederland zijn laaggeletterd. Nederland telt 10,9 miljoen inwoners van 16 tot 65 jaar. Hiervan zijn er ongeveer 1,3 miljoen laaggeletterd (11,9 procent), waarvan 300.000 zeer laaggeletterd (2,8 procent). Daarnaast zijn 250.000 inwoners analfabeet.

Twee op de drie laaggeletterden is autochtoon Nederlander; één op de drie heeft een niet-westerse achtergrond. Laaggeletterdheid komt relatief vaker voor onder laagopgeleiden, ouderen en niet-westerse eerste generatie migranten. Laaggeletterden hebben moeite met lezen en schrijven op basaal niveau.

13,8% van de 15-jarige leerlingen in Nederland heeft grote moeite met het begrijpen van hun schoolboeken. Deze groep loopt het risico om op latere leeftijd onder de noemer 'laaggeletterd' te vallen. 42% van de mensen die alleen lager onderwijs gevolgd hebben, is laaggeletterd. Dit percentage neemt sterk af naarmate het onderwijsniveau stijgt.

## Laaggeletterdheid Rotterdam

De laaggeletterdheid in de gemeente Rotterdam ligt in 2012 met 21% van het aantal 16-65-jarigen ruim hoger dan landelijk (11,9%). Het gaat om circa 80.000-96.500 laaggeletterden. Ten opzichte van de arbeidsmarktregio Rijnmond (16%) is het aandeel laaggeletterden in de gemeente Rotterdam ook hoger. Landelijk wordt er voor het inzichtelijk maken van regionale verschillen tussen gemeenten onderscheid gemaakt in een vijftal klassen: lager, enigszins lager, gemiddeld, enigszins hoger en hoger. De laaggeletterdheid van de gemeente Rotterdam kan op basis van deze indeling getypeerd worden als 'hoger'. *(Bron: Factsheet Laaggeletterdheid in Rotterdam.)*

## Gevolgen laaggeletterdheid

Niet alle laaggeletterden ervaren dat zij een probleem hebben met lezen, schrijven, rekenen of het gebruiken van informatie, en het merendeel van de laaggeletterden participeert op de arbeidsmarkt. Uit onderzoek blijkt echter dat laaggeletterden minder vaak betaald werk hebben, minder vaak maatschappelijk actief zijn, een lager inkomen hebben en vaker te maken hebben met gezondheidsproblemen.

De arbeidsmarkt doet een sterk beroep op geletterdheid. Doordat werkgevers hogere eisen stellen, digitalisering en automatisering lopen laaggeletterden meer risico op (langdurige) werkloosheid en uitsluiting van de arbeidsmarkt, en zijn daardoor vaker aangewezen op een vervangend inkomen. Dit heeft gevolgen voor het sociaal beleid.

## Taalniveau aanpassen aan doelgroep

In Nederland komt 60% van de bevolking niet verder dan taalniveau B1. Het eindniveau van een inburgeringscursus is ook ongeveer B1. Veel communicatie geschiedt echter op niveau B2 of C1. De gemiddelde Nederlander heeft hier vaak al moeite mee, laat staan laaggeletterden. Hieronder volgt een opsomming van tips die te implementeren zijn bij schriftelijke en online communicatie met laaggeletterden.

# WEL OF NIET AANPASSEN?

Vraag je allereerst af of alle informatie zich wel leent om toegankelijk gemaakt te worden voor de laaggeletterde doelgroep. Hierbij kunnen de volgende overwegingen in ogenschouw worden genomen:

- Complexe en/of gedetailleerde informatie is niet altijd dusdanig te versimpelen dat het geschikt is voor laaggeletterden. Bijvoorbeeld bij terminologie die binnen het thema zeer gangbaar is, maar waarvan de conceptuele inhoud veel laaggeletterden ontgaat. Of bij procedures waarin specifieke voorwaarden een uitkomst bepalen. Dit type informatie is moeilijker in een eenvoudige taal op te schrijven.
- Veel laaggeletterden zijn eraan gewend om voor het regelen van zaken te vertrouwen op iemand uit de directe omgeving: een partner, familielid of kennis. Zij hebben angst fouten te maken vanwege mogelijke gevolgen. Het is dus goed mogelijk dat ze er zelf niet eens aan beginnen.
- Een deel van de laaggeletterden heeft al moeite met het formuleren van een probleem/zoekvraag en het vinden/kiezen van een informatiebron. Ze zijn niet goed in staat om op basis van een informatiebehoefte een zoekdoel vast te stellen. De kans dat deze mensen je website vinden door middel van inhoudelijke zoekacties, is dus niet zo groot.



# TIPS OFFLINE COMMUNICATIE

## Algemeen

- Scheid hoofd- van bijzaken.
- Besteed niet te veel aandacht aan details; maak de boodschap duidelijk.
- Houd informatie zo beknopt mogelijk.
- Houd rekening met de belevingswereld van de lezer.
- Houd rekening met de voorkennis van de lezer.
- Geef concrete voorbeelden bij abstracte informatie.
- Spreek de lezer, indien mogelijk, rechtstreeks aan.
- Schrijf zo eenvoudig mogelijk, maar niet betuttelend of kinderlijk.
- Vermijd het gebruik van uitdrukkingen en spreekwoorden.
- Schrijf getallen in cijfers, behalve als het getal te groot is.
- Vermijd afkortingen.
- Beperkt het aantal kernboodschappen.
- De belangrijkste boodschap in het begin vermelden en later herhalen.
- Te nemen acties duidelijk maken; wat is de actie? Wie kan er eventueel helpen? Waarom is deze actie belangrijk?

## Structuur

- Goede opbouw van inhoud:
  - duidelijke boodschap.
  - zaken die bij elkaar horen, staan bij elkaar.
  - geen uitstapjes maken in de tekst, blijf bij het onderwerp.
- Goede indeling tekst maken.
- Goede titels die de lading dekken.
- Maak gebruik van duidelijke tussenkopjes.
- Samenvatting van belangrijke informatie.
- Juiste interpunctie.

## Zinnen

- Eenvoudige zinsstructuren.
- Actieve zinnen zonder de werkwoorden 'zijn' en 'worden'.
- Gebruik geen dubbele ontkenningen.
- Gemiddeld minder dan 12 woorden per zin.
- Weinig figuurlijk taalgebruik.
- Beeldspraak, spreekwoorden en gezegden vermijden.
- Weinig verwijswaarden, zoals: het, hem, die.
- Kies een titel die aangeeft waar de tekst over gaat.
- Gebruik eventueel een ondertitel.

## Woorden

- Niet meer dan 4% van de woorden mag lastig te lezen zijn: leenwoorden (zoals 'management') en woorden met veel medeklinkers na elkaar (zoals 'herfststorm').
- Weinig vaktaal en medisch jargon of waar mogelijk uitleggen.
- Spreektaalwoorden gebruiken (bijvoorbeeld: als i.p.v. indien).
- Gebruik van percentages, formules etc. vermijden.

## Vormgeving/Beeld

- Hoeveelheid tekst passend bij formaat.
- Voldoende wit om tekst heen.
- Om de 10 à 15 regels een witregel.
- Illustraties die de tekst verduidelijken.
- Kaders om belangrijke informatie.
- Voldoende contrast tussen papier en letterkleur.
- Tekst en beelden hetzelfde laten weergeven.
- Afleidende details weglaten.
- Grafieken, tabellen en diagrammen vermijden of toelichten hoe te gebruiken.
- Laat geen ruimte over voor interpretatie bij afbeeldingen.
- Sluit aan bij de leefwereld: de beelden weerspiegelen diversiteit in geslacht, etniciteit, leeftijd en sociale status, zonder stereotypen te gebruiken.
- Maak beeldmateriaal herkenbaar.
- Gebruik geen kinderlijk beeldmateriaal.

## Typografie

- Lettertype: Times of Arial, grootte 10 - 14.
- Regelaafstand anderhalf.
- Links uitgelijnd.
- Minder dan 12 woorden per regel.
- Minder dan 15 regels per alinea.

# TIPS ONLINE COMMUNICATIE

Tekstueel gezien gelden voor online communicatie dezelfde tips als voor offline communicatie. Echter zijn er nog een specifieke aandachtspunten waarmee rekening gehouden moet worden.

## Goede informatiestructuur

Een goede informatiestructuur met duidelijke, begrijpelijke labels is voor laaggeletterden extra belangrijk. Omdat zij meer moeite hebben met navigeren, zorgen doodlopende paden voor meer problemen en verwarring. Let bij een goede informatiestructuur op het volgende:

- Informatie in korte stukjes verdelen.
- Maak het keuzemenu eenvoudig.
- Maak terugkeren naar het hoofdmenu duidelijk en eenvoudig.
- Maak indien mogelijk gebruik van een 'kruimelpad': de bezoeker ziet zo direct waar ze in de website zitten en kunnen eenvoudig terugkeren naar bovenliggende pagina's.

## Gebruikersgemak

Gebruikersgemak is voor elke bezoeker belangrijk, maar voor laaggeletterden van essentieel belang. Laaggeletterden hebben moeite met ten eerste een zoekdoel vaststellen en ten tweede dit zoekdoel uitvoeren. Het is hierom belangrijk om de volgende punten in acht te nemen:

- Maak (menu)knoppen makkelijk te gebruiken.
- Gebruik pictogrammen of icoontjes en laat deze voldoen aan de eisen voor 'Vormgeving/Beeld'.
- Maak de boodschap van elke webpagina duidelijk.
- Vermijd ruimte voor interpretaties.
- Geef de zoekfunctie een opvallende, centrale plek.
- Maak gebruik van automatische aanvulsuggesties in het zoekveld (zoals bij Google).
- Beperkt het aantal zoekresultaten tot maximaal 10.
- Meertaligheidsfunctie toevoegen.
- Contactinformatie duidelijk vermelden.
- Introductie- en/of instructie(filmpjes) toevoegen: bovenaan de betreffende pagina's.
- Mogelijkheid tot aanpassing van lettergrootte.

## Voorleesfunctie

De voorleesfunctie is een goed hulpmiddel om de toegankelijkheid te vergroten voor laaggeletterden. Met name de laaggeletterden die over beperkte technische leesvaardigheden beschikken, hebben profijt van de voorleesfunctie. Voor de laaggeletterden die wel voldoende technische leesvaardigheden hebben, is het een goed ondersteunend middel om sneller de tekst te kunnen lezen en te verwerken. Het blijkt geen enkel probleem om informatie gelijktijdig in twee modaliteiten te verwerken. Het bevordert het leesproces: men leest vaak mee met de tekst terwijl deze wordt voorgelezen.

## Tips om voorleesfuncties te verbeteren

- Veel mensen lezen mee tijdens het voorlezen. Het zou dus goed zijn om tekst tijdens het voorlezen te laten oplichten. Zo is men beter in staat te volgen wat er voorgelezen wordt.
- Het zou mogelijk moeten zijn om gebruikers een tekstgedeelte te laten selecteren en dit voor te laten lezen. Hierdoor zal men veel gemakkelijker in staat zijn gewenste stukken informatie te beluisteren.
- Veel mensen hebben niet door dat ze in de afspeelbalk kunnen klikken om terug of vooruit te gaan in de voorgelezen tekst. 'Terug' en 'verder' knoppen zouden een goede aanvulling zijn.
- Indien mogelijk een mogelijkheid inbedden om het tempo van de voorleesfunctie aan te passen.

## Begrippenlijst

Een begrippenlijst vormt een goede aanvulling op het gebrek aan kennis dat bezoekers hebben over specifieke termen. Als een begrippenlijst ingezet wordt: beperk je niet tot een pagina ergens in de site waarop alle begrippen in een alfabetische lijst staan, maar biedt uitleg direct aan bij moeilijke begrippen in een tekst. Zo hoeft de gebruiker niet tussendoor naar een andere pagina om het begrip op te zoeken. Maak de begrippenlijst goed vindbaar.

**De 'makkelijke' website van De Sociale Verzekeringsbank SVB:  
<https://www.svbabc.nl/> is een goed voorbeeld.  
Deze site is volledig aangepast aan laaggeletterden.**

