

PRINSES LAURENTIEN DOET DRINGENDE OPROEP AAN ZORGPROFESSIONALS

‘Taal maakt gezonder’

Hoewel ze sinds een jaar voorzitter-af is van Stichting Lezen & Schrijven, houdt de problematiek rondom laaggeletterdheid Laurentien van Oranje-Nassau nog steeds onverminderd bezig. *Arts en Auto* sprak de prinses, nu erevoorzitter van de stichting, onlangs in haar woonplaats Brussel naar aanleiding van de campagne ‘Taal maakt gezonder’, waarvoor ze afgelopen september het startsein gaf. “Ik hoop dat zorgprofessionals zich gaan realiseren welke belangrijke rol zij kunnen spelen in het terugdringen van dit probleem.”

Ons vraaggesprek zit er zo goed als op, er is van tevoren gemeld dat ze die dag meer verplichtingen heeft, en dan is er ook nog de drukke Brusselse avondspits die vrijdags al vroeg op gang komt. Maar prinses Laurentien maakt geen gehaste indruk. Integendeel. Voor laaggeletterdheid neemt ze duidelijk graag de tijd.

In het huiselijk ingerichte kantoor van het pand dat ‘haar’ Stichting Lezen & Schrijven deelt met enkele andere organisaties in het Europese hart van de Belgische hoofdstad, vertelt ze openhartig dat haar gedachten ‘s avonds, thuis bij

haar gezin, geregeld teruggaan naar de mensen die ze in de loop der jaren heeft ontmoet in het kader van haar strijd tegen laaggeletterdheid. “Dan sta ik er weer even bij stil hoe erg het moet zijn wanneer je als moeder je kinderen niet kunt voorlezen of kunt helpen bij hun huiswerk. En dan realiseer ik me hoe bevoorrecht ik ben.”

En ze komt nog een keer terug op iets wat ze eerder deze middag al heeft gezegd: dat ze hoopt dat de lezers van *Arts en Auto* het tv-programma *Zeg eens B* op internet gaan bekijken. “Wat je daar ziet, is zó schrijnend. Ik kan hier wel een heel verhaal afsteken over hoe stressvol het is voor volwassenen wanneer ze niet goed kunnen lezen en schrijven, maar door dat programma kun je je pas écht goed inleven in de persoonlijke tragedie die ermee gepaard gaan.”

Als student maakt Laurentien menselijke drama’s van dichtbij mee wanneer ze tijdens haar masterstudie journalistiek begin jaren negentig aan de University of California in Berkeley voor haar eindopdracht een paar dagen optrekt met straatprostituees en daklozen. Ze vertelt dat de keuze voor de studie Journalism – na een bachelor politicologie – destijds voor de hand lag. “Journalistiek draait om verhalen van en over mensen, en mensen hebben me altijd al geïntrigeerd.” Ze voegt eraan toe dat die interesse ook door haar ouders sterk werd gevoed en gestimuleerd. “Ik kom uit een politiek nest, bij ons thuis draaide het altijd om mensen, om wat hen beweegt en wat hen drijft.” >



In cijfers

In Nederland hebben 1,3 miljoen mensen tussen de 16 en 65 jaar moeite met lezen en schrijven, wat gelijk staat aan 1 op de 9 Nederlanders in deze leeftijdscategorie. Van hen is ongeveer twee derde autochtoon. Drie op de tien volwassen Nederlanders beschikt over onvoldoende functionele lees- en rekenvaardigheden en onvoldoende vaardigheden om (gezondheids)informatie te vinden en te verwerken.

Bron: Stichting Lezen & Schrijven

Campagne

Op 11 september 2014 is de campagne 'Taal maakt gezonder' gelanceerd, in het bijzijn van prinses Laurentien en minister Edith Schippers. De campagne, een initiatief van de Verenigde EersteLijns Organisaties (VELO) en Stichting Lezen & Schrijven, wil eerstelijnszorgverleners bewust maken van de problematiek van laaggeletterdheid en hun tools en tips geven om het te herkennen én bespreekbaar te maken, zodat zij patiënten kunnen doorverwijzen naar taalscholing.

Meer info:

lezenenschrijven.nl
taalmaaktgezonder.nl

> Als Laurentien na haar afstuderen in 1992 naar Brussel verhuist, meldt ze zich in haar nieuwe woonplaats aan als vrijwilliger om taallessen te geven aan laaggeletterden. Daar wordt ze voor het eerst direct geconfronteerd met de enorme impact die taal- en communicatieproblemen hebben op iemands welzijn. "Mensen die moeite hebben met lezen en schrijven hebben vaak een heel laag zelfbeeld. Ze zijn van mening dat ze er niet toe doen en leiden een leven vol spanningen, met zichzelf en met hun omgeving. Met alle geestelijke en lichamelijke gevolgen van dien."

Het raakt haar en blijft haar zo bezighouden, dat ze in 2004, drie jaar na haar huwelijk met prins Constantijn, de Stichting Lezen & Schrijven opricht. Haar missie: het aantal mensen dat in Nederland moeite heeft met lezen en schrijven – te weten 1 op 9 – te verminderen. Haar betrokkenheid bij de problematiek blijft niet beperkt tot Nederland; in 2009 wordt de prinses benoemd tot Speciaal Gezant Geletterdheid voor Unesco, en krap twee jaar later tot voorzitter van de High Level Group of experts on Literacy (HLG) van de Europese Commissie.

Bewustwording

Hoewel het inmiddels een jaar geleden is dat ze de voorzittershamer van Stichting Lezen & Schrijven heeft overgedragen aan oud-minister van Onderwijs Marja van Bijsterveldt, is Laurentien als erevoorzitter nog steeds nauw betrokken bij haar geesteskind. Het creëren van bewustwording over de omvang en consequenties van laaggeletterdheid – die in een steeds complexere wereld steeds groter worden – blijft ze als een van haar belangrijkste taken zien. De prinses ontbreekt dan ook niet als afgelopen

september, bij het afscheid van Steven van Eijck als voorzitter van de Landelijke Huisartsen Vereniging, het startschot wordt gegeven voor 'Taal maakt gezonder', een campagne van de Verenigde EersteLijns Organisaties (VELO) en Stichting Lezen & Schrijven. In een bevestigende speech wijst Laurentien de aanwezigen op de directe relatie tussen laaggeletterdheid, het welzijn van mensen en hoge zorgkosten, en doet een dringend appèl op professionals in de zorg om mee te helpen het probleem op te lossen.

Sleutelpositie

Ook vandaag, in de beslotenheid van het kantoor van prinses Laurentien, spreekt uit haar toelichting op het hoe en waarom van de campagne een *sense of urgency*: "We willen de ogen openen van mensen in de zorg. Dit is zoveel méér dan een persoonlijk drama. Mensen die moeite hebben met lezen en schrijven doen vaker een beroep op de gezondheidszorg. Het is dus in ons aller belang hier iets aan te doen."

Door haar werkzaamheden voor de stichting heeft ze in de loop der jaren heel wat verhalen en ontboezemingen aangehoord. Ze vertelt over de schaamte van mensen, hun grote afhankelijkheid van anderen, en wijst op de sleutelpositie van medici. "Dankzij de vertrouwensrelatie die er bestaat tussen arts en patiënt is de spreekkamer dé plek waar lees- en schrijfproblemen, en alles wat hiermee samenhangt, bespreekbaar kunnen worden gemaakt. Ik hoop dat medici zich realiseren welke grote rol zij kunnen spelen en ik hoop dat zij patiënten de weg gaan wijzen naar hulp en scholing."

Laurentien beklemtoont dat het belangrijk is dat medici alert zijn en op hun intuïtie afgaan

als het gaat om het opvangen van signalen die mogelijk duiden op moeite met lezen en schrijven. "Bril niet bij de hand, medicatie vergeten vanwege drukte, een formulier liever in alle rust thuis invullen, het zijn veelgebruikte uitvluchten van laaggeletterden." En ze noemt ontwijkgedrag als een frequent voorkomend fenomeen. "Van een eerdere campagne gericht op consultatiebureaus weten we dat het meermaals niet komen opdagen op een afspraak relatief vaak voorkomt bij laaggeletterden."

Op de website van Stichting Lezen & Schrijven wordt gewezen op het feit dat 8 procent van de medewerkers in de zorg- en welzijnssector laaggeletterd is, en dat veel instellingen en zorgverleners zich niet realiseren dat ook geschoolde medewerkers laaggeletterd kunnen zijn. Laurentien wijst nog eens op het gevaar dat hierin schuilt. "Bij fusies en reorganisaties kan het gebeuren dat iemand die zijn laaggeletterdheid altijd verborgen heeft weten te houden, opeens andere taken krijgt en bijvoorbeeld in rapportages moet gaan aankruisen hoe het met een patiënt gaat. Het is dus zeker niet alleen een kwestie van kosten, óók de veiligheid is in het geding."

Ogen openen

Wachtkamerfolders voor mensen die moeite hebben met lezen en schrijven. Ze lijken hun doel te missen, maar Laurentien verdedigt de keuze voor schriftelijke campagnematerialen door te wijzen op het grote belang dat de initiatiefnemers hechten aan bewustwording van mensen in de omgeving van laaggeletterden. "Mensen krijgen de folder mee en laten hem misschien aan anderen in hun omgeving lezen.



Prinses Laurentien overhandigt symbolisch de 'sleutel' van het Taalspreekuur aan een van de Taalvrijwilligers in het Flevoziekenhuis.

Zo hopen we de ogen van velen te openen."

Dat inmiddels drie ziekenhuizen (zie kader hieronder) in Nederland een taalspreekuur hebben ingesteld om volwassenen te helpen bij het lezen en begrijpen van patiënteninformatie en bijsluiters, verheugt haar. Ze hoopt vurig dat meer ziekenhuizen de noodzaak ervan gaan inzien. En roept spontaan het telefoonnummer waar zorgprofessionals naartoe kunnen bellen voor advies en ondersteuning van Stichting Lezen & Schrijven. "Laat lezers vooral bellen naar 0800 023 44 44. Als alle ziekenhuizen en gezondheidscentra in Nederland een taalspreekuur zouden instellen, kunnen we een potentieel van tien miljoen mensen bereiken." <



In de praktijk

Drie ziekenhuizen in Nederland (Albert Schweitzer in Dordrecht, Flevo in Almere en OLVG in Amsterdam) houden wekelijks een **Taalspreekuur**, waar volwassenen die moeite hebben met lezen en schrijven hulp kunnen krijgen van getrainde vrijwilligers bij het begrijpen van een patiëntenfolder of bijsluiters, of bij het invullen van een formulier.

Jacqueline Blase-van der Meer, adviseur patiëntcommunicatie

van het Albert Schweitzer, laat weten tot nu toe tevreden te zijn over het spreekuur. "Het aantal gesprekken per spreekuur varieert van zo'n 25 tot ruim 50." Ze noemt als voorbeeld van een geslaagd contact een echtpaar dat aangaf dat leesproblemen van beiden hadden geleid tot miscommunicatie met de behandelend arts. "De vrouw kreeg verschillende medicijnen van verschillende artsen maar gebruikte ze nauwelijks, want ze

begreep niet goed waarvoor ze waren en bijsluiters lezen lukte niet. Al met al zorgde dat voor flink wat ongenoegen en misverstanden. Daar deed ze niets mee, want 'ze kende de wegen in het ziekenhuis niet'. We hebben het echtpaar in contact gebracht met de klachtenbemiddelaar, en inmiddels zijn alle misverstanden uit de weg geholpen."

Ook Elke Otten, communicatieadviseur van het Flevoziekenhuis, is positief over het Taalspreekuur. Zij constateert dat specialisten en verpleegkundigen zich bewuster zijn geworden van de problematiek, meer de tijd nemen om laaggeletterde patiënten iets uit te leggen, maar dat ze helaas nog niet allemaal doorverwijzen naar

het Taalspreekuur of scholing. "Daar moeten we nog aan werken. We hebben, in aanvulling op de folders, ook visuals opgehangen. We merken dat plaatjes toch beter werken, want sinds die visuals hebben we meer aanloop van patiënten."

In 2010 is de **Alliantie Gezondheidsvaardigheden** opgericht, een netwerk van

onder meer ziekenhuizen, instellingen en (para)medische beroepsorganisaties. Doel: de krachten bundelen om meer mensen 'gezondheidsvaardig' te maken. Kunnen lezen en schrijven vormt voor deze vaardigheid een belangrijke component.

Meer info: gezondheidsvaardigheden.nl