



Universiteit Utrecht

Hoe verkrijg je informatie als je moeite hebt met lezen?

Een casestudy naar de relatie tussen informatievoorziening en het sociaal kapitaal van laaggeletterden ten tijde van de coronacrisis in de Afrikaanderwijk in Rotterdam-Zuid.

Masterscriptie

Naam: van Gameren, S.M.L. (Sara)

Studentnummer: 5919258

Master: Communicatie, Beleid en Management

Begeleider: dr. Madeline Winnubst

Tweede beoordelaar: dr. Eugène Loos

Datum: 28-06-2021

Woordenaantal excl. literatuurlijst en bijlage: 20.337

Samenvatting

Het doel van dit onderzoek was om inzicht te verkrijgen in of, en zo ja hoe, laaggeletterden in Rotterdam-Zuid de corona-gerelateerde gezondheidsinformatie verkrijgen, en welke rol informatievoorziening en sociaal kapitaal hierin spelen. Hiervoor is de volgende onderzoeksvraag gesteld: ‘Wat is de relatie tussen sociaal kapitaal en informatievoorziening over gezondheid ten tijde van de coronacrisis bij laaggeletterden in Rotterdam-Zuid?’. Het onderzoek is een casestudy naar de situatie in Rotterdam-Zuid, specifiek de Afrikaanderwijk. In deze wijk leven zeer hechte gemeenschappen, en heeft een groot deel van de bevolking in enige mate moeite met lezen en schrijven. In het onderzoek zijn eerst de websites van de Rijksoverheid, het RIVM en de gemeente Rotterdam geanalyseerd op toegankelijkheid voor de laaggeletterde gebruiker. Het blijkt dat alleen de website van de gemeente Rotterdam mogelijk voldoende toegankelijk is voor iemand die moeite heeft met lezen. Als tweede deel van het onderzoek zijn semigestructureerde interviews gehouden met wijkprofessionals en daarnaast gestructureerde straatinterviews met de bezoekers van de Afrikaandermarkt. De interviews hebben inzicht verschaft in het sociaal kapitaal in de wijk en de wijze van informatievoorziening waar de bewoners van de wijk gebruik van maken. Geconcludeerd kan worden dat de laaggeletterden in de Afrikaanderwijk niet tot nauwelijks gebruik maken van officiële informatiebronnen (zoals persconferenties, journaal en overheidswebsites). Wat betreft de websites kan dit komen doordat deze niet voldoende toegankelijk zijn voor laaggeletterden en laaggeletterden doorgaans niet over genoeg digitale vaardigheden beschikken. Desondanks blijkt het grotendeel van de respondenten op de hoogte te zijn van de situatie omtrent corona en de bijbehorende regels, welke ze voornamelijk via gesprekken met familie, vrienden en burens te weten zijn gekomen.

Inhoudsopgave

1. Inleiding	5
1.1 Aanleiding	5
1.2 Probleemstelling.....	6
1.3 Vraag- en doelstelling	6
1.4 Relevantie	7
1.4.1 Maatschappelijke relevantie.....	7
1.4.2 Wetenschappelijke relevantie	7
1.5 Leeswijzer.....	7
2. Laaggeletterdheid in Nederland en Rotterdam-Zuid	8
2.1 Analfabetisme en laaggeletterdheid vanuit historisch perspectief.....	8
2.2 Laaggeletterdheid: hedendaagse demografie	9
2.3 Laaggeletterdheid in Rotterdam(-Zuid) en de Afrikaanderwijk	10
3. Theoretisch kader	11
3.1 (Laag)geletterdheid	11
3.1.1 Geletterdheidsniveaus.....	11
3.1.2 Geletterdheidsniveau en begrip van tekst	12
3.1.3 Problemen rondom laaggeletterdheid.....	12
3.2 Sociaal kapitaal.....	14
3.2.1 Bourdieu's vormen van kapitaal	14
3.2.2 Sociaal kapitaal in (laaggeletterde) gemeenschappen	15
3.2.3 Het dilemma rondom laaggeletterdheid en sociaal kapitaal.....	16
3.3 Informatievoorziening	17
3.3.1 Klassieke informatievoorziening	17
3.3.2 Op weg naar een inclusieve informatievoorziening	18
3.4 Afsluitende samenvatting.....	19
4. Methoden	21
4.1 Kwalitatief onderzoek.....	21
4.2 Literatuurstudie	21
4.3 Onderzoeksmethoden.....	22
4.3.1 Analyses websites	22
4.3.2 (Semi)gestructureerde (straat)interviews	23
4.4 Topiclijsten en pre-test	24
4.4.1 Topiclijst interviews wijkprofessionals.....	24
4.4.2 Topiclijst straatinterviews	25

4.4.3	<i>Pre-test</i>	25
4.4.4	<i>Dataverzameling en data-analyse</i>	25
4.5	<i>Kwaliteitscriteria voor kwalitatief onderzoek</i>	26
4.5.1	<i>Betrouwbaarheid</i>	26
4.5.2	<i>Validiteit</i>	26
4.5.4	<i>Rol van de onderzoeker</i>	27
5.	Resultaten	28
5.1	<i>Analyse websites</i>	28
5.2	<i>Resultaten wijkprofessionals</i>	33
5.3	<i>Resultaten straatinterviews</i>	37
5.4	<i>Afsluitende samenvatting</i>	40
6.	Conclusie	41
7.	Discussie	42
7.1	<i>Kanttekeningen onderzoek</i>	42
7.2	<i>Suggesties voor vervolgonderzoek</i>	43
Literatuur	44
Bijlage	49
Bijlage 1.	Topic- en vragenlijst wijkprofessionals	49
Bijlage 2.	Topic- en vragenlijst laaggeletterde respondent	53
Bijlage 3.	Schriftelijke enquête	55
Bijlage 4.	Codeboom interviews wijkprofessionals	57

1. Inleiding

1.1 Aanleiding

Het coronavirus werd in december 2019 voor het eerst vastgesteld in China. Het virus, waarvan de meest voorkomende symptomen koorts, verkoudheid, benauwdheid en reuk- en smaakverlies zijn, verspreidde zich binnen enkele maanden over de wereld, zo ook naar Nederland (RIVM, 2021). Op 16 maart 2020 kondigde minister-president Mark Rutte een (eerste) lockdown aan. Winkels, horeca, bibliotheken en alle openbare ruimtes sloten hun deuren om de verspreiding van het virus tegen te gaan (Ministerie van Algemene Zaken, 2020). Gaandeweg werd er meer onderzocht over het coronavirus en werd informatie erover voornamelijk overgedragen via persconferenties of toegankelijk gemaakt via de website van het Rijkinstituut voor Volksgezondheid en Milieu (RIVM) en de Rijksoverheid. Deze vorm van informatievoorziening is mogelijk problematisch voor laaggeletterden. Laaggeletterden hebben moeite met lezen en schrijven, en ook om (geschreven) informatie via het internet te verkrijgen en te begrijpen (Stichting Lezen & Schrijven, 2018). In de ‘lockdownperioden’ was informatie voornamelijk online beschikbaar, omdat fysieke informatiepunten zoals de bibliotheek of het buurthuis gesloten waren. Daarnaast is voor deze groep de gesproken taal in persconferenties vaak (te) lastig (RTL Nieuws, 2020). De definitie van geletterdheid is: ‘[...] luisteren, spreken, lezen, schrijven, gecijferdheid en in dat kader het gebruiken van alledaagse technologie’ (Algemene Rekenkamer, 2012, p. 8). Laaggeletterden hebben dus moeite met de genoemde vaardigheden, waardoor zij voor veel informatie afhankelijk zijn van anderen. Het blijkt bijvoorbeeld dat laaggeletterden hun informatie verkrijgen via vrienden, familie en wijkprofessionals (Verkooijen & Wildenbos, 2020).

Als gevolg van de uitbraak van het coronavirus is het leven voor veel mensen, laaggeletterden niet uitgesloten, ‘op zijn kop gezet’. Onderzoek uit Rotterdam toont aan dat een groot deel van de Rotterdammers zich angstig voelt en zorg mijdt sinds de uitbraak van het virus (Gemeente Rotterdam & de Erasmus Universiteit Rotterdam, 2020). De onderzoekers stellen dat de traditioneel kwetsbare groepen extra geraakt zijn door de eerste lockdown die van 16 maart 2020 tot mei 2020 duurde. Dit gold ook voor de tweede lockdown, deze startte op 14 oktober 2020 en nam vanaf mei 2021 wegens versoepelingen af. De groep traditioneel kwetsbare mensen bestaat uit mensen met een lage opleiding, oudere mensen, mensen met een klein netwerk, met een uitkering en met een slechte gezondheid (p. 5). De mensen behorend tot deze groep bestaan uit een (groot) deel laaggeletterden. Rotterdam is één van de steden waar relatief gezien de meeste laaggeletterden van Nederland wonen (Projectgroep Probiblio, 2019, p. 20), met name in Rotterdam-Zuid. Hier kan zo’n 34%¹ van de bewoners van het stadsdeel beschouwd worden als laaggeletterd (Gemeente Rotterdam, 2019). Omdat de situatie op Zuid al langer problematisch is, is in 2011 het ‘Nationaal Programma Rotterdam Zuid’ (NPRZ) opgericht. Het doel van dit programma is om de situatie in het stadsdeel en daarmee de levenskwaliteit van de bewoners te verbeteren (Programmabureau NPRZ, 2019). De Afrikaanderwijk is binnen het NPRZ een focuswijk. In vergelijking met de rest van Rotterdam(-Zuid) hebben de bewoners hier meer schulden, is de wijk minder veilig en is de overlast groter (Programmabureau NPRZ, 2019). Bewoners van deze wijk hebben meer moeite met het spreken van de Nederlandse taal en hebben meer behoefte aan taalhulp dan bewoners van andere wijken (Programmabureau NPRZ, 2019, p. 15).

Doordat laaggeletterden moeite hebben met lezen en schrijven, verkrijgen zij hun informatie vaak mondeling via het eigen netwerk (Verkooijen & Wildenbos, 2020). Dit

¹ Gebaseerd op een synthetische schatting van het percentage laaggeletterdheid in Rotterdam. Cijfers voor deze schatting zijn gebaseerd op bronnen als het CBS, UWV, LISA, ROA, OBI, PIAAC-onderzoek, de website Rotterdam in cijfers en de Gemeente Rotterdam. Voor meer informatie, zie het rapport ‘Laaggeletterdheid in Rotterdam’ beschikbaar op: [Onderzoek laaggeletterdheid | Rotterdam.nl](https://onderzoek.laaggeletterdheid.nl/rotterdam.nl)

netwerk waar iemand hulp uit kan verkrijgen, wordt ook wel sociaal kapitaal genoemd. Enerzijds toont onderzoek aan dat sociaal kapitaal binnen achterstandswijken, zoals de Afrikaanderwijk, gebrekkig is (2020, p. 89). Ander onderzoek toont echter aan dat in de Afrikaanderwijk de meest hechte gemeenschappen leven (Custers & Engbersen, 2019). Van hechte gemeenschappen wordt verwacht dat deze over veel sociaal kapitaal beschikken (Putman, 2000). Wat de situatie dus exact is, is niet duidelijk.

Zoals uit bovenstaande blijkt, hebben laaggeletterden moeite met digitale en/of geschreven bronnen. Zij krijgen informatie veelal mondeling overgedragen (Hackhofer, Jobse, Nanninga & Roodhuyzen, 2020; Stichting Lezen & Schrijven, 2018). Dit is mogelijk problematisch in een tijd waarin sociaal contact is ingeperkt en veel gezondheidsinformatie wordt gedeeld via geschreven bronnen (Nusselder, 2012). In het nieuws verschijnen steeds meer signalen over de zorgwekkende situatie voor laaggeletterden in de coronacrisis (RTL Nieuws, 2020; Wildenbos, 2020). Pharos (2020) en het RIVM (2020) hebben de toegankelijkheid van online (zorg)informatie onderzocht, waaruit blijkt dat het aanbieden van online-informatie problematisch kan zijn voor laaggeletterden. De onderzoeken focussen zich echter enkel op de ervaringen van zorgpersoneel, en perspectief van de laaggeletterden mist. De situatie leent zich daarom voor onderzoek naar wat de relatie is tussen sociaal kapitaal en informatievoorziening bij laaggeletterden in de Afrikaanderwijk.

1.2 Probleemstelling

Het bereiken en begrijpen van gezondheidsinformatie kan in een gezondheidscrisis van levensbelang zijn (Alliantie gezondheid en geletterdheid, 2018). Het probleem is dat er in Nederland zo'n 2,5 miljoen mensen zijn die moeite hebben met lezen, schrijven, luisteren, rekenen en digitale vaardigheden (Algemene Rekenkamer, 2016), ook wel laaggeletterden genoemd. Voor informatie zijn laaggeletterden vaak afhankelijk van hun sociale netwerk. De vermindering van sociaal contact ten gevolge van het coronavirus kan daarom problematisch zijn, omdat laaggeletterden doorgaans moeite hebben met het raadplegen van websites voor bijvoorbeeld gezondheidsinformatie en het opvolgen van gezondheidsadviezen (Nusselder, 2012).

1.3 Vraag- en doelstelling

Het doel van mijn onderzoek is om inzicht te verkrijgen in of, en zo ja hoe, laaggeletterden in Rotterdam-Zuid de corona-gerelateerde gezondheidsinformatie verkrijgen, en welke rol informatievoorziening en sociaal kapitaal hierin spelen. Daarom is de volgende onderzoeksvraag geformuleerd:

‘Wat is de relatie tussen sociaal kapitaal en informatievoorziening over gezondheid ten tijde van de coronacrisis bij laaggeletterden in Rotterdam-Zuid?’

In de lockdownperioden was informatie voornamelijk online beschikbaar, omdat informatiepunten gesloten waren. Het is daarom interessant om te onderzoeken of, en zo ja, hoe mensen hun sociaal kapitaal hebben gebruikt en van welke informatievoorziening zij gebruik hebben gemaakt om gezondheidsinformatie te verkrijgen. Om dit te onderzoeken worden eerst drie websites geanalyseerd op toegankelijkheid voor de laaggeletterde gebruiker, om te kijken of dit mogelijk gevolgen heeft voor de informatievoorziening. Er is vervolgens via interviews getracht erachter te komen of laaggeletterden in de Afrikaanderwijk gezondheidsinformatie omtrent het coronavirus verkrijgen, en hoe zij dit verkrijgen.

1.4 Relevantie

1.4.1 Maatschappelijke relevantie

Dit onderzoek heeft een hoge maatschappelijke relevantie. Er is in Nederland een grote groep laaggeletterden die moeite heeft met het correct begrijpen en omgaan met (gezondheids-)informatie. Het is van maatschappelijk belang dat iedereen op de hoogte is van gezondheidsvoorschriften, om een gezond leven te leiden, ongeacht of iemand wel of niet kan lezen en schrijven. De huidige crisis heeft een uniek moment gecreëerd wat geschikt is om de relatie tussen informatievoorziening en het sociaal kapitaal te onderzoeken. Het maakt enerzijds inzichtelijk in hoeverre laaggeletterden beschikken over de juiste (gezondheids-)informatie, anderzijds geeft het inzicht in welke informatiekanaalen laaggeletterden gebruiken.

1.4.2 Wetenschappelijke relevantie

Hoe laaggeletterden informatie verkrijgen in een crisissituatie, zoals de huidige pandemie, is niet onderzocht. Daarnaast is onderzoek naar het sociaal kapitaal in Rotterdam niet eenduidig. Door met laaggeletterden in gesprek te gaan en hun manier van informatievergarig en sociaal netwerk te bevragen, kan dit onderzoek mogelijk voorzien in duidelijkheid. Ook zal dit onderzoek voorzien in de behoefte naar de ervaringen van laaggeletterden, omdat veel bestaande onderzoeken zich uitsluitend focussen op het perspectief van zorgaanbieders.

1.5 Leeswijzer

In het volgende hoofdstuk zal de situatie rondom laaggeletterdheid in Nederland en specifiek Rotterdam-Zuid worden geschetst. Daarna zal de theorie rondom laaggeletterdheid, sociaal kapitaal en informatievoorziening worden toegelicht. In hoofdstuk 4 zal worden ingegaan op de methoden die zijn gebruikt tijdens het verrichten van het onderzoek. In hoofdstuk 5 zullen de resultaten van de websiteanalyses en de (straat)interviews worden weergegeven en zullen deze resultaten geïnterpreteerd worden. In hoofdstuk 6 zal er een antwoord op de hoofdvraag worden geformuleerd. Hoofdstuk 7 behelst de discussie, waarin kanttekeningen worden geplaatst bij het onderzoek en er een reflectie op het onderzoeksproces, zowel inhoudelijk als procesmatig, zal worden gegeven.

2. Laaggeletterdheid in Nederland en Rotterdam-Zuid

Om het concept laaggeletterdheid te begrijpen, zal in dit hoofdstuk eerst de geschiedenis van laaggeletterdheid in Nederland worden toegelicht. Deze geschiedenis is gebaseerd op het werk van Tubbing en Matthijsse (2018). Er zal worden uitgelegd hoe laaggeletterdheid de afgelopen 50 jaar is aangepakt, om vervolgens het huidige beleid te kunnen begrijpen. Er zal onder andere blijken dat de groep ‘laaggeletterden’ zoals we die nu kennen geen homogene groep is, en dat dit ook nooit zo is geweest. Vervolgens zal de hedendaagse demografie besproken worden en de redenen waarom laaggeletterdheid de afgelopen jaren in Nederland toeneemt. Dit hoofdstuk eindigt met de situatie rondom laaggeletterdheid in Rotterdam en specifiek in de Afrikaanderwijk.

2.1 *Analfabetisme en laaggeletterdheid vanuit historisch perspectief*

Tubbing en Matthijsse (2018) onderscheiden in de geschiedenis van laaggeletterdheid vier fasen: de pioniersfase, institutionalisering, schaalvergroting en marktwerking. De eerste fase, ‘de pioniersfase’, start in het begin van de jaren ‘70. Voor die tijd is het niet duidelijk hoeveel mensen in Nederland moeite hebben met lezen en schrijven (Tubbing & Matthijsse, 2018). Dit veranderde toen Hammink en Kohlen (1977) ‘Analfabetisme in Nederland’ publiceerden. De publicatie zorgt voor veel aandacht voor analfabetisme, waarmee duidelijk wordt hoeveel mensen in Nederland moeite hebben met lezen en schrijven, en als gevolg daarvan problemen ervaren. In de pioniersfase wordt alleen een onderscheid gemaakt tussen analfabeten en functioneel analfabeten. Analfabeten kunnen niet lezen en schrijven. Functioneel analfabeten, of ‘semi-analfabeten’, daarentegen kunnen dit minimaal, maar niet goed genoeg om mee te komen in het dagelijks leven (Tubbing & Matthijsse, 2018). De groep laaggeletterden en analfabeten bestaat in de pioniersfase uitsluitend uit autochtone² Nederlanders.

Vanaf 1987 wordt de ‘institutionaliseringfase’ onderscheiden (Tubbing & Matthijsse, 2018), vanaf het moment dat de Rijksregeling basiseducatie (RRBE) in werking treedt. Alfabetiseringswerk wordt vanaf dit moment beschouwd als een vorm van onderwijs, in plaats van maatschappelijk werk. Het Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap (OCW) is sinds dit moment verantwoordelijk voor het alfabetiseringswerk (Tubbing & Matthijsse, 2018). In de institutionaliseringsfase wordt voor het eerst onderscheid gemaakt tussen NT1 (Nederlands als eerste taal) en NT2 (Nederlands als tweede taal). NT1’ers zijn in Nederland opgegroeid en naar een Nederlands (basis)school geweest, maar zijn om welke reden dan ook niet volledig bekwaam in het lezen en schrijven (Tubbing & Matthijsse, 2018). Wegens de grote migratiestroom is er dan ook aandacht voor de mensen die niet geboren en getogen zijn in Nederland: de NT2’ers. Vanaf de jaren ‘50 zijn vele arbeidsmigranten uit diverse landen naar Nederland gekomen, om (vaak) als goedkope arbeidskrachten in Nederland aan het werk te gaan (Bonjour, 2014). In eerste instantie was gezinshereniging verboden, maar vanaf de jaren ‘90 behoort dit tot de mogelijkheden. Na een aantal jaar blijkt dat het merendeel van deze groep moeite heeft met de Nederlandse taal en melden zij zich aan voor taalcursussen (Tubbing & Matthijsse, 2018).

De derde fase die Tubbing en Matthijsse (2018) onderscheiden, is de ‘schaalvergrotingsfase’. De Wet Educatie en Beroepsonderwijs (WEB) wordt in deze periode, in 1996, ingevoerd. Volgens het OCW (1996) is de rede voor de inwerkingtreding van de WEB dat er meer samenhang in de diverse vormen van onderwijs moet zijn (OCW, 1996). De

² De term ‘autochtoon’ en ‘allochtoon’ zijn in 2016 aangepast. Onder allochtoon verstaat het CBS nu ‘persoon met een migratieachtergrond’, waarmee migranten én de kinderen ervan worden bedoeld. Autochtonen worden nu ‘personen met een Nederlandse achtergrond’ genoemd. Er is nog geen consensus over de definities van autochtoon en allochtoon. Mede hierdoor, en wegens het feit dat in dit hoofdstuk de geschiedenis en daarmee terminologie van Tubbing en Matthijsse (2018) wordt gepresenteerd, zullen de begrippen allochtoon en autochtoon worden gebruikt.

gemeenten krijgen de middelen vanuit het Rijk om zelf de educatie te regelen (Tubbing & Matthijse, 2018), maar ze zijn verplicht om dit te besteden bij regionale opleidingscentra (ROC's). Op dit moment in de geschiedenis wordt voor het eerst gesproken over laaggeletterdheid, in de vorm van 'functioneel ongeletterd' (Tubbing & Matthijse, 2018, p. 26). Mensen die moeite hebben met lezen en schrijven werden hiervoor 'halfanalfabeten' of 'semianalfabeten' genoemd, maar in de schaalvergrotingsfase krijgen zij de benaming 'laaggeletterd'. Dit is tevens de term die tot op de dag van vandaag wordt gebruikt. In de schaalvergrotingsfase wordt er een verschuiving in de doelgroep opgemerkt (Tubbing & Matthijse, 2018). Er zijn dan steeds meer NT2'ers die zich aanmelden en de NT1'ers verdwijnen uit beeld. Dit is waarschijnlijk te verklaren door het feit dat de aanmelding van de NT2-groep gestimuleerd wordt vanuit de gemeente, terwijl de werving en selectie van de NT1-groep is gestopt.

Vanaf 2006 tot 2019 is de fase 'marktwerking' onderscheiden (Tubbing & Matthijse, 2018). Omdat gemeenten hun educatie niet meer hoeven in te kopen bij de ROC's, ontstaat marktwerking. In deze fase ontstaat er steeds meer aandacht en bewustzijn voor het bestaan van laaggeletterden, dat als een maatschappelijk probleem wordt beschouwd (Tubbing & Matthijse, 2018). De overheid stelt daarom diverse programma's op om meer bewustwording te creëren, analfabeten en/of laaggeletterden te bereiken en onderzoek te verrichten naar een adequate aanpak van laaggeletterdheid (Tubbing & Matthijse, 2018, pp. 32-33). Sinds 2019 is er sprake van beperkte marktwerking (Gemeente Amersfoort et al., 2018). Gemeenten zijn nu verantwoordelijk voor het toewijzen van NT2-cursisten naar specifieke aanbieders.

2.2 Laaggeletterdheid: hedendaagse demografie

Onderzoek naar de demografie van laaggeletterden in Nederland toont aan dat de groep uiterst divers is (Stichting Lezen & Schrijven, 2018). Zo is er geen significant verschil tussen mannen en vrouwen, zijn er zowel autochtone als allochtone laaggeletterden, wonen ze verspreid door het hele land en zijn ze in elke leeftijdscategorie aanwezig. Laaggeletterdheid in Nederland is de afgelopen jaren gegroeid. Zo was in 1995 nog 9,4% van de bevolking³ laaggeletterd, in 2012 was dat 12%⁴. Dit blijkt uit de meeste recente cijfers uit het PIAAC-onderzoek. PIAAC staat voor 'Programme for the International Assessment of Adult Competencies' en is een grootschalig internationaal onderzoek dat eens per tien jaar de vaardigheden van mensen tussen de 15-65 onderzoekt (Buisman, Allen, & Fouarge, 2013). Stichting Lezen & Schrijven (2018) geeft drie mogelijke factoren die bijdragen aan de toename van laaggeletterdheid in Nederland. Allereerst wordt de groep ouderen die niet kan lezen of schrijven relatief gezien steeds groter. Daarnaast zijn er in de afgelopen tien jaar veel vluchtelingen naar Nederland gekomen. Ondanks dat zij een verplicht inburgeringstraject moeten volgen, slagen veel vluchtelingen niet waardoor ze ongeletterd door het leven gaan in Nederland. Ook blijkt dat er, zelfs met een strengere onderwijsinspectie, veel jongeren school verlaten zonder over goede basisvaardigheden te beschikken (Stichting Lezen & Schrijven, 2018).

Het Researchcentrum voor Onderwijs en Arbeidsmarkt (ROA, 2016) van de Maastricht University heeft laaggeletterdheid in Nederland onderzocht. Het blijkt dat in de provincies Zuid-Holland en Flevoland de meeste laaggeletterden wonen. Absoluut gezien wonen in Zuid-Holland de meeste laaggeletterden, voornamelijk binnen de grote steden zoals Rotterdam, Schiedam, Den Haag en Dordrecht (Projectgroep Probiblio, 2019).

³ In 1995 telde Nederland 15,42 miljoen inwoners

⁴ In 2012 telde Nederland 16,73 miljoen inwoners

2.3 Laaggeletterdheid in Rotterdam(-Zuid) en de Afrikaanderwijk

Rotterdam is één van de steden binnen Zuid-Holland waar de meeste laaggeletterden wonen (Projectgroep Probiblio, 2019). Het percentage laaggeletterdheid in Rotterdam wordt geschat op zo'n 21%⁵. In Rotterdam-Zuid zijn de percentages laaggeletterde bewoners het hoogst in vergelijking met de andere stadsdelen. Rotterdam-Zuid bestaat uit de wijken Feijenoord, Charlois en IJsselmonde. In de wijk Feijenoord wordt het percentage laaggeletterde inwoners van de wijk geschat op 36%⁶, in Charlois op 34%⁷ en in IJsselmonde op 30%⁸ (Gemeente Rotterdam, 2019), wat dus ongeveer neerkomt op één op de drie mensen. CINOP Advies, Etil, Kohnstamm Instituut en ROA (2015) verrichtten in opdracht van de gemeente Rotterdam onderzoek naar laaggeletterdheid in de stad. Vergeleken met landelijke studies worden over het algemeen dezelfde factoren onderscheiden die laaggeletterdheid veroorzaken of in stand houden, namelijk het opleidingsniveau, de leeftijdscategorie, langdurige werkloosheid en de immigratiegeschiedenis (CINOP Advies et al., 2015). Het Programmabureau NPRZ (2019) geeft daarnaast ook een andere verklaring, namelijk de geschiedenis van Rotterdam-Zuid. De geschiedenis van dit stadsgedeelte is namelijk 'verbonden met de ontwikkeling van de Rotterdamse haven eind 19^e eeuw' (p. 7). Wegens de grote werkgelegenheid in de haven destijds, werden er snel goedkope woonplekken gebouwd voor mensen die werkten in de haven. Na de bombardering in de Tweede Wereld Oorlog was er opnieuw vraag naar goedkope huisvesting. Arbeidsmigranten uit diverse landen namen het werk in de haven over van Rotterdamers (Programmabureau NPRZ, 2019). Gedurende de jaren verschoof het havenwerk naar andere plekken in de haven en nam het tevens af (p. 7). Als gevolg van deze ontwikkeling woont de migrantenbevolking nog steeds op Zuid, maar hebben zij minder of geen werk. Het onderzoek van CINOP Advies et al. (2015) toont aan dat het aantal migranten in de wijk verband houdt met het aantal laaggeletterden. Dit betekent dat waar in Rotterdam meer laaggeletterden wonen; hier ook meer migranten wonen (p. 5). Een mogelijke oorzaak hiervan kan dus waarschijnlijk gevonden worden in de migratiegeschiedenis van havenarbeiders op Zuid.

In 2011 is het Nationaal Programma Rotterdam Zuid opgezet om de problemen, zoals woonproblemen, gezondheids- en psychische kwesties, zorgen over ontsporende pubers en schulden, in Rotterdam-Zuid aan te pakken en de levenskwaliteit binnen dit gebied te vergroten (Programmabureau NPRZ, 2019). In het programma wordt vanuit de gemeente Rotterdam, het Rijk, woningcorporaties, zorginstellingen, Openbaar Ministerie, politie, schoolbesturen en het bedrijfsleven samengewerkt (NPRZ, z.d.). In de uitvoeringsagenda van het NPRZ van 2019 staan drie 'pijlers' centraal: werk, school en wonen (Programmabureau NPRZ, 2019, p. 9). Vooral als het gaat om werk en school wordt er actief ingezet op het herkennen van laaggeletterdheid. Alle wijkprofessionals op Zuid worden hier sinds 2019 op getraind, en proberen mensen naar een taaltraject te leiden (Programmabureau NPRZ, 2019). In het programma wordt de problematiek rondom laaggeletterdheid erkend en daarmee de gevolgen voor de kinderen, toekomstige generatie en ook de toekomst van de wijken. De Afrikaanderwijk is binnen het Nationaal Programma Rotterdam Zuid een focuswijk. Bewoners van deze wijk hebben meer moeite met het spreken van de Nederlandse taal, hebben moeite met rondkomen, hebben vaker de toekomst niet in de hand, voelen zich vaker hulpeloos en hebben meer behoefte aan taalhulp vergeleken met andere wijken in Rotterdam (Programmabureau NPRZ, 2019).

⁵ Gebaseerd op een synthetische schatting van het percentage laaggeletterdheid in Rotterdam. Cijfers voor deze schatting zijn gebaseerd op bronnen als het CBS, UWV, LISA, ROA, OBI, PIAAC-onderzoek, de website Rotterdam in cijfers en de Gemeente Rotterdam. Voor meer informatie, zie het rapport 'Laaggeletterdheid in Rotterdam' beschikbaar op: [Onderzoek laaggeletterdheid | Rotterdam.nl](#)

⁶ Idem

⁷ Idem

⁸ Idem

3. Theoretisch kader

In dit hoofdstuk zullen de drie theoretische concepten worden besproken die centraal staan in dit onderzoek, te weten laaggeletterdheid, sociaal kapitaal en informatievoorziening. Allereerst zal laaggeletterdheid besproken worden aan de hand van de geletterdheidsniveaus, en de voornaamste problemen die hiermee gepaard gaan. Vervolgens zal ingegaan worden op sociaal kapitaal aan de hand van Bourdieu's theorie over menselijk sociaal kapitaal. Ook zal de relatie tussen sociaal kapitaal en laaggeletterdheid worden toegelicht. Daarna zal het derde concept, informatievoorziening, worden behandeld.

3.1 (Laag)geletterdheid

3.1.1 Geletterdheidsniveaus

De algemene definitie van geletterdheid is: 'de vaardigheid om gedrukte en geschreven informatie te gebruiken om te functioneren in de maatschappij, om persoonlijke doelstellingen te bereiken en de persoonlijke kennis en kunde te ontwikkelen' (Murray, Kirsch & Jenkins, 1998, p. 17). Deze definitie wordt gebruikt in de International Adult Literacy Survey (IALS), een internationale studie die om de paar jaar wordt gehouden en waarmee de geletterdheidsniveaus van volwassenen wordt onderzocht (De Beckker, Smits, Maldonado, Vermeersch & De Witte, 2020). De Beckker et al. (2020) benadrukken dat deze definitie twee componenten heeft, zowel maatschappelijk als persoonlijk; het verwijst naar het functioneren in de maatschappij én naar de persoonlijke kennis en kunde om te ontwikkelen. Zij stellen daarom dat geletterdheid niet iets is waar enkel de persoon in kwestie last van heeft, maar dat het effect heeft op de hele maatschappij. Zoals in de inleiding is toegelicht, heeft het ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap deze definitie in 2011 veranderd. In de nieuwe definitie ligt het accent op de vaardigheden waar men wel, niet of in bepaalde mate over beschikt. Afgelopen decennia bleek dat geletterdheid een 'gelaagd fenomeen' is (De Beckker et al., 2020) en op basis van onderzoeken (zoals het IALS-onderzoek) zijn geletterdheidsniveaus opgesteld. In het grootschalige IALS-onderzoek zijn drie domeinen binnen geletterdheid bevraagd, namelijk prozageletterdheid, documentgeletterdheid en kwantitatieve geletterdheid. Prozageletterdheid heeft betrekking op de vereiste kennis en vaardigheden om teksten, zoals nieuwsartikelen en fictie, te begrijpen en te gebruiken. Documentgeletterdheid behoeft dezelfde vaardigheden, maar voor meer 'geconcentreerde' teksten, zoals loonlijsten, tabellen en grafieken (Houtkoop & Kenniscentrum, 2001, p. 4), waarbij ook actief moet worden gezocht naar de informatie. Kwantitatieve geletterdheid is 'moeilijker', en heeft volgens de onderzoekers betrekking op 'de kennis en vaardigheden die nodig zijn om losse of opeenvolgende rekenkundige bewerkingen uit te voeren op getallen - die veelal zijn ingebed in teksten, zoals het opmaken van de balans van een chequeboekje, het berekenen van fooi, het invullen van een bestelformulier of het bepalen van de hoeveelheid rente op het leningsbedrag uit een advertentie' (p. 4). Op basis van de domeinen prozageletterdheid, documentgeletterdheid en kwantitatieve geletterdheid is het geletterdheidsonderzoek opgesteld. De scores zijn vervolgens ingedeeld op vijf niveaus: de geletterdheidsniveaus. In de vijf geletterdheidsniveaus worden analfabeten, dus mensen die helemaal niet kunnen lezen en schrijven, niet meegerekend. Niveau één is het laagste geletterdheidsniveau en houdt in dat men alleen simpele of herkenbare informatie kan begrijpen en gebruiken. Op dit eerste niveau kunnen veel mensen bijvoorbeeld wel een simpele grafische voorstelling in de krant begrijpen, maar het invullen van formulieren geeft problemen (Houtkoop & Kenniscentrum, 2001). Deze groep op niveau één wordt ook wel 'functioneel analfabeet' genoemd (Twickler et al., 2009, p. 2). Niveau twee heeft betrekking op mensen die iets beter kunnen lezen en schrijven, maar die over het algemeen laag scoren op toetsen (Twickler et al., 2009). Deze mensen hebben zich vaak bepaalde vaardigheden aangeleerd om zich staande te houden in de maatschappij, maar het lage geletterdheidsniveau

maakt het doorgaans lastig om nieuwe dingen te leren of nieuwe kennis op te doen. Niveau drie is ongeveer het minimumniveau waarmee iemand zich staande kan houden in de maatschappij (Twickler et al., 2009), wat neerkomt op het niveau waarmee de middelbare school op MBO-niveau succesvol kan worden afgerond. Niveaus vier en vijf zijn hogere niveaus van geletterdheid. Het zijn vooral mensen die een hogere opleiding hebben gevolgd, zoals een universitaire studie of PhD, die beschikken over deze geletterdheidsniveaus.

3.1.2 Geletterdheidsniveau en begrip van tekst

Het geletterdheidsniveau van een persoon heeft sterke invloed op de mate waarin hij of zij een tekst kan begrijpen (Zwaan, 1993). Geletterdheidsniveaus gaan gepaard met de mate waarin mensen beschikken over achtergrondkennis. Een tekst zou makkelijker te begrijpen zijn als de lezer zijn achtergrondkennis kan gebruiken tijdens het lezen. Achtergrondkennis kan dan geactiveerd worden op het moment dat nieuwe kennis verwerkt moet worden, waardoor de nieuwe kennis makkelijker te verwerken is. Veel laaggeletterden hebben echter te weinig achtergrondkennis om een referentie te maken, en kunnen moeite hebben met het integreren van nieuwe informatie (Christoffels, Baay, Bijlsma, & Levels, 2016). Laaggeletterden hebben vooral moeite met het begrijpen van abstracte teksten, omdat ze hier zelf cognitieve relaties moeten leggen. In een concrete tekst wordt de lezer als het ware geholpen, omdat de relaties in en tussen de teksten duidelijk zijn aangegeven (Zwaan, 1993). Vooral bij laaggeletterde groepen kan concreetheid van de boodschap zorgen voor meer begrip van de tekst, terwijl dit voor hoger geletterde groepen niet veel verschil maakt. In dit onderzoek zal er een analyse gemaakt worden van drie belangrijke sites om te onderzoeken in hoeverre ze rekening houden met de laaggeletterde gebruiker. De concreetheid van de boodschap is hier een onderdeel van.

Het aanbieden van informatie op maximaal B1-niveau (volgens het Europees Referentiekader (ERK)), zou de begrijpelijkheid van de tekst verhogen en ervoor zorgen dat het grotendeel van de Nederlandse bevolking de informatie begrijpt (Van der Spek, 2011). Teksten moeten vooral jargon vermijden, evenals het gebruik van eigentijdse woorden. De zinsbouw zou vooral kort en duidelijk moeten zijn om dubbelzinnigheden te voorkomen. Ook moeten alinea's kort geschreven worden en kunnen opsommingen worden ingezet als er sprake is van grote hoeveelheden informatie. Als het gaat om leesbaarheid van informatie op websites, blijkt uit onderzoek van Den Ouden en Doorschot (2010) dat veel gemeentelijke websites op een te hoog niveau zijn geschreven, waardoor veel doelgroepen niet bereikt worden. Een mogelijk effect hiervan is dat een groot deel van Nederland de teksten op gemeentelijke websites niet (naar behoren) kan lezen en begrijpen. Stichting Lezen & Schrijven heeft een checklist opgesteld (in: Baay, Buisman & Houtkoop, 2015, p. 46), gebaseerd op een grote hoeveelheid onderzoek naar tekstkenmerken die voordelig kunnen zijn voor laaggeletterden. Deze checklist zal worden gebruikt in dit onderzoek om na te gaan of, en zo ja, in hoeverre de Rijksoverheid, het RIVM en de gemeente Rotterdam rekening houden met de laaggeletterde gebruiker van de website.

3.1.3 Problemen rondom laaggeletterdheid

In hoofdstuk 2 zijn de verschillende fasen in de geschiedenis van laaggeletterdheid beschreven aan de hand van het werk van Tubbing en Matthijsse (2018). In de fase van marktwerking is er meer aandacht gekomen voor de problemen rondom laaggeletterdheid. De problemen kunnen worden ondergebracht in de volgende categorieën: gezondheid, schulden, werk en gezinssituatie (Stichting Lezen & Schrijven, 2018). Eén van de problemen waar laaggeletterden mee te maken hebben, is hun gezondheid en het begrijpen van zorginformatie (Nusselder, 2012). Volgens Nusselder (2012) uit laaggeletterdheid in de gezondheidszorg zich als het verkeerd begrijpen van adviezen en instructies. Laaggeletterden maken meer dan elke andere groep gebruik van de zorg, maar begrijpen het advies van de dokter niet of nauwelijks,

of wat de juiste wijze van medicijngebruik is (Stichting Lezen & Schrijven, 2018). Dit komt bijvoorbeeld doordat ze de bijsluiters van medicijnen of informatiefolders niet kunnen lezen. Het niet of nauwelijks begrijpen van gezondheidsinformatie- en advies kan de reden zijn dat zij juist vaker ziek zijn en gebruik maken van de zorg (Nusselder, 2012). Daarnaast hebben ze anderhalf keer zo veel kans om vroegtijdig te overlijden dan een geletterd persoon en ervaren ze hun fysieke en mentale gezondheid als slecht (van der Heide & Rademakers, 2015, pp. 13-15).

Naast gezondheidsproblemen, zijn er ook diverse problemen die gepaard gaan met de sociaaleconomische status van laaggeletterden (CINOP, 2006). Mensen in de laagste inkomensklassen zijn vaker laaggeletterd dan mensen in hogere inkomensklassen. Volgens Stichting Lezen & Schrijven (2018) hebben laaggeletterden moeite met het begrijpen van post en rekeningen, het aanvragen van toeslagen, een goed overzicht te houden van hun inkomen en uitgaven en correct hun administratie bijhouden (p. 26). Dat rekeningen niet of niet op tijd worden betaald, heeft negatieve gevolgen voor de financiële situatie (Stichting Lezen & Schrijven, 2018). Uit de studie van Keizer (2018) naar de leesvaardigheid onder mensen met financiële problemen, blijkt dat ongeveer de helft van de klanten van de gerechtsdeurwaarders laaggeletterd zijn. Laaggeletterden weten de weg naar schuldhulpverlening zelf vaak moeilijk te vinden (Nationale Ombudsman, 2016, in; Stichting Lezen & Schrijven, 2018). Dat laaggeletterden tot de laagste inkomensklassen behoren en een lage sociaaleconomische status hebben, is problematisch. Volgens Stichting Lezen & Schrijven (2018) beschikken laaggeletterden namelijk over minder sociaal kapitaal, zie paragraaf 3.2 in dit onderzoek, wat betekent dat ze minder goed in staat zijn om een sociaal netwerk op te bouwen (p. 26). Een sociaal netwerk zou in geval van financiële problemen veel kunnen schelen, aangezien laaggeletterden dan op hun netwerk kunnen terugvallen om hulp te krijgen.

Een ander probleem waar laaggeletterden vaak mee te maken krijgen, zijn problemen op het gebied van werk. Hogere taalvaardigheid maakt de kans op werk aanzienlijk groter (Stichting Lezen & Schrijven, 2018). Ondanks dat het merendeel (57%, N = ±5000) van de laaggeletterden werk heeft, zijn de overige laaggeletterden tot wel drie keer vaker afhankelijk van een uitkering dan niet laaggeletterden (Christoffels et al., 2016). De voornaamste sectoren waarbinnen laaggeletterden werkzaam zijn, zijn Industrie & Energie, Bouw en Zorg & Welzijn (Stichting Lezen & Schrijven, 2018). Vooral binnen de industriële sector worden bedrijfsongevallen veroorzaakt door het niet correct begrijpen van regels en adviezen (Lindhout, 2009).

De problemen waar laaggeletterden doorgaans mee te maken krijgen, zoals het niet begrijpen en kunnen toepassen van zorginformatie, of zoals de hiervoor beschreven werkongevallen door het niet begrijpen van werkinstructies, worden in stand gehouden doordat laaggeletterdheid vaak binnen het gezin wordt doorgegeven. Stichting Lezen & Schrijven (2018) heeft onderzocht dat als ouders de taalontwikkeling van hun kinderen stimuleren en betrokken zijn bij de schoolloopbaan, dit ervoor kan zorgen dat laaggeletterdheid niet wordt doorgegeven aan de kinderen. Voor veel laaggeletterde ouders is dit een lastige opgave, omdat het vaardigheden zijn waar zij zelf niet over beschikken. Daarnaast zorgt het steunen en stimuleren van kinderen ook voor meer zelfvertrouwen en motivatie op school, iets dat wederom minder vaak bij laaggeletterden voorkomt (Stichting Lezen & Schrijven, 2018). Een andere verklaring voor het doorgeven van laaggeletterdheid aan de volgende generatie, is dat laaggeletterde ouders vaak in armoede leven. Er is vaak weinig geld beschikbaar voor school en school-gerelateerde activiteiten (Christoffels et al., 2016). Weinig geld voor onderwijs en een weinig stimulerende leeromgeving zorgen ervoor dat kinderen zich niet kunnen ontwikkelen op het gebied van taalvaardigheid (Stichting Lezen & Schrijven, 2018). Daarnaast zorgt het hebben van weinig geld voor school-gerelateerde activiteiten ervoor dat kinderen al van jongs af aan een beperkt sociaal kapitaal opbouwen. Dit

kan mogelijk problemen in de toekomst geven. Hoe het sociaal kapitaal samenhangt met laaggeletterdheid zal in de volgende paragraaf worden besproken.

Samengevat kan er worden gesteld dat de afgelopen jaren er veel onderzoek is verricht naar het fenomeen laaggeletterdheid. Laaggeletterdheid kan vanuit verschillende perspectieven worden bekeken, zoals het leesniveau en doormiddel van vaardigheden als schrijven, rekenen en het gebruik maken van technologie. In dit onderzoek zal er met behulp van de checklist een analyse worden gemaakt van de tekstkenmerken van bepaalde websites, om zo te analyseren of men rekening houdt met de laaggeletterde gebruiker van de website. Verder zal er geen onderscheid gemaakt worden in de niveaus van geletterdheid, omdat dit niet past in de aanpak van het onderzoek. Laaggeletterdheid zal in dit onderzoek iedereen omvatten die enigszins moeite heeft met lezen, schrijven, rekenen en digitale vaardigheden, zonder dat dit getoetst wordt. Bovenstaande informatie over de geletterdheidsniveaus, tekstbegrip en problemen rondom laaggeletterdheid zullen niet worden bevraagd, aangezien dit voor veel (laaggeletterde) mensen een onderwerp is waar men zich voor schaamt.

3.2 Sociaal kapitaal

In deze paragraaf zal het fenomeen sociaal kapitaal besproken worden. Er zal worden ingegaan op de vormen van kapitaal van Bourdieu, en daarna de relatie tussen sociaal kapitaal en laaggeletterdheid. Dit wordt gedaan aan de hand van de theorie van Robert Putnam. Tevens zal een korte uiteenzetting van de bestaande opvattingen rondom sociaal kapitaal worden gegeven.

3.2.1 Bourdieu's vormen van kapitaal

Sociaal kapitaal vindt zijn wortels in de sociologie. De Franse socioloog Pierre Bourdieu (2011) is de grondlegger van het gedachtegoed. Kapitaal, wat Bourdieu (2011) omschrijft als 'de geaccumuleerde arbeid in de breedste zin' (p. 81), bestaat uit 'cultureel, economisch en sociaal kapitaal' (pp. 81-82). De drie vormen van kapitaal hangen met elkaar samen. Economisch kapitaal is het totaal aan financiële middelen waarover iemand beschikt en waarmee de persoon in kwestie zijn macht en invloed mee kan vergroten (Bourdieu, 2011). Cultureel kapitaal is het totale vermogen dat iemand heeft op cultureel gebied (Bourdieu, 2011). Datgene wat je leest, wat je leert en wat je smaak is, kan tot cultureel kapitaal gerekend worden. Economisch kapitaal kan bijdragen aan het verkrijgen van cultureel kapitaal; door het hebben van geld kan bijvoorbeeld genoten worden van een opleiding, waarmee cultureel kapitaal wordt verworven (p. 82). Sociaal kapitaal zou het totaal aan netwerken zijn waar een individu toegang tot heeft (Bourdieu, 2011). Ihlen (2005) noemt dit ook wel 'de verbindingen en lidmaatschap in een groep' (p. 494). Zowel economisch als cultureel kapitaal dragen bij aan het ontwikkelen van sociaal kapitaal, zo leren studenten elkaar bijvoorbeeld kennen via de opleiding en vormen zij een netwerk. Dit culturele kapitaal (de opleiding) is verkregen via economisch kapitaal (geld) en resulteert in de mogelijkheid om sociaal kapitaal op te bouwen (netwerken en relaties via de opleiding).

De relatie tussen laaggeletterdheid en sociaal kapitaal is naar voren gekomen in paragraaf 3.1.3 over de problemen rondom laaggeletterdheid. Zo is uitgelegd dat laaggeletterden waarschijnlijk minder sociaal kapitaal hebben, omdat ze vaak in armoede zijn opgegroeid (Christoffels et al., 2016). Ook is benoemd dat bij problemen die laaggeletterden vaak ervaren, zoals financiële problemen, sociaal kapitaal kan bijdragen aan het verminderen van dergelijke problemen (Stichting Lezen & Schrijven, 2018).

3.2.2 Sociaal kapitaal in (laaggeletterde) gemeenschappen

Volgens Engbersen (2002) kunnen mensen hun sociaal kapitaal gebruiken als een hulpbron, waarmee ze hun eigen belangen na kunnen streven. Vyncke, Willems, Buffel, Verté, en Peersman (2010) benoemen in hun onderzoek dat sociaal kapitaal kan bijdragen aan de gezondheid en financiële situatie van mensen. Via het netwerk waartoe een persoon behoort, kan toegang worden verkregen tot bepaalde goederen en middelen, waar iemand zelf waarschijnlijk minder snel toegang tot heeft. Naast Bourdieu is de Amerikaanse socioloog Robert Putnam een belangrijke auteur als het gaat om sociaal kapitaal. Putnam (2000) omschrijft sociaal kapitaal als ‘de kenmerken van sociale organisatie, zoals netwerken, normen en sociaal vertrouwen die coördinatie en samenwerking tot wederzijds voordeel vergemakkelijken’ (p. 2). Hij focust zich op het wederzijds voordeel dat uit het sociale kapitaal, ofwel het netwerk, verkregen kan worden. Een persoon kan voordeel halen uit het netwerk waartoe hij behoort, maar andersom geldt ook dat een netwerk kan profiteren van de kennis en kunde van iemand uit het netwerk. Volgens Putnam (2000) zou het leven gemakkelijker zijn in een gemeenschap die beschikt over veel sociaal kapitaal, omdat er dan ‘meer sociaal vertrouwen is’ en ‘communicatie en coördinatie gemakkelijker verlopen’ (p. 2). Onderzoek van Putnam (2000) naar sociaal kapitaal in verschillende staten in de Verenigde Staten, toont aan dat in staten waar veel sociaal kapitaal is, dit voordelen heeft. Waar meer sociaal kapitaal is, zouden kinderen gelukkiger zijn, scholen beter functioneren, zou de gezondheid van de inwoners over het algemeen beter zijn en zou er minder criminaliteit zijn (Blokland, 2002, p. 104). Engbersen (2002) hanteert hetzelfde gedachtegoed en meent dat in een samenleving met een welvarend maatschappelijk middenveld sprake is van veel sociaal kapitaal. Op basis van het onderzoek van Engbersen (2002) kan worden gesteld dat er in Rotterdam-Zuid weinig sociaal kapitaal is als gevolg van armoede, lage welvaart en een laag gemiddeld opleidingsniveau, wat vaak samenhangt met laaggeletterdheid. Verkooijen en Wildenbos (2020) menen ook dat sociaal kapitaal in achterstandswijken, zoals de Afrikaanderwijk, gebrekkig is (p. 89).

Custers en Engbersen (2019) operationaliseren sociaal kapitaal aan de hand van sociale steun, contact met familie en contact met vrienden. Zij benoemen dat deze aspecten maar een deel uitmaken van het brede concept sociaal kapitaal, maar dat ‘familie- en vriendcontacten elementair zijn en sociale steun ook gedeeltelijk de hulpbronnen meet die respondenten kunnen krijgen door steun uit het netwerk’ (Custers & Engbersen, 2019, p. 127). Het onderzoek naar sociaal kapitaal in Rotterdam-Zuid toont aan dat in de Afrikaanderwijk de meest hechte gemeenschappen leven (Custers & Engbersen, 2019). Putnam (2000) meent in zijn publicatie dat van hechte gemeenschappen juist wordt verwacht dat deze over meer sociaal kapitaal beschikken. De situatie rondom sociaal kapitaal in de achterstandswijk in Rotterdam-Zuid is dus niet duidelijk. Engbersen (2002) beargumenteert dat sociaal kapitaal op lokaal niveau voordelig zou kunnen zijn. Het beleid rondom dak- en thuislozen, problematische jongeren en armen bijvoorbeeld, kan worden verbeterd als het bekeken wordt vanuit de netwerken en relaties waar de mensen toe behoren (Engbersen, 2002, p. 137). Dit gedachtegoed is mogelijk gebaseerd op het werk van Putnam. Putnam (1993) beargumenteert dat sommige gemeenschappen welvarender zijn dan andere. In welvarende gemeenschappen vertrouwen de bewoners elkaar meer en zijn mensen geneigd de wet te gehoorzamen. Hij noemt deze gemeenschappen *civic communities* (p. 3). In deze burgerlijke gemeenschappen zou er veel sociaal kapitaal aanwezig zijn en zou democratie uiterst goed werken. Het tegenovergestelde hiervan zijn *uncivic communities* (p. 3). In deze gemeenschappen is het sociale en culturele leven nihil en de mensen zouden zich niet geroepen voelen om zich aan de regels te houden of leiders te gehoorzamen (p. 3). Putnam (1993) stelt daarom dat in deze regio's de democratie minder goed werkt en beleid minder goed geïmplementeerd en

gehandhaafd kan worden. Hij verklaart dit door te stellen dat er in deze gemeenschappen weinig sociaal kapitaal zou zijn.

Echter, een aantal wetenschappers twijfelt aan de kwaliteit van het onderzoek van Putnam (Blokland, 2002). Zo zijn de data waar Putnam zijn conclusies op baseert niet te vinden (Tarrow, 1996; Blokland, 2002). Dat Putnam benoemt dat hij zijn onderzoek aan het brede publiek in de Verenigde Staten wil verkondigen, is voor Blokland (2002) een teken dat hij het gedachtegoed aannemelijk wil maken. Daarnaast stelt Blokland dat de conclusies van Putnam, als het gaat over sociaal kapitaal in combinatie met armoede, aansluit bij populaire ideeën. Putnam (2002) suggereert namelijk dat armen verantwoordelijk zijn voor hun eigen armoede en dat zij zelf hier, door middel van sociaal kapitaal, iets aan moeten doen (p. 108). Deze visie waarin sociaal kapitaal als entiteit wordt behandeld, en 'de redder' zou zijn voor complexe maatschappelijke uitdagingen, is problematisch. Enerzijds suggereert het dat sociaal kapitaal als extern hulpmiddel ingezet kan worden, anderzijds negeert het de mogelijkheid dat vormen van ongelijkheid (ook in sociaal kapitaal) een uiting zouden kunnen zijn van geïnstitutionaliseerde praktijken (Blokland, 2002). Hier wordt geen aandacht aan besteed in het werk van Putnam. Daarnaast is het ook noemenswaardig dat het beschikken over sociaal kapitaal niet altijd positief is, maar enkel wanneer dit bij de heersende norm past. De normen en waarden en het gedrag van een persoon zijn vaak gebaseerd op het netwerk waartoe iemand behoort, en waaraan de persoon zich zal conformeren (Vyncke et al., 2010, p. 6). Wanneer iemand opgroeit in een criminele achterstandswijk en vrienden en familie daar ook wonen, zal deze persoon waarschijnlijk over veel sociaal kapitaal beschikken. Dit sociaal kapitaal kan dan gebruikt worden als netwerk waarin criminele activiteiten plaatsvinden, wat juist kan leiden tot negatieve of zelfs schadelijke uitkomsten voor de maatschappij (Vyncke et al., 2010).

3.2.3 Het dilemma rondom laaggeletterdheid en sociaal kapitaal

Vyncke et al., (2010) stellen dat informatie over gezondheid(s), -gedrag, en -voorzieningen makkelijker te verspreiden is in buurten waar veel sociaal kapitaal is. Mensen in deze buurten kennen en vertrouwen elkaar beter dan in wijken waar weinig sociaal kapitaal is, en maken sneller een praatje waarin bijvoorbeeld gezondheidsinformatie kan worden overgedragen. Cadat-Lampe et al. (2020) stellen in hun onderzoek naar sociale samenhang in buurten en wijken dat mensen met een klein netwerk van informeel contact, minder kans hebben op die informatie. De onderzoekers stellen dat het ontstaan en stimuleren van ontmoetingsplekken nodig is voor mensen met een beperkt sociaal netwerk (p. 63). Deze ontmoetingsplekken dienen onder andere als advies- en informatiepunt voor bijvoorbeeld zorg- en welzijnsvragen. Voor laaggeletterde gemeenschappen is het dus belangrijk dat er ontmoetingsplekken zijn, omdat zij hier belangrijke informatie vandaan halen. Zoals eerder toegelicht hebben laaggeletterden moeite met lezen, schrijven en het raadplegen/begrijpen van digitale bronnen. Mondelinge informatieoverdracht is daarom doorgaans de manier waarop laaggeletterden aan hun informatie komen (Hackhofer et al., 2020). Het dilemma rondom laaggeletterdheid en sociaal kapitaal is als volgt: laaggeletterden hebben doorgaans minder sociaal kapitaal (doordat zij in armoede zijn opgegroeid, nooit dezelfde kansen hebben gehad als geletterde mensen), maar zouden sociaal kapitaal goed kunnen gebruiken bij de problemen die zij (mogelijk) ervaren.

Samengevat is het sociaal kapitaal van een persoon het netwerk en/of de groepen waartoe een persoon hoort. Uit deze netwerken kan steun en hulp verkregen worden, en kan het netwerk worden gebruikt voor persoonlijke doeleinden. In dit onderzoek zal het concept sociaal kapitaal worden gebruikt om inzicht te verkrijgen in de netwerken van laaggeletterden in de Afrikaanderwijk. Ondanks kritiek op het werk van Putnam, levert het concept sociaal kapitaal wel inzicht op in de relaties die mensen hebben met anderen. In dit onderzoek zal

sociaal kapitaal dus vooral benaderd worden als de relaties die de bewoners van de Afrikaanderwijk hebben. Enerzijds is te verwachten dat er in deze wijk weinig sociaal kapitaal is, anderzijds blijkt dat hier de meest hechte gemeenschappen leven. Omdat bekend is dat in deze wijk veel mensen moeite hebben met lezen en schrijven, is het interessant om te onderzoeken wat de relatie is met het sociale netwerk waar men over beschikt. Naar aanleiding van de coronacrisis is het daarnaast interessant om de situatie over het sociaal kapitaal in de wijk verder te onderzoeken. Vragen die in dit verband interessant zijn, zijn of laaggeletterden in de Afrikaanderwijk beschikken over sociaal kapitaal, en zo ja, wat de ervaringen rondom sociaal kapitaal van de bewoners van de wijk zijn. Specifiek kan er ook gekeken worden naar de hoe zij bijvoorbeeld hun sociaal kapitaal tijdens de coronacrisis hebben gebruikt.

3.3 Informatievoorziening

Gebaseerd op relatie tussen laaggeletterdheid en sociaal kapitaal ten tijde van de coronacrisis, is de verwachting dat laaggeletterden via hun sociaal kapitaal aan informatie komen. Tijdens een gezondheids crisis, zoals het coronavirus heeft veroorzaakt, is het van belang om op de hoogte te zijn van de juiste informatie over leefregels en gezondheidsadviezen. In deze paragraaf zal er aan de hand van een aantal media- en communicatietheorieën een omschrijving van de huidige informatievoorziening worden gegeven.

3.3.1 Klassieke informatievoorziening

Informatievoorziening kan worden gedefinieerd als het totaal aan middelen dat een organisatie kan inzetten om iedereen de nodige informatie te verstrekken (Looijen, 2004, p. 34). In de afgelopen eeuw is er doorgaans uitgegaan van een ‘inactieve’ of ‘exclusieve’ informatievoorziening, dat wil zeggen dat informatie top-down wordt verspreid en dat feedback niet mogelijk is. Omdat er in de 20^e eeuw steeds meer informatie via diverse media werd gecommuniceerd, ontstond er in communicatie- en mediastudies aandacht voor de effecten en mogelijkheden die nieuwe media teweeg kunnen brengen. Een van de eerste communicatiemodellen is het basis communicatiemodel van Lasswell (1948). Dit model gaat ervan uit dat iemand (de zender) iets overdraagt (de boodschap) aan iemand anders (de ontvanger), via een bepaald kanaal. Er wordt in dit model uitgegaan van eenrichtingsverkeer, ofwel een lineaire relatie. Aanvankelijk werd vanuit het model gedacht dat media een universeel bereik hebben en het een mogelijkheid zou bieden om informatie aan de massa over te kunnen brengen. Informatie zou eenvoudig vanuit een zender via één medium kunnen worden verspreid, waarna iedereen op de hoogte zou zijn. Shannon en Weaver (in Al-Fedaghi, 2012) breidde dit model uit: ze hielden dezelfde lineaire relatie aan, maar stellen dat als gevolg van ruis de ontvangers niet altijd en gelijkmatig de boodschap kunnen begrijpen.

Bovenstaande modellen veronderstellen een situatie waarin de ontvanger te allen tijde openstaat voor de informatie, deze kan bereiken en daarnaast passief en klakkeloos aanneemt. Een boodschap zou hetzelfde effect hebben op verschillende personen. Dit blijkt niet zo te zijn. Berelson (1959) beargumenteert dat effecten niet alleen afhangen van inhoud, vorm en situering van de boodschap, maar ook van de persoonlijke kenmerken van de ontvanger. Dit gedachtegoed staat centraal binnen de ‘Uses and gratifications’-theorie, ook wel de ‘functionele benadering’ genoemd. In deze benadering wordt er tevens vanuit gegaan dat degene die de informatie tot zich neemt, hier actief op zoek naar is, en dat informatiebronnen worden geraadpleegd om de eigen behoefte te bevredigen (Berelson, 1959). Waar veel bestaande communicatie- en mediatheorieën echter geen gehoor aan geven, zijn aan de mensen die zelf niet op zoek zijn naar informatie of die de informatie niet kunnen bereiken. In de literatuur wordt weliswaar gesproken over ‘nieuwsdiffusie’; dat een groot deel van de bevolking belangrijk nieuws tot zich neemt via belangrijke kanalen, zoals een persconferentie

of het journaal, en dat de informatie zich vervolgens via interpersoonlijke communicatie verspreidt (Deutschmann & Danielson, 1960).

Er is niet veel onderzoek gedaan naar hoe laaggeletterden aan hun informatie komen of welke processen en factoren hier een rol bij spelen. Echter, in recent onderzoek van Van Loenen, Denktas, Merkelbach en van den Muijsenbergh (2020) is de kennis over de gedragsregels omtrent het coronavirus bij laagopgeleide mensen, laaggeletterden en mensen met lage gezondheidsvaardigheden onderzocht. Uit het kwalitatieve onderzoek waar 65 mensen aan deelnamen, blijkt dat de voornaamste informatiebronnen van deze doelgroepen de persconferenties, sociale media, buitenlands nieuws en via andere mensen waren (p. 9). Van Loenen et al. (2020) concluderen dat de voornaamste bron, de persconferenties, doorgaans te lastig zijn. Voornamelijk het gebruik van lange zinnen en moeilijke woorden zorgen ervoor dat veel mensen moeite hebben met het begrijpen van de persconferenties. Naar aanleiding van dit onbegrip wordt er via andere kanalen een antwoord gezocht op resterende vragen. Wanneer men actief is in de maatschappij en/of veel sociale relaties heeft, zou degene eerder en beter op de hoogte zijn van de bestaande (corona)regels.

3.3.2 Op weg naar een inclusieve informatievoorziening

Traditionele media, zoals het journaal en de krant, zorgen doorgaans voor een exclusieve informatievoorziening. Dit wil zeggen dat de eenzijdige manier waarop informatie wordt gecommuniceerd, kan leiden tot een situatie waarin niet iedereen de informatie tot zich kan nemen. Laaggeletterden vormen een groep waarvan bekend is dat ze moeite hebben met lezen, schrijven, rekenen en het raadplegen van digitale vaardigheden. Dit kan resulteren in een situatie waarin ze online bronnen niet kunnen raadplegen en/of adviezen niet kunnen lezen (Stichting Lezen & Schrijven, 2018). Hierdoor zijn ze vaak afhankelijk van de ontmoetingsplekken voor hun informatie (Cadat-Lampe et al., 2020). In diverse wijkcentra of buurthuizen kunnen zij op laagdrempelige wijze terecht voor hun vragen over zorg of werk. Andere suggesties om effectief te communiceren met laaggeletterden, zijn digitale informatie met audio en visuele aspecten te combineren en afbeeldingen in te zetten (Oosterberg, Bakx, van Bommel & Elbrink, 2012). Visueel materiaal in de vorm van pictogrammen, foto's en/of tekeningen zou dan ondersteuning kunnen bieden voor hetgeen gezegd wordt (Oosterberg et al., 2012).

De Rijksoverheid communiceert steeds vaker (belangrijke) informatie online (Ministerie van Algemene Zaken, 2018). Renée Swart, kennisadviseur van de Academie voor Overheidscommunicatie erkent dat deze ontwikkeling zorgelijk is, vooral voor de mensen die moeite hebben met lezen en schrijven en geen digitale vaardigheden hebben (Ministerie van Algemene Zaken, 2018). Doordat zij de Rijksoverheidssite niet kunnen bereiken of begrijpen, missen laaggeletterden belangrijke informatie. De auteurs spreken over een groter wordende 'kenniskloof' (Ministerie van Algemene Zaken, 2018); laaggeletterden die de informatie nodig hebben, bereiken deze informatie steeds minder. Hoger opgeleiden die wel beschikken over digitale vaardigheden, bereiken deze informatie doorgaans toch wel. Dit sluit aan wat Tichenor, Donohue en Olien (1970) de 'kenniskloofhypothese' noemen. Zij gaan ervan uit dat mensen met een hogere sociaaleconomische status of hoger opgeleiden informatie sneller tot zich nemen en daarnaast een groter netwerk hebben waarin informatie wordt gedeeld, wat de kennis kan vergroten. Dit zou dus de situatie van laaggeletterden kunnen verslechteren.

Ondanks dat de Rijksoverheid en stichtingen⁹ aanbevelingen hebben gedaan voor een betere informatievoorziening, zoals het blijven aanbieden van schriftelijke informatie, zet de Rijksoverheid steeds meer in op het online aanbieden van informatie (Cremers & Schendel, 2017). Op deze manier bereiken de laaggeletterden de informatie nog steeds niet en is de

⁹ Zie Pharos (2020), Stichting Lezen & Schrijven (2018) en Algemene Rekenkamer (2016)

informatie voor laaggeletterden als het bereikbaar is, ook niet toegankelijk. Dit kan onderbouwd worden met gegevens uit het PIAAC-onderzoek. In het PIAAC-onderzoek zijn onder andere de digitale vaardigheden van volwassenen onderzocht (Baay et al., 2015). Hieruit blijkt dat laaggeletterden meer moeite hebben dan anderen met ‘operationele ICT-vaardigheden’, wat Baay et al. (2015) omschrijven als het ‘omgaan met een muis, aanklikken van informatie, *drag and drop*, scrollen in een tekst en *highlighten* van informatie’ (pp. 20-21). Het probleem ligt voornamelijk bij het scrollen door een tekst en het *highlighten* van informatie, zo’n 17% van laaggeletterden kan deze taken onvoldoende uitvoeren (N = 4700, p. 20). De auteurs stellen dan ook dat als een laaggeletterd persoon het internet kan gebruiken, degene hier meer moeite mee heeft in vergelijking met hoger geletterde/opgeleide groepen in Nederland (Baay et al., 2015). Taken die doorgaans te moeilijk zijn voor laaggeletterden, zijn ‘doorklikken/navigeren via verschillende pagina’s om de juiste informatie te vinden, ‘slim’ zoeken binnen grote hoeveelheden informatie – zoals sorteren in spreadsheets – of online informatie, producten of diensten vergelijken en beoordelen op relevantie of betrouwbaarheid’ (Baay et al., 2015, p. 23). Het is dus niet waarschijnlijk dat laaggeletterden zelf op zoek gaan naar informatie op sites, of dat ze deze informatie kunnen bereiken en begrijpen. Ander onderzoek naar hoe laaggeletterden aan hun informatie komen ten tijde van de coronacrisis, laat zien dat de persconferenties gedurende de coronatijd de voornaamste bron is om informatie over het coronavirus en de geldende maatregelen. In het onderzoek van Knottnerus, Heijmans en Rademakers (2021) zijn laaggeletterden gevraagd naar de manier waarop zij op de hoogte bleven van de situatie en regels omtrent corona. Het bleek dat online bronnen doorgaans weinig worden geraadpleegd, en dat de gesproken informatie via de persconferentie te moeilijk is. Dit bleek ook uit het onderzoek van Van Loenen et al. (2020). Daarnaast blijkt dat de informatiehoeveelheid die in een persconferentie wordt gedeeld, te veel is, wat stress en angst kan veroorzaken. Over hoe een inclusieve informatievoorziening moet worden ingericht ten tijde van een gezondheids crisis, stellen Knottnerus et al. (2021) dat er geen *overload* aan informatie moet zijn, informatie duidelijk moet worden gepresenteerd en dat persoonlijk contact meer vertrouwen zou geven en duidelijkheid kan scheppen.

Samengevat hebben traditionele vormen van media, zoals de krant of het journaal, doorgaans gezorgd voor een vrij eenzijdige manier van informatieoverdracht. Informatie wordt verzonden vanuit de zender, maar voor feedback vanuit de ontvanger is geen plaats. Daarnaast is er pas sinds een aantal decennia aandacht voor het feit dat informatie vaak niet bij iedereen aankomt. Onderzoek naar hoe laaggeletterden aan hun informatie komen is beperkt, maar bestaande onderzoeken laten zien dat dit waarschijnlijk via de sociale netwerken gebeurt waartoe men behoort. Dat er tijdens de eerste lockdown, van maart 2020 tot mei 2020, een beperking van sociaal contact was en dat veel laaggeletterden uit angst voor het virus veel contacten hebben verbroken, resulteerde in sociaal isolement. Dit heeft er waarschijnlijk voor gezorgd dat laaggeletterden hun eigen vaardigheden moesten gebruiken om informatie te verkrijgen, wat doorgaans onhaalbaar is. In dit onderzoek zal de digitale informatievoorziening geanalyseerd worden van de websites van de Rijksoverheid, het RIVM en de gemeente Rotterdam en zal nagegaan worden of, en zo ja, in hoeverre rekening wordt gehouden met laaggeletterde gebruikers van de website.

3.4 Afsluitende samenvatting

In dit theoretisch hoofdstuk zijn de concepten laaggeletterdheid, sociaal kapitaal en informatievoorziening aan bod gekomen. Uit de literatuurstudie is op te maken dat er enerzijds een relatie bestaat tussen informatievoorziening en sociaal kapitaal, anderzijds tussen laaggeletterden en sociaal kapitaal. Via het sociale netwerk kan informatie worden verkregen, waardoor sociaal kapitaal een vorm van informatievoorziening is. Vooral laaggeletterden blijken informatie via het netwerk te vergaren, omdat deze informatie

mondeling wordt overgedragen. Dit is gunstig voor laaggeletterden, wegens het feit dat zij moeite hebben met het lezen en begrijpen van (gezondheids-)informatie. Desondanks blijkt dat laaggeletterden regelmatig beschikken over minder sociaal kapitaal dan mensen die niet laaggeletterd zijn. Dat laaggeletterden vaak over minder sociaal kapitaal beschikken, kan er mogelijk voor zorgen dat zij in mindere mate toegang tot informatie hebben.

4. Methoden

In dit hoofdstuk zal worden uitgelegd hoe het onderzoek is verricht. Er zal worden ingegaan op de methoden die zijn gebruikt om de onderzoeksvraag te kunnen beantwoorden, te weten het analyseren van websites en het afnemen van interviews met wijkprofessionals en straatinterviews met de bezoekers van de Afrikaandermarkt. Het onderzoeksproces zal worden beschreven en aan het eind van het hoofdstuk zullen de kwaliteitscriteria van kwalitatief onderzoek worden behandeld.

4.1 Kwalitatief onderzoek

Dit onderzoek kent een kwalitatieve insteek. Deze benadering is een geschikte benadering voor de beantwoording van de onderzoeksvraag, aanzien er in dergelijk onderzoek wordt getracht te begrijpen wat er zich rondom een onderwerp afspeelt (Boeije, 2016). Er is geen bestaande theorie die wordt getoetst, desondanks is er in het theoretisch hoofdstuk een mogelijk relatie geconstateerd. Dit onderzoek is een *casestudy*: een vorm van kwalitatief onderzoek waarbij er naar één of enkele situaties wordt gekeken (Boeije, 2016). Doordat er in een casestudy één fenomeen centraal staat voor de analyse, kan er diepgang worden bereikt in de betekenis van het fenomeen (Plochg & Van Zwieten, 2007). Er is gekozen voor de Afrikaanderwijk in Rotterdam, omdat Rotterdam een hoog percentage laaggeletterde inwoners heeft. Het was daarom interessant hoe laaggeletterden in Rotterdam informatie over het coronavirus verkrijgen en hoe zij hiermee omgaan.

4.2 Literatuurstudie

Aan het begin van dit onderzoek is er literatuur opgezocht om meer inzicht te verkrijgen over het fenomeen laaggeletterdheid. Het doel was om inzicht te verkrijgen in bestaande theorieën en kennis met betrekking tot het begrip laaggeletterdheid, zodat het onderwerp wetenschappelijk ingebed zou zijn. Via de zoekmachines Google Scholar en Worldcat is er gezocht op literatuur rondom laaggeletterdheid, sociaal kapitaal en informatievoorziening. Om een goede definitie te krijgen van laaggeletterdheid, is eerst op deze term gezocht. Via de zoekmachines is de zoekterm ingetypt, waardoor de literatuur van Tubbing en Matthijsse (2018), de Algemene Rekenkamer (2016) en Stichting Lezen & Schrijven (2018) is gevonden. Aan de hand van deze bronnen zijn vervolgens andere studies gevonden, zo werd er in het artikel van Stichting Lezen & Schrijven (2018) verwezen naar Twickler et al. (2009) voor de geletterdheidsniveaus en naar Christoffels (2016) voor de problemen die vaak gepaard gaan met laaggeletterdheid.

Daarnaast is er via de zoekmachine Google gezocht naar publicaties van de gemeente Rotterdam, ROA en het Nationaal Programma Rotterdam Zuid om de situatie omtrent laaggeletterdheid in Rotterdam te onderzoeken. Op de website van deze organisaties zijn veel rapporten en cijfers te vinden, die van belang zijn geweest in dit onderzoek. Dit vormde soms het startpunt voor de zoektocht naar andere informatiebronnen: zo bleek bijvoorbeeld uit rapporten van het Nationaal Programma Rotterdam Zuid dat laaggeletterdheid in Rotterdam-Zuid verbonden is met de havengeschiedenis van de stad, waardoor er vervolgens gezocht is naar de factoren die mogelijk een rol spelen bij de mate van geletterdheid. Hierdoor is het rapport van CINOP Advies et al. (2015) gevonden.

Voor sociaal kapitaal is er gezocht op de auteurs Bourdieu (2011) en Putnam (2000), omdat mijn scriptiebegeleider mij wees op deze artikelen. Meer informatie over sociaal kapitaal is vervolgens via Google Scholar en Worldcat opgezocht, waardoor literatuur als van Cadat-Lampe et al. (2020) gevonden is. Dit artikel is gebruikt wegens de relatie die het legt tussen sociaal kapitaal en laaggeletterdheid. Ook is er meer informatie gezocht over het werk van Putnam, waardoor het kritische artikel van Blokland (2002) gevonden is en waarmee vraagtekens bij het gedachtegoed van Putnam kan worden geplaatst.

Voor literatuur over informatievoorziening is er eerst via de zoekmachine Google gezocht op ‘informatievoorziening’ en ‘informatievoorziening overheid’, om achtergrondkennis over het onderwerp te verzamelen. Zo is er bij de informatie van het Ministerie van Algemene Zaken (2018) gekomen, waarna er via Google Scholar en Worldcat gezocht is op ‘kenniskloof’ en het artikel van Tichenor et al. (1970) is gevonden. Vervolgens ontstond het idee om de ontwikkeling van informatie- en communicatiemodellen te weergeven, waardoor er verder is gezocht naar dergelijke artikelen en literatuur van Lasswell (1948), Berelson (1959) en Deutschmann en Danielson (1960) is gevonden. Daarna is er verder gezocht op ‘informatievoorziening laaggeletterden’ via de zoekmachines, om te bekijken in welke mate de huidige informatievoorziening rekening houdt met laaggeletterdheid. Waardevolle bronnen als Baay et al. (2015) en Knottnerus et al. (2021) zijn gevonden, welke het probleem van de huidige vorm van informatievoorziening verduidelijken.

De zoekresultaten zijn beoordeeld op relevantie door te kijken in welk jaar het artikel of boek is gepubliceerd, of, en zo ja, hoe vaak het werk geciteerd is, in welk journal het gepubliceerd is en wie de auteur(s) zijn. Zo is er gekeken of er geen nieuwe studies zijn gepubliceerd die de argumenten uit de artikelen weerleggen.

4.3 Onderzoeksmethoden

4.3.1 Analyses websites

Sinds het ingaan van de eerste lockdown in Nederland op 16 maart 2020 is er veel gezondheidsinformatie online te vinden. Hierdoor was het in eerste instantie belangrijk om te achterhalen of, en zo ja, in hoeverre er rekening gehouden wordt met laaggeletterde gebruikers van websites met gezondheidsinformatie over het coronavirus. Daarvoor zijn drie websites, te weten de website van de Rijksoverheid, het RIVM en de gemeente Rotterdam, geanalyseerd aan de hand van de checklist van Stichting Lezen & Schrijven (in: Baay et al., 2015, p. 46). Stichting Lezen & Schrijven verricht sinds lange tijd onderzoek naar hoe gecommuniceerd kan worden met laaggeletterden. Op basis van onderzoek hebben zij een checklist opgesteld, waarmee met behulp van 34 aspecten de toegankelijkheid van een website voor laaggeletterden wordt beoordeeld. De lijst bestaat uit de volgende dimensies: lay-out en tekststructuur, tekstinhoud, zinsbouw en woordenschat. Deze dimensies worden in het onderstaande kort toegelicht.

- Lay-out en tekststructuur. De lay-out en tekststructuurdimensie heeft betrekking op de opmaak van de website. Zo wordt er gekeken of er sprake is van een heldere ordening van informatie, of tussenkoppen worden gebruikt, of het lettertype- en afstand voldoende is en hoeveel zinnen en alinea's de tekst kent. In de checklist worden de criteria uitgelegd, zie tabel 1 in hoofdstuk 5. Zo bestaat een tekst idealiter uit maximaal 5 alinea's en hoort een alinea niet meer dan 10 zinnen te bevatten.
- Tekstinhoud. Deze dimensie wordt getoetst aan de hand van de inhoudelijkheid van de pagina. Zo moet het onderwerp concreet zijn, belangrijke informatie duidelijk gepresenteerd, benadrukt en herhaald worden. Ook is het wenselijk dat er niet te veel informatie in een keer wordt gegeven.
- Zinsbouw. Zinsbouw wordt beoordeeld aan de hand van het aantal woorden per zin, het gebruik van passieve- en samengestelde zinnen, of er een vaste zinsopbouw is, of het werkwoord en of de werkwoorden dicht bij elkaar en bij het onderwerp geplaatst staan.

- Woordenschat. Woordenschat wordt geanalyseerd aan de hand van het aantal karakters per woord, het gebruik van woorden uit het leenwoordenboek, of er uitleg bij woorden wordt gegeven, of er geen overbodige woorden staan en of figuurlijke spreektaal wordt vermeden.

Wanneer er op alle dimensies voldoende wordt gescoord, zou een website toegankelijk zijn voor een laaggeletterd persoon. In de analyse is er gekeken of er op de websites goed aan een criterium voldaan werd, als dat zo was dan werd deze met een '+' beoordeeld. Dit was aan de orde als aan de criteria voldaan werd. Als er voldoende aandacht voor het criterium was, werd een 'O' gegeven en als het onvoldoende was een '-'. Een onvoldoende werd gegeven als er geen aandacht voor het criterium was, bijvoorbeeld als elke alinea uit meer dan 10 zinnen bestond of de gemiddelde woordlengte meer dan 10 woorden betrof. Op de Rijksoverheidssite, de site van het RIVM en de site van de gemeente Rotterdam is alleen de algemene informatie over het coronavirus geanalyseerd. Op de website van de Rijksoverheid zijn alle deelpagina's onder 'algemene informatie over het coronavirus' geanalyseerd (totaal 3395 woorden). De websites van het RIVM en de gemeente Rotterdam bevatten 3248 en 3290 woorden respectievelijk, waardoor de bestudeerde websites om en nabij overeenkomen wat betreft een tekstlengte van 3000 woorden.

Na het beoordelen van alle dimensies (lay-out en tekststructuur, tekstinhoud, zinsbouw en woordenschat) is ook een eindcijfer berekend. Stichting Lezen & Schrijven stelt dat alle dimensies die met een 'O' zijn beoordeeld, voldoende zijn voor een 5,5. De formule luidt dan als volgt:

$$5,5 + (0,15 \times \text{aantal } +) - (0,15 \times \text{aantal } -)$$

4.3.2 (Semi)gestructureerde (straat)interviews

In dit onderzoek zijn ook data verzameld aan de hand van interviews. Enerzijds zijn er semigestructureerde interviews gehouden met wijkprofessionals, anderzijds zijn er gestructureerde straatinterviews gehouden met bezoekers van de Afrikaandermarkt. Er is gekozen voor een semigestructureerd interview met de wijkprofessionals, omdat het de vrijheid geeft om in het interview dieper in te gaan op gesprekspunten die worden benoemd door de respondent. Dit zorgt ervoor dat de respondent kan vertellen wat hij/zij wil en wanneer de respondent dat wil, waardoor antwoorden uitgebreider en waardevoller kunnen zijn dan wanneer er een vaststaande vragenlijst wordt afgegaan (Baarda, De Goede & Van der Meer-Middelburg, 2007). Daarnaast geven de opgestelde topics (zie bijlage 1 en 2) wel houvast aan het interview, zodat er uiteindelijk, tezamen met de analyse van de websites, een antwoord op de onderzoeksvraag geformuleerd kan worden. Voor de straatinterviews is gekozen voor een gestructureerde manier van vragen, zodat de respondent op een laagdrempelige wijze antwoord kon geven op de vraag.

Interviews wijkprofessionals

Het doel was om vijf wijkprofessionals te interviewen als een verkenning van de Afrikaanderwijk, de situatie rondom laaggeletterdheid in de wijk. Er zijn wijkprofessionals benaderd die allen in hun werk te maken hebben met de Afrikaanderwijk, zoals wijkagenten, wijkmanagers, bibliotheekmedewerkers en een medewerker van het buurthuis. Omdat reacties uitbleven, zijn er daarna andere wijkprofessionals benaderd zoals andere wijkagenten en wijkmanagers, taalscholen, wijkadviseur, wijkregisseur, het NPRZ, het secretariaat van de wethouder van Taal en een onderzoeksteam dat onderzoek verricht naar de Afrikaanderwijk. Uiteindelijk hebben twee wijkprofessionals gereageerd: de medewerker van het buurthuis en

de wijkregisseur. Met deze respondenten zijn de interviews afgenomen. Het initiële plan was om eerst de interviews met de wijkprofessionals te houden en vervolgens de straatinterviews. Wegens tijdsdruk is eerst het interview met de medewerker van het buurthuis afgenomen, vervolgens zijn de straatinterviews gedaan en daarna is het interview met de wijkregisseur afgenomen. Het eerste interview zorgde voor veel kennis en voorbereiding op de straatinterviews, en het interview met de wijkregisseur achteraf zorgde ervoor dat ik veel antwoorden en houdingen van de respondenten tijdens de straatinterviews beter begreep. Het interview met de medewerker van het buurthuis is op locatie afgenomen, op het verzamelpunt 't Klooster. Het interview met de wijkregisseur is online gehouden.

Straatinterviews

Zoals benoemd is besloten, in overleg met mijn scriptiebegeleider, om eerder te beginnen met de straatinterviews dan gepland. De destijds geldende coronamaatregelen zorgden ervoor dat veel locaties nog gesloten waren, zo ook het buurthuis. Interviews met laaggeletterden in het buurthuis, zoals ik had gehoopt, konden daarom niet doorgaan. Uit het interview met de eerste wijkprofessional bleek dat zij dacht dat veel laaggeletterden ook op de Afrikaandermarkt komen. Om dit verder te exploreren heb ik in eerste instantie over de markt gelopen en gepraat met een aantal marktkoopmannen. Zij bevestigden dat, daarom is besloten om straatinterviews op de Afrikaandermarkt te houden. Dit zorgde ervoor dat er op voorhand geen check was om laaggeletterde respondenten te selecteren. Het selectieproces vond achteraf plaats, op basis van de gegeven antwoorden is gekeken of een respondent als laaggeletterd beschouwd kon worden. Respondenten die specifiek aangaven websites of informatie te lezen, zijn niet meegenomen in de analyse.

De straatinterviews zijn over een periode van drie dagen verzameld. Op 26 mei 2021, 29 mei 2021 en op 2 juni 2021 heb ik een aantal uur op de Afrikaandermarkt gestaan. Gedurende deze dagen heb ik continue rondjes gelopen over de markt, op zoek naar nieuwe respondenten. Veel bezoekers van de markt spraken echter niet of nauwelijks Nederlands, of stonden niet open voor een kort interview, wat het proces van dataverzameling bemoeilijkte. In totaal zijn over de drie dagen 30 respondenten bevraagd. Op 26 mei zijn 13 straatinterviews gehouden, op 29 mei 10 straatinterviews en op 2 juni nog 7 interviews. Er is één respondent weggelopen tijdens het interview en er zijn vijf respondenten die aangaven zelf informatie op te zoeken en te lezen. In totaal zijn er dus zes dataset die niet zullen worden gebruikt. In een aantal interviews was het taalverschil te groot om een volwaardig interview te houden, waardoor deze gegevens niet zijn genoteerd.

Tijdens het straatinterview zijn de antwoorden op het formulier ingevuld door de onderzoeker. Antwoorden zijn direct opgeschreven, in de vorm van een kort citaat en kernwoorden. Een voorbeeld van het verwerken van de antwoorden is dat als men gevraagd werd wat zij van het coronavirus wisten, en het antwoord luidde: 'Het is een virus, je wordt er ziek van', dan zijn de woorden 'virus' en 'ziek' genoteerd. Bij uitgebreidere antwoorden zijn meer steekwoorden genoteerd.

4.4 Topiclijsten en pre-test

4.4.1 Topiclijst interviews wijkprofessionals

De topics voor de interviews met de wijkprofessionals zijn gevormd aan de hand van de literatuurstudie. Belangrijke thema's zoals 'laaggeletterdheid', 'problemen rondom laaggeletterdheid', 'contact met het wijkteam', 'diverse groepen', 'ervaringen coronacrisis', 'hulpbehoefte', 'sociaal kapitaal', 'informatiebehoefte', 'informatievoorziening' en 'bronnen' zijn allen bevraagd. Per topic zijn een aantal bijbehorende vragen opgesteld, in bijlage 1 is het totale overzicht te vinden. Voor de topic 'laaggeletterdheid' is bijvoorbeeld de volgende vraag gesteld: 'Hoe merkt u in uw werk dat u te maken heeft met laaggeletterdheid?'. Door de

vraag: ‘Denkt u dat de mensen die u treft over het algemeen een groot sociaal netwerk hebben?’ te stellen, is er gevraagd naar het sociaal kapitaal en de vragen ‘De informatie die u geeft, waar haalt u dat vandaan? Is daar nog een vertaalslag voor nodig?’ zijn gesteld om inzicht in de informatievoorziening te verkrijgen.

4.4.2 Topiclijst straatinterviews

De topics voor de straatinterviews zijn niet opgesteld naar aanleiding van de antwoorden van de wijkprofessionals, maar ze zijn voornamelijk gebaseerd op topics uit de literatuur. Deze topics zijn ‘informatievoorziening’, ‘informatiebronnen’ en ‘sociaal kapitaal’, zie bijlage 2. De vooraf opgestelde topics zijn voor de straatinterviews uitgewerkt tot een schriftelijke enquête, welke meegenomen is naar de markt om daar ter plekke in te vullen. Deze enquête is te vinden in bijlage 3. De respondenten zijn voornamelijk bevraagd naar informatie over het coronavirus, zoals: ‘Weet u van het coronavirus? Wat weet u hiervan?’. Ook is er gevraagd naar de manier waarop zij hun informatie verkregen: ‘Kijkt u de persconferenties over het coronavirus? Zo ja/nee: waarom?’ en het sociaal kapitaal van de respondenten: ‘Heeft u vaak contact met uw familie? Zo ja: staan zij altijd voor u klaar?’

Topics die in de literatuur naar voren zijn gekomen, zoals problemen en hulpbehoefte, zijn niet aan bod gekomen in de straatinterviews. Dit is besloten omdat laaggeletterden zich vaak schamen voor hun laaggeletterdheid en hier niet voor uit zullen komen, en zeker niet voor de problemen waar zij vaak mee te maken hebben. Omdat gevoelige onderwerpen vaak reden zijn voor het geven van sociaal-wenselijke antwoorden (Baarda et al., 2007), is ervoor gekozen om de topics zo laagdrempelig mogelijk te houden. Op deze manier hoeven mensen hopelijk geen antwoorden te geven waar zij zich mogelijk voor schamen, wat de kans op sociaal-wenselijke antwoorden kan verkleinen.

4.4.3 Pre-test

Het eerste straatinterview diende als een pre-test. Aan de hand van dit interview bleken een aantal vragen niet duidelijk of gepast te zijn voor het straatinterview. De veranderingen zullen kort worden toegelicht. ‘Heeft u veel contact met de mensen die u informatie geven?’ is ten dele geschrapt. Dit komt omdat er daarvoor al gevraagd is of men het met familie, vrienden of burens wel eens over het coronavirus had. Er is vervolgens doorgevraagd in de zin van ‘Heeft u veel contact met familie/vrienden/burens?’. Daarnaast is de vraag ‘Zijn er mensen die voor u klaar staan?’ aangepast omdat het een ongemakkelijke vraag bleek te zijn. Er is daarom eerst bevraagd of men veel contact had met familie, vrienden en burens, en zo ja, of deze mensen ook voor hen klaar stonden. De vraag ‘Gaat u wel eens naar het buurthuis of bibliotheek voor informatie, bijvoorbeeld over het coronavirus?’ is aangepast. De vraag is als volgt gesteld: ‘Ziet u de mensen van het buurthuis wel eens in de wijk staan?’, zo ja: ‘Geven zij u ook informatie?’, en zo ja: ‘Vind u dat dan duidelijk?’. De focus is veranderd van de laaggeletterden als ‘informatiezoeker’, naar het buurthuis als ‘informatiegever’
Ondanks dat er een pre-test is uitgevoerd, bleek het taalniveau van de respondenten zeer verschillend te zijn. Dit zorgde ervoor dat sommige mensen meer moeite hadden met bepaalde vragen dan anderen.

4.4.4 Dataverzameling en data-analyse

Beide wijkprofessionals gaven uitvoerig antwoord op de vragen en daarmee verliep het interview soepel. De interviews zijn opgenomen, getranscribeerd en gecodeerd. De transcripten zijn eerst open gecodeerd en vervolgens axiaal, hiervoor is gebruik gemaakt van het programma Nvivo 12.6. In het proces van axiaal coderen zijn de codes die bij elkaar horen onder een overkoepelende code geplaatst. Hier is uiteindelijk een codeboom uit ontstaan, welke te vinden is in bijlage 4.

De straatinterviews zijn niet opgenomen, getranscribeerd en gecodeerd, wat controle van de data lastiger maakt. Voor deze manier van dataverzameling is echter gekozen, omdat de voorogen doelgroep moeite heeft met lezen en schrijven. Een *informed consent* is daardoor waarschijnlijk niet te lezen, en het zetten van een handtekening zou ook problemen op kunnen leveren. Goedkeuring voor het straatinterview is mondeling gevraagd. Omdat de doelgroep van het huidige onderzoek de bewoners van de Afrikaanderwijk is, zijn er, behalve geslacht, geen demografische gegevens bijgehouden.

4.5 Kwaliteitscriteria voor kwalitatief onderzoek

Degelijk onderzoek dient betrouwbaar en valide te zijn (Baarda et al., 2007). In deze paragraaf zal worden uitgelegd welke beslissingen er zijn genomen en de aanpak die in dit onderzoek is gehanteerd om de kwaliteit middels betrouwbaarheid en validiteit hoog te houden. Ook zal er worden in gegaan op de rol van de onderzoeker.

4.5.1 Betrouwbaarheid

Betrouwbaarheid gaat over of de verkregen antwoorden niet afhankelijk zijn van toeval. Toevalligheden kunnen ontstaan naar aanleiding van de interviewsituatie, de respondent én de interviewer (Baarda et al., 2007). Om te voorkomen dat het perspectief van de interviewer mogelijk van invloed kan zijn, is geprobeerd de vragen zo waardevrij mogelijk te stellen. De beide vragenlijsten vooraf door een derde persoon gecontroleerd, om ervoor te zorgen dat de vragen helder en zo waardevrij mogelijk geformuleerd waren. Om de betrouwbaarheid van de interviews met de wijkprofessionals te verhogen, zijn de interviews opgenomen waardoor controle achteraf mogelijk is. De interviews zijn twee keer beluisterd, een keer tijdens het transcriberen van de data en een na het transcriberen, om ervoor te zorgen dat de data zorgvuldig is verwerkt. De data zijn vervolgens open en axiaal gecodeerd, wat inhoudt dat er in eerste instantie codes aan een bepaald belangrijk fragment zijn gekoppeld, en dat deze codes vervolgens zijn samengebracht in overkoepelde codes. De codeboom die uit dit zorgvuldige proces is ontstaan (zie bijlage 4), zorgt ervoor dat er een gegronde analyse van de data gemaakt kan worden, waarmee de onderzoeksvraag kan worden beantwoord. Tevens zijn de data anoniem verwerkt en gearchiveerd, waardoor controle mogelijk is.

4.5.2 Validiteit

Validiteit gaat over of de verzamelde informatie een juiste weergave van de werkelijkheid behelst, en kan worden onderverdeeld in interne validiteit en externe validiteit (Baarda et al., 2007). De interne validiteit heeft betrekking op de aanpak van het onderzoek, wat wil zeggen of de gekozen onderzoeksmethoden valide genoeg zijn om de onderzoeksvraag mee te beantwoorden. De externe validiteit gaat over of de uitkomsten van het onderzoek generaliseerbaar zijn naar populaties of andere situaties.

Om de interne validiteit van het onderzoek te waarborgen, zijn er in dit onderzoek twee onderzoeksmethoden gebruikt. Allereest is er in dit onderzoek gekeken naar de algemene sites waar corona-gerelateerde informatie te vinden is, en zijn deze sites aan de hand van de checklist van Stichting Lezen & Schrijven geanalyseerd. Vervolgens zijn twee wijkprofessionals geïnterviewd. Als laatste deel van het onderzoek is het gesprek met mensen op de Afrikaandermarkt aangegaan. Op deze wijze wordt het vraagstuk vanuit meerdere perspectieven bekeken. Daarnaast zijn de vragen gesteld aan de hand van een vragenlijst, welke gebaseerd is op de literatuur. Tevens zijn de vragen zo waardevrij en open mogelijk geformuleerd, waardoor de kans op sociaal-wenselijke, en daarmee niet valide, antwoorden wordt gereduceerd.

Externe validiteit gaat dus over of de onderzoeksresultaten mogelijk generaliseerbaar zijn. Kwalitatieve onderzoeksmethoden zijn over het algemeen veel minder generaliseerbaar,

omdat de onderzochte groep veel kleiner of specifieker is en de uitkomsten dus niet geldend zijn voor heel Nederland, of in dit geval, alle laaggeletterden. Wel kan er worden gestreefd naar 'inhoudelijke generalisatie' (Verhoeven, 2007, p. 35), wat inhoudt dat soortgelijke onderzoeken eenzelfde resultaat laten zien. Doordat de bewoners van de Afrikaanderwijk zijn bevestigd, is dit onderzoek mogelijk inhoudelijk generaliseerbaar naar andere soortgelijke onderzoeken in de Afrikaanderwijk welke zich focussen op de bewoners van de wijk. Generaliseerbaarheid naar andere achterstandswijken in Nederland is niet zeker, omdat het van vele factoren afhangt, zoals de migratieachtergrond, geletterdheid en het sociaal kapitaal van de bewoners van de wijk. Uitkomsten van het onderzoek zullen om deze reden niet als harde resultaten worden gepresenteerd, maar meer als mogelijke aanleiding tot vervolgonderzoek.

4.5.4 Rol van de onderzoeker

In dit onderzoek kan ik als onderzoeker op diverse manieren invloed hebben gehad op het proces. Zo heb ik de literatuur geïnterpreteerd en de concepten laaggeletterdheid, sociaal kapitaal en informatievoorziening aan elkaar gerelateerd. Op basis van de literatuur heb ik topics geïdentificeerd, welke de basis vormde voor de interviews. Tijdens het interviewen heb ik geprobeerd om zo bewust mogelijk te zijn van mijn houding als onderzoeker, maar desondanks heeft de houding, op welke manier dan ook, in zekere mate invloed op het interview. Aannames over laaggeletterde mensen en de problemen die zij ervaren heb ik van tevoren voor mijzelf opgeschreven. Met dit onderzoek als uitgangspunt ben ik als onderzoeker ervanuit gegaan dat het niet kunnen lezen en schrijven problematisch is. Uit het eerste interview met de wijkprofessionals bleek al dat dit niet altijd zo wordt ervaren, waardoor ik mijn aanname heb kunnen bijstellen voorafgaand aan het afnemen van de straatinterviews. Ook tijdens het interpreteren van de data is geprobeerd om bewust te zijn van de eigen houding en het eigen perspectief, om de data zo representatief mogelijk te verwerken.

5. Resultaten

In dit hoofdstuk zullen de belangrijkste resultaten van de analyses van de drie websites worden behandeld. Daarna worden de uitkomsten van de interviews met de wijkprofessionals weergegeven, gevolgd door de resultaten van de straatinterviews. Er wordt afgesloten met een samenvatting waarin de resultaten integraal worden geanalyseerd.

5.1 Analyse websites

In deze paragraaf zal de analyse van de websites van de Rijksoverheid, het RIVM en de gemeente Rotterdam worden besproken die gebaseerd is op de checklist van Stichting Lezen & Schrijven (Baay et al., 2015). De analyse bestaat uit een toelichting per dimensie, onderbouwd met voorbeelden van de drie websites. De analyse is te zien in tabel 1.

Tabel 1

Resultaten analyses van de websites van de Rijksoverheid, het RIVM en de gemeente Rotterdam aan de hand van de checklist van Stichting Lezen & Schrijven (2018).

Criteria	Rijksoverheid	RIVM	Gemeente Rotterdam
Lay-out en tekststructuur			
Herkenbare ordening met titel en tussenkoppen	+	+	+
Korte tussenkoppen (maximaal 3 woorden)	-	+	O
Tussenkoppen verwijzen naar de inhoud	O	+	+
Afbeeldingen ter ondersteuning van de inhoud	-	-	O
Groot en ruim lettertype	-	-	O
Lettergrootte (minimaal 12)	-	-	-
Regelafstand (minimaal 1,5)	-	-	+
Zinnen onder elkaar	+	+	+
Zinnen links uitlijnen	+	+	+
Maximaal 5 alinea's	-	-	+
Alinea's met 2-10 zinnen	-	-	-
<i>Subtotaal</i>	+++ (3)	+++++ (5)	++++++ (6)
	----- (7)	----- (6)	-- (2)
	O (1)		OOO (3)
Tekstinhoud			
Niet te veel nieuwe informatie in één keer	-	-	-
Herhaal belangrijke informatie	-	-	-
Benadruk belangrijke en/of nieuwe informatie	-	-	-
Kies een concreet en herkenbaar onderwerp	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.
<i>Subtotaal</i>	--- (3)	--- (3)	--- (3)
Zinsopbouw			
Aantal woorden per zin	13	16	13
Maximaal 10 woorden per zin	-	-	-
Voorkom passieve zinnen	-	-	-
Losse in plaats van samengetelde zinnen	+	-	+
Gebruik 'vaste' volgorde: onderwerp – persoonsvorm – lijdend voorwerp	-	-	-

Korte en krachtige zinnen, met onderwerp en gezegde dicht bij elkaar	O	-	O
Werkwoorden bij elkaar en dicht bij het onderwerp	O	-	O
<i>Subtotaal</i>	+ (1)		+ (1)
	--- (3)	----- (6)	--- (3)
	OO (2)		OO (2)
Woordenschat			
Aantal tekens per woord	6,30	7,12	6,34
Gebruik woorden uit leerwoordenboek	-	-	-
Uitleg bij woorden als ze niet uit leerwoordenboek komen	O	-	+
Gebruik woorden die aansluiten bij context tekst en leefwereld lezer	-	-	O
Gebruik zoveel mogelijk inhoudswoorden in plaats van functiewoorden	-	-	-
Gebruik alleen (zeer) vaak gebruikte functiewoorden	+	O	+
Voorkom synoniemen	+	-	+
Gebruik woorden met eenduidige betekenis	-	-	+
Voorkom leenwoorden met een niet-Nederlands fonetische opbouw	O	O	O
Check of woorden nodig en duidelijk zijn	O	O	O
Voorkom figuurlijk taalgebruik	-	+	-
<i>Subtotaal</i>	++ (2)	+ (1)	++++ (4)
	---- (5)	----- (6)	--- (3)
	OOO (3)	OOO (3)	OOO (3)
Totaal	3,7	3,25	5,5

Lay-out en tekststructuur

Op alle drie de websites wordt er gewerkt met titels en tussenkoppen, wat de websites overzichtelijk maakt. Op de website van de Rijksoverheid en de gemeente Rotterdam is er echter sprake van te lange tussenkoppen, dat wil zeggen, tussenkoppen met meer dan drie woorden. Een voorbeeld hiervan is:

- ‘Alle locaties en evenementen open op anderhalve meter, met voorwaarden.’
(gemeente Rotterdam)

Dit komt vaker voor op de site van de Rijksoverheid dan op de site van de gemeente Rotterdam. Daarnaast verwijzen op alle drie de websites de tussenkoppen naar de inhoud, alleen is er op de website van de Rijksoverheid sprake van overstructurering. Niet alleen moet er voor meer informatie worden doorgelinkt naar een andere deelpagina via hyperlinks¹⁰, ook is er op elke deelpagina sprake van meer dan vijf alinea's. Op de website van de gemeente Rotterdam is dit niet het geval, daar wordt de informatie op dezelfde pagina gepresenteerd en in het eerste geval niet in meer dan vijf alinea's. De gemeente Rotterdam heeft een optie om meer informatie te zien wanneer erop wordt geklikt, dit is te zien in afbeelding 1. Zodra er op 'Stap 3 van het openingsplan' wordt geklikt (linksonder in de afbeelding), verschijnt de informatie die rechts in de afbeelding is weergegeven.

¹⁰ Een hyperlink is een woord waarop geklikt kan worden op een website. Na het klikken wordt de gebruiker van de site doorgestuurd naar een pagina waar meer informatie over het onderwerp te vinden is.

Openingsplan

Met een [openingsplan](#) opent het kabinet stap voor stap de samenleving. Bij elke stap verdwijnen er coronamaatregelen. Hoe snel het gaat hangt af van het aantal corona-patiënten in de ziekenhuizen.

Op 5 juni wordt stap 3 van het openingsplan van de rijksoverheid gezet:

- [Stap 3 van het openingsplan](#)
- [Stap 2 van het openingsplan](#)
- [Eerste stap openingsplan](#)

■ Stap 3 van het openingsplan

4 personen

Het nieuwe advies is om maximaal 4 mensen per dag thuis te ontvangen. Kinderen tot en met 12 jaar niet meegerekend. We mogen met maximaal 4 personen in een groep naar buiten, inclusief jezelf. Kinderen tot en met 12 jaar ook hier niet meegerekend.

Zalen en culturele instellingen

In een zaal mogen maximaal 50 personen op 1,5 meter afstand van elkaar zitten of staan. Alleen in zalen met 1.000 of meer vaste zitplaatsen mogen maximaal 250 bezoekers op 1,5 meter afstand binnen zijn. Ook musea, bioscopen, filmhuizen, poppodia en theaters kunnen weer open. Voorwaarde is wel dat je reserveert en kunt aantonen dat negatief getest bent.

Afbeelding 1. Voorbeeld presentatie informatie op de website van de gemeente Rotterdam. (Bron: gemeente Rotterdam, 2021).

Het aanbieden van extra informatie pas wanneer daarop geklikt wordt, zorgt ervoor dat er niet direct een *overload* aan informatie is. Daarnaast wordt de gebruiker van de website niet doorgestuurd naar een andere website, zoals het geval is bij de Rijksoverheid, maar de informatie verschijnt op dezelfde pagina. Op de website van het RIVM wordt alle informatie onder elkaar, dus op één pagina, gepresenteerd. Dit zorgt ervoor dat er meer dan vijf alinea's zijn.

Op geen enkele website wordt gewerkt met afbeeldingen. In tegenstelling tot de Rijksoverheid en het RIVM heeft de website van de gemeente Rotterdam wel een informatieanimatie, een kort informatief filmpje, ter ondersteuning. Echter heeft de Rijksoverheid wel een deelpagina waarop informatie over het coronavirus in eenvoudige taal te vinden is. Deze informatie maakt gebruik van visuele elementen, zoals pictogrammen. Dit is te zien in afbeelding 2. Om bij deze pagina te komen, moet er echter wel worden gezocht op de website doormiddel van klikken, scrollen en downloaden. Van deze vaardigheden is bekend dat laaggeletterden er moeite mee hebben. Ook op de website van de gemeente Rotterdam is een pagina te vinden in eenvoudige taal over het coronavirus, om hier te komen moet er tevens gezocht worden op de website. Als laatst is er op elke site sprake van een klein lettertype, alleen heeft de website van de gemeente Rotterdam een grotere regelafstand. Daarnaast worden op alle websites de zinnen links onder elkaar uitgelijnd.

Wat betreft lay-out en tekststructuur kan geconcludeerd worden dat de website van de gemeente Rotterdam mogelijk het meest toegankelijk is voor laaggeletterden, voornamelijk omdat er op deze website geen sprake is van te veel informatie en de informatie verder helder en kort wordt gepresenteerd.

Tekstinhoud

Op alle drie de websites wordt doorgaans veel nieuwe informatie gegeven. Dit is logisch, gezien het op elke site gaat over de nieuwe maatregelen als gevolg van de coronasituatie. Belangrijke onderwerpen, zoals regels en veranderingen in maatregelen, worden niet benadrukt of herhaalt. Op alle drie de websites worden tekstkenmerken die nadruk kunnen



Afbeelding 2. Visuele presentatie coronaregels op de Rijksoverheidssite. (Bron: Rijksoverheid, 2021)

leggen op informatie voor andere doeleinden ingezet: dikgedrukte woorden duiden een alineakop aan en onderstreepte informatie vormt een hyperlink. Ook wordt informatie nauwelijks herhaald. Op de site van het RIVM en de gemeente Rotterdam wordt er minder doorverwezen naar andere websites, zoals wel het geval is op de Rijksoverheidssite. Voor de dimensie ‘Kies een concreet en herkenbaar onderwerp’ in de checklijst is besloten ‘n.v.t.’ in te vullen. Dit is zo besloten omdat deze dimensie lastig te beoordelen is. Het coronavirus is inmiddels een herkenbaar onderwerp, maar de continue veranderende regels en maatregelen kunnen waarschijnlijk als minder concreet worden beschouwd.

Samengevat houden alle geanalyseerde websites mogelijk geen rekening met de laaggeletterde gebruiker van de site wat betreft tekstinhoud. Dit zorgt er zeer waarschijnlijk voor dat laaggeletterden de juiste informatie niet bereiken of begrijpen.

Zinsbouw

Op alle drie de websites is er sprake van te veel woorden per zin, wat niet gunstig is voor de leesbaarheid van de tekst. Een voorbeeld van een te lange zin is:

- ‘Maak pas weer een nieuwe afspraak als u zeker weet dat het veilig kan: dus bij een negatieve test uitslag of als u 24 uur klachten vrij bent na een besmetting en minimaal 7-14 dagen na het begin van uw klachten.’ (Rijksoverheid)

Daarnaast is er op elke site sprake van passieve en samengestelde zinnen, zoals:

- ‘Zoals attractieparken, natuurparken en dierenparken zijn open en spellocaties voor bijvoorbeeld lasergame.’ (Rijksoverheid)

Wel valt op dat er op de website van de Rijksoverheid en de gemeente Rotterdam weinig samengestelde zinnen zijn, maar dat de zinnen zijn opgesplitst tot twee of meerdere zinnen. Dit zorgt ervoor dat de standaard vorm van onderwerp - persoonsvorm – lijdend voorwerp niet altijd wordt gehaald, wat wederom niet bijdraagt aan de begrijpelijkheid van informatie. Een voorbeeld hiervan is:

- ‘Mensen kunnen elkaar nog steeds besmetten. Ook na vaccinatie.’ (Rijksoverheidssite)

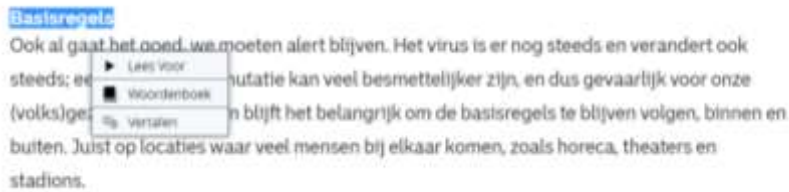
Op de website van de Rijksoverheid en de gemeente Rotterdam staan de werkwoorden vaker dicht bij elkaar en dicht op de persoonsvormen, dan op de site van het RIVM het geval is. Op de site van het RIVM zijn de zinnen uitgebreider en minder ‘kort en krachtig’. Dit zorgt ervoor dat de informatie op de website van het RIVM zeer waarschijnlijk moeilijk te begrijpen is voor laaggeletterden. De Rijksoverheid en de gemeente Rotterdam scoren even laag wat betreft zinsbouw, waardoor er geconcludeerd kan worden dat op alle drie de sites de zinsbouw niet bijdraagt aan de toegankelijkheid voor de laaggeletterde gebruiker van de site.

Woordenschat

Op de website van het RIVM is het aantal tekens per woord het hoogst (7,12). Op de website van de Rijksoverheid is het aantal tekens per woord 6,30 en bij de gemeente Rotterdam 6,34. Daarnaast worden er op elke site woorden gebruikt die niet uit het leenwoordenboek komen. Deze worden in enkele gevallen toegelicht, zoals:

- ‘Als u de boete betaalt, wordt deze onherroepelijk. Dat betekent dat u volgens de wet dit niet ongedaan kunt maken. En dus niet kunt eisen dat u uw geld terugkrijgt.’ (Rijksoverheid)

Op de website van het RIVM worden moeilijke woorden niet uitgelegd of toegelicht. Op de website van de gemeente Rotterdam is het mogelijk om de betekenis van alle woorden te achterhalen. Ook is er een voorlees- en vertaalfunctie. Zoals te zien is in afbeelding 3, verschijnen deze functies zodra er een woord geselecteerd wordt:



Afbeelding 3. Voorbeeld voorlees-, woordenboek- en vertaalfunctie van de website van de gemeente Rotterdam (Bron: gemeente Rotterdam, 2021).

Het is lastig om te bepalen of de gebruikte woorden aansluiten bij de context en leefwereld van de gebruiker. Iedereen kent het griepvirus, maar de ernst van het coronavirus was in eerste instantie niet direct duidelijk. Naarmate er meer tijd verstreek is het waarschijnlijk een algemeen bekend onderwerp geworden, waardoor de corona-gerelateerde terminologie inmiddels herkenbare woorden zijn. In enkele gevallen worden er woorden gebruikt waarvan niet te verwachten is dat ze aansluiten bij de leefwereld van de gebruiker, zoals cultuurbeoefening, bezoekerscapaciteit, coronadashboard, integrale politieke wending, arbeidshygiënist, presymptomatisch en arbeidsomstandighedenwetgeving. Deze woorden zijn afkomstig van de Rijksoverheidssite en de website van het RIVM, op de website van de gemeente Rotterdam worden dergelijke woorden niet gebruikt. Op de Rijksoverheidssite wordt in enkele gevallen figuurlijk taalgebruik ingezet ([...] ‘waar het virus de kop op steekt’, ‘Zo geeft u corona geen kans’). Op de website van het RIVM is er geen sprake van figuurlijk taalgebruik, de informatie wordt formeel gepresenteerd. De gemeente Rotterdam maakt weinig gebruik van figuurlijk taalgebruik, en presenteert de informatie informeler dan het RIVM.

Wat betreft woordenschat wordt er, gebaseerd op de analyse, verwacht dat de website van het RIVM het minst toegankelijk is voor laaggeletterden wegens het gebruik van lastige en lange woorden. De Rijksoverheidssite en de website van de gemeente Rotterdam bevatten ook lastige woorden, maar wegens de vertaal- en woordenboek functie van de gemeente Rotterdam en het feit dat lastige woorden op de Rijksoverheidssite worden toegelicht, zijn deze sites meer toegankelijk dan de website van het RIVM.

Overig

Tijdens het analyseren van de websites met de checklist van Stichting Lezen & Schrijven, is tevens de aanspreekvorm van de gebruiker opgevallen, die niet voorkomt in de checklist. Op de Rijksoverheidssite wordt de gebruiker aangesproken met ‘u’, wat enige ruimte tussen de lezer en zender veroorzaakt. Op de website van het RIVM wordt de lezer echter niet direct aangesproken met een aanspreekvorm of met een gebiedende wijs. Op de site van de gemeente Rotterdam valt op dat er veel gebruik wordt gemaakt van de ‘we-vorm’. Hetzelfde onderwerp wordt op de drie websites als volgt behandeld:

‘U kunt vanaf 15 mei op vakantie naar landen met een groen of geel reisadvies.’ (Rijksoverheid)

‘Reizen is vanaf 15 mei mogelijk. Maar let op: er zijn risico’s.’ (RIVM)

‘Vanaf 15 mei kunnen **we** weer op vakantie naar het buitenland.’ (gemeente Rotterdam)

Uit literatuur blijkt dat teksten als onpersoonlijk kunnen worden ervaren zodra deze uit passieve zinnen bestaan. Het is dan niet bekend wie de afzender is of wie de handeling verricht, wat het lastig maakt om te identificeren met de informatie. Dit zorgt voor afstand

(Onrust, Verhagen & Doeve, 1993). De afstand tussen de zender en de lezer lijkt op de website van de gemeente Rotterdam het kleinst, gevolgd door de Rijksoverheid en vervolgens het RIVM, waar de afstand het grootst is. Ondanks dat er geen onderzoek is verricht naar wat de beste aanspreekvorm is voor laaggeletterden, is wel onderzocht dat een korte afstand tussen zender en ontvanger de boodschap overtuigender kan maken. De lezer heeft dan het gevoel bij dezelfde groep te horen, waardoor de betrokkenheid van de lezer wordt aangesproken (Karreman & van Enschoot, 2013).

De drie websites zijn vergeleken aan de hand van de checklist van Stichting Lezen & Schrijven. Het blijkt dat alleen de website van gemeente Rotterdam mogelijk voldoende toegankelijk is (eindcijfer 5,5) voor de laaggeletterde gebruiker. Daarna scoort de website van de Rijksoverheid (eindcijfer 3,7) het hoogst. Het grote verschil tussen deze twee websites is dat op de website van de Rijksoverheid informatie verdeeld is over tal van pagina's, wat ervoor zorgt dat de informatie onoverzichtelijk en zelfs onvindbaar is (Baay et al., 2015). De gemeente Rotterdam onderscheidt zich door het aanbieden van een voorlees-, vertaal-, en woordenboekfunctie en het gebruik maken van visuele ondersteuning. De site van het RIVM scoort het laagst (eindcijfer 3,25). Op deze website wordt nauwelijks rekening gehouden met de laaggeletterde gebruiker. Informatie op deze site wordt weliswaar overzichtelijk gepresenteerd door middel van kopjes, alleen is er sprake van een *overload* aan informatie. Op deze manier houdt waarschijnlijk de website van de gemeente Rotterdam mogelijk voldoende rekening met laaggeletterden, en de websites van het RIVM en de Rijksoverheid niet. Hierdoor valt te verwachten dat laaggeletterden worden uitgesloten van de informatie, wat een inclusieve informatievoorziening niet mogelijk maakt (Knottnerus et al., 2021). Dat een deel van de bevolking door de huidige vorm van informatievoorziening wordt uitgesloten van belangrijke gezondheidsinformatie, is in lijn met de kenniskloofhypothese van Tichenor et al. (1970).

5.2 Resultaten wijkprofessionals

In deze paragraaf zullen de resultaten worden behandeld van de interviews met de wijkprofessionals, te weten de medewerker van het buurthuis (W1) en de wijkregisseur (W2).

Laaggeletterdheid

Beide wijkprofessionals hebben een eigen definitie opgesteld van de laaggeletterdheid. Uit de gegeven definities blijkt dat zij niet alleen te maken hebben met mensen die moeite hebben met de Nederlandse taal, maar ook met veel anderstalige laaggeletterden. De Afrikaanderwijk blijkt een wijk te zijn waar veel migranten wonen, die zowel de Nederlandse- als hun moedertaal vaak niet vaardig zijn wat betreft lezen en schrijven. De meest genoemde bevolkingsgroepen die in de wijk wonen zijn de Turkse, Somalische en Poolse gemeenschappen. De wijkprofessionals gaven aan vooral mensen van Turkse afkomst tegen te komen in hun werk. De laaggeletterde mensen die zij tegenkomen zijn zowel mannen als vrouwen en de mensen zijn van alle leeftijden. Ook benoemde de wijkprofessionals dat de taalvaardigheid tussen de mensen zeer verscheelt, vooral ouderen kunnen vaak minder goed lezen en schrijven dan de jongere generatie. De bevolkingsgroepen die de wijkprofessionals niet of nauwelijks tegenkomen zijn de Chinese, Surinaamse en Oostblok gemeenschappen. De wijkprofessionals weten dat deze bevolkingsgroepen moeite ervaren met lezen en schrijven, maar ze komen de mensen niet tegen. De wijkregisseur stelde dat ze van sommige gemeenschappen geen duidelijk beeld hebben hoe zij hun hulpvragen regelen:

Ja ik kom net ook van een afspraak [...] op Zuid, die bijvoorbeeld de doelgroep vluchtelingen bedienen. Dat we toch echt proberen te kijken van ja, waar kunnen die

mensen terecht op het moment dat er wel een hulpvraag komt of hoe kunnen we ze toch bereiken. Want we weten dat ze er zitten, maar niemand weet eigenlijk hoe zij onderling hun hulpvragen oplossen. Want misschien is het eigenlijk wel super geregeld, maar misschien ook wel gewoon helemaal niet (W2).

De medewerker van het buurthuis benoemde dat ze dacht dat sommige gemeenschappen überhaupt de hulpvragen niet regelde. De laaggeletterde bewoners van de Afrikaanderwijk zijn dus zeer divers wat betreft geslacht, leeftijd en taalvaardigheid. Van de groepen die de wijkprofessionals niet vaak tegenkomen, is ook niet bekend hoe zij hun hulpvragen oplossen, en of ze dat überhaupt doen. Dat de wijkprofessionals aangaven bepaalde groepen niet tegen te komen, waarvan ze weten dat ze moeite hebben met lezen en schrijven, kan mogelijk verklaard worden door het feit dat laaggeletterdheid vaak gepaard gaat met schaamte. De wijkprofessionals stellen dat het lastig is om iemand te herkennen die laaggeletterd is, omdat iemand hier nooit voor uit zal komen. Wanneer een laaggeletterd persoon bij een wijkprofessional komt, is dat doorgaans voor iets anders. Zo wil iemand bijvoorbeeld een subsidie aanvragen, maar heeft degene moeite met het invullen van het formulier. De wijkprofessionals merken dat laaggeletterden hun laaggeletterdheid vaak proberen te verhullen:

[Het is] een kwetsbaarheid om te zeggen dat je niet kan lezen of schrijven. Dus je ziet vaak ook wel dat ze het een beetje proberen te verhullen, in de zin dat ze niet zeggen van 'ik kan niet lezen of schrijven' maar meer als 'Nederlands is moeilijk' en 'Ik snap het niet zo goed'. (W2)

Daarnaast benoemde de wijkregisseur dat de laaggeletterde mensen in de wijk vaak te maken hebben met meerdere problemen. Leren lezen en schrijven staat dan niet hoog op de lijst van problemen die men wil of kan aanpakken. De medewerker van het buurthuis benoemde dat veel problemen gerelateerd zijn aan inkomen, subsidies, aanvragen, kinderopvang en belasting. Ook benoemde zij dat de problemen mogelijk zijn verergerd door de digitalisering. Vroeger had een laaggeletterde bewoner van de wijk nog wel iemand in hun netwerk die een formulier voor hen kon invullen, maar omdat die persoon niet digitaal vaardig is, lukt dat nu niet meer. Enerzijds ontstaan er problemen doordat men de Nederlandse taal niet vaardig is, zowel in lezen als schrijven, waardoor bijvoorbeeld formulieren niet kunnen worden ingevuld. Anderzijds is het overgrote deel van de formulieren vooral digitaal beschikbaar, waar laaggeletterden geen toegang toe hebben vanwege beperkte of geen digitale vaardigheden. Wegens het feit dat het grootste gedeelte van de dienstverlening nu online is en de persoon uit het netwerk hier ook niet vaardig in is, valt deze hulpbron weg. Deze tendens past onder de hypothese van de kennisklooftheorie (Tichenor et al., 1970). De digitalisering versterkt de kenniskloof: doordat meer informatie nu digitaal wordt aangeboden, waar een deel van de bevolking niet vaardig in is, wordt het verschil in kennis tussen hoog- en laagopgeleide mensen steeds groter.

(Sociaal) netwerk

In de Afrikaanderwijk bestaat een netwerk waarin verschillende wijkprofessionals elkaar ondersteunen. Het buurthuis speelt een belangrijke rol in de informatievoorziening van laaggeletterden. Dit zou komen doordat de laaggeletterden bekend zijn met de organisatie en weten dat ze daar terecht kunnen met vragen of problemen. De wijkprofessionals proberen doorgaans het netwerk van laaggeletterden in de wijk uit te breiden. Op de vraag of een groot netwerk handig kan zijn voor mensen die moeite hebben met lezen en schrijven, antwoordde de wijkregisseur als volgt:

We werken heel veel met maatjes, voor de ouderen belmaatjes of een wandelmaatje. En vanuit dat ‘maatjes’ [...] ontstaat dan eigenlijk gewoon net iets meer, ook in vertrouwen. Op het moment dat iemand dan in zo’n situatie durft te benoemen dat hij niet kan lezen, dan is het denk ik makkelijker om hulp te organiseren vanuit dat maatje dat je al hebt. (W2)

In dit geval zou het vergroten van een netwerk dus handig kunnen zijn, omdat het een vertrouwensband creëert, waar vervolgens iemand makkelijker een hulpvraag kenbaar kan maken. Het buurthuis is al langere tijd bezig met het in kaart brengen van de relaties die men heeft in de wijk. Desondanks benoemde de medewerker van het buurthuis dat ze dat dacht dat niet iedereen eerlijk is over het netwerk waartoe ze behoren. De laaggeletterden die de wijkprofessionals tegenkomen zeggen vaak dat ze geen contacten hebben, omdat ze bang zijn dat ze anders niet door de professionals worden geholpen. Ondanks dat de wijkprofessionals niet weten in welke mate de mensen in de Afrikaanderwijk beschikken over een netwerk, blijkt wel dat de wijk bijzonder hecht is. De medewerker van het buurthuis schetste de situatie naar aanleiding van de coronacrisis als volgt:

We hebben hier ook onderzoek gedaan en dan blijkt dat als corona ons [iets] geleerd heeft, is dat doordat deze mensen wel heel hecht zijn, en ik denk omdat ze elkaar ook veel meer nodig hebben bij dingen. We hebben bijvoorbeeld hier een hulplijn opgezet vanaf het begin van de corona [...] En ja dan zie je dat in de Afrikaanderwijk wij bijna geen hulpvraag krijgen. [...] En ik denk dat dat komt omdat je gewoon veel meer op elkaar bent aangewezen, omdat je je niet in je eentje kan redden, maar dat ze elkaar dus wel weten te vinden. Ik denk dat Nederlanders daar makkelijker in zijn. Dat speelt een stukje mee, want in de culturen is dat natuurlijk wel zo dat dat niet kan dat je kinderen je niet helpen. (W1)

Er kan dus gesteld worden dat de mensen in de Afrikaanderwijk, waarschijnlijk wegens hun culturele achtergrond, elkaar helpen omdat ze het alleen niet redden. De afhankelijkheid van andere mensen in wijk maakt dat ze een netwerk hebben opgebouwd en elkaar weten te vinden. Uit de interviews met de wijkprofessionals blijkt dat sommige laaggeletterden wel beschikken over een groot netwerk, maar dat niemand in het netwerk over de bepaalde vaardigheden beschikt. Op deze manier doet het sociaal kapitaal van het netwerk niet onder in kwantiteit, wel in kwaliteit. Deze observatie zou mogelijk een verklaring kunnen bieden voor de verschillende resultaten over het sociaal kapitaal in de Afrikaanderwijk. Het is weliswaar zo dat de buurt een hechte buurt is, maar het overgrote deel van de bevolking beschikt niet over genoeg vaardigheden als lezen en schrijven. Custers en Engbersen (2019) stelden in hun onderzoek dat in de Afrikaanderwijk de meest hechte gemeenschappen leven, wat waar kan zijn. Onderzoek van Verkooijen en Wildenbos (2020) stelde echter dat het sociaal kapitaal in de wijk beperkt is: dit kan ook mogelijk zo zijn. De aanname van Putnam (2000), dat in hechte gemeenschappen er sprake is van veel sociaal kapitaal, is mogelijk een te simplistische aanname, waar de Afrikaanderwijk een voorbeeld van is. De wijk is hecht, maar bestaat voor het grootste deel uit bewoners met beperkte vaardigheden, waardoor er in het netwerk geen gebruik van andermans vaardigheden gemaakt kan worden.

Coronacrisis

De medewerker van het buurthuis benoemde dat als gevolg van de sluiting van hulppunten als de bibliotheek en het buurthuis de problemen voor laaggeletterden, zoals betalingsachterstanden, zijn toegenomen. De wijkregisseur dacht de problemen van laaggeletterden niet per se verergerd zijn, maar dat deze waarschijnlijk nu zichtbaar zijn geworden. Zo benoemde zij dat ouders hun kinderen wegens de lockdown thuisonderwijs moesten geven, maar dat dat niet kon omdat ze niet kunnen lezen en schrijven. Dit was altijd

al zo het geval, maar wegens de veranderde situatie door de coronacrisis werd dit opeens zichtbaar. De wijkregisseur benoemde bijvoorbeeld dat mensen voorheen wisten welke producten ze konden kopen om net binnen het budget te blijven. Omdat aan het begin van de lockdown in maart 2020 veel mensen voorraden hebben ingeslagen, viel het goedkope alternatief voor de betreffende laaggeletterden weg, waardoor ze geld tekort hadden. Deze mensen hadden altijd al weinig geld, maar hebben zichzelf voorheen manieren en routines aangeleerd om zich staande te kunnen houden in de maatschappij. Dit was als gevolg van de coronacrisis niet meer mogelijk.

Informatievoorziening tijdens de coronacrisis

De wijkprofessionals verwachtten in het begin van de coronacrisis dat bewoners van de Afrikaanderwijk moeite zouden hebben met informatie ontvangen en begrijpen. Zij verwachtten dat omdat laaggeletterden überhaupt hier vaak moeite mee hebben, en voor uitleg dan naar het buurthuis komen, wat tijdens de lockdown niet meer tot de mogelijkheden behoorde. Er is daarom besloten om actief naar de bewoners van de Afrikaanderwijk toe te stappen. Met de flyers probeerden de wijkprofessionals de informatie over het coronavirus duidelijk over te brengen. Ondanks het feit dat er volgens de overheid en gemeente in het Nederlands gecommuniceerd moet worden, werd er besloten de informatie in meer talen aan te bieden, in het Engels, Chinees en Arabisch. De wijkregisseur benoemde dat ze de flyers ook visueel hebben gemaakt, door bijvoorbeeld afbeeldingen van geld toe te voegen bij een stuk tekst over financiën. Dit werd gedaan, niet zozeer dat men de informatie zou begrijpen, maar met als doel dat men de thema's zou herkennen. Zodra men wist waar de informatie waarschijnlijk over zou gaan, werd de kans groter geschat dat de laaggeletterden opzoek gingen naar iemand die de informatie kon voorlezen. Het had dus meer een activeringsdoel.

Informatie

Het blijkt dat voor het uitbreken van de coronacrisis informatie uitsluitend in het Nederlands werd aangeboden. De wijkprofessionals waren het hier niet zo zeer mee eens, omdat ze vinden dat (belangrijke) informatie bij de bewoners aan moet komen, onafhankelijk of iemand kan lezen en/of schrijven. Bronnen waar wijkprofessionals gebruik van maken, zijn afkomstig van de Rijksoverheid, gemeente, en in het geval van het coronavirus, het RIVM.

Wijkprofessionals hoeven de informatie niet zelf op te zoeken en te vertalen, maar krijgen dit aangereikt van de gemeente.

Ondanks dat tijdens de coronacrisis de wijkprofessionals op diverse plekken hebben gestaan in de wijk en er op verschillende manieren is geprobeerd de informatie over het coronavirus over te brengen, blijkt dat, zelfs als de informatie duidelijk en toegankelijk is, dit nog niet betekent dat het wordt aangenomen. De wijkregisseur legde dit uit door te stellen dat de mensen in de wijk vaak een angst voor overheden hebben, waardoor ze wantrouwig zijn en minder snel geneigd zijn de informatie aan te nemen:

Dat heeft te maken met de populatie die er woont, die toch heel erg wantrouwig zijn naar de overheden toe. [...] dat die [gemeenschappen] toch wel echt op een andere manier geïnformeerd moeten worden om het te snappen. Want die [gemeenschappen] hebben ook mensen gezien die zijn overleden, die hebben ook gezien wat het kan doen, en toch ergens zit er iets in wantrouwen. [...] Het is deels cultuur en deels taal, het niet goed kunnen opnemen van de informatie die je nodig hebt om zelf te redeneren. [...] dan krijg je van die filmpjes, videotjes via appgroepen die nergens op gebaseerd zijn, maar dat is wel hun waarheid. (W2)

De laaggeletterden in de wijk hebben dus moeite met de taal en behoren daarnaast tot culturen waarin overheden niet worden vertrouwd. Dit zorgt ervoor dat de informatie van

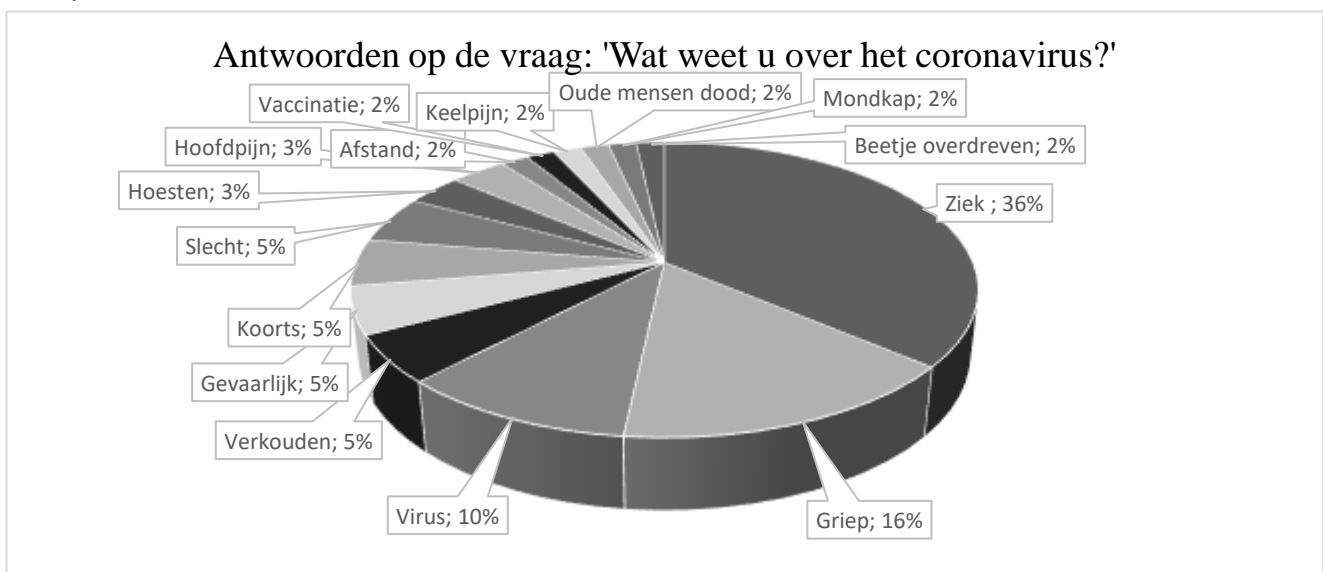
wijkprofessionals vaak niet wordt aangenomen, maar dat de laaggeletterde bewoners van de wijk vooral via appgroepen hun informatie krijgen. Deze informatie blijkt in sommige gevallen niet waar te zijn, maar de wijkregisseur vermeldde dat de laaggeletterden niet over de vaardigheden beschikken om de informatie te beoordelen op waarheid. Dat de laaggeletterden moeite hebben met de Nederlandse taal, zorgt ervoor dat veel mensen informatie in hun moedertaal verkrijgen. Uit het interview met de wijkregisseur is bijvoorbeeld gebleken dat het grotendeel van de mensen informatie verschaft via televisie in de eigen taal, maar dus ook via Whatsapp. Dit is in lijn met het onderzoek van Hackhofer et al., 2020 naar de mondelinge informatieoverdracht in laaggeletterde gemeenschappen. Ook mensen die niet kunnen lezen en schrijven, gebruiken Whatsapp, zij communiceren dan via de spraakoptie (*voice-recording*). Veel laaggeletterden vertrouwen vaak geen mensen van buitenaf en veel communicatie vindt plaats in het eigen netwerk. Desondanks kan de informatiebehoefte niet altijd binnen het netwerk worden vervuld, waardoor de resterende informatiebehoefte via organisaties, zoals de moskee, kenbaar wordt gemaakt. Uit de interviews met de wijkprofessionals blijkt dat de laaggeletterden voornamelijk behoefte hebben aan praktische informatie, zoals waar ze geholpen kunnen worden, of in het geval van corona, of ze nog naar Turkije kunnen als ze geen vaccinatie hebben gehad.

De belangrijkste conclusie die uit de interviews met de wijkprofessionals getrokken kan worden, is dat voor laaggeletterden het sociale netwerk de belangrijkste, en vaak ook enige, vorm van informatievoorziening is. Laaggeletterden in de wijk staan niet altijd open voor informatie. Zelfs al kunnen ze zelf geen informatie opzoeken en lezen, dan nog vertrouwen ze de wijkprofessionals niet. Deze angst resulteert in het feit dat communicatie, en daarmee informatie, voornamelijk binnen het sociale netwerk van de laaggeletterden wordt overgedragen.

5.3 Resultaten straatinterviews

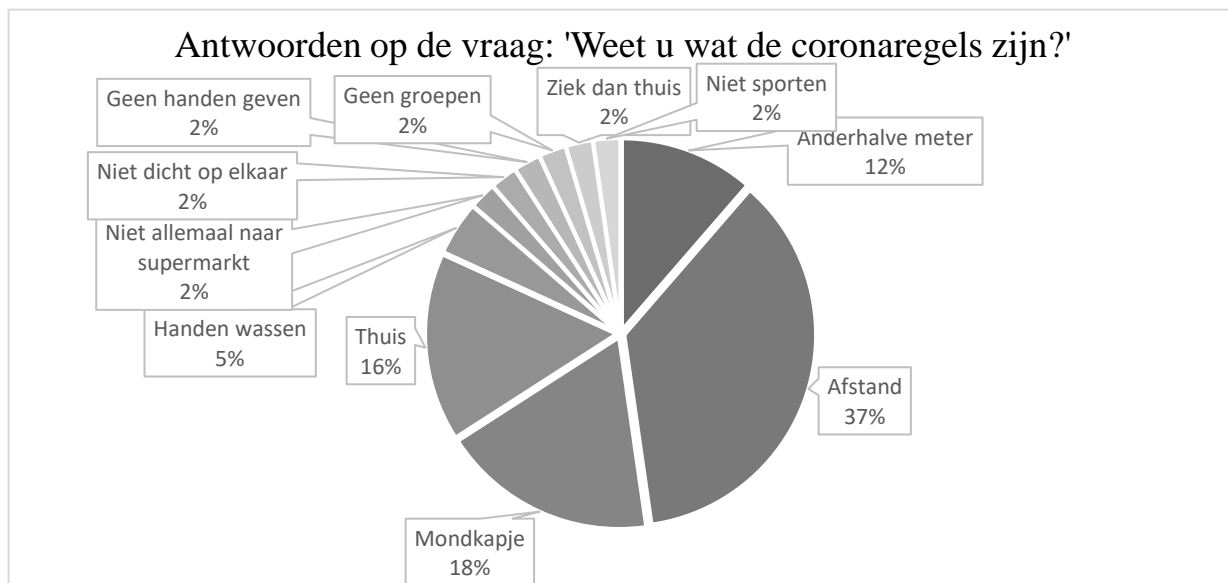
De resultaten van de straatinterviews worden besproken aan de hand van de vooraf opgestelde topics, er zijn verder geen noemenswaardige topics uit de straatinterviews gebleken.

Informatie over het coronavirus



Figuur 1. Schematisch overzicht verkregen antwoorden over het coronavirus (N = 58).

Alle respondenten gaven aan dat ze over het bestaan van het coronavirus wisten. Op de vraag wat ze hiervan wisten, konden mensen meerdere antwoorden geven. Een schematisch overzicht van de 42 gegeven antwoorden is te zien in figuur 1. In deze figuur is te zien dat de meest genoemde antwoorden 'ziek' (36%), 'griep' (16%) en 'virus' (10%) zijn.

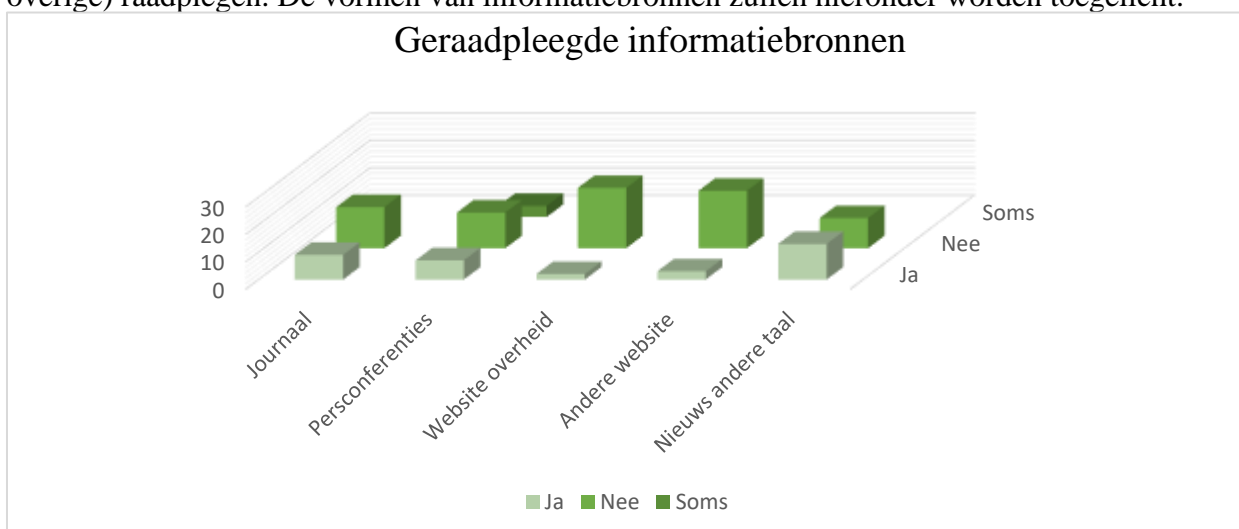


Figuur 2. Schematisch overzicht verkregen antwoorden over de regels rondom het coronavirus (N = 44).

Alle respondenten gaven aan te weten wat de coronaregels zijn. In figuur 2 zijn de hierop verkregen antwoorden (N = 44) te zien. De meest genoemde regels zijn 'afstand' (37%), 'mondkapje' (18%) en 'thuis [blijven]' (16%).

Informatiebronnen

In figuur 3 zijn de antwoorden te vinden op de vraag hoe mensen aan hun informatie zijn gekomen. In de figuur is te zien hoeveel respondenten naar het journaal, de persconferenties en het nieuws in een andere taal kijken en hoeveel mensen websites (van de Rijksoverheid en overige) raadplegen. De vormen van informatiebronnen zullen hieronder worden toegelicht.



Figuur 3. Schematisch overzicht geraadpleegde informatiebronnen door de respondenten (N = 24).

Het blijkt dat het merendeel van de respondenten (62,5%, N = 24) het journaal niet kijkt. De genoemde redenen hiervoor waren: ‘Gewoon niet’ (R1), ‘Interesseert [mij] niet zo veel’ (R3), ‘Saai, hoeft niet’ (R17) en ‘Te veel [informatie]’ (R20). Respondent 9 gaf aan dat het journaal kijken voor hem niet nodig was, omdat zijn buurman hem voorzag in de nodige informatie. Respondent 24 gaf aan soms het journaal te kijken: ‘Soms, duidelijk, meer tijdens [het] zappen’. De respondenten die aangaven wel het journaal te kijken, gaven allen aan dit duidelijk te vinden.

Over het bekijken van de persconferenties bleek dat het merendeel van de respondenten (54,2%) hier niet naar kijkt. Redenen hiervoor waren: ‘Veel negatief’ (R3), ‘Weet genoeg’ (R13) en ‘Hoeft niet, duurt te lang’ (R17). Een klein aantal respondenten gaf aan soms de persconferenties te kijken. Van de respondenten die aangaven nooit de persconferenties te bekijken, blijkt dat ze dat in het begin van de coronacrisis wel hebben gedaan. Deze respondenten gaven aan dat ze nu niet meer naar de persconferenties keken, want ‘[je] hoort [het] gewoon van iedereen’ (R9). De respondenten die aangaven wel de persconferenties te bekijken, gaven aan dit vooral te doen omdat ze dan direct op de hoogte waren van het nieuws. Ook vonden zij de persconferenties duidelijk: ‘Soms, voor informatie, wel duidelijk’ (R1). Respondent 4 gaf aan nog nooit de persconferentie te hebben gekeken. Zij onderbouwde dit door te zeggen: ‘Interesseert me vrij weinig’. Ook respondent 19 en 20 gaven aan nooit de persconferenties te hebben gekeken. Respondent 20 onderbouwde dit als volgt, ‘Ook te veel: zoon zegt: supermarkt ja, met mondkapje’ (R4).

Daarnaast blijkt dat 91,7% van de respondenten niet de website van de Rijksoverheid raadpleegt. Redenen hiervoor zijn: ‘Weet het wel’ (R1), ‘Niet nodig’ (R13) en ‘Geen behoefte’ (R17). Respondent 6 gaf aan ‘soms’ op de site te kijken. Op de vraag of zij dit duidelijk vond, antwoordde zij: ‘Ja, maar ook tegenstrijdig, voorbeeld quarantaine regels raar’ (R6). Ook gaf het merendeel van de respondenten (87,5%) aan geen andere websites te gebruiken, en gaven hier dezelfde redenen voor als bij de vorige vraag: ‘Niet nodig’ (R13) en ‘Weet niet’ (R15). Als een respondent had aangegeven op geen enkele website te kijken voor informatie, is gevraagd op welke manier men op de hoogte bleef over de stand van zaken rondom het coronavirus. Hier werden verschillende antwoorden op gegeven: ‘Familie, in winkels’ (R1), ‘Televisie’ (R4), ‘Buurt’ (R9), ‘Mijn zoon zegt dat’ (R13) en ‘Met vrienden chillen, ouders, neven’ (R17). Wat betreft het gebruik van websites, blijkt dus dat het grotendeel van de respondenten geen websites voor informatie over het coronavirus raadplegen. Dit sluit aan bij eerdere studies dat laaggeletterden doorgaans hun informatie over het coronavirus mondeling verkrijgen (Hackhofer et al., 2020). Dit is ook te zien in figuur 3, er zijn meer respondenten die hebben aangegeven het journaal en de persconferenties te kijken (gesproken informatie) en dat er mensen zelf informatie opzoeken via een website.

Daarnaast blijkt dat 54,7% van de respondenten het nieuws in een andere taal volgden. Van deze groep volgende 76,9% het nieuws in het Turks. Respondent 10 gaf aan dat ze de informatie in het Turks duidelijk vond, zij zei daarover het volgende: ‘Ja, als [ik het] niet snap in Nederlands, dan in [het] Turks wel’. Op de vraag wat een verschil en wat een overeenkomst was tussen het Turkse en Nederlandse journaal, antwoordde de respondent alleen: ‘Nederlands [gaat] beetje snel’. Twee respondenten, gaven aan Marokkaans nieuws te volgen. Zij hadden hier dezelfde redenen voor als de mensen die het Turkse journaal keken: ‘Marokkaans is eigen taal’ (R2).

Alle respondenten gaven daarnaast aan dat ze het wel eens hadden over het coronavirus met familie, vrienden en burens. Het blijkt dat de meeste gesprekken over het coronavirus gaan over ‘Wat wel, wat niet mag’ (R1), ‘Of we al iets mogen’ (R6), ‘Maatregelen’ (R7) en ‘Alles wat belangrijk is’ (R9). Alle respondenten gaven tevens aan regelmatig contact te hebben met familie, vrienden en burens, in enkele gevallen zelfs dagelijks. Omdat instanties zoals buurthuizen, bibliotheken en (andere) informatiepunten

doorgaans als sociaal kapitaal gezien worden, is hier ook naar gevraagd. Op de vraag of de respondenten weleens de mensen van het buurthuis of bibliotheek zagen, gaf 21,7% (N = 23, één persoon begreep de vraag niet) aan de medewerkers wel eens te zien. Respondent 3 benoemde dat: 'Ik [ga] zelf niet daarheen, staan op het plein, fijne mensen'. Alle respondenten die aangaven de medewerkers van het buurthuis te zien, gaven aan wel eens informatie te krijgen over het coronavirus te krijgen. Alle respondenten voor wie dit gold, gaven aan de informatie tevens duidelijk te vinden. Redenen waarom mensen de medewerkers van het buurthuis niet zagen of geen informatie van hen kregen, waren: 'Dochter weet alles' (R4), '[Dat is] niet nodig' (R10), 'Weet wel genoeg' (R12) en 'Zie hun gewoon niet' (R30).

Als afsluiting werd de vraag 'Denkt u dat u nog informatie over het coronavirus mist?'. Hier antwoordden alle respondenten 'nee' op. Over het sociaal kapitaal blijkt dat vrijwel alle respondenten wekelijks, dan wel dagelijks, contact hebben met familie, vrienden en de buurt. Zij gaven aan dat ze op deze mensen kunnen rekenen. Een aantal respondenten gaven aan de medewerkers van het buurthuis en de bibliotheek in de buurt wel eens te zien. Geen enkele respondent gaf aan dat ze zelf naar informatie vroegen bij de medewerkers, wel gaven een aantal respondenten aan dat de medewerkers informatie gaven aan hen. Deze respondenten gaven ook aan dat ze de informatie duidelijk vonden. Geen respondent heeft aangegeven informatie te missen.

Uit de straatinterviews is gebleken dat de meeste respondenten vooral gebruik maken van een informatievoorziening waarbij informatie mondeling wordt overgedragen, al dan niet in de moedertaal van de respondenten. Websites worden nauwelijks geraadpleegd. Respondenten die niet het journaal en de persconferenties keken, en daarnaast geen websites raadplegen, blijken voornamelijk op de hoogte te blijven via het sociale netwerk waartoe zij behoren. Opvallend is dat de genoemde regels omtrent het coronavirus overeenkomen met de gebruikte terminologie door de Rijksoverheid, zoals 'anderhalve meter', 'handen wassen', 'mondkapje' en 'thuisblijven'. Dergelijke informatie is waarschijnlijk via het netwerk verkregen, wat betekent dat tenminste één persoon in het netwerk op de hoogte is van de informatie die wordt verstrekt vanuit de Rijksoverheid. Deze observatie past bij wat Deutschmann en Danielson (1960) nieuwsdiffusie noemen. Zij stellen dat een deel van de bevolking belangrijk nieuws tot zich neemt via centrale kanalen, zoals het nieuws of het journaal. De informatie zou zich vervolgens via interpersoonlijke communicatie verspreiden.

5.4 Afsluitende samenvatting

Uit de analyse van de websites is gebleken dat de website van het RIVM en de Rijksoverheid niet toegankelijk zijn voor laaggeletterden. De website van de gemeente Rotterdam is mogelijk wel toegankelijk voor de groep. Uit de interviews met de wijkprofessionals en de straatinterviews is gebleken dat laaggeletterden in de Afrikaanderwijk gezondheidsinformatie via het sociale netwerk verkrijgen. Binnen dit netwerk zijn de familieleden, vrienden en burens de voornaamste mensen van wie informatie wordt verkregen. Wijkprofessionals behoren in sommige gevallen ook tot het sociale netwerk, alleen is gebleken dat laaggeletterden informatie soms niet aannemen van de professionals. Dit werd verklaard door het gegeven dat de laaggeletterden in de wijk 'buitenstaanders' doorgaans niet vertrouwen.

De ontoegankelijkheid van websites van de Rijksoverheid en het RIVM kan ervoor zorgen dat laaggeletterden de gezondheidsinformatie niet kunnen bereiken. De laaggeletterden in de Afrikaanderwijk hebben moeite met de Nederlandse taal en communiceren vaak in hun eigen taal, binnen hun eigen netwerk, bijvoorbeeld over het coronavirus. Mochten laaggeletterden wel informatie vanuit de overheid willen opzoeken, dan is dat zeer waarschijnlijk niet mogelijk door de ontoegankelijkheid van de websites. Hierdoor blijft het sociale netwerk als centrale manier van informatievoorziening waarschijnlijk in standgehouden.

6. Conclusie

Via zowel de analyse van de websites van de Rijksoverheid, het RIVM en de gemeente Rotterdam en de (straat)interviews met de wijkprofessionals en de bezoekers van de Afrikaandermarkt, is inzicht verkregen in het sociaal kapitaal en de informatievoorziening in de wijk. De onderzoeksvraag van dit onderzoek luidt:

‘Wat is de relatie tussen sociaal kapitaal en informatievoorziening over gezondheid ten tijde van de coronacrisis bij laaggeletterden in Rotterdam-Zuid?’

Uit dit onderzoek is gebleken dat het sociale netwerk voor de laaggeletterde bewoners van de Afrikaanderwijk de belangrijkste vorm van informatievoorziening is. Ondanks dat wijkprofessionals hun best doen om de juiste informatie te verspreiden, wordt informatie van de professionals vaak niet aangenomen. Dat de laaggeletterden in deze studie hun informatie verkrijgen uit het netwerk, sluit aan bij de theorie van Hackhofer et al. (2020) dat laaggeletterden hun informatie hoofdzakelijk mondeling verkrijgen.

Het blijkt dat de site van de Rijksoverheid en het RIVM onvoldoende rekening houden met de laaggeletterde gebruiker, terwijl dit wel de centrale websites zijn voor de gezondheidsinformatie. De website van de gemeente Rotterdam houdt mogelijk net voldoende rekening met de laaggeletterde bezoeker. Dat de websites onvoldoende toegankelijk zijn voor een groot deel van Nederland die moeite heeft met lezen en schrijven, versterkt de exclusieve informatievoorziening. Dit kan mogelijk een rol spelen in de manier waarop men aan informatie komt: websites, zoals die van de overheid en het RIVM, zijn voor een laaggeletterd persoon niet te begrijpen. Het valt daardoor ook niet te verwachten dat laaggeletterden de sites zullen gebruiken om informatie op te zoeken. Tezamen met het feit dat de gemeenschappen zeer hecht zijn en binnen deze netwerken informatie wordt gedeeld, kan dit een mogelijke verklaring geven waarom het sociale netwerk zo belangrijk is voor de informatie die men verkrijgt. Dit zegt echter niks over de kwaliteit van het netwerk en de informatie, er blijkt namelijk vaak *fakenews* om te gaan in de netwerken. Dat de ondervraagde mensen in de Afrikaanderwijk veel contact hebben met familie, vrienden en buurtbewoners, maar desondanks een klein sociaal kapitaal hebben, gaat tegen de theorie van Putnam (2000) in. Dit is waarschijnlijk te verklaren doordat Putnam ervanuit gaat dat er altijd wel iemand in het netwerk is waardoor hulp verkregen kan worden. Deze situatie geldt mogelijk niet voor de Afrikaanderwijk, waar veel netwerken bestaan waarin vrijwel niemand over de nodige vaardigheden beschikt.

De verkregen antwoorden over wat de respondenten weten over het coronavirus en de bijbehorende regels zijn deels te koppelen aan de informatie die wordt verspreid vanuit de overheid. Genoemde kernwoorden, zoals ‘ziek’, ‘virus’, ‘koorts’ en ‘hoesten’ komen overeen met de algemene terminologie die wordt gebruikt op de websites van de Rijksoverheid, het RIVM en de gemeente Rotterdam. Ook de regels die men wist te benoemen, komen overeen met de opgestelde regels van de Rijksoverheid: ‘afstand’, ‘anderhalve meter’, ‘ziek dan thuis’, ‘handen wassen’ en ‘mondkapje’. Daarnaast zijn er praktische regels benoemd door de bezoekers van de Afrikaandermarkt, die niet direct worden gecommuniceerd door de overheid, maar waarschijnlijk aansluiten bij de leefwereld van de mensen in de wijk (zoals ‘geen handen geven’). Ondanks dat de laaggeletterden in de Afrikaanderwijk dus niet tot nauwelijks gebruik (kunnen) maken van officiële informatiebronnen én daarnaast beperkt openstaan voor informatie vanuit de wijkprofessionals, blijkt een deel van de ondervraagde bewoners wel op de hoogte te zijn van de nodige informatie.

7. Discussie

In dit hoofdstuk worden kanttekeningen bij het onderzoek gezet en suggesties gedaan voor vervolgonderzoek.

7.1 Kanttekeningen onderzoek

Allereerst vond ik het in het begin van het proces lastig om mijn concepten te concretiseren en te operationaliseren. Ik wist ongeveer wat ik met het thema ‘laaggeletterdheid’ wilde onderzoeken, maar ondervond moeilijkheid in het concretiseren ervan en in het vinden van relevante theorie. Hierdoor ondervond ik in enige mate moeite met het van het onderzoek en de methoden om de onderzoeksvraag te beantwoorden.

Een kanttekening die geplaatst kan worden bij dit onderzoek, is dat de mensen die ik gesproken heb op de Afrikaandermarkt mogelijk niet kunnen worden beschouwd als laaggeletterd. Wegens tijdsdruk en de maatregelen die ten gevolge van de coronacrisis nog steeds golden (zoals de sluiting van bibliotheken en buurthuizen), konden er geen laaggeletterden via deze organisaties verzameld worden. Er wordt wel verwacht dat mensen in de wijk, en die dus ook op de markt komen, moeite hebben met lezen en schrijven. Daarnaast zijn de antwoorden die veel respondenten hebben gegeven ook de verwachte antwoorden van laaggeletterden. In de resultaten zijn alleen de data van de respondenten meegenomen die expliciet aangaven niet te lezen. Het verzamelen van respondenten op de Afrikaanderwijk verliep moeizaam. Een volgende keer zou ik eerder beginnen met het benaderen van stichtingen en/of taalscholen, om via die weg laaggeletterde respondenten te kunnen verzamelen.

Daarnaast was het vooraf de bedoeling dat er met vijf wijkprofessionals gesproken zou worden, maar dit zijn er achteraf maar twee geweest. Ondanks dat de wijkprofessionals veel inzicht in de wijk en de bewoners ervan hebben gegeven, hadden meer interviews de data rijker gemaakt. Dit had tevens ervoor kunnen zorgen dat ik op een andere manier in contact had kunnen komen met laaggeletterden. Dit had ook kunnen worden verholpen door het eerder benaderen van mogelijk respondenten.

Een andere kanttekening die moet worden geplaatst, is dat veel respondenten van de straatinterviews moeite hadden met het formuleren van antwoorden. Taal bleek een struikelpunt te zijn. Zelfs als mensen het doel van interview begrepen en openstonden voor een interview, hadden sommige respondenten moeite met het reflecteren op hun manier van informatievergarig. Of men daar überhaupt moeite mee heeft of dat dat wellicht extra werd bemoeilijkt door de taal, is niet duidelijk. Dat sommige mensen niet wisten hoe zij aan informatie kwamen, betekent niet dat zij niet aan informatie komen. Ook is het een aantal keer voorgekomen dat de respondent redelijk vaag antwoord gaf, waardoor ik vervolgens om verduidelijk heb gevraagd in de trant van: ‘Bedoelt u dat u het niet nodig vindt?’. Vaak stemde de respondent dan in. Ondanks dat ik denk dat ik de respondent in de meeste gevallen redelijk heb begrepen, bestaat de kans dat ze wellicht iets anders bedoelden. Het doorvragen leidden dus niet altijd tot verduidelijking. Hierdoor vereisen de resultaten enige nuance. Tevens zijn er ook respondenten geweest die aangaven dat ze het journaal keken, de persconferenties volgden en dachten zeer op de hoogte te zijn van de regels. Van laaggeletterden is doorgaans bekend dat men hun laaggeletterdheid verhoud. Ook de medewerker van het buurthuis zei dat mensen vaak menen genoeg te weten, terwijl dat mogelijk een verhulling van hun laaggeletterdheid kan zijn. Het kan dus zo zijn dat meerdere respondenten die ik heb gesproken geen betrouwbare antwoorden hebben gegeven.

De laatste kanttekening is dat er in het straatinterview gevraagd is of men vaak contact had met familie, vrienden en burens. Ondanks het doel was men te bevragen over hun sociaal kapitaal, is het meten van sociaal kapitaal niet eenvoudig. Er is daarom gekozen om voor deze manier van operationaliseren aan de hand van de theorie van Custers en Engbersen (2019).

Achteraf gezien is er mogelijk meer gevraagd naar het sociale netwerk van mensen, en niet zo zeer het kapitaal.

7.2 Suggesties voor vervolgonderzoek

Aansluitend op de bovenstaande kanttekeningen, zijn ook een aantal suggesties voor vervolgonderzoek te benoemen. Allereerst zou eenzelfde soort onderzoek uitgevoerd kunnen worden door iemand die dezelfde taal spreekt als de respondenten en/of iemand die in nauw contact staat met de buurtbewoners. Omdat veel bewoners van de Afrikaanderwijk een cultuur hebben waarbij de overheid minder wordt vertrouwd, is het mogelijk dat er meer inhoudelijke data kan worden verzameld als de onderzoeker dezelfde taal spreekt.

Van tevoren had ik bedacht dat de coronacrisis een wellicht lastige situatie had kunnen zijn voor de laaggeletterden in de Afrikaanderwijk: sociaal contact is ingeperkt en informatie wordt vaak schriftelijk aangeboden. Achteraf blijkt dat men waarschijnlijk geen grote behoefte heeft aan informatie, alleen aan praktische informatie en dat informatie in sommige gevallen niet eens wordt aangenomen. Vervolgonderzoek zou zich kunnen richten op hoe men het best informatie kan overbrengen aan laaggeletterden. De focus van dergelijk onderzoek ligt dan niet op of laaggeletterden informatie begrijpen, maar of ze deze ook aannemen en welke factoren hier mogelijk een rol in spelen.

Literatuur

- Al-Fedaghi, S. (2012). A conceptual foundation for the Shannon-Weaver model of communication. *International journal of soft computing*, 7(1), 12-19.
- Algemene Rekenkamer. (2016, april). *Aanpak van laaggeletterdheid*. Geraadpleegd van https://www.rekenkamer.nl/binaries/rekenkamer/documenten/rapporten/2016/04/20/aa-npak-van-laaggeletterdheid/Rapport_Aanpak_laaggeletterdheid.pdf
- Alliantie gezondheid en geletterdheid. (2018, december). *Taal is van levensbelang*. Stichting Lezen & Schrijven. Geraadpleegd van https://www.allesisgezondheid.nl/wp-content/uploads/2018/12/Alliantie_Taal_is_van_levensbelang_HR.pdf
- Baarda, D. B., Goede, M. P. M., & Meer-Middelburg, A. G. E. (2007). *Basisboek interviewen. Handleiding voor het voorbereiden en afnemen van interviews*. Wolters-Noordhoff.
- Baay, P., Buisman, M., & Houtkoop, W. (2015, mei). *Laaggeletterden: achterblijvers in de digitale wereld? Vaardigheden van burgers en aanpassingen door overheden*. Stichting Lezen & Schrijven. <https://ecbo.nl/wp-content/uploads/sites/3/2015-05-Laaggeletterden-achterblijvers-in-de-digitale-wereld-2.pdf>
- Berelson, B. (1959). The state of communication research. *Public opinion quarterly*, 23(1), 1-2.
- Blokland, T. (2002). Stand van zaken. Waarom de populariteit van Putnam zorgwekkend is. Een bespreking van Robert Putnams benadering van sociaal kapitaal. *Beleid en Maatschappij*, 29(2), 101-109.
- Boeije, H. (2016). *Analyseren in kwalitatief onderzoek*. Boom Lemma.
- Bonjour, S. (2014). *Grens En Gezin: Beleidsvorming Inzake Gezinsmigratie in Nederland, 1955–2005*. Amsterdam University Press.
- Bourdieu, P. (2011). The forms of capital. (1986). *Cultural theory: An anthology*, 1, 81-93.
- Buisman, M., Allen, J., & Fouarge, D. (2013). PIAAC: Kernvaardigheden voor werk en leven. *Journal of Health Economics*, 31(3), 490-501.
- Cadat -Lampe, M., Engbersen, R., Jansen, J., van de Kamp, J., Repetur, L., & Talma, M. (2020, maart). *Wij in de wijk. Werken aan sociale samenhang in buurten en wijken*. Movisie. Geraadpleegd van <https://www.movisie.nl/sites/movisie.nl/files/2020-03/Wij-in-de-wijk.pdf>
- Christoffels, I., Baay, P., Bijlsma, I., & Levels, M. (2016, mei). *Over de relatie tussen laaggeletterdheid en armoede*. Stichting Lezen & Schrijven. https://www.lezenenschrijven.nl/sites/default/files/2020-08/WEB_SLS_Rapport_Armoede.pdf
- CINOP. (2006, juli). *Duurzaam leren en maatschappelijke participatie*. Geraadpleegd van <https://edepot.wur.nl/117294>

- CINOP Advies, Etil, Kohnstamm Instituut, & ROA. (2015). *LAAGGELETTERDHEID IN ROTTERDAM*. Gemeente Rotterdam. Geraadpleegd van <https://archieff12.archiefweb.eu/archives/archiefweb/20200913093740/https://www.rotterdam.nl/wonen-leven/onderzoek-laaggeletterdheid/laaggeletterdheid-gemeente-Rotterdam.pdf>
- Cremers, A., & Schendel, J. (2017). Inclusief iedereen: ondersteunende technologie voor mensen met een cognitieve beperking bij digitaal zakendoen met de overheid. Geraadpleegd van <https://kennisopenbaarbestuur.nl/media/254918/inclusief-iedereen.pdf>
- Custers, G., & Engbersen, G. (2019). Bourdieu in de buurt: Sociale klassendebat en de klassenstructuur van Rotterdam. *Sociologie*, 15(02), 117–147. <https://doi.org/10.5117/SOC2019.2.001.CUST>
- De Beckker, K., Smits, I., Maldonado, J. E., Vermeersch, L., & De Witte, K. (2020). *Onderzoek naar de financiële geletterdheidscompetenties van mensen in armoede*. KU Leuven. Geraadpleegd van https://www.researchgate.net/profile/Kenneth-De-Beckker/publication/344201478_Onderzoek_naar_de_financiële_geletterdheidscompetenties_van_mensen_in_armoede/links/5f5b341692851c07895d54c1/Onderzoek-naar-de-financiële-geletterdheidscompetenties-van-mensen-in-armoede.pdf
- Den Ouden, H. & Doorschot, M. (2010). Overheidscommunicatie afstemmen op jongeren: experimentele evaluatie van een aansporing om te gaan stemmen. *Tijdschrift voor Taalbeheersing* 32(3), 242-257.
- Deutschmann, P. J., & Danielson, W. A. (1960). Diffusion of knowledge of the major news story. *Journalism quarterly*, 37(3), 345-355.
- Engbersen, G. (2002). Sociaal kapitaal. *Open deuren*, 137.
- Gemeente Amersfoort, Gemeente Baarn, Gemeente Bunschoten, Gemeente Leusden, Gemeente Nijkerk, Gemeente Soest, & Gemeente Woudenberg. (2018, augustus). *Regionaal Programma volwassenen Educatie 2019*. https://www.google.nl/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&ved=2ahUKEwjn-7KY_7nxAhXF-aQKHSB7DQAQFjADegQIBxAD&url=https%3A%2F%2Fwww.amersfoort.nl%2Fweb%2Ffile%3Fuuid%3D49618dd0-890b-4b12-8612-048760feff84%26owner%3Da46adc0b-3fdf-46de-afba-c1e346680c1%26contentid%3D7486&usg=AOvVaw2SA07pdw7LbR6zvjI2VL-z
- Gemeente Rotterdam. (2019, maart). *De Taalspiraal. Beleidskader Taal in Rotterdam 2019 - 2022*. Geraadpleegd van https://vng.nl/sites/default/files/Sociaal_Domein/2019/Beleidskader-taal-Rdam.pdf
- Gemeente Rotterdam & Erasmus Universiteit Rotterdam. (2020, april). *De bedreigde stad. De maatschappelijke impact van COVID-19 op Rotterdam*. Kenniswerkplaats Leefbare Wijken. Geraadpleegd van <https://www.eur.nl/media/2020-04-rapportdebedreigde-stad>

- Hackhofer, P., Jobse, R., Nanninga, B., & Roodhuyzen, G. (2020, december). *How to create a healthy environment for the residents of Afrikaanderwijk? Advisory rapport Lymbic*. Hogeschool Rotterdam. Geraadpleegd van <https://www.emiopzuid.nl/wp-content/uploads/2021/01/How-to-create-a-healthy-environment-in-Afrikaanderwijk.pdf>
- Hammink, K., & Kohlen, P. (1977). *Analfabetisme in Nederland*. Instituut Andragogische en Pedagogische Wetenschappen.
- Houtkoop, W., & Kenniscentrum, M. G. (2001). *De mensen op niveau 1*. Kenniscentrum Goote.
- Ihlen, Ø. (2005). The power of social capital: Adapting Bourdieu to the study of public relations. *Public Relations Review*, 31(4), 492-496.
- Karreman, J., & van Enschoot, R. (2013). *Tekstanalyse: Methoden en toepassingen* (3e ed.). Koninklijke Van Gorcum
- Keizer, M. (2018). *Lezen ≠ Begrijpen: onderzoek naar leesvaardigheid onder mensen met financiële problemen*. Rijksuniversiteit Groningen.
- Knottnerus, B., Heijmans, M., & Rademakers, J. (2021, januari). *Inclusieve coronapreventie: uitdagingen van mensen met beperkte gezondheidsvaardigheden bij informatie en maatregelen in het kader van COVID-19*. Nivel. <https://www.nivel.nl/sites/default/files/bestanden/1003974.pdf>
- Lasswell, H. D. (1948). The structure and function of communication in society. *The communication of ideas*, 37(1), 136-139.
- Lindhout, P. (2009). *Taalproblemen bij BRZO- en ARIE-bedrijven, een onderschat gevaar?* Enschede: Gildeprint.
- Looijen, M. (2004). *Beheer van informatiesystemen*. TenHagenStam.
- Ministerie van Algemene Zaken. (2018, 5 februari). *3 tips voor betere communicatie met laaggeletterden*. Longreads | CommunicatieRijk. <https://www.communicatierijk.nl/actueel/longread/weblogberichten/2017/3-tips-voor-betere-communicatie-met-laaggeletterden>
- Ministerie van Algemene Zaken. (2020, december 1). *Maart 2020: Maatregelen tegen verspreiding coronavirus, intelligente lockdown*. Coronavirus tijdlijn | Rijksoverheid.nl. <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/coronavirus-tijdlijn/maart-2020-maatregelen-tegen-verspreiding-coronavirus>
- Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschappen (1996). *Wet educatie en beroepsonderwijs (WEB)*. Geraadpleegd van [wetten.nl - Regeling - Wet educatie en beroepsonderwijs BES - BWBR0028395 \(overheid.nl\)](https://wetten.nl/Regeling/Wet%20educatie%20en%20beroepsonderwijs%20BES%20-%20BWBR0028395%20(overheid.nl))
- Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschappen (2011). *Geletterdheid in Nederland. Actieplan laaggeletterdheid 2012-2015*. Tweede Kamer, vergaderjaar 2010-2011. Bijlage bij Kamerstuk 28 760, nr. 22.

- Murray, T. S., Kirsch, I. S., & Jenkins, L. (1998). *Adult literacy in OECD countries: Technical report on the first International Adult Literacy Survey*. US Department of Education.
- NPRZ. (z.d.). *Over NPRZ*. Nationaal Programma Rotterdam Zuid. Geraadpleegd op 3 april 2021, van <https://www.nprz.nl/over-nprz/nprz/over-ons>
- Onrust, M. G., Verhagen, A., & Doeve, R. E. (1993). *Formuleren*. Bohn Stafleu Van Loghum.
- Oosterberg, E., Bakx, J., van Bommel, H., & Elbrink, S. (2012). Visueel voorlichtingsmateriaal voor laaggeletterden. *Tijdschrift voor praktijkondersteuning*, 7(6), 150-154.
- Pharos. (2020, april). *Toegankelijke patiëntomgevingen. Inzichten uit een actiebegeleidend onderzoek*. Pharos. https://www.pharos.nl/wp-content/uploads/2020/05/Onderzoek-Toegankelijke-Patientomgeving_-Pharos_ehealth4all_mei-2020.pdf
- Plochg, T., & Van Zwieten, M. C. B. (2007). Kwalitatief onderzoek. *Handboek gezondheidszorgonderzoek*, 77-93.
- Programmabureau NPRZ. (2019, januari). *Uitvoeringsplan 2019 - 2022*. Geraadpleegd van <https://nprz.nl/media/290/download/NPRZ%20uitvoeringsprogramma%202019-2022%20a.pdf?v=1>
- Projectgroep Probiblio. (2019, april). *Maatschappelijke opgaven in relatie tot het bibliotheeknetwerk in Zuid-Holland. Thema publicatie laaggeletterdheid*. Probiblio. Geraadpleegd van <https://www.probiblio.nl/uploads/2019%20Bestanden/Themarapportages%20maatschappelijke%20impact%20ZH/Themapublicatie%20Laaggeletterdheid%20Zuid-Holland%20Probiblio%202018.pdf>
- Putnam, R. (1993). The prosperous community: Social capital and public life. *The american prospect*, 13(4). <http://www.prospect.org/print/vol/13>
- Putnam, R. (2000). Bowling alone: America's declining social capital. *Culture and politics*, 223-234.
- RIVM. (2020, november). *Stand van zaken e-health in 2020*. RIVM. Geraadpleegd van https://www.rivm.nl/sites/default/files/2020-12/Stand_van_zaken_e-health_in_2020_TG_bev.pdf
- RIVM. (2021, 7 april). *De ziekte COVID-19*. RIVM. Geraadpleegd van <https://www.rivm.nl/coronavirus-covid-19/ziekte>
- ROA. (2016). *Regionale spreiding van geletterdheid*. Maastricht: Researchcentrum voor Onderwijs en Arbeidsmarkt.

- RTL Nieuws. (2020, 23 april). “*Persconferentie Rutte te moeilijk voor laaggeletterden*”. <https://www.rtlnieuws.nl/editie/artikel/5100711/persconferentie-rutte-moeilijk-laaggeletterden-stichting-lezen-schrijven>
- Stichting Lezen & Schrijven. (2018, september). *Feiten en Cijfers Laaggeletterdheid. De invloed van lage basisvaardigheden op deelname aan de maatschappij*. Geraadpleegd van https://www.lezenenschrijven.nl/sites/default/files/2020-08/2018_SLS_Literatuurstudie_FeitenCijfers_interactief_DEF.pdf
- Tichenor, P. J., Donohue, G. A., & Olien, C. N. (1970). Mass media flow and differential growth in knowledge. *Public opinion quarterly*, 34(2), 159-170.
- Tubbing, M. & Matthijsse, W. (2018, december). *Het recht op leren: Ook voor NT1'ers? 40 jaar bestrijding van laaggeletterdheid*. Stichting Lezen & Schrijven. Geraadpleegd van [Het recht op leren - ook voor NT1-ers.pdf \(lezenenschrijven.nl\)](https://www.lezenenschrijven.nl/sites/default/files/2018-12/Het_recht_op_leren_-_ook_voor_NT1-ers.pdf)
- Twickler, M., Hoogstraaten, E., Reuwer, A., Singels, L., Stronks, K., & Essink-Bot, M. (2009). Laaggeletterdheid en beperkte gezondheidsvaardigheden vragen om een antwoord in de zorg. *Nederlands Tijdschrift Geneeskunde*, 153(A250), 1–6. <http://academyinc.nl/wp-content/uploads/2014/08/laag.pdf>
- Van der Heide, I., & Rademakers, J. (2015). *Laaggeletterdheid en gezondheid. Stand van zaken*. Utrecht: Nivel.
- Van der Spek, E. (2011). *Schrijven voor lezers. Doelgericht schrijven van zakelijke teksten*. Den Haag: Sdu Uitgevers.
- Van Loenen, T., Denктаş, S., Merkelbach, I., & van den Muijsenbergh, M. (2020, juli). *Corona gedragsmaatregelen*. Pharos. <https://www.pharos.nl/wp-content/uploads/2020/07/Corona-gedragsmaatregelen-onderzoek-Pharos-Erasmus-2020.pdf>
- Verhoeven, N. (2007). *Wat is onderzoek? Praktijkboek methoden en technieken*. Boom Uitgevers Amsterdam.
- Verkooijen, N., & Wildenbos, J. (2020, 27 mei). *Nu is het juiste moment om laaggeletterden te helpen met hun taalvaardigheid*. Sociale Vraagstukken. Geraadpleegd van <https://www.socialevraagstukken.nl/nu-is-het-juiste-moment-om-laaggeletterden-te-helpen-met-hun-taalvaardigheid/>
- Vyncke, V., Willems, S., Buffel, T., Verté, D., & Peersman, W. (2010). Sociaal kapitaal en gezondheid. *Welzijnsgids (Mechelen)*, (78), 47-64.
- Wildenbos, J. (2020, 7 mei). *Laaggeletterden in corona-tijd — nu zaaien om later te oogsten*. Lost Lemon. Geraadpleegd van <https://www.lostlemon.nl/blog-jenny-wildenbos-laaggeletterden-corona-tijd-%E2%94%80-nu-zaaien-om-later-te-oogsten>
- Zwaan, R. A. (1993). *Aspects of literary comprehension: A cognitive approach*. John Benjamins Publishing.

Bijlage

Bijlage 1. Topic- en vragenlijst wijkprofessionals

Introductie	<p><i>Int. PARAFRASEER:</i> Van tevoren wil ik u alvast zeer hartelijk bedanken dat u wilt meewerken aan mijn onderzoek. Mijn onderzoek gaat over laaggeletterdheid in Rotterdam-Zuid, met name in de Afrikaanderwijk. Uit onderzoek van de gemeente Rotterdam blijkt dat zo'n 33% van de inwoners in deze wijk als laaggeletterd beschouwd kan worden. Het doel van het onderzoek is om inzicht te verkrijgen in de sociale netwerken van laaggeletterden in de wijk. Ik onderzoek ook de informatievoorziening aan laaggeletterden tijdens de coronacrisis, of zij informatie over het coronavirus hebben gekregen en zo ja, hoe zij die informatie hebben verkregen. Zoals in de mail is aangegeven, zal het gesprek maximaal zo'n 30 minuten duren. Geeft u toestemming dat het gesprek mag worden opgenomen? De gegevens zullen geanonimiseerd worden en opnamemateriaal zal na verwerking worden verwijderd. Weet dat u te allen tijde kan stoppen met het interview zonder dat u daarvoor een reden hoeft te geven. Heeft u vragen?</p> <p><i>Int. PARAFRASEER:</i> In dit interview zal de term 'laaggeletterden' nog vaker voorkomen. Ik ben vooral benieuwd naar de laaggeletterden in de Afrikaanderwijk en die u tegenkomt. U mag u dus baseren op de mensen die tegenkomt of wat u heeft meegemaakt met laaggeletterden in deze wijk.</p> <ul style="list-style-type: none">- Kunt u kort iets vertellen over wat uw werk omvat?- Kunt u kort iets vertellen over de Afrikaanderwijk?
Laaggeletterdheid	<p><i>Int. PARAFRASEER:</i> Mijn onderzoek gaat over laaggeletterdheid in Rotterdam-Zuid, en specifiek de Afrikaanderwijk.</p> <ul style="list-style-type: none">- Bent u bekend met het begrip laaggeletterdheid?- Zo ja: Wat verstaat u onder laaggeletterdheid?- Zo nee, wat is daarvan de reden?- Merkt u tijdens uw werk dat u te maken heeft met laaggeletterden?- Zo ja; kunt u hiervan een voorbeeld van geven? Heeft u te maken met mensen die op een basaal niveau kunnen lezen en schrijven?- Zo ja, hoe gaat u hiermee om?- Komen deze mensen ervoor uit dat ze moeite hebben met lezen en schrijven?- Zo nee, hoe herkent u iemand die laaggeletterd is?

<p>Problemen</p> <p>Contact met wijkteam/hulpverlener</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Komen deze mensen uit de Afrikaanderwijk of uit andere delen van Rotterdam? - Kunt u iets vertellen over de laaggeletterden die naar u toekomen? - Wanneer komen zij naar u toe? Kunt u daar een voorbeeld van geven? - Komen zij met problemen naar u toe? - Wat zijn problemen waar zij mee te maken hebben? Kunt u daar een voorbeeld van geven? - Als zij naar u toekomen, komen zij dan uit zichzelf naar u toe? Komen zij alleen of met anderen? - Zijn er plekken waar van u weet dat laaggeletterden met problemen naar toe kunnen gaan? Zo ja, welke? Zo nee, wat reageert u op een vraag? - Bestaat er een netwerk in deze wijk met verschillende professionals, die hulp bieden aan laaggeletterden? Zo ja, welk netwerk? Zo nee, hoe worden laaggeletterden geholpen?
<p>Diverse groepen</p> <p>Onbereikbare groepen</p>	<p><i>Int. PARAFRASEER:</i> Er wordt vaak gesproken over de ‘laaggeletterden’, ondanks dat dit geen duidelijk afgebakende groep is.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Zijn er verschillende groepen, onder ‘laaggeletterden’, die u kunt onderscheiden in uw werk? - Kunt u die groepen typeren? - Welke mensen of groepen treft u het meest? - Denkt u dat u alle groepen tegenkomt in uw werk? - Zijn er ook mensen die u niet tegenkomt in uw werk? - Zo ja, wie zijn dat? Waardoor denkt u dat dat komt? - Kunt u dat uitleggen?
<p>Ervaringen coronacrisis</p> <p>Hulpbehoefte</p>	<p><i>Int. PARAFRASEER:</i> In het begin heb ik benoemd dat ik ook onderzoek doe naar informatievoorziening aan laaggeletterden tijdens de coronacrisis.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Wat merkt u van het coronavirus in de wijk? - Kunt u daar voorbeelden bij geven? - Zijn de vragen en/of problemen van de mensen volgens u veranderd, sinds het coronavirus in Nederland is? - Kunt u daar een voorbeeld van geven? - Hoe komt dat volgens u? - Komen er sinds de uitbraak van het virus ook andere (groepen) mensen naar u toe?

<p>Sociaal kapitaal</p>	<p><i>Int. PARAFRASEER:</i> Ik doe onderzoek naar de sociale relaties en netwerken van laaggeletterde mensen. Dat zijn netwerken waar mensen toegang tot hebben, zoals familie en vrienden, maar ook hulpverleners, buurthuizen en dergelijke.</p>
<p>Sociaal netwerk</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Als mensen die moeite hebben met lezen en schrijven bij u langskomen, komen zij dan alleen of zijn er anderen bij? (Bijvoorbeeld om te vertalen of voor steun?) - Kunt u daar een voorbeeld van geven? - De mensen met wie u te maken heeft, hebben zij over het algemeen een groot of klein sociaal netwerk? - Hoe bepaalt u of mensen een groot/klein sociaal netwerk hebben? - Zijn er volgens u afgaande op uw werkervaring verschillen tussen mensen met een klein en groot sociaal netwerk?
<p>Informatiebehoefte</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Zo ja, kunt u dat uitleggen? - Zegt dat verschil in de grootte van het netwerk ook iets over de problemen of behoeftes die mensen hebben? - Kunt u dat toelichten? - Hebben de mensen die bij u komen behoefte aan informatie? - Aan wat voor informatie hebben zij behoefte? - Kunt u dat toelichten?
<p>Bronnen</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Vragen zij zelf naar die informatie? Kunt u daar een voorbeeld van geven? - De informatie die u geeft, waar haalt u dat vandaan?
<p>Informatievoorziening</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Zijn er bepaalde sites o.i.d. waar u gebruik van maakt om informatie op een eenvoudige manier over te dragen? (Denk aan regels in eenvoudige taal van rijksoverheid/ Steffie/ voorlichtingsmateriaal van stichting Pharos) - Is voor die informatie nog een vertaalslag nodig, zodat het beter aansluit bij de mensen die u tegenkomt? - Merkt u of de informatie wordt begrepen? - Zo ja/nee: Kunt u daar een voorbeeld van geven? - Denkt u dat het buurthuis een belangrijke plek is waar laaggeletterden hun informatie verkrijgen? - Kunt u dat toelichten? <p><i>Int. PARAFRASEER:</i> Omdat ik graag ook de stem van laaggeletterden zelf in mijn onderzoek wil meenemen, ben ik benieuwd of u denkt dat er laaggeletterden in de wijk open zouden staan om hierover te praten. Zo ben ik bijvoorbeeld benieuwd hoe zij hun informatie over het</p>

coronavirus verkrijgen tijdens de coronacrisis, hoe zij deze informatie hebben gekregen, en wat ze met die informatie doen.

- Denkt u dat zij open zouden staan om hier kort over te praten? Zo ja; waar zou ik hun op een informele manier kunnen ontmoeten?
- *De gegevens uit het gesprek worden zo ver mogelijk geanonimiseerd. Mag ik u omschrijven als een medewerker van het buurthuis in de Afrikaanderwijk?*
- Zijn er nog punten die we nog niet besproken hebben of wilt u nog iets aanvullen?

Int. PARAFRASEER: Ik wil u heel hartelijk bedanken voor uw medewerking. Heeft u nog vragen over onderwerpen die u graag zou bespreken? Als ik mijn onderzoek heb afgerond, wilt u dan een overzicht van de resultaten ontvangen? Zo ja, zal ik dat via de mail met u delen? Daarnaast kunt u mij altijd bereiken als u nog vragen heeft, op gesprekspunten wilt terugkomen of als u niet meer wilt dat uw antwoorden in mijn onderzoek worden gebruikt.

Bijlage 2. Topic- en vragenlijst laaggeletterde respondent

<p>Informatievoorziening</p> <p>Bronnen</p> <p>Sociaal kapitaal/informatievoorziening</p> <p>Sociaal kapitaal</p> <p>Informatievoorziening</p> <p>Sociaal kapitaal</p>	<p>Zou ik u als student enkele vragen mogen stellen? Ik doe onderzoek naar de informatie over het coronavirus. Ik ben benieuwd naar uw ervaringen.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Weet u van het coronavirus? Zo ja, wat weet u hiervan? Zo nee, hoe komt dat? - Weet u wat de coronaregels zijn? - Heeft u voldoende informatie over de coronaregels? - Kijkt u wel eens naar het journaal? Welk journaal kijkt u? Zo ja; vindt u de informatie duidelijk? Zo nee; waarom niet? - Kijkt u de persconferenties over het coronavirus? Zo ja; vindt u de persconferenties over het coronavirus duidelijk? Waarom wel/niet? Zo nee: waarom niet? Heeft u ooit wel eens naar de persconferentie over het coronavirus gekeken? Vond u dat toen duidelijk? - Kijkt u wel eens op de website van de overheid voor informatie over het coronavirus? Zo ja; kunt u informatie vinden over het virus? Vindt u die informatie die u vond duidelijk? Zo nee; waarom niet? - Kijkt op een andere website voor informatie over het coronavirus? Zo ja, waarom wel? Zo nee, waarom niet? <p>(Als men zelf niets opzoekt/bekijkt maar wel denkt op de hoogte te zijn: Hoe blijft u op de hoogte over de stand van zaken bij het coronavirus? Heeft u daar een voorbeeld van?)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Krijgt u wel eens informatie over het coronavirus van uw familie, vrienden of burens over corona? Zo ja: waar gaat dat dan vooral over? - Zo ja: (Parafraseer naar situatie:) Heeft u vaak contact met <i>de mensen</i> die u de informatie geven?
--	--

	<ul style="list-style-type: none"> - Heeft u vaak contact met familie? - Heeft u vaak contact met vrienden of buren? - Zijn er mensen die voor u klaar staan? Zo ja, wie zijn dat? - Zo nee, wat doet u dan als u hulp nodig heeft? - Kijkt u naar het nieuws in een andere taal op de televisie? Zo ja, welk nieuws? Zo neem, waarom niet? - Krijgt u informatie over het coronavirus via het nieuws in een andere taal? Zo ja; vindt u de informatie die u dan krijgt duidelijk? Wat is het verschil met nieuws over het coronavirus in het Nederlands? Zijn er ook overeenkomsten? - Gaat u wel eens naar het buurthuis of de bibliotheek voor informatie, bijvoorbeeld over het coronavirus? Zo ja: worden daar de regels als het gaat om het coronavirus uitgelegd? Wat vindt u van de uitleg? Zo nee: waarom niet? - Denkt u dat u nog informatie over het coronavirus mist? <p>Dit waren mijn vragen. Zou u nog iets willen zeggen over het interview of wat er besproken is?</p>
--	--

Bijlage 3. Schriftelijke enquête

Zou ik u als student enkele vragen mogen stellen? Ik doe onderzoek naar de informatie over het coronavirus. Ik ben benieuwd naar uw ervaringen.

Weet u van het coronavirus? Ja / nee

- Wat weet u hiervan?

.....
.....

Weet u wat de coronaregels zijn? Ja / nee

-

Heeft u voldoende informatie over de coronaregels? Ja / nee

-

Kijkt u wel eens naar het journaal? Ja / nee

- Ja: Welk journaal kijkt u? Duidelijk? / Geen journaal; waarom niet?

.....
.....
.....

Kijkt u de persconferenties over het coronavirus? Ja / nee

- Waarom wel of niet? Duidelijk?

.....
.....
.....

- Heeft u ooit wel eens naar de persconferentie over het coronavirus gekeken? Vond u dat toen duidelijk? Ja / nee

.....
.....

Kijkt u wel eens op de website van de overheid voor informatie over het coronavirus? Ja / nee

- Ja; kunt u informatie vinden over het virus? Vindt u die informatie die u vond duidelijk? / Zo nee: waarom niet?

.....
.....

Kijkt op een andere website voor informatie over het coronavirus? Ja / nee

- Waarom wel niet? / zo ja: welke site?

.....
.....

Indien men zelf niets opzoekt/bekijkt maar wel denkt op de hoogte te zijn:

Hoe blijft u op de hoogte over de stand van zaken bij het coronavirus? Voorbeeld?

.....
.....

Krijgt u wel eens informatie over het coronavirus van uw familie, vrienden of burens over corona? Ja / nee

- Ja: waar gaat dat dan vooral over?
.....
.....
- Zo ja: Heeft u vaak contact met *de mensen* die u de informatie geven?
.....
.....

Heeft u vaak contact met familie? Ja / nee

Heeft u vaak contact met vrienden of burens? Ja / nee

Zijn er mensen die voor u klaar staan?

- Zo ja, wie zijn dat?
.....
.....
- Zo nee, wat doet u dan als u hulp nodig heeft?
.....
.....

Kijkt u naar het nieuws in een andere taal op de televisie? Ja / nee

- Welk nieuws(zender)? / Waarom niet?
.....
.....

Krijgt u informatie over het coronavirus via het nieuws in een *andere* taal? Ja / nee

- Zo ja; vindt u de informatie die u dan krijgt duidelijk? / Waarom niet?
.....
.....
- Verschil / overeenkomst:
.....
.....

Gaat u wel eens naar het buurthuis of de bibliotheek voor informatie, bijvoorbeeld over het coronavirus? Ja / nee

- Zo ja: worden daar de regels als het gaat om het coronavirus uitgelegd? Wat vindt u van de uitleg? / Zo nee; waarom niet?
.....
.....
.....

Denkt u dat u nog informatie over het coronavirus mist?

Bijlage 4. Codeboom interviews wijkprofessionals

Laaggeletterdheid

- Laaggeletterdheid in de Afrikaanderwijk
 - Groepen in de Afrikaanderwijk
- Schaamte
- Problemen
 - Taal
 - Digitalisering

Netwerk

- Hulpnetwerk in de wijk
- Sociaal netwerk laaggeletterden

Coronacrisis

- Gevolgen voor laaggeletterden
- Informatievoorziening tijdens de coronacrisis

Informatie

- Informatievoorziening vanuit de wijkprofessionals
- Informatiebehoefte laaggeletterden
- Informatiebronnen laaggeletterden