

“

Brieven maak ik
gewoon niet open.
Die begrijp ik toch niet.

WOUTER GROEN 43 JAAR

Foto Henri Verhoef

Regina Dories werkt bij Sociaal Werk De Schans in Leek en omstreken. Als buurtwerker komt zij regelmatig over de vloer bij mensen die moeite hebben met lezen, schrijven en digitale vaardigheden. Haar aanpak is vooral praktisch. Ze neemt het probleem van laaggeletterdheid niet zelf op haar bordje. Ze maakt het bespreekbaar en zoekt uit hoe de cliënt verder kan worden geholpen.

Laatst kwam bijvoorbeeld meneer Groen binnen tijdens het inloopspreekuur. Hij moest dingen regelen omdat zijn moeder naar een verzorgingstehuis ging. Omdat onduidelijk was wat er precies moest worden geregeld, maakte Regina een afspraak bij hem thuis.

HET VERHAAL VAN MENEER GROEN

Meneer Groen heeft allerlei papieren klaargelegd. Het blijkt te gaan om het stopzetten van de huurtoeslag, het inleveren van de sleutel en nog een paar zaken.

Meneer Groen, 43 jaar oud, kan best zelf de sleutel inleveren, maar zegt dat hij internet erg lastig vindt. Hij woont voor het eerst op zichzelf. Zijn ouders deden altijd alles voor hem. Regina helpt hem met alle telefoontjes en zaken die moeten worden geregeld. Klaar, denkt ze!

Maar dan ziet ze een stapel ongeopende post liggen. Meneer Groen blijkt er tegenop te zien om die te bekijken. Regina neemt de post met hem door, met extra aandacht voor een brief van de belastingdienst. Weet meneer Groen dat hij aangifte moet doen? Hoe moet dat, vraagt hij. Hij is gewend dat zijn moeder dat voor hem deed. En trouwens, hij moet ook kunnen inloggen op zijn bankrekening, en weet niet hoe.

UITLEGGEN EN DOORVERWIJZEN

Regina meldt meneer Groen aan bij het belastingspreekuur van de bibliotheek, zodat zijn belastingaangifte wordt ingevuld.

Ze vertelt hem dat het Taalhuis cursussen heeft over digitale vaardigheden. Regina gaat samen met hem naar het intakegesprek bij het Taalhuis. Meneer Groen krijgt een vrijwilliger toegewezen en kan starten met de digitale training. Ook regelt Regina dat hij hulp krijgt van een vrijwilliger van Humanitas om zijn administratie op orde te krijgen, toeslagen aan te vragen en een budgetplan op te stellen.

In een laatste gesprek met meneer Groen sluit Regina de casus af. Er is voldoende hulp voor hem en hij is er heel blij mee.

GELIJKWAARDIGHEID, VERTROUWEN EN VOORZICHTIGHEID

Regina heeft 3 tips voor zorgprofessionals. “Doe niet alsof je meer bent dan de ander. Vermijd vakjargon,” zegt ze, “Leer mensen eerst een beetje kennen. Doe daar moeite voor. En neem een omweg. Dat ongemak hoeft helemaal niet. Meneer Groen liet ik zelf een brief lezen. Daarna vroeg ik: ‘Begrijpt u nu wat u moet doen?’ en toen het stil bleef: ‘Waar kan ik u bij helpen?’ Hij was vooral opgelucht omdat ik hem niet vanuit de hoogte aansprak en hem op een open manier hulp aanbood.”

Bijna elke zorgprofessional krijgt te maken met mensen die moeite hebben met lezen en schrijven. Wil jij weten hoe jij dit tijdig kunt signaleren? En hoe jij hiermee om kunt gaan? Ga dan voor meer informatie naar www.hannn.eu

Regina Dories-Oostenbrug
Buurtwerker Sociaal Werk De Schans

Wij zetten ons in om de eigen kracht en talenten van mensen te versterken, zodat iedereen zelf de regie heeft en grip houdt over zijn of haar eigen leven.